

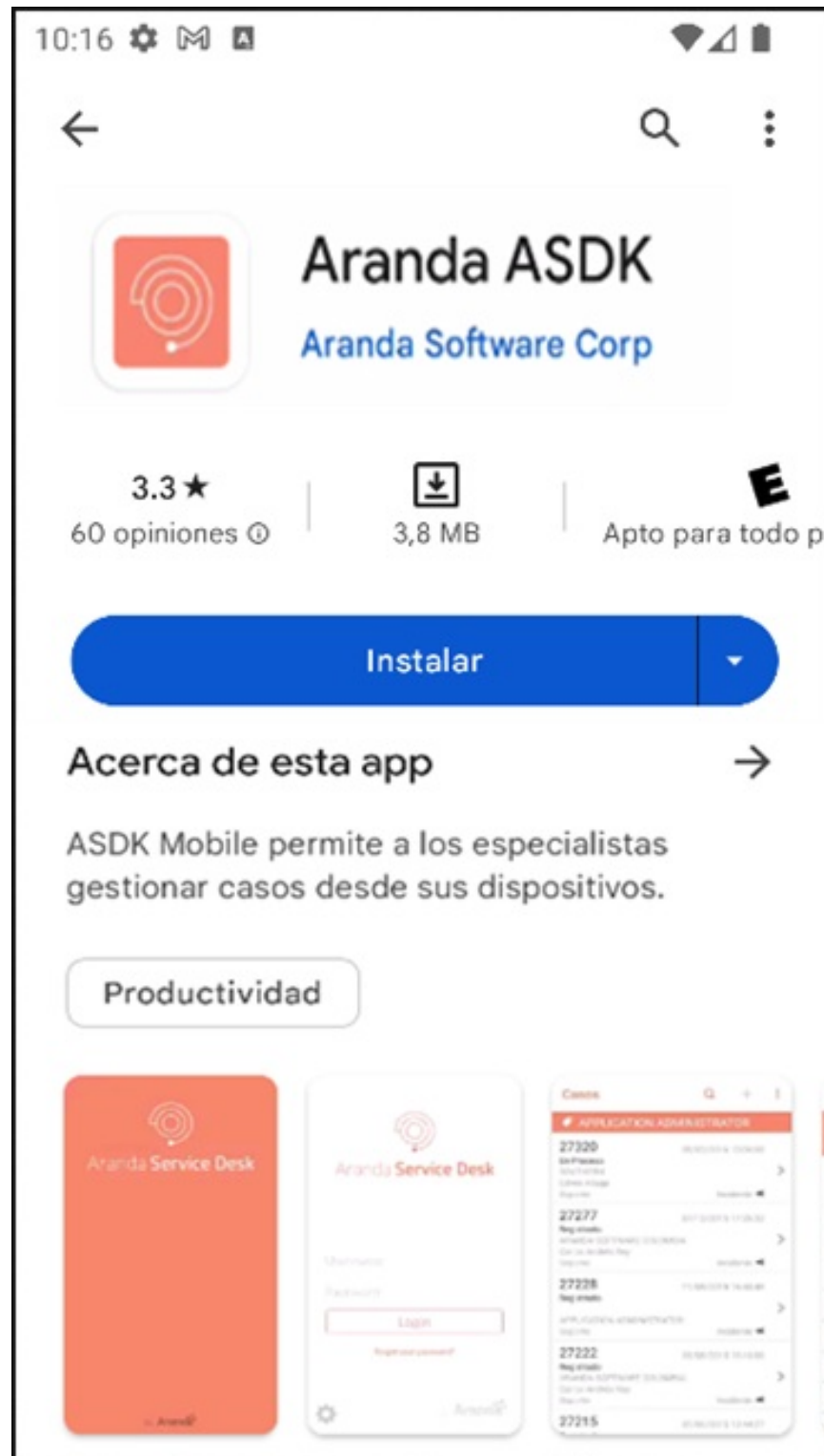
Acceso

title: Acceso chapter: "acceso" –

Para acceder a la aplicación de Aranda ASDK móvil debe tener en cuenta la siguiente información:

Obtener la aplicación

1. Instale en su dispositivo la aplicación Aranda ASDK 8.19.10 desde la Play Store de Android. Si se cuenta con una versión anterior de la aplicación, se recomienda eliminar los datos en caché y desinstalarla ya que pueden generar conflictos con la nueva versión.



2. Abrir la aplicación Aranda ASDK móvil.

Configurar API

3. Para hacer uso de la aplicación Aranda ASDK móvil, realice la configuración del API de Aranda Service Desk (ASDKAPI), el cual se instala con Aranda.ASDK.WebV8.Installer.exe. La aplicación ofrece dos opciones para configurarla:

- [Configuración Manual](#)
- [Configuración por QR](#)

title: Aranda ASDK Android permalink: / –

La aplicación Aranda ASDK 8.19.10 es una aplicación móvil para dispositivos Android dirigida a usuarios especialistas de Aranda Service Desk. Esta aplicación ofrece diversas funcionalidades que permiten a los usuarios realizar las siguientes acciones:

- Gestionar casos de tipo Requerimientos de servicio, Incidentes, Cambios, Problemas y Tareas.
- Registrar casos de tipo Requerimientos de servicio, Incidentes y Problemas.
- Gestionar procesos de votaciones.
- **Gestionar la firma del cliente.**

title: Configuración Manual chapter: "config_inicial" –

1. Para realizar la configuración manual de la conexión de consola, en la aplicación móvil de Aranda ASDK, seleccione el botón Configuración Manual.



Aranda Service Desk

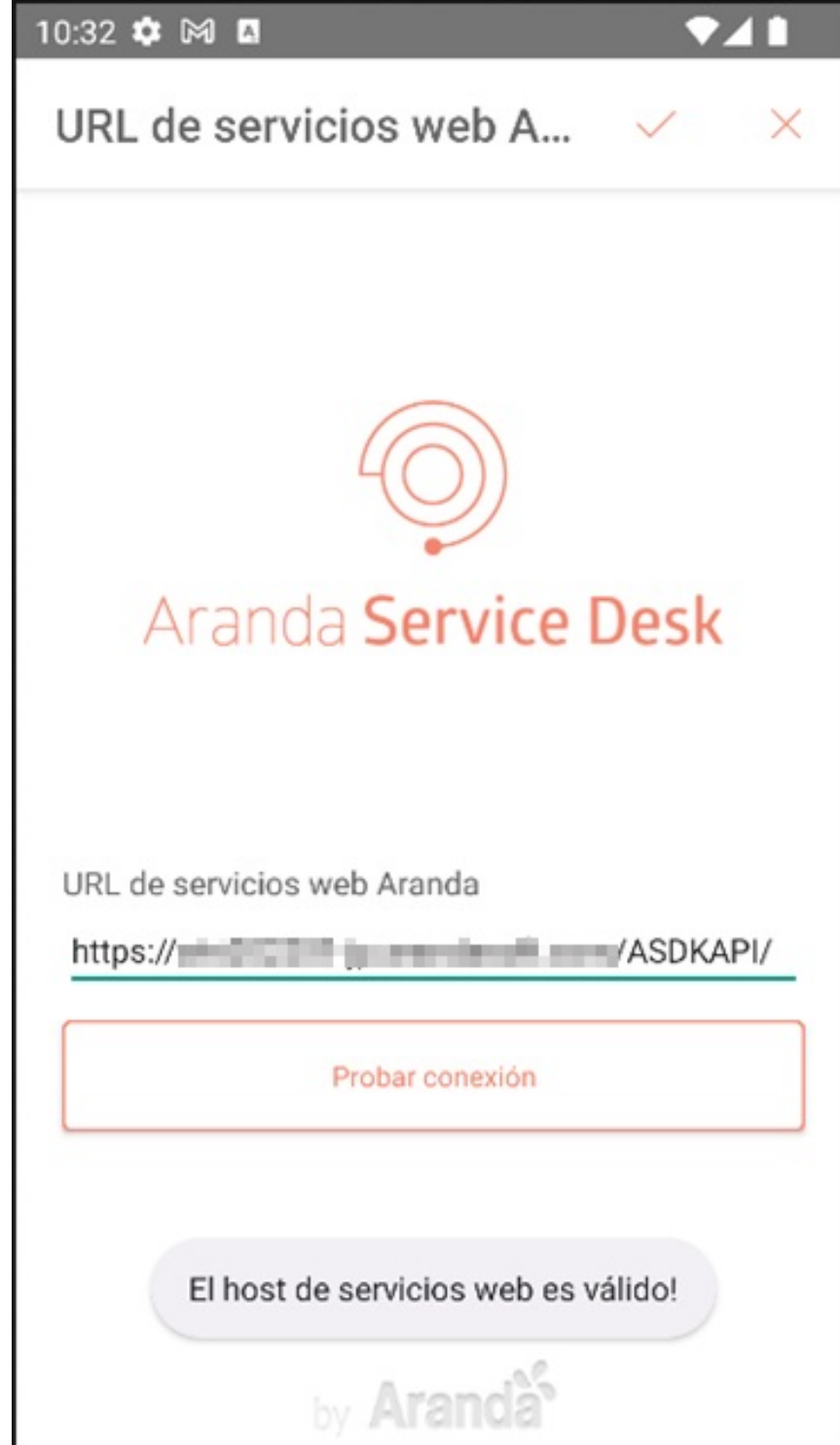
Por favor escanee el código que le fue enviado a su correo o ingrese manualmente los datos de configuración de su empresa.



Configuración Manual

by Aranda

2. En la pantalla que se habilita puede registrar el campo URL de servicios web Aranda que corresponde al API de Aranda Service Desk ([https://\(Servidor\)/ASDKAPI/](https://(Servidor)/ASDKAPI/)). Seleccione el botón Probar conexión.



3. La aplicación realiza la validación de la URL ingresada. Si es correcta se visualiza el mensaje 'El host de servicios web es válido!'.

Nota

Si la URL ingresada no es correcta, se visualiza el mensaje 'El host de servicios web no es válido!', y se debe validar la información ingresada.

4. Al terminar la validación de la URL, seleccione el icono de visto (Guardar) para almacenar la configuración y redireccionar a la pantalla de inicio de sesión.



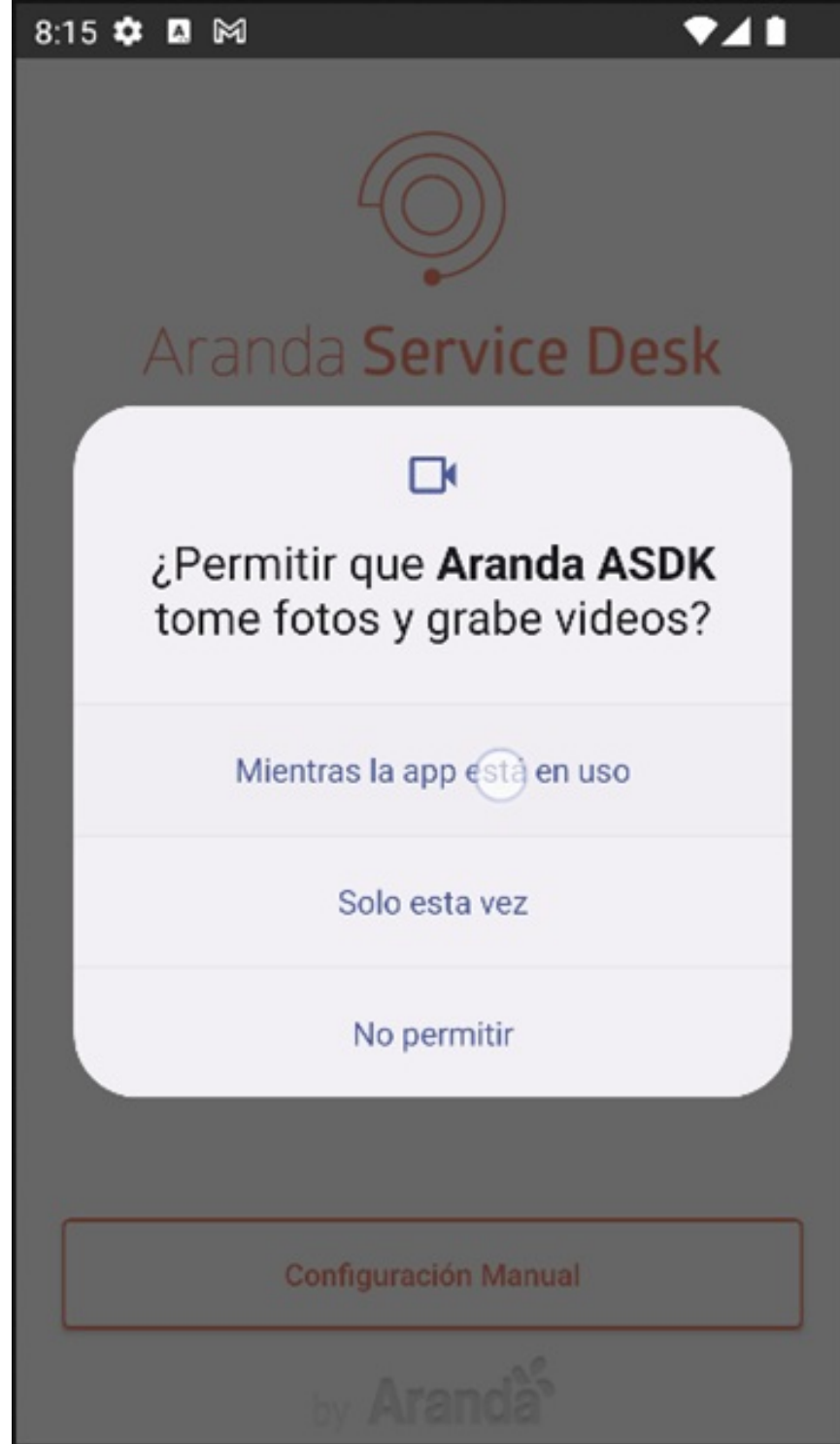
Notas

- Si al **Guardar** la configuración, la URL es inválida, la aplicación almacena el host de configuración y genera la alerta **La URL no es correcta**.
- Durante la configuración y uso de la aplicación, es necesario otorgar los permisos que se soliciten.

Configuración mediante QR

title: Configuración mediante QR chapter: "config_inicial" –

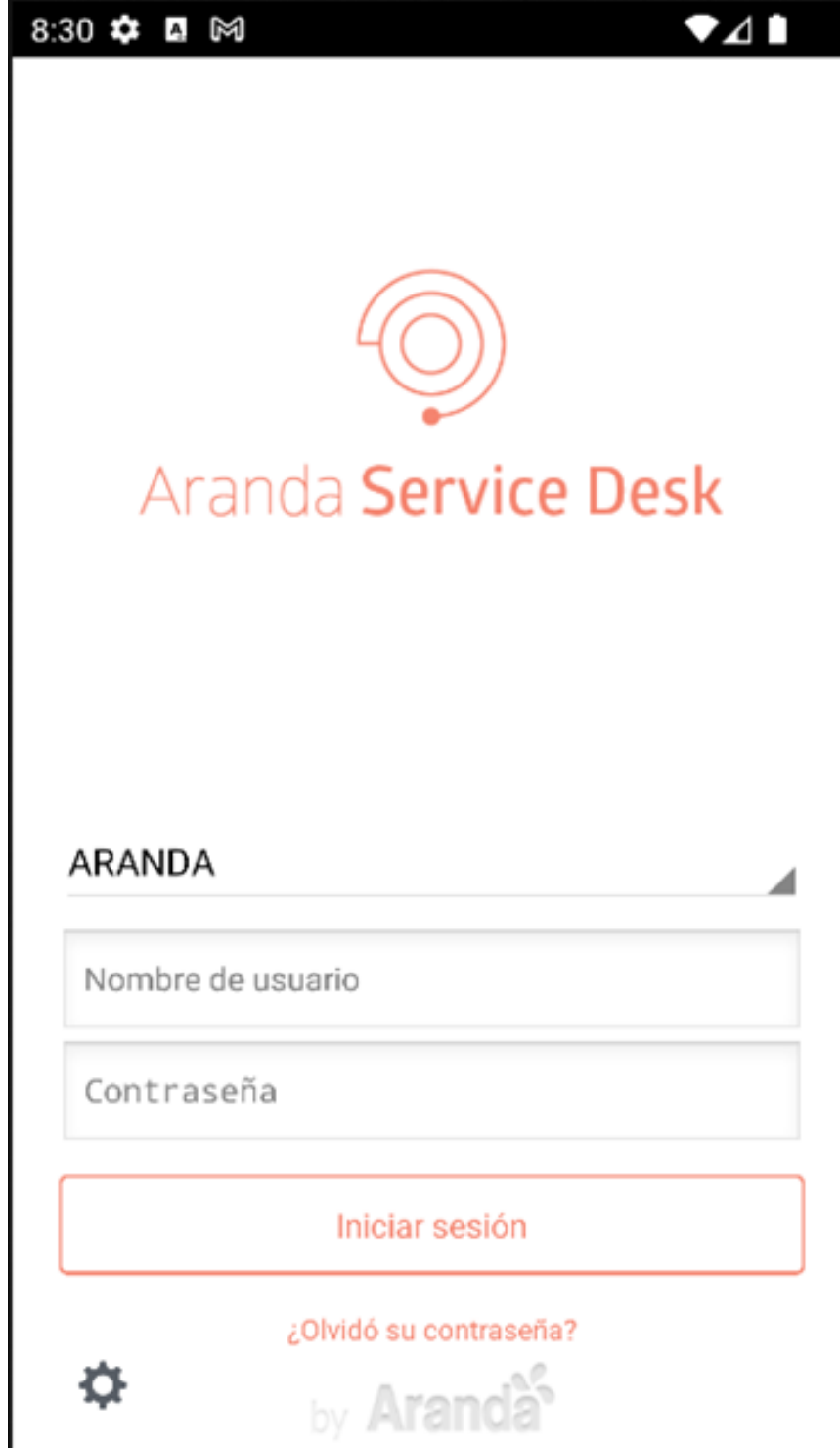
1 Para realizar la configuración mediante QR, en la pantalla inicial de aplicación ASDK Mobile, seleccione el ícono de la cámara y conceda los permisos solicitados.



2. Se habilita el escáner de QR y proceda a escanear el código suministrado por el administrador de la plataforma.



3. Al escanear correctamente el código QR, la aplicación almacena la configuración y redirecciona a la pantalla de inicio de sesión.



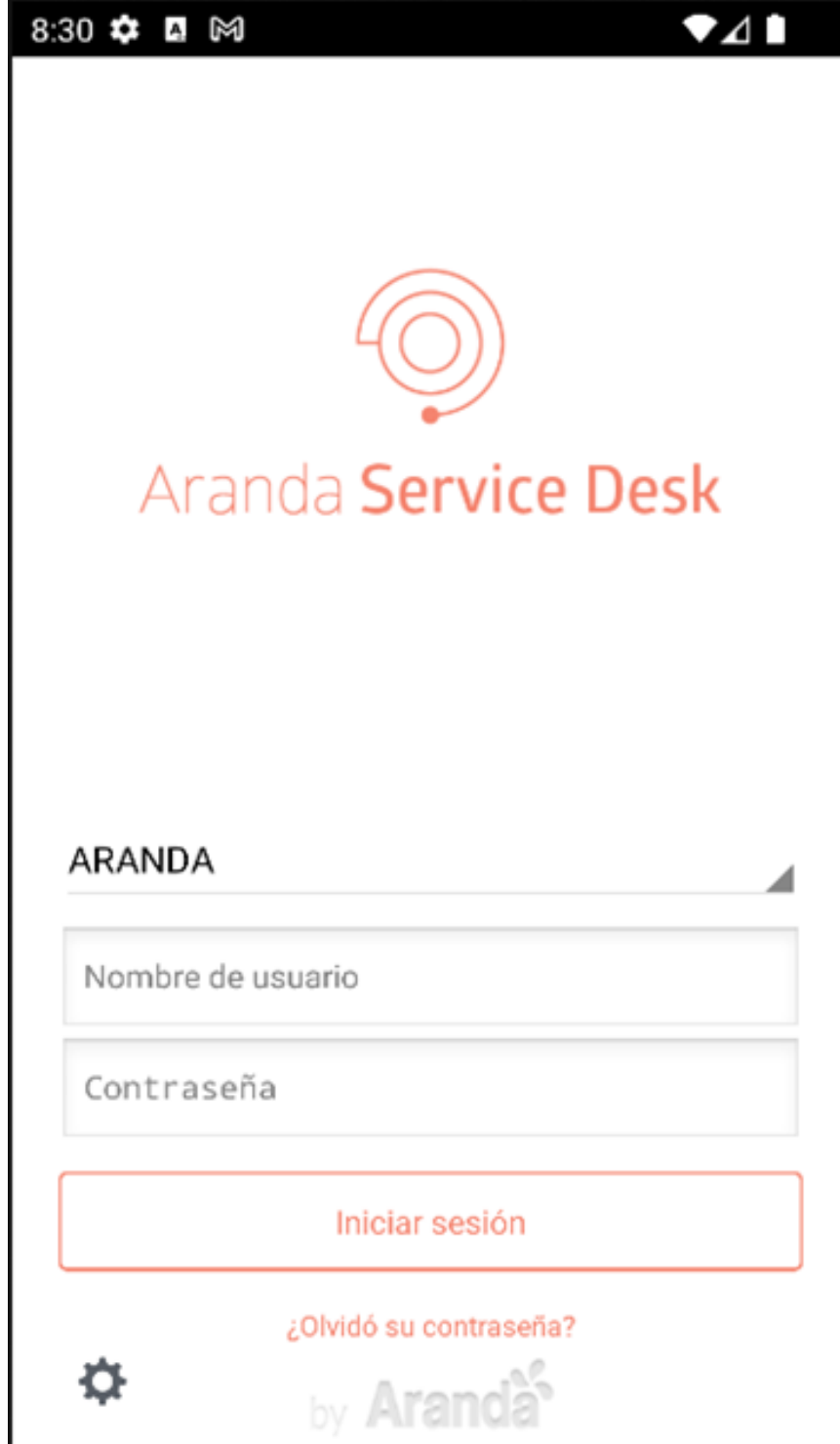
Notas

- En el caso de que sea necesario regresar a la pantalla anterior, seleccione el **ícono de configuración** ubicado en la parte inferior de la pantalla.
- En la configuración por QR se visualiza el Branding configurado por defecto desde la consola BASDK. En la app móvil de ASDK se ve reflejado el color de texto y el logo de aplicación.

\n## Inicio de Sesión

title: Inicio de Sesión chapter: "login" —

1. En la pantalla de inicio de sesión de Aranda ASDK móvil, el usuario especialista puede realizar la autenticación y validación ante el sistema. Los datos requeridos para el acceso son:

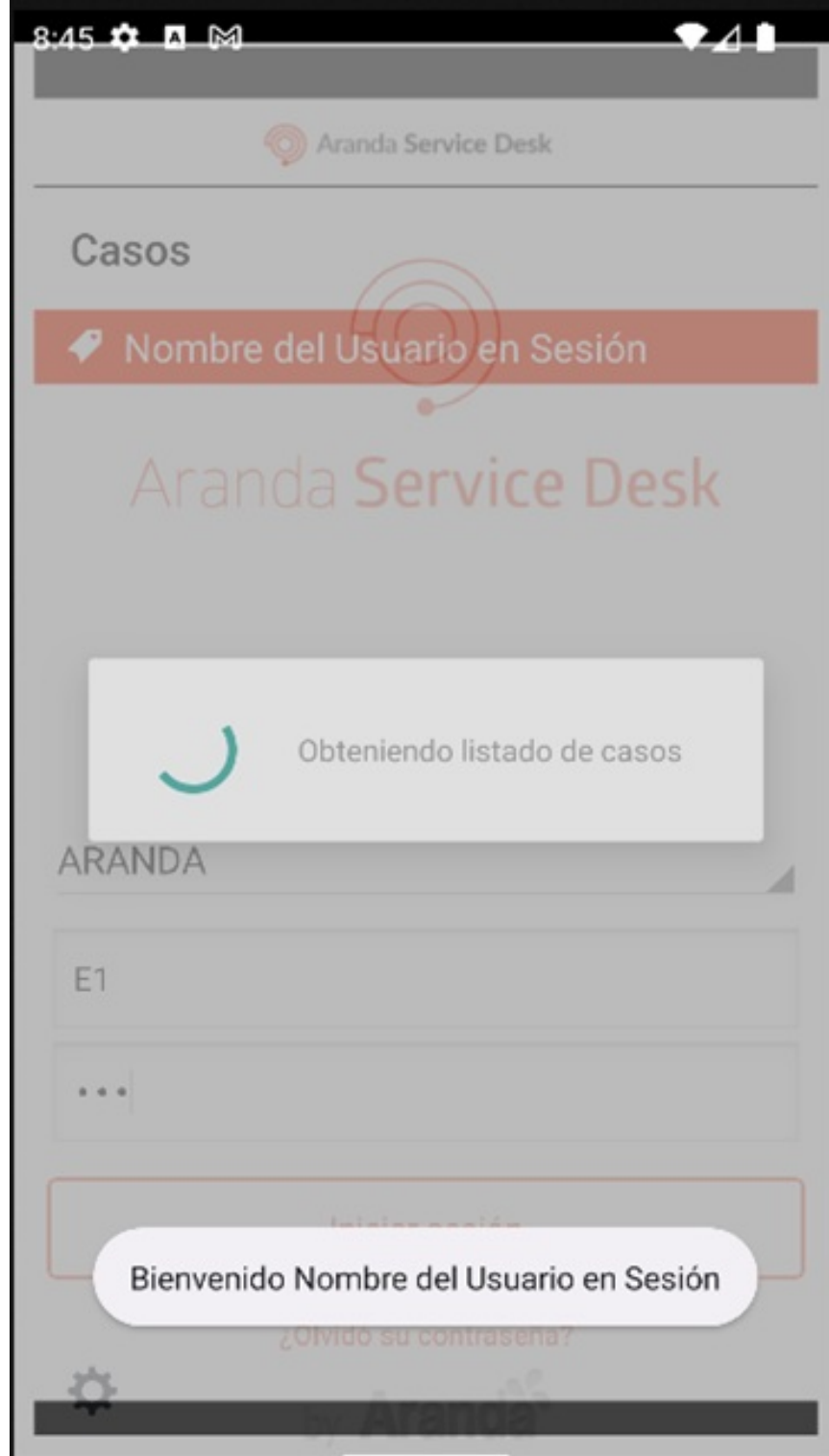


Campo	Destalles del campo
<i>Dominio</i>	Tipo de acceso del usuario.
<i>Usuario</i>	Nombre de usuario.
<i>Contraseña</i>	Clave asignada al usuario.

2. Para realizar una petición de acceso haga clic en el botón **Iniciar sesión**.



3. Si los datos ingresados son correctos, la aplicación redirecciona al usuario especialista a la pantalla de bienvenida, en la que se visualiza el nombre asociado a las credenciales ingresadas.

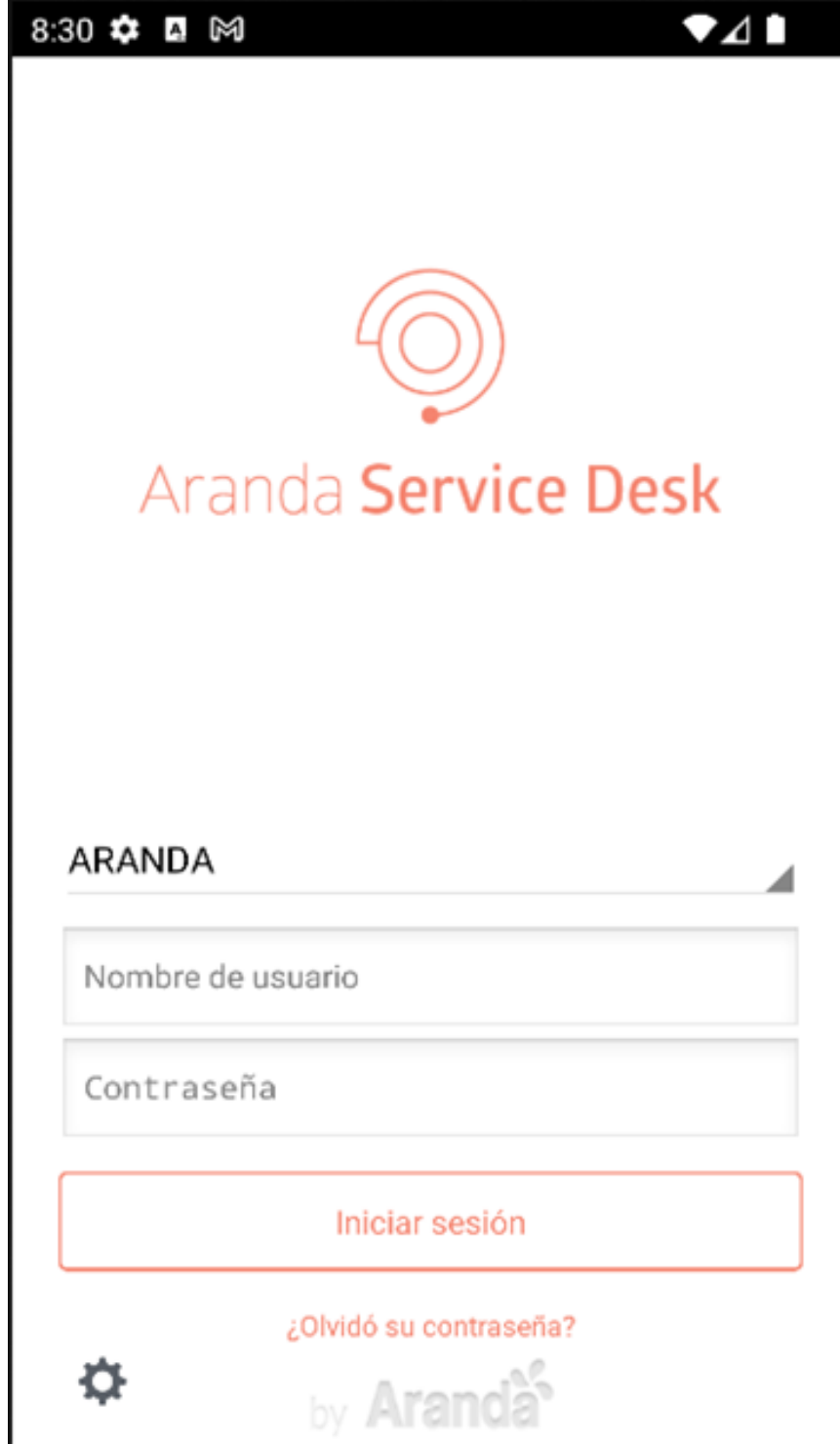


4. Si los datos ingresados son incorrectos, la aplicación notifica la posible causa que impide el acceso, permaneciendo en la pantalla de inicio de sesión.

\\n## Recuperación de Contraseña

title: Recuperación de Contraseña chapter: "login" —

1. Para recuperar la contraseña, en la pantalla de inicio de sesión de Aranda ASDK móvil, seleccione la opción ¿Olvidó su contraseña?.



Nota

El botón [¿Olvidó su contraseña?](#) es visible si en la consola BASDK tiene activada la opción "Habilitar recordatorio de contraseña para especialistas".

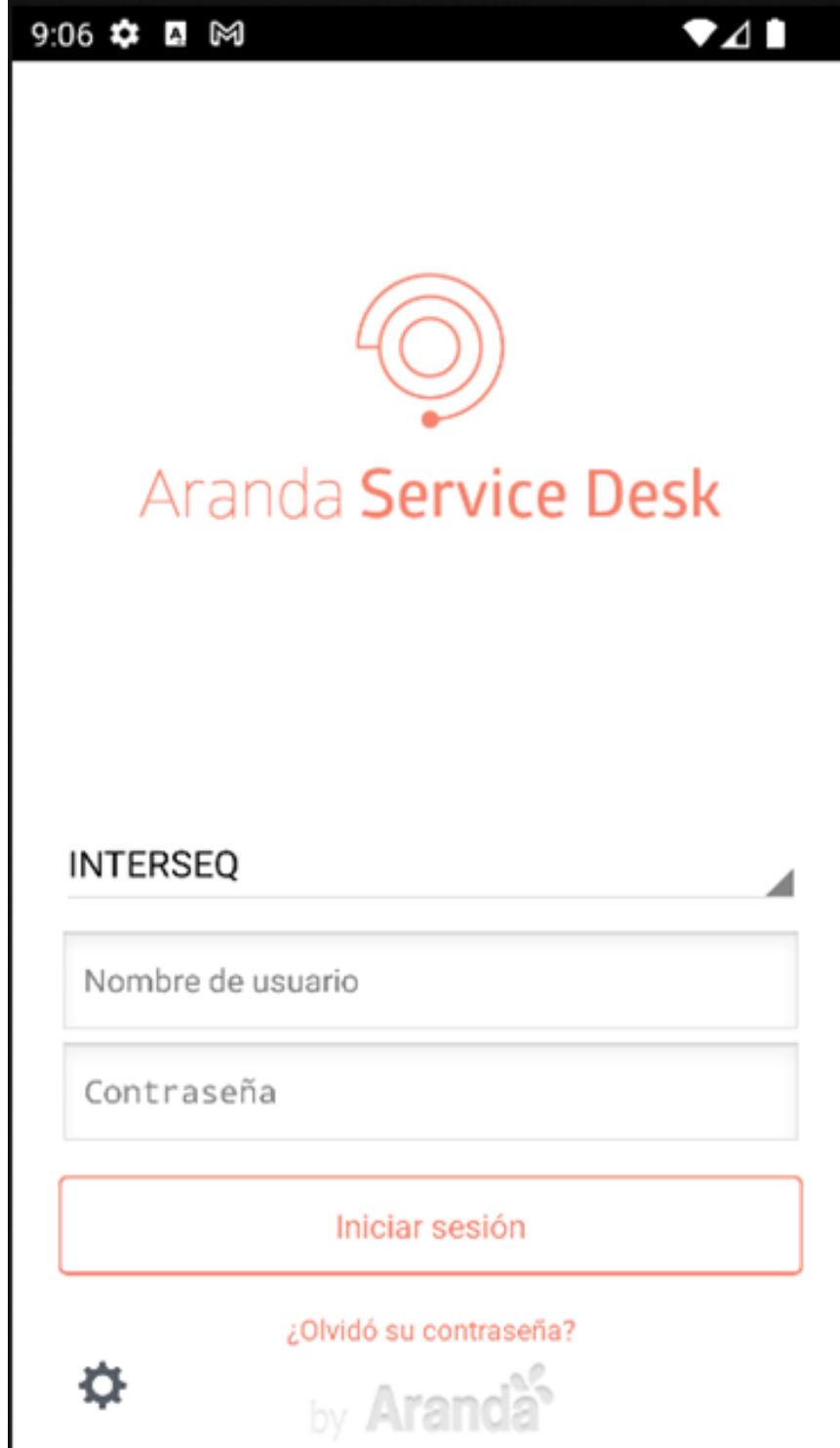
2. En la ventana Recuperar Contraseña ingrese el nombre del Usuario y seleccione el botón Recuperar contraseña. El sistema enviará de forma automática un correo electrónico a la dirección asociada al usuario, con los pasos requeridos para reestablecer la contraseña.



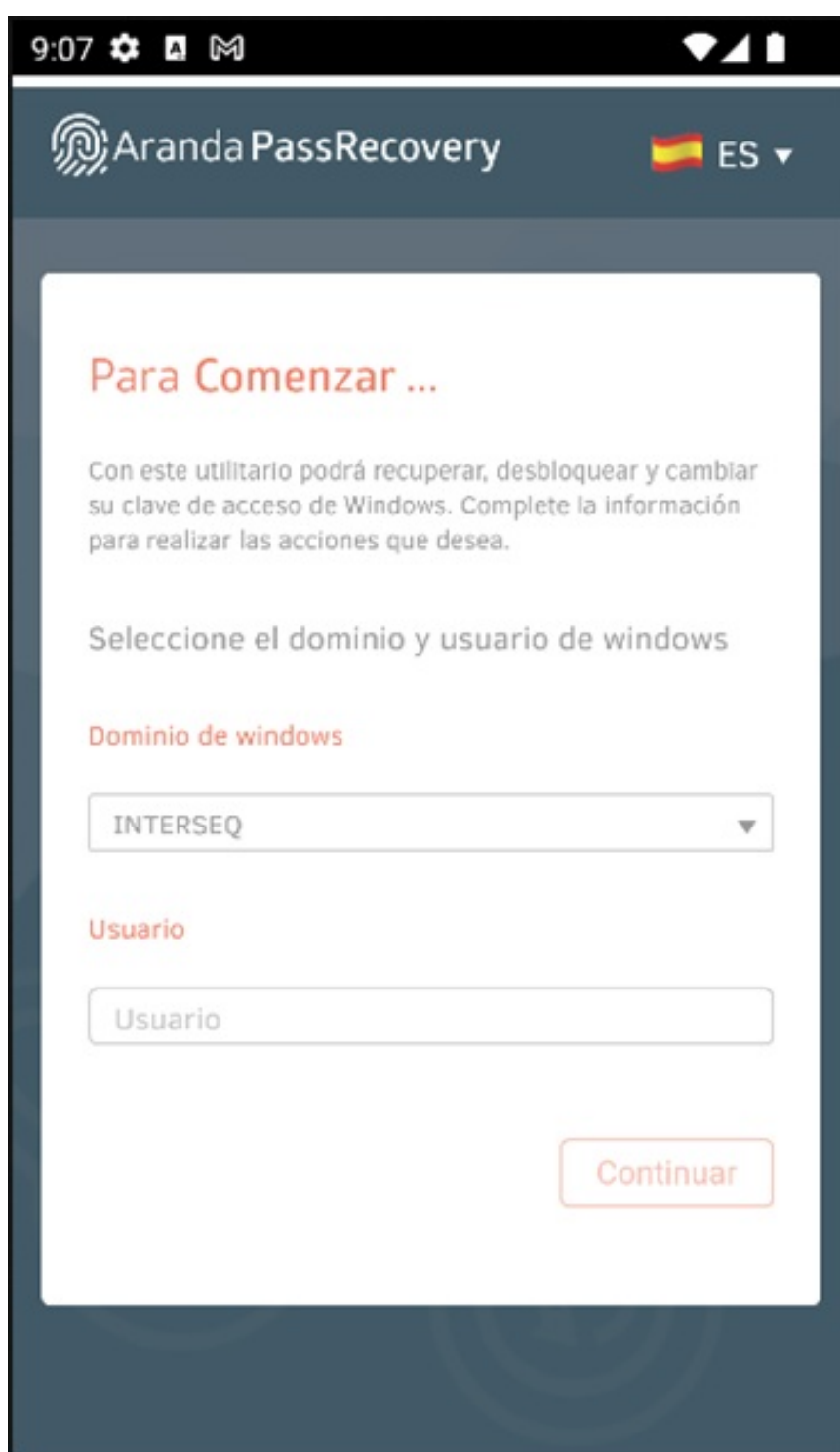
Nota

Si el valor ingresado en el campo **Usuario** no coincide con ningún usuario, la aplicación genera la alerta **Nombre de usuario inválido**.

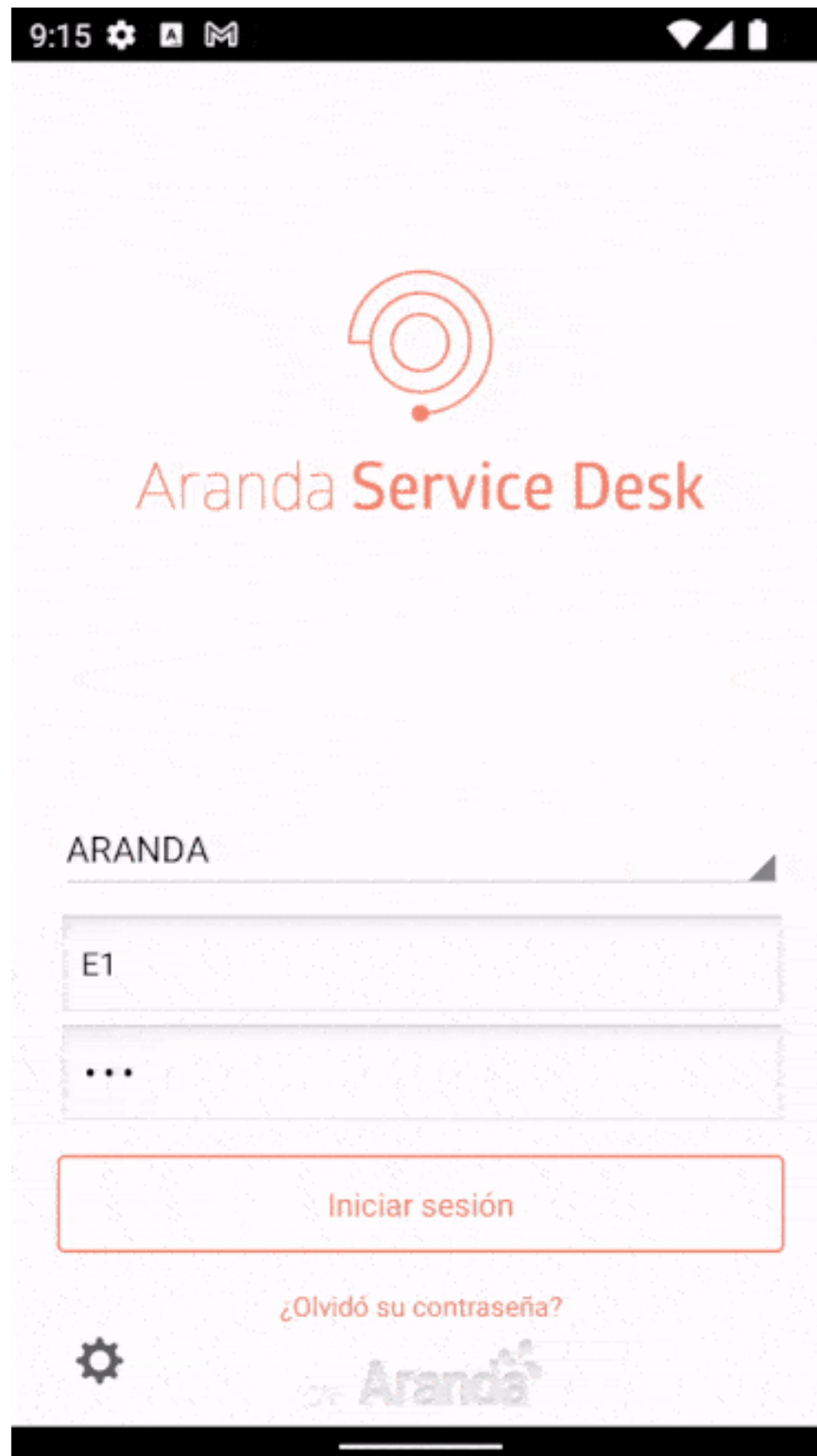
3. Si la configuración de dominio es diferente a Aranda, seleccione la opción **¿Olvidó su contraseña?**.



4. En la aplicación Aranda ASDK móvil, se habilita la ventana de Aranda PassRecovery (APR), que le permite al usuario la gestión de la contraseña.



Al iniciar sesión en la Aplicación Aranda ASDK móvil, el usuario especialista es redireccionado al portal de la aplicación donde puede realizar las gestiones a las cuales tenga permiso.



Opción	Descripción
Menú Flotante	Despliega un menú de opciones: <ul style="list-style-type: none">- <i>Aprobaciones pendientes</i>: Se listan los casos pendientes de votación en los que el usuario especialista en sesión es responsable.- <i>Tareas</i>: Lista las tareas asociadas al usuario especialista en sesión.- <i>Refrescar</i>: Actualiza la información de los casos asociados al usuario especialista en sesión.- <i>Seguridad</i>: El usuario especialista en sesión puede gestionar el cambio de contraseña si cuenta con los permisos.- <i>Cerrar sesión</i>: El usuario especialista en sesión cierra la sesión.
Nuevo (+)	Permite al usuario especialista registrar casos de tipo Requerimiento, Incidente o Problema.
Buscar (lupa)	Permite realizar búsquedas de casos asociados al usuario especialista en sesión aplicando filtros.
Casos	Listado general de los casos asociados al usuario especialista en sesión
Etiqueta	Permite visualizar el nombre del especialista en sesión.

Listado general de casos

En el portal de la aplicación ASDK móvil, puede visualizar el listado general de casos tipo Requerimiento, Cambio, Incidente y Problema en todos los proyectos a los cuales pertenece el usuario especialista en sesión. Los casos se presentan en bloques de cincuenta (50) registros, organizados por el Id global del caso.

9:39

Aranda Service Desk

Casos

Nombre del Usuario en Sesión

1477 REGISTRADO ARANDA SOFTWARE56 Nombre del Usuario en Sesión Mesa de Servicios TI Requerimiento	01/08/2023 21:07:37 Progreso: ● 209%
1476 REGISTRADO MESA DE SERVICIOS TI Nombre del Usuario en Sesión Mesa de Servicios TI Requerimiento	01/08/2023 21:06:59 Progreso: ● 210%
1475 REGISTRADO ARANDA SOFTWARE56 Anonimo Mesa de Servicios TI Requerimiento	31/07/2023 15:23:06 Progreso: ● 100%
569 RESUELTO ARANDA SOFTWARE56 Nombre del Usuario en Sesión	31/07/2023 15:21:56

Para actualizar la información del listado, ingrese al menú flotante y seleccione la opción Refrescar.

10:16

Aranda Service Desk

Casos

Nombre del U

Aprobaciones pendientes

Tareas

Refrescar

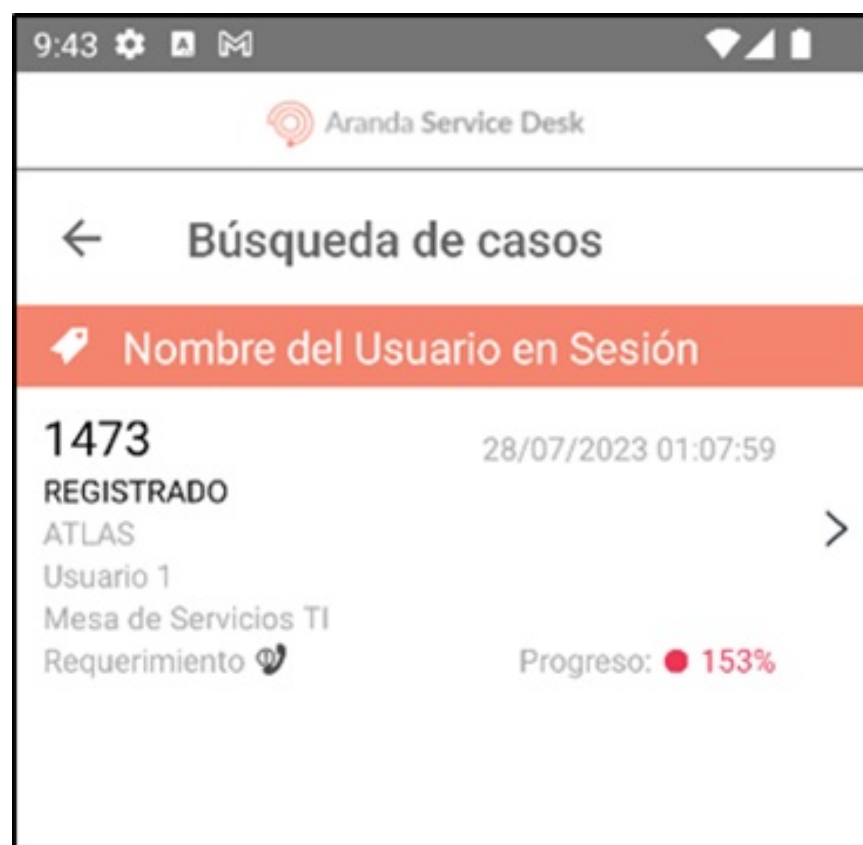
Seguridad

Cerrar sesión

1477 REGISTRADO ARANDA SOFTWARE56 Nombre del Usuario en Mesa de Servicios TI Requerimiento	01/08/2023 21:06:59 Progreso: ● 227%
1475 REGISTRADO ARANDA SOFTWARE56 Anonimo Mesa de Servicios TI Requerimiento	31/07/2023 15:23:06 Progreso: ● 104%
569 RESUELTO ARANDA SOFTWARE56 Nombre del Usuario en Sesión	31/07/2023 15:21:56

El listado generado está conformado por una tarjeta caso que facilita al usuario especialista identificarlo, esta tarjeta se compone de los siguientes parámetros:

#	Descripción
1	Corresponde al Id del caso por proyecto.
2	Corresponde a la fecha de registro del caso.
3	Corresponde al estado actual del caso
4	Corresponde al nombre de la compañía que está asociada el caso, si no tiene compañía se muestra en blanco.
5	Corresponde al nombre del usuario asociado al caso, para los casos tipo Problema siempre se muestra el campo en blanco
6	Corresponde al nombre del proyecto al que está asociado el caso.
7	Corresponde al tipo de caso Requerimiento, Incidente, Cambio o Problema.
8	Corresponde al progreso del caso, el cual indica el porcentaje de atención que lleva el caso.

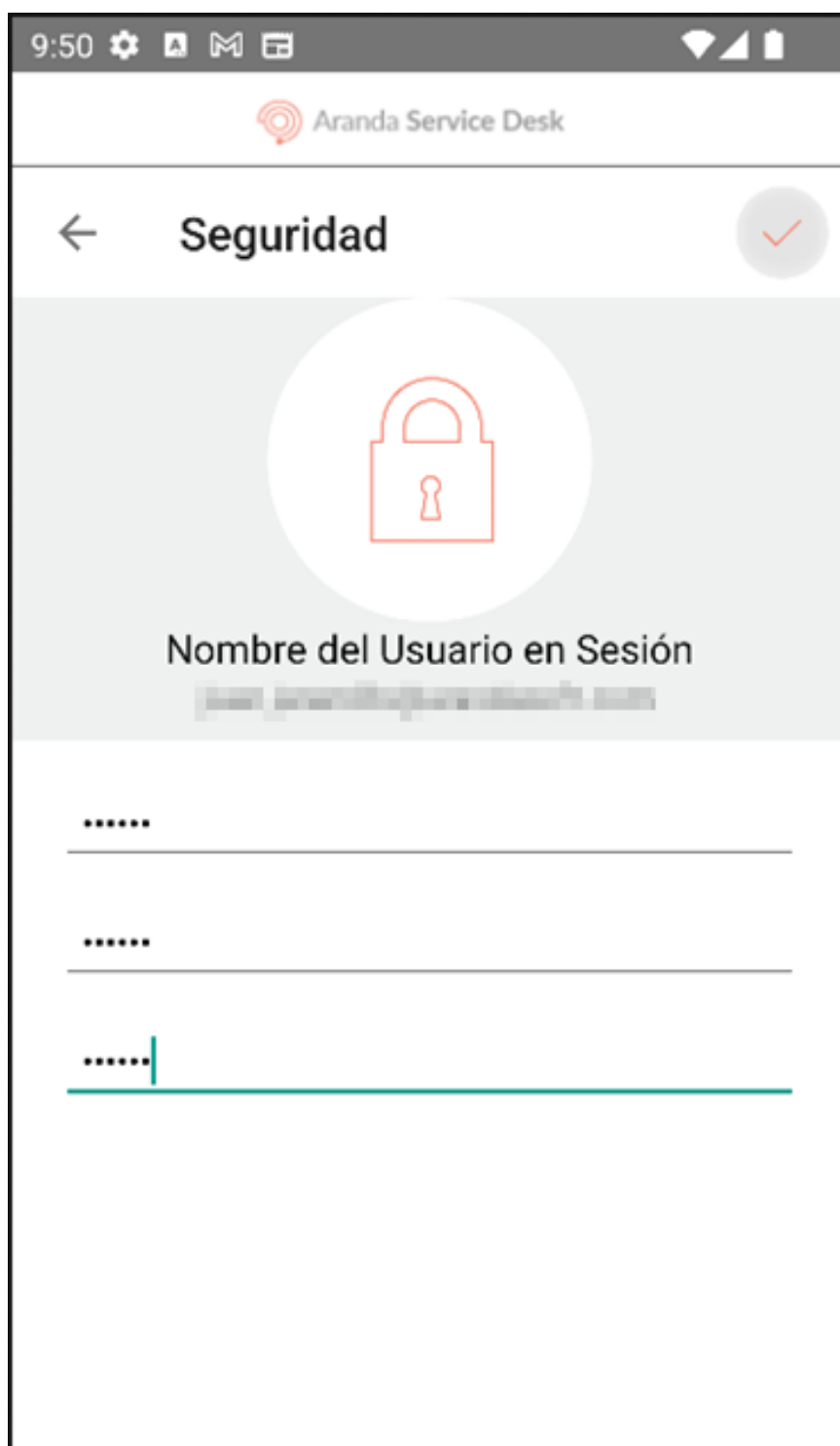


Seguridad

1. En el Portal de la Aplicación ASDK móvil seleccione la opción Seguridad del Menú Flotante.



2. Ingrese las credenciales respectivas y seleccione el botón Guardar (icono de visto) para actualizar la contraseña del usuario especialista en sesión.

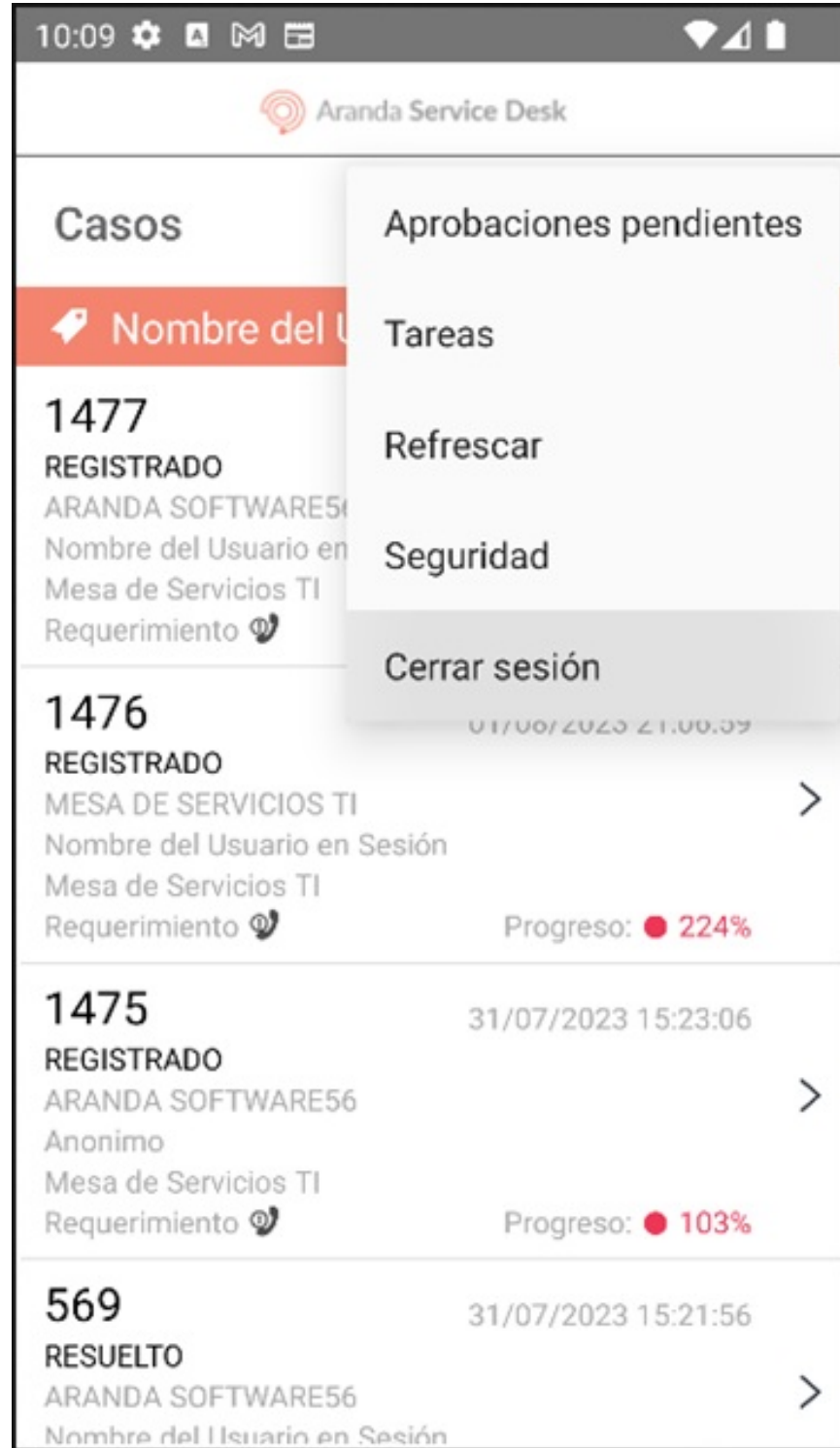


Notas

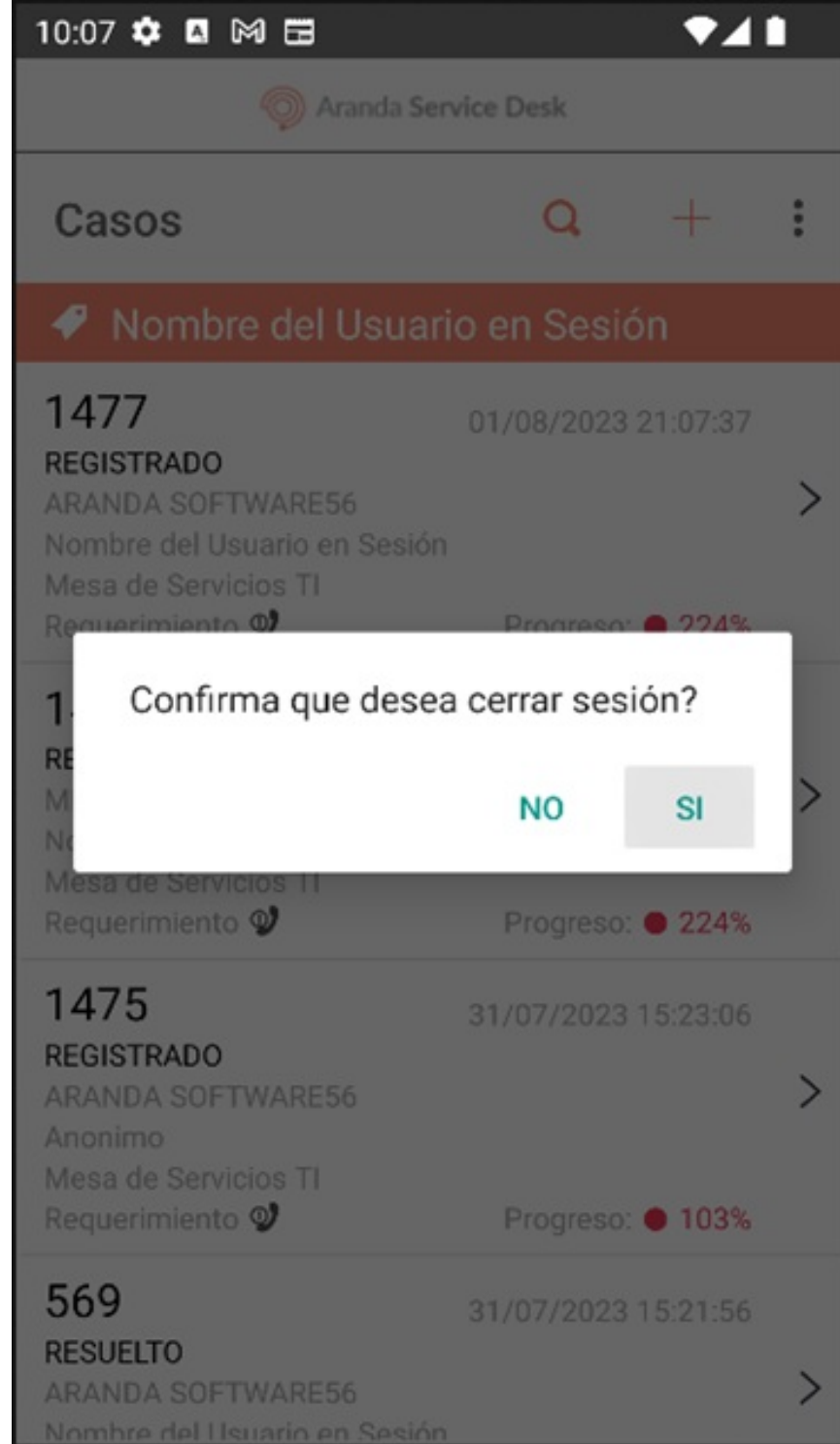
- Si no requiere actualizar la contraseña, seleccione el **ícono de retorno** ubicado en la parte superior del portal.
- Si alguno de los datos ingresados son incorrectos, la aplicación notifica la posible causa que impide la acción, permaneciendo en la pantalla **Seguridad**.
- En caso de no contar con los permisos necesarios para cambiar la contraseña, al seleccionar el botón **Guardar (ícono de visto)**, se genera el mensaje **No tiene permisos para ejecutar esta acción**.

Cerrar sesión

1. En el Portal de la Aplicación ASDK móvil seleccione la opción **Cerrar Sesión** del Menú Flotante para finalizar la sesión actual.



2. La aplicación solicita confirmar el cierre de sesión. Seleccionar la opción **SI** para ser redirigido a la pantalla de inicio de sesión.



Nota

Si el usuario especialista selecciona la opción NO, la aplicación no finaliza la sesión y permanece en la pantalla actual.

Crear Caso

title: Crear Caso chapter: "crear_caso" –

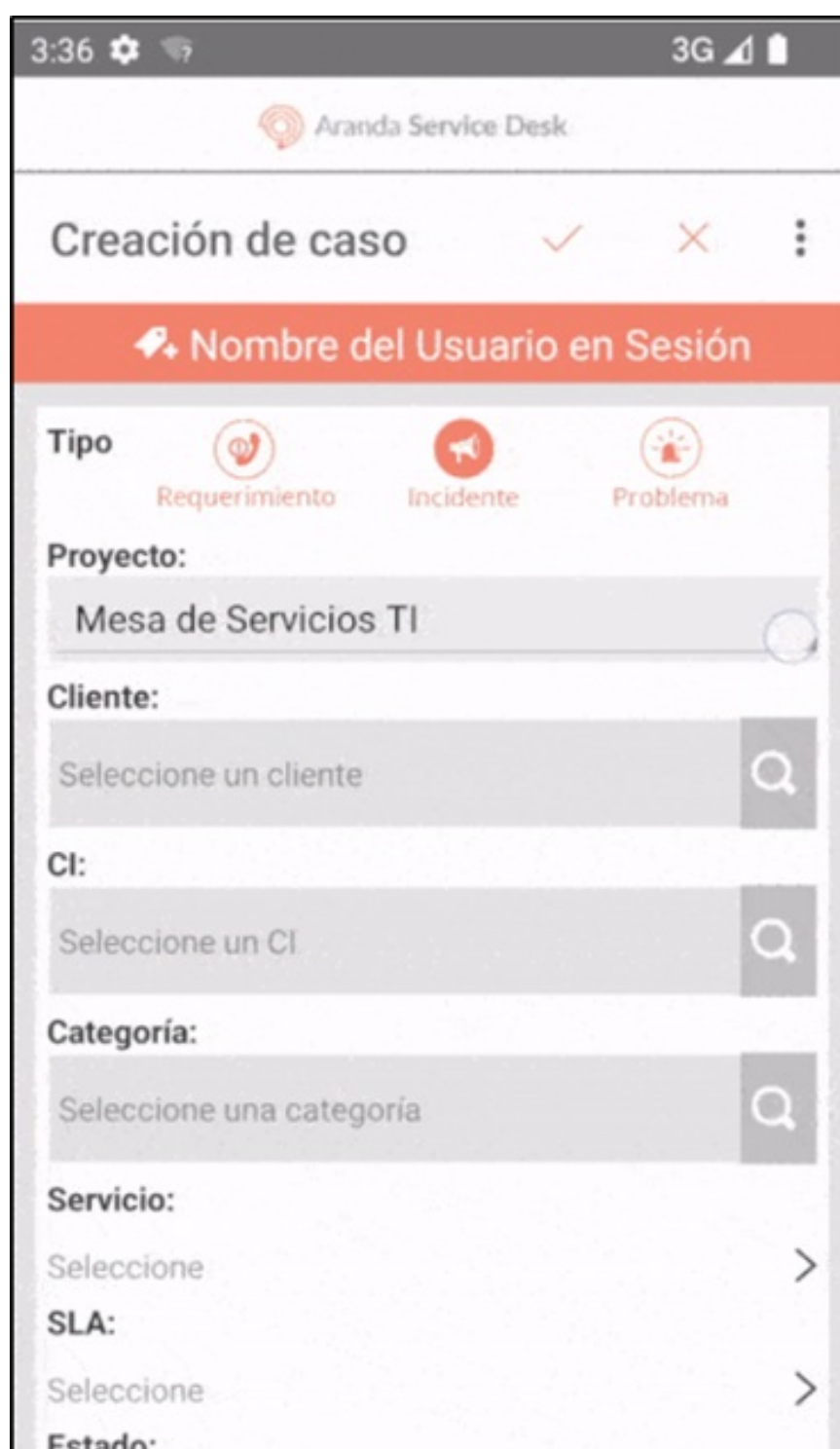
La aplicación Aranda ASDK móvil permite al usuario especialista en sesión registrar casos de tipo Requerimiento, Incidente o Problema. (Debe tener habilitados los permisos).



1. Para el registro del caso, en el portal de la aplicación ASDK móvil seleccione la opción Nuevo (+).



2. Se habilita la ventana Creación de caso donde puede completar los siguientes campos:



Campo	Obligatorio	Descripción
Tipo	Si	Radio botón que permite seleccionar el tipo de caso a registrar: Requerimiento, Incidente o Problema.
Proyecto	Si	Campo de tipo lista que permite seleccionar el proyecto al cual se le va a registrar el caso.
Cliente	Si	Campo de tipo búsqueda que permite buscar y seleccionar el cliente al que se le relaciona el caso. La búsqueda puede realizarse por nombre, alias o correo
CI	No	Campo de tipo búsqueda que permite buscar y relacionar un CI (Ítem de Configuración) al caso. La búsqueda se puede realizar por Responsabilidad y Uso, Compañía o Servicio. Para los casos de tipo Problema, el campo es obligatorio.
Categoría	Si	Permite visualizar el árbol de categorías y seleccionar una categoría acorde al proyecto y tipo de caso seleccionado.
Servicio	Si	Campo de tipo lista que permite seleccionar un servicio, el listado se genera en relación a la categoría seleccionada.
SLA	Si	Campo de tipo lista que permite seleccionar el SLA relacionado al caso. Campo autodiligenciado acorde al servicio seleccionado.
Estado	Si	Corresponde al estado del caso a registrar. Este campo es autodiligenciado por la aplicación.
Urgencia	Si	Campo de tipo lista que permite seleccionar la urgencia del caso.
G. Especialista	Si	Campo de tipo lista que permite seleccionar el grupo de especialistas al que se le va a asignar el caso. Se listan los grupos asociados al servicio. La aplicación autoselecciona el primer grupo de la lista.
Especialista	No	Campo de tipo lista que permite asociar un especialista al caso, y se listan los especialistas asociados al grupo seleccionado.
Asunto	Si	Campo de tipo texto que permite ingresar el asunto del caso.
Descripción	Si	Campo de tipo texto que permite ingresar una descripción del caso.

Notas

- Existen campos predecesores, es decir, si no se diligencia primero un campo, no se permite diligenciar el siguiente.

- En cualquier momento durante el proceso de registro del caso, es posible cancelarlo m

3. Al completar el registro haga clic en el botón **Guardar** para confirmar los cambios realizados y poder diligenciar los campos adicionales.

5:10 3G

Aranda Service Desk

Creación de caso

Nombre del Usuario Guardar Sesión

Tipo

Requerimiento Incidente Problema

Proyecto:

Mesa de Servicios TI

Cliente:

Usuario 1

CI:

Monitor Secretaria Gerencia

Categoría:

Instalación

Servicio:

Servicio CRM

SLA:

Bajo

Estado:

Notas

- Si al **Guardar**, hay algún campo obligatorio sin diligenciar, se generara la alerta respectiva.
- Si no existen campos adicionales, la aplicación finaliza el registro del caso y muestra la alerta **Caso creado**.

4. Ingrese los campos adicionales. Los campos adicionales se agrupan según su configuración por estado, servicio, categoría y campos básicos. Seleccione el botón **Guardar** para finalizar el registro del nuevo caso.

5:13 3G

Aranda Service Desk

Campos adicionales

Aranda Software Guardar

Campos por estado

FECHA PRUEBA (*)

04/08/2023 17:12:54

Tipo Multiple WS

Seleccione

Campos básicos

Soporte Facturado

Motivo Soporte No Facturado:

Prueba Fecha

Notas

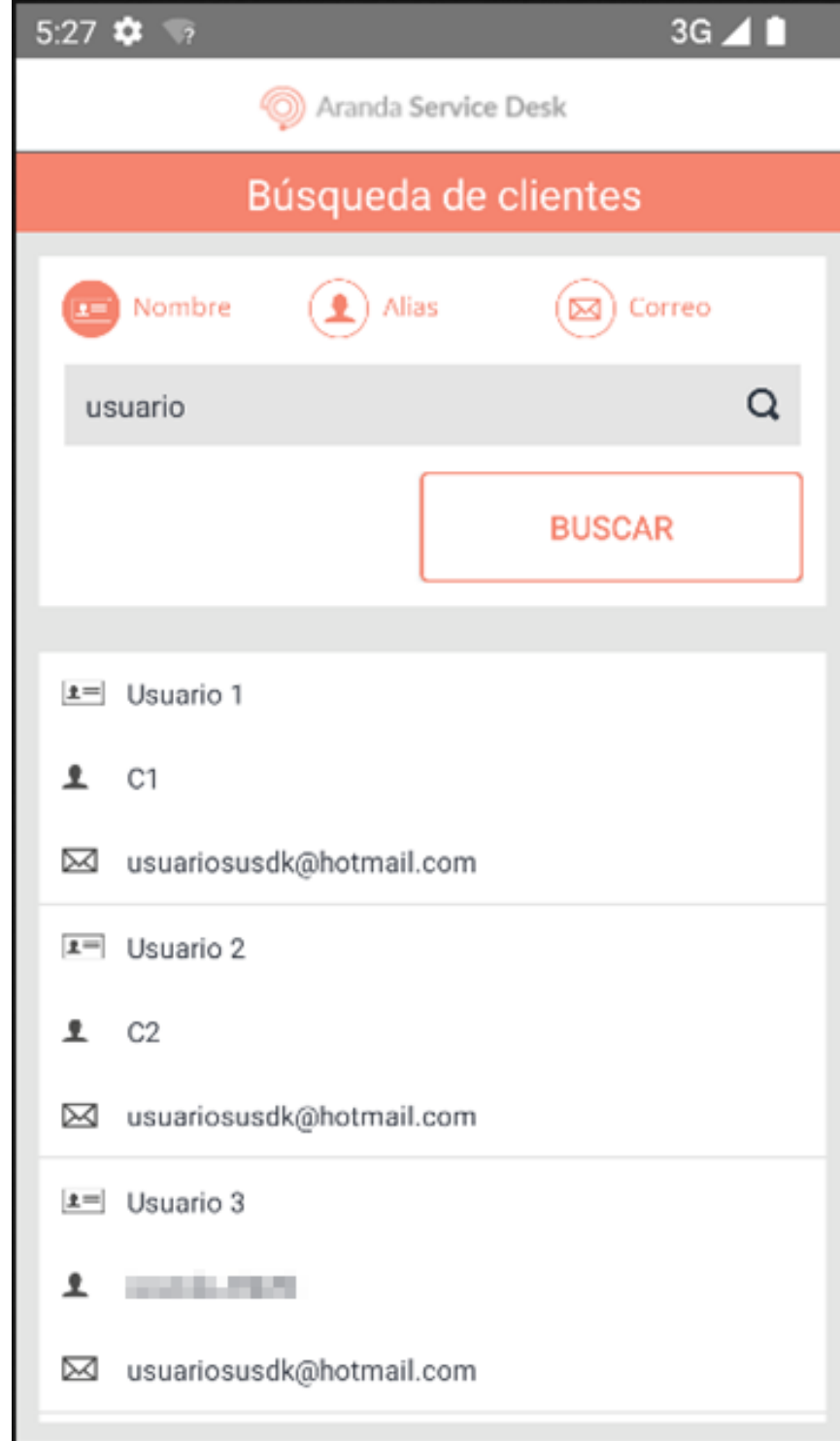
- Los campos marcados con asterisco son obligatorios.
- La visualización de los campos adicionales y su obligatoriedad depende de la configuración realizada en la consola de configuración BASDK.
- Si al seleccionar **Guardar**, hay algún campo obligatorio sin diligenciar, la aplicación genera la alerta correspondiente.

5. Al finalizar el registro del caso, la aplicación Aranda ASDK móvil muestra la alertaCaso creado.



Buscar Cliente

Durante el registro del caso y al gestionar el campo Cliente, en el portal de la aplicación ASDK móvil puede realizar una búsqueda del cliente utilizando tres criterios: Nombre, Alias o Correo electrónico.

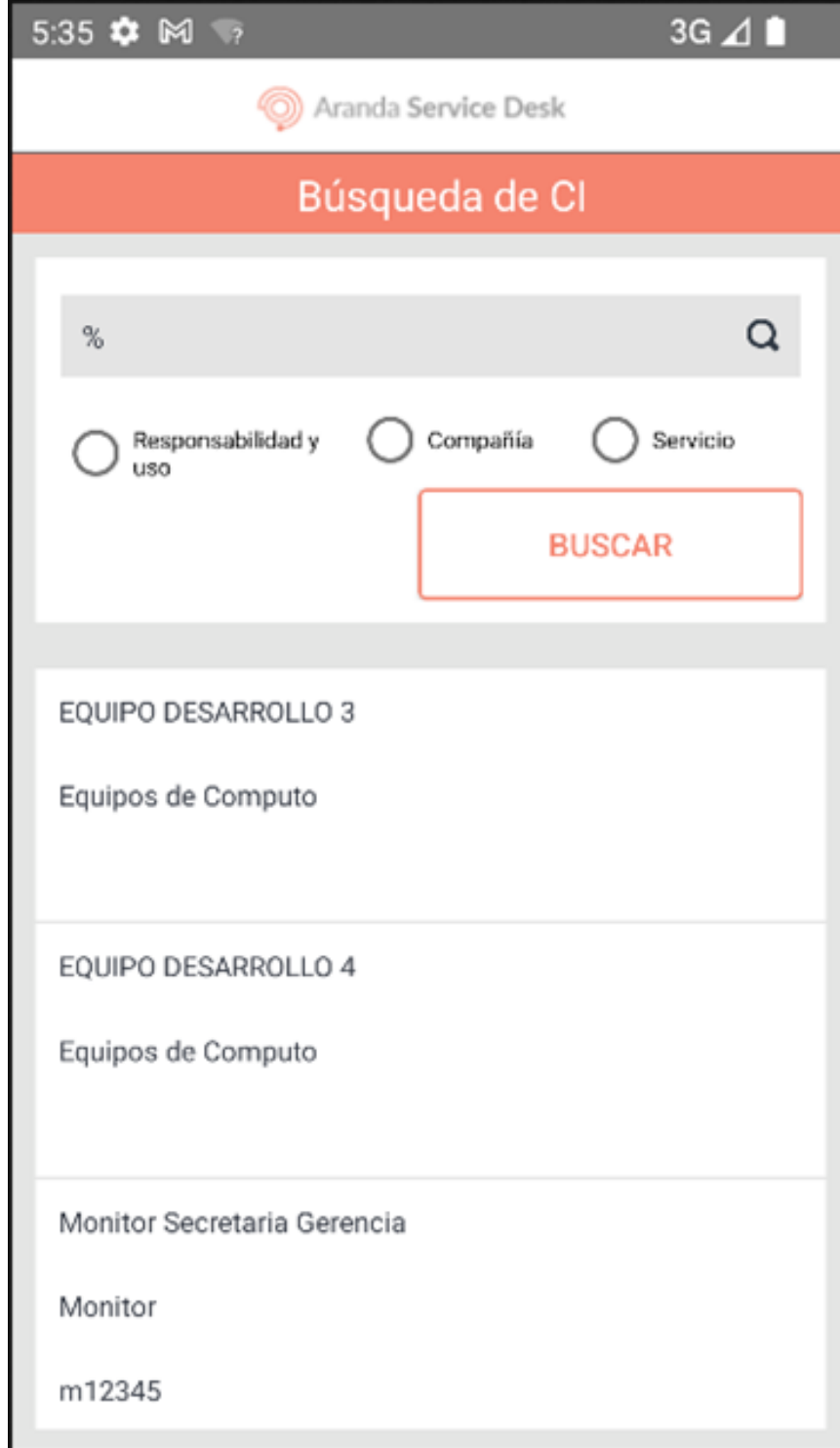


Nota

Si la consulta no genera resultados, en el portal de la aplicación se visualiza el siguiente mensaje **No hay mas datos.**

Buscar CI

Durante el registro del caso y al gestionar el campo CI, en el portal de la aplicación ASDK móvil puede realizar una búsqueda utilizando tres criterios: Responsabilidad y uso, Compañía o Servicios.



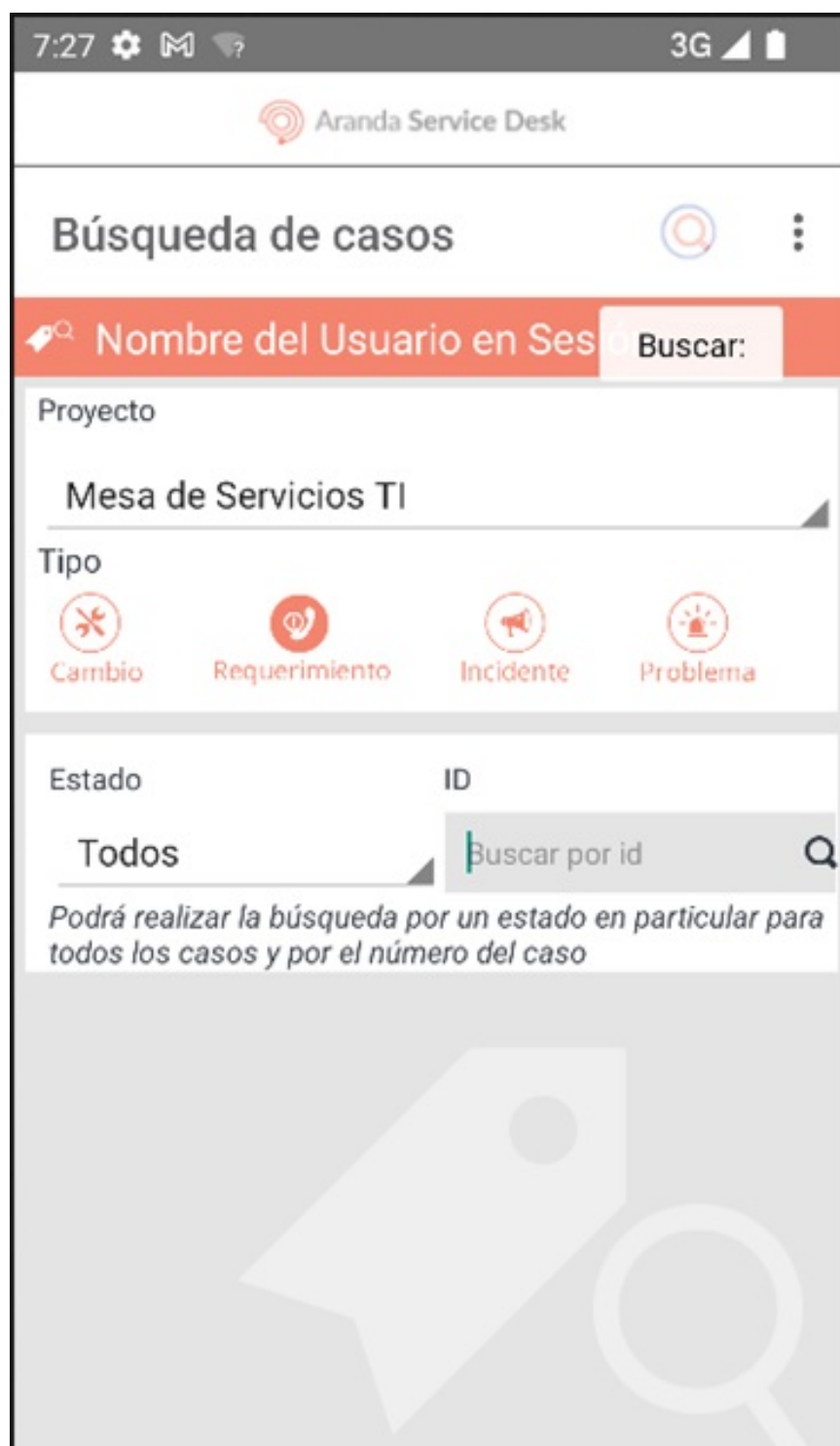
Criterio	Condiciones y Acciones
Responsabilidad y uso	<ul style="list-style-type: none"> - Al seleccionar un cliente y seleccionar este filtro se buscan los CI's en los cuales el cliente es responsable. - Al seleccionar el filtro sin previamente haber seleccionado un cliente se buscan todos los CI's existentes en el proyecto.
Compañía	<ul style="list-style-type: none"> - Es obligatorio seleccionar un cliente para poder realizar la búsqueda. - Por medio de este filtro se muestran los CI's de las compañías en las cuales el cliente seleccionado este asociado.
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Es obligatorio seleccionar la categoría y servicio para poder realizar la búsqueda. - Por medio de este filtro se muestran los CI's que están asociados al servicio seleccionado previamente.

[Nota] Si la consulta no genera resultados, en el portal de la aplicación se visualiza el siguiente mensaje **No hay mas datos.** \n## Búsquedas filtradas – title: Búsquedas filtradas chapter: “filtro” –

1. Para realizar búsquedas más precisas, en el Portal de la Aplicación ASDK móvil seleccione la opción **Buscar** (ícono de la lupa).



2. En la ventana que se habilita ingrese los siguientes criterios y haga clic en el botón Buscar de la parte superior de la pantalla.



Campo	Descripción
Proyecto	Campo de tipo lista que permite seleccionar el proyecto
Tipo	Radio botón que permite seleccionar el tipo de caso a buscar Requerimiento, Problema, Incidente o Cambio
Estado	Campo de tipo lista que permite seleccionar el estado. El listado se genera de acuerdo con el flujo de estados del proyecto seleccionado. El ítem Todos valor por defecto
ID	Campo de tipo numérico que permite ingresar el número de identificación de un caso, con el fin de precisar la búsqueda.

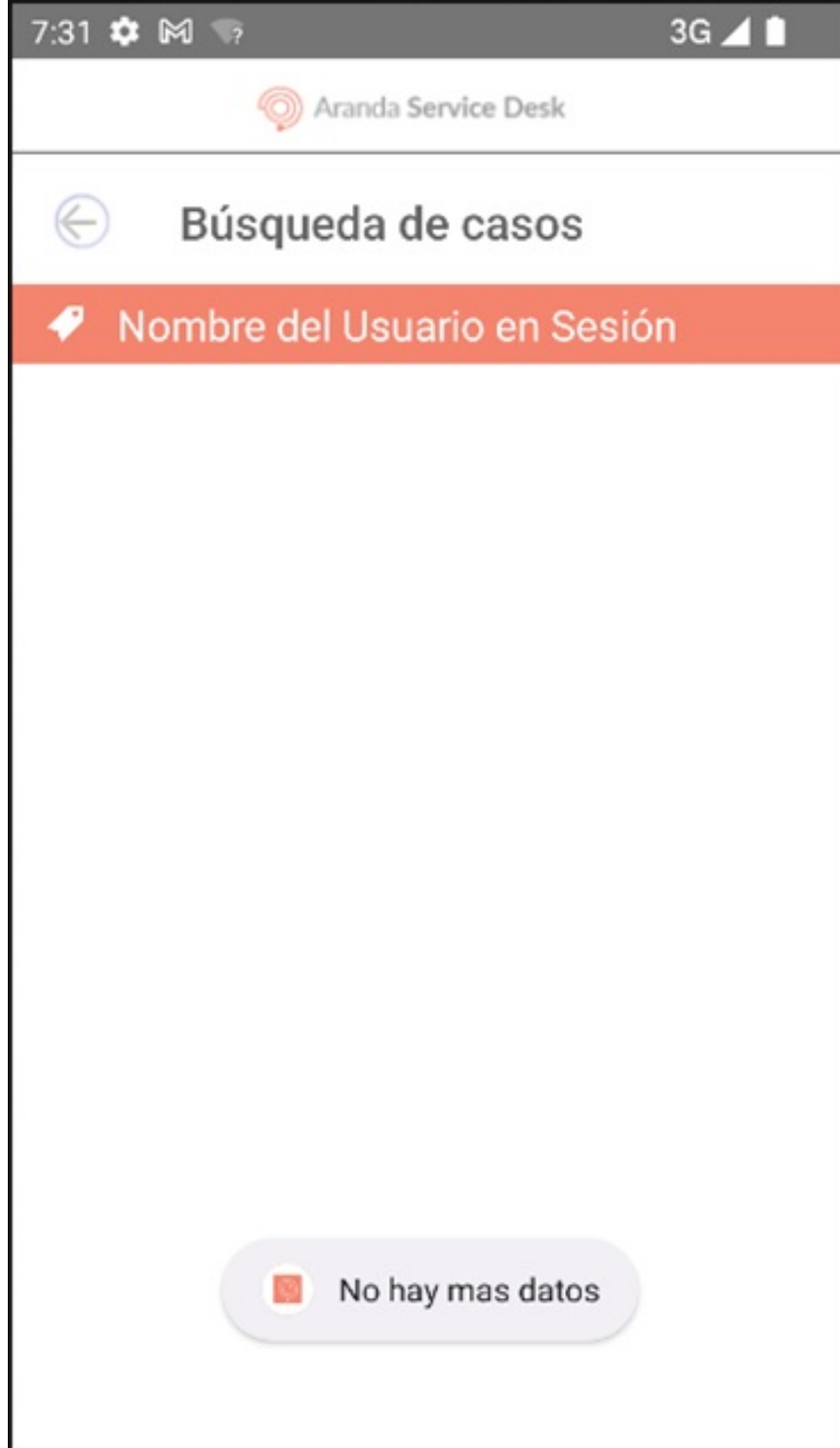
Nota

- Los resultados de la consulta generada sólo tiene en cuenta los casos donde el responsable sea el especialista en sesión.
- Para salir de la pantalla 'Búsqueda de casos', realiza un desplazamiento sostenido hacia la derecha en la parte izquierda de la pantalla.

3. Al seleccionar el botón **Buscar**, se redirecciona a la sección **Búsqueda de casos** donde se visualiza un listado de casos organizados por el ID global del caso en relación al/los criterios configurados.



Si la consulta no genera resultados, en el portal de la aplicación se genera la siguiente alerta **No hay mas datos**. Para modificar los criterios de búsqueda en la pantalla **Búsqueda de casos**, seleccione el botón **Atrás** (icono de retorno).



\n## Aprobación de casos – title: Aprobación de casos chapter: “votar” –

1. Para gestionar los procesos de aprobación activos, en el Portal de la Aplicación ASDK móvil seleccione la opción Aprobaciones Pendientes del Menú Flotante.



2. En la ventana que se habilita se visualiza el listado de casos en los que el especialista es responsable de votar y que se encuentran en proceso de votación activo.



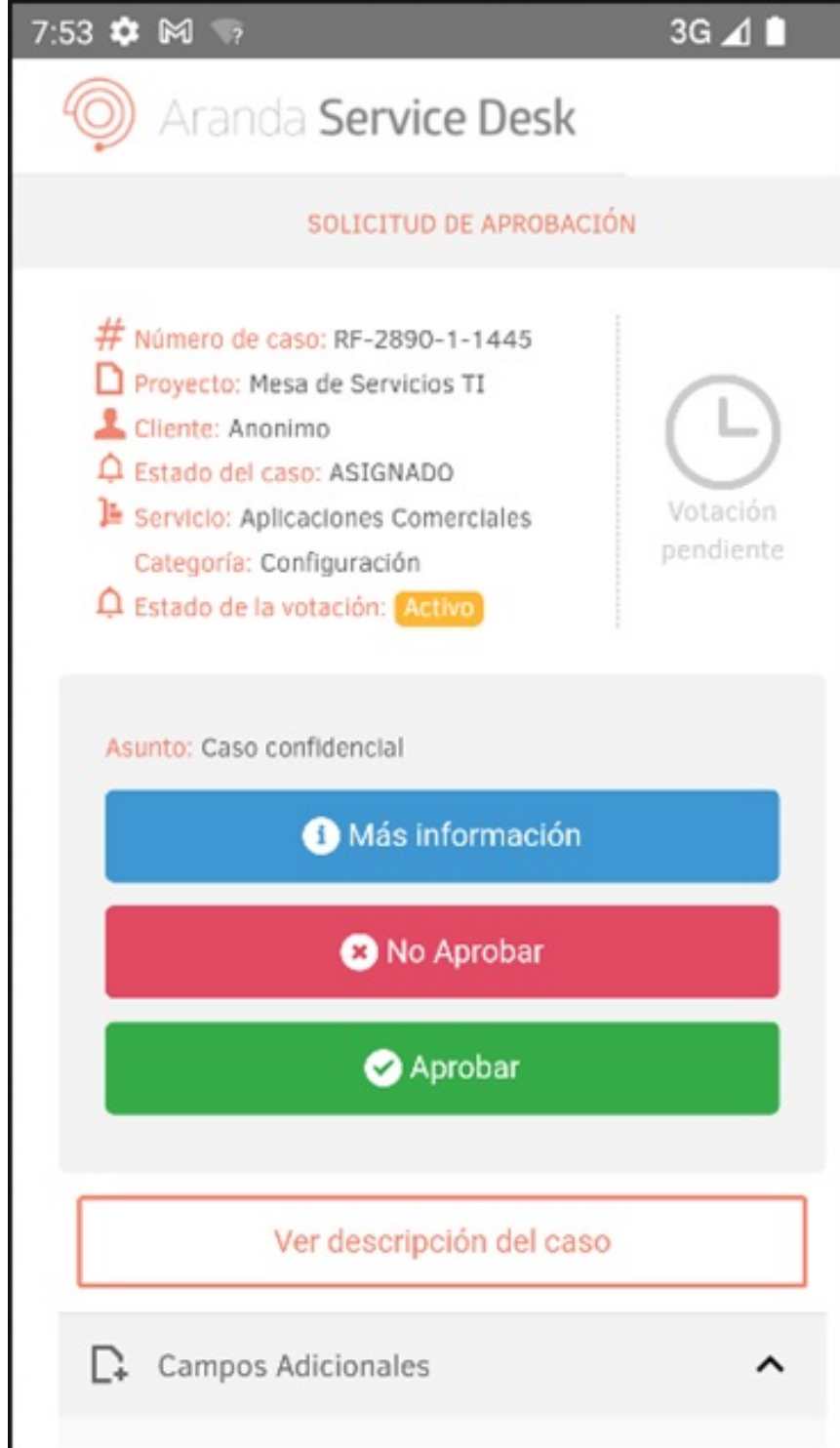
Notas

- Si el usuario especialista en sesión cuenta con los permisos necesarios, puede seleccionar un caso desde el listado y visualizar sus detalles.
- Para salir de la pantalla 'Solicitud de aprobación', simplemente presiona el botón **Atrás (ícono de retorno)**.
- Si el especialista no tiene casos pendientes de aprobación, en el portal de la aplicación puede visualizar el siguiente mensaje: **No hay mas datos**.

3. Seleccione el botón **Votar** asociado al caso, para gestionar el proceso de aprobación.



4. En la ventana que se habilita, el usuario especialista puede validar la información del caso y realizar la votación.

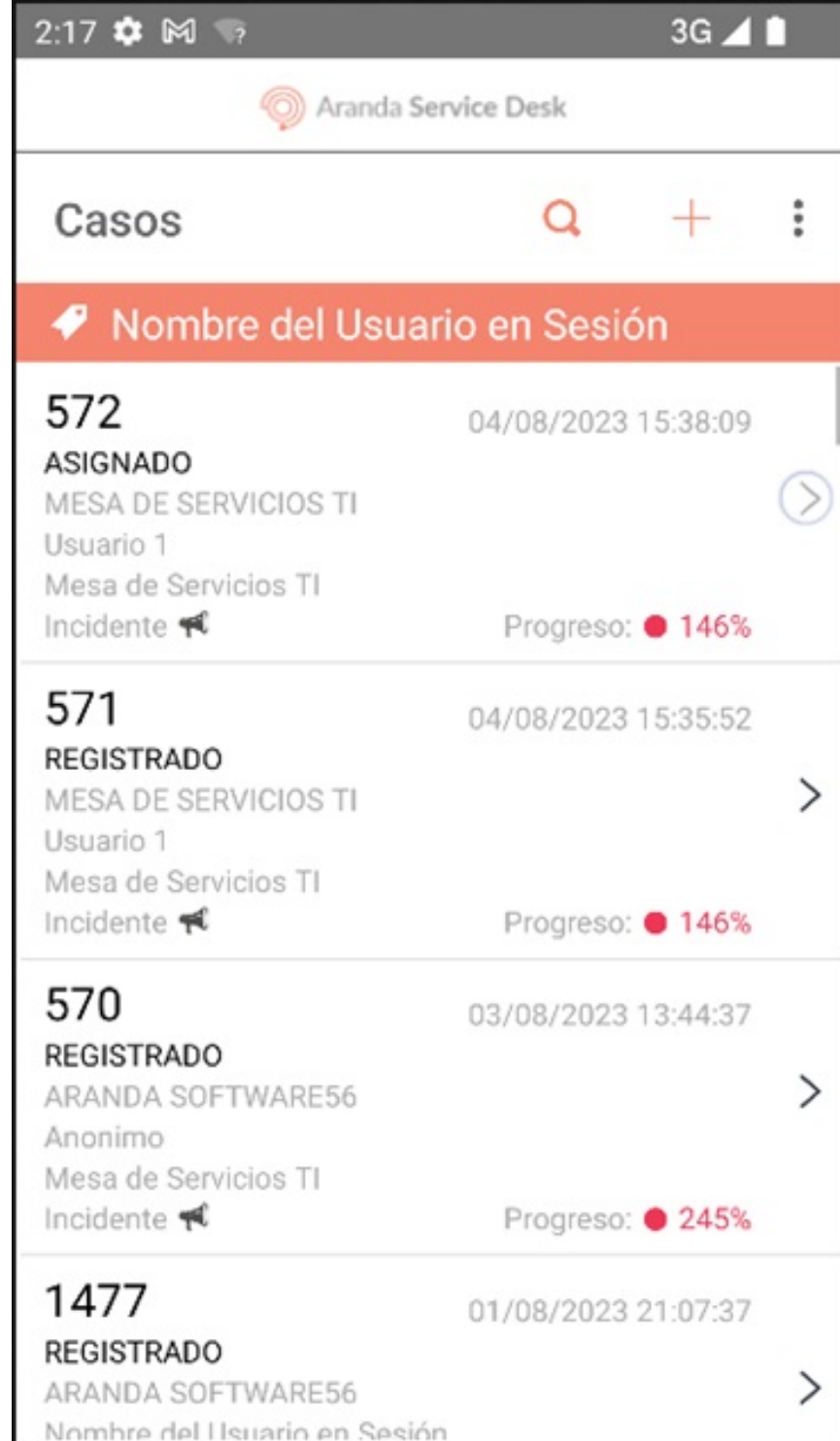


5. En el portal de la aplicación haga un desplazamiento sostenido con el mouse, de izquierda a derecha para retornar al listado de registro de casos actualizado.



\n## Gestión de casos – title: Gestión de casos chapter: “gestionar_casos” –

1. En el portal de la aplicación ASDK móvil, se visualiza el listado general de casos, desde la vista principal o en las opciones búsqueda de casos y aprobaciones pendientes.



2. Para realizar la gestión de un caso seleccione un registro del listado de casos y en la ventana Detalles puede visualizar y modificar la información del caso. Seleccione la opción Editar del menú flotante para acceder a la ventana Edición del caso donde puede modificar los campos asociados a los casos:

Detalles



572

04/08/2023 15:38:09

REGISTRADO
MESA DE SERVICIOS TI
Usuario 1
Incidente 🔊

Progreso:  28%

Proyecto: Mesa de Servicios TI

CI: Monitor Secretaria Gerencia

Servicio: Servicio ERP

Urgencia: LOW

Especialista: Nombre del Usuario en Sesión

Categoría: Instalación

Estado: REGISTRADO

Razón: Nuevo

SLA: Bajo

Asunto >

Descripción >

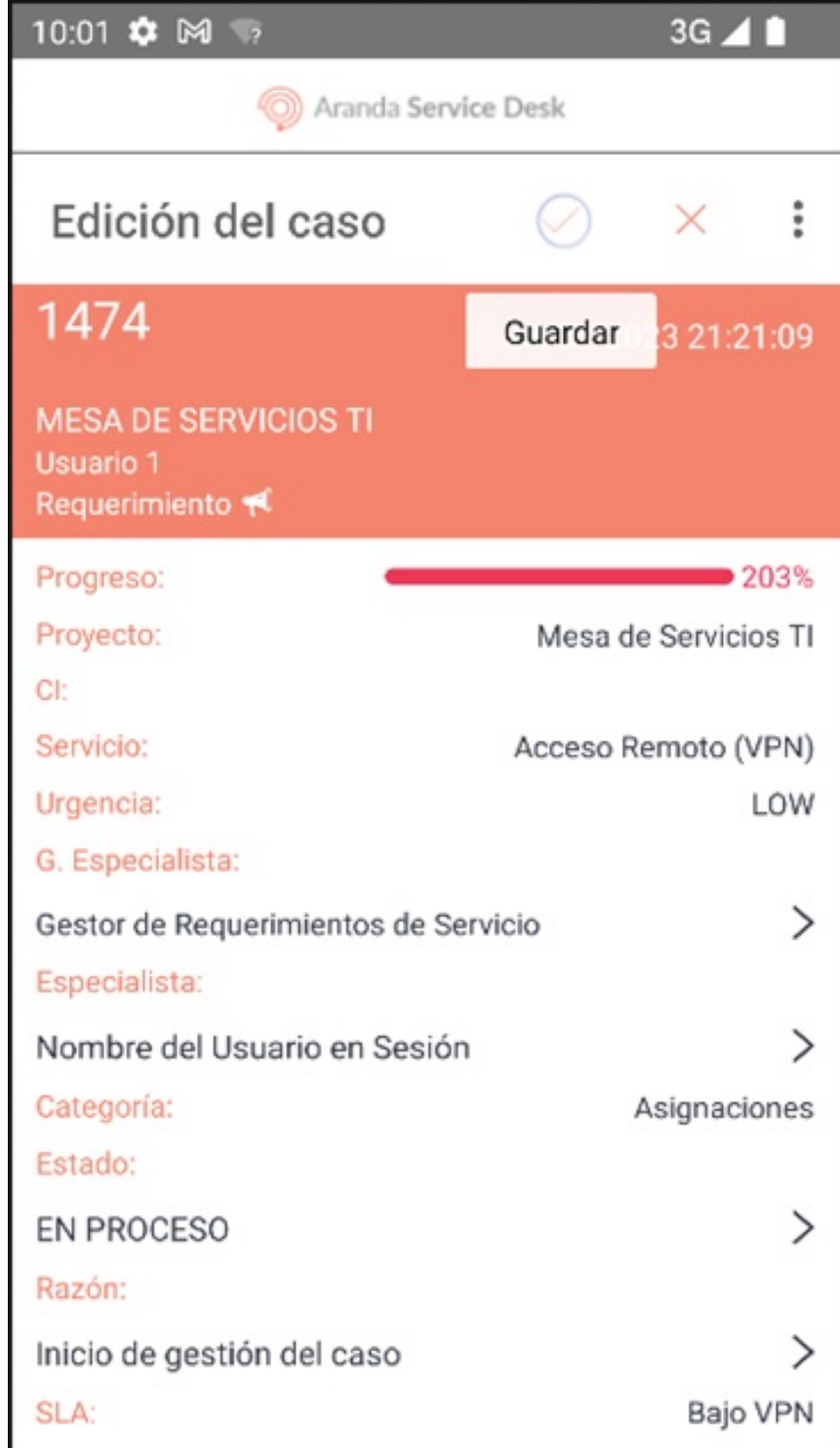
Solución >

Campo	Editable en Detalles	Editable en Edición del caso	Descripción
Progreso	No	No	Permite visualizar el porcentaje de atención que lleva el caso. Se debe tener en cuenta que la visualización de este progreso no es en tiempo real; por ende, los cambios en el porcentaje dependen de los tiempos configurados en los ANS y de la actualización de la consola.
Proyecto	No	No	Permite visualizar el proyecto al que está relacionado el caso.
CI	No	No	Permite visualizar el CI específico relacionado con el caso.
Servicio	No	No	Permite visualizar el servicio relacionado con el caso.
Urgencia	No	No	Permite visualizar el nivel de urgencia relacionada con el caso.
G. Especialista	N/A	Si	Permite visualizar el grupo de especialistas asignados al caso.
Especialista	No	Si	Permite visualizar al especialista responsable del caso.
Categoría	No	No	Permite visualizar la categoría relacionada con el caso.
Estado	No	Si	Permite visualizar el estado actual del caso.
Razón	No	Si	Permite visualizar la razón actual del caso.
SLA	No	No	Permite visualizar el nivel de acuerdo del servicio relacionado con el caso.
Error Conocido	No	Si	Permite visualizar gestionar si el caso está clasificado como Error Conocido. Aplica solo para casos de tipo Problema.
Causa	No	Si	Permite visualizar y gestionar la causa de clasificación de Error Conocido. Aplica solo a casos de tipo Problema calificados como Error Conocido.
Asunto	No	No	Permite visualizar el asunto del caso
Descripción	No	No	Permite visualizar la descripción del caso.
Solución	No	Si	Permite visualizar y gestionar el comentario de la solución del caso.
Histórico	Si	N/A	Permite agregar notas y visualizar el historial de modificaciones del caso. Cada registro se muestra en un ítem que permite ver los detalles al pulsar sobre la tarjeta correspondiente.
Campos Adicionales	No	Si	Permite visualizar y gestionar la información de los campos adicionales.
Tiempo/ANS	No	N/A	Permite visualizar los tiempos, el progreso, las fechas estimadas y las fechas reales de los acuerdos a nivel de servicio del caso.
Adjuntar	Si	N/A	Permite visualizar los archivos adjuntos al caso. Desde este mismo campo, también se pueden adjuntar nuevos archivos desde el dispositivo móvil.
Tareas	No	N/A	Permite visualizar las tareas relacionadas con el caso.
Firma	Si	Si	Esta funcionalidad permite visualizar y gestionar la información del módulo de firma. No Aplica para Problemas.



Nota Para salir de la pantalla 'Edición del caso' sin guardar cambios, seleccione el botón **Cancelar** (X).

3. En la pantalla **Edición del caso** seleccione el ícono de visto (**Guardar**) para almacenar las modificaciones realizadas en el caso.



4. Si la actualización es correcta la aplicación redirecciona al usuario especialista a la ventanaDetalles.



En el proceso de gestión de casos en el portal de la aplicación ASDK móvil, el usuario especialista puede realizar diferentes actividades de gestión complementaria como:

- [Gestión de Estado del Caso](#)
- [Gestión de Archivos Adjuntos](#)
- [Gestión de Notas](#)
- [Gestión para Reasignación de Casos](#)
- [Gestión de Firma del cliente](#)

Gestión de Tareas

title: Gestión de Tareas chapter: "gestionar_tareas" —

1. Para gestionar tareas asociadas a un caso, en el Portal de la Aplicación ASDK móvil seleccione la opción **Tareas** del Menú Flotante.



2. En la ventana que se habilita se visualiza el listado de tareas que el especialista debe gestionar. Seleccione el icono del lápiz para editar la tarea, donde puede modificar los siguientes campos:

Tareas

Nombre del Usuario en Sesión

180 17/05/2023 22:53:21

Tarea 3 Prueba

ASIGNADA

Mesa de Servicio Nivel 1

Mesa de Servicios TI

Requerimiento 1393

**185** 23/05/2023 19:20:00

Verificación del estado del equipo de computo

REGISTRADA

Mesa de Servicio Nivel 1

Mesa de Servicios TI

Requerimiento 1404

**189** 24/07/2023 17:29:33

Revisión del punto eléctrico

REGISTRADA

Mesa de Servicio Nivel 1

Mesa de Servicios TI

Requerimiento 1447

**195** 28/07/2023 22:44:45

Acta de Traslado

REGISTRADA

Mesa de Servicio Nivel 1



Campo	Editable	Descripción
Tarea	Si	Permite visualizar y gestionar el título de la tarea.
Estado	Si	Permite visualizar y gestionar el estado de la tarea.
Razón	Si	Permite visualizar y gestionar la razón del estado de la tarea.
Tiempo	No	Permite visualizar el tiempo estimado de la tarea.
Fecha inicio estimada	No	Permite visualizar la fecha estimada de inicio de la tarea.
Fecha finalización estimada	No	Permite visualizar la fecha estimada de finalización de la tarea.
Fecha inicio real	No	Permite visualizar la fecha real en que se inició la gestión de la tarea.
Fecha finalización real	No	Permite visualizar la fecha real en la que se finalizó la gestión de la tarea.
G. Especialista	Si	Permite visualizar y gestionar el grupo de especialistas de la tarea.
Especialista	Si	Permite visualizar y gestionar al especialista responsable de la tarea.
Autor	No	Permite visualizar el nombre del autor de la tarea.
Descripción	Si	Permite visualizar y gestionar la descripción de la tarea.
Resultado	Si	Permite visualizar y gestionar el comentario de la solución de la tarea.
Campos adicionales	Si	Permite visualizar y gestionar la información de los campos adicionales.
Adjuntos	Si	Permite visualizar los archivos adjuntos de la tarea. Desde este mismo campo, también se pueden adjuntar nuevos archivos desde el dispositivo móvil; sin embargo, no es posible eliminarlos.
Histórico	Si	Permite agregar notas y visualizar el historial de modificaciones de la tarea. Cada registro se muestra en un ítem que permite ver los detalles al pulsar sobre la tarjeta correspondiente.

Nota La gestión de Estado, Adjunto, Notas y Responsable de Tarea se realiza de forma similar a como se realiza en los casos.

3. En la ventana Edición de Tareas seleccione el ícono de visto (Guardar) para almacenar los cambios realizados.



Notas

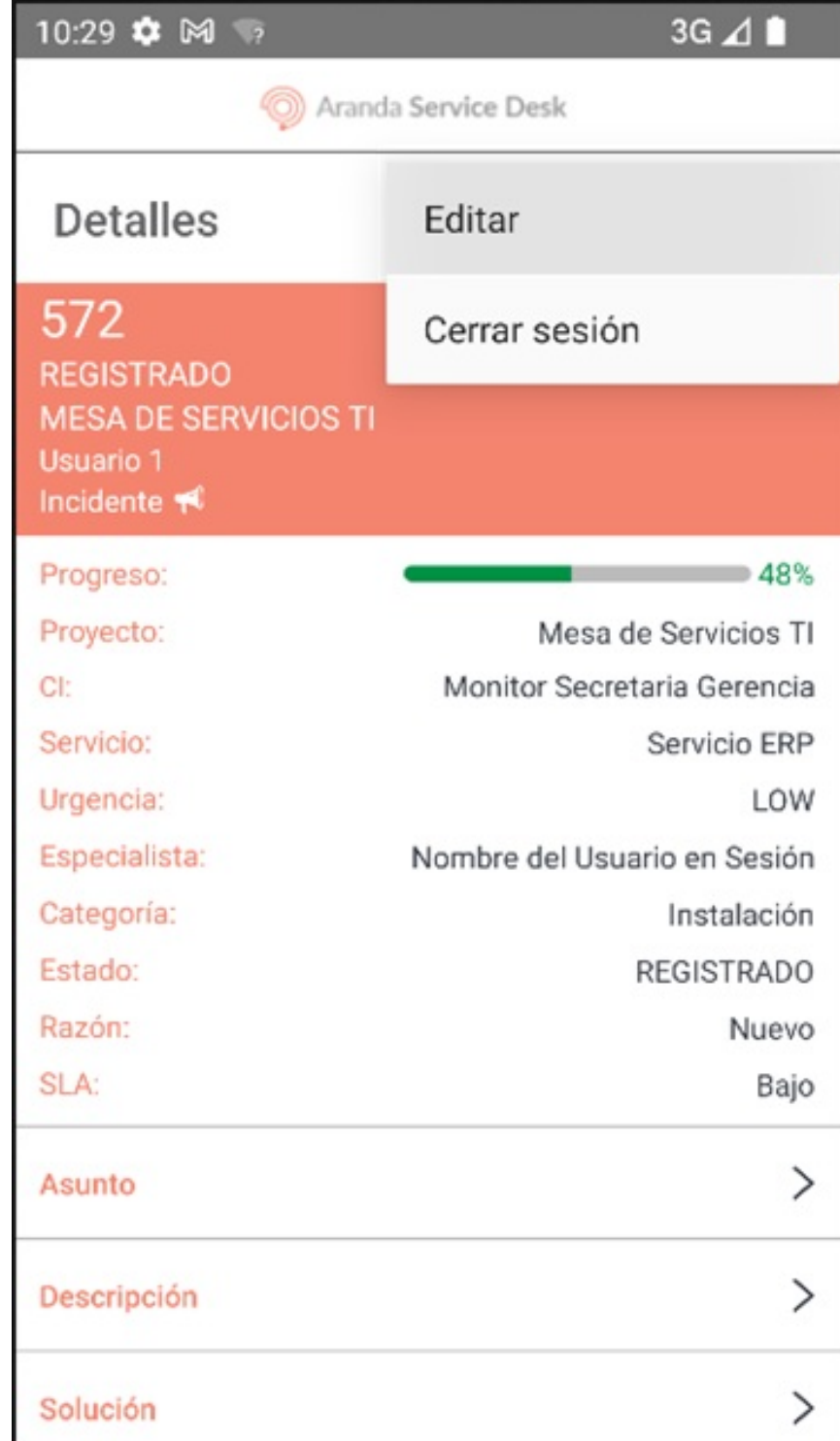
- Si existe algún campo adicional obligatorio para el nuevo estado, se debe gestionar, ya que la aplicación no permite guardar el nuevo estado.
- Para salir de la pantalla Edición de tareas, sin guardar presiona el botón Cancelar (X).
- El campo 'Resultado' es obligatorio cuando el nuevo estado de la tarea es un estado final.

4. Si la gestión de la tarea se realizó de forma correcta, la aplicación redirecciona al usuario especialista a la ventana Tareas

\n## Gestión Estado del Caso – title: Gestión Estado del Caso chapter: "" –

Gestión del Estado del Caso

1. Para realizar la gestión de estado de un caso, seleccione un registro del listado de casos y en el menú flotante de la ventana Detalles seleccione el botón Editar.



Notas

- Si el caso está siendo gestionado por otro especialista, se genera el siguiente mensaje **Caso bloqueado por (Nombre del especialista) desde (fecha y hora)**.
- Si el caso que tiene un Proceso de votación activo y el especialista en sesión no es responsable de votar, se genera el mensaje **Proceso de votación** y no se puede gestionar el estado del caso.
- Si el caso seleccionado tiene un Proceso de votación activo y el especialista en sesión es responsable de votar, se visualiza el botón **Votar**. Puede usar el botón para gestionar la votación, pero no se permite gestionar el estado del caso.


10:33 3G

Aranda Service Desk

Detalles

572 04/08/2023 15:38:09

REGISTRADO
MESA DE SERVICIOS TI
Usuario 1
Incidente

Progreso:  48%

Proyecto: Mesa de Servicios TI

CI: Monitor Secretaria Gerencia

Servicio: Servicio ERP

Urgencia: LOW

Especialista: Nombre del Usuario en Sesión

Categoría: Instalación

Estado: REGISTRADO

Razón: Nuevo

SLA: Bajo

Asunto >

De  Caso bloqueado por Nombre del Especialista desde 8/4/2023 5:32:21 PM >

Solución >

10:09 3G

Aranda Service Desk

Detalles

1474 28/07/2023 21:21:09

ASIGNADO
MESA DE SERVICIOS TI
Usuario 1
Proceso de votación

Progreso:  203%

Proyecto: Mesa de Servicios TI

CI:

Servicio: Acceso Remoto (VPN)

Urgencia: LOW

Especialista: Nombre del Usuario en Sesión

Categoría: Asignaciones

Estado: ASIGNADO

Razón: El usuario confirma disponibilidad para continuar

SLA: Bajo VPN

Asunto >

Descripción >

Solución >

10:06 3G

Aranda Service Desk

Detalles

1474 28/07/2023 21:21:09

ASIGNADO
MESA DE SERVICIOS TI
Usuario 1
Proceso de votación

Progreso:  203%

Proyecto: Mesa de Servicios TI

CI:

Servicio: Acceso Remoto (VPN)

Urgencia: LOW

Especialista: Nombre del Usuario en Sesión

Categoría: Asignaciones

Estado: ASIGNADO

Razón: El usuario confirma disponibilidad para continuar

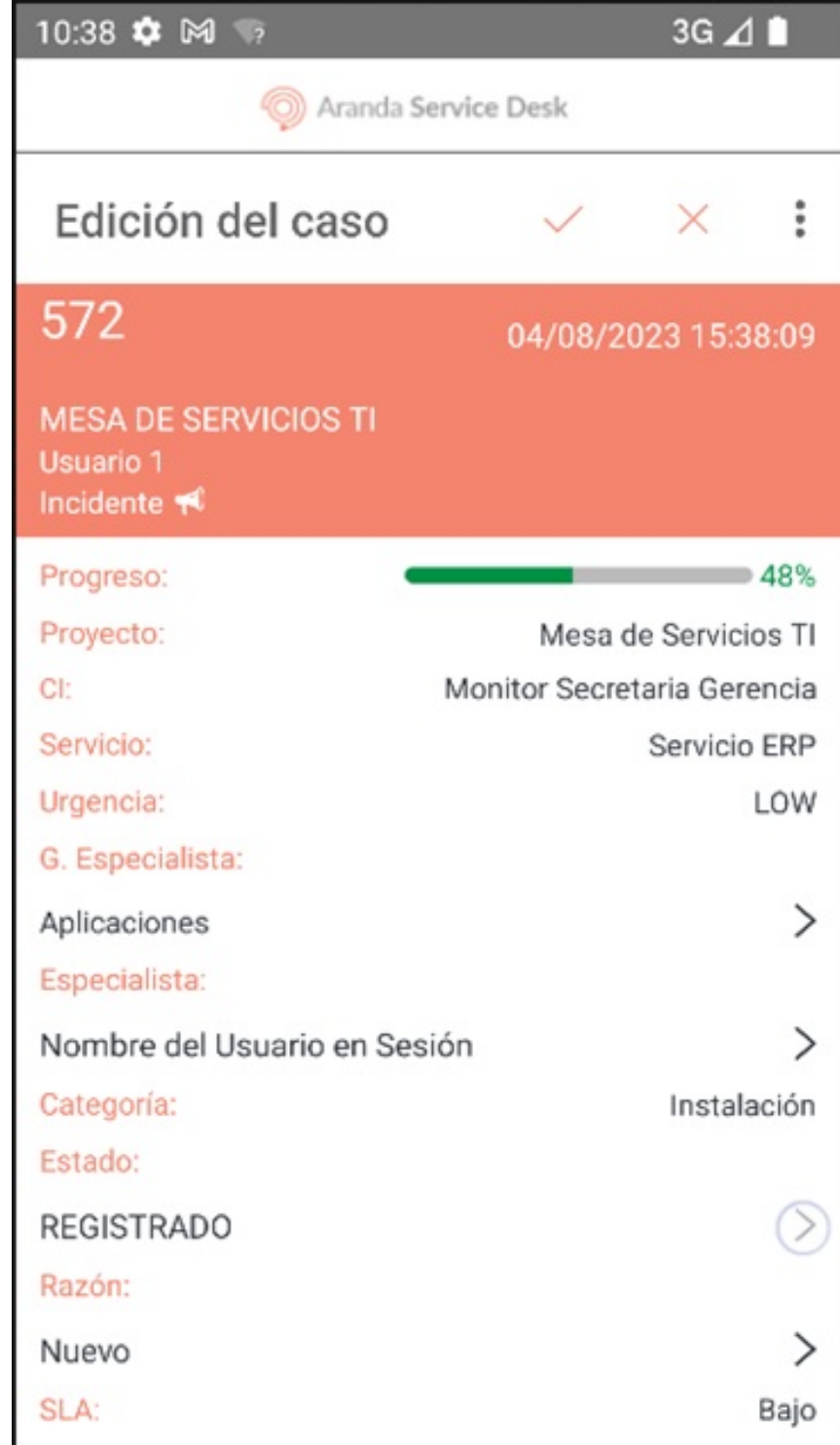
SLA: Bajo VPN

Asunto >

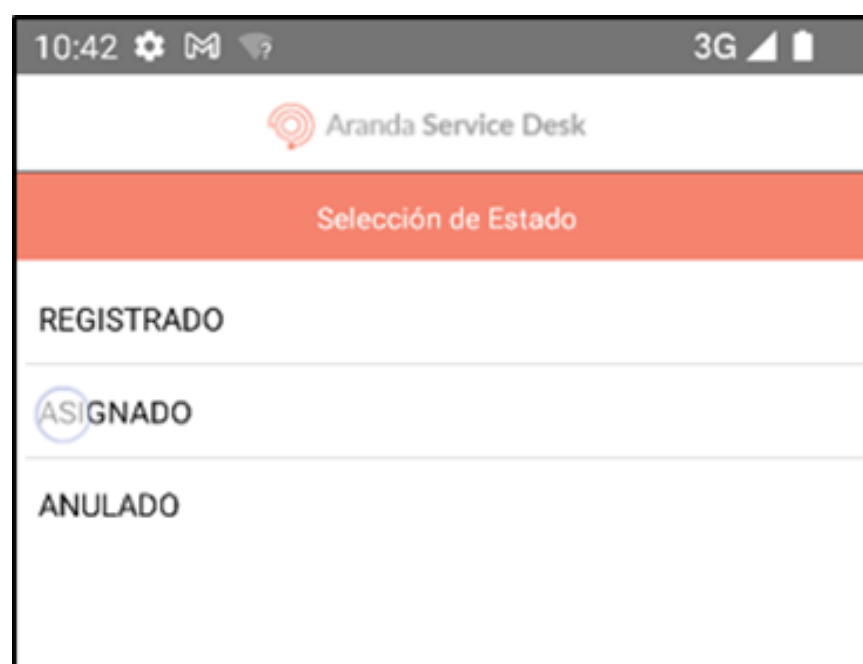
Descripción >

Solución >

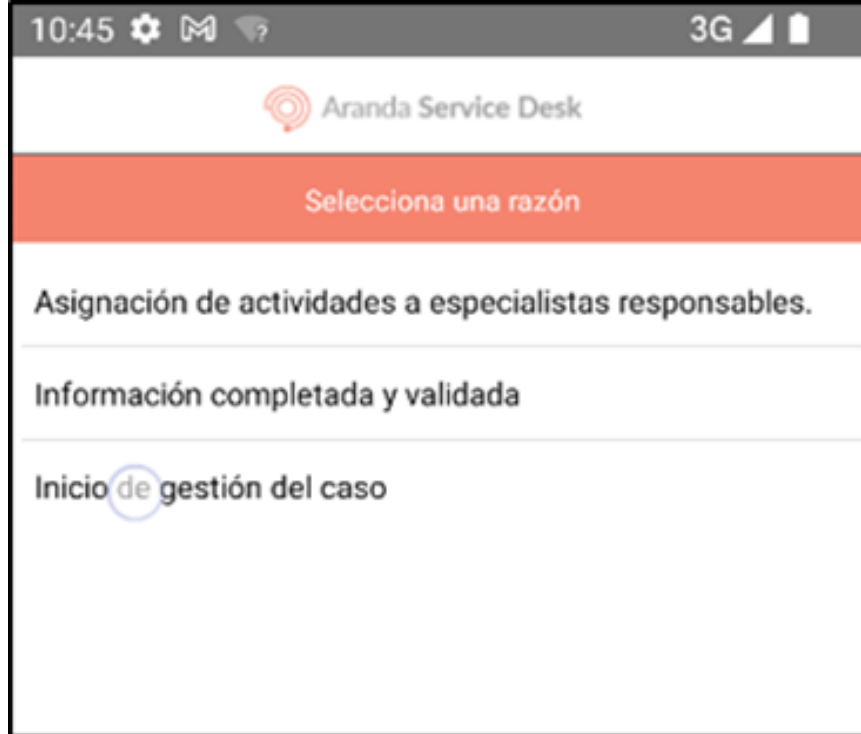
2. En la ventana Edición del caso Seleccione el campo Estado.



3. En la ventana Selección de Estado, se visualiza el listado de estados disponibles para realizar una transición. Seleccione el nuevo estado para el caso.



4. Seleccione el campo Razón. En la ventana que se habilita se visualiza el listado de razones asociadas a la transición de estado. Seleccione la razón correspondiente al caso. Si existe sólo una transición, la aplicación la selecciona automáticamente.



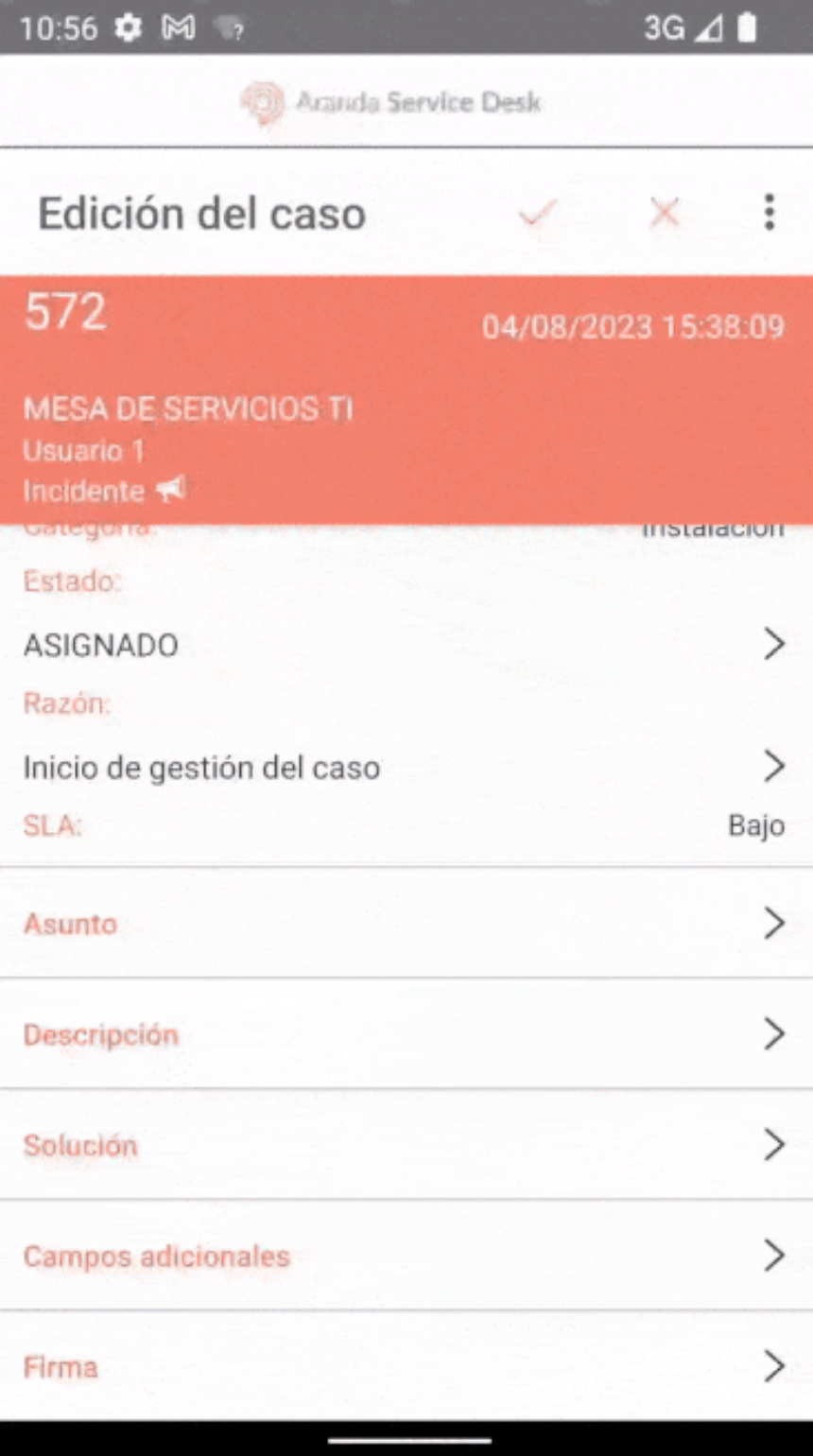
5. Seleccione el ícono de visto (Guardar) para finalizar la gestión del estado del caso.



Nota

Si existe algún campo adicional obligatorio para el nuevo estado, se debe gestionar, ya que la aplicación no permite guardar el nuevo estado.

6. Si la actualización es correcta la aplicación redirecciona al usuario especialista a la ventana Detalles.



[Gestión de Casos](#)

\n## Gestión Adjuntos

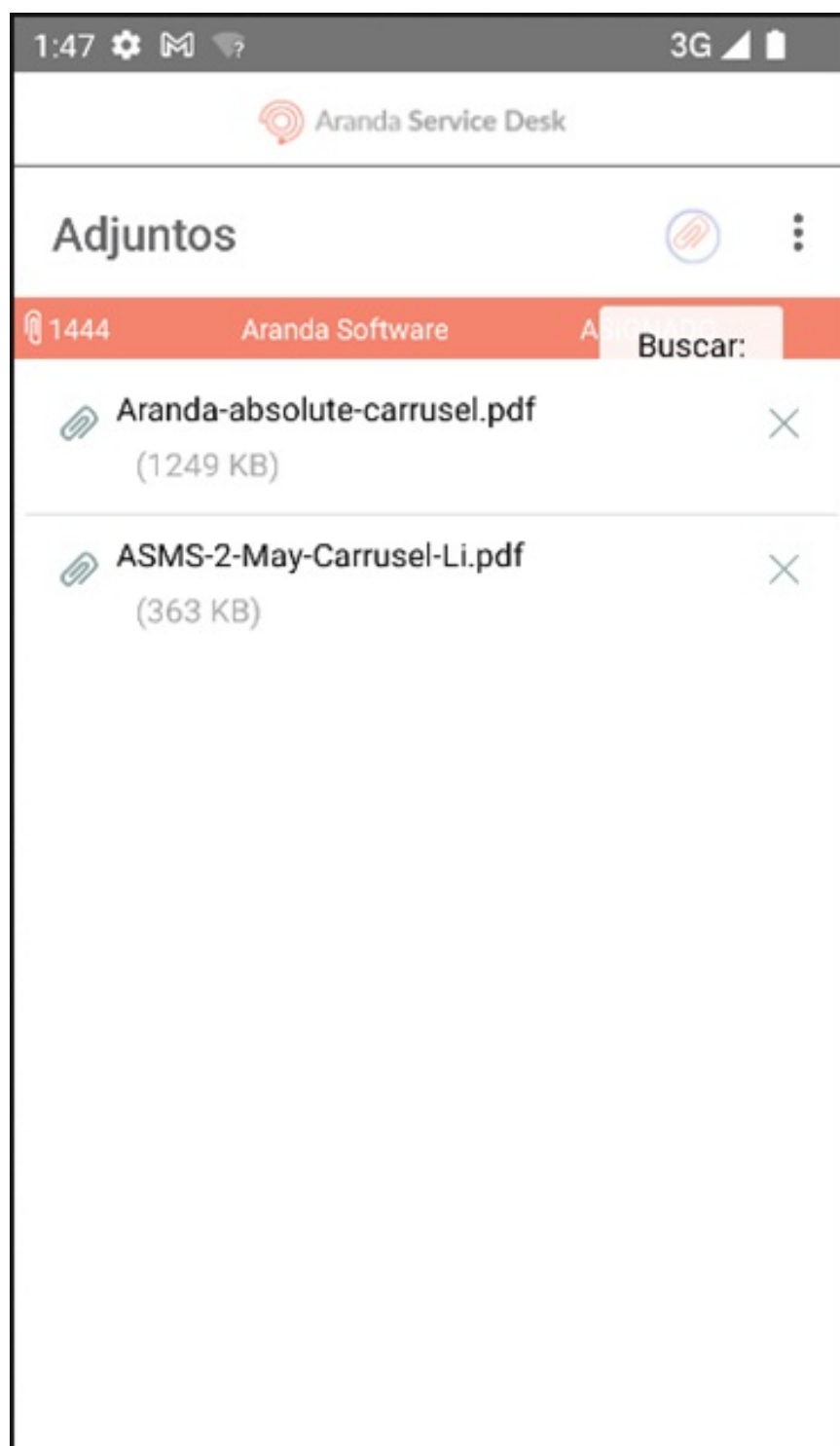
title: Gestión Adjuntos chapter: "" –

Gestión de Adjuntos

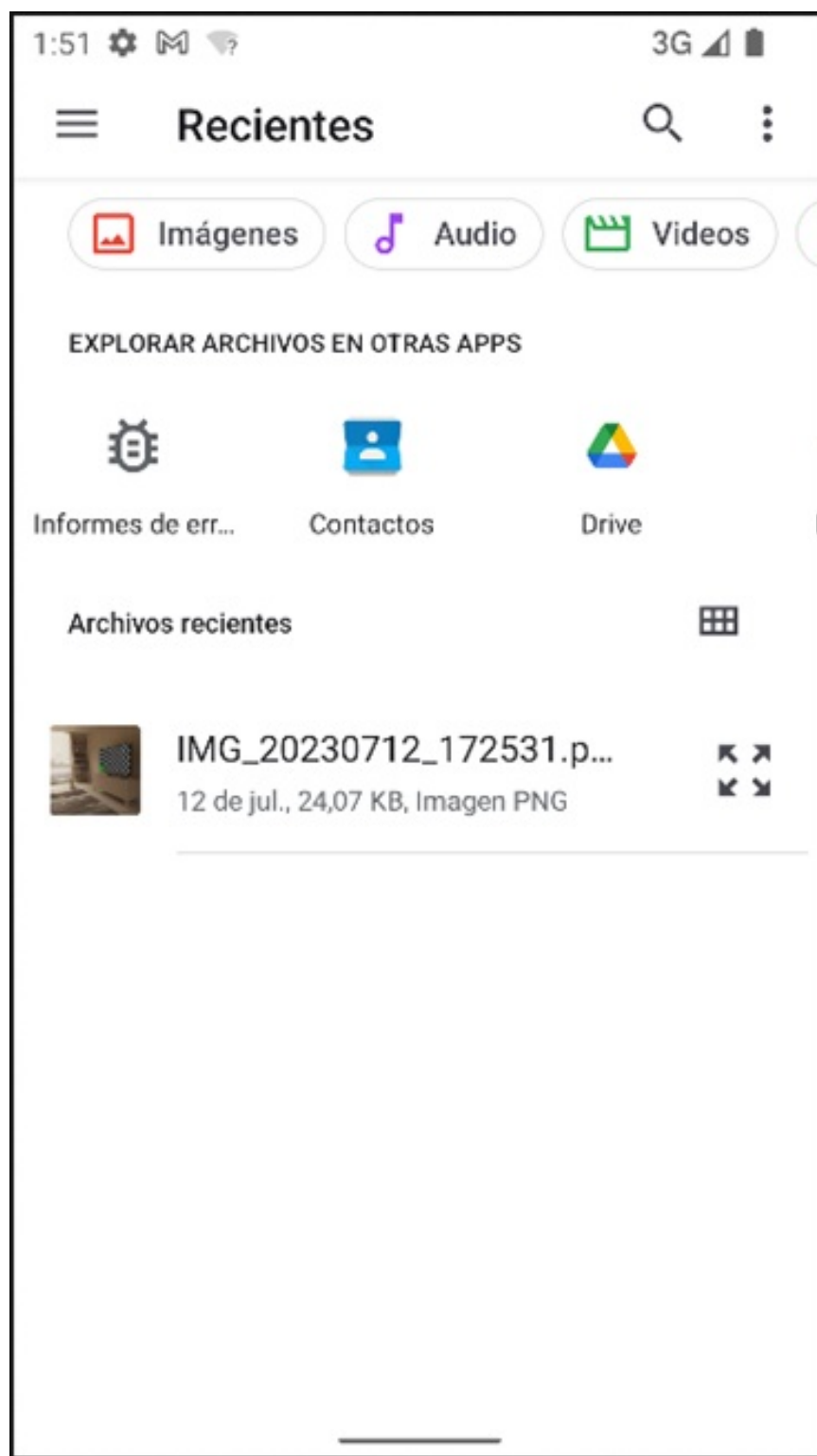
1. Para visualizar y adjuntar archivos a un caso, seleccione un registro del listado de casos y en la ventana **Detalles** seleccione el campo **Adjuntar**.



2. En la ventana Adjuntos, se visualiza el listado de archivos adjuntos asociados al caso. Para adjuntar un nuevo archivo, seleccione el icono clip de papel (Buscar)



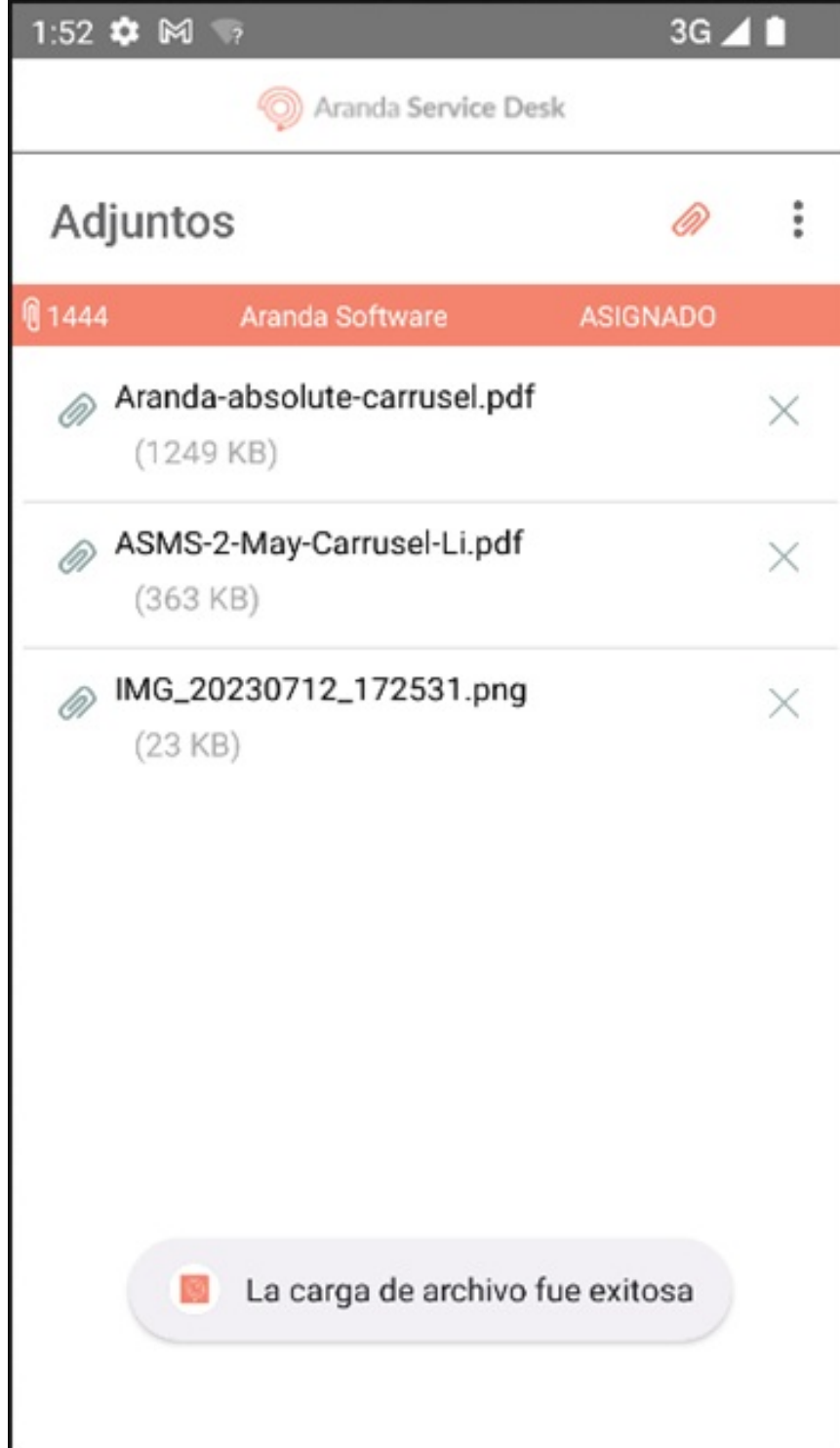
3. La aplicación Aranda ASDK móvil redirecciona al usuario especialista al explorador de archivos del dispositivo. Aquí, puede seleccionar el elemento que desea adjuntar.



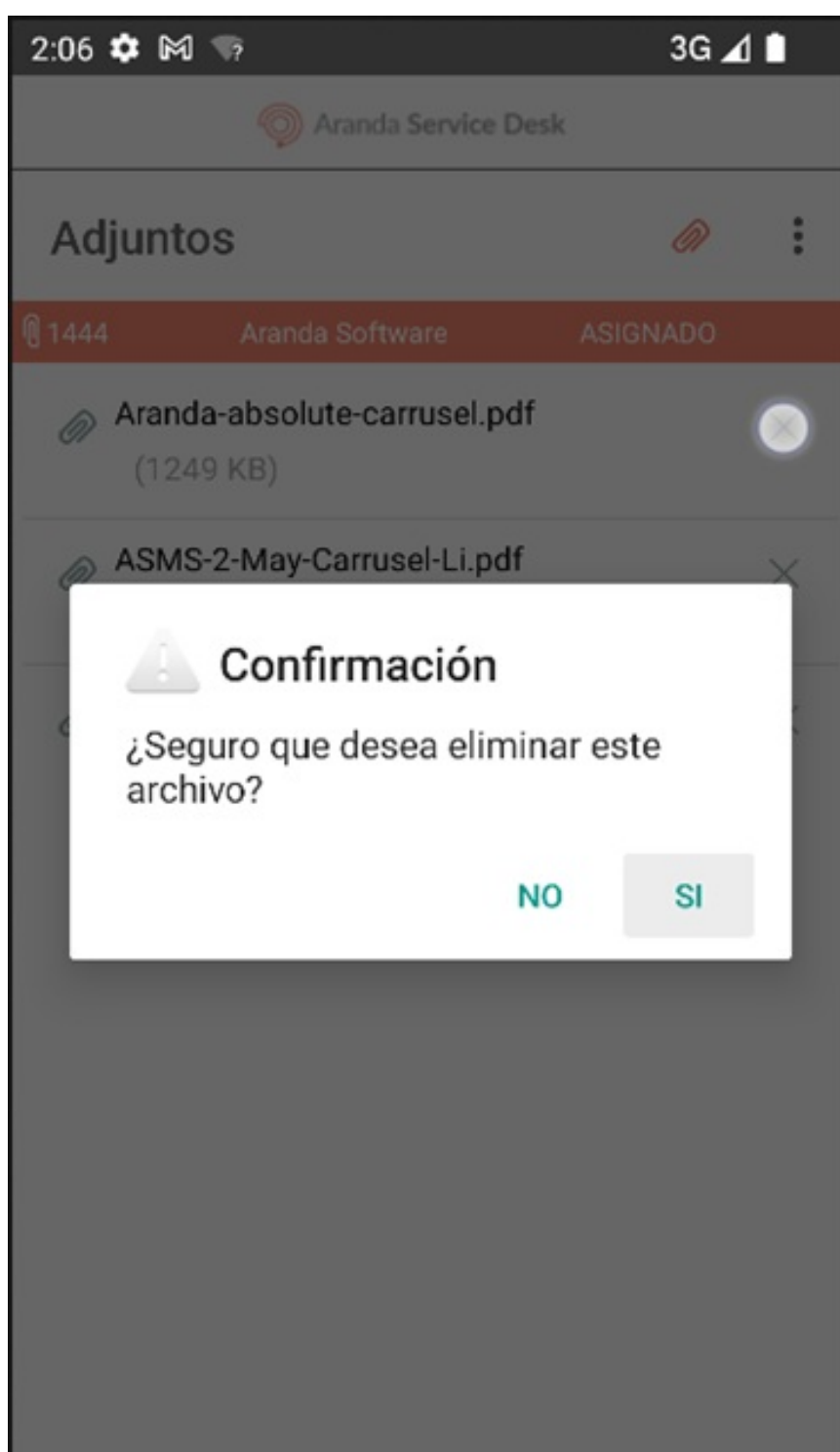
Notas

- Si el archivo seleccionado supera el tamaño máximo (30 MB), no se permite adjuntarlo.
- La aplicación sólo acepta archivos cuyas extensiones estén incluidas en la lista blanca de la API.

4. Al terminar el proceso de adjuntar el archivo se visualiza el mensaje 'Carga de archivo fue exitosa', y en la ventana 'Adjuntos' el archivo se muestra el archivo relacionado.



6. Para eliminar un archivo adjunto, seleccione la X asociada al elemento que se desea eliminar y confirmar la acción seleccionando la opción SI.



title: Gestión de Notas chapter: "" –

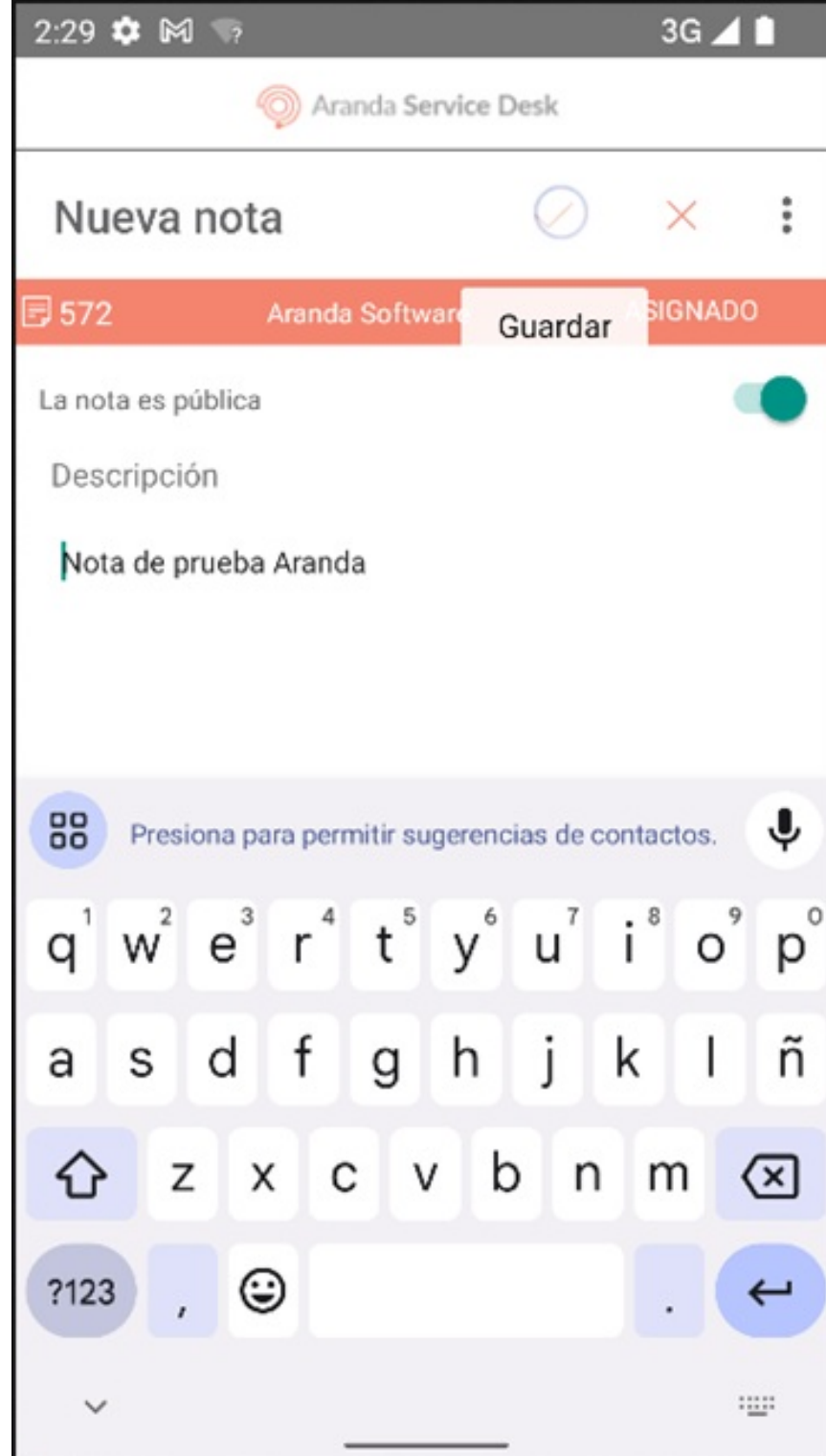
1. Para visualizar y agregar notas privadas o públicas a un caso, seleccione un registro del listado de casos y en la ventana **Detalles** seleccione el campo **Histórico**.



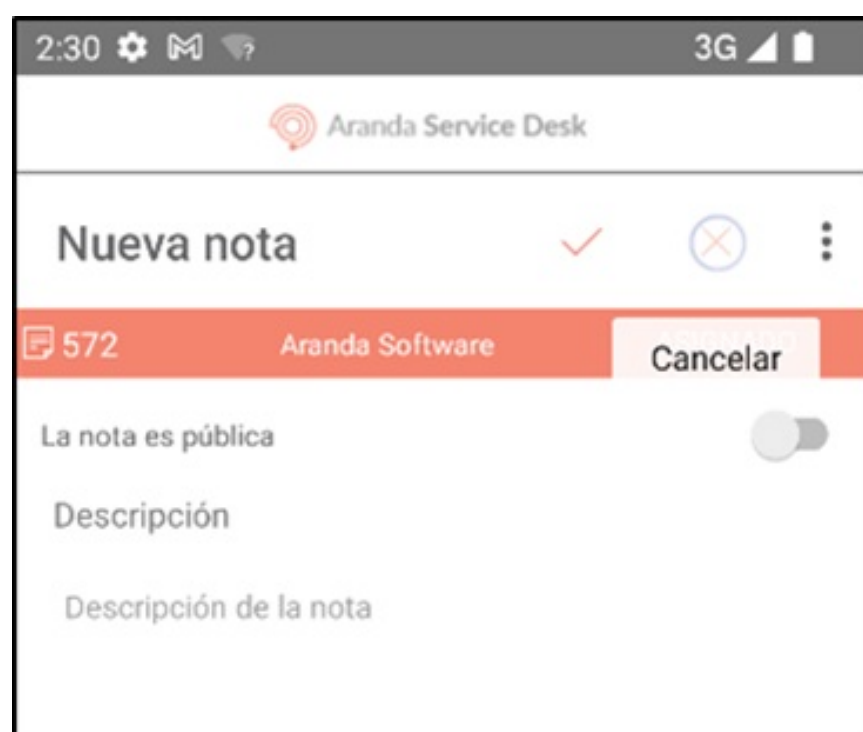
2. En la ventana **Histórico**, se visualiza el listado de las notas y modificaciones realizadas al caso. Para agregar una nueva nota, seleccione el botón **Nuevo (+)**.



3. En la ventana **Nueva nota**, ingrese la nueva nota que se desea agregar al caso. La nota puede marcarse como pública (opción por defecto) o privada al habilitar o deshabilitar la casilla de verificación de la opción **La nota es pública**. Seleccione el botón **icono de visto (Guardar)** para asociar la nueva nota al caso.



4. Si no desea agregar una nueva nota, seleccione el botón Cancelar (X).

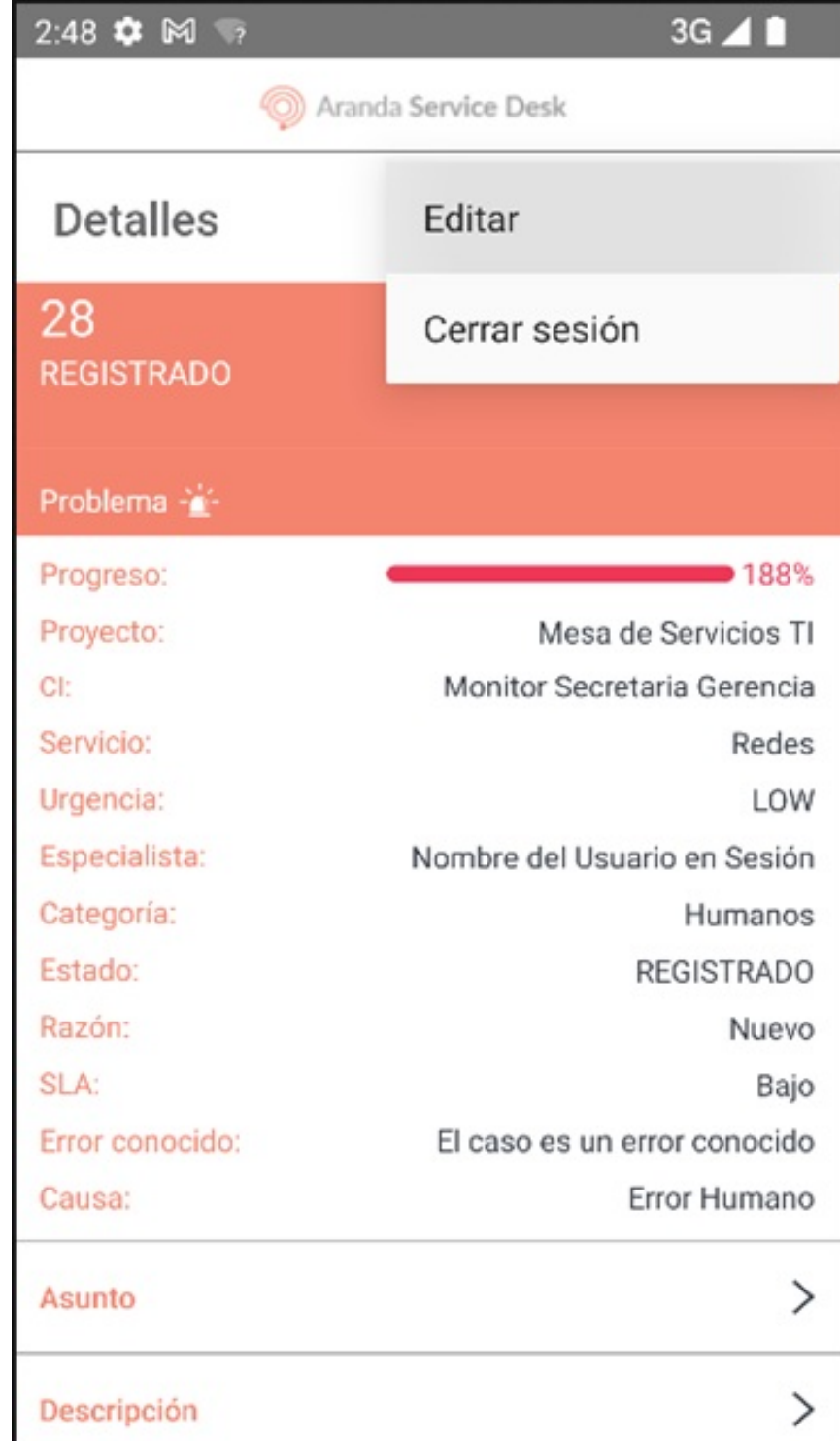


5. Al terminar el proceso de agregar una nota al caso se visualiza el mensaje Nota creada, y en la ventana Histórico se visualiza el registro de la nueva nota.

[Gestión de Casos](#)

\n## Gestión de Reasignación de Casos – title: Gestión de Reasignación de Casos chapter: "" –

1. Para reasignar el responsable de un caso, seleccione un registro del listado de casos y en el menú flotante de la ventana Detalles seleccione el botón Editar. También puede acceder desde el filtro de búsquedas o el listado de Aprobaciones pendientes.



2. En la ventana Edición del caso. Seleccione el campo Especialista.



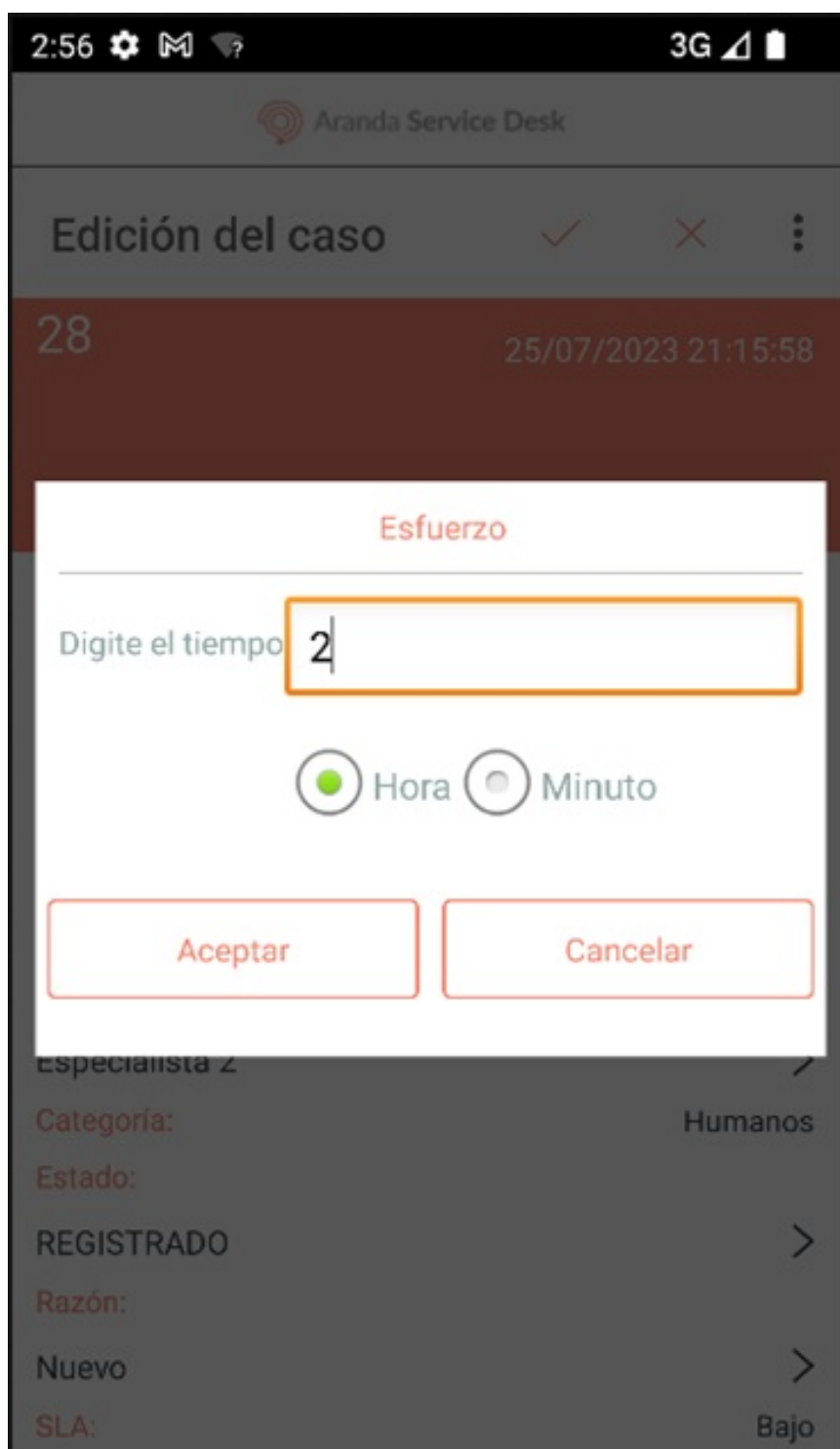
3. En la ventana que se habilita se visualiza el listado de especialistas que pueden ser asignados el caso. Seleccione el nuevo especialista para el caso.



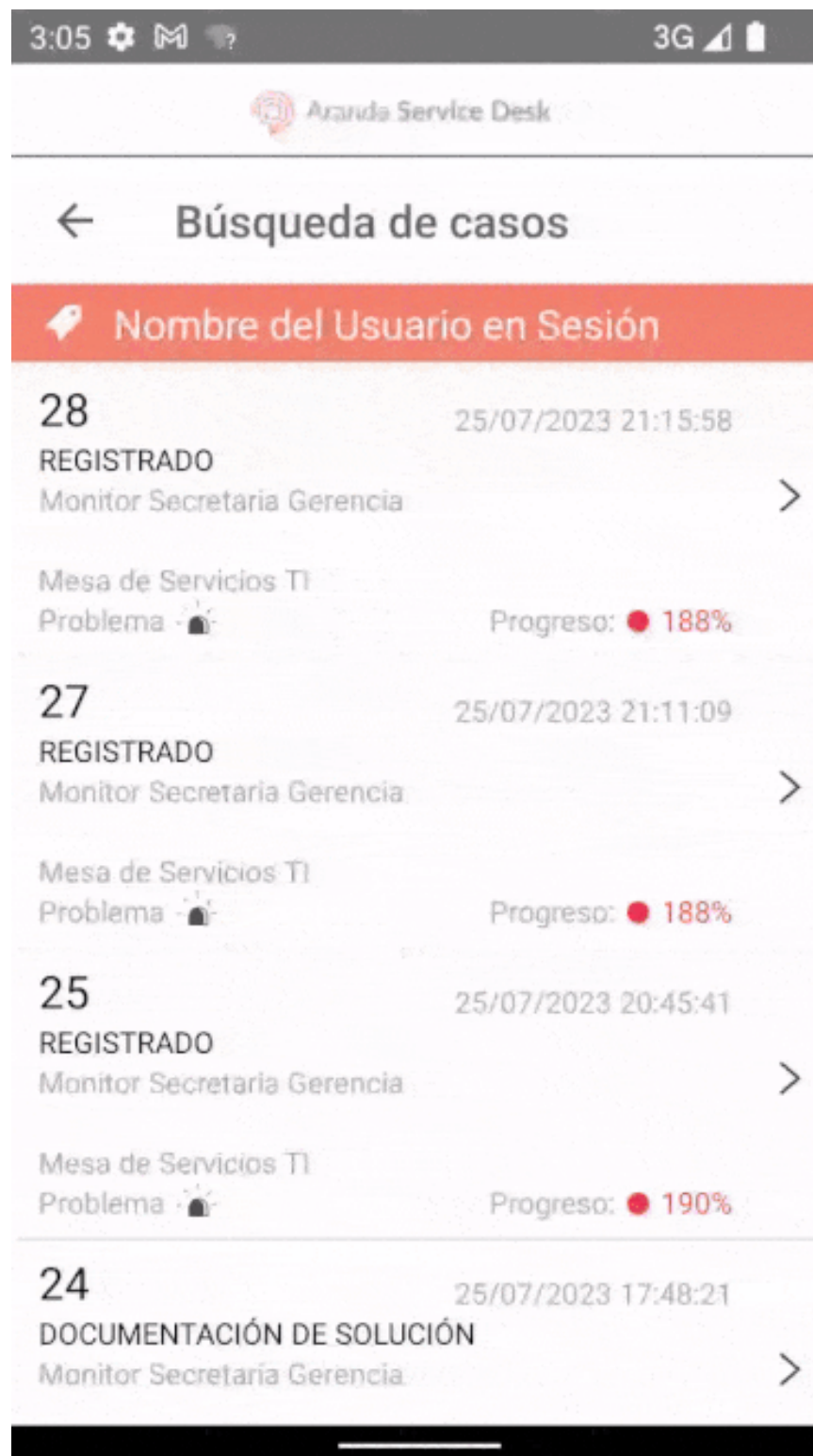
4. En la ventana Edición del caso. Seleccione el icono de visto (Guardar).



5. En la ventana Esfuerzo complete la información solicitada y seleccione Aceptar.



6. Si la reasignación del especialista es correcta la aplicación redirecciona al usuario especialista a la ventana Detalles.



[Gestión de Casos](#)

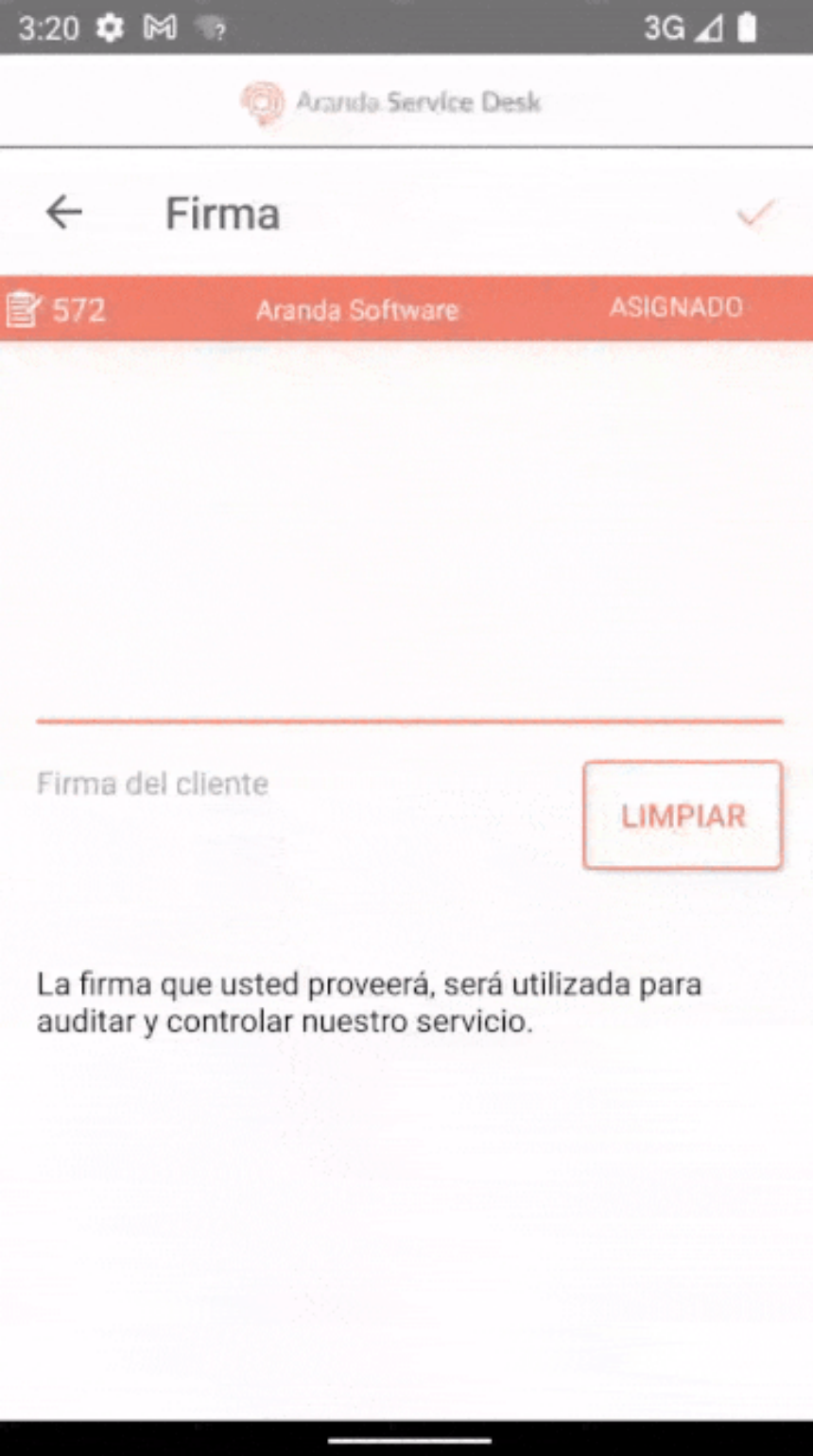
\n## Gestión Firma del Cliente

title: Gestión Firma del Cliente chapter: "" —

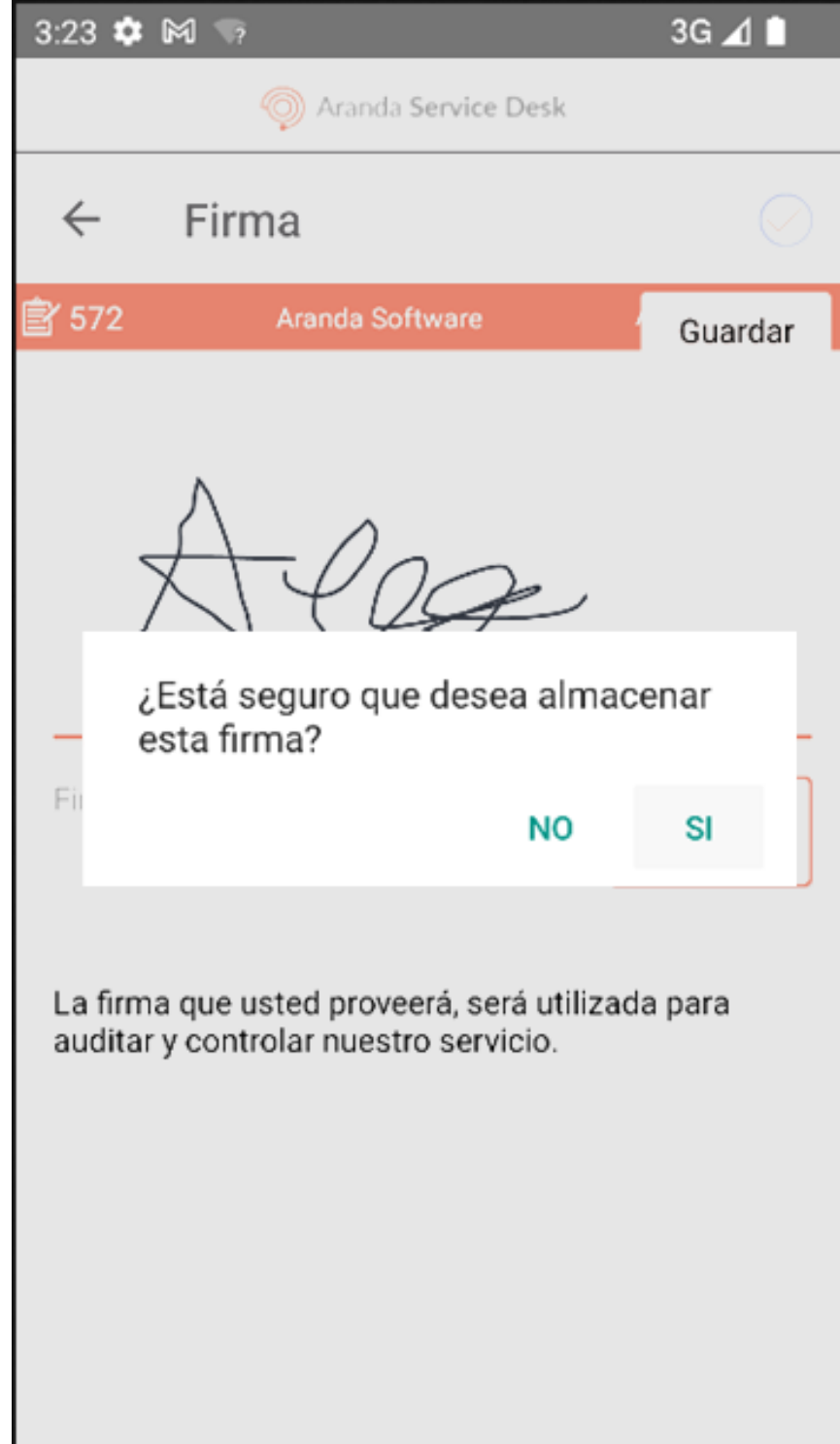
1. Para asociar o visualizar la firma del cliente a un caso tipo Requerimiento, Cambio o Incidente, seleccione un registro del listado de casos y en la ventana Detalles seleccione el campo Firma. También puede acceder desde la ventana Edición del caso.



2. En la ventana **Firma**, puede registrar la firma del cliente en el campo respectivo. Para repetir la firma, seleccione el botón **Limpiar** para limpiar el campo.



3. Seleccione el ícono de visto (Guardar) para para asociar la firma al caso. y confirmar la acción seleccionando la opción SI.



- Notas**
- Una vez que la firma ha sido guardada, no se puede eliminar.
 - Si no desea continuar con la gestión, puede seleccionar el ícono de retorno para volver a la ventana del caso.

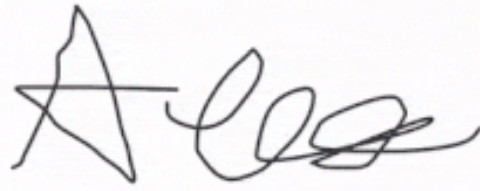
6. Al terminar la gestión de la firma se visualizan los mensajes: La firma ha sido almacenada exitosamente y La carga del archivo fue exitosa y se adjunta al histórico del caso el mensaje y enlace respectivo.

← Firma ✓

📄 572

Aranda Software

ASIGNADO



Firma del cliente

LIMPIAR

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