



Aranda Service Desk Especialista Versión Móvil

Tabla de contenido

Aranda Service Desk Especialista Versión Móvil	4
ASDK Mobile.....	4
Dispositivos iPhone	4
1. Inicio de sesión	4
2. Recuperación de contraseña.....	7
3. Información de los casos.....	8
4. Búsqueda de casos	8
5. Creación de casos.....	9
6. Visualización y edición de casos.....	10
Información Visible	11
7. Editar solución del caso.....	12
8. Histórico	13
9. Tareas	14
10. Adjuntos	15
11. Campos Adicionales	17
12. Firma.....	17
13. Tiempo/ANS	18
Dispositivos Android	19
1. Inicio de sesión	19
2. Recuperación de contraseña.....	21
3. Información de los casos.....	21
4. Búsqueda de casos	22
5. Creación de casos.....	23
6. Visualización y edición de casos.....	24
7. Editar solución del caso.....	25
8. Histórico	26
9. Tareas	28
10. Adjuntos	28
11. Campos Adicionales	29
12. Firma.....	30
13. Tiempo/ANS	31

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

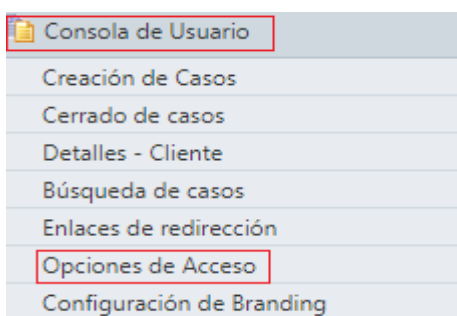
Aranda Service Desk Mobile permite realizar dos tipos de autenticación:

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



The image shows the login screen of the Aranda SERVICE DESK application. On the left, there is a blue cube icon with two gears and a yellow question mark, labeled "CONFIGURACIÓN". On the right, there is a login form with the following fields: "Tipo de autenticación" (a dropdown menu showing "ARANDA"), "Usuario" (a text field containing "german.hernandez"), and "Contraseña" (a password field with masked characters). Below the form are three buttons: "Aceptar" (highlighted with a red box), "Cancelar", and "¿Olvido la contraseña?". At the bottom, there is a small logo and the text "© Aranda Software Corp."

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



The image shows a menu titled "Consola de Usuario" (highlighted with a red box). The menu contains the following options: "Creación de Casos", "Cerrado de casos", "Detalles - Cliente", "Búsqueda de casos", "Enlaces de redirección", "Opciones de Acceso" (highlighted with a red box), and "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 Servicios TI** Mesa de Servicios TI

Opciones de Acceso

Opciones de Acceso

☒ **Habilitar la generación de código QR**

Ubicación del código QR: <http://preventaco.arandasoft.com/AFS/ServiceDesk/General/QRGENERATE.png>

☐ Mantener sesiones abiertas para la consola USDK-Mobile

☐ Visualizar módulo de noticias en inicio de sesión

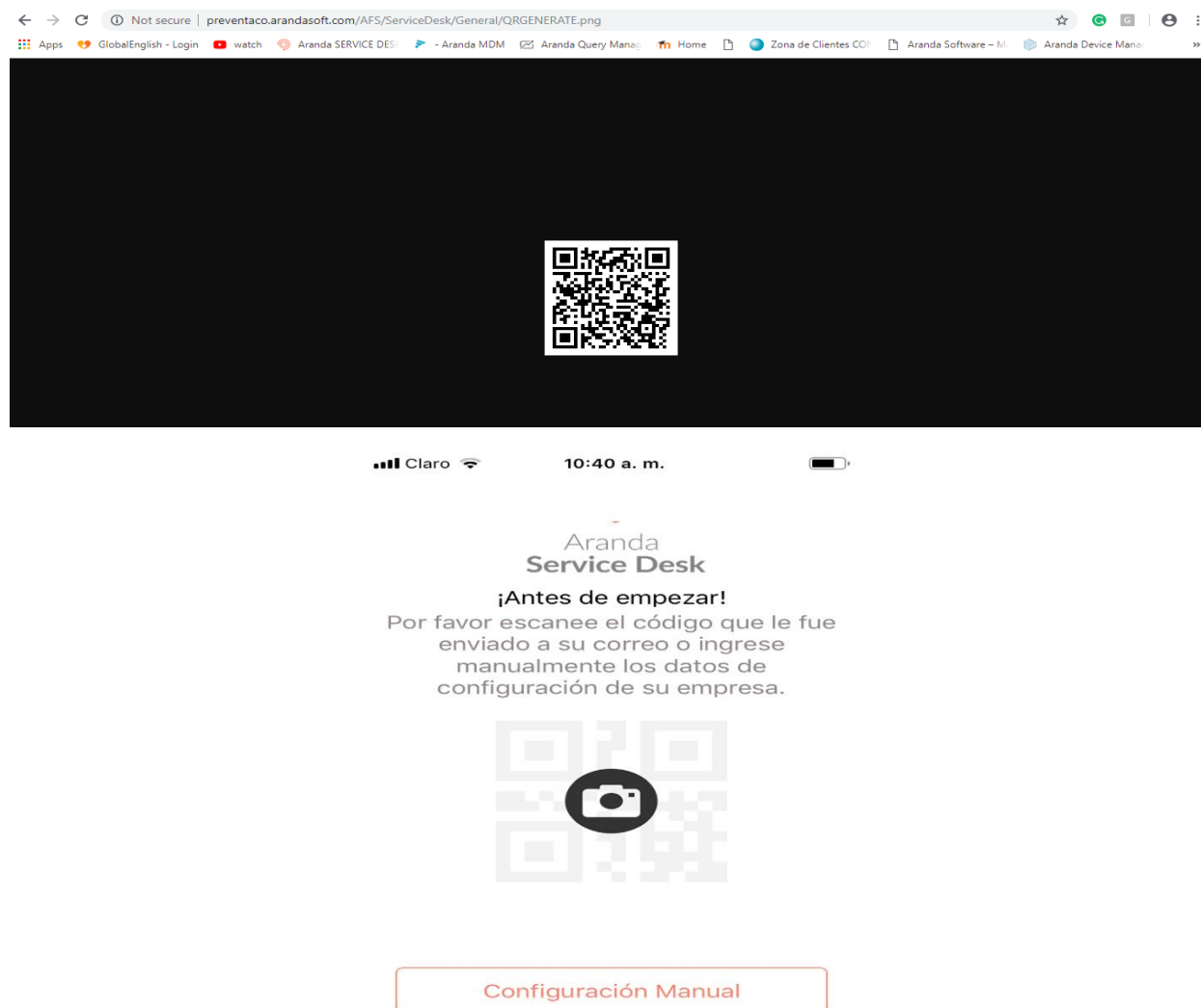
☒ **Habilitar registro de usuarios**

Acceso anónimo

☒ Habilitar acceso anónimo Para el Usuario: **Usuario Anónimo**

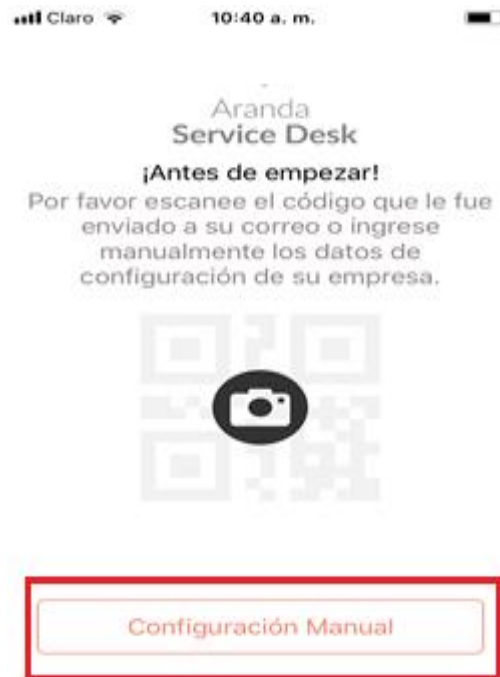
☐ Desea que los Usuarios Anónimos Visualicen sus casos ☐ Habilitar casos solo por búsqueda para usuarios anónimos

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

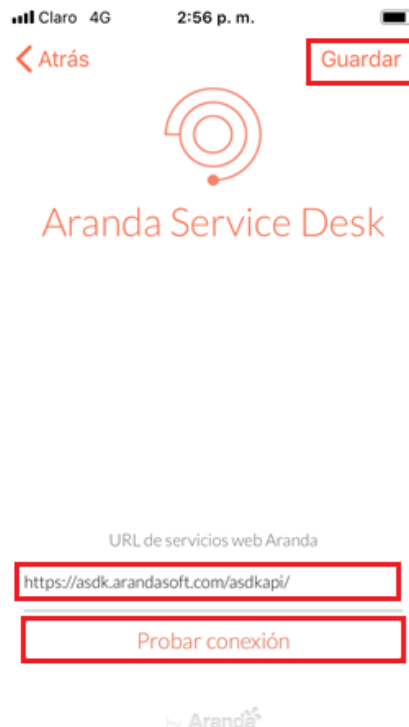


Ingreso de URL Manual:

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



Luego de clic en **probar conexión** y luego en **Guardar**



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



Claro 4G 10:42 a. m.

[← Atrás](#)



Aranda Service Desk

Bienvenido

Interseq

german.hernandez

Contraseña

Iniciar sesión

[¿Olvidó su contraseña?](#)

by Aranda

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:



Cancelar



Aranda Service Desk

Usuario

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

The screenshot shows the 'Aranda User Service Desk' app interface. A list of cases is displayed, each with a case number, status, title, user, and progress. Red lines and labels point to specific fields in the first case (3157):

- Número de caso:** Points to the case number '3157'.
- Tipo de caso:** Points to the status 'Realizado/Ejecutado'.
- Usuario que realizó la apertura del caso:** Points to the user name 'Nini Johana Muñoz Muñoz'.
- Estado del caso:** Points to the status 'Realizado/Ejecutado'.
- Fecha y hora de apertura del caso:** Points to the date and time '24/01/2019 02:24 p. m.'.
- progreso del caso:** Points to the progress bar and percentage 'Progreso: 68%'.


Número de caso	Tipo de caso	Usuario que realizó la apertura del caso	Estado del caso	Fecha y hora de apertura del caso	progreso del caso
3157	Realizado/Ejecutado	Nini Johana Muñoz Muñoz	Realizado/Ejecutado	24/01/2019 02:24 p. m.	Progreso: 68%
3139	Espera de Información Comercial	Nini Johana Muñoz Muñoz	Espera de Información Comercial	18/01/2019 01:03 p. m.	Progreso: 131%
3137	Programado	Nini Johana Muñoz Muñoz	Programado	18/01/2019 12:49 p. m.	Progreso: 36%
3103	Realizado/Ejecutado	ARANDA PREVENTA	Realizado/Ejecutado	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.

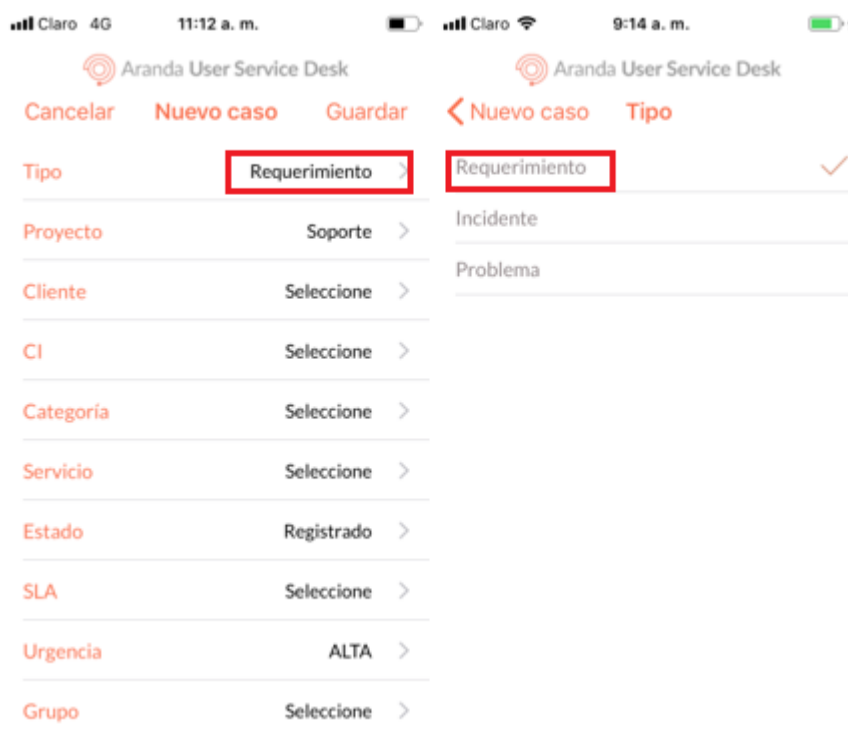
The screenshot shows the 'Aranda User Service Desk' app interface. A red rectangle highlights the search bar at the top of the list, which contains the text 'Buscar'.

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.



Aranda User Service Desk

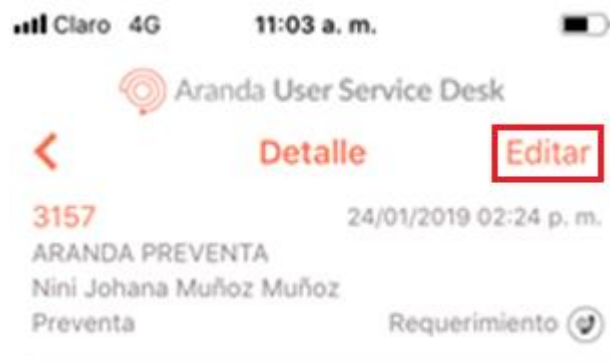
Cancelar Nuevo caso Guardar < Nuevo caso Tipo

Tipo	Requerimiento	Requerimiento ✓
Proyecto	Soporte	Incidente
Cliente	Seleccione	Problema
CI	Seleccione	
Categoría	Seleccione	
Servicio	Seleccione	
Estado	Registrado	
SLA	Seleccione	
Urgencia	ALTA	
Grupo	Seleccione	

Tipo	Seleccione el tipo de caso, Ej, Requerimiento, Incidente, problema
Proyecto	Seleccione el proyecto que esta relacionado en el caso
Ciente	Seleccione el cliente relacionado al caso, la búsqueda de este se puede realizar por Nombre Alias 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
Estado	Seleccione 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.



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

Aranda User Service Desk

Cancelar Actualización **Guardar**

3157 24/01/2019 02:24 p. m.

ARANDA PREVENTA

Nini Johana Muñoz Muñoz

Preventa Requerimiento

Progreso 68%

CI

Categoría Aranda Service Desk

Servicio Dimensionamiento Infraestructura

SLA SLA 1-1-3

Urgencia ALTA

Grupo Preventa Colombia

Especialista German Hernandez Cast...

Estado Realizado/Ejecutado

Estados cargados exitosamente

Aranda User Service Desk

Cancelar Actualización Guardar

Estado Solicitado

Razón NEW

Asunto Demo Heel (ASDK y ADM)

Descripción

Solución

Histórico

Tareas

Adjuntos

Campos adicionales

Firma

Tiempo/ANS

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 este 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.

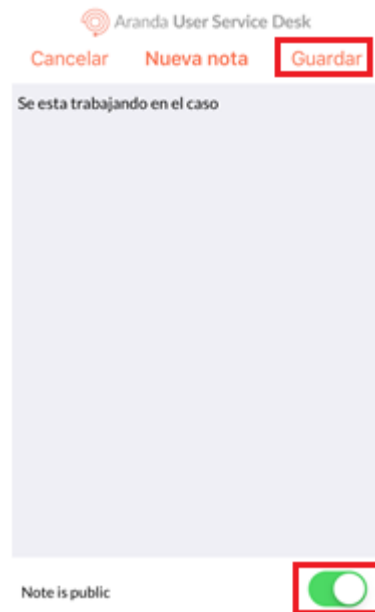


8. Histórico

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 +

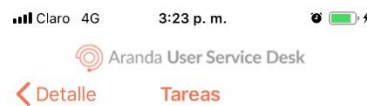


A continuación, podrá realizar la nota nueva dentro del caso y luego de clic en Guardar. En la parte inferior hay un botón donde podrá permitir que la nota sea pública o no.



9. Tareas

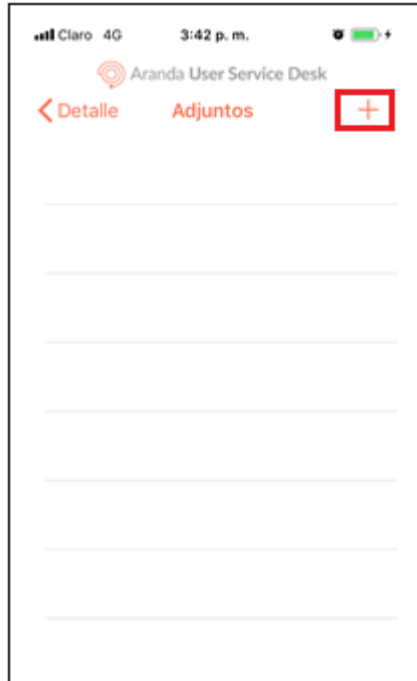
En esta opción podrá observar las tareas creadas previamente y asociadas al caso con el que se está trabajando.



El listado de tareas está vacío

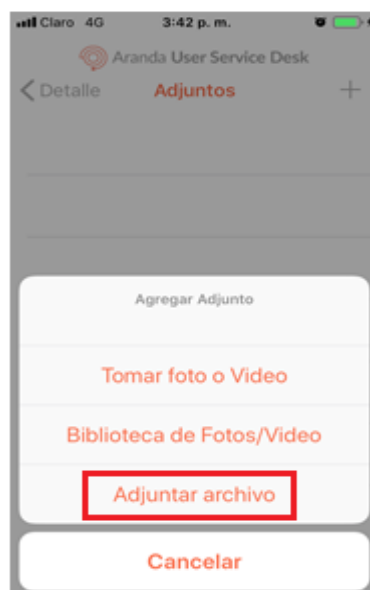
10. Adjuntos

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 +



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



Ahora seleccione el archivo a adjuntar



Luego de clic en Adjuntar



El archivo ha sido adjuntado exitosamente.

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.

Claro 4G 3:25 p. m.

Aranda User Service Desk

Cancelar Campos adicionales

Básicos

Pais: *
Colombia Bogotá

Lugar: *
En Aranda

Fecha Programada Tentativa: *
31/01/2019 05:30 p. m.

Caso Urgente: *
Si

Empresa: *
IKE - ALLIANZ

Cantidad total de PC de la Compañía:
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.

Claro 4G 2:01 p. m.

Aranda User Service Desk

Cancelar Actualización Guardar

Estado Solicitado >

Razón NEW >

Asunto Demo Heel (ASDK y ADM) >

Descripción >

Solución >

Histórico >

Tareas >

Adjuntos >

Campos adicionales >

Firma >

Tiempo/ANS >

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

Claro 4G 11:15 a. m.

Aranda User Service Desk

< Detalle Firma Guardar

Firma aquí

Firma del cliente BORRAR

La firma que usted proveerá, será utilizada para auditar y controlar nuestro servicio

Claro 4G 11:15 a. m.

Aranda User Service Desk

< Detalle Firma Guardar



Firma del cliente BORRAR

La firma que usted proveerá, será utilizada para auditar y controlar nuestro servicio

13. Tiempo/ANS

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

Claro 4G 3:25 p. m.

Aranda User Service Desk

< Detalle Tiempo/ANS

Progress Tiempo transcurrido

3% 1h : 17m

	FECHAS REAL	FECHAS ESTIMADA
Registro	31/01/2019 02:18:41 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:
<https://asdk.arandasoft.com/asdkapi>



Luego de clic en **probar conexión** y luego clic en ✓



URL de servicios web A... ✓ ✕

Aranda Service Desk

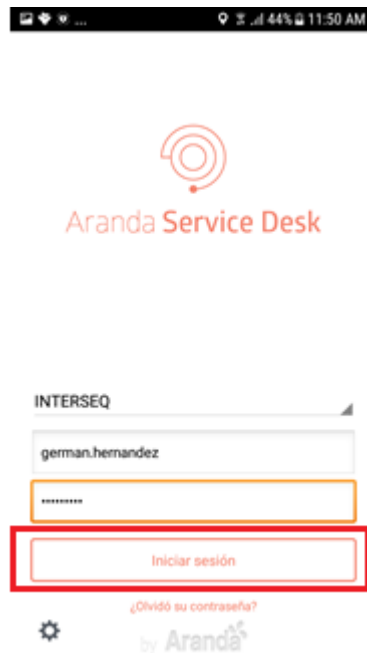
URL de servicios web Aranda
<https://asdk.arandasoft.com/asdkapi>

Probar conexión

El host de servicios web es válido!

by Aranda

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



INTERSEQ

german.hernandez

Iniciar sesión

¿Olvidó su contraseña?

by Aranda

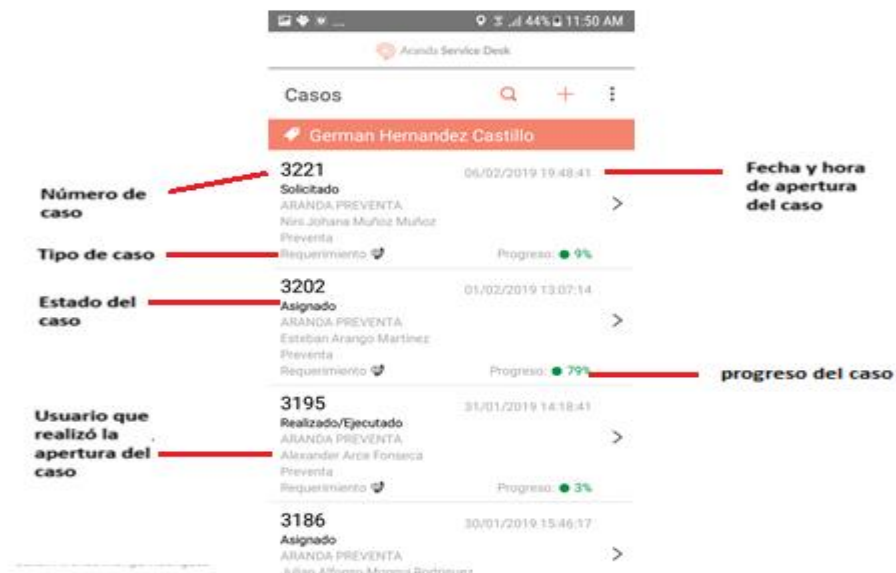
2. Recuperación de contraseña

Asistente para recuperación de contraseña. Para más Información Ver [Recuperación de contraseña](#)



3. Información de los casos

Interfaz que permite visualizar los casos asignados y sus detalles. Para más información Ver. [Información de los casos](#)




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  .



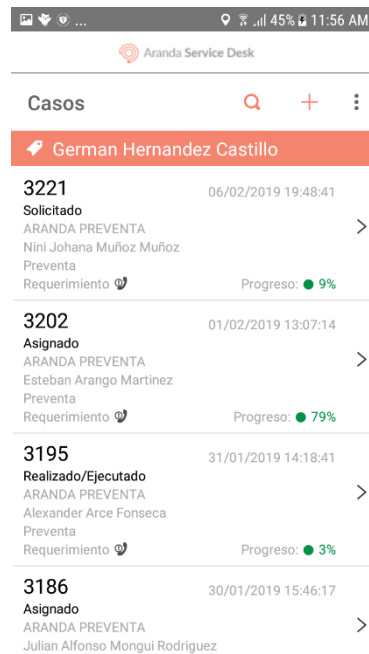
Luego seleccione el tipo de caso y realice la búsqueda digitando el número de caso en el campo que dice: Buscar por id. Y luego de clic en .






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 



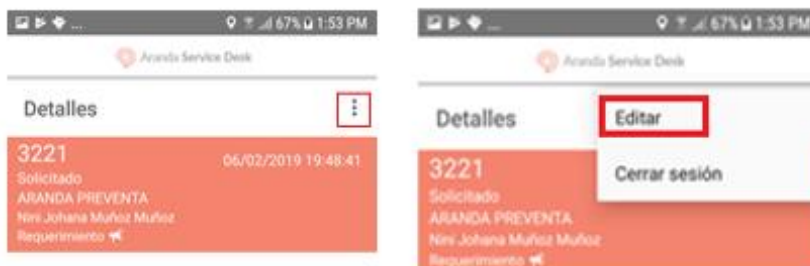
Aranda Service Desk	
Casos	Q + :
German Hernandez Castillo	
3221 Solicitado ARANDA PREVENTA Nini Johana Muñoz Muñoz Preventa Requerimiento 	06/02/2019 19:48:41 > Progreso: ● 9%
3202 Asignado ARANDA PREVENTA Esteban Arango Martinez Preventa Requerimiento 	01/02/2019 13:07:14 > Progreso: ● 79%
3195 Realizado/Ejecutado ARANDA PREVENTA Alexander Arce Fonseca Preventa Requerimiento 	31/01/2019 14:18:41 > Progreso: ● 3%
3186 Asignado ARANDA PREVENTA Julian Alfonso Mongui Rodriguez	30/01/2019 15:46:17 >

Luego diligencie la siguiente información:

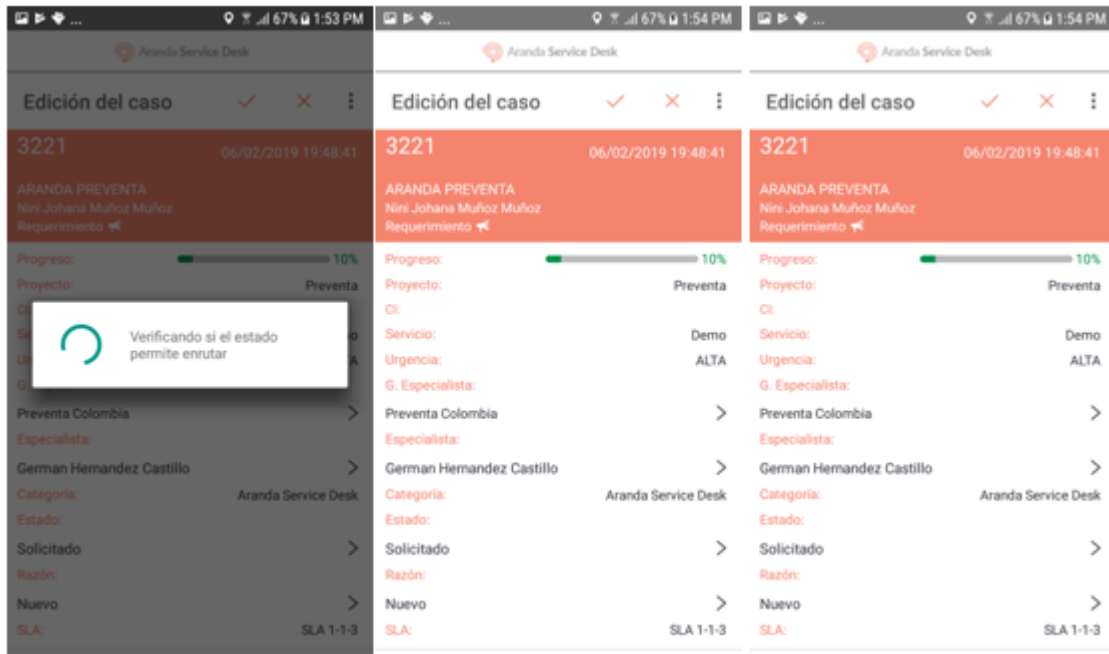
6. Visualización y edición de casos

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.



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 ✓



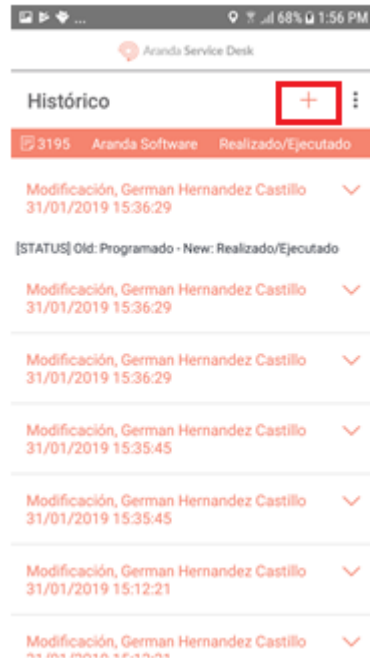
8. Histórico

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



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



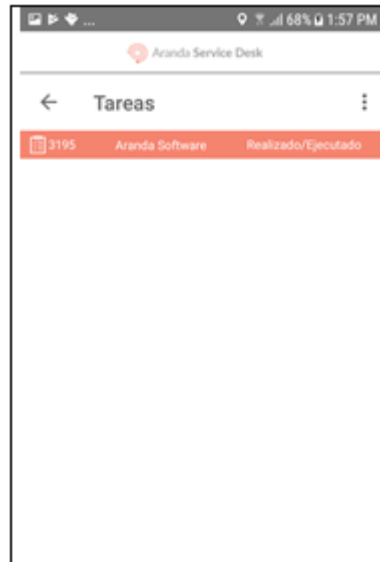
A continuación, agregue la nota nueva y de clic en ✓. También podrá seleccionar si desea que la nota sea pública o no.



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.

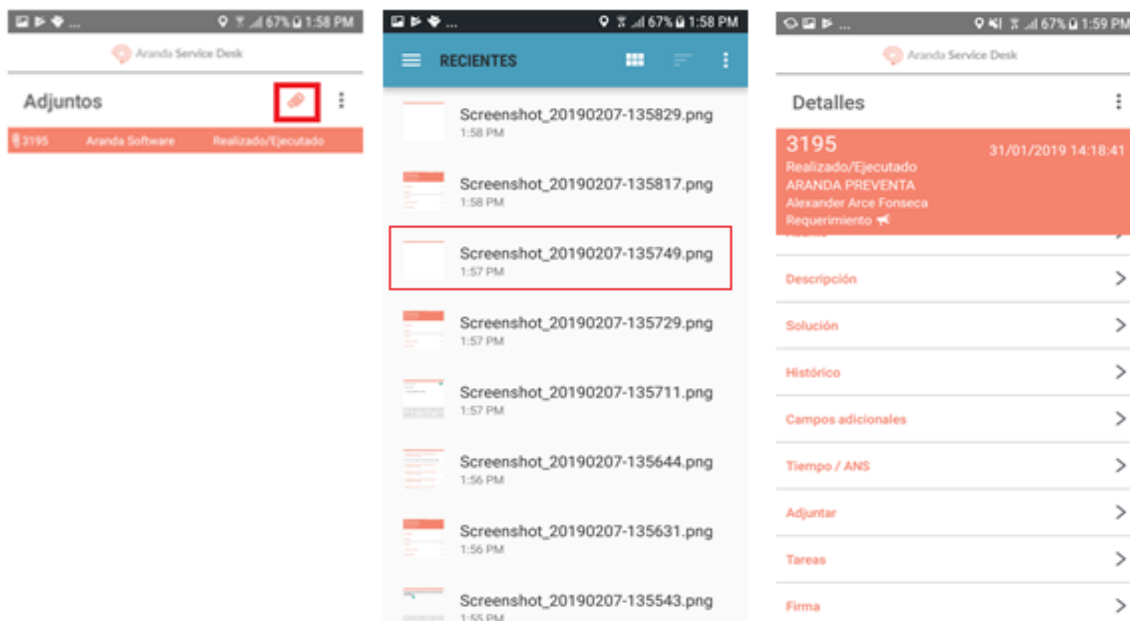


10. Adjuntos

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.

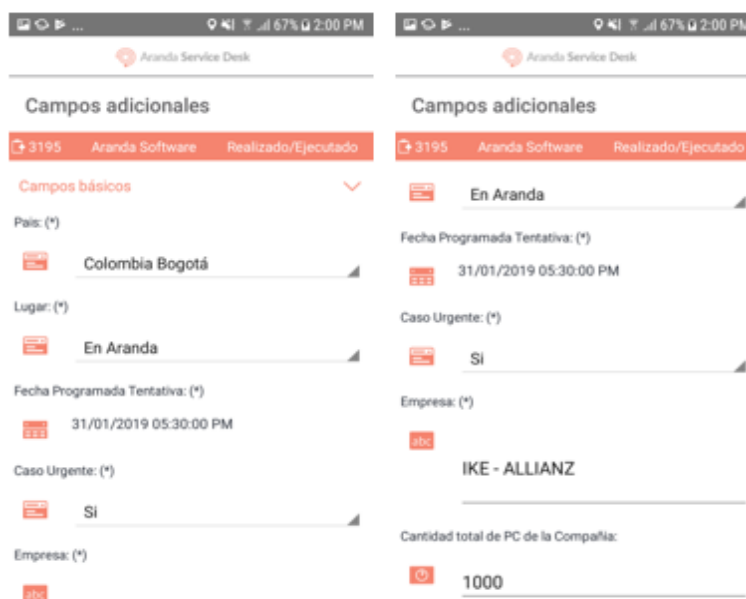


Al ingresar de clic en . Esto lo dirigirá al administrador de archivos del dispositivo móvil, en donde podrá seleccionar el archivo a adjuntar. De doble clic sobre el archivo seleccionado y el archivo quedará adjunto al caso.



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. [Campos Adicionales](#).



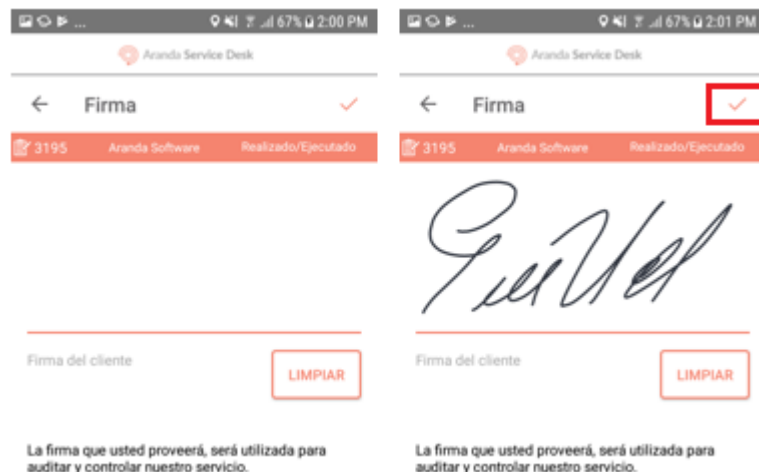
12. Firma

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.



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.

