



**Aranda Service Desk Especialista
Versión Móvil**

Tabla de contenido

Aranda Service Desk Especialista Versión Móvil	4
ASDK Mobile	4
1. Iniciar Sesión	4
2. Recuperación de Contraseña	5
3. Información de los casos	5
4. Búsqueda de casos	6
5. Creación de casos	7
6. Visualización y edición de casos	8
7. Editar solución del caso	11
8. Histórico	11
9. Campos adicionales	13
10. Tipos de datos de campos adicionales	14
11. Adjuntar archivos	15

Control de cambios	
Fecha de creación	Aranda CMDB V8 Manual de Instalación y Uso
<i>2016. Septiembre 14</i>	<i>Versión 1</i>
<i>2018. Agosto 23</i>	<i>Versión 2</i>
Cargo	Responsable
<i>Redactor Técnico - Preventa</i>	<i>Germán Hernández</i> german.hernandez@arandasoft.com

Aranda Service Desk Especialista Versión Móvil

ASDK Mobile

La aplicación ASDK Mobile es una aplicación diseñada para Smartphones la cual permite gestionar casos de tipo Requerimiento de Servicio, incidente y Problema por parte de usuarios especialistas de Aranda Service Desk.



Aranda Service Desk

1. Iniciar Sesión

Para ingresar a la aplicación, en la pantalla de inicio debe ingresar el nombre de usuario y contraseña de especialista, posteriormente pulsar Iniciar sesión:

The login screen for Aranda Service Desk. It features the Aranda Service Desk logo at the top. Below the logo, there are two input fields: the first contains the username 'jtorres' and the second is labeled 'Contraseña'. Below these fields is a button labeled 'Iniciar sesión'. At the bottom, there is a link that says '¿Olvidó su contraseña?'.

Aranda Service Desk

jtorres

Contraseña

Iniciar sesión

¿Olvidó su contraseña?

2. Recuperación de Contraseña

En caso de olvidar la contraseña, pulse ¿Olvidó su contraseña?, lo cual lo dirigirá a la pantalla de recuperación de la misma, una vez allí deberá ingresar su nombre de usuario y pulsar Recuperar contraseña, los pasos para la recuperación serán enviados al correo electrónico registrado:



The screenshot shows a web interface for password recovery. At the top left, there is a red button labeled "Cancelar". Below it is a horizontal line. In the center, there is a red logo consisting of three concentric circles with a dot at the bottom right, and the text "Aranda Service Desk" below it. At the bottom, there is a label "Usuario" above a text input field. Below the input field is a red button labeled "Restablecer Contraseña".

3. Información de los casos

Al ingresar los datos correctos de usuario, la interfaz le permite visualizar los casos asignados, su número de identificación respectivo, los tipos de casos (Requerimiento de servicio, Incidente, Problema), el estado del caso, la fecha de creación de caso y el usuario que abrió dicho caso. El listado general de casos permite visualizar el detalle principal de los casos de todos los proyectos a los cuales pertenece el usuario especialista autenticado en la aplicación, estos se muestran en bloques de diez (10) registros por tipo de caso, la vista sólo trae los casos en los que el responsable asignado es el especialista autenticado en la aplicación.

	Exit	Casos	🔄	🔍	+
Nombre del especialista	Jaime Torres				
Número de caso	57	Asignado	2016-04-19 13:30:09		
		MINERA DEL PACÍFICO Luis Carlos Arbesu Calderon Mesa de Servicios (De...		Incidente	
Usuario que realizó la apertura del caso	49	Registrado	2016-02-03 20:23:48		
		MINERA DEL PACÍFICO Agustin Espejo Mesa de Servicios (De...		Incidente	
Estado del caso	23	En Progreso	2015-07-21 04:49:17		
		MINERA DEL PACÍFICO Alejandra Aguayo Mesa de Servicios (De...		Incidente	

Adicional mente, desde esta pantalla puede realizar búsqueda de casos mediante el botón Buscar, actualizar la visualización de casos con el botón Refrescar, crear nuevos casos con el botón Nuevo y salir de la aplicación con el Botón.



4. Búsqueda de casos

Le permite realizar búsqueda de casos; ésta búsqueda puede filtrarse por Proyecto, tipo de casos (Requerimiento de servicio, Incidente, problema), Estado (Ninguno, Registrado, Asignado Solucionado, pendiente, Cerrado y Cancelado) y número de identificación (ID).

Cancelar
Buscar

Proyecto
Seleccione un proyecto >

Tipo


Requerimiento


Problema


Incidente

Podrá realizar la búsqueda por un estado en particular para todos los casos o por el número del caso.

Estado
Seleccione un estado >

ID
Buscar

Buscar

Al filtrar la información, aparecerán los casos que cumplan con las características de búsqueda seleccionadas (En la imagen de ejemplo se realizó una búsqueda por número de identificación, ID 57). Para volver a la pantalla de búsqueda presione Exit.



5. Creación de casos

Le permite realizar la apertura de nuevos casos; para realizar la creación de un caso se debe seleccionar el botón en la pantalla del listado general de casos, posteriormente indicar el tipo de caso que desea crear (Requerimiento, Incidente o Problema) y proceder a diligenciar el formulario teniendo en cuenta la configuración definida para el proyecto, se finaliza la creación seleccionando el botón Guardar.

En caso de tener campos adicionales de nidos (básicos o avanzados), la aplicación mostrará la respectiva ventana para su diligenciamiento, se debe finalizar la creación del caso ejecutando la opción Guardar. Una vez creado el caso, se presenta la información del mismo en modo visualización. En la creación de un caso, siempre es requerido seleccionar un cliente; una vez creado el caso, se asociará al mismo la primera compañía que tenga asociado el cliente que se seleccionó en la creación; desde la consola móvil no es posible seleccionar o modificar una compañía en un caso.

Al diligenciar cada uno de los campos presione Guardar para finalizar la creación.



Cancelar Creación de caso Guardar

Tipo

Requerimiento
 Incidente
 Problema

Proyecto Mesa de Ser...(Demo ITSM) >
 Cliente >
 CI >
 Categoría Comunicaciones >
 Servicio >
 Estado Registrado >
 SLA >
 Urgencia LOW >
 Grupo de... >
 Especialista >
 Descripción

Proyecto	Seleccione el proyecto que está relacionado al caso.
Cliente	Seleccione el cliente relacionado al caso; la búsqueda de este se puede realizar por Nombre, Alias, y correo.
CI	Busque y seleccione el CI que será relacionado con el caso.
Categoría	Seleccione la categoría a la cual será relacionado el caso.
Servicio	Seleccione el servicio al que pertenece el caso.
SLA	Seleccione el SLA que relacionará al caso.
Estado	Seleccione el estado en el cual se encuentra el caso.
Urgencia	Seleccione la urgencia de atención del caso, estas son: Baja, Alta, Crítica (<u>Low</u> , High, Critical).
Grupo de Especialistas	Seleccione el especialista que se encargará de proveer solución al caso.
Descripción	Ingrese una breve descripción que servirá para proveer atención al caso.

6. Visualización y edición de casos

Al ingresar a la interfaz o al realizar búsqueda de algún caso, podrá seleccionarlo y al hacerlo aparecerá la pantalla con la información del caso (En el ejemplo el caso es el 57). Para editar la información del caso seleccione Editar, esto habilitará las características que podrán ser editadas.

Cancelar

Detalle

Editar

57

2016-04-19 13:30:09

Asignado

MINERA DEL PACÍFICO

Luis Carlos Arbesu Calderon

Mesa de Servicios (Demo ITSM)

Incidente 

Inmediatamente la pantalla de **Actualización** se abrirá y allí podrá hacer las modificaciones que necesite; para terminar, haga clic en **Guardar**.

Cancelar

Actualización

Guardar

57

2016-04-19 1...

MINERA DEL PACÍFICO

Luis Carlos Arbesu Calderon

Mesa de Servicios (Dem...

Incidente 

Categoría

Sistemas Core del Ne...

Servicio

Servicio de Tarjeta d...

Especialista

Jaime Torres

SLA

Bajo

Urgencia

HIGH

Estado

Asignado >

Razón

Información...leta y válida >

En la edición de un caso los campos disponibles para modificación son Estado y Razón, se puede adicionar o modificar una solución ingresando a la pestaña Solución, una vez realizados cambios en estos campos, se procede a guardar y la consola evalúa si existen campos adicionales, en ese caso se visualizará dicha sección permitiendo las modificaciones deseadas. Si la edición se realiza para un caso de tipo Problema, la consola permitirá clasificar el caso como un error conocido y se habilitará la opción para seleccionar una Causa.

Existen tres formas de acceder a la visualización de la información de un caso, la primera es seleccionar un caso desde la lista general de casos, seleccionar un caso como resultado de una búsqueda o después de haber creado el caso, en este modo es posible ver la siguiente información:

Descripción: Permite visualizar la descripción del caso.

Solución: Permite visualizar el comentario de solución del caso.

Histórico: Permite adicionar notas y visualizar el registro de las modificaciones del caso, cada registro se visualiza en una pestaña que permite ver el detalle del mismo pulsando sobre la pestaña correspondiente.

Campos Adicionales: Permite visualizar la información de los campos adicionales.

Tareas: Permite visualizar las tareas del caso, no es posible realizar ninguna gestión sobre las mismas.

Las acciones de adjuntar archivo o añadir nota sobre un caso, sólo se encuentran disponibles una vez el caso esté creado y específicamente en modo visualización del caso.

Adjuntos: Permite adjuntar imágenes desde el dispositivo móvil, no es posible eliminar un adjunto una vez sea realizada la carga del mismo al caso.

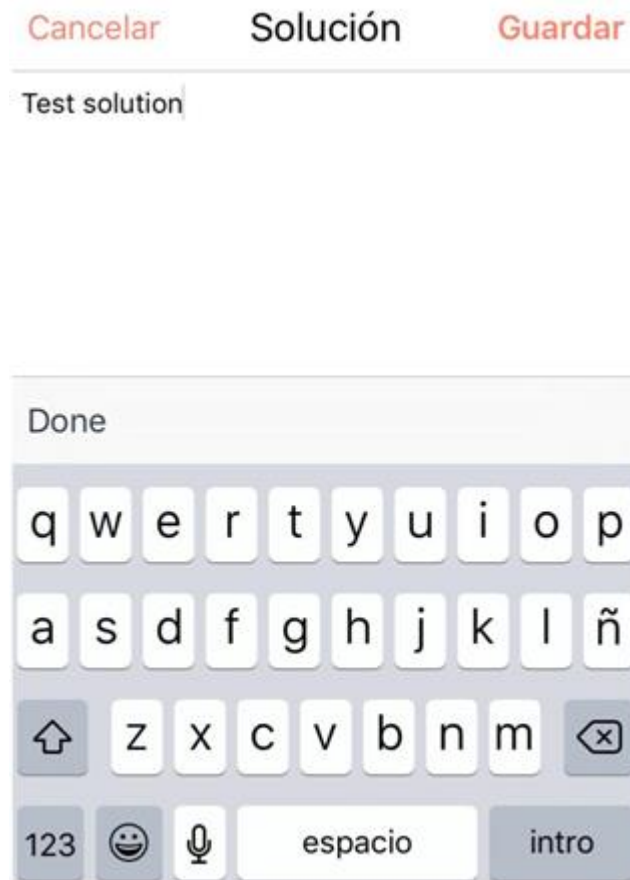
Cancelar	Detalle	Editar
SLA		Bajo
Urgencia		HIGH
Razón	Información completa y válida...	
<hr/>		
Descripción		>
<hr/>		
Solución		>
<hr/>		
Histórico		>
<hr/>		
Campos Adicionales		>
<hr/>		
Tareas		>
<hr/>		
Adjuntos		>

7. Editar solución del caso

Presione Editar, inmediatamente se habilitará la aplicación para poder realizar la edición de la solución del caso

Al realizar la edición en la solución del caso, presione Guardar para finalizar.

Al realizar la edición del caso la aplicación regresará a la pantalla de visualización del caso, presione Guardar para salvar los cambios o presione Cancelar si desea no realizar ningún cambio.



8. Histórico

Permite adicionar notas y visualizar el registro de las modificaciones del caso; al ingresar es posible consultar notas referentes al proceso del caso, para agregar una nueva nota seleccione +

Cancelar

Histórico



Modificación, 17-05-2016 10:04:54 p.m.

[COMMENTARY]

Old: - New: Test

Modificación 2, 19-04-2016 06:22:16 p.m.

Enrutamiento, 19-04-2016 06:22:12 p.m.

Nota, 24-02-2016 06:19:03 a.m.

Modificación 2, 08-02-2016 10:23:30 p.m.

Asignación, 04-02-2016 01:23:48 a.m.

Creación de caso, 04-02-2016 01:23:48 a.m.

En la siguiente pantalla, ingrese la descripción de la nota que considere importante para la atención y solución del caso; posteriormente, seleccione **La nota es pública** si desea que sea vista por otros especialistas o usuarios relacionados con el caso, para finalizar presione **Guardar**.

[Cancelar](#)[Histórico](#)

Modificación, 17-05-2016 10:04:54 p.m.

[COMMENTARY]

Old: - New: Test

Modificación 2, 19-04-2016 06:22:16 p.m.

Enrutamiento, 19-04-2016 06:22:12 p.m.

Nota, 24-02-2016 06:19:03 a.m.

Modificación 2, 08-02-2016 10:23:30 p.m.

Asignación, 04-02-2016 01:23:48 a.m.

Creación de caso, 04-02-2016 01:23:48 a.m.

9. Campos adicionales

La pestaña de campos adicionales permite realizar el diligenciamiento de los campos básicos y/o avanzados que se tengan configurados por tipo de caso.

Tanto en la creación, edición como en la visualización de los campos adicionales, la consola de forma predeterminada muestra desplegada la primera pestaña de campos adicionales, para visualizar todos los campos adicionales, se debe realizar una acción de pulsar sobre la pestaña y como resultado de la acción se desplegara y se podrá visualizar los campos contenidos, dependiendo de la cantidad de campos adicionales configurados así será su visualización en la pantalla y dependiendo del tamaño del dispositivo donde se está visualizando, en caso de que se supere el tamaño de la pantalla, es necesario desplazarse hacia abajo para ver toda la información completa.

Los campos adicionales se clasifican en 4 categorías: Campos por estado, Campos por servicio (incluye los campos por categoría y servicios), Campos por categoría y Campos básicos.

Cancelar Campos adicio... Guardar

Básicos

Soporte Facturado:



Motivo Soporte No Facturado:

Consulta



Pais



Ciudad



Estado

Internet issues

Internet issues

10. Tipos de datos de campos adicionales

La consola Aranda Service Desk Mobile soporta todos los campos adicionales que se pueden configurar desde la consola de configuración BASDK, haciendo posible diligenciar todos los tipos de datos en la creación de casos.

Entre los tipos de datos soportados se encuentran los siguientes:

- Texto
- Fecha
- Lista
- Parágrafo
- Check box
- Texto numérico

La visualización de los campos adicionales y su obligatoriedad, dependerá de la configuración realizada en la consola de configuración BASDK, ya que la consola móvil responde a los filtros de estados, categorías y servicios.

11. Adjuntar archivos

Para adjuntar archivos, simplemente tiene que presionar + e inmediatamente la interfaz de su teléfono se abrirá para que seleccione los archivos a adjuntar al caso, al terminar presione el botón **Cancelar** para regresar a la pantalla principal.

