

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
OPERACIÓN DE LOS SOFTWARE MICROSOFT EXCHANGE 2007,
DOMINO ADMIN 8.5 Y LOTUS NOTES 8.5 ORIENTADO AL GRUPO
RESOLUTOR CAU: SOPORTE LOTUS SM COLOMBIA.

JEFFERSON FABIAN MORENO SUAREZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA
BOGOTÁ
2015

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
OPERACIÓN DE LOS SOFTWARE MICROSOFT EXCHANGE 2007, DOMINO
ADMIN 8.5 Y LOTUS NOTES 8.5 ORIENTADO AL GRUPO RESOLUTOR CAU:
SOPORTE LOTUS SM COLOMBIA.

Proyecto de grado en la modalidad de Monografía presentado como requisito para
optar por el Título de Ingeniero Electrónico

Jefferson Fabián Moreno Suárez

Directores

ING. JORGE ALFREDO LÓPEZ
Universidad Santo Tomás

ING. OSCAR ERNESTO VILLALOBOS
Cencosud S.A.

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE INGENIERÍAS
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA
BOGOTÁ
2015

Revisado por:

Oscar Ernesto Villalobos Mosquera

Jefe Inmediato

Jorge Alfredo López

Tutor

Contenido

1. Titulo.....	5
2. Problema	6
3. Antecedentes.....	7
4. Justificación	8
5. Objetivos	9
5.1 General	9
5.2 Específicos	9
6. Factibilidad.....	10
6.1 Factibilidad Técnica:	10
6.2 Factibilidad Humana:	11
7. Marco Teórico.....	12
7.1 Glosario.....	12
7.1.1 Microsoft Exchange 2007.....	12
7.1.2 Lotus Notes 8.5	13
7.1.3 Domino Admin 8.5.....	13
7.2 Hipótesis	14
7.3 Variables	14
7.4 Reseña Cencosud.....	15
8. Diseño Metodológico	16
8.1 Población y Muestra	16
8.2 Técnicas de recolección de datos	16
8.3 Procesamiento de la información	16
8.4 Instrumentos.....	16
8.5 Técnicas de Análisis y Estrategias de Investigación	17
9. Administración del proyecto	18
10. Bibliografía.....	19
10.1 Citada.....	19
10.2 Consultada.....	19
10.3 Complementaria	20

11. Anexos	21
11.1 Información recolectada. Tipo de llamada 1: Sacar del grupo APLServiceDeskNOACCESS	21
11.2 Información recolectada. Tipo de llamada 2: Cambio de Contraseña en Lotus...	22
11.3 Representación de los resultados	23
11.4 Encuesta	24
11.5 Plataforma Domino Admin. 8.5.....	26
11.6 Plataforma IBM Lotus Notes 8.5.....	27
11.7 Plataforma Microsoft Exchange 2007.	28
11.8 Plataforma Quest Notes Migrator – Exchange 4.9.	29
11.9 Plataforma Directorio Activo Empresarial.	30
11.10 Portal de Atención al Usuario (CAU), Información de una llamada.	31
11.11 Portal de Atención al Usuario (CAU), Segunda Parte.	32
11.12. Manual de Procedimientos	33

1. Titulo

IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS SOFTWARE MICROSOFT EXCHANGE 2007, DOMINO ADMIN 8.5 Y LOTUS NOTES 8.5 ORIENTADO AL GRUPO RESOLUTOR CAU: SOPORTE LOTUS SM COLOMBIA.

2. Problema

Cuando se presentan inconvenientes en el funcionamiento de ciertas plataformas que operan en la compañía, tales como Outlook, Lotus Notes, SAP, VmWare, entre otros; los usuarios de estos software no pueden continuar con sus labores, por lo que deben utilizar el portal de acceso CAU (Centro de Atención al Usuario-Ver anexos 6 y 7) para informar los problemas, este portal es el encargado de la generación de cierto tipo de incidentes y solicitudes por medio de lo que se conoce como llamada. Una llamada CAU contiene la información relevante del problema y también los datos personales del usuario final afectado, dichas llamadas son gestionadas por diferentes grupos resolutores dependiendo del inconveniente.

Así pues, el problema puntual que se presenta es la demora en la gestión de dichas llamadas CAU, la cual ocurre debido al desconocimiento parcial o total de algunos técnicos, pasantes o pilotos de sistemas con respecto al procedimiento que se debe llevar a cabo para solucionar los inconvenientes que los software puedan presentar en su operación; así es como la mayoría de veces esto los obliga a comunicarse con la sede administrativa o con diferentes pilotos de otras tiendas para que les colaboren con la solución de los casos. Esta demora es ineficiente, pues se requiere de la intervención de varias personas lo que se refleja en el incremento del tiempo necesario para dar solución a un caso en particular.

3. Antecedentes

La herramienta Centro de Atención al Usuario ó CAU fue introducida en Cencosud Colombia a finales del año 2014 y es utilizada para realizar solicitudes e informar inconvenientes en la operación de diferentes áreas en las tiendas de Cencosud, como por ejemplo, traslados de equipos, problemas con herramientas de facturación o inconvenientes con determinados software, entre otros.

Luego de la adquisición del CAU, fue necesario proceder con la capacitación a los usuarios sobre el manejo de esta plataforma, fue así como se llevó a cabo la creación de un manual de procedimientos, el cual se encuentra actualmente circulando entre las diferentes tiendas del país y tiene por nombre: “CAU y AGP” [1].

Entonces, dicho manual tiene como propósito informar al usuario sobre las tareas que se pueden realizar utilizando la herramienta CAU, es decir, habla extensivamente de la manipulación de las llamadas o tickets, pero no menciona los procedimientos que se deben llevar a cabo para tratar los inconvenientes que los usuarios informan. Por tal motivo, este sería el único antecedente que tiene una estrecha relación con el desarrollo del proyecto, pues hoy en día Cencosud Colombia no cuenta con un manual de procedimientos para tratar los inconvenientes que se presentan en la operación de los software: Lotus y Microsoft Exchange.

4. Justificación

Se ha optado por la creación de un Manual de procedimientos únicamente para los programas en los que interviene el grupo resolutor CAU: Soporte Lotus SM Colombia debido a que hoy en día no se cuenta con dicho documento, por lo que el proceso en la solución de las llamadas es demorado. El manual va dirigido a los pilotos de sistemas ubicados en las tiendas y a futuros pasantes que desconozcan sobre la operación de los software. Así es como bastará con adjuntar el manual a una determinada llamada CAU para que el piloto de sistemas o el pasante lo tomen como guía frente a un problema específico, lo cual evitaría la tarea de contactar a más personas para dar solución a un caso; reduciendo significativamente el tiempo de gestión de las llamadas.

Por otro lado, se pretende realizar un soporte cuantitativo, es decir, se pueden llevar a cabo estadísticas en un determinado intervalo de tiempo; tales como el número de solicitudes resueltas con respecto a la cantidad de solicitudes de soporte, con lo cual se puede comparar la eficiencia resultante al utilizar o no el manual. Además, el manual servirá como base de aprendizaje para los pasantes que ingresen a la compañía para el área de tecnología en servidores de Windows.

5. Objetivos

5.1 General

Reducir el tiempo que se requiere en dar respuesta a una llamada CAU asignada al grupo resolutor Soporte Lotus SM Colombia.

5.2 Específicos

1. Elaborar un manual de procedimientos para los software de Microsoft Exchange 2007, Domino Admin 8.5 y Lotus Notes 8.5 orientado a temáticas específicas con las que trabaja el grupo resolutor.
2. Implementar un manual de procedimientos dirigido a técnicos en sistemas y a pasantes ubicados en diferentes tiendas del país.

6. Factibilidad

Esta parte del documento contiene información relevante sobre la viabilidad de los recursos humanos y técnicos utilizados por el proyecto, los cuales se describen a continuación.

6.1 Factibilidad Técnica:

Cada usuario en la compañía cuenta con su equipo de cómputo, ya sea un portátil o un computador de mesa. Es necesario resaltar que el sistema operativo en todos los equipos es Windows 7, además, dichas máquinas cuentan con los recursos necesarios en cuanto a hardware para correr las aplicaciones requeridas por los usuarios. También se disponen de varios teléfonos fijos así como también de Teléfonos Avanteles, esto con el fin de proveer comunicación de manera inmediata, segura y eficiente con los diferentes equipos de trabajo.

La primer limitante es la comunicación con ciertas tiendas express que operan en el país, pues la infraestructura de la red dispuesta a dichas tiendas no son lo suficientemente robustas, lo que impide la mayoría de veces la comunicación inmediata con el usuario afectado, en estos casos se recurre como primera opción a los Teléfonos Avanteles

Por otro lado, el grupo resolutor de Instalación de Software en la compañía, sostiene que a la fecha, Cencosud cuenta con la suficiente autonomía como para administrar el tema de licenciamiento para el software de Lotus Notes 8.5 (Ver anexo 2). Dicho software se encuentra instalado en los equipos de los usuarios que manejan Service Desk, cada uno con su licencia empresarial correspondiente.

De igual manera, se cuenta con las licencias necesarias para administrar los software: Domino Admin. 8.5 y Microsoft Exchange 2007 (Ver anexos 1 y 3), los cuales son utilizados por algunos técnicos de sistemas y los pasantes de cada tienda quienes cuentan con un determinado perfil de acceso que les permite llevar a cabo ciertas tareas de administrador, lo cual es suficiente para dar solución a los diferentes casos de llamadas.

6.2 Factibilidad Humana:

Por lo general, la compañía se encarga de contratar Ingenieros de Sistemas, Electrónicos y de Telecomunicaciones, sin embargo, también hay personas provenientes del SENA con cierto nivel de educación técnica y pasantes de diferentes universidades de carreras afines; quienes se encargan de dar soporte en sitio a los usuarios de las diferentes tiendas en Colombia. Una de las limitantes es la experiencia, esto repercute en que los técnicos junto con los pasantes en sitio no se encuentran bien capacitados en cuanto a la operación de los software, pues muchas veces no se manipulan en los estudios técnicos o universitarios.

7. Marco Teórico

7.1 Glosario

Para facilitar el entendimiento y agilizar las consultas, el glosario se divide en tres partes, la primera hace referencia al glosario para el software Microsoft Exchange, la segunda, para Lotus Notes 8.5 y la tercera para Domino Admin 8.5.

7.1.1 Microsoft Exchange 2007

Este software se encuentra por defecto en inglés, por lo tanto, la mayoría de los términos que aquí se incluyen corresponden a este idioma.

CSV: (Comma-Separated Values) Es un tipo de formato sencillo que se utiliza para la representación de datos en forma de tabla en donde las columnas se separan por comas. [2]

DATABASE: Hace referencia a las bases de datos dispuestas para la administración de la información.

EXCHANGE MANAGEMENT SHELL: Consola que se utiliza para mover los buzones al servidor dispuesto para mensajería en Argentina, se utiliza para dar cierre a una migración.

MAIL CONTACT: Son objetos de Servicio de Directorio habilitados para correo, los cuales contienen información de personas que operan fuera de la organización. [3]

MAILBOX: Hace referencia al buzón de correo de cada usuario en la compañía, los indicadores varían dependiendo el país (xx.xx@cencosud.com.co, .ar, .cl , .pe).

MAILBOX DATABASE: Las Bases de datos de los buzones de correo, se encargan de la administración de la cantidad de almacenamiento para cada buzón.

MIGRACIÓN: Proceso que se lleva a cabo para la transferencia de las cuentas de correo que hacen parte del dominio de Carrefour a Cencosud.

PROVISION: Término utilizado para la acción de asignar diferentes atributos a las User Collection.

SMTP: (Simple Mail Transfer Protocol) Protocolo utilizado para el envío y recepción de mails por fuera del dominio. [4]

TSV: (Tab-Separated-Values) Es un tipo de formato que permite el almacenamiento de información en una estructura tabular. [5]

USER COLLECTIONS: Contiene las colecciones de los usuarios que van a ser migrados, se encuentran organizadas por fecha de creación.

7.1.2 Lotus Notes 8.5

APPLCO01: Servidor dispuesto para las aplicaciones como Service Desk.

Áreas: Conjunto de personas que conforman un Service Desk y son responsables del mismo.

CORREOCO01: Servidor dispuesto para correo en la compañía.

REPLICACIÓN DE CORREOS: Es una acción que ejecuta Lotus al momento de la creación de un Service Desk en la que se informan a los usuarios implicados mediante correos electrónicos.

ROL: Función o cargo que desempeña un usuario en Lotus, se tienen roles como programadores, jefes, consecutivos, administradores, entre otros.

SAMETIMECO01: Servidor dispuesto para la mensajería instantánea de Lotus.

SERVICE DESK: Es una herramienta IT que permite al usuario la creación de incidentes, el informe de problemas y solicitudes de ciertos tipos de requerimientos.

WORKSPACE: Hace referencia al espacio de trabajo en Lotus Notes, en donde se tiene acceso a las diferentes aplicaciones como Service Desk, bases de datos y correo.

7.1.3 Domino Admin 8.5

APLSERVICEDESKNOACCES: Es un grupo que hace parte del directorio Domino en el cuál los usuarios que pertenecen a este grupo, no tienen acceso a los service desk.

DOCUMENTO PERSONA: Hace referencia al documento que contiene información relevante del usuario tal cómo Número de Cédula, Fechas de últimos cambios de contraseñas, certificados, la dirección de correo, entre otros.

EMPLOYEE ID: Es el término utilizado por el Domino Admin el cual hace referencia al número de cédula de cada usuario.

ID PROPERTIES: Término utilizado para la verificación del correcto funcionamiento de un archivo ID.

ID VAULT: Es una aplicación basada en servidor que contiene copias protegidas de los archivos ID de los usuarios. [6]

PASSWORD DIGGEST: Es una versión codificada de la contraseña de acceso a Lotus Notes que corresponde a un determinado User ID.

SHORT NAME: Es una abreviación al nombre completo de la persona que brinda la plataforma con el fin de identificar las bases de datos con una mayor eficiencia.

USER ID: Es un archivo con formato .id que permite la identificación única de los usuarios de Lotus Notes. Por lo general se nombran con el número de cédula de los usuarios.

7.2 Hipótesis

La demora en la solución de las llamadas CAU para el grupo resolutor Soporte Lotus SM Colombia está relacionada directamente con el desconocimiento total o parcial de los técnicos y pasantes sobre la operación de los software Microsoft Exchange 2007, Domino Admin 8.5 y Lotus Notes 8.5.

7.3 Variables

Tiempo empleado en la solución de una llamada CAU.

Conocimiento de los técnicos e ingenieros sobre la operación de los software medida en escala Porcentual (0-100%).

7.4 Reseña Cencosud

Cencosud S.A. (Centros Comerciales Sudamericanos S.A.) es un consorcio empresarial chileno que opera en diversos países de América del Sur, principalmente en el rubro minorista.

La empresa se originó a través del autoservicio «Las Brisas» fundado por el inmigrante alemán Horst Paulmann en la ciudad de Temuco, en el sur de Chile. En 1978 inauguró «Jumbo», el primer hipermercado del país, en el sector oriente de Santiago de Chile y tres años más tarde lo haría en Buenos Aires. En los años posteriores, amplió su línea de supermercados y centros comerciales hasta 2005 cuando adquirieron la Departamental París, en Chile. De allí en adelante, Cencosud se expandió a Perú, Colombia y Brasil, convirtiéndose en una de las cadenas minoristas más grandes de toda América Latina.

En 2007, Cencosud intentó ingresar directamente al mercado de Colombia como accionista menor de Almacenes Éxito; sin embargo, finalmente prefirió hacer una alianza con el Grupo Casino logrando inaugurar su primer local Easy en dicho país.

En Octubre de 2012, Cencosud ingresa directamente al mercado Colombiano mediante la adquisición de la operación de Carrefour en dicho país (72 hipermercados, 16 tiendas de proximidad y 4 tiendas de cash-and-carry), en una transacción valorada en 2.000 millones de Euros¹.

¹ «BlogSpot,» [En línea]. Available: scsmrd.blogspot.com/2012/10/cencosud-la-historia.html. [Último acceso: 03 Mayo 2015].

8. Diseño Metodológico

8.1 Población y Muestra

Para recolectar la información de la primer variable, la población que se escoge para desarrollar el proyecto son todas las llamadas CAU abiertas y asignadas al grupo resolutor: Soporte Lotus SM Colombia, mientras que la muestra, son las llamadas CAU que tienen estrecha relación con los temas que aborda el manual.

Por otro lado, para recolectar la información de la segunda variable, se escoge como población a todos los técnicos e Ingenieros en sitio de la compañía Cencosud, mientras que la muestra son los técnicos e Ingenieros en sitio de las tiendas de Colombia.

8.2 Técnicas de recolección de datos

Se utilizaran únicamente fuentes de información primarias en donde los datos necesarios como el tiempo requerido para atender cierto caso particular serán recogidos directamente de la plataforma CAU, pues dicha herramienta cuenta con un cronómetro, el cual comienza a correr desde el momento en que se abre la llamada hasta el instante en que se da solución a la misma (Ver anexos 6 y 7).

8.3 Procesamiento de la información

Los datos se dispondrán de forma Cuantitativa, ya que esta facilita la recolección y el análisis de ciertos datos cuantitativos sobre variables, como por ejemplo el tiempo empleado en dar solución a una llamada. Por otro lado, se considera adecuado llevar a cabo una investigación de tipo Cuantitativa, pues esta permite determinar la asociación entre las variables presentes en el proyecto, de esta manera, es posible correlacionar por ejemplo, la cantidad de tiempo que empleó un técnico o pasante para dar solución a un caso particular con respecto al conocimiento que este tiene para la operación de los software.

8.4 Instrumentos

Para la recolección de la información de la primer variable, se utiliza la plataforma CAU teniendo en cuenta el cronómetro que esta dispone para la atención de una llamada, el cual entra en funcionamiento desde el momento en que es abierta o informada por el usuario final afectado, hasta el instante en que

ésta es solucionada. Además, se utiliza el software Microsoft Excel 2010 para llevar a cabo la sistematización de la información.

Por otro lado, para recolectar la información de la segunda variable, la cual muestra en escala porcentual el conocimiento de un técnico o ingeniero en sitio con respecto a la operación de los tres programas que aborda el manual, se opta por realizar una encuesta virtual a los pilotos de sistemas, la cuál es enviada por correo electrónico.

8.5 Técnicas de Análisis y Estrategias de Investigación

Las fuentes de Información primarias que conllevan a la recolección de datos, pueden ser resumidos en tablas o gráficas estadísticas, haciendo más viable el análisis de los resultados, de esta manera la información se distribuye y se organiza adecuadamente, permitiendo la recopilación y la comparación de la información obtenida en diferentes pruebas realizadas con la plataforma, es decir, un método empírico.

Por otro lado, se obviarán los datos atípicos, es decir, aquellos en los que el tiempo de solución de ciertas llamadas exceda significativamente el promedio de los demás datos, esto puede ocurrir debido al mal direccionamiento de las llamadas a grupos CAU que no corresponden pero que se encuentran escaladas al grupo resolutor Soporte Lotus SM Colombia.

9. Administración del proyecto

A continuación se presenta el cronograma de actividades que se consideran adecuadas para la realización del proyecto. Se debe tener en cuenta que el inicio de las actividades comienza el 05 de mayo de 2015.

	MES		
Actividades	MAYO (05-05-2015)	JUNIO (05-06-2015)	JULIO (05-07-2015)
Elaboración del Manual			
Envío de Encuestas por correo			
Recolección y Análisis de la información			

10. Bibliografía

10.1 Citada

1 «BlogSpot,» [En línea]. Available: scsmrd.blogspot.com/2012/10/cencosud-la-historia.html. [Último acceso: 03 Mayo 2015].

10.2 Consultada

[1] D. Barragan, «Manual CAU y AGP,» Bogotá, 2015. Cencosud S.A.

[2] «Libre Office Help,» [En línea]. Available: https://help.libreoffice.org/Calc/Importing_and_Exporting_CSV_Files/es. [Último acceso: 02 Mayo 2015].

[3] TechNet, «TechNet,» [En línea]. Available: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/aa998858%28v=exchg.150%29.aspx>. [Último acceso: 02 mayo 2015].

[4] Dommia, «Dommia,» [En línea]. Available: <http://www.dommia.com/es/faqs/-Que-es-el-SMTP-/34.html>. [Último acceso: 02 Mayo 2015].

[5] Overalia, «Overalia,» [En línea]. Available: <http://www.overalia.com/es/glosario/tsv>. [Último acceso: 02 Mayo 2015].

[6] Lotus, «LotusDomino,» [En línea]. Available: <http://www-10.lotus.com/ldd/dominowiki.nsf/dx/12162008022843PMNEKQT7.htm>. [Último acceso: 02 Mayo 2015].

[7] «BlogSpot,» [En línea]. Available: scsmrd.blogspot.com/2012/10/cencosud-la-historia.html. [Último acceso: 03 Mayo 2015].

10.3 Complementaria

Cencosud-Jumbo. Historia de la Familia. En línea:
https://www.jumbo.cl/supermercado/familia_jumbo/historia.html

Cencosud-Easy. Historia Easy. En línea:
http://www.easy.cl/easy/estatico/historia_easy.html

IBM-NfsTools. IBM Lotus Domino 8.5.1 Administrator Help. En línea:
<http://www.nsftools.com/misc/WhatIsNotes.htm>

Notes from Support: Password cheking. En línea:
http://www.ibm.com/developerworks/lotus/library/ls-password_checking/

TechNet – Exchange Server. En línea:
<https://technet.microsoft.com/es-es/library/bb124558%28v=exchg.150%29.aspx>

11. Anexos

11.1 Información recolectada. Tipo de llamada 1: Sacar del grupo APLServiceDeskNOACCESS

Es necesario resaltar que la cantidad de datos que se tomaron fueron pocos, esto debido a que el tiempo dispuesto para la recolección de la información fue corto (aproximadamente 1 mes) ya que esto se comenzó a llevar a cabo luego de que el manual estuviera listo para ser repartido a los diferentes ingenieros en sitio de la compañía. El manual se elaboró luego de que el proyecto de migración culminara (tarea asignada para el área de Soporte Lotus SM Colombia), el cual duró aproximadamente tres meses. Sin embargo, a continuación se presenta una muestra de la información que se alcanzó a recolectar.

Número Llamada	APERTURA		CIERRE		Tiempo Empleado (HH:MM:SS)	USO DEL MANUAL
	Fecha (DD/MM/AA)	Hora (HH:MM:SS)	Fecha (DD/MM/AA)	Hora (HH:MM:SS)		
6122678	08/06/2015	08:59:57	08/06/2015	10:05:43	01:05:00	NO
6135448	11/06/2015	08:53:54	11/06/2015	10:30:00	01:07:00	NO
6135448	16/06/2015	11:23:14	16/06/2015	13:38:30	02:15:16	NO

Número Llamada	APERTURA		CIERRE		Tiempo Empleado (HH:MM:SS)	USO DEL MANUAL
	Fecha (DD/MM/AA)	Hora (HH:MM:SS)	Fecha (DD/MM/AA)	Hora (HH:MM:SS)		
6122761	18/06/2015	11:05:14	18/06/2015	11:55:44	00:50:30	SI
6135244	22/06/2015	07:04:30	22/06/2015	08:57:15	01:52:45	SI
6135412	25/06/2015	14:23:17	25/06/2015	15:08:06	00:44:49	SI

Tiempo Promedio usando el Manual		Tiempo Promedio sin usar el Manual		Eficiencia del Manual
Tiempo	Segundos	Tiempo	Segundos	
01:09:21	4581	01:29:05	5345	16,68%

Se puede observar que para este tipo de llamada, el manual incrementa la eficiencia en un 16.68%, lo que equivale a ganar 764 segundos de operación, es decir, el usuario afectado no tiene que esperar dicha cantidad de tiempo adicional hasta que le sea solucionado su conflicto.

11.2 Información recolectada. Tipo de llamada 2: Cambio de Contraseña en Lotus

Número Llamada	APERTURA		CIERRE		Tiempo Empleado (HH:MM:SS)	USO DEL MANUAL
	Fecha (DD/MM/AA)	Hora (HH:MM:SS)	Fecha (DD/MM/AA)	Hora (HH:MM:SS)		
6096102	02/06/2015	11:36:34	02/06/2015	17:07:42	5:31:08	NO
6092313	02/06/2015	14:43:57	03/06/2015	19:02:24	28:18:27	NO
6086643	05/06/2015	08:54:52	07/06/2015	15:25:51	54:30:59	NO
6119281	06/06/2015	11:55:09	NO SOLUCIONADA			
6089732	08/06/2015	09:14:21	08/06/2015	15:01:02	05:46:41	NO
6089812	08/06/2015	07:09:12	19/06/2015	13:42:12	06:33:00	NO
6089523	11/06/2015	13:12:52	19/06/2015	14:13:23	01:00:31	NO
6089613	14/06/2015	14:12:32	19/06/2015	17:45:23	03:32:51	NO

Datos Atípicos

Número Llamada	APERTURA		CIERRE		Tiempo Empleado (HH:MM:SS)	USO DEL MANUAL
	Fecha (DD/MM/AA)	Hora (HH:MM:SS)	Fecha (DD/MM/AA)	Hora (HH:MM:SS)		
6098573	16/06/2015	13:52:32	16/06/2015	18:22:01	04:29:29	SI
6100852	19/06/2015	10:18:49	19/06/2015	13:41:22	03:22:33	SI
6119339	19/06/2015	12:05:30	19/06/2015	15:21:15	03:15:45	SI
6128650	23/06/2015	11:16:24	23/06/2015	14:30:12	03:13:48	SI
6138226	27/06/2015	15:12:22	27/06/2015	17:54:05	02:41:43	SI

Tiempo Promedio usando el Manual		Tiempo Promedio sin usar el Manual		Eficiencia del Manual
Tiempo	Segundos	Tiempo	Segundos	
03:24:40	12280	04:28:50	16130	

Se puede observar que para este tipo de llamada, el manual incrementa la eficiencia en un 31.35%, lo que equivale a ganar 3650 segundos de operación, es decir, el usuario afectado no tendrá que esperar dicha cantidad de tiempo adicional hasta que le sea solucionado su conflicto.

11.3 Representación de los resultados

A continuación se presenta la gráfica que contiene la recolección de la información en tiempo promedio para dar solución a dos tipos de llamadas CAU diferentes, adjuntando o no el manual a las llamadas.

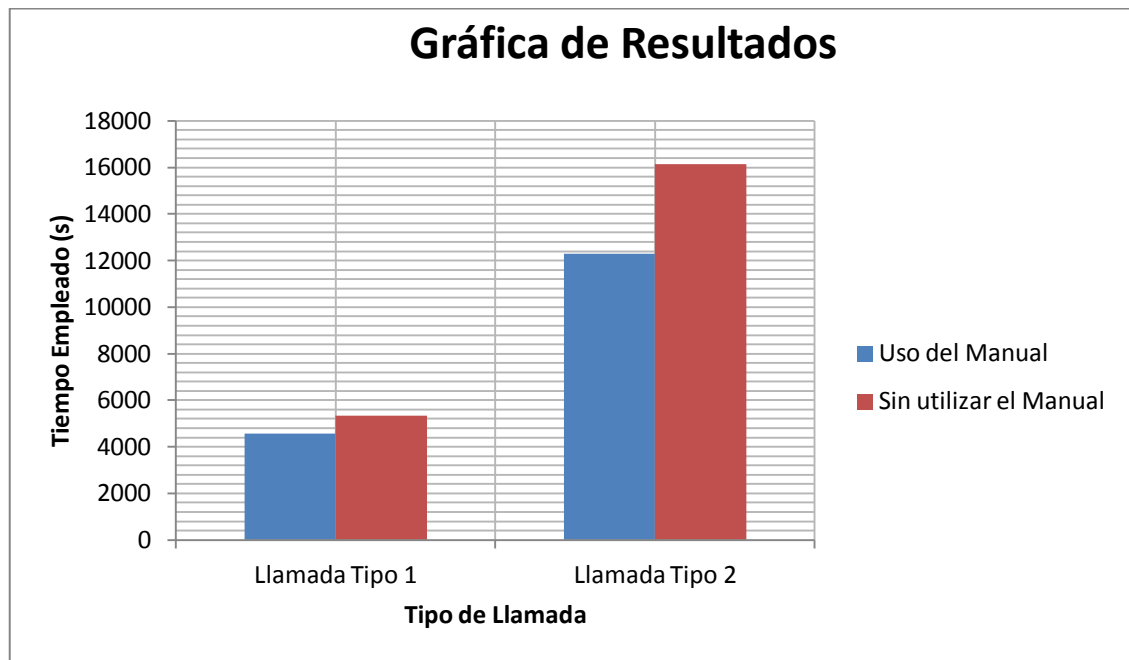


Figura. 1. Gráfica de resultados para los dos tipos de llamadas

En la anterior gráfica se puede apreciar cómo el manual disminuye el tiempo de solución de dos tipos de llamadas CAU que pueden ser tramitadas al grupo Soporte Lotus SM Colombia.

Es necesario resaltar que no se recolectó más información relevante en cuanto a los demás conflictos que pueden ser solucionados utilizando el manual, pues la mayoría de ellos eran datos atípicos o simplemente no se presentaron problemas durante el periodo de recolección de la información.

11.4 Encuesta

A continuación se presenta el formato de la encuesta que fue enviada a los pilotos y técnicos de sistemas de diferentes tiendas ubicadas a lo largo del país.

Se decide realizar una encuesta corta que aborda los problemas que presentan una mayor frecuencia de ocurrencia, esto con el fin de no interrumpir con las labores de los pilotos de sistemas.

Se enviaron en total 35 encuestas vía correo electrónico, de las cuales ninguna fue respondida por algún técnico, por lo tanto, no hay datos suficientes para la variable: porcentaje de conocimiento con respecto a la operación de los software.

Encuesta 01 – Servidores Windows

La siguiente encuesta tiene como fin, recolectar información del conocimiento que tienen los técnicos de sistemas en cuanto a la operación de los software: Lotus Notes 8.5, Microsoft Exchange 2007 y Domino Admin. 8.5. La encuesta es realizada por el área de operaciones y sistemas: Servidores Windows. Tenga en cuenta que el resultado no interviene para nada de su futuro en la compañía.

Se presentan en total 10 postulados, en los que usted debe asignar un valor porcentual de uno a diez (0-10) para cada uno de ellos, favor tenga en cuenta la siguiente escala.

No sé cómo hacerlo	Tengo Idea	Sé cómo hacerlo
0%	7%	10%

Microsoft Exchange 2007

Postulado	Valor Porcentual (0-10)%
1. Sé realizar la migración de dominio de una cuenta de correo.	
2. Sé cambiar el tamaño máximo de almacenamiento del buzón de correo de cierto usuario.	
3. Sé cómo crear un filtro para las Bases de Datos.	

Lotus Notes 8.5

Postulado	Valor Porcentual (0-10)%
4. Sé cambiar la contraseña de acceso a la aplicación para determinado ID.	
5. Sé como asignar los permisos de Programador, Jefe y Consecutivo para determinado Service Desk.	
6. Sé configurar la conexión con los servidores: correoco01, sametimeco01 y applco01.	

Domino Admin 8.5

Postulado	Valor Porcentual (0-10)%
7. Sé realizar el proceso de certificación de un archivo ID.	
8. Sé modificar un documento persona de Lotus.	
9. Sé sacar a un usuario del grupo: APLServiceDeskNOACCESS.	
10. Sé cómo utilizar el servidor de correo y de aplicaciones dentro del programa.	

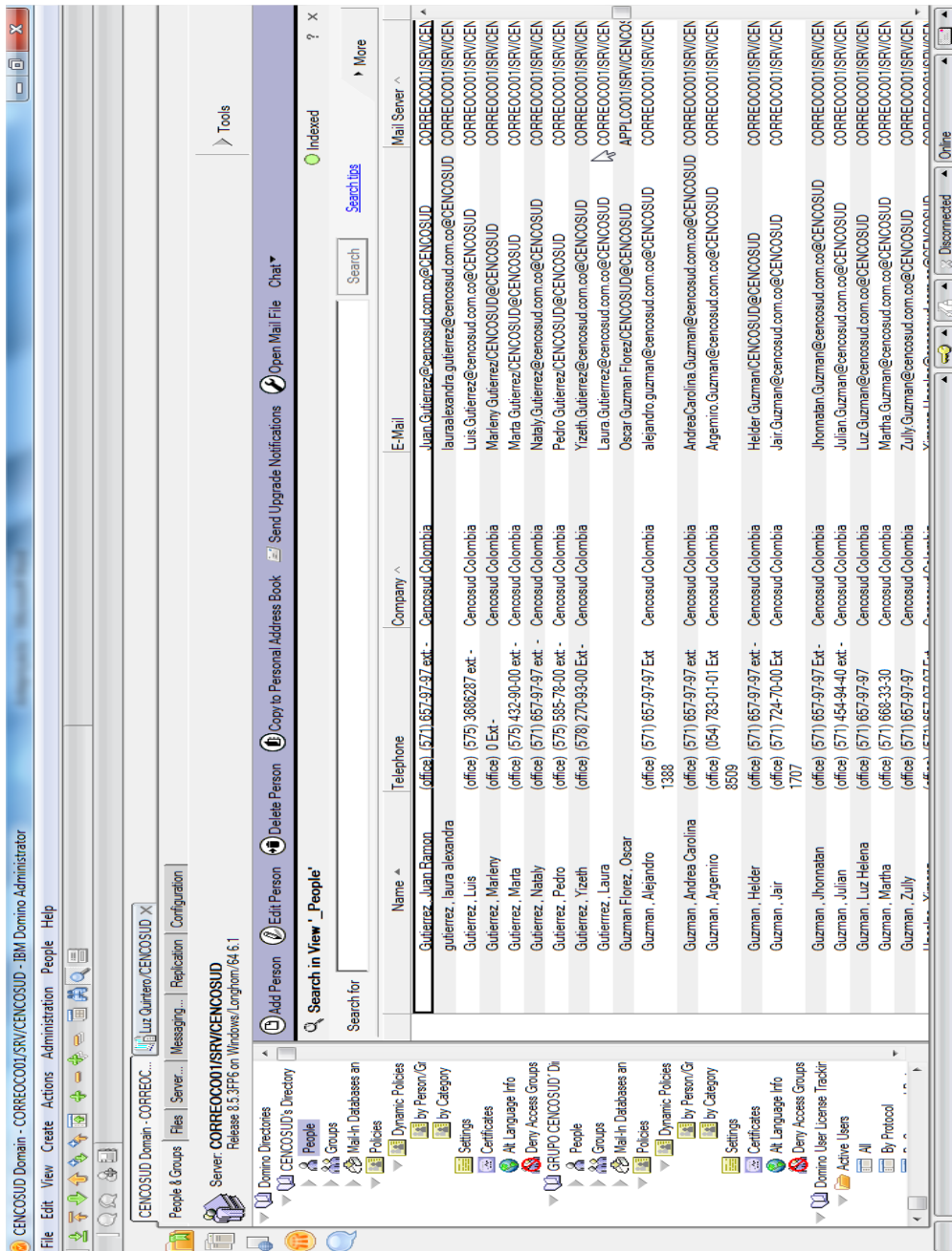
Luego de diligenciar todos los campos, favor remitir este archivo a la persona que le envió la encuesta. Guardar el documento con el nombre de la encuesta, el nombre de la tienda y el número de cédula del piloto que la responde, es decir:

Encuesta01_Tienda_C.C.docx

Muchas gracias por su disposición.

11.5 Plataforma Domino Admin. 8.5.

A continuación se muestra el programa: Domino Admin. 8.5, cabe resaltar que es operado en Windows 7, además, se debe tener presente que el servidor corresponda al de correo: CORREOCO01/SRV/CENCOSUD



The screenshot displays the Domino Admin 8.5 interface. The title bar indicates the server is 'CORREOCO01/SRV/CENCOSUD'. The main window shows a list of users under the 'People' view. The interface includes a menu bar (File, Edit, View, Create, Actions, Administration, People, Help), a toolbar with icons for adding, editing, and deleting people, and a search bar. The user list is organized into columns: Name, Telephone, Company, and E-Mail. The 'E-Mail' column shows various email addresses, many of which are truncated. The 'Company' column lists 'Cencosud Colombia' for most users. The 'Telephone' column shows various office and extension numbers. The 'Name' column lists the full names of the users.

Name	Telephone	Company	E-Mail
Gutierrez, Juan Ramon	(office) (571) 657-97-97 ext -	Cencosud Colombia	Juan.Gutierrez@cencosud.com.co@CENCOSUD
guterrez, laura alexandra	(office) (575) 3688287 ext -	Cencosud Colombia	lauraalexandra.guterrez@cencosud.com.co@CENCOSUD
Gutierrez, Luis	(office) 0 Ext -	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Gutierrez, Marieny	(office) (575) 432-90-00 ext -	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Gutierrez, Maria	(office) (571) 657-97-97 ext -	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Gutierrez, Naitaly	(office) (575) 585-78-00 ext -	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Gutierrez, Pedro	(office) (578) 270-93-00 Ext -	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Gutierrez, Yizeth	(office) (571) 657-97-97 ext -	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Gutierrez, Laura	(office) (571) 657-97-97 ext -	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Guzman Florez, Oscar	(office) (571) 657-97-97 Ext	Cencosud Colombia	APPLCO01/SRV/CENCOA
Guzman, Alejandro	1388	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Guzman, Andrea Carolina	(office) (571) 657-97-97 ext	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Guzman, Argemiro	(office) (054) 783-01-01 Ext	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Guzman, Helder	(office) (571) 657-97-97 ext -	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Guzman, Jair	(office) (571) 724-70-00 Ext	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Guzman, Jhonatan	(office) (571) 657-97-97 Ext -	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Guzman, Julian	(office) (571) 454-94-40 ext -	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Guzman, Luz Helena	(office) (571) 657-97-97	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Guzman, Maritza	(office) (571) 688-33-30	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN
Guzman, Zulily	(office) (571) 657-97-97	Cencosud Colombia	CORREOCO01/SRV/GEN

Figura 2. Interface del programa Domino Admin. 8.5

11.6 Plataforma IBM Lotus Notes 8.5.

La siguiente imagen muestra la interfaz del programa: Lotus Notes 8.5. Hay que tener en cuenta que en la imagen se muestra sólo el área de trabajo. Observar los Service Desk como: Aprovisionamiento, IT, entre otros.



Figura 3. Área de trabajo del programa Lotus Notes 8.5

11.7 Plataforma Microsoft Exchange 2007.

La siguiente imagen hace referencia a la interfaz de la plataforma: Microsoft Exchange 2007. Aquí se pueden apreciar algunos usuarios que cuentan con buzones de correo y que son administrados por el clúster ARCLUSTER12.

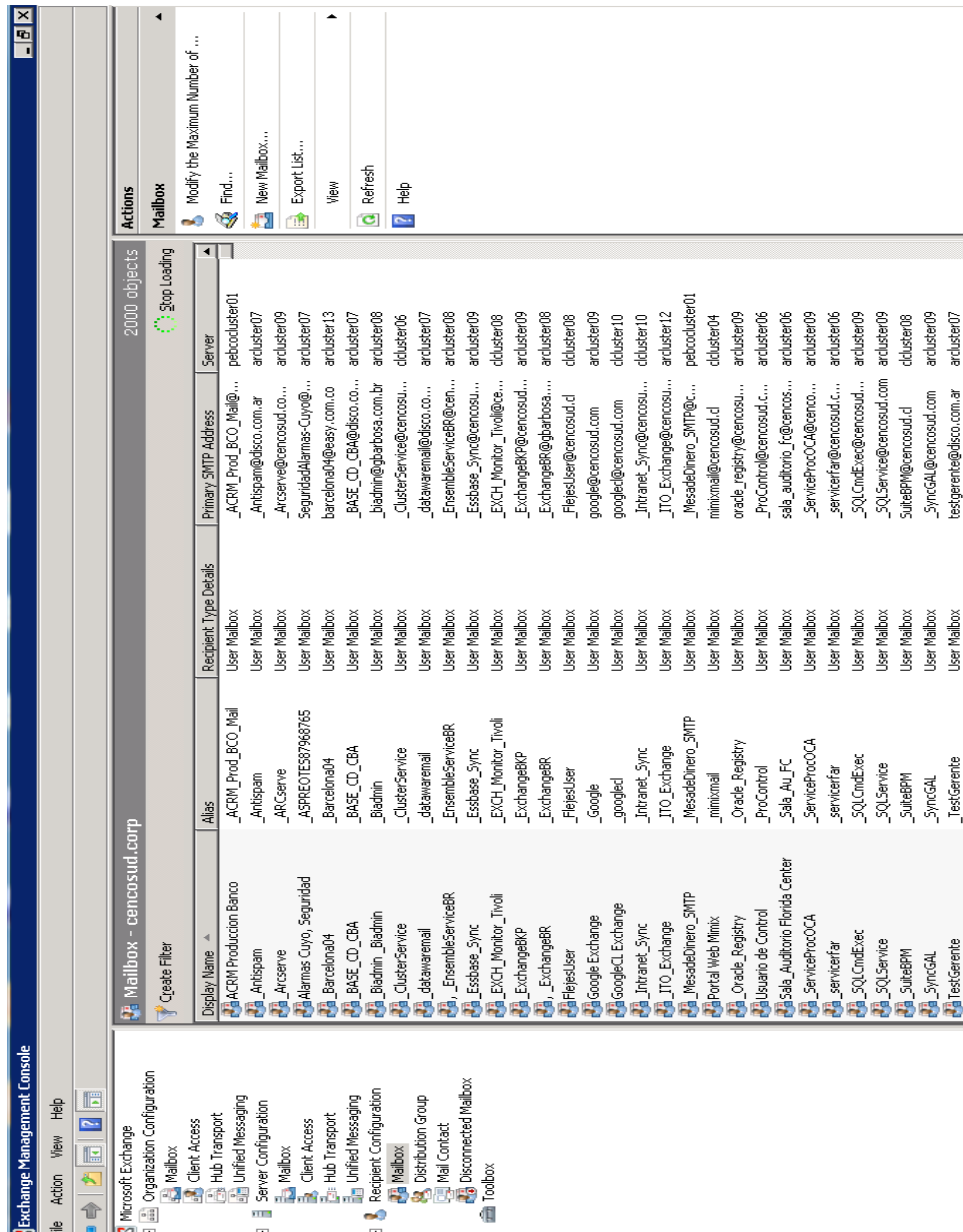


Figura 4. Pantalla principal del programa Microsoft Exchange 2007

11.8 Plataforma Quest Notes Migrator – Exchange 4.9.

En la siguiente imagen, se puede apreciar el software que se utiliza para realizar la migración de las cuentas de correo para aquellos usuarios que aún trabajan con @carrefour.corp.

Quest Software

Project View

File Edit View Help

Quest Notes Migrator for Exchange 4.9 - g900603xy265

Press F5 to refresh.

Directory: Last exported: 28/06/2015 03:53:38 p.m. Main DB: 299
 Users: 3437 Resources: 2
 Groups: 333 Contacts: 48828

Collections: Auto Admin
 Defined Defined
 Group collections: 1 16
 User collections: 9 442

Group provisioning summary: Total found Provisioned to AD
 Groups: 333 285

Migration summary:

Total	Migrated	Achieve	Remaining
Users: 3437	2594	55	843
Resources: 2	0	0	2
Main DB: 299	27	0	272
Size of data: 408 MB	263 GB	0 B	-263 GB
Average throughput: 2.72 K objects/hour	1.46 GB		size/hour

Operation schedule summary: Total Not found Pending Not found Running Not found

License information: Total 3000 Used 2621 Remaining 379 Expires Never Type Single

Project View

- New Documentation
- Get Default Settings
- SQL Server
- Shared Directories
- Notes Server
- Exchange Server
- Active Directory
- BlackBerry Servers
- Discover Notes Information
- Find MABs
- Find Domains
- Export Notes Directory
- Group Collections
- Manage
- Provision
- User Collections
- Manage
- Manage Design Classes
- Send FIM Replicator
- Locate Notes Data Stores
- Provision
- Migrate User Data
- Monitor Migration Progress
- Monitor Desktop Statistics
- Manage Scheduled Operations
- New Summaries
- New Logs
- New Report Pack

Figura 5. Consola para la migración Quest Notes Migrator

11.9 Plataforma Directorio Activo Empresarial.

En esta imagen se muestra la plataforma del directorio activo, dicha herramienta se encuentra cargada sobre un sistema operativo Windows Server 2008. También hay que resaltar que con el AD se tiene acceso a la información de los usuarios de otros países como Chile, Brasil y Argentina.

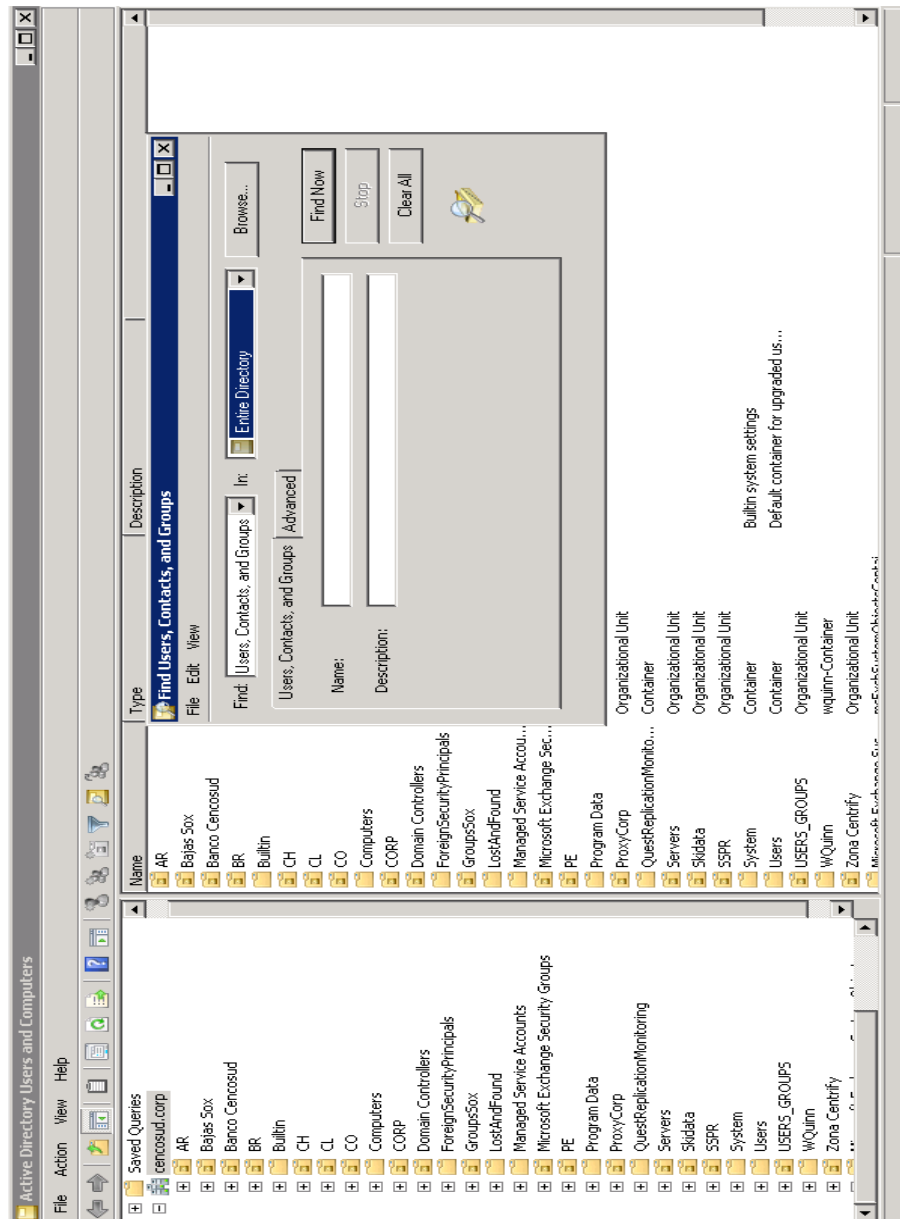


Figura 6. Pantalla principal del programa: Directorio Activo (AD)

11.10 Portal de Atención al Usuario (CAU), Información de una llamada.

La siguiente imagen muestra la interfaz que utiliza la herramienta CAU para informar un inconveniente. En los cuadros resaltados se encuentra información vital como el nombre del usuario afectado, la tienda en Colombia a la que pertenece, el grupo resolutor que se encuentra gestionando el problema, la persona que abrió la llamada, y además, también hay un campo en el que se menciona el conflicto como tal.

The screenshot displays the CAU Service Desk Manager interface. The top navigation bar includes options like 'Ver', 'Actividades', 'Acciones', 'Buscar', 'Informe', 'Ventana', and 'Ayuda'. The main content area is divided into several sections:

- Header:** 'Incidente' and '(Cerrar ventana)'. Buttons for 'Editar', 'Integración SD', 'Crear problema', and 'Perfil rápido(Q)' are visible.
- Incident Summary:** A table with columns: 'Usuario final afectado' (Bautista Cardenas, Yenny Paola), 'Ubicación' (ADM SUPERMERCADOS COLOMBIA), 'Servicio' (TI), 'Área de incidente' (Software, Aplicaciones Estandar, Lotus Notes, Aplicacion, Falla), 'Tipo de Ingreso' (Incidente Pre Ticket), 'Estado' (Resuelto), and 'Prioridad' (4 Baja).
- Details:** A section with a red border containing:
 - Asignatario:** Ospina Reyes, Juan Carlos
 - Grupo:** ONSITE-BOG-Sede SM
 - Impacto:** 4 Usuario
 - ¿Activo?:** Sí
- Problem:** Problema de resolucio
- Fecha/hora de devolución de llamada:** Causa raíz
- Cambio:** Causado por orden de cambio
- Fecha/hora de finalización de la interrupción:** Ticket de sistema externo
- Hora de inicio de la interrupción:** Hora de finalización de la interrupción

Below these sections, there is a 'Resumen' section with a red border containing:

- Resumen:** Buenos días Solicito de su colaboración para recordar o h...
- Descripción:** Buenos días Solicito de su colaboración para recordar o hacer cambio de contraseña de Lotus, ya que la semana pasada me pidió cambio, pero hoy no he podido ingresar. Usuario: Ypbearde

At the bottom, there is contact information for Yenny Paola Bautista Cardenas, including her phone number (571) 657-97 Ext and email address Yenny.Bautista@cencosud.com.co.

Figura 7. Portal de Atención al Usuario (CAU)

11.11 Portal de Atención al Usuario (CAU), Segunda Parte.

Esta imagen es la continuación del anexo 11.9. En los cuadros resaltados, se puede visualizar la fecha y hora de la apertura y del cierre de la llamada, es decir el cronómetro que se menciona en los instrumentos. También hay información relevante que muestra el procedimiento que se ha realizado a la llamada, como transferencia de grupos, estado de la llamada, tiempo empleado por cada grupo resolutor, entre otros. Por último, cabe resaltar que la plataforma cuenta con más herramientas como: “Archivos adjuntos”, las cuales permiten una mejor gestión de las llamadas.

Correo electrónico: tenny.baustia@encossud.com.co

Fecha/hora de apertura	Última modificación	Fecha/hora de resolución	Fecha/hora de cierre
09/06/2015 10:52:22	01/07/2015 07:26:40	19/06/2015 15:26:29	

[Z. Conocimiento](#)
 [8. Soluciones](#)
 [9. Propiedades](#)
 [4. Tipo de servicio](#)
 [5. Padre/hijo](#)
 [6. Tareas de workflow](#)

[1. Actividades](#)
 [2. Registro de eventos](#)
 [3. Archivos adjuntos](#)
 [10. Automatización de soporte](#)

Lista de registros de actividades del incidente

[Buscar](#)
[Mostrar filtro](#)
[Borrar filtro](#)
[Exportar](#)

Actividad	Fecha/hora	Tiempo	Acción
Heredia Martinez, Carlos Augusto	19/06/2015 11:50:24	00:01:05	Transferir
Transferir Asignatario de " a Ospina Reyes, Juan Carlos "			
Llanos Triana, Geovanny	19/06/2015 11:17:19	00:00:33	Transferir
Se transfiere al grupo correspondiente			
Prada Quintana, Yaxson Yovani	19/06/2015 09:34:21	00:03:11	Transferir
Buen día por favor validar			
Arellano Moreno, Oscar Manuel	19/06/2015 07:43:38	00:00:12	Transferir
Favor su ayuda.			
Moreno Suarez, Jefferson Fabian	16/06/2015 15:49:33	00:02:25	Transferir
Favor solicitar al usuario datos de ubicación, piso , área y extensión telefónica. Cuando los datos estén completos, favor transferir la llamada al grupo: ONSITE-BOG-Sede SM			
Sam Murquia, Marissa Fabiola	16/06/2015 15:17:57	00:00:16	DESBLQUEO

1-25 de 28 > >> [Listar todo](#)

Figura 8. Presentación del cronómetro dispuesto a las llamadas CAU

11.12. Manual de Procedimientos

A continuación se adjunta el manual de procedimientos que fue implementado para el grupo resolutor CAU: Soporte Lotus SM Colombia. Hay que resaltar que dicho manual presenta la solución del problema que se plantea para este proyecto, es decir, éste es el documento que se adjunta a las diferentes llamadas CAU para que los técnicos o pilotos de sistemas de las diferentes tiendas de Cencosud lo tomen como guía para agilizar sus labores.

Cencosud S.A.

**Manual de procedimientos para
la operación de los Software:
Microsoft Exchange 2007,
Domino Admin. 8.5 y Lotus
Notes 8.5.**

Orientado al grupo resolutor CAU: Soporte Lotus SM
Colombia.

2015

**Creado por:
Jefferson Fabián Moreno Suárez**

Tabla de contenido

INSTRUCCIONES GENERALES PARA INTERPRETAR EL MANUAL	36
REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SISTEMA	37
RESPUESTAS A PREGUNTAS FRECUENTES.....	39
LOTUS NOTES 8.5	41
DESCARGAR ARCHIVO ID DE LOS SERVIDORES	42
CAMBIO DE CONTRASEÑA DE LOTUS.....	45
ASIGNAR PERMISOS DE PROGRAMADOR, JEFE Y CONSECUTIVO PARA UN DETERMINADO SERVICE DESK.....	52
VALIDACIÓN DEL CLIENTE LOTUS.....	57
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON LOTUS.....	64
MODIFICACIÓN ARCHIVO HOST.....	64
DOMINO ADMIN 8.5	66
RENOMBRAR ARCHIVO ID Y CERTIFICACIÓN	67
SACAR USUARIO DEL GRUPO: APLServiceDeskNOACCESS	80
MICROSOFT EXCHANGE 2007	82
CREACIÓN DE FILTRO PARA BASE DE DATOS.....	83
CAMBIO DEL TAMAÑO DEL BUZÓN	85
Tabla Bases de Datos – Buzones de Correo	90
PROCESO DE MIGRACIÓN.....	91
SOLUCION DE CONFLICTOS MICROSOFT EXCHANGE.....	102
FALLOS EN EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO	102
GLOSARIO	104
Microsoft Exchange 2007	104
Lotus Notes 8.5	105
Domino Admin 8.5	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107

INSTRUCCIONES GENERALES PARA INTERPRETAR EL MANUAL

El presente manual se divide en tres secciones principales, una para cada software: Lotus Notes 8.5, Domino Admin. 8.5 y Microsoft Exchange 2007. Favor tener en cuenta las siguientes indicaciones.

- ✓ La información en cada tema se presenta como una sucesión de pasos que se deben seguir para cumplir con el objetivo.
- ✓ Para cada tema se presentan “Screenshots” con el fin de facilitar la interpretación de los pasos a seguir. Los screenshots vienen acompañados de recuadros rojos, utilizados para resaltar partes importantes en el procedimiento.
- ✓ Para facilitar la navegación entre los diferentes temas que aborda el manual, se utilizan hipervínculos dispuestos de la siguiente manera:
 - Los hipervínculos principales se encuentran en la tabla de contenido, los cuales direccionan a los diferentes temas del manual.
 - Al final de cada tema se presenta un hipervínculo para regresar inmediatamente a la tabla de contenido en caso de que sea necesario consultar otra temática.
 - Hay dos secciones en el manual dispuestas para la solución de conflictos que pueden surgir durante el procedimiento recomendado. A lo largo del documento se presentan los hipervínculos para acceder a esta información.
- ✓ Los hipervínculos se pueden reconocer de dos maneras:
 - El hipervínculo puede estar subrayado o no. Si lo está, generalmente el subrayado es de color azul junto con la letra. También pueden haber hipervínculos de color morado si ya se han accedido a estos.
 - Al pasar el mouse por encima de un hipervínculo, se abre un recuadro cerca del puntero en el que se indica la ubicación del hipervínculo (si pertenece al documento o si es externo).
- ✓ Para activar un hipervínculo, basta con mantener presionada la tecla “Control (Ctrl)” del teclado, y luego dar click izquierdo encima de él.

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SISTEMA

A continuación se presentan los requerimientos mínimos en cuanto a hardware de los tres programas que se mencionan en este manual: Lotus Notes 8.5, Domino Admin. 8.5 y Microsoft Exchange 2007, para su correcta operación.

Lotus Notes 8.5 [1]

Grupo	Requerimiento
Espacio en disco	900 MB o más - Instalar en Directorio C:\
Display	Monitor de Color: Resolución mínima 1024 x 768
Procesador	Intel Pentium 4, 1.2 GHz o mejor, compatibles o equivalentes
Memoria RAM	512 MB mínimo en Windows XP 1 GB mínimo para Windows Vista
Protocolos de Red	TCP/IP (Incluye IPv6) NetBIOS over IP (Sólo es soportado Microsoft TCP/IP)
Sistema Operativo	Windows XP Professional 32-bit Windows Vista 32-bit Linux Enterprise Desktop (SLED) 10 XGL (32-bit)

Domino Admin 8.5 [2]

Grupo	Requerimiento
Espacio en disco	1.4 GB o más - Instalar en Directorio C:\
Display	Monitor: Resolución mínima 1024 x 768
Procesador	Intel Pentium 4, 1.2 GHz o mejor, compatibles o equivalentes
Memoria RAM	1 GB cómo mínimo.
Protocolos de Red	TCP/IP (Incluye IPv6) NetBIOS over IP (Sólo para procesadores de 32-bit)
Sistema Operativo	Windows 7 (x86- x64) Windows Vista Ultimate, y Business Windows Xp SP2 Professional
Software Opcional soportado	Microsoft Internet Explorer 6.0 Mozilla Firefox 3.0 y actualizaciones posteriores

Microsoft Exchange 2007 [3]

Grupo	Requerimiento
Espacio en disco	Al menos 30 GB libres en el disco de instalación 1,2 GB libres para backup
Display	Monitor: Resolución mínima 1024 x 768 o mayor
Procesador	Arquitectura x64 basada en un computador con procesador Intel.
Memoria RAM	8 GB cómo mínimo para Mailbox 4 GB para el Client Acces
.NET Framework	.NET Framework 4.52, .NET Framework 4.5.1 ó .NET Framework 4.5
Sistema Operativo	Windows Server 2008 R2 ó Windows Server 2012 R2
Unidad de CD	Unidad DVD-ROM local o accesible en red

RESPUESTAS A PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo ingresar a un servidor?

La manera más cómoda para realizarlo es mediante una Conexión a Escritorio Remoto, la herramienta se encuentra en los Accesorios del menú de Inicio. Una vez abierta la aplicación se debe ingresar el hostname o la dirección IP del servidor y luego autenticarse para obtener acceso ya sea como administrador o como usuario.

2. ¿Cuál es la ruta adecuada para guardar un archivo ID?

La ruta que recomienda el creador del software para salvar o reemplazar un archivo ID es en el directorio raíz de la aplicación, por lo general se debe guardar en: C:\Users\%Username%\AppData\Local\Lotus\Notes\Data. Por lo general se tiende a guardar el archivo ID en el escritorio, ésta práctica común se debe eliminar.

3. ¿En qué horario se deben actualizar los destinatarios iniciales luego de dar permisos a un determinado usuario para un Service Desk?

La actualización de los destinatarios iniciales hace que los Service Desk montados en la plataforma renueven su información de destinatarios, por lo que es prudente realizar dicha acción al medio día o a la medía noche, lapso de tiempo en que hay menor cantidad de usuarios conectados a la aplicación, de lo contrario, se pueden producir pérdidas de información de quienes se encuentren operando Lotus.

4. ¿Para buscar documentos persona en el Administrador de Lotus, qué servidor se debe utilizar?

Para realizar esta tarea, se deben buscar los documentos por medio del servidor de correo: CORREOCO01, si se utiliza el de aplicaciones: APPLCO01, posiblemente no se obtendrán todos los resultados de los usuarios que pertenecen a Colombia, o similar, los documentos pueden aparecer incompletos.

5. ¿Cómo se pueden cambiar las propiedades de un archivo ID?

Para alterar las propiedades de un archivo ID, cómo el nombre asociado, la contraseña y la codificación, se debe llevar a cabo un procedimiento que se conoce como: certificación de archivos ID, para conocer el procedimiento, ver tema Domino Admin. 8.5: Renombrar Archivo ID y certificación.

6. ¿Qué contraseña deben utilizar los usuarios para sus archivos ID?

La contraseña es personal, pero se recomienda que esta coincida con el mes y el año presente, para mayor seguridad se pueden utilizar numerales (#). Un ejemplo puede ser: julio2015#, esto con el fin de evitar que el usuario olvide constantemente su contraseña al utilizar una complicada.

7. ¿Cuáles son las bases de datos disponibles para mover un buzón de correo?

Para los buzones de correo se utiliza el cluster: ARCLUSTER12, ubicado en argentina. La capacidad de las bases de datos se puede consultar en el tema: Microsoft Exchange 2007, Cambio del Tamaño del Buzón. Por otro lado, la cantidad de usuarios actuales que pertenecen a cierta DB se puede consultar en la sección: Microsoft Exchange 2007-Creación de Filtro para bases de datos.

8. ¿Qué se debe hacer si no se puede realizar una conexión remota a un servidor?

Si se está intentando la conexión con el hostname y aparecen errores, cómo alternativa se puede escribir directamente la dirección IP. Si lo anterior tampoco funciona, es posible que el DNS no se encuentre resolviendo adecuadamente las direcciones, por lo que se debe informar al encargado de Servidores en Windows.

9. ¿Qué se debe hacer si no se encuentra un usuario en el Directorio Activo?

Un usuario se encuentra vinculado al directorio activo no solamente con el Nombre completo, también se puede buscar mediante el usuario de Windows, la dirección de correo e inclusive el número de cédula. También se debe verificar la carpeta raíz en donde se está buscando, esta debe ser CENCOSUD-Colombia. Si definitivamente no se encuentra el usuario en el AD, informar al departamento de Administración de Usuarios.

10. ¿Qué se debe hacer si el documento persona Lotus no se encuentra?

Luego de buscar el documento del usuario en el administrador de lotus, ya sea por su nombre completo, dirección de correo o número de cédula y éste no se encuentra, es posible que el documento se encuentre asociado a otra persona o definitivamente que no ha sido creado; dicho problema se debe informar a administración de usuarios, los cuales son los encargados de la administración de estos documentos.

11. ¿Es necesario utilizar siempre la consola de comandos como administrador?

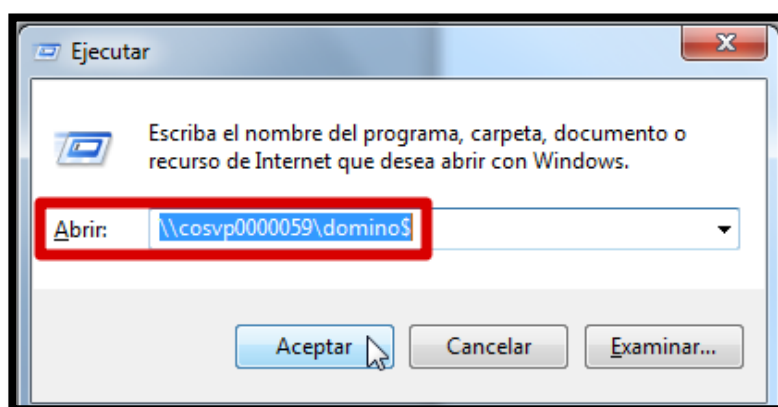
No es necesario, y esto depende del problema que se esté tratando, pues hay veces que se requiere consultar por ejemplo la dirección IP de determinada máquina, para lo cual no se necesitan permisos de administrador, pero si se requiere para eliminar la información de los archivos hosts por ejemplo.

LOTUS NOTES 8.5

DESCARGAR ARCHIVO ID DE LOS SERVIDORES

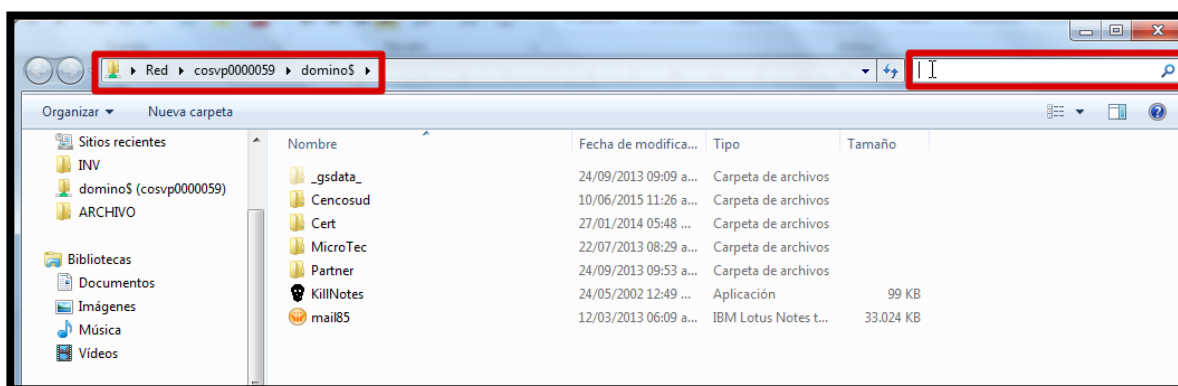
En primer lugar se debe saber que los archivos ID se cargan en los servidores: cosvp0000059 y cosvp0000015. Por lo general se buscan los ID en el cosvp0000059.

1. La manera más rápida para descargar un ID del servidor cosvp0000059, es mediante el comando ejecutar (Windows+R), allí se debe especificar la ruta:
 - `\\cosvp0000059\domino$`

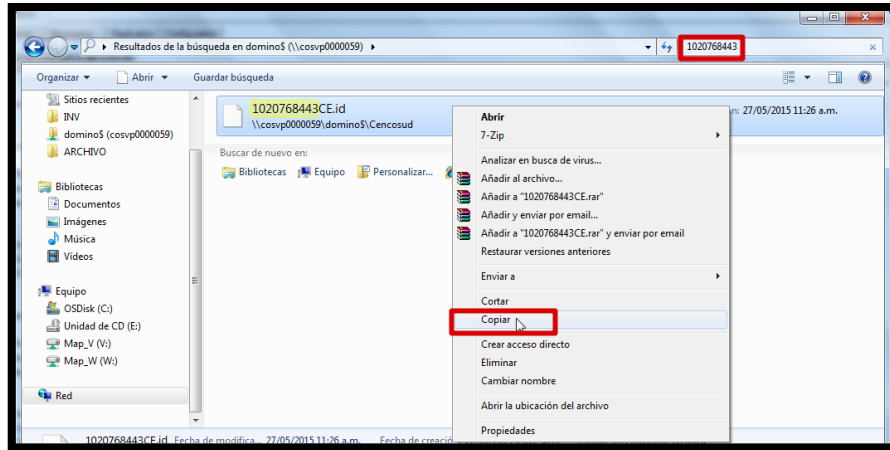


- Por lo general no se pide autenticación al usuario para entrar a dicha carpeta, pero en caso de que si lo hiciera, se deben proporcionar las credenciales de administrador.

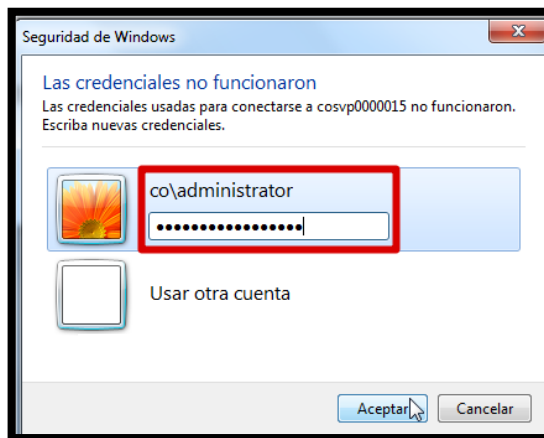
2. Deberá aparecer una ventana como la siguiente, y en el cuadro de búsqueda, digitar el número de cédula del usuario.



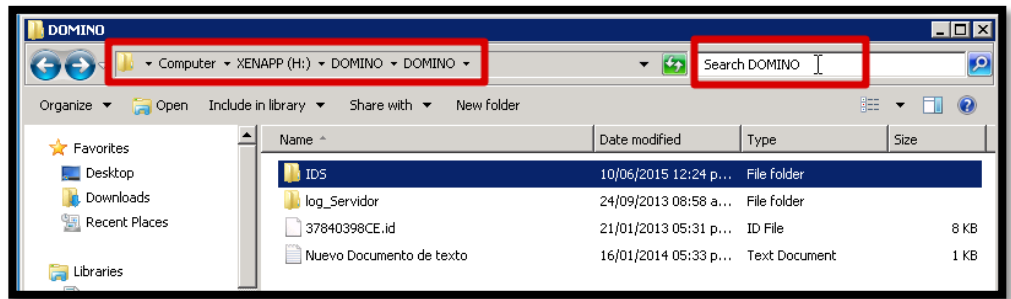
3. Se procede a buscar el archivo, luego de que se encuentre, se puede copiar directamente al escritorio, por ejemplo.



4. Si el archivo ID no se encuentra en dicho servidor, se debe realizar una conexión a escritorio remoto para el servidor cosvp0000015.
 - Verificar que el dominio sea: CO y el usuario: administrator.
 - Debido a que la contraseña cambia periódicamente, ésta se debe solicitar al jefe inmediato.



5. Ingresar a la ruta que se especifica a continuación y proceder a buscar el ID en el cuadro de búsqueda con el número de cédula del usuario.
 - La ruta es: H:\DOMINO\DOMINO\IDS



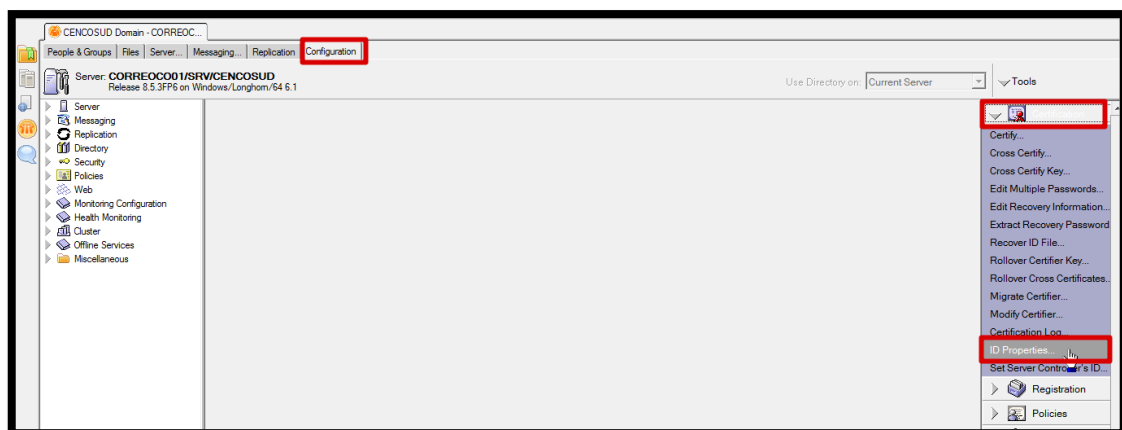
- Si no se encuentra el ID con el número de cédula, buscar el archivo por el usuario de Windows antiguo, este se puede verificar en el documento persona de Lotus del usuario.
- Si no se encuentra de esta manera, es muy probable que aún no se haya subido al servidor, por lo que se tiene que comunicar con Administración de Usuarios para que ellos se encarguen de la creación.

[Ir a Tabla de Contenido](#)

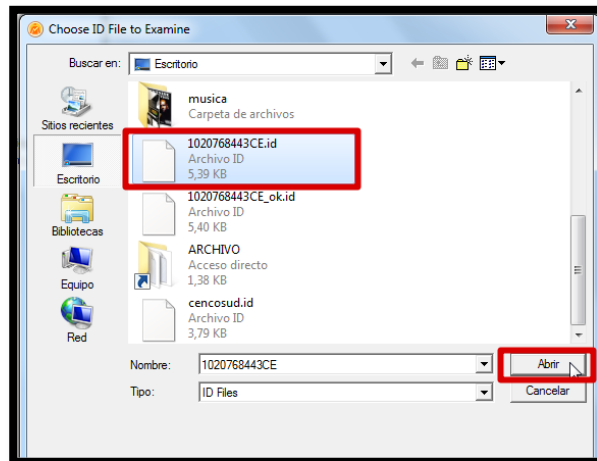
CAMBIO DE CONTRASEÑA DE LOTUS

El siguiente procedimiento hace referencia a los pasos que se deben efectuar para realizar el cambio de contraseña de acceso a Lotus en caso de que el usuario la olvide u otra situación similar.

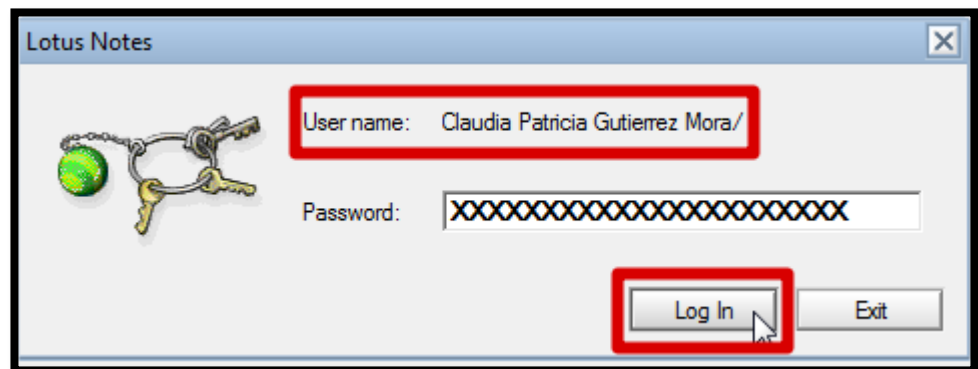
1. Lo primero que se debe hacer es contar con el ID, para ello se debe descargar directamente de alguno de los dos servidores dedicados. Si no se conoce el procedimiento para realizar la descarga, consultar: [Descargar Archivo ID de los servidores.](#)
2. Luego de tener el ID, es necesario verificar el acceso al archivo utilizando únicamente el número de cédula del usuario como contraseña. Para ello se realiza lo siguiente:
 - Ingresar al Administrador de Lotus.
 - Entrar a la pestaña Configuración, luego en Certification y por último dar click en ID properties...



- Se abrirá una ventana en la que se pide seleccionar el archivo ID.



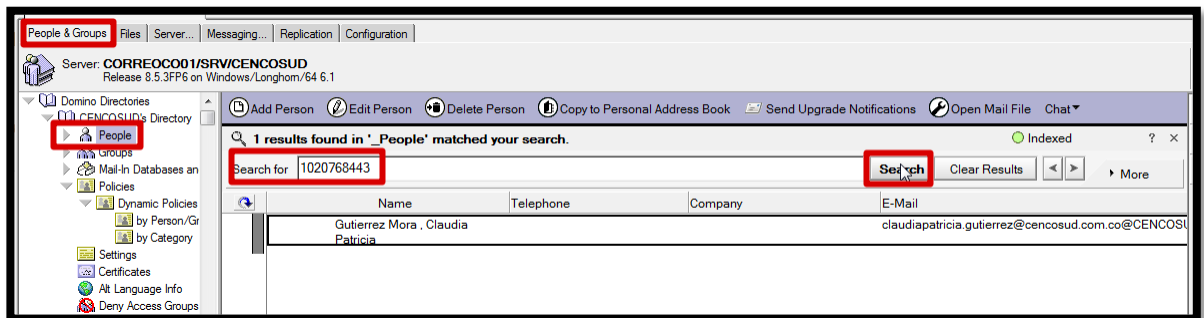
- Enseguida aparece una ventana en la que se debe ingresar la contraseña del usuario (Número de Cédula). Verificar que el archivo ID corresponda al usuario al que se le va a realizar el cambio de contraseña.
- Si no acepta el número de cédula como contraseña de acceso, probar con el número de cédula del usuario primero con un cero y después con dos ceros al final.
- Si la contraseña aún no es aceptada, se debe descargar el archivo ID del otro servidor y realizar el mismo procedimiento.
- Si definitivamente la contraseña no es validada, se debe comunicar con Administración de Usuarios para realizar los cambios pertinentes.



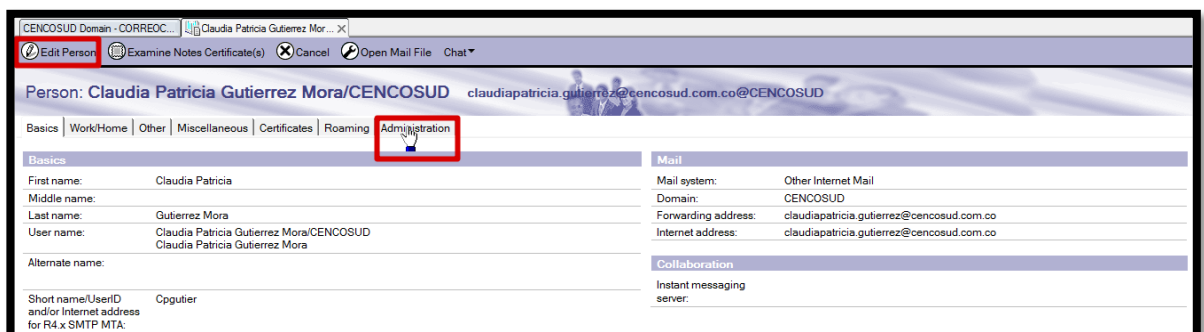
3. Si la contraseña es la adecuada, deberá aparecer una ventana como la siguiente; no es necesario introducir las credenciales del usuario resolutor, sólo con ver la pantalla ya basta y se puede concluir que dicho archivo ID no presentará conflictos para realizar el cambio de contraseña.



4. El siguiente paso es resetear el password digest del usuario; para ello se utiliza el Administrador de Lotus. Se debe buscar el documento persona y abrirlo para editarlo.



5. Luego de abrir el documento persona, se da click en "Edit Person" y luego se debe dar click en la pestaña "Administration".



6. Se debe eliminar el campo que dice: Password digest, luego de esto se debe guardar y cerrar el documento persona para proceder.

Basics | Work/Home | Other | Miscellaneous | Certificates | Roaming | Administration

Administration

Owners: Claudia Patricia Gutierrez Mora/CENCOSUD

Administrators: LocalDomainAdmins

Allow foreign directory synchronization: No

Last updated: 27/01/2015 02:39:38 p.m. CORREOCO01/SRV/CENCOSUD

Password Management

Check password: Don't check password

Required change interval: 0

Grace period: 0

Last change date: 27/01/2015 07:09:21 p.m. GMT

Password digest: 73B9CA178235FFA429820AB945B552AF

Last change date (Internet Password): 27/01/2015 07:09:21 p.m. GMT

Force user to change Internet Password on next login: Yes

Policy Management

Assigned policy:

Setup profile(s):

Client Information

Name change request: None

Network account name:

LTPA user name:

DB2 account name:

Active Directory (Kerberos) logon name:

7. Luego se debe guardar el archivo ID en el equipo del usuario, ya sea por conexión remota o por debajo (Windoos+R). La ruta para guardar el ID debe ser la misma en la que ya se encuentra el anterior archivo ID, por lo general se encuentran en alguna de las siguientes ubicaciones:
 - C:\Lotus\Notes\Data
 - C:\Users\%Username%\AppData\Local \Lotus\Notes\Data. (El %Username% se reemplaza por el usuario de Windows del usuario).
8. Luego se debe ingresar a la aplicación Lotus, y cuando aparezca la pantalla que pide la contraseña del usuario, se da click en salir.

Lotus Notes

Nombre de usuario: Daniel Chauta/CENCOSUD

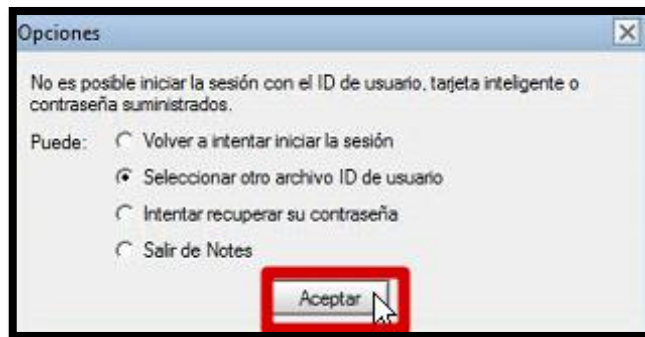
Contraseña:

Ubicación: Conectado

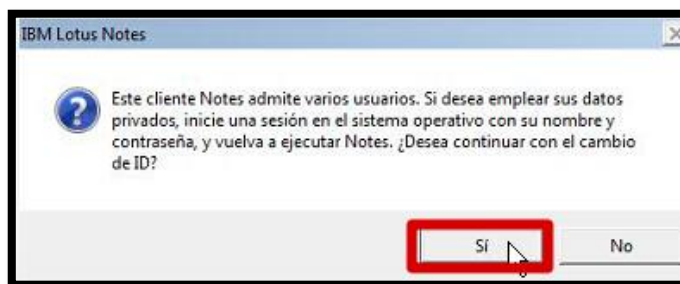
¿Ha olvidado su contraseña?

Iniciar sesión Salir

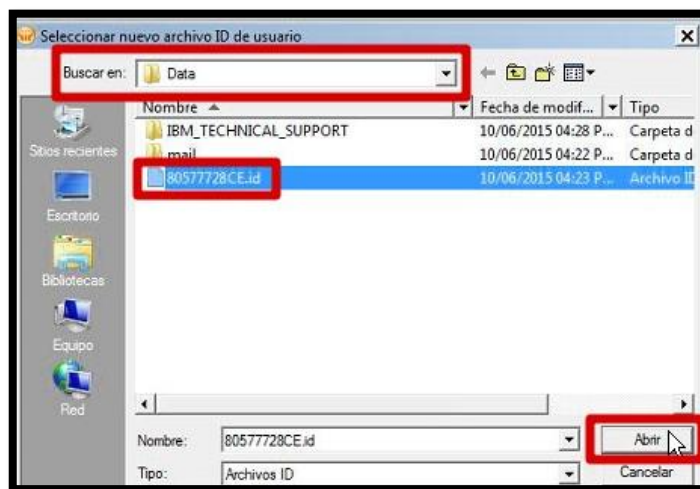
9. Aparecerá una ventana llamada Opciones, allí se debe escoger la opción: "Seleccionar otro archivo ID de usuario".



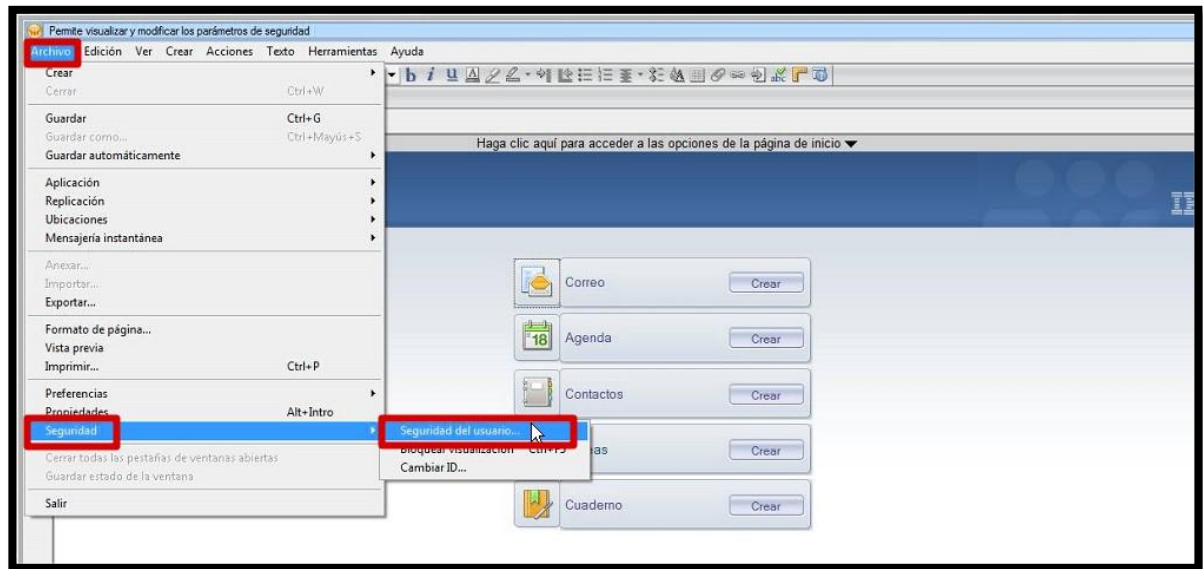
10. Aparecerá otra ventana en la que se pide confirmar el cambio de ID. Se debe dar click en Sí.



11. Se debe seleccionar el archivo ID que recién fue reemplazado. Verificar la ruta a la que se está accediendo.

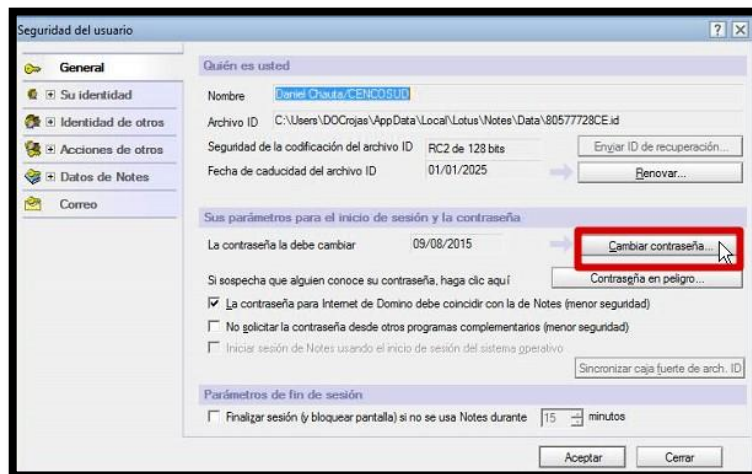


12. La aplicación pedirá contraseña al usuario, la cual corresponde al número de cédula.
- Dentro de la aplicación, dar click en Archivo-Seguridad-Seguridad del usuario...

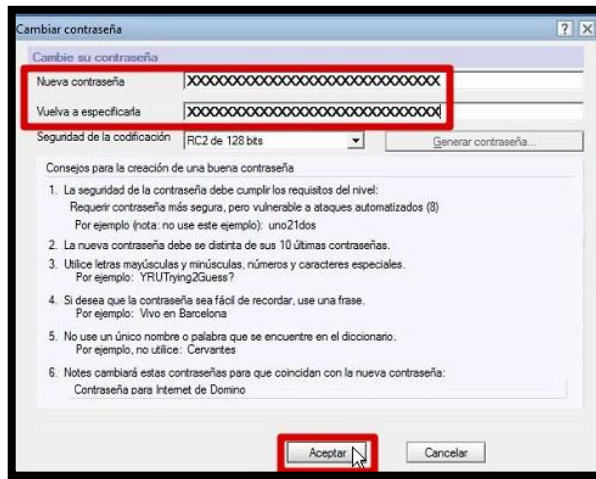


13. El sistema pedirá de nuevo la contraseña del usuario.

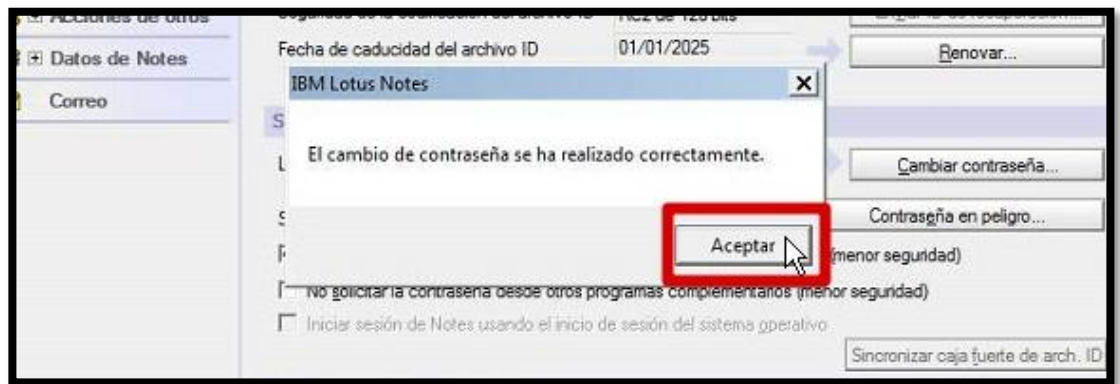
- Una vez se abra la ventana: Seguridad del usuario, dar click en “Cambiar Contraseña...”



14. Digitar la nueva contraseña del usuario y aceptar los cambios.



15. Por último debe aparecer una ventana emergente en la que se nos informe que el cambio de contraseña se ha realizado con éxito.

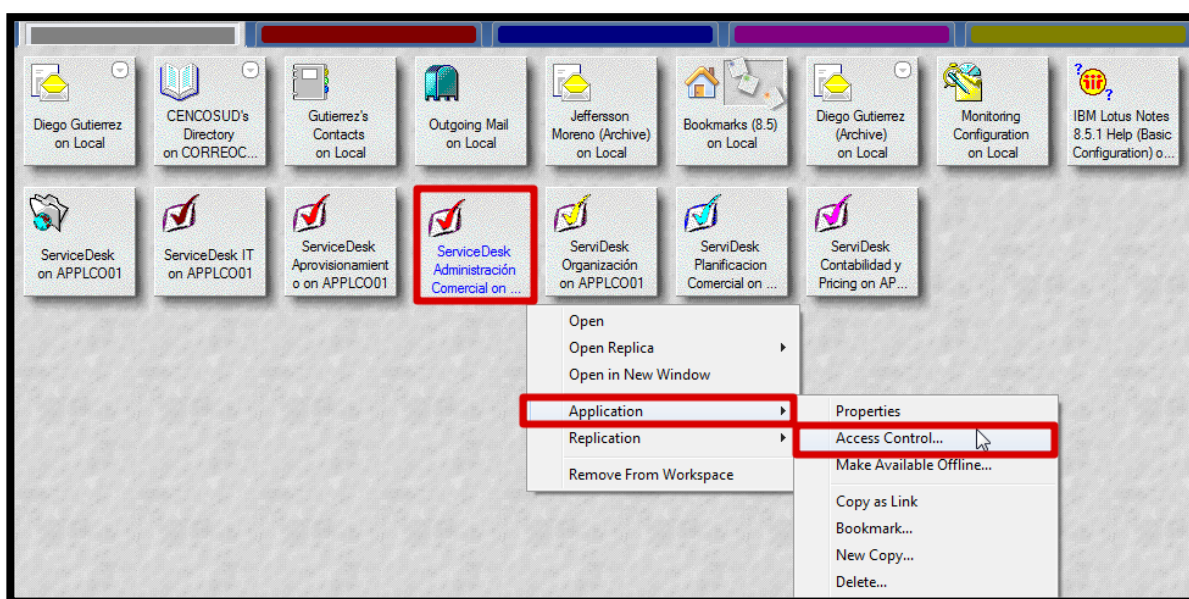


[Ir a Tabla de Contenido](#)

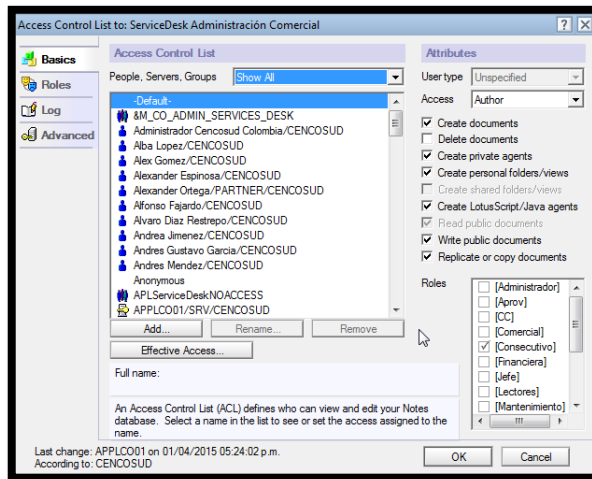
ASIGNAR PERMISOS DE PROGRAMADOR, JEFE Y CONSECUTIVO PARA UN DETERMINADO SERVICE DESK

Los usuarios de Service Desk cuentan con diferentes perfiles lo que les permite tener diferente nivel de acceso a la información contenida en cierto SD. A continuación se detalla el procedimiento que se debe llevar a cabo para cambiar el perfil de acceso de un usuario a un Service Desk, para ello:

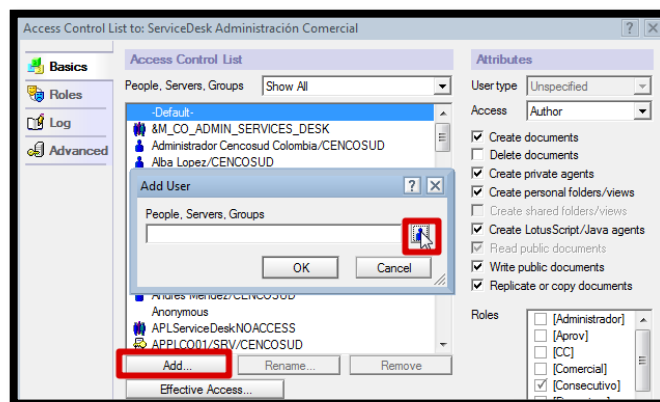
1. El perfil del resolutor que va a dar los permisos al usuario en Lotus, debe ser de administrador, de lo contrario no se podrá avanzar.
2. En el área de trabajo de Lotus, seleccionar el Service Desk correspondiente, dar click contrario, luego en Application y por último en Acces Control.



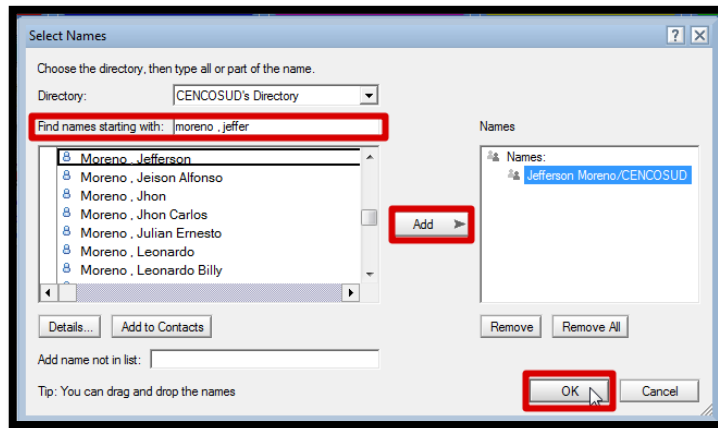
- Es de vital importancia tener presente que no todos los SD requieren que el usuario que accede a él necesite cierto perfil especial.
3. Luego se abre una ventana como la siguiente, en la que se debe verificar que el usuario no exista, y si existe, es preferible borrarlo y realizar el proceso común y corriente.



4. Luego de la verificación, se debe añadir al usuario a la lista de Control de Acceso; para ello se da click en “Add...” y luego en el recuadro rojo sobre el que está el puntero del mouse.

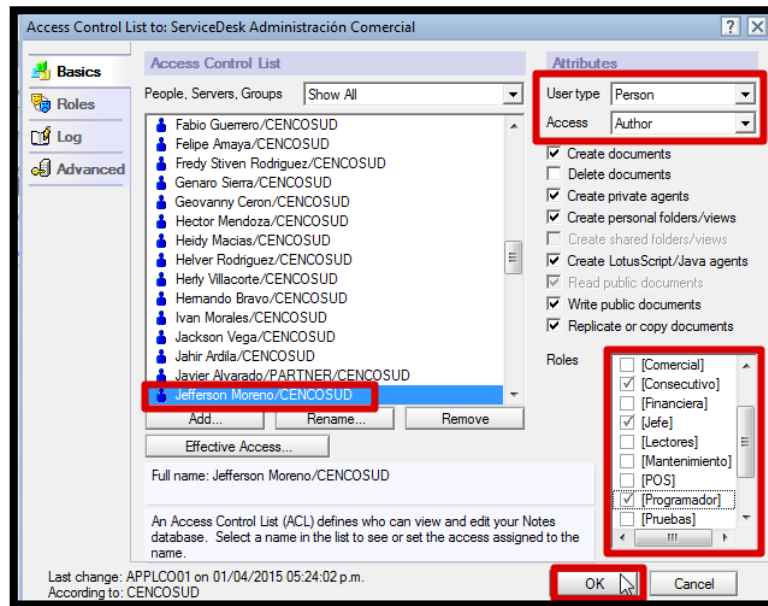


5. Luego se debe buscar el nombre del usuario que va a ser añadido a las Listas. Es preferible buscarlo por el apellido y luego el nombre. Se da Click en Add y luego en Ok.



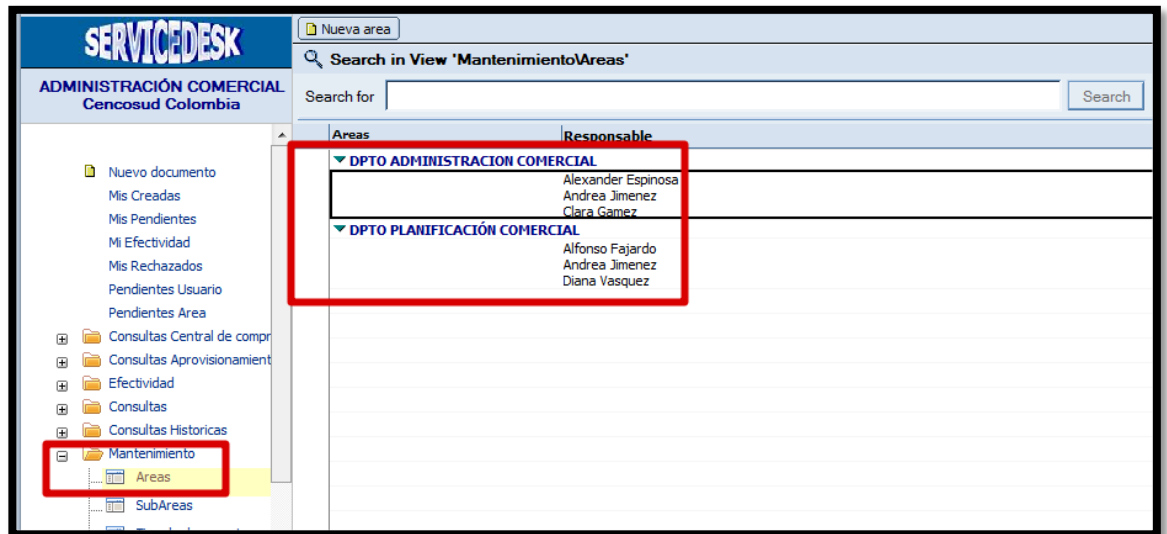
6. En la siguiente ventana se deben seleccionar los siguientes parámetros y debe parecerse a la siguiente imagen.

- En "Attributes":
 - User Type: Person.
 - Access: Author.
- En roles, seleccionar: Programador, Jefe y Consecutivo.



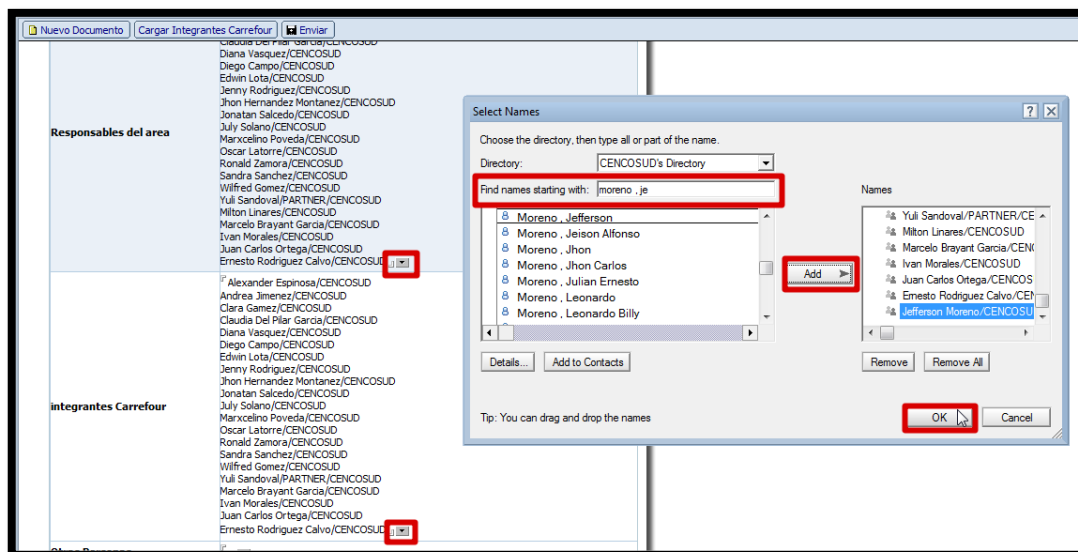
7. Luego se debe ingresar al Service Desk con el fin de agregar al usuario recién configurado, a las listas de distribución.

8. Entrar en la pestaña desplegable "Mantenimiento" y luego en Areas. Se debe ingresar a las dos áreas que aparecen en el SD.



9. Se ingresa primero al DPTO ADMINISTRACIÓN COMERCIAL, se debe adicionar al usuario a las listas: Responsables del área e Integrantes Carrefour.

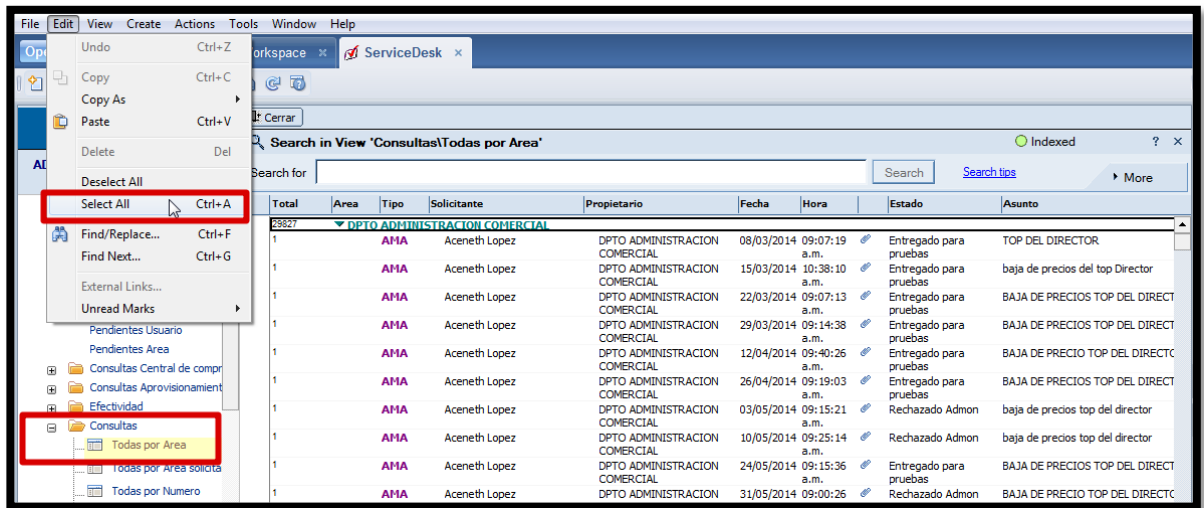
- Dar click en el desplegable y buscar al usuario, dar click en añadir y luego en ok.
- Una vez se agregue al usuario a las dos listas, se da click en “Enviar” para salvar los cambios.



10. El mismo procedimiento se debe hacer para el otro departamento.

11. El último paso es la actualización de los destinatarios iniciales, para ello se debe regresar a la ventana principal del SD, luego dar click a la pestaña desplegable “Consultas” e ingresar a “Todas por Área”.

- Se da click en Edit y luego en Select All.



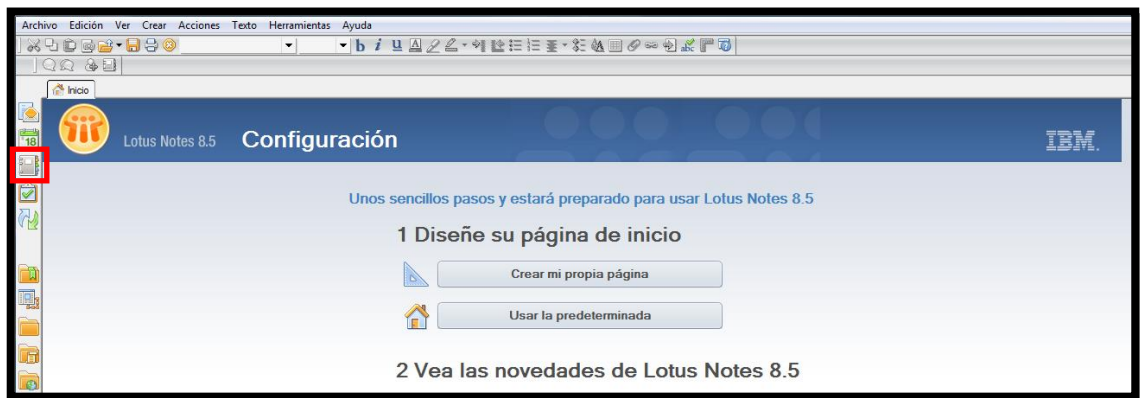
- Por último se da click en Actions y luego en Actualizar destinatarios Iniciales. Este paso se debe realizar al medio día o a en la noche, con el fin de no interferir con el trabajo de los demás usuarios.
- El procedimiento habrá finalizado y se le debe solicitar al usuario que reinicie la aplicación más tarde para que se tomen políticas.

[Ir a Tabla de Contenido](#)

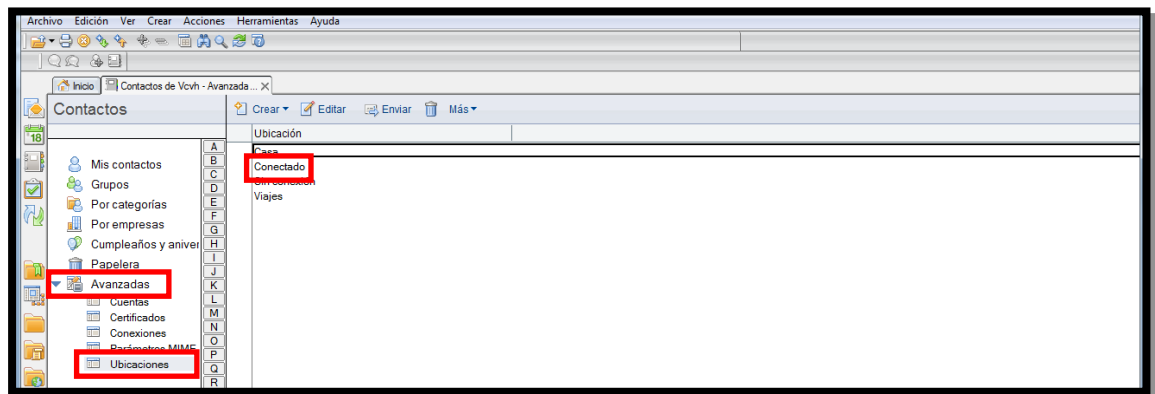
VALIDACIÓN DEL CLIENTE LOTUS

La siguiente validación es necesaria para comprobar que el cliente Lotus de algún usuario se encuentra configurado adecuadamente, para ello, se debe seguir el siguiente procedimiento.

1. Una vez dentro de la aplicación Lotus, lo primero que se debe verificar es la Ubicación, para ello: se debe ingresar a la pestaña “Contactos” o “Contacts”.



- En la pestaña “Advanced” o “Avanzadas”. Dar click en “Locations” o “Ubicación” y se debe entrar a editar la ubicación actual.



- Se debe revisar que la ubicación está configurada de la siguiente forma:

General	Servidores	Puertos	Correo	Navegador de Internet	Replicación	Mensajería instantánea	Avanzadas...	Administración
General								
Tipo de ubicación:	<input type="text" value="Red de área local"/>			Solicitar hora/fecha/teléfono:	<input type="text" value="No"/>			
Nombre de la ubicación:	<input type="text" value="Conectado"/>			Configuración de proxys:	<input type="text" value=""/>			
Dirección de correo de Internet:	<input type="text" value="Julian.Rubiano@cencosud.com.co"/>			Nombre de visualización predeterminado:	<input type="text" value="Mostrar nombres principales"/>			

- Se define el servidor de correo asignado.

General	Servidores	Puertos	Correo	Navegador de Internet	Replicación	Mensajería instantánea	Avanzadas...	Administración
Servidores								
Servidor de correo o asignado:	<input type="text" value="CORREOCO01/SRWCENCOSUD"/>							
Servidor de tránsito:	<input type="text" value=""/>							
Servidor de búsquedas en catálogo/ dominio:	<input type="text" value=""/>							
Servidor Domino de directorios:	<input type="text" value=""/>							
Servidor de IBM Lotus Sametime:	<input type="text" value="sametimeco01.co.wcorp.carrefour.com"/>							

- Sólo se debe escoger un puerto a usar: TCPIP.

General	Servidores	Puertos	Correo	Navegador de Internet	Replicación	Mensajería instantánea	Avanzadas...	Administración
Puertos								
Puertos a usar:	<input checked="" type="checkbox"/> TCPIP <input type="checkbox"/> LAN0							

- Comprobar minuciosamente los siguientes parámetros.

General	Servidores	Puertos	Correo	Navegador de Internet	Replicación	Mensajería instantánea	Avanzadas...	Administración
Correo								
Ubicación del archivo de correo:	Local *							
Archivo de correo:	mailjrubianoCE							
Dominio de correo de Domino:	CENCOSUD							
Dominio de Internet para las direcciones de Notes al conectarse directamente a Internet:								
Escritura anticipada del nombre del destinatario:	Primero local y luego en el servidor							
Activar la escritura anticipada del nombre del destinatario:	En cada carácter							
Búsqueda del nombre del destinatario:	Examinar a fondo todas las libretas de direcciones							
Búsqueda de direcciones de correo:	Primero local y luego en el servidor							
Enviar correo saliente:	A través del servidor Domino							
Formato para los mensajes dirigidos a direcciones de Internet:	Formato MIME							
Transferir el correo saliente si hay:	1 mensajes de correo pendientes							

- La replicación por lo general queda por defecto de la siguiente manera:

General	Servidores	Puertos	Correo	Navegador de Internet	Replicación	Mensajería instantánea	Avanzadas...	Administración
Replicación								
Activar la replicación:	<input checked="" type="checkbox"/> La replicación está activada para esta ubicación							
Crear nuevas réplicas:	<input checked="" type="radio"/> Inmediatamente <input type="radio"/> En la próxima replicación							
Replicar al iniciar Notes:	<input checked="" type="checkbox"/> Replicar al iniciar Notes <input type="radio"/> Preguntar antes de replicar <input type="radio"/> No preguntar							
Programación:	<input checked="" type="checkbox"/> Intervalo de replicación							
Horarios de replicación:	01:00 - 23:00							
Repetir cada:	15 minutos							
Días de la semana:	Lun, Mar, Mié, Jue, Vie, Sáb							
Replicar al finalizar Notes:	<input checked="" type="checkbox"/> Preguntar si se desea replicar al cerrar Notes <input type="checkbox"/> Si la Bandeja de salida no está vacía <input type="checkbox"/> Si hay algo pendiente de ser enviado							
Replicación de prioridad alta								
Replicación de prioridad alta:	<input type="checkbox"/> Intervalo adicional para las bases de datos con prioridad alta							

- Hoy en día no es de vital importancia la Mensajería Instantánea en Lotus pues la mayoría de usuarios ya fueron migrados por lo que deberían utilizar el MOC o Microsoft Office Communicator para enviar mensajes instantáneos a otros usuarios de la compañía, sin embargo, se configura de la siguiente manera.

General	Servidores	Puertos	Correo	Navegador de Internet	Replicación	Mensajería instantánea	Avanzadas...	Administración
Mensajería instantánea								
Puerto:	1533							
Intervalo de mensajes de actividad:	60 segundos							
Conectar:	Al iniciar la sesión de Notes							
Protocolo:	Conexión directa usando el protocolo de IBM Lotus Sametime							

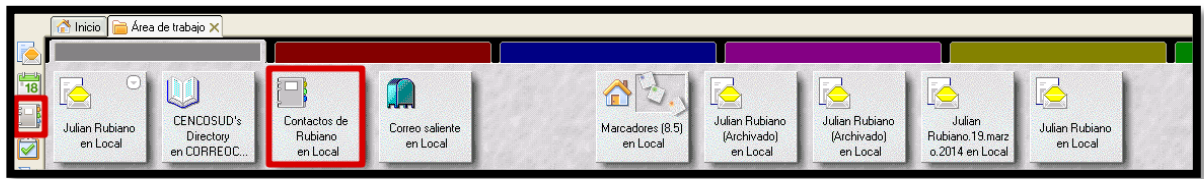
- La pestaña avanzadas es de vital importancia, pues allí se define la Zona horaria Local (útil para sincronizaciones). Para este caso se define la zona horaria GMT-05:00.
- También se debe seleccionar el archivo ID guardado en la path correspondiente.

General	Servidores	Puertos	Correo	Navegador de Internet	Replicación	Mensajería instantánea	Avanzadas...	Administración
Parámetros avanzados								
Usar los parámetros de zona horaria del sistema operativo:	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No							
Zona horaria local:	(GMT-05:00) Bogotá/ Lima/ Quito							
Considerar horario de verano:	No considerarlo para esta zona horaria							
Sólo para el usuario:	*							
Cambiar a este ID:	C:\Lotus\Notes\Data\80773119CE.id							
Cargar imágenes:	Siempre							
Nombre del archivo de suscripciones:	headline.nsf							
Tiempo máximo de inactividad del acceso telefónico a redes:	minutos							

- Guardar y cerrar la configuración de la ubicación realizada.

2. Una vez realizada la validación de la Ubicación, se deben verificar las conexiones.

Luego de validar la ubicación, verificar que las conexiones estén creadas correctamente, para ingresar a las conexiones es necesario ubicarse en el área de trabajo y allí se busca el icono de contactos del usuario



3. Verificar que estén configuradas las conexiones con los servidores: SAMETIMECO01, CORREOCO01 y APPLCO01. Si hay otras a otras conexiones por ejemplo apuntando a Carrefour se deben eliminar, seleccionándola y dándole SUPRIMIR.
4. Si no están configuradas las conexiones anteriormente mencionadas se deben crear de la siguiente forma:
 - En primer lugar se deben hacer ping a los tres servidores desde el PC que se está configurando para luego verificar que las IP apunten al direccionamiento nuevo.

```

C:\Users\jfmoreno>ping correoco01
Haciendo ping a correoco01.cencosud.corp [172.20.114.37] con 32 bytes de datos:
Respuesta desde 172.20.114.37 bytes=32 tiempo=1ms TTL=127

Estadísticas de ping para 172.20.114.37:
    Paquetes: enviados = 1, recibidos = 1, perdidos = 0
              (0% perdidos),
    Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos:
        Mínimo = 1ms, Máximo = 1ms, Media = 1ms
Control-C
^C

C:\Users\jfmoreno>ping sametimeco01
Haciendo ping a sametimeco01.co.wcorp.carrefour.com [172.20.114.40] con 32 bytes
de datos:
Respuesta desde 172.20.114.40 bytes=32 tiempo=1ms TTL=127

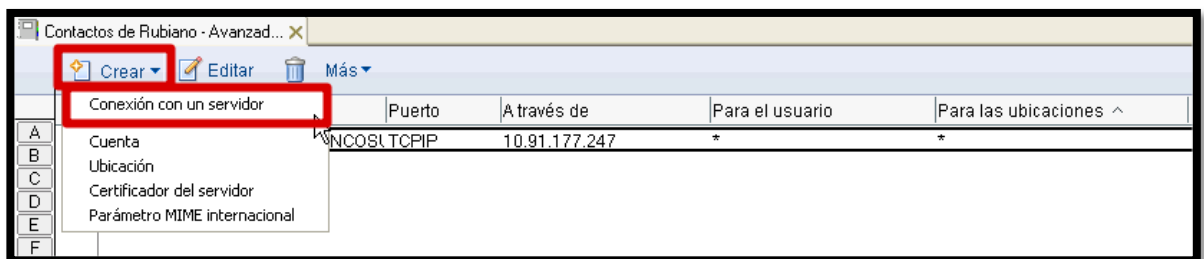
Estadísticas de ping para 172.20.114.40:
    Paquetes: enviados = 1, recibidos = 1, perdidos = 0
              (0% perdidos),
    Tiempos aproximados de ida y vuelta en milisegundos:
        Mínimo = 1ms, Máximo = 1ms, Media = 1ms
Control-C
^C

C:\Users\jfmoreno>ping applco01
Haciendo ping a applco01.cencosud.corp [172.20.114.31] con 32 bytes de datos:
Respuesta desde 172.20.114.31 bytes=32 tiempo=1ms TTL=127

Estadísticas de ping para 172.20.114.31:

```

- Si por algún motivo alguno de los servidores no responden al ping, ver: [Modificación Archivo Host](#).
- Luego de tener presentes dichas direcciones IP, y de verificar que las conexiones no están creadas, se procede a la configuración de las que se requieran.



4.1 Para el servidor de correo (CORREOCO01):

- Usar puerto LAN: TCP/IP.
- El Nombre del servidor es: CORREOCO01/SRV/CENCOSUD

The screenshot shows the 'General' tab of a configuration window. The 'Tipo de conexión:' dropdown is set to 'Red de área local'. The 'Usar puertos LAN:' section has the 'TCP/IP' checkbox checked. The 'Destino' section shows the 'Nombre del servidor:' as 'CORREOCO01/SRV/CENCOSUD'.

- En la pestaña de avanzadas, digitar la dirección IP con el direccionamiento nuevo basados en la respuesta del ping de dicho servidor.

The screenshot shows the 'Avanzadas' tab. The 'Dirección del servidor de destino:' field is set to '172.20.114.37'. Other fields include 'Sólo desde estas ubicaciones:', 'Sólo para el usuario:', and 'Prioridad de uso:' set to 'Normal'.

- Luego dar click en guardar y cerrar.

4.2 Para el servidor de mensajería (SAMETIMECO01):

- Usar puerto LAN: TCP/IP.
- El Nombre del servidor es: SAMTIMECO01/SRV/CENCOSUD

The screenshot shows the 'Basics' tab of a 'Server Connection' window. The 'Connection type:' dropdown is set to 'Local Area Network'. The 'Use LAN port:' section has the 'TCP/IP' checkbox checked. The 'Destination' section shows the 'Server name:' as 'SAMETIMECO01/SRV/CENCOSUD'.

- En la pestaña de avanzadas, digitar la dirección IP con el direccionamiento nuevo basados en la respuesta del ping de dicho servidor.

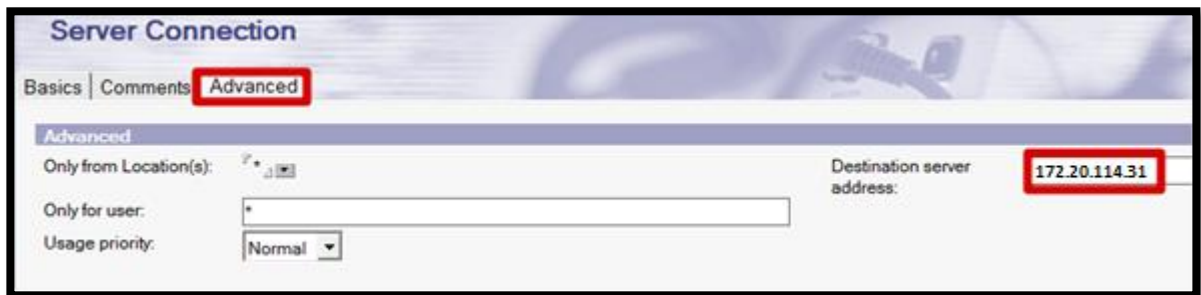


4.3 Para el servidor de aplicaciones(APPLCO01):

- Usar puerto LAN: TCP/IP.
- El Nombre del servidor es: CORREOCO01/SRV/CENCOSUD



- En la pestaña de avanzadas, digitar la dirección IP con el direccionamiento nuevo basados en la respuesta del ping de dicho servidor.



5. Para finalizar, verificar que las conexiones queden de la siguiente manera:

Server	Port	Via	For User	Applies to Location(s)
% APPLCO01/SRV/CENCOSUD	TCP/IP	172.20.114.31	*	*
% CORREOCO01/SRV/CENCOSUD	TCP/IP	172.20.114.37	*	*
% SAMETIMECO01/SRV/CENCOSUD	TCP/IP	172.20.114.40	*	*

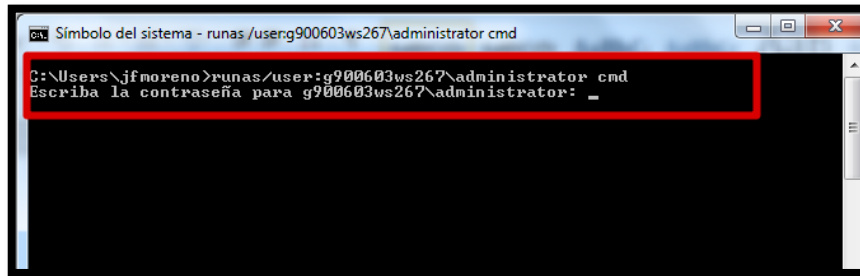
[Ir a Tabla de Contenido](#)

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON LOTUS

MODIFICACIÓN ARCHIVO HOST

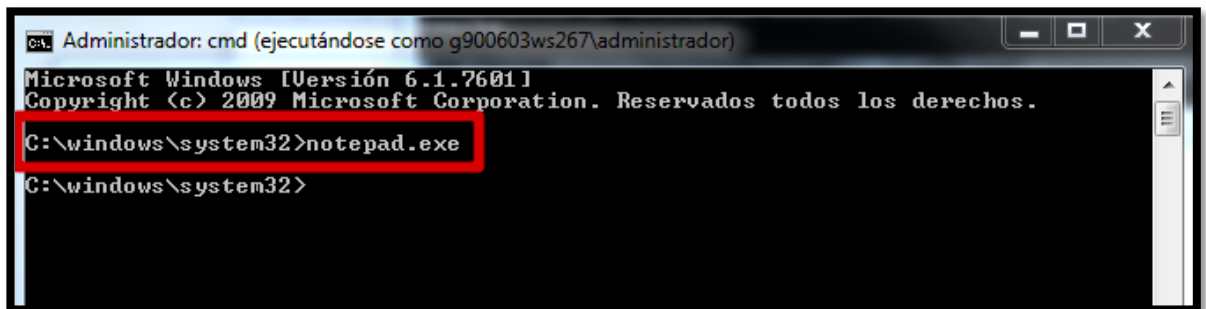
El siguiente procedimiento se debe llevar a cabo cuando una máquina no responde al ping de alguno de los Tres servidores mencionados (CORREOCO01, SAMETIMECO01 Y APPLCO01).

1. Ingresar a una consola de comandos como administrador, para ello:
 - Digitar en la consola: `runas/user:%hostname%\administrador cmd`

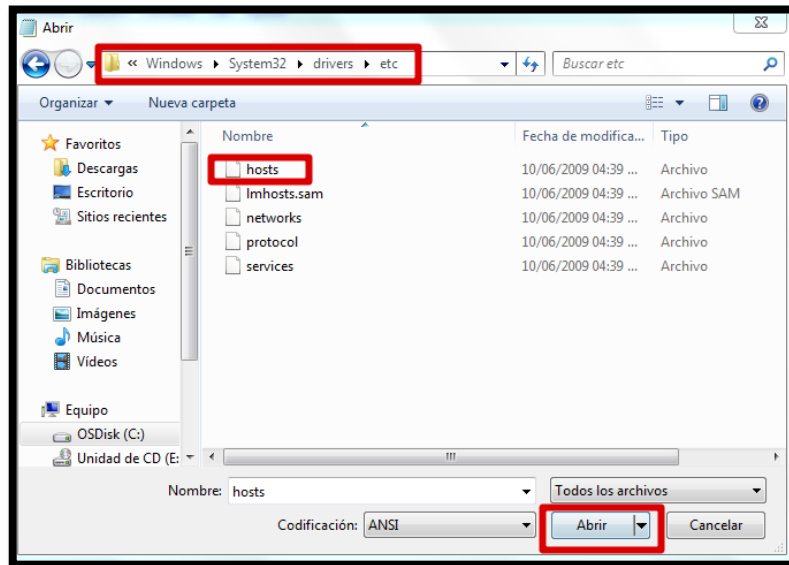


- Se debe conocer el nombre de la máquina, además, la clave de administrador es: `Allin1_2012`.

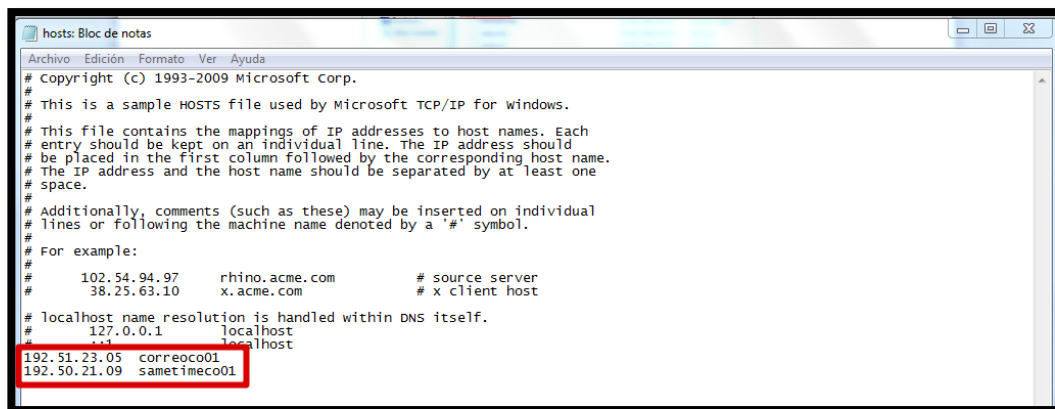
2. Debe aparecer una ventana como la siguiente, además, se debe ingresar a la ruta a que se especifica y allí abrir un Notepad.



3. Se debe abrir el archivo llamado Hosts, ubicado en la siguiente ruta:
C:\Windows\System32\drivers\etc



4. Verificar que no se encuentren más conexiones configuradas, de lo contrario, eliminar las que apuntan al direccionamiento antiguo.



En este ejemplo, se eliminan las dos conexiones resaltadas en color rojo para luego continuar con el procedimiento. Lo anterior debería modificar la respuesta a los ping que se realicen a los tres servidores; si el problema persiste, se debe consultar con otro grupo resolutor.

[Regresar al paso actual: Validación del Cliente Lotus](#)

[Ir a Tabla de Contenido](#)

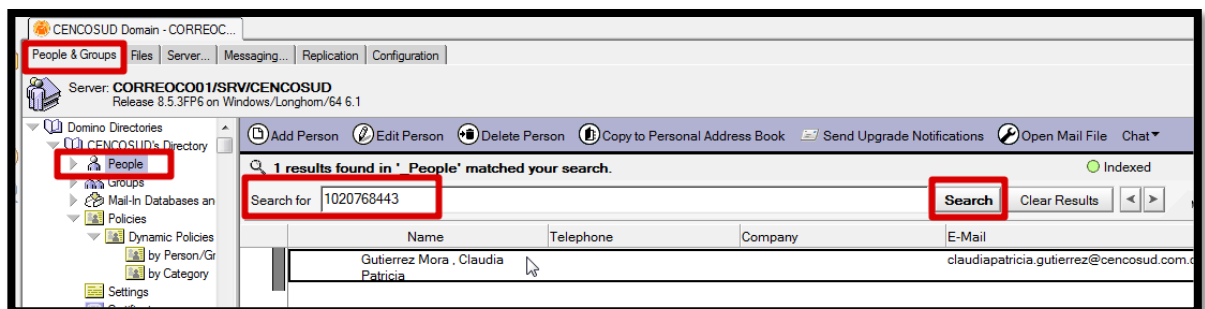
DOMINO ADMIN 8.5

RENOMBRAR ARCHIVO ID Y CERTIFICACIÓN

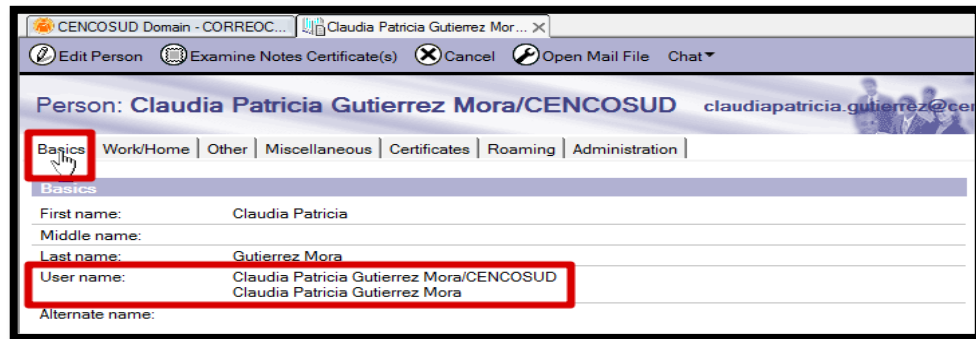
En ocasiones, los archivos ID pueden quedar mal diligenciados o contar con información incompleta sobre un usuario; esto ocasiona directamente fallos en la recepción o asignación de Service Desk, fallos con la sincronización de contraseñas entre los servidores y el administrador de Lotus, problemas de autenticación, entre otros.

En la mayoría de los casos, es necesario cambiar el nombre que el usuario tiene asociado al archivo ID, para ello, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Lo primero que se debe hacer, es verificar si el archivo ID tiene asociado un nombre de usuario que no corresponde al documento persona en Lotus, para ello se puede utilizar el programa Domino Admin 8.5.
 - Se busca al usuario por el número de cédula y se abre el documento dando doble click sobre él.
 - Comprobar que se está buscando al usuario en los cuadros resaltados. (Durante este procedimiento, se utiliza un usuario piloto: Claudia Gutierrez).



2. Ingresar en la pestaña "Basics" y tener presente el Nombre que aparece en el campo: "User Name".

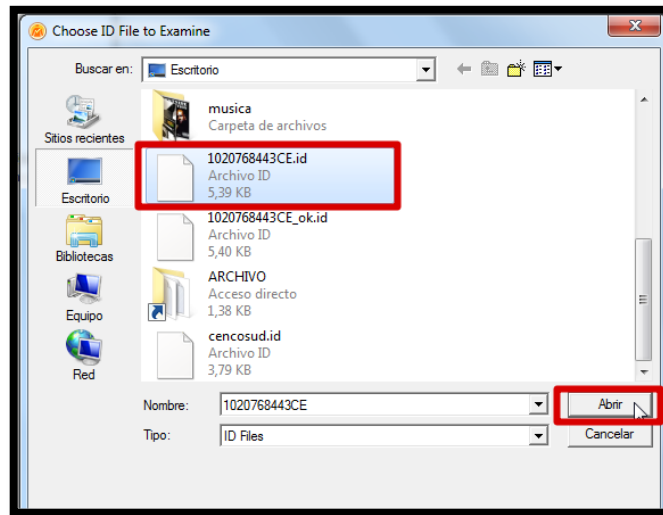


3. Si se desea, se puede cerrar el documento persona para regresar a la pantalla principal de la aplicación, luego ir a la pestaña de configuración y allí buscar: "ID Properties"; opción disponible en la lista desplegable de "Certification".

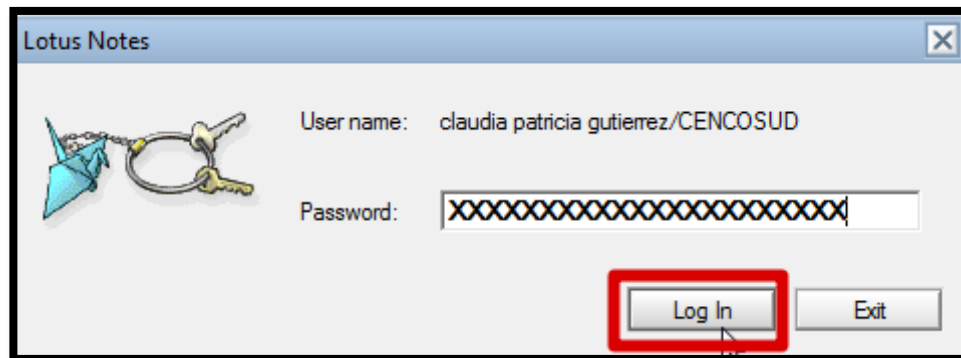


4. Se abre una ventana en la que se debe seleccionar el archivo ID del usuario piloto.

Se recomienda guardar el archivo ID del usuario en el escritorio para facilitar la tarea. Si no se cuenta con el archivo ID, ver sección: [Descargar archivo ID de los servidores.](#)



5. Luego se abre una ventana en la que se debe tener presente que el Campo "User name" debe estar nombrado tal cual el documento persona examinado en el paso 2.

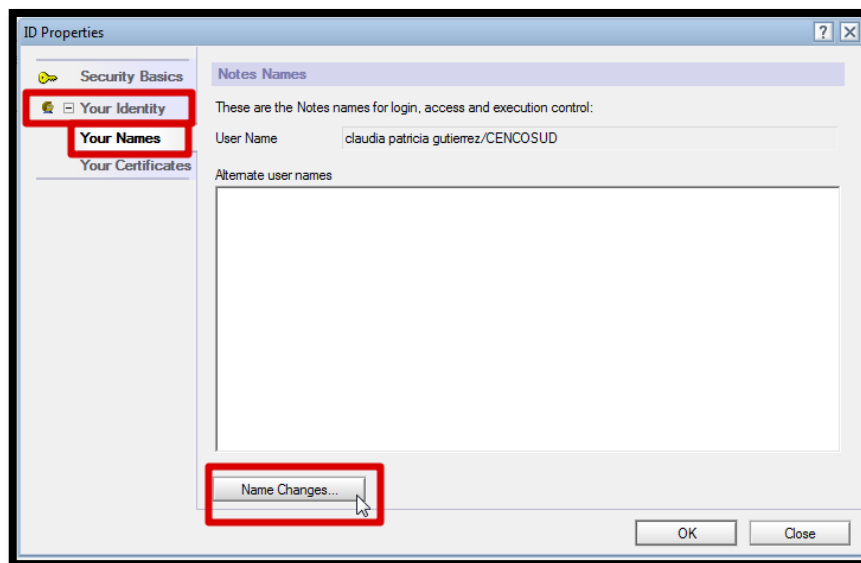


- En este caso se visualiza que el nombre se encuentra en minúsculas, además, falta el segundo apellido: Mora, lo que indica que este archivo ID necesita ser caracterizado de nuevo. De lo contrario, el procedimiento restante se debe obviar.
- En este caso, es necesario continuar el procedimiento ingresando la contraseña del usuario; la cual es el número de cédula si el archivo ID se descargó directamente del servidor dedicado.

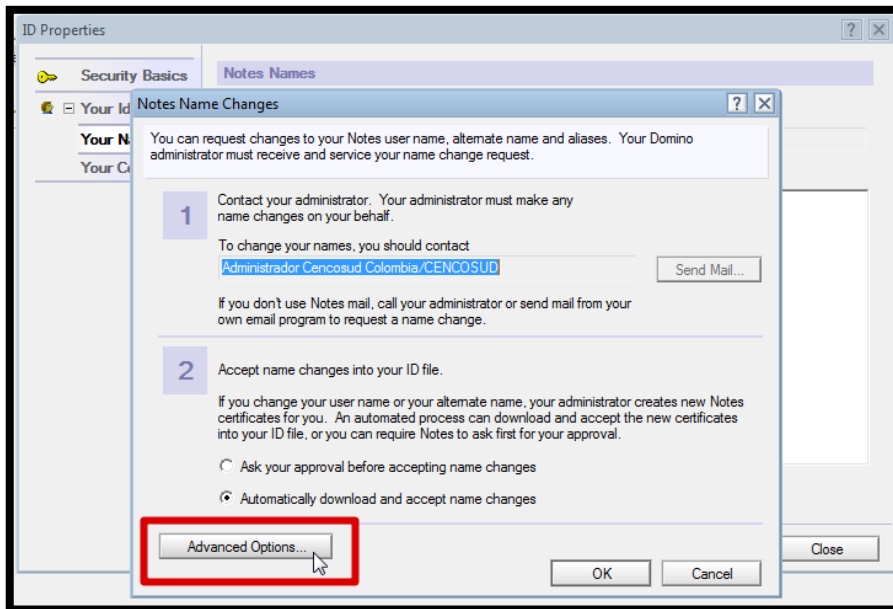
- Ingresar la contraseña de Windows del usuario que se encuentra realizando la tarea.



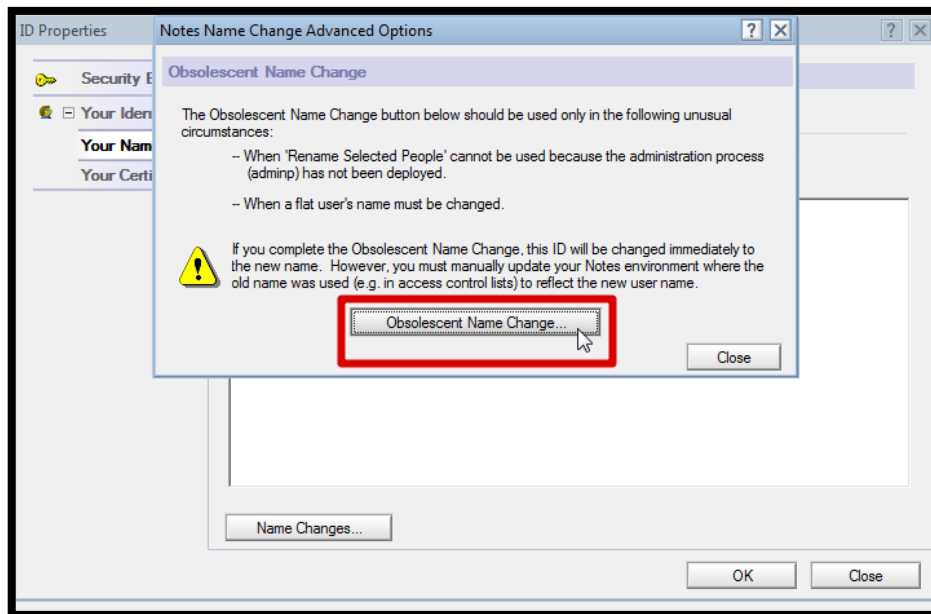
- En la ventana que se abre, dar click en “Name Changes”, opción disponible en: Your Identity – Your Names.



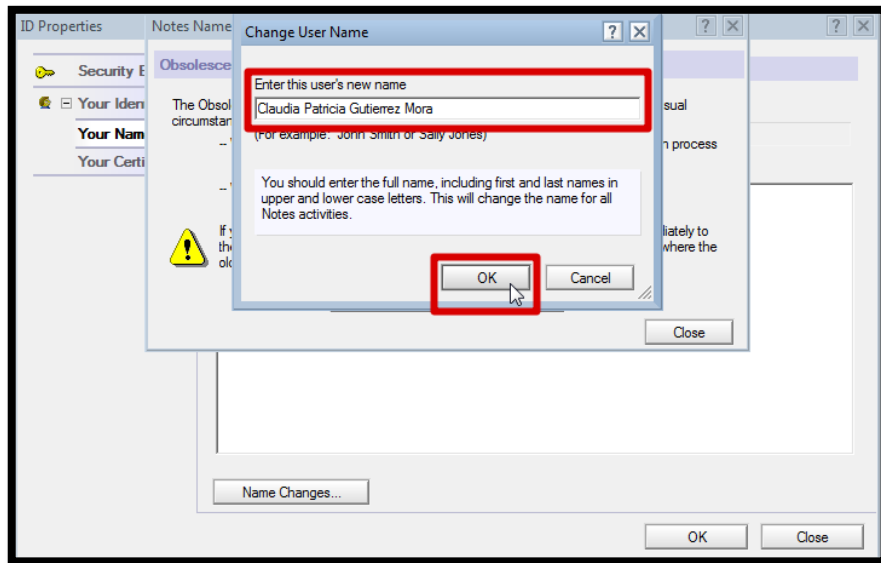
- Seleccionar “Advanced Options”. Verificar que las demás opciones se encuentren seleccionadas tal cual se muestra a continuación.



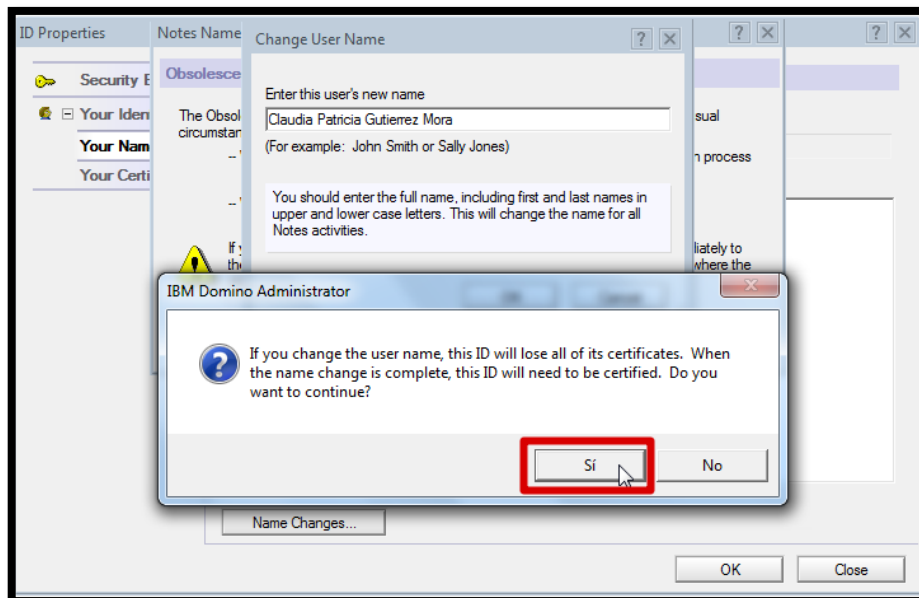
9. Dar click en “Obsolescent name Change...”. Esta opción permitirá realizar el cambio de nombre del usuario asociado al archivo ID.



10. A continuación se debe poner el nombre del usuario tal cual aparece en el documento persona revisado en el paso 2. Observar que se cambian las iniciales del nombre a mayúsculas y se añade el apellido “Mora”.

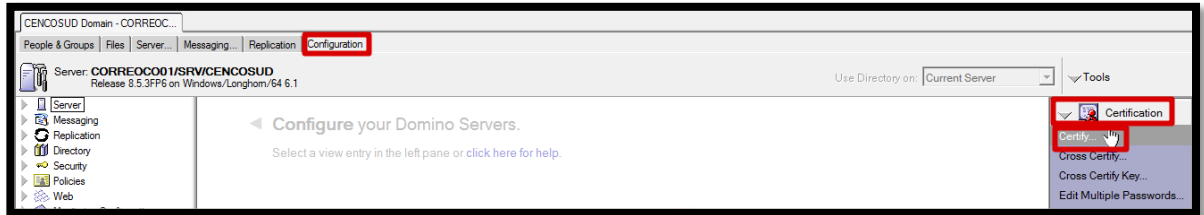


11. Una vez se cambie el nombre del usuario, el archivo ID perderá su certificación; la ventana emergente así lo notifica, se debe aceptar el mensaje de diálogo.

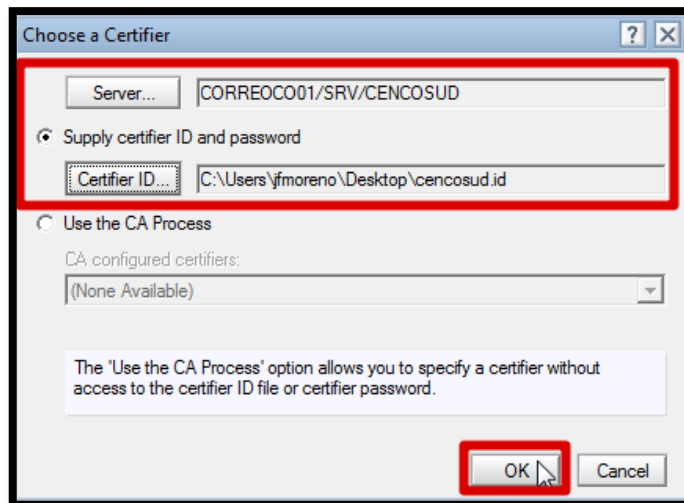


12. Para llevar a cabo el proceso de certificación, se debe contar con un archivo ID especial para dicha tarea, el archivo se llama: *cencosud.id* y se debe crear una copia al escritorio (preferiblemente); éste se encuentra almacenado en la ruta: `\\cosvp0000059\domino$\Cert.`

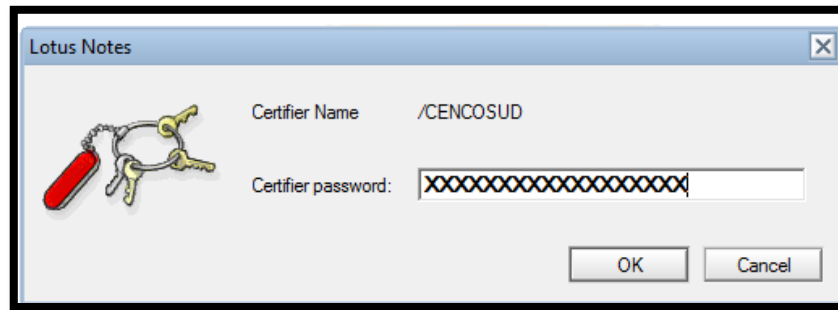
- Luego de tener el archivo cencosud.id en el escritorio, se debe regresar a la pestaña “Configuration”, luego abrir la lista “Certification” y finalmente dar click en “Certify”



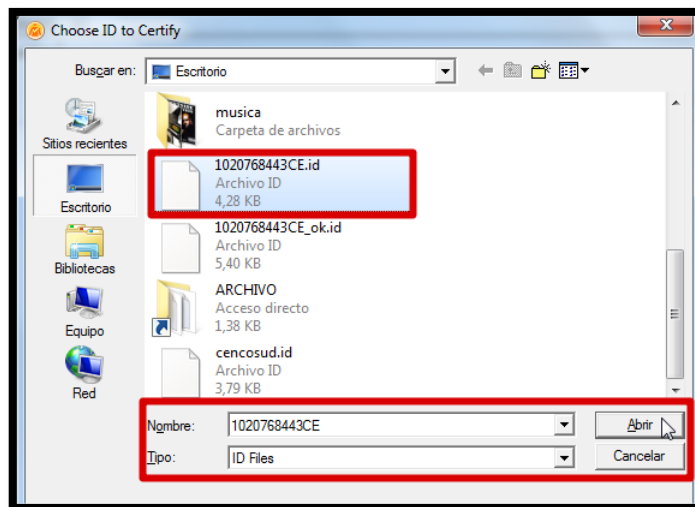
13. El servidor de certificación debe ser el de correoco01. Comprobar que la opción “Supply certifier ID and password” se encuentre seleccionada y que se está apuntando al archivo cencosud.id en el escritorio tal y como se muestra a continuación.



14. Luego se pide digitar la clave asociada al archivo cencosud.id, se debe escribir en el campo “Certifier password” la contraseña: lotusnotes.

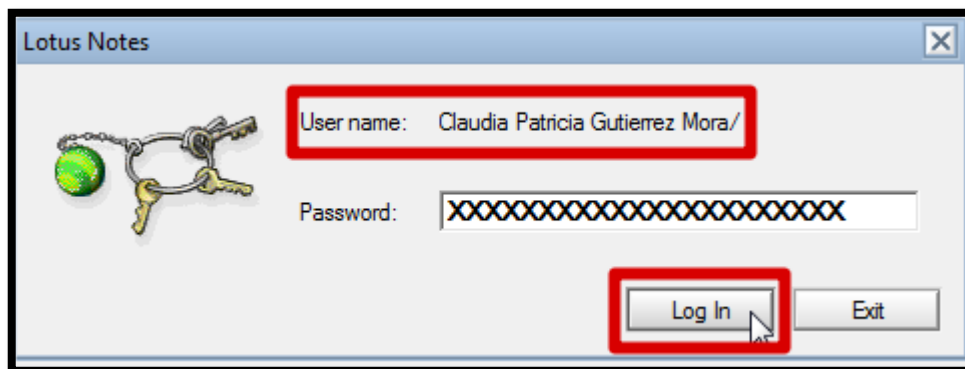


15. Seleccionar el archivo ID que se va a certificar, en este caso, el de la usuaria Claudia Gutierrez Mora

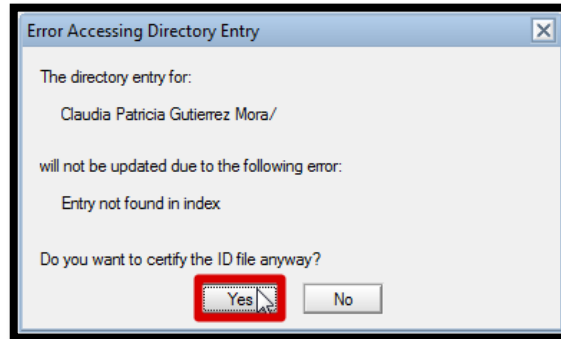


16. Verificar que en "User name", aparezca el nombre tal cual el documento persona. Notar que ya se modificó correctamente.

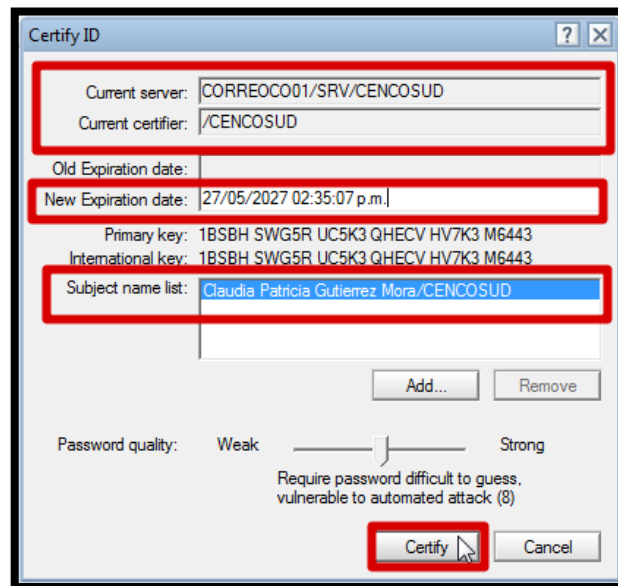
- Digitar la clave de acceso de este ID, la cual debe ser el número de cédula del usuario.



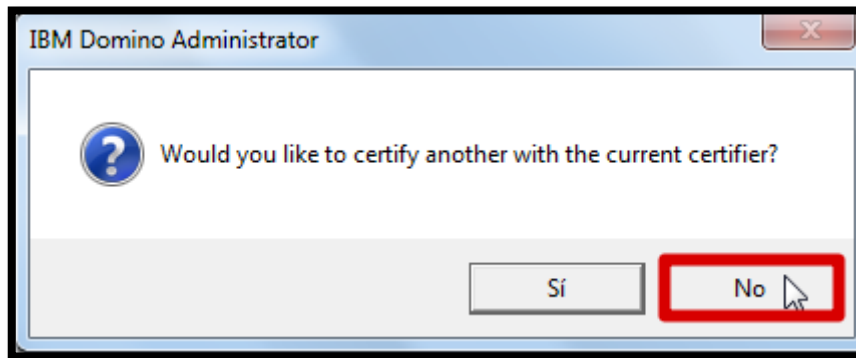
17. Aparecerá un error relacionado al acceso al directorio de entrada, se debe obviar ya que el índice de entrada no interviene en el proceso de certificación del ID. Dar click en "Yes".



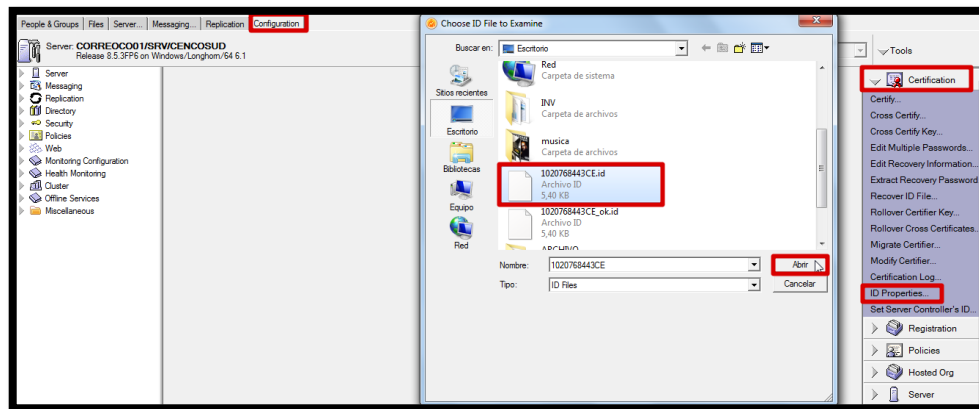
18. El siguiente paso es vital en la certificación del ID.
- Verificar que el "Current server" corresponda al servidor cencosud correoco01.
 - El Certificador actual debe aparecer tal cual la imagen.
 - Modificar el año de expiración del ID, para este caso se dejó 2027. No se deben establecer años cercanos al actual.
 - Verificar que el nombre del usuario sea el que se espera.
 - Dar click en Certify.



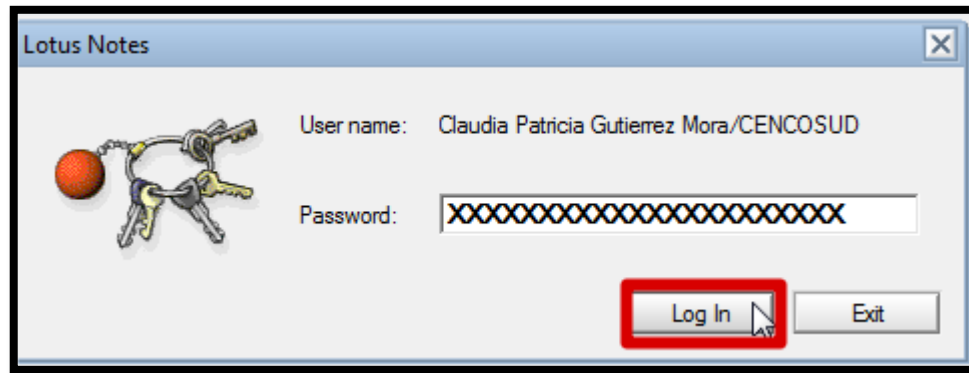
19. El siguiente mensaje emergente pregunta si se desea realizar otra certificación de ID. Para este caso no es necesario certificar más archivos ID.



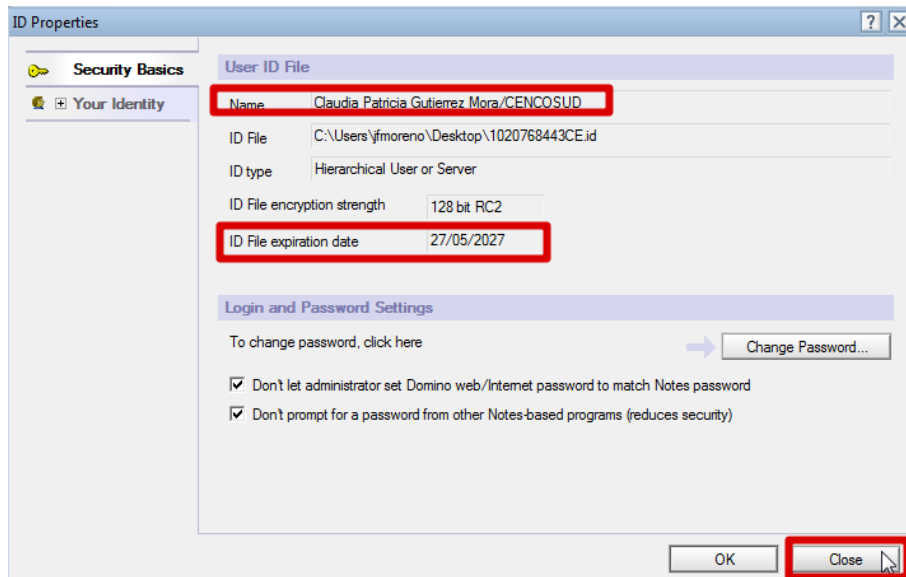
20. Hasta el momento el archivo ID ya se encuentra certificado, pero es necesario comprobarlo, de lo contrario se deben realizar de nuevo los pasos de certificación.
- Se deben abrir las propiedades del ID, para ello se sigue el procedimiento mencionado en los pasos 3,4 y 5.



21. Ingresar la contraseña que corresponde al número de cédula del usuario.

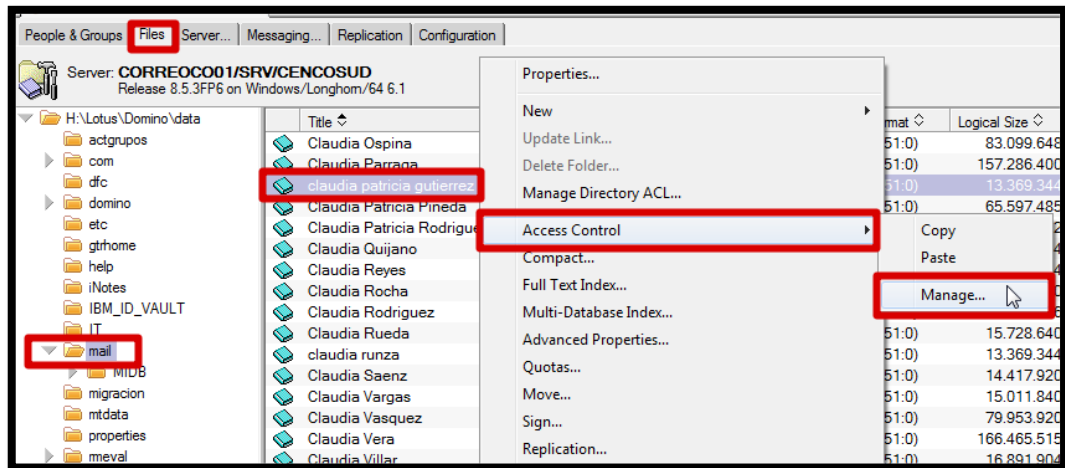


22. En la ventana: “ID Properties”, verificar el nombre del Usuario y la fecha de expiración del ID. Se puede observar que los parámetros corresponden a los configurados. Se debe cerrar la ventana.

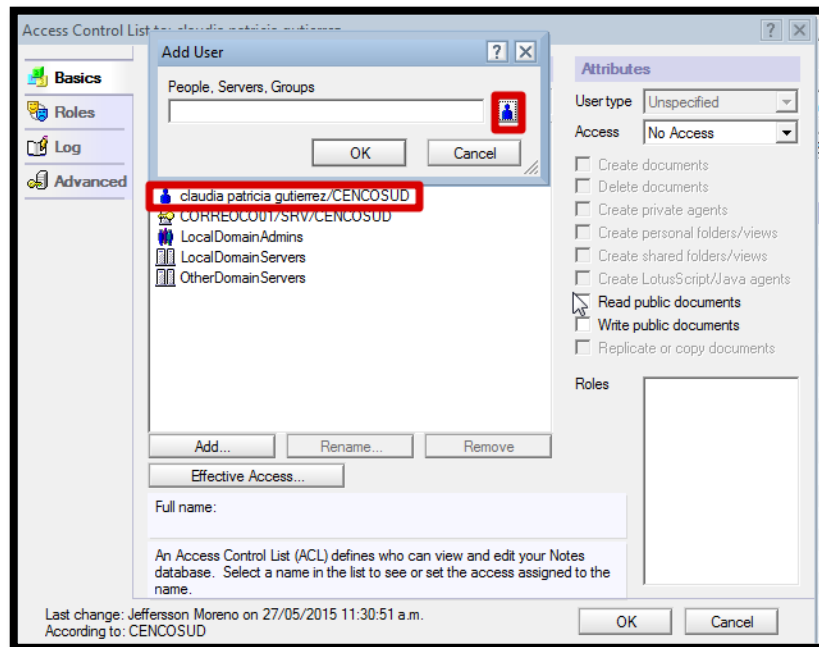


23. Debido a que se cambió el nombre del archivo ID, se pueden generar conflictos al momento de ingresar a la base de datos del usuario. Para ello, el Domino Admin se trabaja en el servidor de correo.

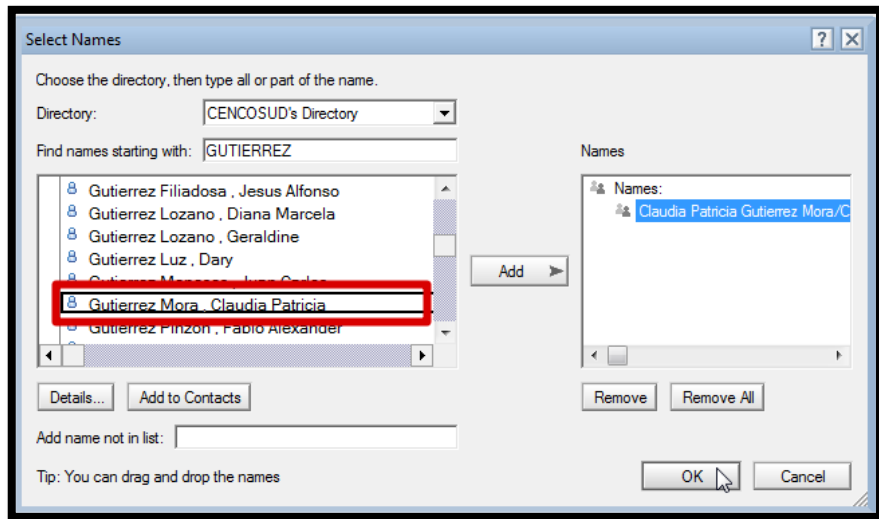
- Dar click en Files – mail. Se debe buscar el nombre del usuario. Observar que aparece en minúscula.
- Se da click contrario y se ingresa a Acces Control-Manage...



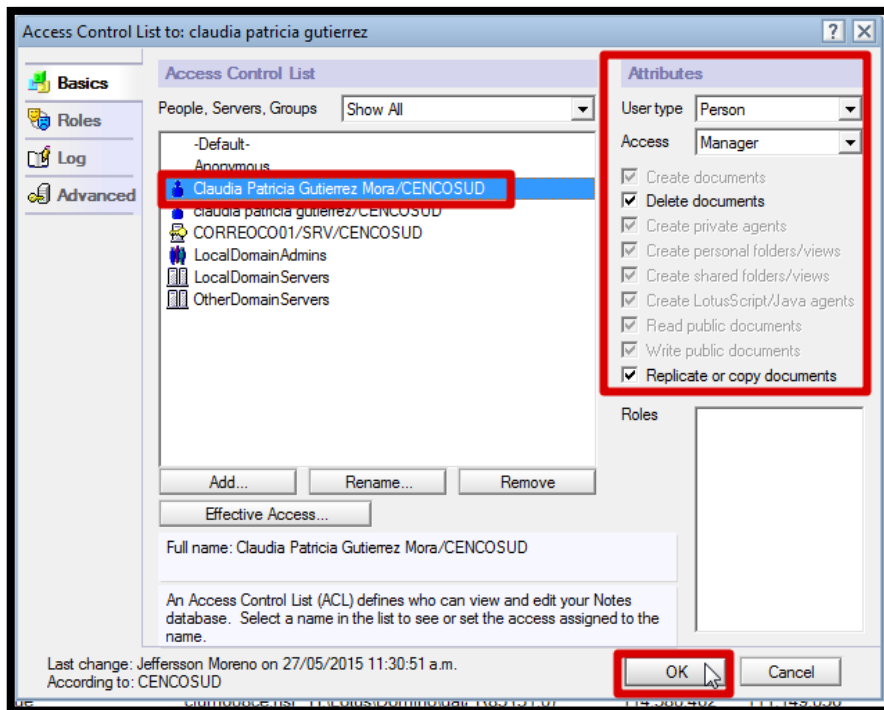
24. En la lista de Control de Acceso debería aparecer el anterior nombre del usuario (para este ejemplo: en minúscula), éste se deja sin modificar. Y luego se debe adicionar un usuario dando click en “Add...”, el cual corresponderá al modificado.



25. Buscar el nombre de usuario correspondiente, luego dar click en Add y finalmente en OK.



26. Lo único que hace falta es asignar los atributos al usuario recién añadido. Se deben dejar tal cual se muestra a continuación.



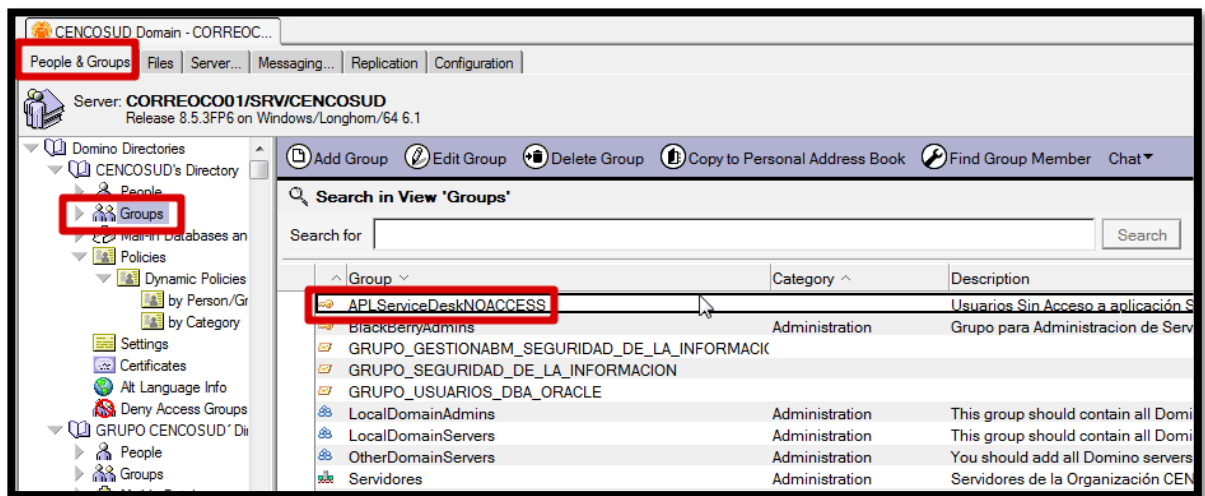
Este es todo el procedimiento que se debe llevar a cabo al momento de renombrar un archivo ID, cambiar sus atributos y realizar la certificación del mismo.

[Ir a Tabla de Contenido](#)

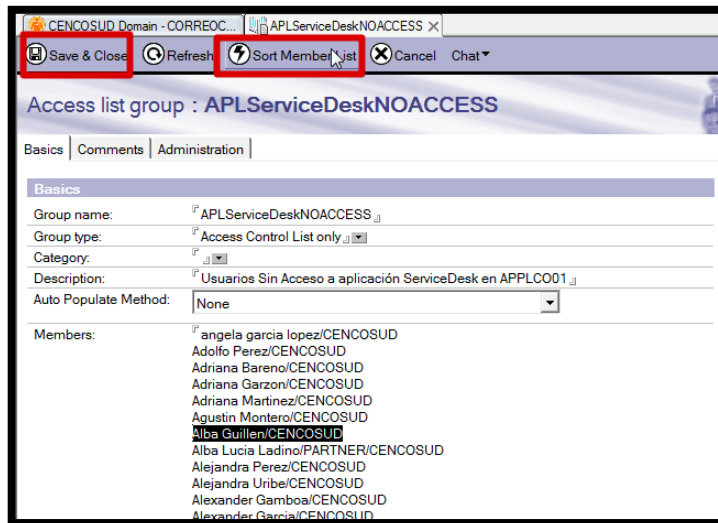
SACAR USUARIO DEL GRUPO: APLServiceDeskNOACCESS

Se presenta con frecuencia en donde los usuarios reportan problemas de autenticación al intentar ingresar a Lotus, para dar solución a este conflicto, seguir los siguientes pasos:

1. Se debe ingresar al Administrador de Lotus, luego dar click en la pestaña desplegable: Groups, buscar y abrir el grupo: APLServiceDeskNOACCES.



2. Se debe dar click en Edit Group y luego en "Sort Member List". Lo cual funciona para organizar el listado de usuarios no admitidos en orden alfabético.



- En este caso se selección a Alba Gullen, luego se borrar de la lista (verificar que no queden espacios) y por último se da click en Save & Close.
- Se le debe pedir al usuario que conecte el equipo a un punto de red y reinicie Lotus.

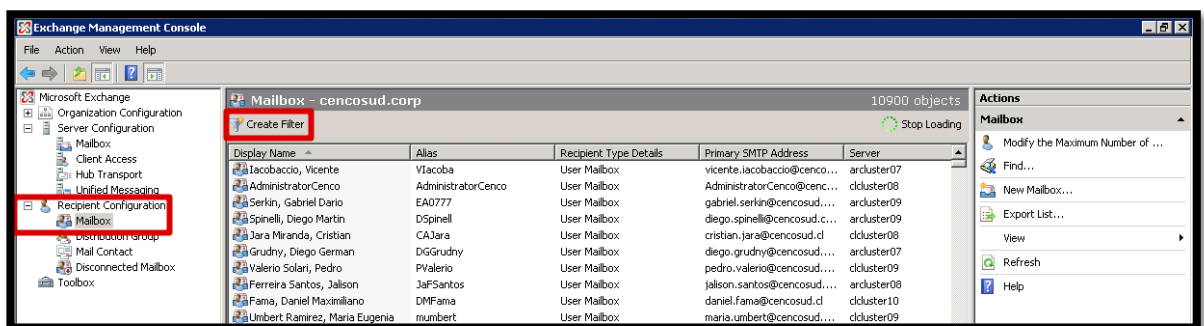
[Ir a Tabla de Contenido](#)

MICROSOFT EXCHANGE 2007

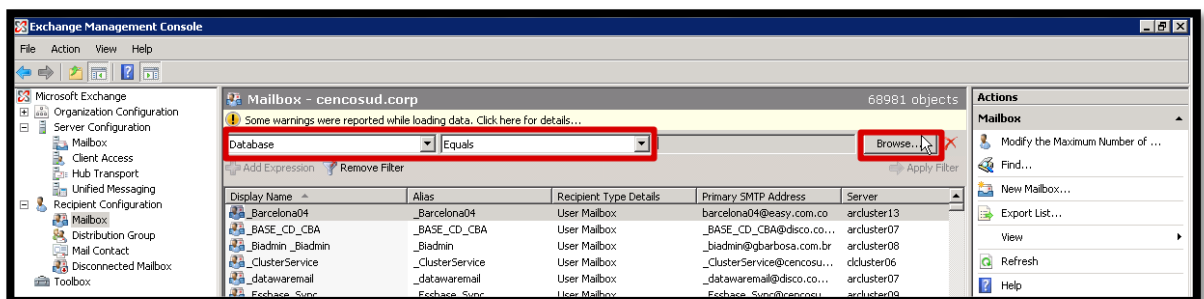
CREACIÓN DE FILTRO PARA BASE DE DATOS

La creación del filtro es de vital importancia pues este permite conocer la cantidad de usuarios que hacen parte de una base de datos, valor que se debe tener presente al momento de realizar una migración o de mover el buzón de correo, pues las bases de datos no tienen capacidad ilimitada de usuarios.

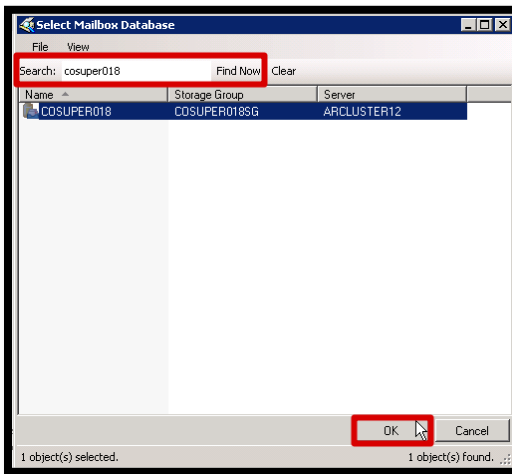
1. En la consola de Exchange, se debe dar click en la Opción desplegable: “Recipient Configuration” y luego en “Mailbox”.
 - Dar click en “Create Filter”.



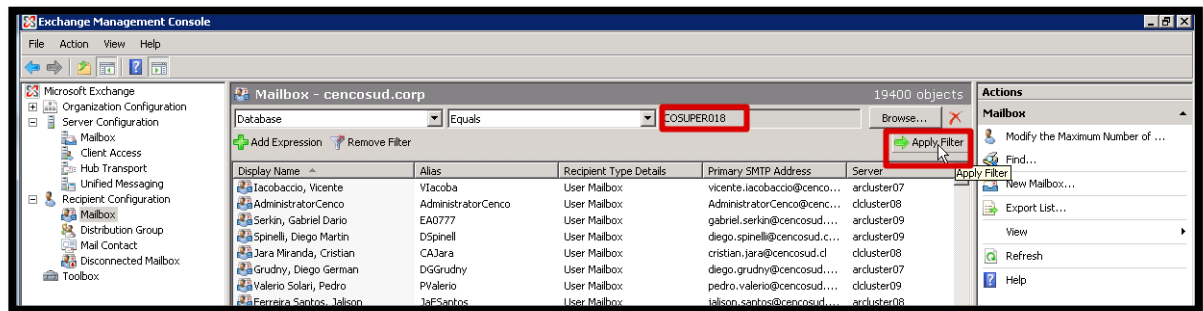
2. Se debe escoger un filtro de “Database” y la condición debe ser “Equals”. Dar click en “Browse...” para seleccionar la base de datos a filtrar.



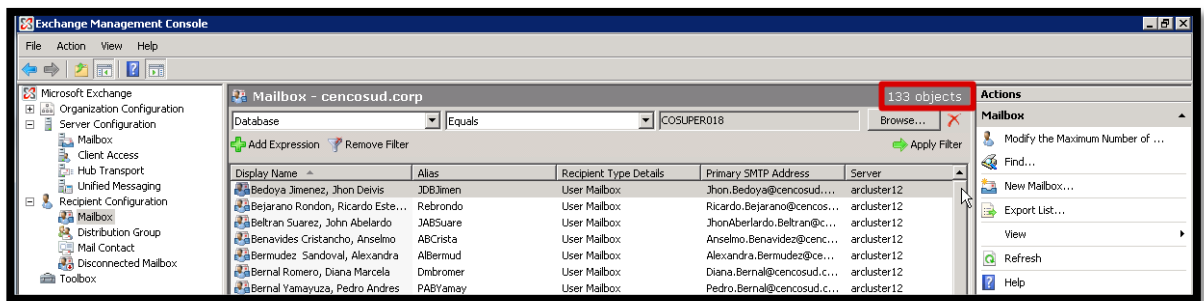
3. Para este caso se decide filtrar la cantidad de elementos asociados a la DB: “COSUPER018”.



- Se debe verificar que se haya escogido el filtro deseado, luego dar click en “Apply Filter”.



- El número de interés es el que sale en el recuadro Rojo. Para esta base de datos, se observa que se ha alcanzado el límite de usuarios permitidos (133), por lo tanto no se deben mover más usuarios a esta DB y se debe escoger otra para migración o movimiento de buzones.

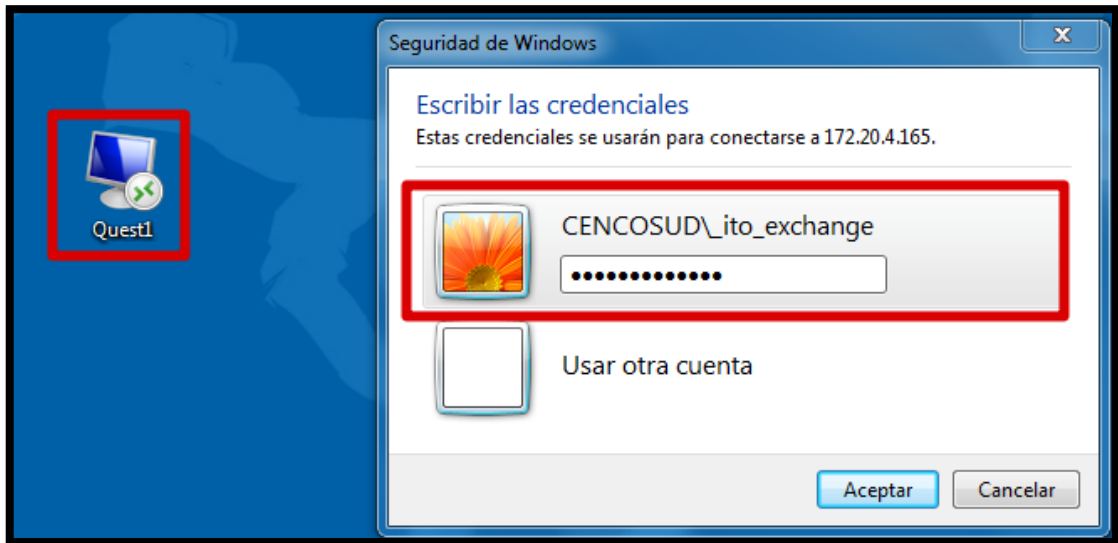


La cantidad de usuarios que una base de datos puede manejar, se puede consultar en el Anexo: [Tabla Bases de Datos – Buzones de Correo](#) . [Ir a Tabla de Contenido](#)

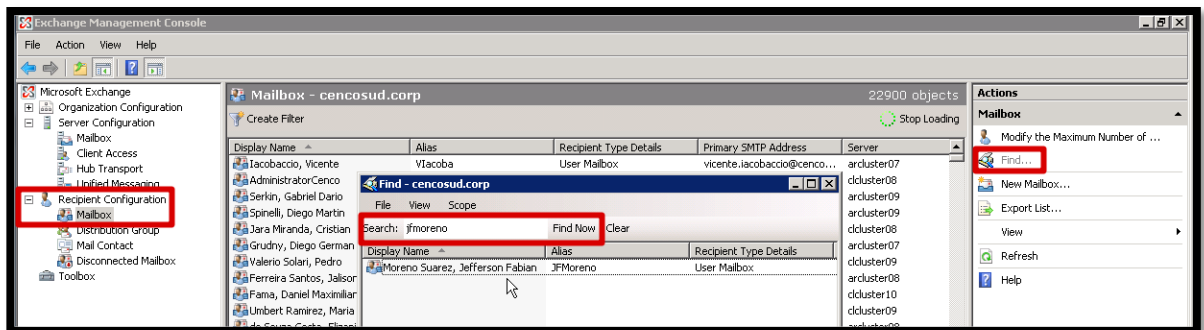
CAMBIO DEL TAMAÑO DEL BUZÓN

Para cambiar el tamaño del buzón que le fue asignado a un usuario luego de la migración, se debe utilizar la consola de Exchange; para ello:

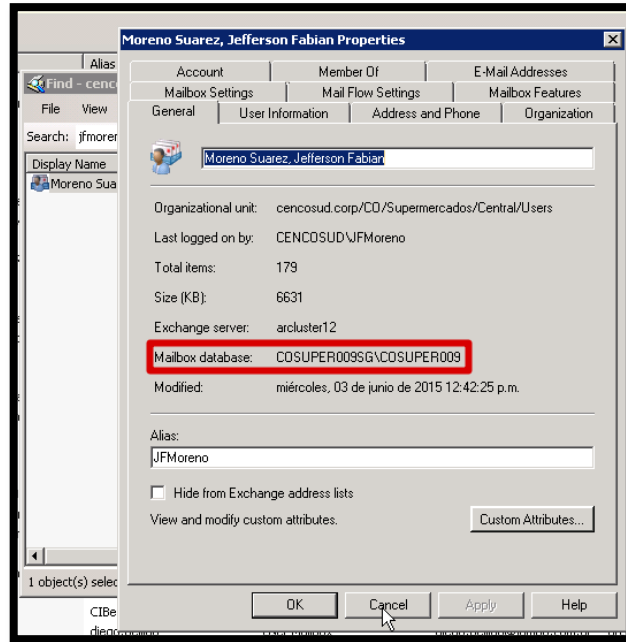
1. Utilizar la Consola Quest1 o la consola Quest_OKPROVISIONING, ingresar con el usuario `_ito_exchange`.



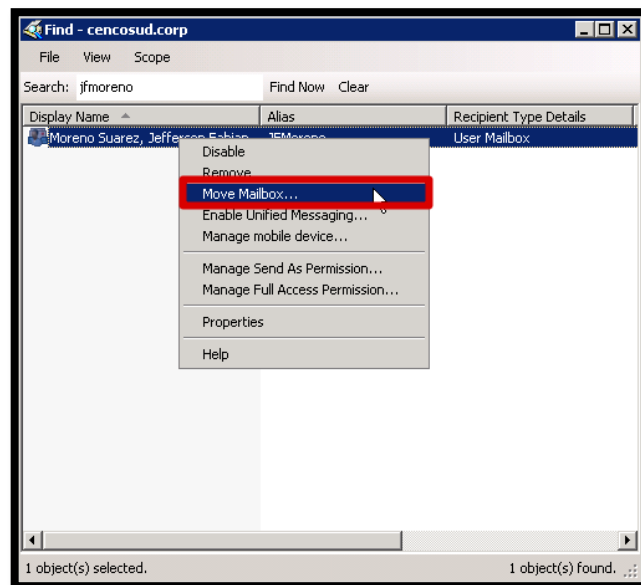
2. Una vez dentro de la consola de Exchange:
 - Desplegar la opción Recipient configuration y luego dar click en Mailbox.
 - En la ventana de Actions, se debe dar click en Find...
 - Luego se debe buscar al usuario que se va a mover de base de datos, en este caso, jfmoreno.



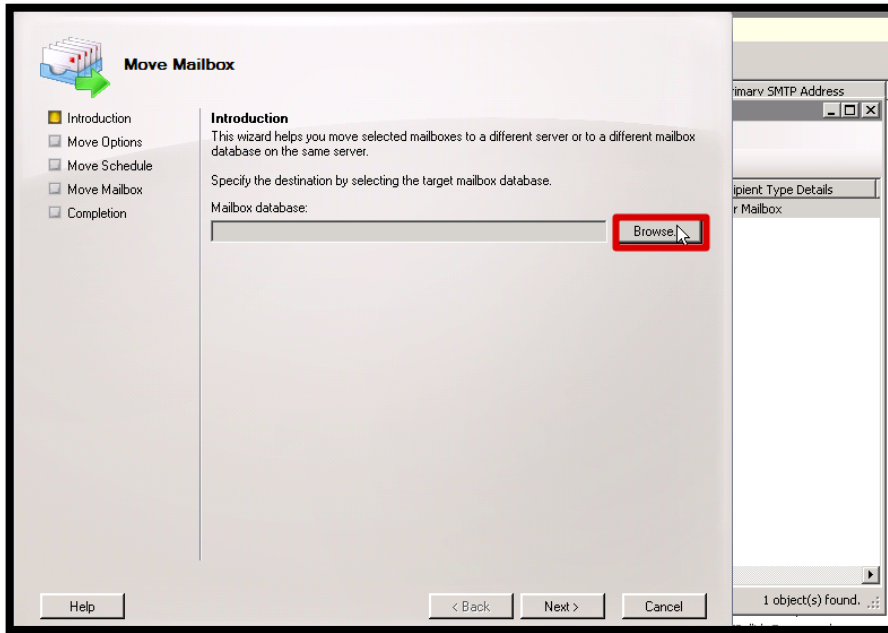
3. Antes de mover el buzón, se debe verificar que el usuario se encuentre migrado y que pertenezca a una base de datos. Para este ejemplo, el buzón del usuario: “COSUPER009” corresponde a una base de datos de 300Mb. Ver: [Tabla Bases de Datos – Buzones de Correo.](#)



4. Luego de dar click en cancelar, se debe dar click derecho sobre el usuario y seleccionar la opción: “Move Mailbox”.

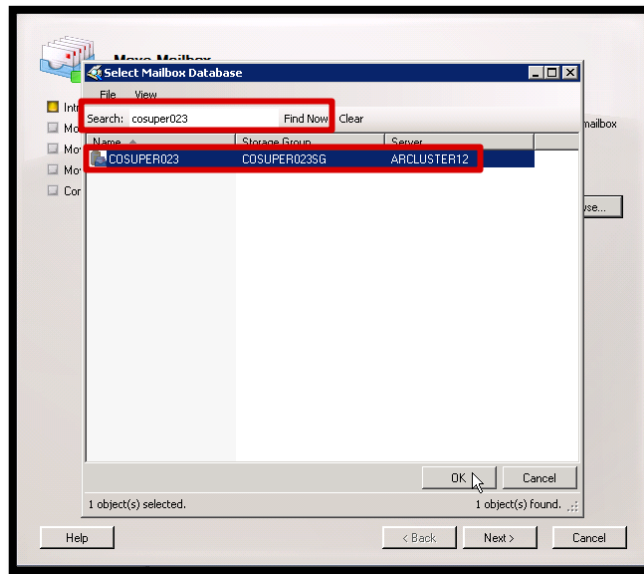


5. Se debe abrir un asistente para mover el buzón, se debe dar click en Browse...

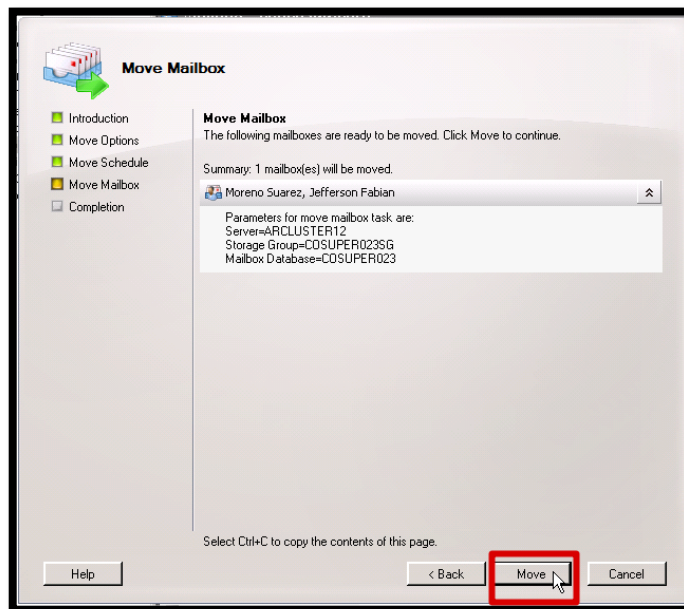


6. Se debe seleccionar la base de datos a la cual el buzón será movido, en este caso se le asignará al usuario un buzón de 600Mb.

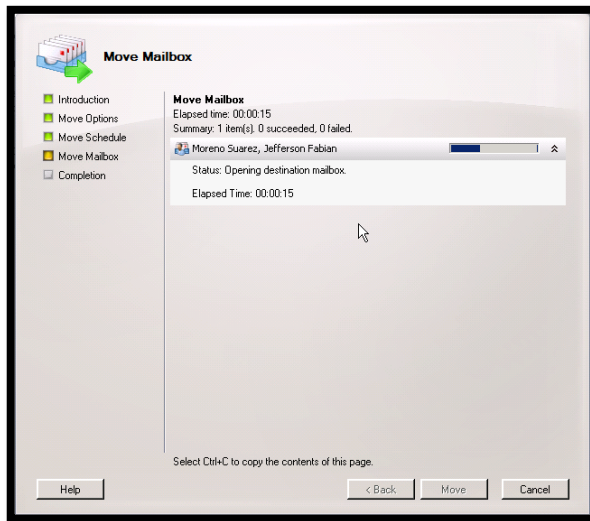
- Verificar que la base de datos seleccionada tenga espacio disponible. Si no se conoce como hacerlo, ver: [Creación de Filtro para Bases de Datos.](#)
- Se debe tener presente que el tamaño del buzón depende del cargo actual en la empresa del usuario, así, el tamaño del buzón se define por:
 - Usuarios general: 300Mb.
 - Gerentes y Directores: 600Mb.
 - Presidentes: 1024 Mb.



7. Luego se deben dejar por defecto las siguientes ventanas de configuración y se debe dar click en siguiente hasta obtener algo similar a la siguiente ventana:
- Dar click en Move.



8. Luego de lo anterior, el buzón comenzará a moverse de una base de datos a la otra, el procedimiento puede ser demorado, lo cual depende de la cantidad de mensajes que estén almacenados en el correo del usuario (sin tener en cuenta el archivado).



Se debe apreciar el procedimiento de la tarea, algo similar a la ventana anterior.

9. Luego de que el asistente termine de mover el buzón, se da click en finalizar. También se puede comprobar que el movimiento del buzón fue el adecuado; para ello se debe buscar de nuevo el usuario de Windows en la Consola de Exchange y verificar las propiedades del documento.

Tabla Bases de Datos – Buzones de Correo

DATA BASE	CUOTA (Mb)	N. USUARIOS PERMITIDOS		DATA BASE	CUOTA	N. USUARIOS PERMITIDOS
COSUPER001	300	133		COSUPER018	300	133
COSUPER002	300	133		COSUPER019	300	133
COSUPER003	300	133		COSUPER020	300	133
COSUPER004	300	133		COSUPER021	300	133
COSUPER005	300	133		COSUPER022	300	133
COSUPER006	300	133		COSUPER023	600	66
COSUPER007	300	133		COSUPER024	600	66
COSUPER008	300	133		COSUPER025	1024	40
COSUPER009	300	133		COSUPER026	2048	200
COSUPER010	300	133		COSUPER027	300	133
COSUPER011	300	133		COSUPER028	300	133
COSUPER012	300	133		COSUPER029	300	133
COSUPER013	300	133		COSUPER030	300	133
COSUPER014	300	133		COSUPER031	300	133
COSUPER015	300	133		COSUPER032	300	133
COSUPER016	300	133		COSUPER033	300	133
COSUPER017	300	133				

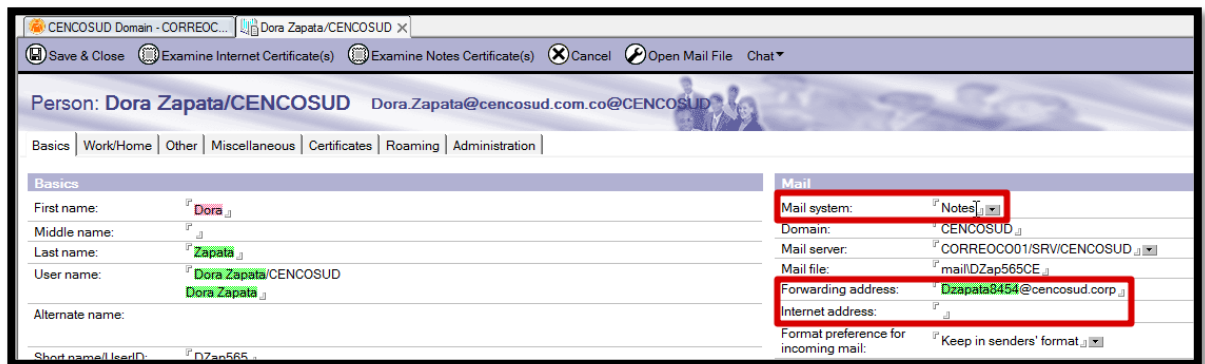
[Ir a Tabla de Contenido](#)

PROCESO DE MIGRACIÓN

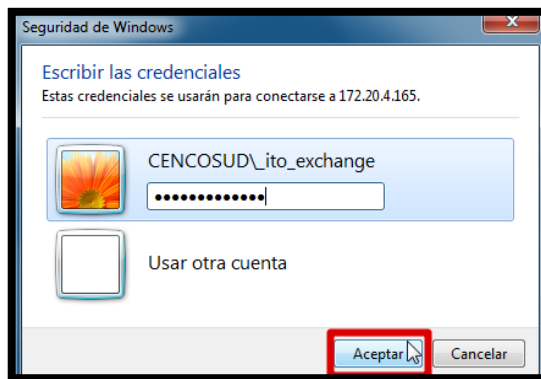
El siguiente procedimiento presenta los pasos que se deben llevar a cabo para realizar la migración de la cuenta de correo de Lotus a Outlook de un usuario que aún no haya sido migrado.

Se asume que quien realiza la migración sabe hacer una conexión remota a un servidor; para este caso se pueden utilizar dos consolas: Quest1 ó QuestOKProvisioning, el procedimiento es el mismo para cada una.

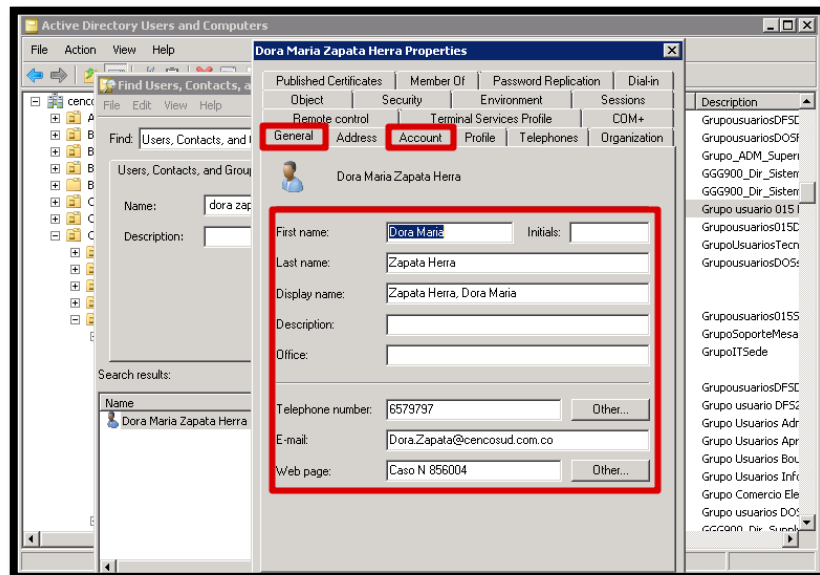
1. En primer lugar se debe verificar que efectivamente el usuario no se encuentre ya migrado, para ello, se debe buscar el documento persona del usuario en el Administrador de Lotus, se plantea el ejemplo con el usuario llamado Dora Zapata:
 - Verificar que por defecto el “Mail system” esté seleccionado: Notes.
 - Comprobar que la dirección de correo no termine en xx.xx@cencosud.com.co, en este caso se observa que termina en xx.xx@cencosud.corp.
 - El campo “Internet adress” debe estar vacío.



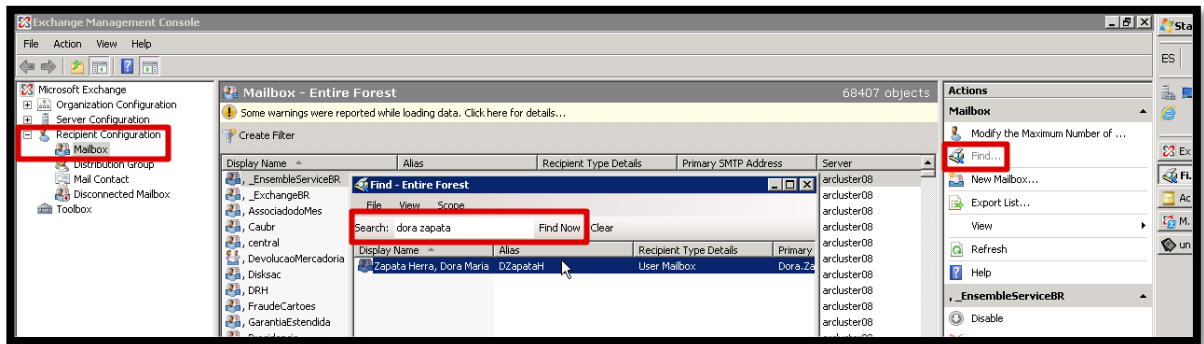
2. Es importante verificar que el nombre del usuario en el directorio activo no contenga espacios en blanco, de lo contrario esto producirá errores al momento de realizar la migración.
 - Ingresar al directorio activo con el perfil ito_exchange y buscar el nombre del usuario (El AD se encuentra habilitado en la consola de Quest1).



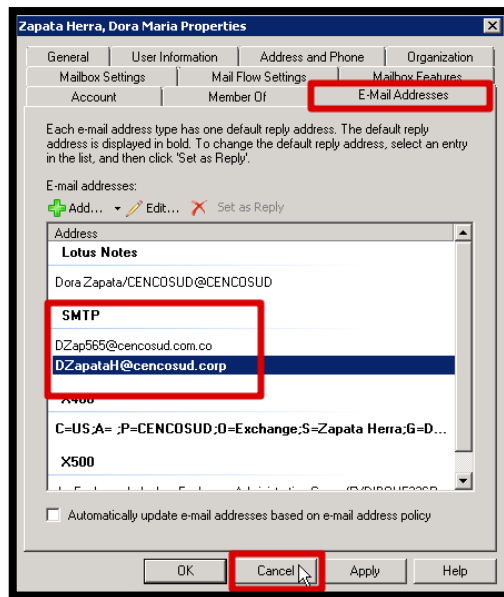
- Revisar las pestañas: General y Account. Verificar minuciosamente que los campos resaltados a continuación no tengan ningún espacio al final de la información.



3. Para finalizar el proceso de verificación del usuario, dentro de la consola en la que se está trabajando (Quest1 ó QuestOKProvisioning), abrir el programa: Exchange Management Console.
 - Seleccionar en la parte superior izquierda la opción desplegable: Recent Configuration – Mailbox.
 - Dar click en "Find" (Ubicado a la derecha).
 - Buscar al usuario que se está verificando y dar doble click sobre él.

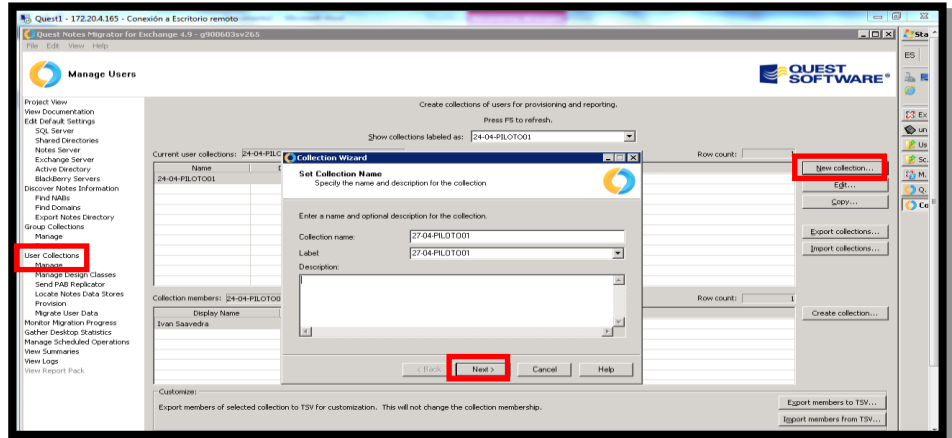


- Ingresar en la pestaña: E-mail Adresses, luego verificar que en el SMTP no se encuentre la dirección de correo que le fue asignada al usuario, para este caso, administración de usuarios asignó: Dora.Zapata@cencosud.com.co, la cual no se encuentra en uso como se puede apreciar.
- NOTA: En caso tal que dicha dirección se encuentre ya configurada, puede indicar que el usuario ya se encuentra migrado y se debe revisar nuevamente el documento persona. Si no se encuentra migrado, se debe deshabilitar y dejar como réplica alguna de las que allí aparezcan.



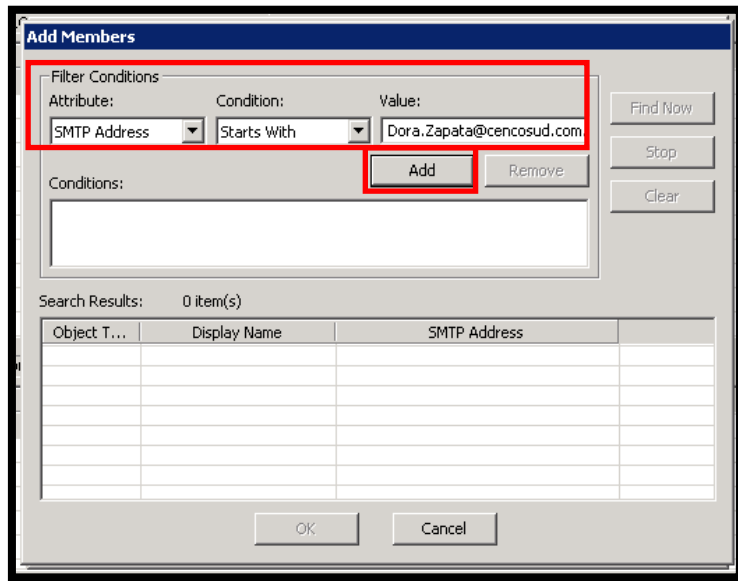
4. Una vez realizado lo anterior, se puede iniciar el proceso de migración. Para ello, se debe abrir el programa: Migration Manager.
 - Dar click en “User Collections” y seleccionar: “Manage”.
 - Se refresca la ventana, luego de esto dar click en “New Collection...”.
 - En los campos: Collection Name y Label, se debe seguir el formato: DD-MM-Piloto0X. Dependiendo del día en que se realice la migración.

- Para este caso se nombra la colección como: 27-04-Piloto01.
- Si se realiza más de una migración el mismo día, el número del piloto es el que va cambiando al nombrar la colección (Piloto02, Piloto03...Piloto0X).

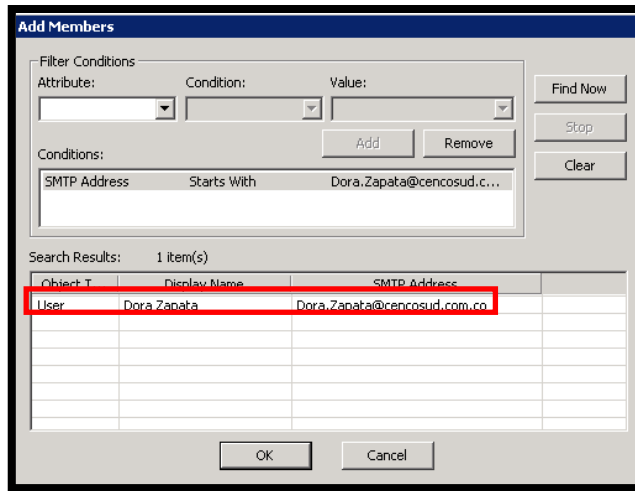


5. Para agregar un usuario a la colección, se deben establecer las condiciones del filtro como se muestra a continuación:

- Attribute: "SMTP Adress".
- Condition: "Starts With".
- Value: dirección de correo del usuario.

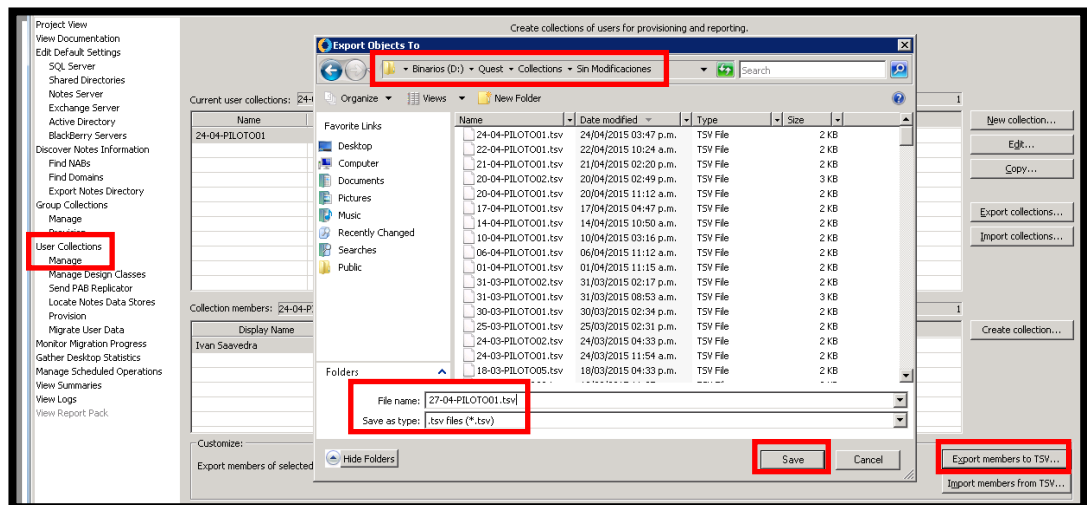


6. El usuario debe ser encontrado por el sistema tal y como se muestra a continuación. Luego de esto se debe dar click en ok y añadir más usuarios si es necesario, de lo contrario se da click en “Finalizar” en la siguiente ventana.



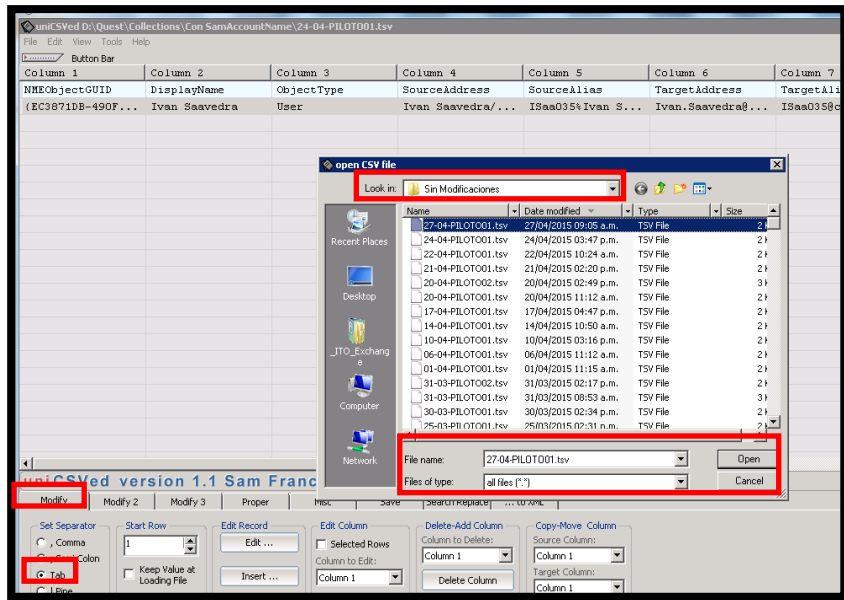
7. En el administrador de la Colección, se deben exportar los objetos recién añadidos. Para ello se debe:

- Dar click en “Export Members to TSV...”.
- Utilizar el mismo nombre que se dio a la colección.
- Verificar que el tipo de archivo que se va a guardar contenga extensión: .tsv
- Se debe tener especial cuidado con el directorio en el cual se va a guardar el objeto recién creado. Ubicar la Carpeta: Binarios(D:)/Quest/Collection/**Sin Modificaciones** y guardarlo allí.

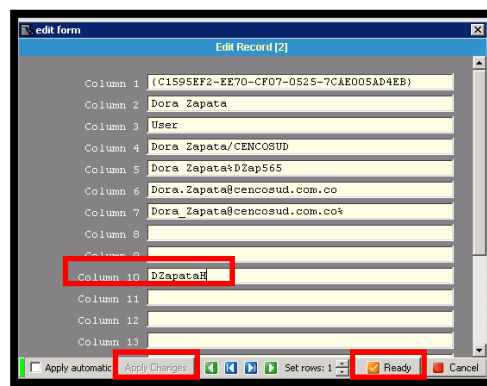


8. Dentro de la consola, abrir el programa llamado: UniCSVed 1.1.

- Verificar que en la pestaña Modify, esté seleccionada la opción: "tab".
- Dar click en File-Open. Se debe abrir el archivo que fue exportado a TSV en el paso anterior. Verificar la ubicación del archivo.

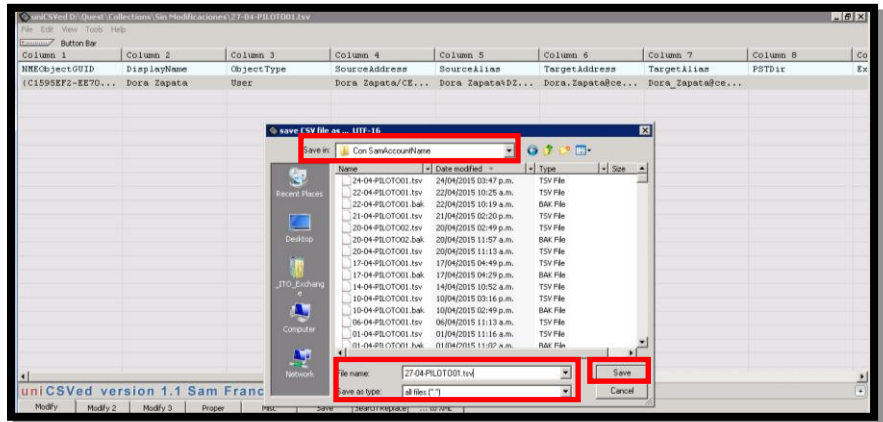


9. Se debe abrir cada documento dando doble click sobre él. Luego se abre una ventana en la que se debe escribir el usuario de Windows (login) en la columna 10. Verificar que el nombre del usuario no tenga espacios ni al final ni al principio del campo en la columna 10, de lo contrario, se generará error al momento de provisionar.

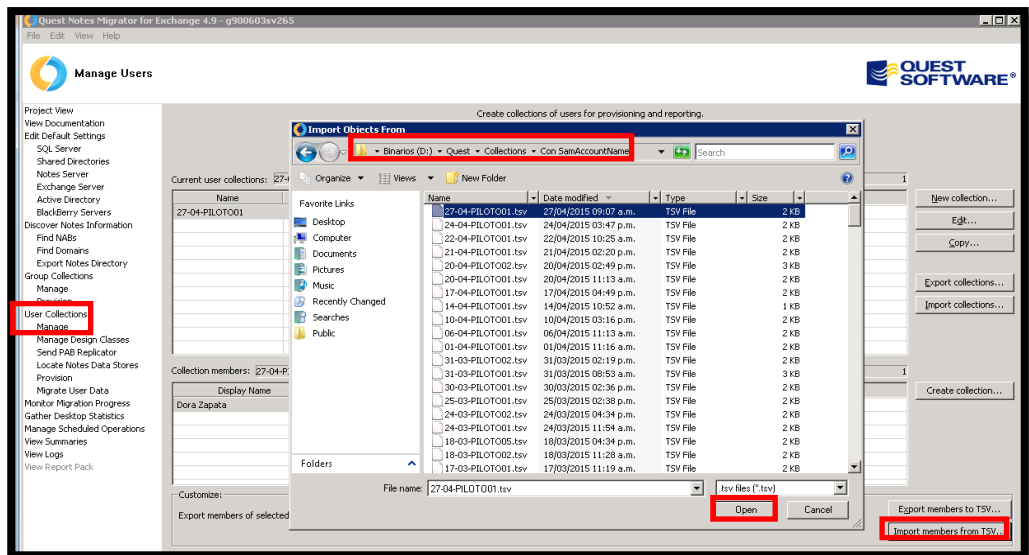


10. El siguiente paso es guardar las modificaciones realizadas. Para ello dar click en Archivo-“Save As”, además:

- Usar el mismo nombre de la colección, verificar la extensión (.tsv) del archivo.
- Verificar el destino del archivo. Debe guardarse en la Carpeta: Con SamAccountName.

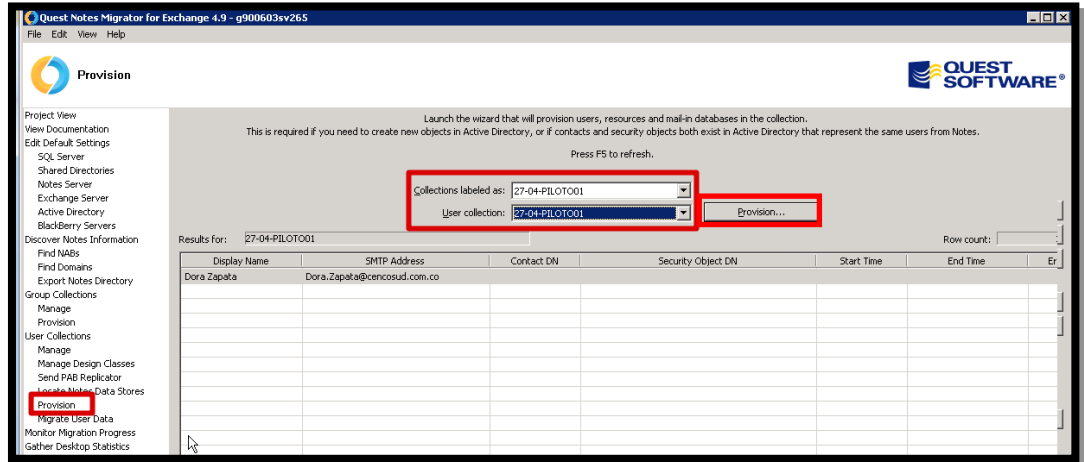


11. En la pestaña de administración “manage”, se debe dar click en “Import members from TSV”. Verificar la ruta a la que se está accediendo y abrir el archivo que recientemente fue guardado.

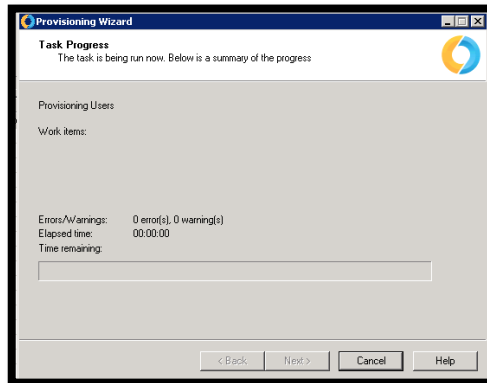


- Debe aparecer una ventana en la que se muestre que el objeto se importó correctamente.

12. Ahora se debe provisionar la colección, para ello se debe dar click en “Provision”, opción disponible en la parte inferior izquierda.
- Seleccionar en “Collections labeled as” la colección con la que se está trabajando, luego dar click en “Provision...”

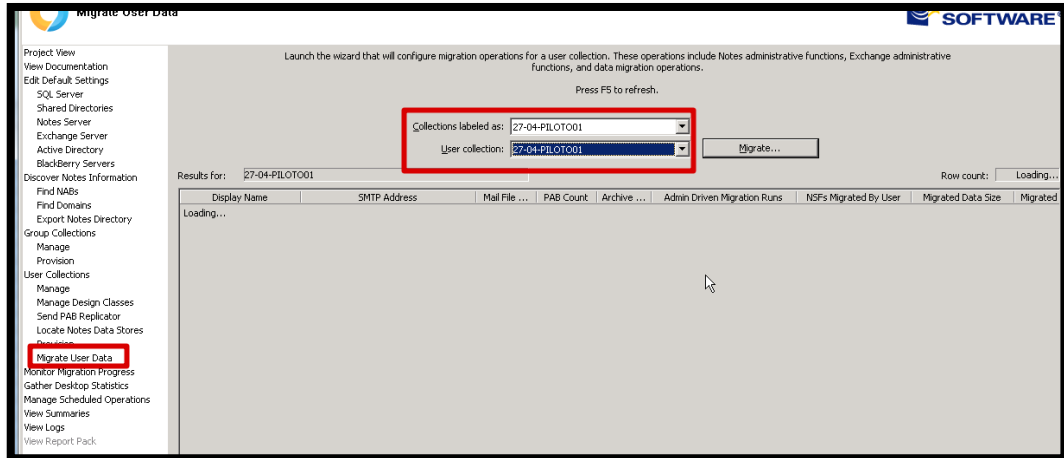


13. Se deben aceptar por defecto las configuraciones que se proponen para realizar el aprovisionamiento, es decir, dar click en siguiente sin alterar ninguna opción hasta encontrar una ventana similar a la siguiente.

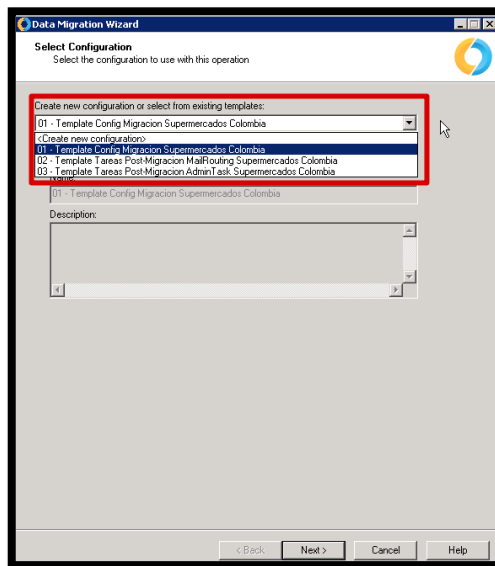


14. Luego debe aparecer una ventana de confirmación que indique que la provisión fue exitosa. De aparecer un error, se deben seguir los pasos que se muestran en: [Fallos en el proceso de aprovisionamiento.](#)

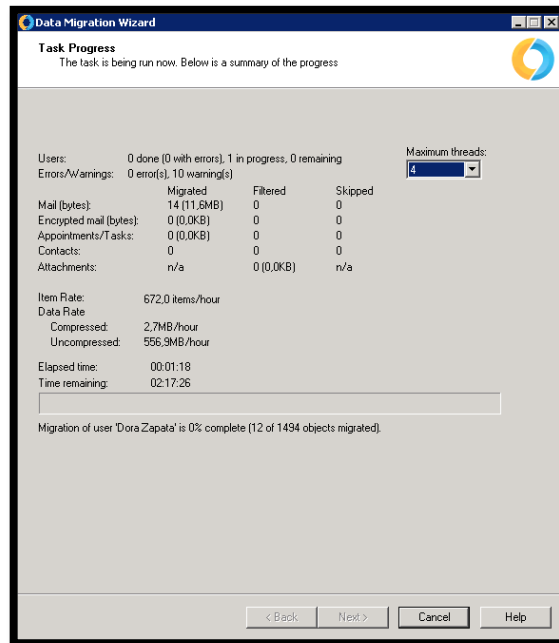
15. El siguiente paso consta de la migración de la data del usuario, para ello, dar click en “Migrate User Data”, luego se debe seleccionar la colección en la que se está trabajando, dar click en “Migrate...”.



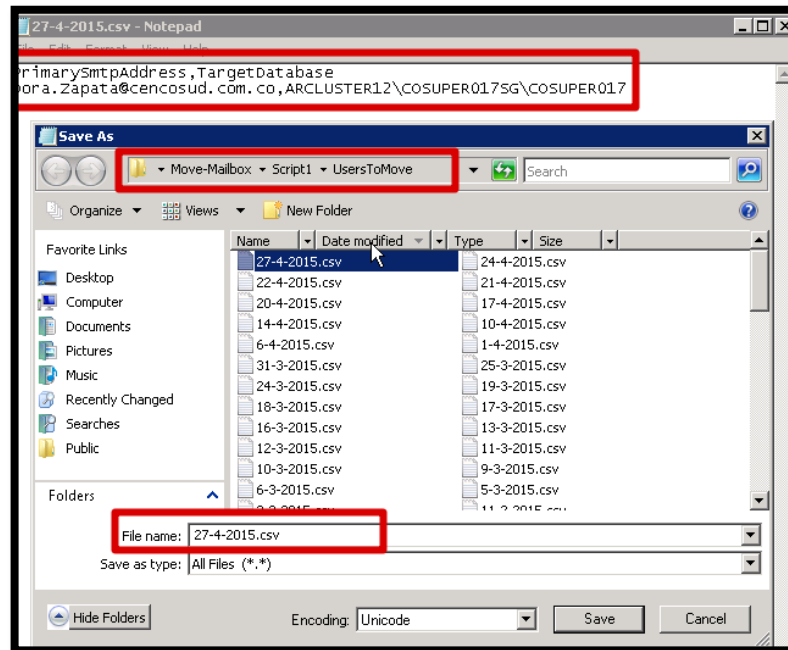
16. Luego debe aparecer en la pantalla el asistente de migración. Lo primero que se debe hacer es seleccionar la primer plantilla, llamada: “01 Template Config Migración Supermercados Colombia”.



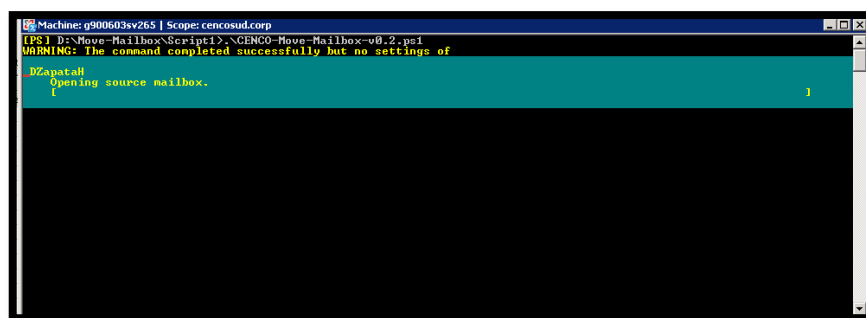
- Se debe dar click en siguiente hasta que aparezca una ventana como la que se muestra a continuación, todo se deja por defecto.



17. Una vez completado este paso, es necesario volver a correr el asistente pero seleccionando la segunda plantilla, luego de que termine, se debe realizar lo mismo pero escogiendo la última plantilla.
18. Luego de terminar la migración de la data del usuario, es necesario mover el buzón al cluster de argentina. Para ello se debe realizar un documento de texto plano (notepad), el cual:
 - El encabezado del documento debe tener escrito: "PrimarysmtpAdress.TargetDatabase"
 - Luego de esto vienen las direcciones de correo que van a ser migradas. Se debe seguir el formato que se muestra en la imagen a continuación.
 - Verificar que función realiza el usuario pues el buzón destino puede ser de 300Mb, 600Mb, 1Gb o 2Gb; dependiendo del cargo que desempeñe el usuario en la compañía.
 - Verificar que la base de datos aún tenga espacio para manejar un usuario más, lo máximo permitido son de 133 usuarios para la base de datos de 300Mb, de 66 usuarios para la base de datos de 600Mb y de 40 usuarios para los de 1Gb. Para verificar la cantidad actual de usuarios inscritos en cada DB, revisar: [Creación de Filtro para Base de Datos](#),
 - Es de vital importancia que el archivo se guarde con extensión: .csv en la ruta: Move-Mailbox/Script1/UsersToMove. Nombrarlo de la misma manera a la colección (Fecha en la que se realiza el procedimiento), quitándole los ceros que se encuentren al inicio de un número. Para este caso se eliminó el "cero" del mes "04".



19. El último paso consta de mover el buzón del pivote al servidor de correo en argentina (ARCLUSTER12), para ello se utiliza el programa: “Exchange Management Shell”.
- Verificar que la ruta actual dentro del programa sea la siguiente:
 - D:\Move-Mailbox\Script1
 - Ejecutar el comando:
 - .\CENCO-Move-Mailbox-v0.2.ps1



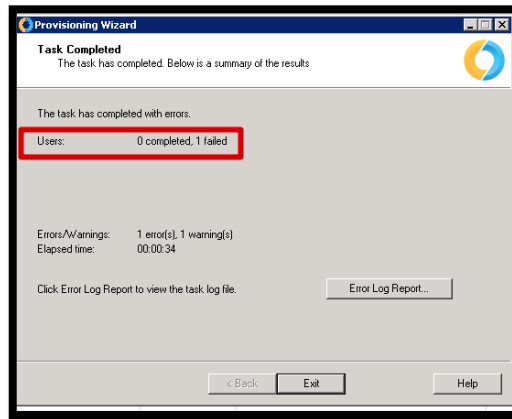
La consola debe mostrar una ventana similar a la anterior en la que se indique que se está realizando el movimiento del buzón. La duración de este proceso depende de la cantidad de mensajes sin archivar que el usuario tenga en su buzón.

[Ir a Tabla de Contenido](#)

SOLUCION DE CONFLICTOS MICROSOFT EXCHANGE

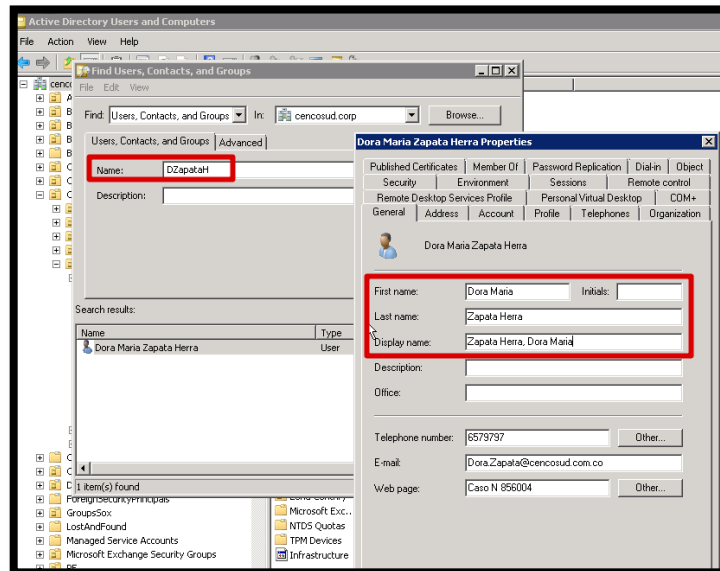
FALLOS EN EL PROCESO DE APROVISIONAMIENTO

Un posible error en el proceso de aprovisionamiento puede ser similar al que aparece en la siguiente imagen.



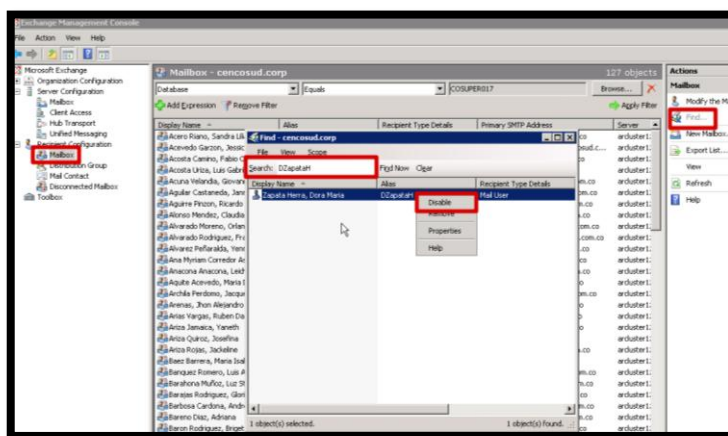
Por lo general el procedimiento que más presenta fallos es la parte de aprovisionamiento, para solucionarlos se debe revisar lo siguiente:

1. Lo primero que se debe hacer es re-verificar que el nombre del usuario en el Directorio Activo no tenga ningún espacio en blanco al final.



2. En segundo lugar se debe verificar que no exista un Mail User asociado a la cuenta que se está migrando.

- Se debe dar click en “Mailbox” y luego en “Find”.
- Buscar el nombre del usuario.
- Si el usuario tiene un Mail User asociado, éste debe ser deshabilitado dando click derecho-Dissable.



[Regresar al proceso de Migración](#)

[Ir a Tabla de Contenido](#)

GLOSARIO

Microsoft Exchange 2007

Este software se encuentra por defecto en inglés, por lo tanto, la mayoría de los términos que aquí se incluyen corresponden a este idioma.

CSV: (Comma-Separated Values) Es un tipo de formato sencillo que se utiliza para la representación de datos en forma de tabla en donde las columnas se separan por comas. [4]

DATABASE: Hace referencia a las bases de datos dispuestas para la administración de la información.

EXCHANGE MANAGEMENT SHELL: Consola que se utiliza para mover los buzones al servidor dispuesto para mensajería en Argentina, se utiliza para dar cierre a una migración.

MAIL CONTACT: Son objetos de Servicio de Directorio habilitados para correo, los cuales contienen información de personas que operan fuera de la organización. [5]

MAILBOX: Hace referencia al buzón de correo de cada usuario en la compañía, los indicadores varían dependiendo el país (xx.xx@cencosud.com.co, .ar, .cl , .pe).

MAILBOX DATABASE: Las Bases de datos de los buzones de correo, se encargan de la administración de la cantidad de almacenamiento para cada buzón.

MIGRACIÓN: Proceso que se lleva a cabo para la transferencia de las cuentas de correo que hacen parte del dominio de Carrefour a Cencosud.

PROVISION: Término utilizado para la acción de asignar diferentes atributos a las User Collection.

SMTP: (Simple Mail Transfer Protocol) Protocolo utilizado para el envío y recepción de mails por fuera del dominio. [6]

TSV: (Tab-Separated-Values) Es un tipo de formato que permite el almacenamiento de información en una estructura tabular. [7]

USER COLLECTIONS: Contiene las colecciones de los usuarios que van a ser migrados, se encuentran organizadas por fecha de creación.

Lotus Notes 8.5

APPLCO01: Servidor dispuesto para las aplicaciones como Service Desk.

Áreas: Conjunto de personas que conforman un Service Desk y son responsables del mismo.

CORREOCO01: Servidor dispuesto para correo en la compañía.

REPLICACIÓN DE CORREOS: Es una acción que ejecuta Lotus al momento de la creación de un Service Desk en la que se informan a los usuarios implicados mediante correos electrónicos.

ROL: Función o cargo que desempeña un usuario en Lotus, se tienen roles como programadores, jefes, consecutivos, administradores, entre otros.

SAMETIMECO01: Servidor dispuesto para la mensajería instantánea de Lotus.

SERVICE DESK: Es una herramienta IT que permite al usuario la creación de incidentes, el informe de problemas y solicitudes de ciertos tipos de requerimientos.

WORKSPACE: Hace referencia al espacio de trabajo en Lotus Notes, en donde se tiene acceso a las diferentes aplicaciones como Service Desk, bases de datos y correo.

Domino Admin 8.5

APLSERVICEDESKNOACCES: Es un grupo que hace parte del directorio Domino en el cuál los usuarios que pertenecen a este grupo, no tienen acceso a los service desk.

DOCUMENTO PERSONA: Hace referencia al documento que contiene información relevante del usuario tal cómo Número de Cédula, Fechas de últimos cambios de contraseñas, certificados, la dirección de correo, entre otros.

EMPLOYEE ID: Es el término utilizado por el Domino Admin el cual hace referencia al número de cédula de cada usuario.

ID PROPERTIES: Término utilizado para la verificación del correcto funcionamiento de un archivo ID.

ID VAULT: Es una aplicación basada en servidor que contiene copias protegidas de los archivos ID de los usuarios. [8]

PASSWORD DIGGEST: Es una versión codificada de la contraseña de acceso a Lotus Notes que corresponde a un determinado User ID.

SHORT NAME: Es una abreviación al nombre completo de la persona que brinda la plataforma con el fin de identificar las bases de datos con una mayor eficiencia.

USER ID: Es un archivo con formato .id que permite la identificación única de los usuarios de Lotus Notes. Por lo general se nombran con el número de cédula de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] IBM, «IBM - Lotus Notes 8.5 Software,» [En línea]. Available: <http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg27013074#MS85standard>. [Último acceso: Julio 2015].

[2] IBM, «IBM - Domino Admin. 8.5 Software,» [En línea]. Available: <http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg27022427>. [Último acceso: Julio 2015].

[3] Microsoft, «Microsoft Exchange,» [En línea]. Available: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/aa996719.aspx>. [Último acceso: Julio 2015].

[4] «Libre Office Help,» [En línea]. Available: https://help.libreoffice.org/Calc/Importing_and_Exporting_CSV_Files/es. [Último acceso: 02 Mayo 2015].

[5] TechNet, «TechNet,» [En línea]. Available: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/aa998858%28v=exchg.150%29.aspx>. [Último acceso: 02 mayo 2015].

[6] Dommia, «Dommia,» [En línea]. Available: <http://www.dommia.com/es/faqs/-Que-es-el-SMTP-/34.html>. [Último acceso: 02 Mayo 2015].

[7] Overalia, «Overalia,» [En línea]. Available: <http://www.overalia.com/es/glosario/tsv>. [Último acceso: 02 Mayo 2015].

[8] Lotus, «LotusDomino,» [En línea]. Available: <http://www-10.lotus.com/ldd/dominowiki.nsf/dx/12162008022843PMNEKQT7.htm>. [Último acceso: 02 Mayo 2015].