



# Aranda Service Desk Especialista Versión Móvil



## Tabla de contenido

Aranda Service Desk Especialista Versión Móvil4					
ASDK Mobile4					
Disp	Dispositivos iPhone4				
1.	Inicio de sesión4				
2.	Recuperación de contraseña7				
3.	Información de los casos				
4.	Búsqueda de casos				
5.	Creación de casos9				
6.	Visualización y edición de casos10				
In	formación Visible11				
7.	Editar solución del caso12				
8.	Histórico				
9.	Tareas14				
10.	Adjuntos15				
11.	Campos Adicionales17				
12.	Firma17				
13.	Tiempo/ANS18				
Disp	ositivos Android19				
1.	Inicio de sesión				
2.	Recuperación de contraseña21				
3.	Información de los casos21				
4.	Búsqueda de casos22				
5.	Creación de casos23				
6.	Visualización y edición de casos24				
7.	Editar solución del caso25				
8.	Histórico				
9.	Tareas				
10.	Adjuntos				
11.	Campos Adicionales29				
12.	Firma				
13.	Tiempo/ANS				



Control de cambios		
Fecha de creación	Aranda CMDB V8 Manual de	
	Instalación y Uso	
2016. Septiembre 14	Versión 1	
2018. Agosto 23	Versión 2	
2019. Febrero 8	Versión 3	
Cargo	Responsable	
Redactor Técnico - Preventa	Germán Hernández	
	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.

## **Dispositivos iPhone**

1. Inicio de sesión

Aranda Service Desk Mobile permite realizar dos tipos de autenticación:

**Código QR**: para escanear el código QR y autenticarse con la URL correcta, ingrese a la consola BASK y siga los siguientes pasos:

	Aranda SERVICE DESK®
103	Tipo de autenticación
	ARANDA 🔻
202	Usuario
	german.hernandez
	Contraseña
CONFIGURACIÓN	
Contraction	

De clic en la opción **Consola de Usuario** ubicada al costado izquierdo de la consola BASDK y luego de clic en **Opciones de Acceso**.

🗎 Consola de Usuario
Creación de Casos
Cerrado de casos
Detalles - Cliente
Búsqueda de casos
Enlaces de redirección
Opciones de Acceso
Configuración de Branding



Luego de clic en la opción Habilitar la generación de código QR y copie la URL que aparece en la parte de abajo y péguela en el navegador e ingrese.

German Hernandez	30/01/2019 14:15:08 >>		
Mesa de Servicio	DS TI Mesa de Servicios TI V		
Opciones de Acceso			
Opcion			
Habilitar la generación de código QR			
Ubicación del código QR: http://preventaco.arandasoft.com/AFS/ServiceDesk/General/QRGENERATE.png			
Mante	ner sesiones abiertas para la consola USDK-Mobile		
Visual	izar módulo de noticias en inicio de sesión		
🗹 Habilit	tar registro de usuarios		
Acces	o anónimo		
🗹 Ha	ubilitar acceso anónimo Para el Usuario: 🛛 Usuario Anonimo 🔻 🔎		
De	isea que los Usuarios Anónimos Visualicen sus casos 📃 Habilitar casos solo por búsqueda para usuarios anónimos		

Luego escanee el código QR abriendo la aplicación desde el dispositivo móvil.





Ingreso de URL Manual:

De clic en la opción **configuración manual** e ingrese la url: <u>https://asdk.arandasoft.com/asdkapi</u>



Luego de clic en probar conexión y luego en Guardar

II Claro 4G	2:56 p. m.	
🗙 Atrás		Guardar
Arand	a Service	Desk

	URL de servicios web Aranda	
https://a	sdk.arandasoft.com/asdkapi/	
	Probar conexión	

by Aranda<sup>®</sup>



Luego autentíquese que su cuenta de usuario, dominio de la empresa a la que pertenece y contraseña, luego de clic en Iniciar sesión

III Claro 4G	10:42 a.m.	
🗙 Atrás		
Arand B	a Service Desk ienvenido	
		-
german.hernand	ez	_
Contraseña		
	Iniciar sesión	]
25	Ividó su contraseña?	
	by Aranda <sup>®</sup>	

## 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:





#### 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, la vista sólo trae los casos en los que el responsable asignado es el especialista autenticado en la aplicación.

	HI Claro 4G 11:01	a.m. 🔳 🗩	
	Aranda Use	r Service Desk	
		+ =	
	Q. Buscar		
-	3157	24/01/2019 02:24 p.m.	Fecha y hora de apertura
Número de caso	Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA Nini Johana Muñoz Muñoz		del caso
Tipo de caso	Preventa Requerimiento (🕑)	Progreso: +68%	
	3139	18/01/2019 01:03 p.m. >	
Usuario que realizó la	Espera de Información Com ARANDA PREVENTA Nini Johana Muñoz Muñoz	ercial	
caso	Requerimiento 🥑	Progreso: •131%	
	3137 Programado ARANDA PREVENTA Nini Johana Muñoz Muñoz Preventa	18/01/2019 12:49 p.m. >	
	Requerimiento 🥑	Progreso: •36%	progreso del caso
Estado del	3103 Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA	10/01/2019 02:56 p.m. >	

#### 4. Búsqueda de casos

Le permite realizar búsqueda de casos; ésta búsqueda puede filtrarse solo por número de caso. Este número debe digitarlo en el campo de búsqueda.

.tl Claro 4G 11:01 a	a.m. 🔳
🔘 Aranda User	Service Desk
2	+ =
Q Buscar	
3157 Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA Nini Johana Muñoz Muñoz Preventa Requerimiento 🏈	24/01/2019 02:24 p. m. > Progreso: •68%
3139 Espera de Información Com ARANDA PREVENTA Nini Johana Muñoz Muñoz Preventa	18/01/2019 01:03 p.m. >
Requerimiento (🌒) 3137 Programado ARANDA PREVENTA Nini Johana Muñoz Muñoz Preventa Requerimiento (🌒)	Progreso: •131% 18/01/2019 12:49 p. m. > Progreso: •36%
3103 Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA	10/01/2019 02:56 p.m. >



#### 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.

Il Claro 4G	11:12 a. m.		📶 Claro 🗢	9:14 a. m.	
<b>(</b> ) A	randa User Service Desk		🔘 Aran	da User Service Desk	(
Cancelar	Nuevo caso Guar	dar	🕻 Nuevo caso	Tipo	
Тіро	Requerimiento	>	Requerimiento		$\sim$
Proyecto	Soporte	>	Incidente		
Cliente	Seleccione	>	Problema		
сі	Seleccione	$\rightarrow$			
Categoría	Seleccione	>			
Servicio	Seleccione	$\rightarrow$			
Estado	Registrado	>			
SLA	Seleccione	>			
Urgencia	ALTA	$\rightarrow$			
Grupo	Seleccione	>			



Тіро	Seleccione el tipo de caso, Ej, Requerimiento, Incidente, problema
Proyecto	Seleccione el proyecto que esta relacionado en el caso
Cliente	Seleccione el cliente relacionado al caso, la búsqueda de este se puede realizar por Nombre Alias Correo
СІ	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
Estado	Selecione el estado en el cual se encuentra el caso
SLA	Seleccione el SLA que relacionará al caso
Urgencia	Seleccione la urgencia de atención del caso, estas son Baja, Alta, Crítica (Low, High, Critical)
Grupo	Seleccione el grupo de especialistas al cual asocio el caso
Especialista	Seleccione el especialista que estará a cargo de la solución del caso
Asunto	Título o palabra clave a la cual se refiere el 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 3157). Para editar la información del caso seleccione Editar, esto habilitará las características que podrán ser editadas.

.II Claro	4G	11:03 a.m.	
	() Ar	anda User Service	Desk
<		Detalle	Editar
3157 ARAND Nini Jol	A PREVI	24/01/2 ENTA ñoz Muñoz	019 02:24 p. m.
Prevent	ta	Req	uerimiento 🅑

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



II Claro 4G	11:04 a.m.	III Claro 4G	2:01 p. m.	,
Ó A	Aranda User Service Desk	$\bigcirc$	Aranda User Service Des	sk
Cancelar	Actualización Guardar	Cancelar	Actualización (	Guardar
3157 ARANDA PRE Nini Johana M	24/01/2019 02:24 p.m. VENTA Auñoz Muñoz	Estado	Solici	itado >
Preventa	Requerimiento 🥥	Razón	I	NEW >
Progreso	68%	Asunto	Demo Heel (ASDK y A	(DM) >
CI		Descripción		>
Categoría	Aranda Service Desk	Solución		>
Servicio	Dimensionamiento Infraestructura	Histórico		>
SLA	SLA 1-1-3	Taraas		
Urgencia	ALTA	Tareas		
Grupo	Preventa Colombia 🔷	Adjuntos		>
Especialista	German Hernandez Cast >	Campos adi	cionales	>
Estado	Realizado/Ejecutado >	Firma		>
Est	tados cargados exitosamente 🛛 🗙	Tiempo/AN	5	>

En la edición de un caso los campos disponibles para modificación son Grupo, Especialista, Estado, Solución, Histórico, Adjuntos, Campos Adicionales (se puede agregar una nota), 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 esté modo es posible ver la siguiente información:

#### Información Visible

**Progreso:** Permite visualizar en variable de porcentaje el tiempo que lleva el caso.

**CI:** Permite visualizar un CI en el escenario que este asociado al caso.

Categoría: Permite visualizar la categoría del caso

Servicio: Visualiza el tipo de servicio del caso. Por ejemplo: DEMO

SLA: Visualiza el acuerdo configurado previamente Ej: SLA 1-1-3



Urgencia: Visualiza el tipo de urgencia del caso: Alta, Baja, Media

**Grupo:** Visualiza el nombre del grupo de especialista al que se encuentra asociado el caso

Especialista: Visualiza el nombre del especialista que se encuentra a cargo del caso

**Estado:** Visualiza el estado del caso. Ej: Solicitado, Asignado, En proceso, Realizado, etc.

**Razón:** Visualiza la razón asignada al caso. Ej: Aprobado, Actividad realizada, Realizado / ejecutado, etc

**Asunto:** Permite visualizar o modificar el asunto del caso Ej: Acceso de Ambientes, Demostración,

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.

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

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

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

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.

**Firma:** Permite, crear una firma sobre el caso la cual debe realizarse con un lápiz óptico sobre el táctil del dispositivo móvil y luego dar clic en Guardar

Tiempo / ANS: Permite ver el detalle en tiempo del Acuerdo de Nivel de servicio pactado.

#### 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 +

II Claro 4G	11:08 a.m.	
() A	anda User Service D	esk
< Atrás	Histórico	+
Modificación, 29-	01-2019 05:59:30 p.m.	
[STATUS] Old: Programado	- New: Realizado/Ejecutad	io
Modificación, 29-	01-2019 05:59:30 p.m.	
[REASON] Old: Actividad Pro	ogramada - New: Actividad	I Realizada
Modificación, 29-	01-2019 05:59:30 p. m.	
[COMMENTARY Old: - New: Se env requeridos	 vian requerimientos de infi	raestructura
Tarea, 25-01-201	9 02:56:13 p.m.	
- New Task: Docu	mentacion infraestructura	6
Adjunto, 25-01-2	019 02:54:27 p.m.	
Filename: Dimens   Size: 382 Kb	ionamiento 2600 ACM - 2	2 ASDK.pdf
Modificación, 25-	01-2019 02:54:01 p.m.	
ISTATUS1		



A continuación, podrá realizar la nota nueva dentro del caso y luego de clic en Guardar. En la parte inferior hay un botón donde podrá permitir que la nota sea pública o no.

Aranda User Service Desk				
Cancelar	Nueva nota	Guardar		
Se esta trabajar	ido en el caso			
Note is public				

## 9. Tareas

En esta opción podrá observar las tareas creadas previamente y asociadas al caso con el que se está trabajando.

III Claro 4G	3:23 p. m.	Ö 💼 +
@ A	randa User Service I	Desk
<b>〈</b> Detalle	Tareas	

El listado de tareas está vacío 🛛 🗙



## 10. Adjuntos

Permite adjuntar imágenes y archivos desde el dispositivo móvil, no es posible eliminar un adjunto una vez sea realizada la carga del mismo al caso. Para agregar una imagen o archivo de clic en +

utl Claro 4G	3:42 p. m.	v 💼 +			
Aranda User Service Desk					
Contraction Contractica Con	Adjuntos	+			

Luego seleccione que tipo de adjunto va seleccionar, las opciones son:

- Tomar una foto o video
- Traer una foto/video de la biblioteca
- Adjuntar un archivo

atl Claro 4	G 3:42 p.m. 🛛	•+
<.	Aranda User Service Desk	
< Detalle	e Adjuntos	+
_		
[	Agregar Adjunto	- 1
		_
	Tomar foto o Video	- 1
		-
Bib	lioteca de Fotos/Video	- 1
Г <b>Г</b>	A disease see bits	
	Adjuntar archivo	
	Cancelar	
	Cancelar	



Ahora seleccione el archivo a adjuntar

all Claro 4G	3:48 p.m. Recientes	e 🔜 + Cancelar
Q Buscar		
Cuentas 3:47 p. m.	taller 30/11/18	ITIL resumen 10/06/18
ticket 1 4/04/18	GERMAN HERNsend 2/04/58	
Recientes		Explorar
HI Claro 4G	3:48 p.m. randa User Serv	▼ ■.+ rice Desk /olver a elegir
		*****
	Construction     Construction	

Adjuntar

El archivo ha sido adjuntado exitosamente.

Luego de clic en Adjuntar



## **11.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.

Il Claro 4G	3:25 p. m.	° 💼 🗲
Ó	Aranda User Service De	esk
Cancelar	Campos adicionale	es
Básicos		
Pais: *		
Colombia B	ogotá	
Lugar: *		
En Aranda		
Fecha Progran	nada Tentativa: *	
31/01/2019	9 05:30 p. m.	
Caso Urgente:		
Si		
Empresa: *		
IKE - ALLIAN	Z	
Cantidad total 1000	de PC de la Compañia:	
1000		
	Solo lectura	×

#### 12. Firma

Permite, crear una firma sobre el caso la cual debe realizarse con un lápiz óptico sobre el táctil del dispositivo móvil y luego dar clic en **Guardar.** 

Para registrar la firma, de clic en la opción firma dentro de las opciones de edición del caso.



II Claro 4G	2:01 p. m.		•
<b>(</b>	Aranda User Service	Desk	
Cancelar	Actualización	Guard	lar
Estado	Se	olicitado	>
Razón		NEW	>
Asunto	Demo Heel (ASDK	y ADM)	>
Descripción			>
Solución			>
Histórico			>
Tareas			>
Adjuntos			>
Campos adio	ionales		>
Firma			>
Tiempo/ANS	5		>

Luego en el espacio que dice Firma Aquí, con un lápiz óptico haga la firma y de clic en Guardar.

ull Claro 4G	11:15 a.m.		all Claro 4G	11:15 a.m.	
🧔 Ar	randa User Servic	e Desk	🧿 AI	anda User Service	e Desk
Contraction Contractica Con	Firma	Guardar	Contraction Contractica Con	Firma	Guardar
Firma aquí			Gn	i M	V
Firma del c	liente B	ORRAR	Firma del c	liente BC	DRRAR
La firma q utilizada p nuestro ser	que usted pro para auditar y rvicio	veerá, será / controlar	La firma o utilizada p nuestro se	ue usted prov bara auditar y rvicio	eerá, será controlar

## 13. Tiempo/ANS

Permite ver el detalle en tiempo del Acuerdo de Nivel de servicio pactado.

	3.25 p. m.			
O Aranda User Service Desk				
🗸 Detalle	Tiempo/ANS			
Progress	5	Tiem	po transcurrido	
-	— 3%	<mark>(</mark> ) 1	h : 17m	
	FECHA	S REAL	FECHAS ESTIMADA	
Registro	31/01/2 02:18:41	019 p. m.		
Atención	31/01/2019 03:12:21 p. m.		01/02/2019 02:18:41 p. m.	
Solución	31/01/2019 03:36:29 p. m.		07/02/2019 02:18:41 p. m.	
Cierre				



## **Dispositivos Android**

1. Inicio de sesión

Existen dos formas de realizar la autenticación en ASDK Mobile, estas son:

- Escaneo de código QR
- Autenticación manual URL

Para más información Ver. Inicio de sesión

Ingreso de URL Manual:

De clic en la opción **configuración manual** e ingrese la url: <u>https://asdk.arandasoft.com/asdkapi</u>



Luego de clic en probar conexión y luego clic en



• 🖬	e		n s o	43% 🖬 11	:47 A)
URL	de servici	os wel	b A	$\sim$	×
		6	2		
		Y	<i>y</i>		
	Aranda	Serv	ice l	Desk	
URL	de servicios we	b Aranda			
http	s://asdk.aranda	isoft.com	Vasdkap		_
$\left[ \right]$	p	tobar cone	xión		
	El hort de r	anticiae	ush ar u	Slided	
	El liust de s	iervicios.	web es v	anooi	

Luego autentíquese que su cuenta de usuario, dominio de la empresa a la que pertenece y contraseña, luego de clic en Iniciar sesión

≅♦⊛
400)
Aranda Service Desk
INTERSEQ
german.hernandez
Iniciar sesión
¿Olividó su contraseña?
🌣 👦 Aranda <sup>5</sup>



## 2. Recuperación de contraseña

Asistente para recuperación de contraseña. Para más Información Ver <u>Recuperación</u> de contraseña

메이버 이제 31 67% û 2:04 PM
Aranda Service Desk
Nombre de usuario
Recuperar contraseña
by Aranda <sup>5</sup>

## 3. Información de los casos

Interfaz que permite visualizar los casos asignados y sus detalles. Para más información Ver. Información de los casos

	<b>2</b> **_	9 3 .d 44	6 <b>0</b> 11:5	MA 0	
	Sends 1	iervice Desk			
	Casos	a	+	:	
	🥜 German Hemano	lez Castillo			
	3221	06/02/2019 1	9,48,41	-	Fecha y hora
Número de caso	Solicitado ARANDA PREVENTA Nirs Johana Muñoz Muñoz Preventa			>	del caso
Tipo de caso	Requirimiento 💙	Progres	0. • 9%		
Estado del caso	3202 Asignado ARANDA PREVENTA Estatban Arango Martinez Preventa	01/02/20191	3.07:14	>	
	Requerimiento 💜	Progreso	• 791		progreso del caso
Usuario que realizó la apertura del	3195 Realizado/Ejecutado AJIANDA PREVENTA Alexander Arcia Fonseca	31/01/2019	4.18:41	>	
caso	Requerimiento 📽	Program	0. • 3%		
	3186 Asignado Altanda PREVENTA	30/01/2019 1	5/46/17	>	



### 4. Búsqueda de casos

Le permite realizar búsqueda de casos; ésta búsqueda puede filtrarse solo por número de caso. Este número debe digitarlo en el campo de búsqueda.

De clic en el icono <a>Implication</a> .

<b>2 *</b> 8 _	♥ 🛪il 44% û 11:51	AM
😳 Aranda S	ervice Desk	
Casos	Q +	:
🥜 German Hernand	ez Castillo	
3221 Solicitado ARANDA PREVENTA Nini Johana Muñoz Muñoz	06/02/2019 19:48:41	>
Requerimiento 🥩	Progreso: 👁 9%	
3202 Asignado ARANDA PREVENTA Esteban Arango Martinez Preventa	01/02/2019 13:07:14	>
3195 Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA Alexander Arce Fonseca Preventa Requerimiento	Progreso: • 753	>
2196		
Asignado ARANDA PREVENTA Julian Alfonso Mongui Rodric	30/01/2019 15:46:17	>

Luego seleccione el tipo de caso y realice la búsqueda digitando el número de caso en el campo que dice: Buscar por id. Y luego de clic en <sup>Q</sup>

₩ <b>♥</b> ® ♥ 3	15 <b>G</b> 11:5	2 AM
Aranda Service Desk		
Búsqueda de casos	Q	:
🕫 German Hernandez Castillo		
Proyecto		
Soporte		
Tipo	~	
Cambio Requerimiento Incidente	Problema	
Estado ID		_
Todos Buscar por k	đ	Q
Podrá realizar la búsqueda por un estado en j todos los casos y por el número del caso	perticular	para



## 5. Creación de casos

Le permite realizar la apertura de nuevos casos. Para más información Ver. Creación de casos

Para crear un caso, de clic en +

P 🔻 🗑	9 🗟 Jil 45% 🖬 11	56 AI
Aranda Se	ervice Desk	
Casos	<b>Q</b> +	:
🛷 German Hernand	ez Castillo	
3221 Solicitado ARANDA PREVENTA Nini Johana Muñoz Muñoz Preventa	06/02/2019 19:48:4	1
Requerimiento 🔮	Progreso: 🔵 9	%
3202 Asignado ARANDA PREVENTA Esteban Arango Martinez Preventa	01/02/2019 13:07:1	4
Requerimiento 🔮	Progreso: • 79	%
3195 Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA Alexander Arce Fonseca	31/01/2019 14:18:4	1
Requerimiento 🔮	Progreso: 🌒 3	%
<b>3186</b> Asignado ARANDA PREVENTA Julian Alfonso Mongui Rodrig	30/01/2019 15:46:1 uuez	7

Luego diligencie la siguiente información:



▶≌♥	1:51 PM
Aranda Service Desk	
Creación de caso 🛛 🗸 🗙	:
🕫 German Hernandez Castillo	,
Tipo 🔮 😿 🛞	,
Proyecto: Sonorte	
Cliente:	- 1
Seleccione un cliente	Q
CI:	_
eleccione un Cl	۹
Categoría:	
eleccione una categoría	Q
Servicio:	
Select	>
SLA:	
Estado:	
Registrado	>
Urgencia:	
ALTA	>
G. Especialista:	
Select Especialista:	
Select	>
Asunto	
Por favor ingrese aquí el asunto para la creaci caso	ón del
Descripción:	
Por favor ingrese aquí la descripción para crea de caso	ción

## 6. Visualización y edición de casos

Para más información. Ver Visualización y edición de casos.

Para editar la información del caso. De clic en los 3 puntos verticales que se encuentran en la parte superior derecha y luego de clic en Editar. Esto habilitará las características que podrán ser editadas.

□▶♦	♥ 1		♥ ±
😒 hea	vtu Service Deak	9	Arunda Service Desk
Detalles	E	Detalles	Editar
3221 Solicitado ARANDA PREVENTA	06/02/2019 19:48:41	3221 Solicitado	Cerrar sesión
Nini Johana Muñoz Muño Requeramiento 📢	N.	Alunida PREVENT. Nini Johana Muñaz I Requesimiento 46	



₽₽♥... 🗣 😤 🕼 67% 🖬 1:53 PM 🛛 🖼 🖻 🔷 ... Aranda Service Desk Aranda Service Desk  $\checkmark$ × Edición del caso Edición del caso  $\checkmark$ × : Edición del caso 3221 Progreso: - 10% Progreso: = 10% Preventa Proyecto: Preventa Proyecto: Preventa CI: CI: Verificando si el estado Servicio: Demo Servicio: Demo permite enrutar Urgencia: Urgencia: ALTA ALTA G. Especialista: G. Especialista: Preventa Colombia > Preventa Colombia > Especialista: > > German Hernandez Castillo German Hernandez Castillo Categoria: Aranda Service Desk Categoria: Aranda Service Desk Estado: Estado: Solicitado > Solicitado > Solicitado Razón: Razón: Nuevo > Nuevo > SLA: SLA 1-1-3 SLA: SLA 1-1-3

Luego de realizar la edición del caso de clic en 🗸

Para más información Ver. Información Visible

## 7. Editar solución del caso

Para editar el caso de clic en Solución





Al ingresar podrá realizar la edición del caso seleccionado y luego de clic en 🗹

	۰					97,	1 68%	û 1:5	5 PM
			9 Ad	inda Se	irvice (	Desk		_	
So	lucio	ón							$\sim$
<b>B</b> .33	221	A	randa	Soft	vare		Solicit	tado	
se e requ	nviar	n req	uerir	nien	tos d	de int	fraes	truc	tura
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
q	w	е	r	t	у	u	i.	0	р
а	s	d	f	g	h	j	k	T	ñ
Ŷ	2	z )	(		/ 1	o r	n n	n	$\propto$
!#©	8	\$		Españ	ol (US)		ŀ		с,

## 8. Histórico

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

Para visualizar el histórico de clic en Histórico dentro de los detalles del caso

⊑⊧♥	♥ %l 68% û 1:56 PM
😳 Aranda Servi	ce Desk
Detalles	:
3195 Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA Alexander Arce Fonseca Requerimiento <b>≪</b>	31/01/2019 14:18:41
Descripción	>
Solución	>
Histórico	>
Campos adicionales	>
Tiempo / ANS	>
Adjuntar	>
Tareas	>
Firma	>



Al ingresar podrá visualizar o adicionar una nota nueva. Para agregar una nota nueva de clic en +

🖼 Þ ♦ 🛛 🕅 🕅 🖾 1:56 PM
🧔 Aranda Service Desk
Histórico + :
3195 Aranda Software Realizado/Ejecutado
Modificación, German Hernandez Castillo 💦 🗸 🗸
[STATUS] Old: Programado - New: Realizado/Ejecutado
Modificación, German Hernandez Castillo 🛛 🗸 🗸
Modificación, German Hernandez Castillo 🛛 🗸 🗸
Modificación, German Hernandez Castillo 🛛 🗸 🗸 31/01/2019 15:35:45
Modificación, German Hernandez Castillo 🛛 🗸 🗸 31/01/2019 15:35:45
Modificación, German Hernandez Castillo 💦 🗸 🗸
Modificación, German Hernandez Castillo

A continuación, agregue la nota nueva y de clic en  $\checkmark$ . También podrá seleccionar si desea que la nota sea pública o no.

Nu	ieva	nota	а			Ŷ		×	:
319	6	Arr	nda Sr	a Menaler	ž.	ster.	tendo/	Epecut	ado
8 /10	ta es p	ibica						L	
Des	cripci	ón							
22		100	22.21	202					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1 q	2 W	3 e	4 r	5 t	б У	7 U	8 i	9 0	0 p
1 q a	2 W S	3 e d	4 r f	5 t g	6 y h	7 u j	8 i k	9 0 1	0 p ñ

Después de seguir estos pasos, la nota ha sido creada exitosamente.



#### 9. Tareas

En esta opción podrá observar las tareas creadas previamente y asociadas al caso con el que se está trabajando.

		🔍 😤 "al 68% 🖬 1:57 PM		
Aranda Service Desk				
÷	Tareas	:		
1 3195	Aranda Software	Realizado/Ejecutado		

## 10. Adjuntos

Permite adjuntar imágenes y archivos desde el dispositivo móvil, no es posible eliminar un adjunto una vez sea realizada la carga del mismo al caso. Para agregar una imagen o archivo de clic en **Adjuntar** dentro de las opciones de detalles del caso.

≅≥♥	♥ 3l 67% @ 1:58 PM			
Aranda Service Desk				
Detalles	:			
3195 Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA Alexander Arce Fonseca Requerimiento €	31/01/2019 14:18:41			
Descripción	>			
Solución	>			
Histórico	>			
Campos adicionales	>			
Tiempo / ANS	>			
Adjuntar	>			
Tareas	>			
Firma	>			



Al ingresar de clic en 
 Esto lo dirigirá al administrador de archivos del dispositivo móvil, en donde podrá seleccionar el archivo a adjuntar. De doble clic sobre el archivo seleccionado y el archivo quedará adjunto al caso.

≅≥♥	♥ 😤! 67% û 1:58 PM	₽≥♥	♥ 第	020	♥ KE 🕱! 67% 🖬 1:59 PM
💿 Aranda Service Desk		RECIENTES		🤤 Aranda Se	ervice Desk
Adjuntos	Ø 1	Screenshot	_20190207-135829.png	Detalles	:
8 3195 Aranda Software	Realizado/Tjecutado	1:58 PM Screenshot, 1:58 PM	_20190207-135817.png	3195 Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA Alexander Arce Fonseca Requerimiento <b>≼</b>	31/01/2019 14:18:41
		Screenshot, 1:57 PM	_20190207-135749.png	Descripción	>
		Screenshot, 1:57 PM	_20190207-135729.png	Solución	>
		Screenshot	_20190207-135711.png	Histórico	>
		1:57 PM		Campos adicionales	>
		Screenshot, 1:56 PM	_20190207-135644.png	Tiempo / ANS	>
		Screenshot	20190207-135631 ppg	Adjuntar	>
		1:56 PM		Tareas	>
		Screenshot, 1:55 PM	_20190207-135543.png	Firma	>

#### **11.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. Para más información Ver. <u>Campos Adicionales</u>.

	≅ ⇔ ⊯ ♀ ¥I %l 67% ù 2:00 PM		
Campos adicionales	Campos adicionales		
G 3195 Aranda Software Realizado/Ejecutado	3195 Aranda Software Realizado/Ejecutado		
Campos básicos 🗸 🗸	😑 En Aranda 🦼		
Pais: (*) Colombia Bogotá	Fecha Programada Tentativa: (*) 31/01/2019 05:30:00 PM		
😑 En Aranda 🦼	Caso Urgente: (*)		
Fecha Programada Tentativa: (*) 31/01/2019 05:30:00 PM	Empresa: (*)		
Caso Urgente: (*)	IKE - ALLIANZ		
Empresa: (*)	Cantidad total de PC de la Compañía: 0 1000		



#### 12. Firma

Permite, crear una firma sobre el caso la cual debe realizarse con un lápiz óptico sobre el táctil del dispositivo móvil y luego dar clic en **Guardar**.

Para registrar la firma, de clic en la opción firma dentro de las opciones de detalles del caso.

≅≥♥	♥ 🛪il 67% 🖬 1:58 PM			
📀 Aranda Service Desk				
Detalles	:			
3195 Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA Alexander Arce Fonseca Requerimiento <del>¶</del> €	31/01/2019 14:18:41			
Descripción	>			
Solución	>			
Histórico	>			
Campos adicionales	>			
Tiempo / ANS	>			
Adjuntar	>			
Tareas	>			
Firma	>			

Luego en el espacio que dice Firma Aquí, con un lápiz óptico haga la firma y de clic en





## 13. Tiempo/ANS

Permite ver el detalle en tiempo del Acuerdo de Nivel de servicio pactado.

₩♀₩	Ŷ	¥ 😤 .ul 67% 🖻 2:01 PM		
Aranda Service Desk				
← Tiempo / ANS				
🖹 3195	Aranda Software	Realizado/Ejecutado		
Pro	greso	Tiempo transcurrido		
•	3%	🕒 1h:17 m		
	FECHAS REALES	FECHAS ESTIMADAS		
Registro	31/01/2019 14:18:41	-		
Atención	31/01/2019 15:12:21	01/02/2019 14:18:41		
Solución	31/01/2019 15:36:29	07/02/2019 14:18:41		
Cierre				