



O aplicativo Aranda ASDK 8.19.10 é um aplicativo móvel para dispositivos Android voltado para usuários especializados do Aranda Service Desk. Este aplicativo oferece várias funcionalidades que permitem aos usuários realizar as seguintes ações:

- Gerencie casos como Requisitos de Serviço, Incidentes, Mudanças, Problemas e Tarefas.
- Registre casos do tipo Requisitos de Serviço, Incidentes e Problemas.
- Gerenciar processos de votação.
- Gerencie a assinatura do cliente.

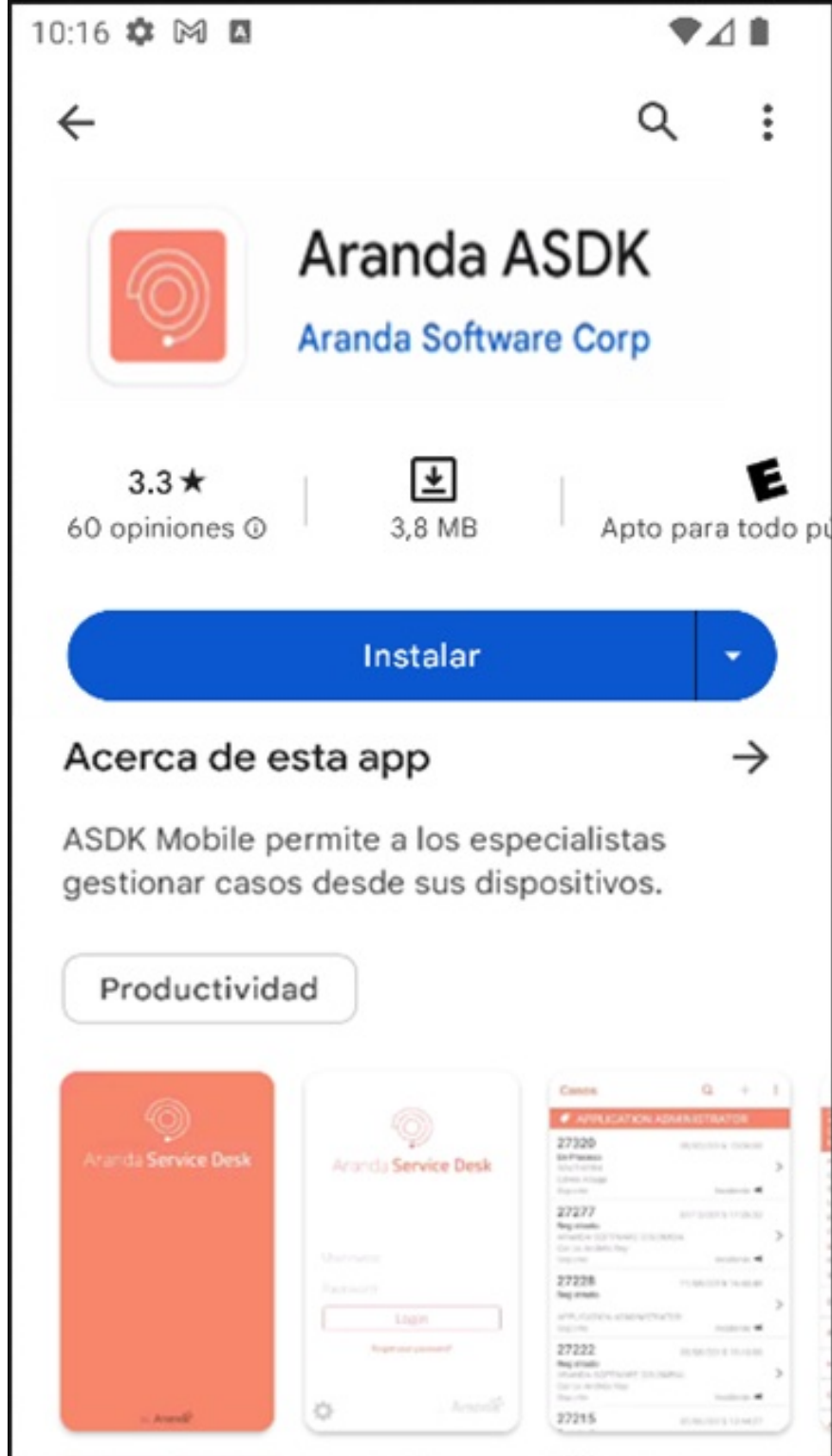
Acesso ao Android ASDK

Acesso

Para acessar o aplicativo móvel Aranda ASDK, você deve levar em consideração as seguintes informações:

Baixe o aplicativo

1. Instale o aplicativo no seu dispositivo Aranda ASDK 8.19.10 da Android Play Store. Se você tiver uma versão mais antiga do aplicativo, é recomendável excluir os dados armazenados em cache e desinstalá-los, pois eles podem entrar em conflito com a nova versão.



2. Abra o aplicativo móvel Aranda ASDK.

Configurar API

3. Para usar o aplicativo móvel Aranda ASDK, configure a API do Aranda Service Desk (ASDKAPI), que é instalada com o Aranda.ASDK.WebV8.Installer.exe. O aplicativo oferece duas opções para configurá-lo:

- [Configuração manual ↗](#)
- [Configuração QR ↗](#)

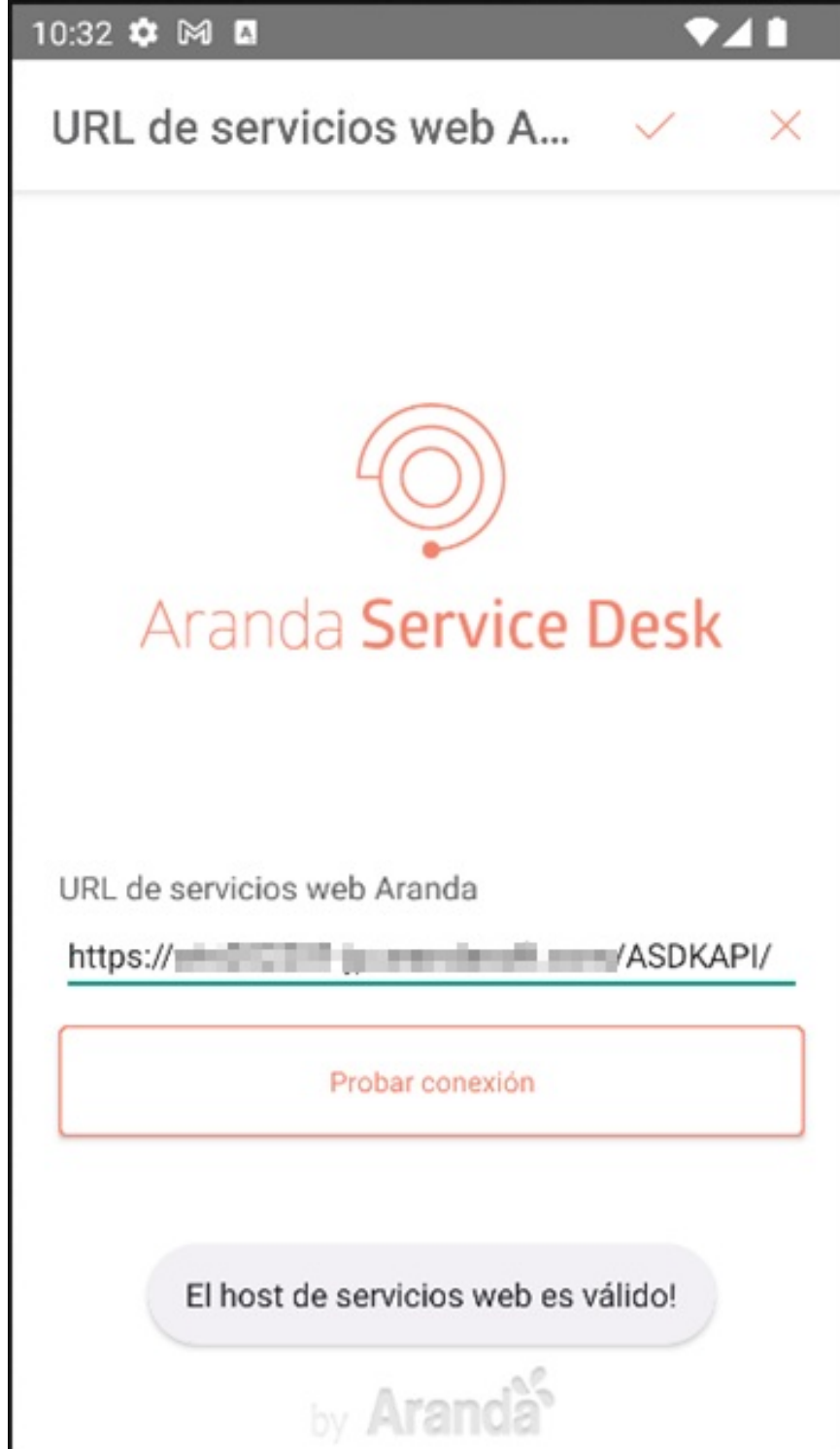
Configuração inicial

Configuração manual

1. Para executar a configuração manual da conexão do console, no aplicativo móvel Aranda ASDK, selecione o Configuração manual.



2. Na tela que está habilitada, você pode registrar o Aranda Web Services URL que corresponde à API do Aranda Service Desk (<https://{Server}/ASDKAPI/>). Selecione o ícone Conexão de teste.



3. O aplicativo executa a validação da URL inserida. Se estiver correto, a mensagem é exibida 'O Web Services Host é válido!'. [Nota]Se o URL inserido estiver incorreto, a mensagem será exibida 'O Web Services Host é inválido!', e as informações inseridas devem ser validadas.]

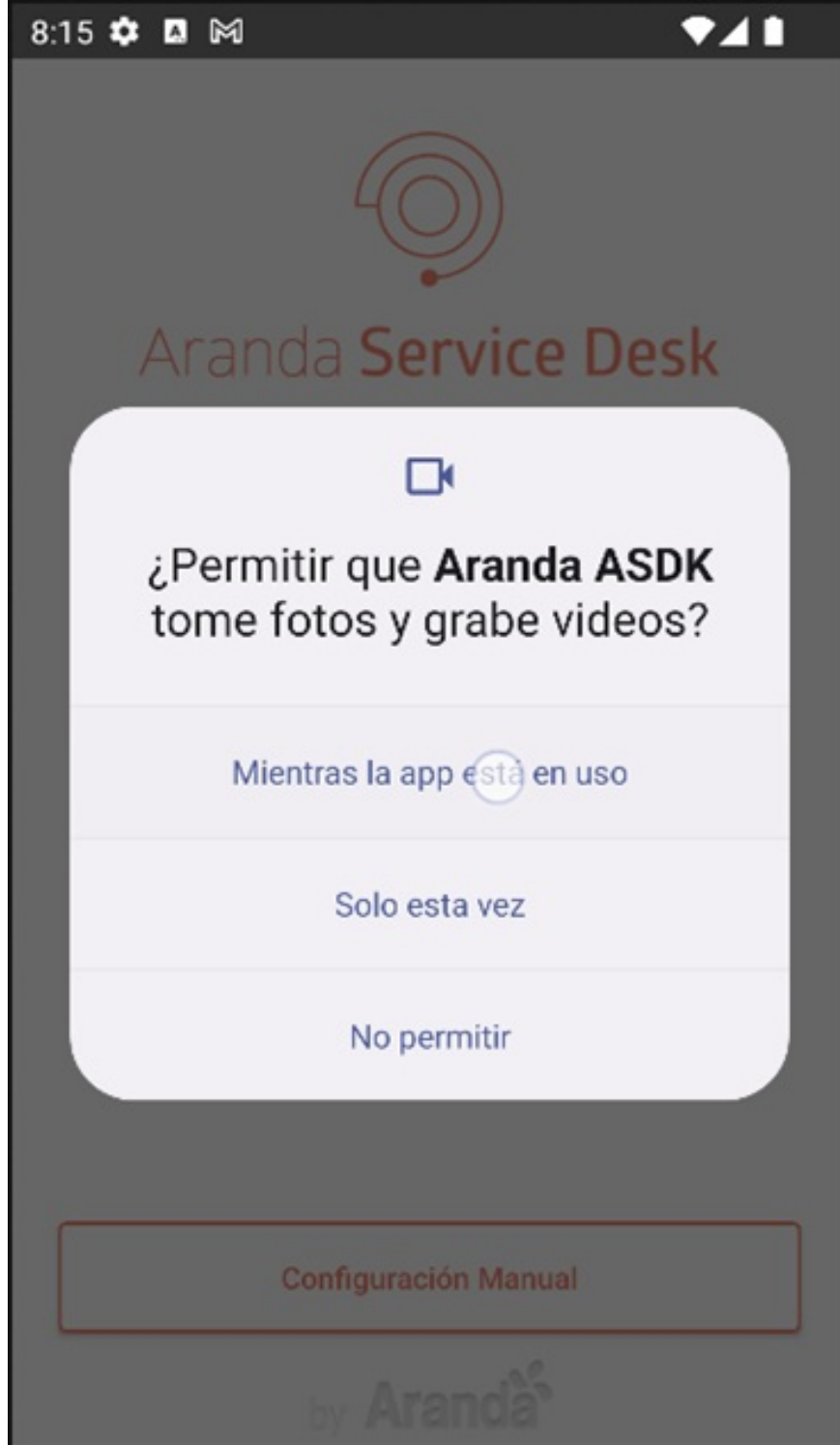
4. Quando a validação do URL estiver concluída, selecione o ícone ícone de visão (Salvar) para armazenar as configurações e redirecionar para a tela de login.



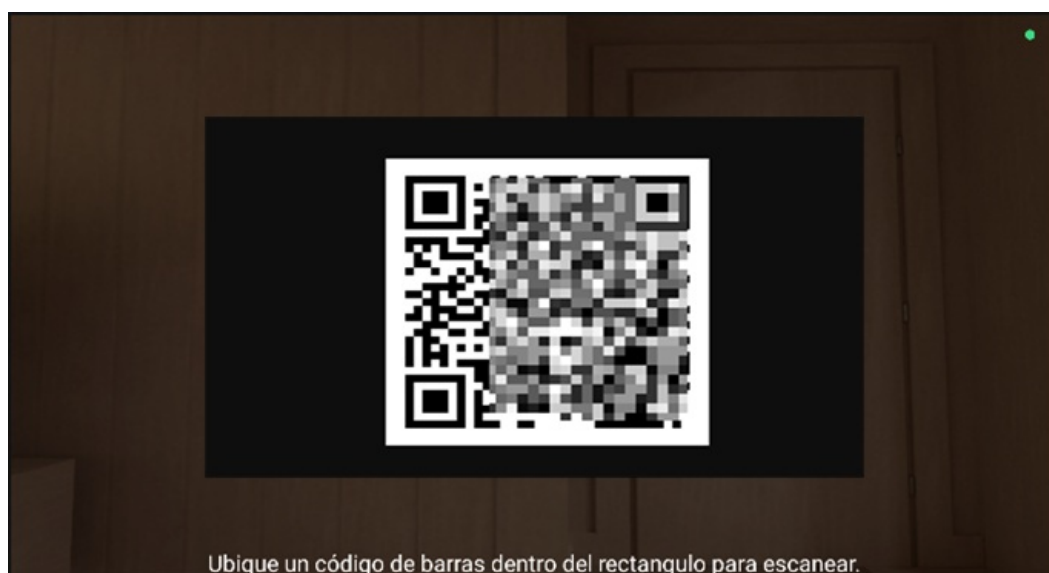
📌 Nota: Se no nível Salvar a configuração, a URL é inválida, o aplicativo armazena o host de configuração e gera o 'O URL não está correto'.
- Durante a configuração e uso do aplicativo, é necessário conceder as permissões solicitadas.

Configuração via QR

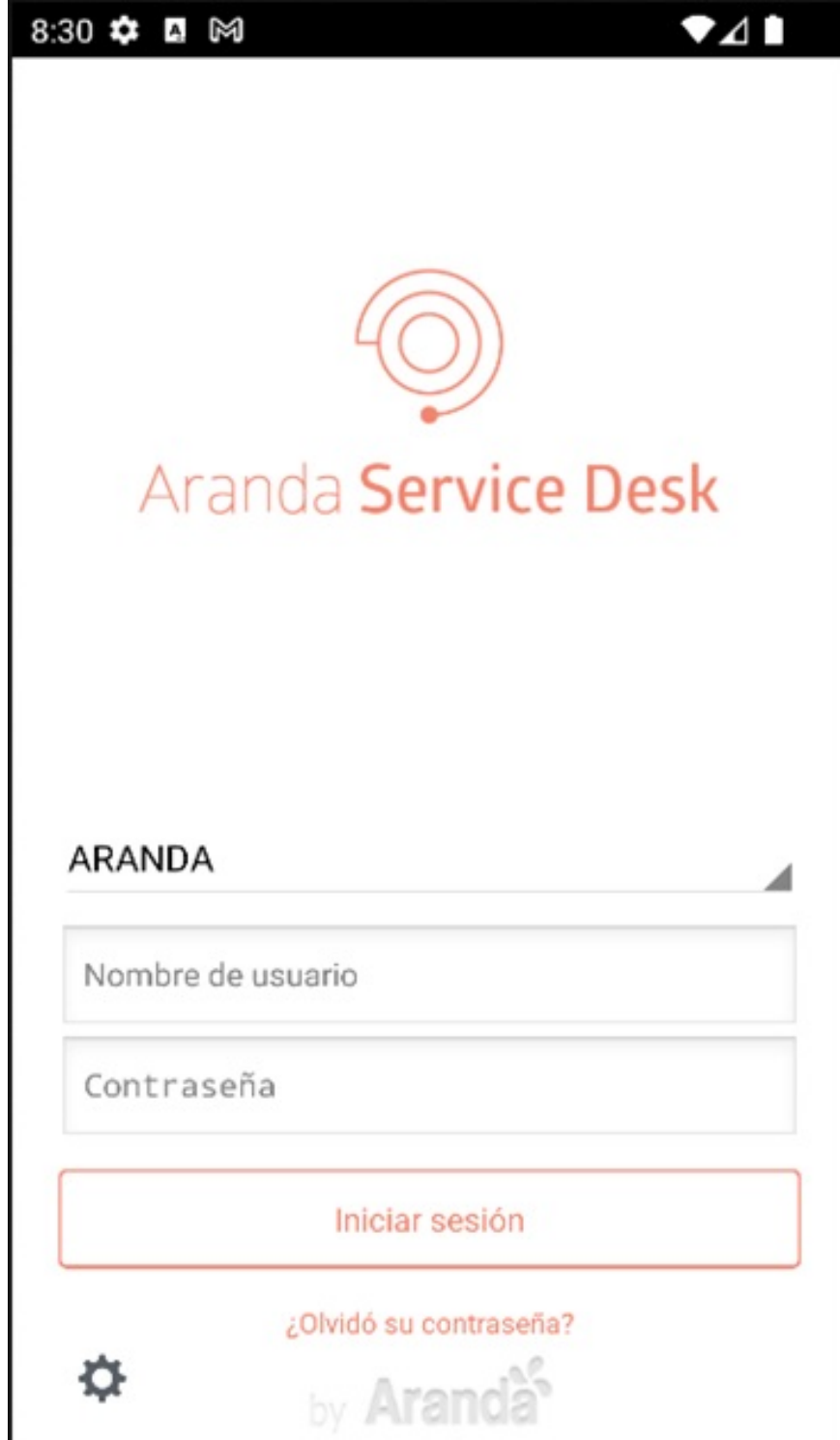
1 Para realizar a configuração usando o QR, na tela inicial do aplicativo ASDK Mobile, selecione o ícone da câmera e conceda as permissões solicitadas.



2. O scanner QR está ativado e prossiga para digitalizar o código fornecido pelo administrador da plataforma.



3. Após a leitura bem-sucedida do código QR, o aplicativo armazena as configurações e redireciona para a tela de login.

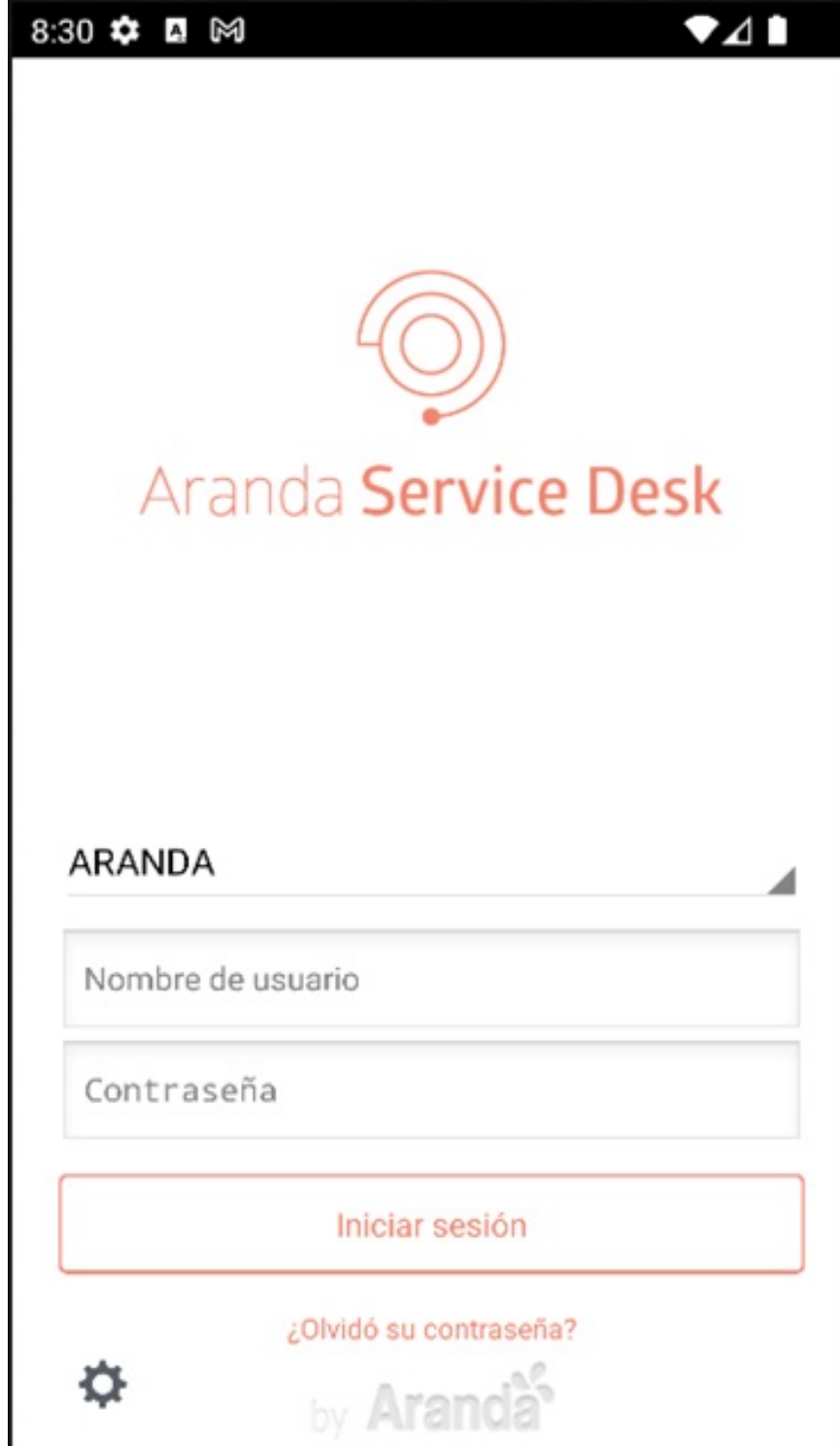


- 📌 Nota: Caso seja necessário retornar à tela anterior, selecione o botão ícone de configurações na parte inferior da tela.
- Na configuração QR, a marca configurada por padrão é exibida no console BASDK. O aplicativo móvel ASDK exibe a cor do texto e o logotipo do aplicativo.

Login

Login

1. Na tela de login móvel do Aranda ASDK, o usuário especialista pode realizar autenticação e validação antes do sistema. Os dados necessários para o acesso são:

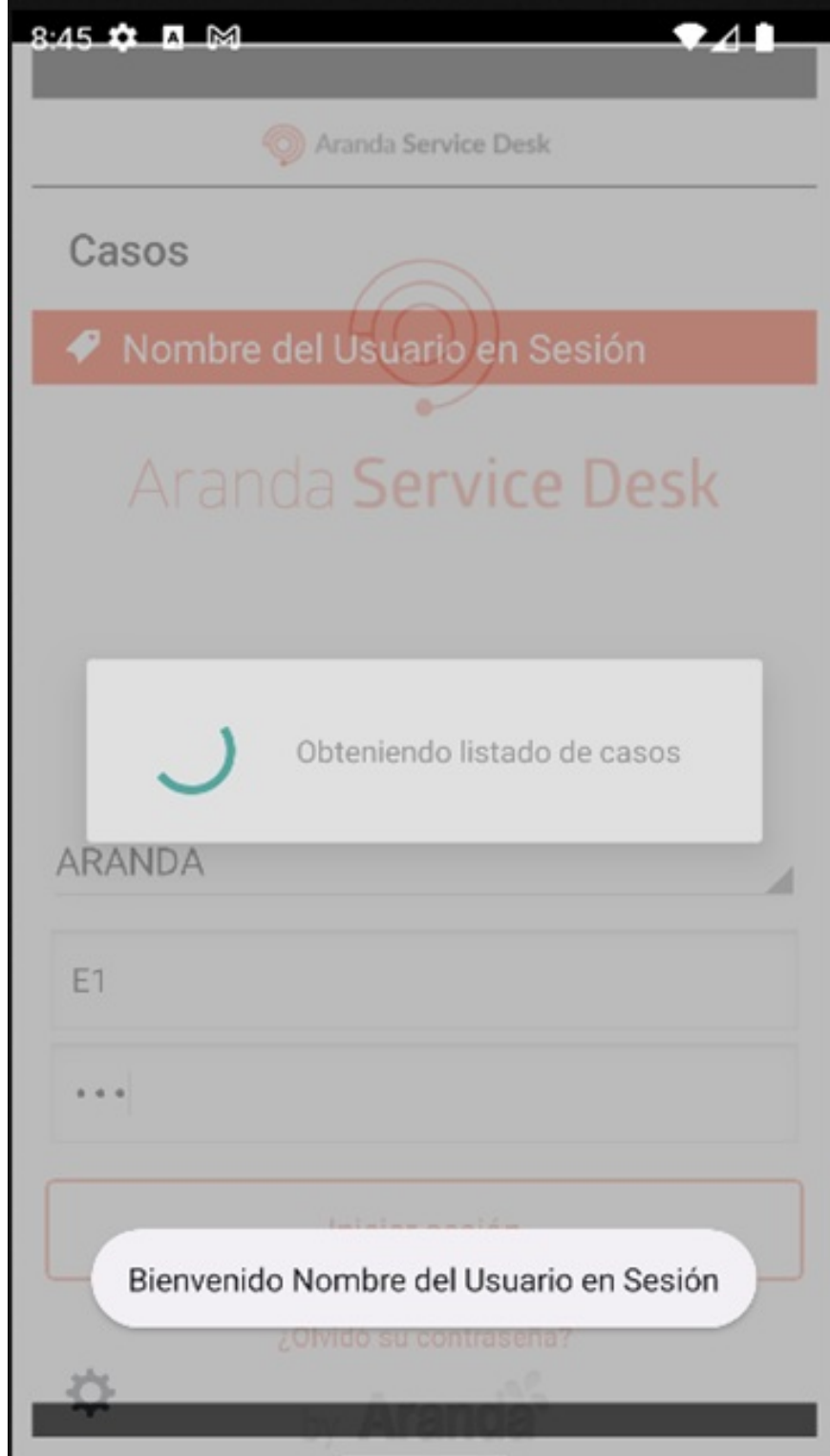


Campo	Detalhes do campo
Domínio	Tipo de acesso do usuário.
Utilizador	Nome de usuário.
Senha	Senha atribuída ao usuário.

2. Para fazer uma solicitação de acesso, clique no botão Entrar.



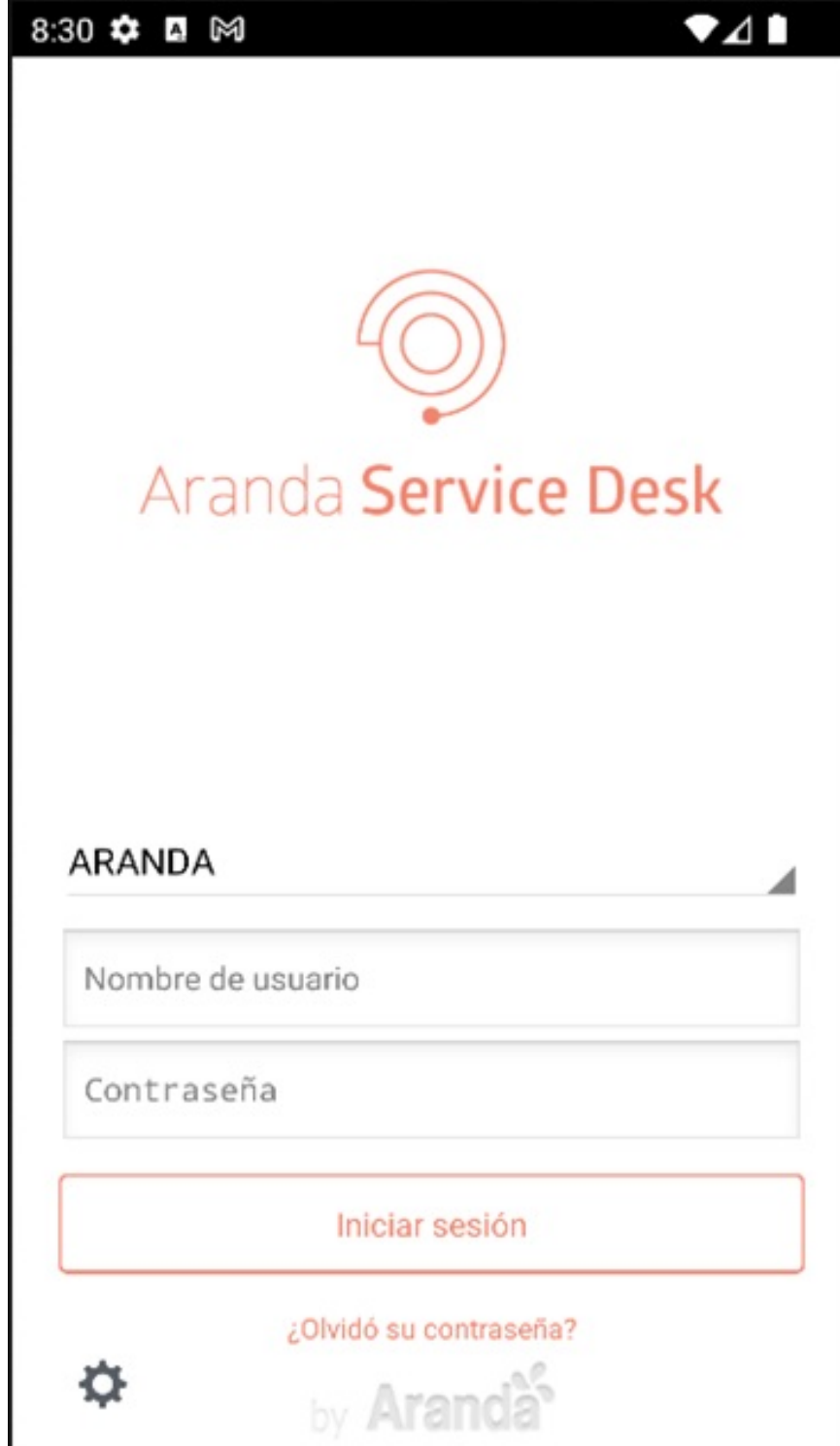
3. Se os dados inseridos estiverem corretos, o aplicativo redireciona o usuário especialista para a tela de boas-vindas, onde é exibido o nome associado às credenciais inseridas.



4. Caso os dados inseridos estejam incorretos, o aplicativo notifica a possível causa que impede o acesso, permanecendo na tela de login.

Recuperação de senha

1. Para recuperar a senha, na tela de login móvel do Aranda ASDK, selecione a opção Esqueceu sua senha?.



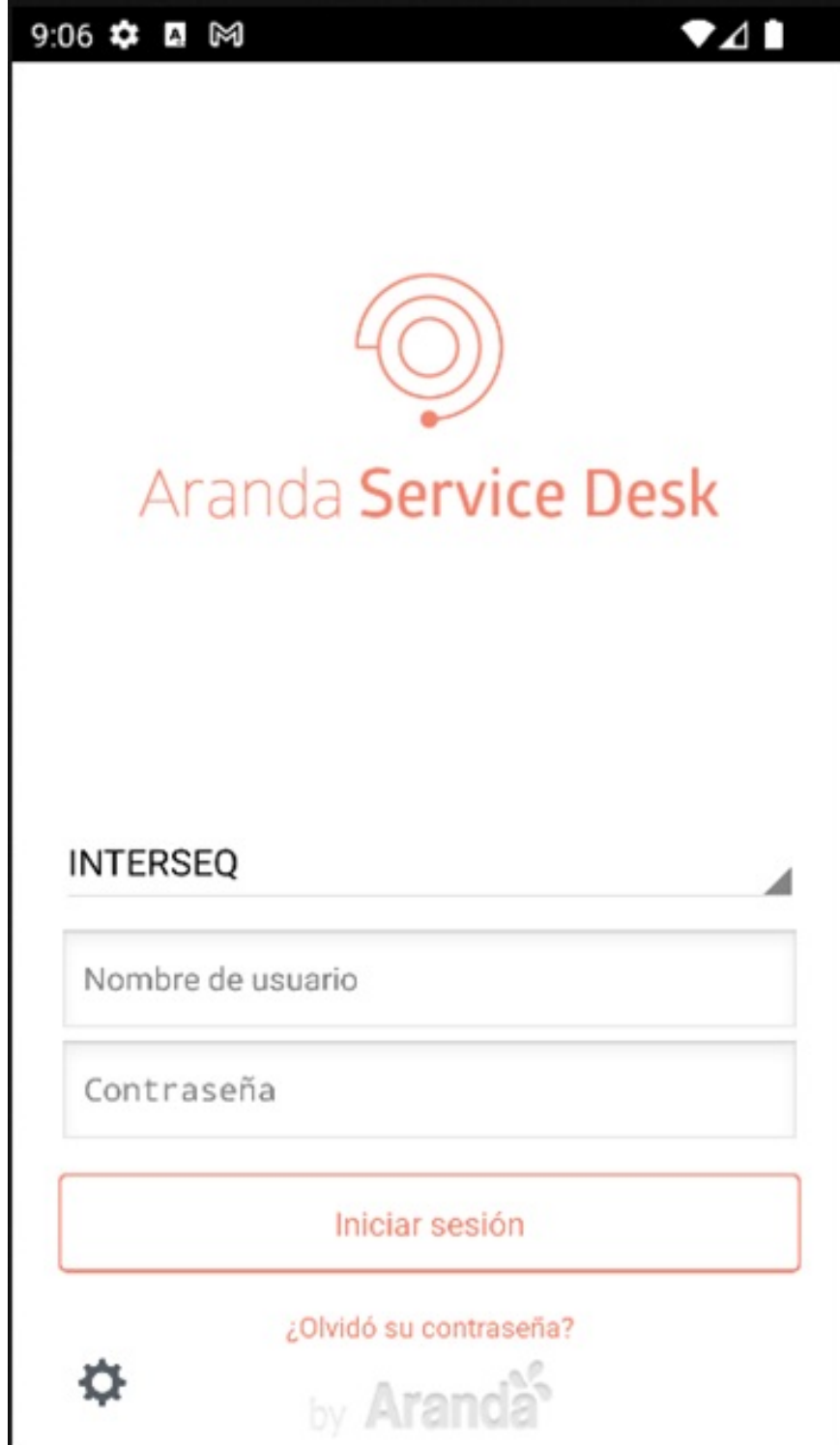
[Nota]O Esqueceu sua senha? fica visível se o console BASDK tiver a opção “Ativar lembrete de senha para especialistas” ativada.

2. Na janela Password Recovery, digite o nome do Utilizador e selecione o ícone Recuperar senha. O sistema enviará automaticamente um e-mail para o endereço associado ao usuário, com as etapas necessárias para redefinir a senha.

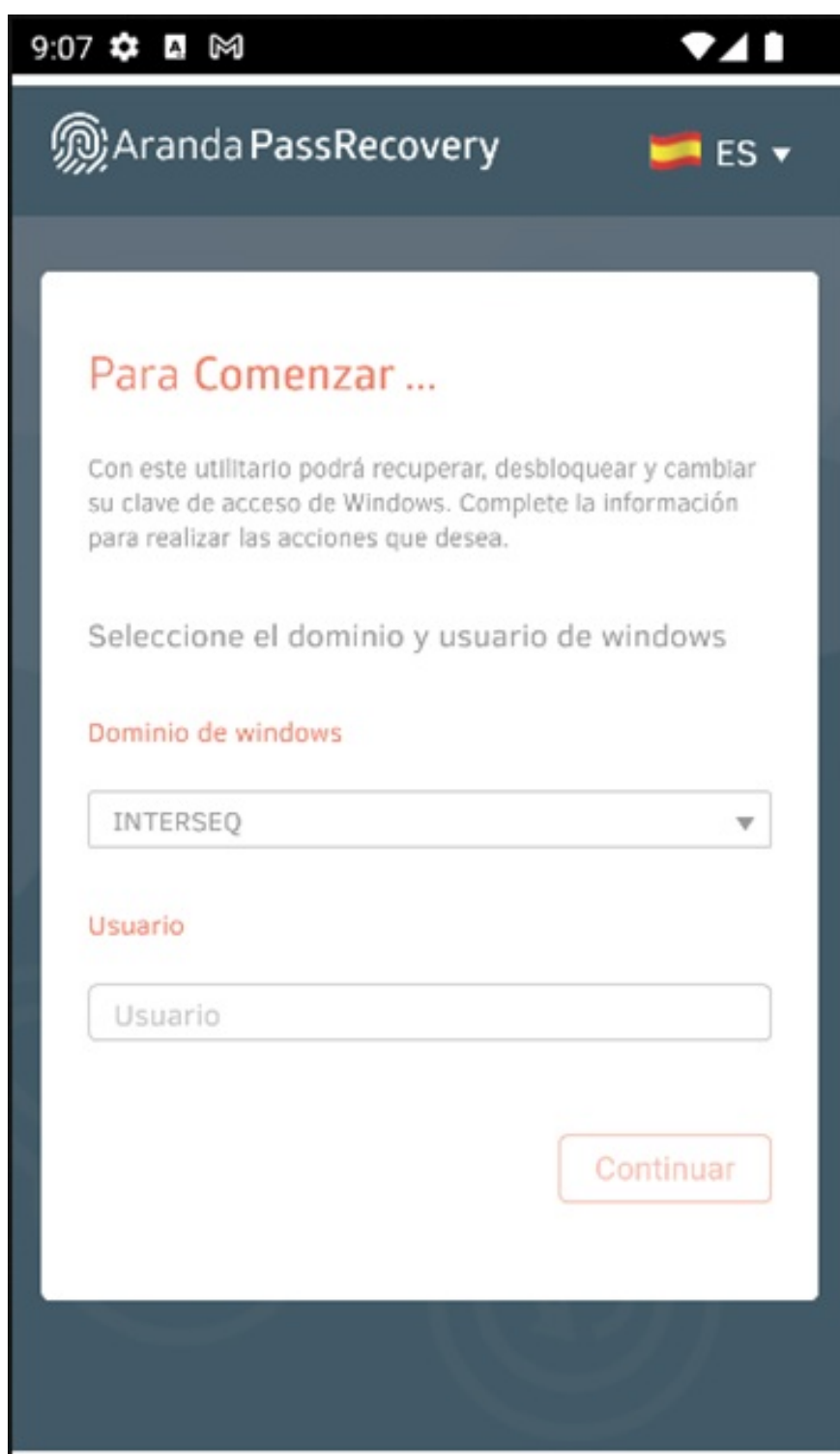


📌 Nota: Se o valor inserido no Utilizador não corresponder a nenhum usuário, o aplicativo gerará o alerta Nome de usuário inválido.

3. Se as configurações de domínio forem diferentes de Aranda, selecione a opção Esqueceu sua senha?.



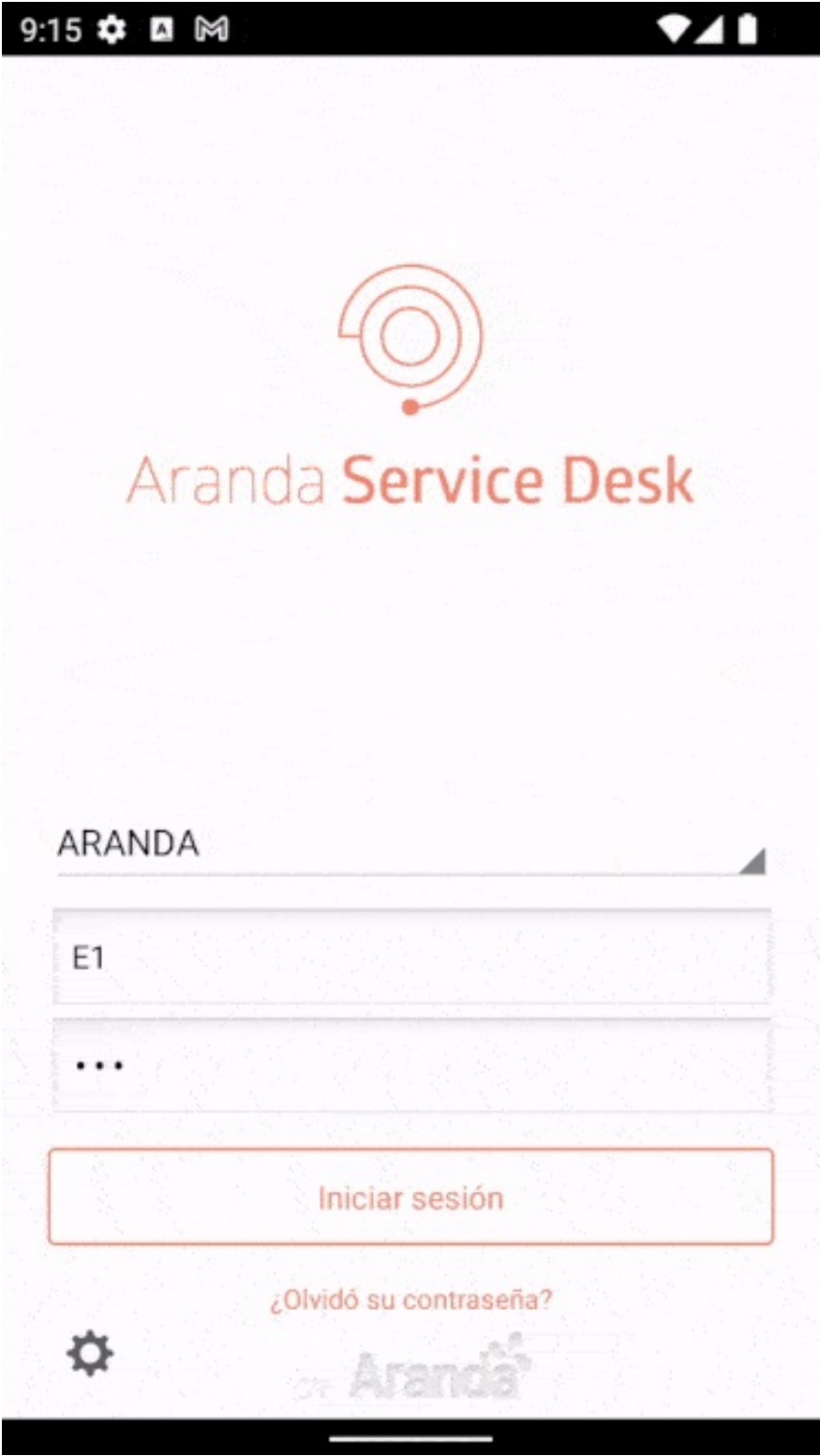
4. No aplicativo móvel Aranda ASDK, a janela Aranda PassRecovery (APR) está habilitada, o que permite ao usuário gerenciar a senha.



Portal de Aplicação

Portal de Aplicação

Ao fazer login no aplicativo móvel Aranda ASDK, o usuário especialista é redirecionado para o portal do aplicativo, onde pode realizar os procedimentos para os quais tem permissão.



Opção	Descrição
Menu flutuante	Exibe um menu de opções: - Aprovações pendentes: Estão listados os casos pendentes de votação em que o usuário especialista em sessão é responsável. - Tarefas: Liste as tarefas associadas ao usuário Especialista em Sessão. - Refrescar: Atualiza as informações dos casos associados ao usuário Especialista na sessão. - Segurança: O usuário Especialista em Sessão pode gerenciar a alteração de senha se tiver as permissões. - Fazer logoff: O usuário Especialista em Sessão faz logoff.
Novo (+)	Permite ao usuário especialista registrar casos do tipo Requisito, Incidente ou Problema.
Pesquisa (lupa)	Ele permite que você pesquise casos associados ao usuário especialista na sessão aplicando filtros.
Casos	Lista geral de casos associados ao usuário especialista na sessão
Etiqueta	Permite exibir o nome do especialista em sessão.

Lista geral dos processos

No portal do aplicativo móvel ASDK, você pode exibir a lista geral de casos de Requisito, Alteração, Incidente e Problema em todos os projetos aos quais o usuário especialista na sessão pertence. Os casos são apresentados em blocos de 50 (cinquenta) registros, organizados pelo ID global do caso.

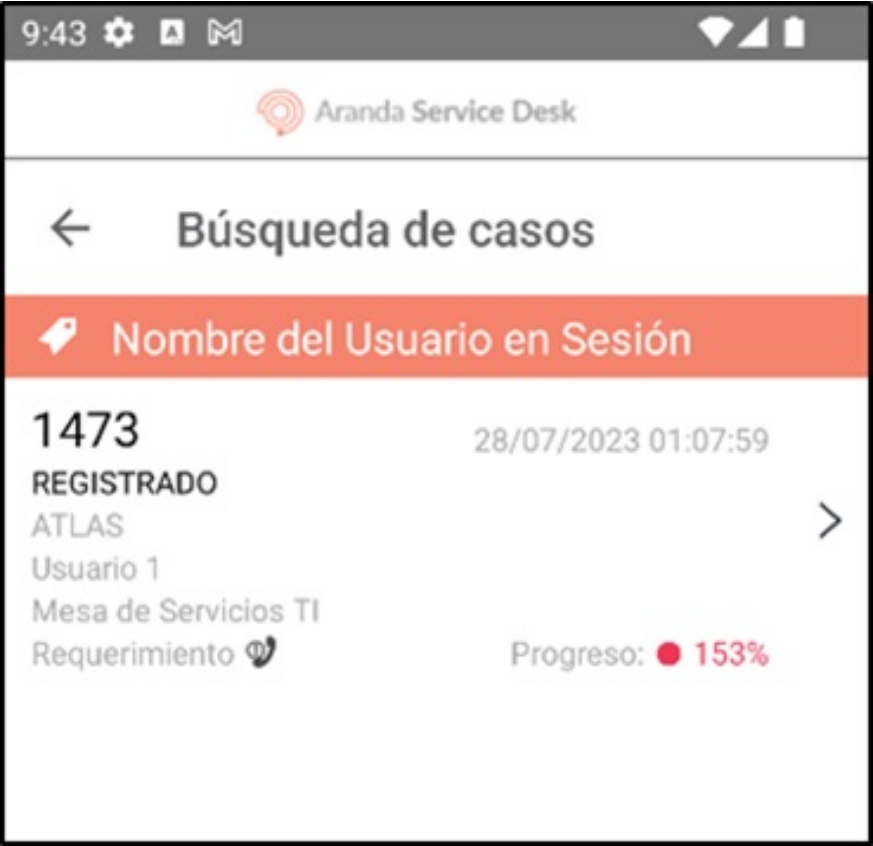
9:39   	
 Aranda Service Desk	
Casos	  
 Nombre del Usuario en Sesión	
1477	01/08/2023 21:07:37
REGISTRADO	
ARANDA SOFTWARE56	>
Nombre del Usuario en Sesión	
Mesa de Servicios TI	
Requerimiento 	Progreso: ● 209%
1476	01/08/2023 21:06:59
REGISTRADO	
MESA DE SERVICIOS TI	>
Nombre del Usuario en Sesión	
Mesa de Servicios TI	
Requerimiento 	Progreso: ● 210%
1475	31/07/2023 15:23:06
REGISTRADO	
ARANDA SOFTWARE56	>
Anonimo	
Mesa de Servicios TI	
Requerimiento 	Progreso: ● 100%
569	31/07/2023 15:21:56
RESUELTO	
ARANDA SOFTWARE56	>
Nombre del Usuario en Sesión	

Para actualizar las informaciones do anúncio, entre no menu flutuante e selecione a opção Refrescar.

10:16   	
 Aranda Service Desk	
Casos	
 Nombre del U	
1477	
REGISTRADO	
ARANDA SOFTWARE56	
Nombre del Usuario en	
Mesa de Servicios TI	
Requerimiento 	
1476	01/08/2023 21:06:59
REGISTRADO	
MESA DE SERVICIOS TI	>
Nombre del Usuario en Sesión	
Mesa de Servicios TI	
Requerimiento 	Progreso: ● 227%
1475	31/07/2023 15:23:06
REGISTRADO	
ARANDA SOFTWARE56	>
Anonimo	
Mesa de Servicios TI	
Requerimiento 	Progreso: ● 104%
569	31/07/2023 15:21:56
RESUELTO	
ARANDA SOFTWARE56	>
Nombre del Usuario en Sesión	

A lista gerada é composta por um cartão de caso que facilita a identificação do usuário especialista, este cartão é composto pelos seguintes parâmetros:

#	Descrição
1	Corresponde ao Id do caso por projeto.
2	Corresponde à data de registro do caso.
3	Corresponde ao status atual do caso
4	Corresponde ao nome da empresa que está associada ao caso, caso não tenha empresa é mostrado em branco.
5	Corresponde ao nome do usuário associado ao caso, para casos do tipo Problema o campo é sempre mostrado em branco
6	Corresponde ao nome do projeto ao qual o caso está associado.
7	Corresponde ao tipo de caso Requisito, Incidente, Mudança ou Problema.
8	Corresponde ao andamento do caso, que indica o percentual de atenção que o caso possui.

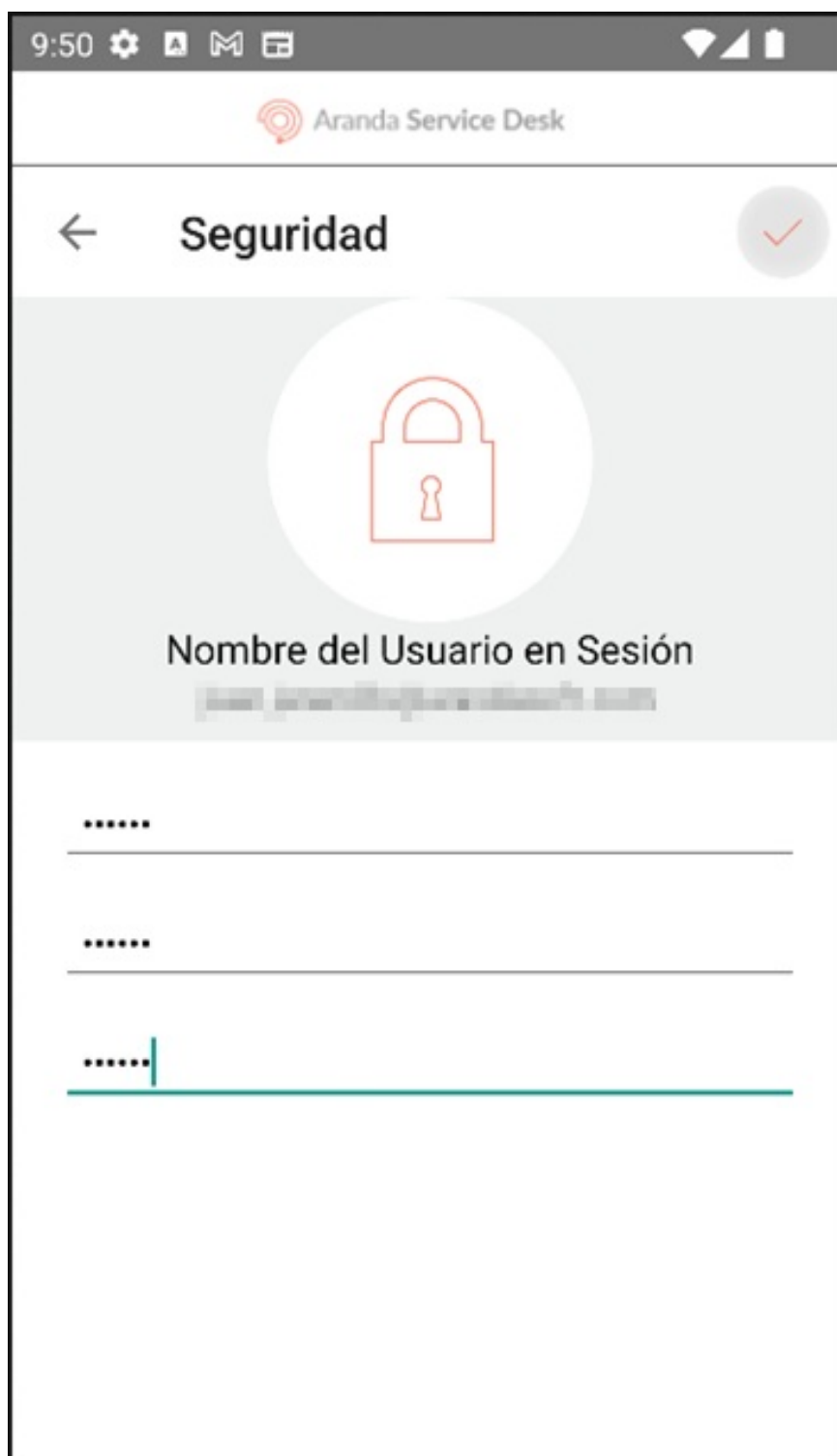


Segurança

1. No Portal de Aplicativos do Mobile ASDK, selecione o Segurança no menu flutuante.



2. Insira as respectivas credenciais e selecione o Salvar (ícone de exibição) para atualizar a senha do usuário Especialista em Sessão.

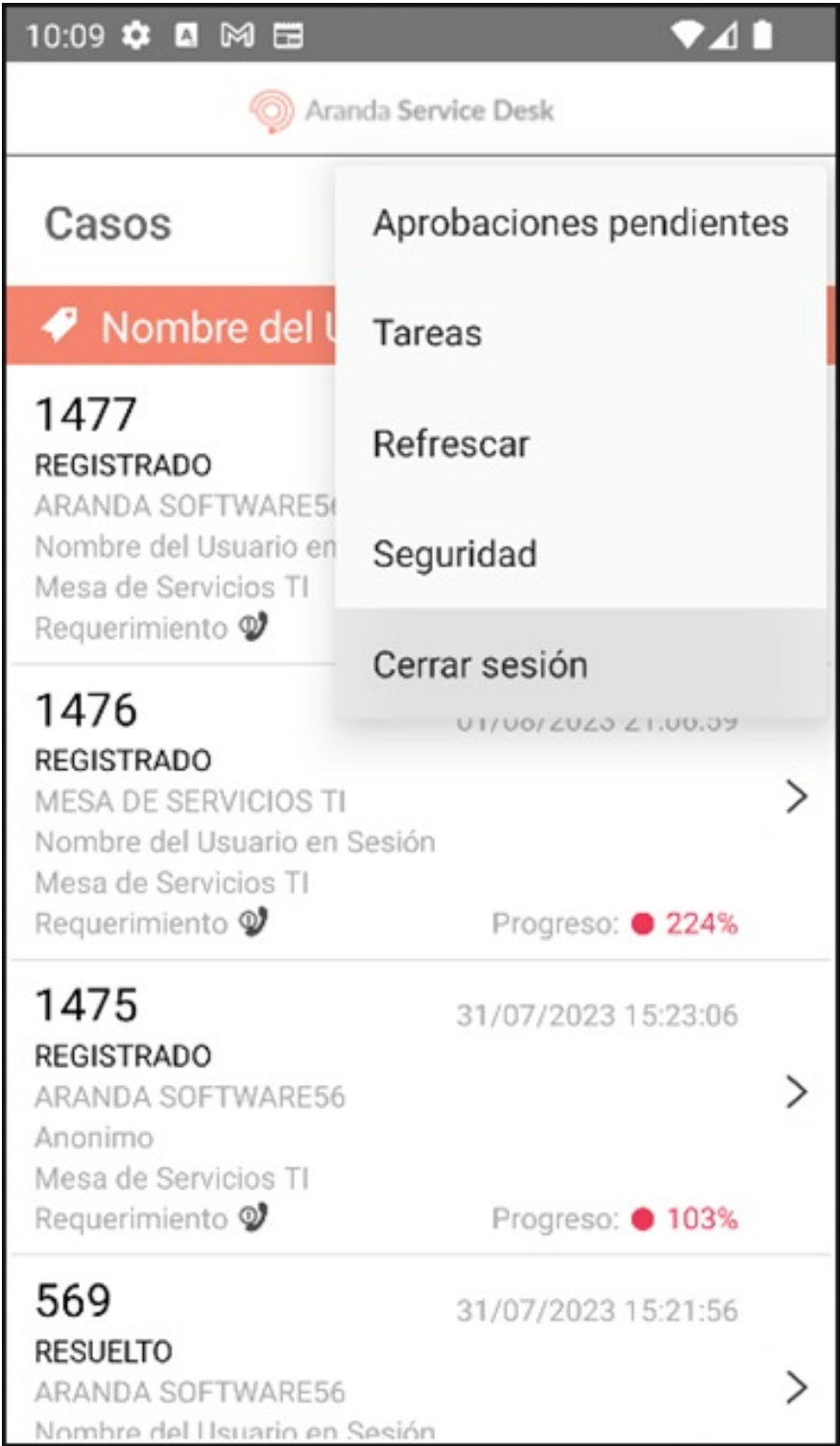


Nota:

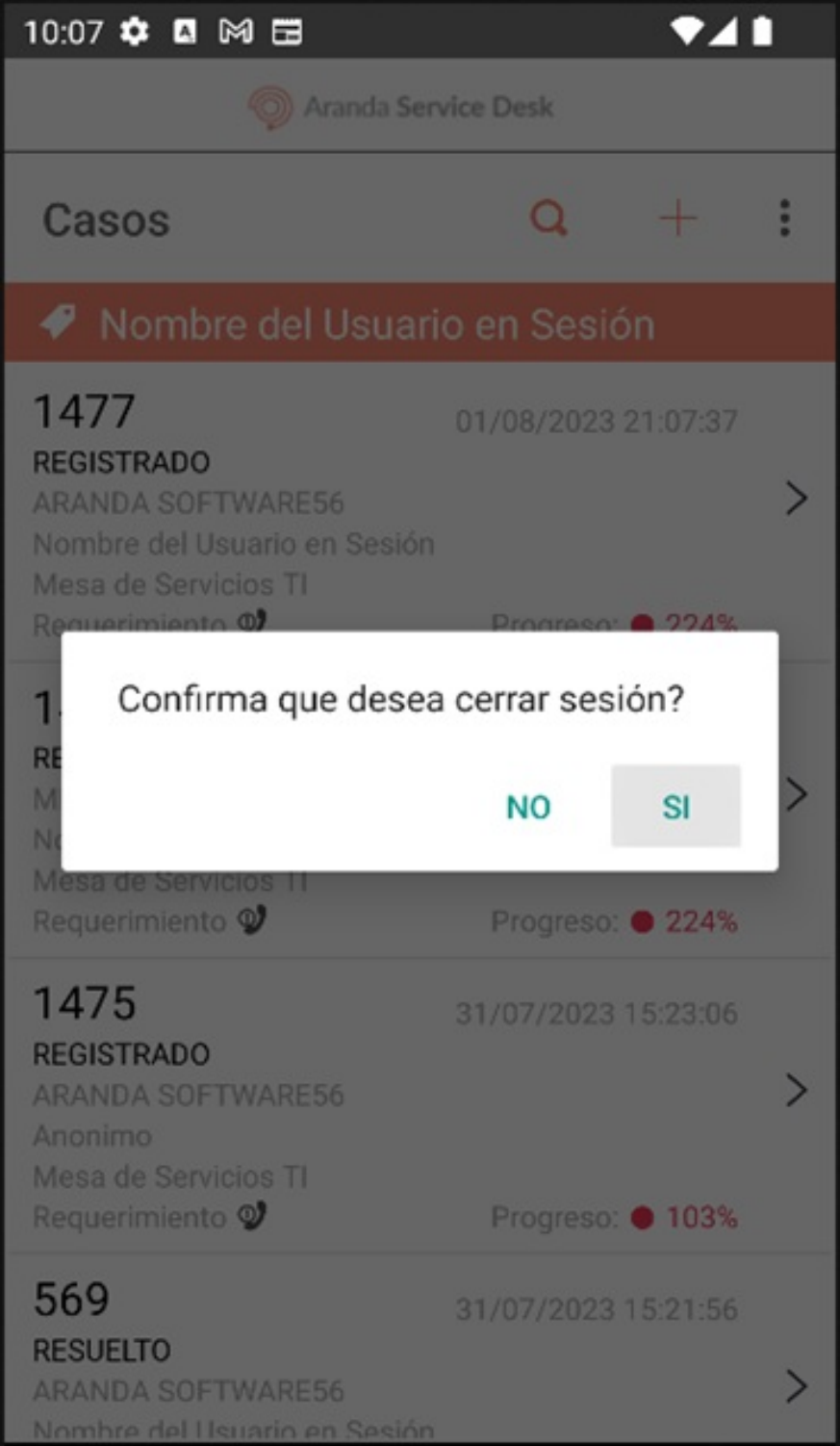
- Se você não precisar atualizar a senha, selecione o ícone de retorno localizado na parte superior do portal.
 - Caso algum dos dados inseridos esteja incorreto, o aplicativo notifica a possível causa que impede a ação, permanecendo na tela Segurança.
- Se você não tiver as permissões necessárias para alterar a senha, selecionando o botão Salvar (ícone de exibição), a mensagem é gerada Você não tem permissões para executar essa ação.

Fazer logoff

1. No Portal de Aplicativos do Mobile ASDK, selecione o Fazer logoff no menu flutuante para encerrar a sessão atual.



2. O aplicativo pede para confirmar o logout. Selecione a opção SIM para ser redirecionado para a tela de login.



ⓘ Nota: Se o usuário especialista selecionar o NÃO, o aplicativo não encerra a sessão e permanece na tela atual.

Criar caso

Criar caso

O aplicativo móvel Aranda ASDK permite que o usuário especialista em sessão registre casos do tipo Requisito, Incidente ou Problema. (Você deve ter as permissões habilitadas.)



1. Para registro de caso, no portal do aplicativo móvel ASDK, selecione a opção Novo (+).

4:09   3G 

 Aranda Service Desk

Casos   

 Nombre del Usuario en Sesión **Nuevo**

57104/08/2023 15:35:52

REGISTRADO

MESA DE SERVICIOS TI

Usuario 1

Mesa de Servicios TI

Incidente 

Progreso:  5%

57003/08/2023 13:44:37

REGISTRADO

ARANDA SOFTWARE56

Anonimo

Mesa de Servicios TI

Incidente 

Progreso:  103%

147701/08/2023 21:07:37

REGISTRADO

ARANDA SOFTWARE56

Nombre del Usuario en Sesión

Mesa de Servicios TI

Requerimiento 

Progreso:  524%

147601/08/2023 21:06:59

REGISTRADO

MESA DE SERVICIOS TI

Nombre del Usuario en Sesión

2. A janela está ativada Criação de caso onde você pode preencher os seguintes campos:

3:36		Aranda Service Desk			
Creación de caso		  			
					
		Nombre del Usuario en Sesión			
Tipo    Requerimiento Incidente Problema					
Proyecto:					
Mesa de Servicios TI					
Cliente:					
Seleccione un cliente					
CI:					
Seleccione un CI					
Categoría:					
Seleccione una categoría					
Servicio:					
Seleccione					
SLA:					
Seleccione					
Estado:					

Campo	Obrigatório	Descrição
Cara	Sim	Botão de opção que permite selecionar o tipo de caso a ser registrado: Requisito, Incidente ou Problema.
Projeto	Sim	Um campo de lista que permite selecionar o projeto no qual o caso deve ser registrado.
Cliente	Sim	Um campo do tipo de pesquisa que permite pesquisar e selecionar o cliente ao qual o caso está relacionado. A pesquisa pode ser realizada por nome, pseudônimo ou e-mail
CI	Não	Um campo do tipo de pesquisa que permite pesquisar e relacionar um IC (Item de Configuração) ao caso. A pesquisa pode ser realizada por Responsabilidade e Uso, Empresa ou Serviço. Para casos de problema, o campo é obrigatório.
Categoria	Sim	Ele permite que você visualize a árvore de categorias e selecione uma categoria de acordo com o projeto selecionado e o tipo de caso.
Serviço	Sim	Um campo de lista que permite selecionar um serviço, a lista é gerada em relação à categoria selecionada.
SLA	Sim	Um campo de lista que permite selecionar o SLA relacionado ao caso. Campo preenchido automaticamente de acordo com o serviço selecionado.
Estado	Sim	Corresponde ao status do caso a ser registrado. Este campo é preenchido automaticamente pelo aplicativo.
Urgência	Sim	Um campo de lista que permite selecionar a urgência do caso.
G. Especialista	Sim	Um campo de lista que permite selecionar o grupo de especialistas ao qual o caso deve ser atribuído. Os grupos associados ao serviço são listados. O aplicativo seleciona automaticamente o primeiro grupo da lista.
Especialista	Não	Um campo de lista que permite associar um especialista ao caso e lista os especialistas associados ao grupo selecionado.
Assunto	Sim	Um campo de tipo de texto que permite inserir o assunto do caso.
Descrição	Sim	Campo de tipo de texto que permite inserir uma descrição do caso.

🚩 Nota:

- Existem campos predecessores, ou seja, se um campo não for preenchido primeiro, o próximo não poderá ser preenchido.
- A qualquer momento durante o processo de registro do caso, é possível cancelar o caso

3. Ao concluir o cadastro, clique no botão Salvar para confirmar as alterações feitas e poder preencher os campos adicionais.

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:

Nota:

- Se no nível Salvar, existe um campo obrigatório não preenchido, será gerado o respetivo alerta.
- Se não houver campos adicionais, o aplicativo finalizará o registro do caso e exibirá o alerta Caso criado. {: #important}]

4. Insira os campos adicionais. Os campos adicionais são agrupados de acordo com suas configurações por status, serviço, categoria e campos básicos. Selecione o ícone Salvar para finalizar o registro do novo 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

Nota:

- Os campos marcados com um asterisco são obrigatórios.
- A exibição dos campos adicionais e sua aplicabilidade dependem da configuração feita no console de configuração do BASDK.
- Se você selecionar Salvar, existe um campo obrigatório que não foi preenchido, o aplicativo gera o alerta correspondente. [: #important]

5. Quando o registro do caso for concluído, o aplicativo móvel Aranda ASDK exibirá o alerta Caso criado.

5:20

3G

Aranda Service Desk

Detalles

572

04/08/2023 15:38:09

REGISTRADO

MESA DE SERVICIOS TI

Usuario 1

Incidente

Progreso:

13%

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

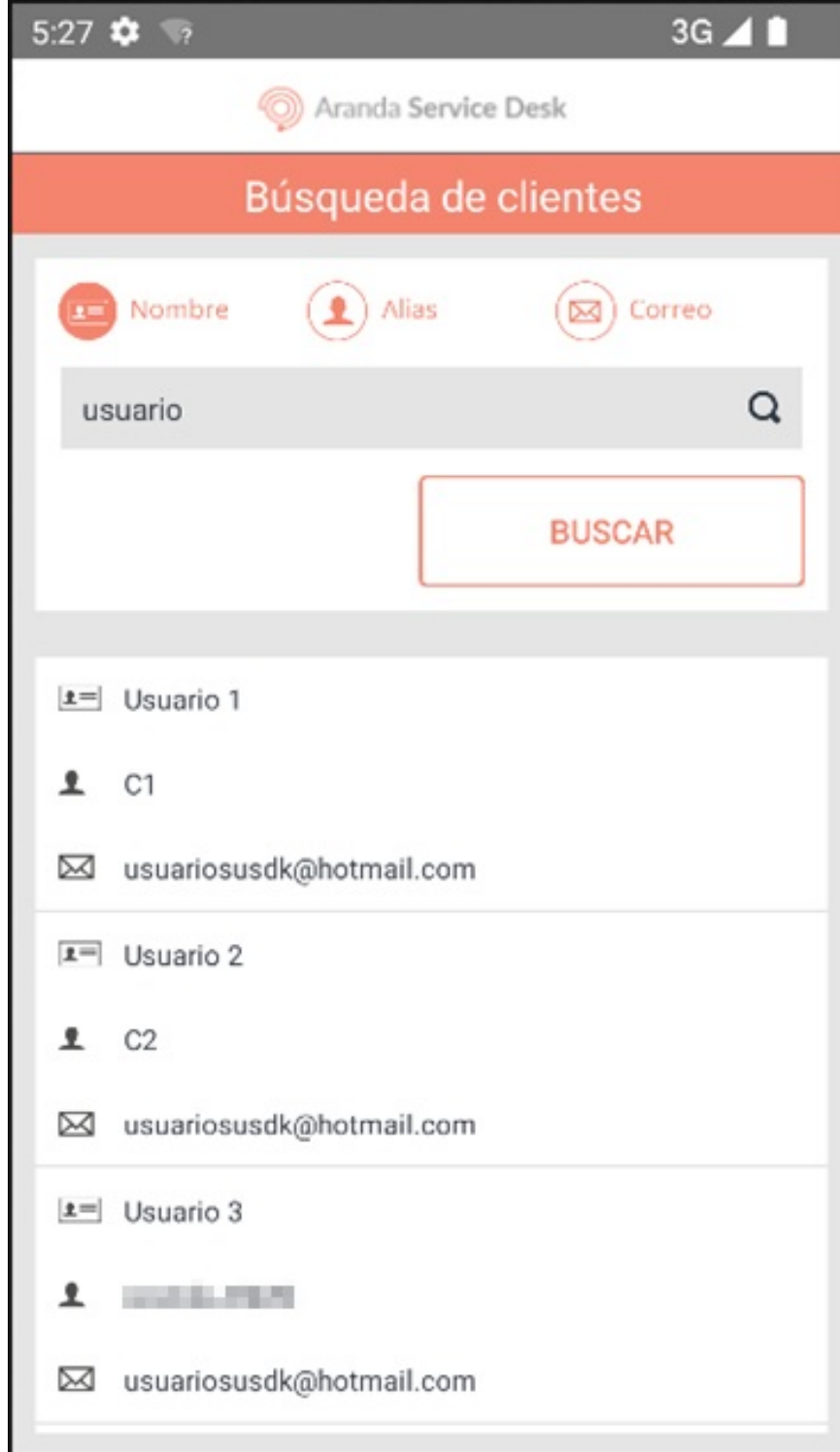
Descripción

Caso creado

Solución

Encontre um cliente

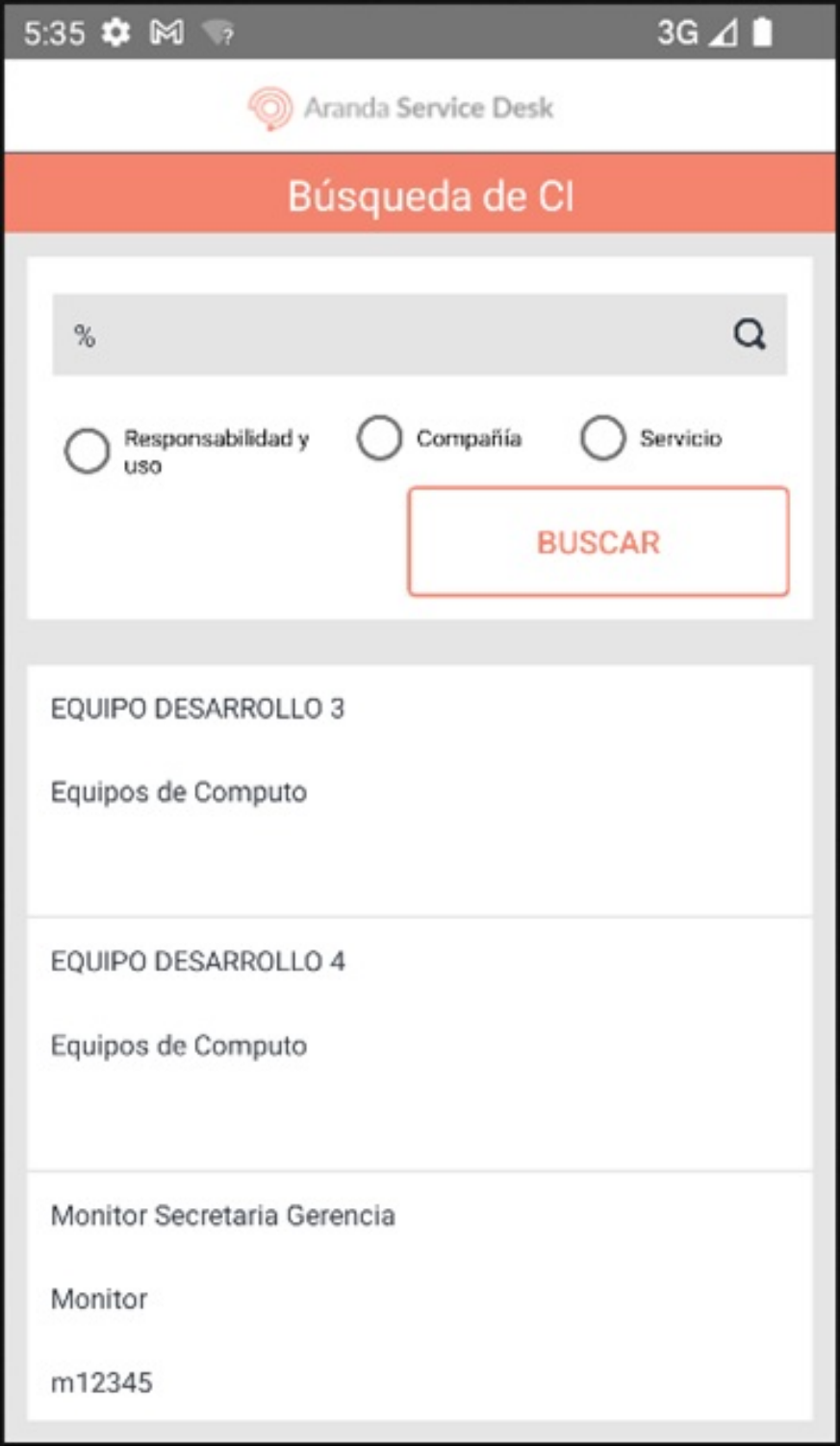
Durante o registro do caso e ao gerenciar o campo Cliente, no portal do aplicativo móvel do ASDK, você pode realizar uma pesquisa de cliente usando três critérios: Nome, Aliás ou Email.



Nota: Se a consulta não gerar resultados, a seguinte mensagem será exibida no portal do aplicativo: Não há mais dados. [: #important]]

Pesquisar CI

Durante o registro do caso e ao gerenciar o campo CI, no portal do aplicativo móvel ASDK, você pode realizar uma pesquisa usando três critérios: Responsabilidade e Uso, Empresa ou Serviços.



Critério	Condições e Ações
Responsabilidade e Uso	- Seleccionar um cliente e seleccionar esse filtro procura os ICs pelos quais o cliente é responsável. - Ao seleccionar o filtro sem ter seleccionado previamente um cliente, todos os IC's existentes no projeto são pesquisados.
Companhia	- É obrigatório seleccionar um cliente para realizar a pesquisa. - Através deste filtro, são apresentados os IC's das empresas em que o cliente seleccionado está associado.
Serviços	- É obrigatório seleccionar a categoria e o serviço para realizar a pesquisa. - Este filtro mostra os ICs associados ao serviço seleccionado anteriormente.

📌 Nota: Se a consulta não gerar resultados, a seguinte mensagem será exibida no portal do aplicativo: Não há mais dados.

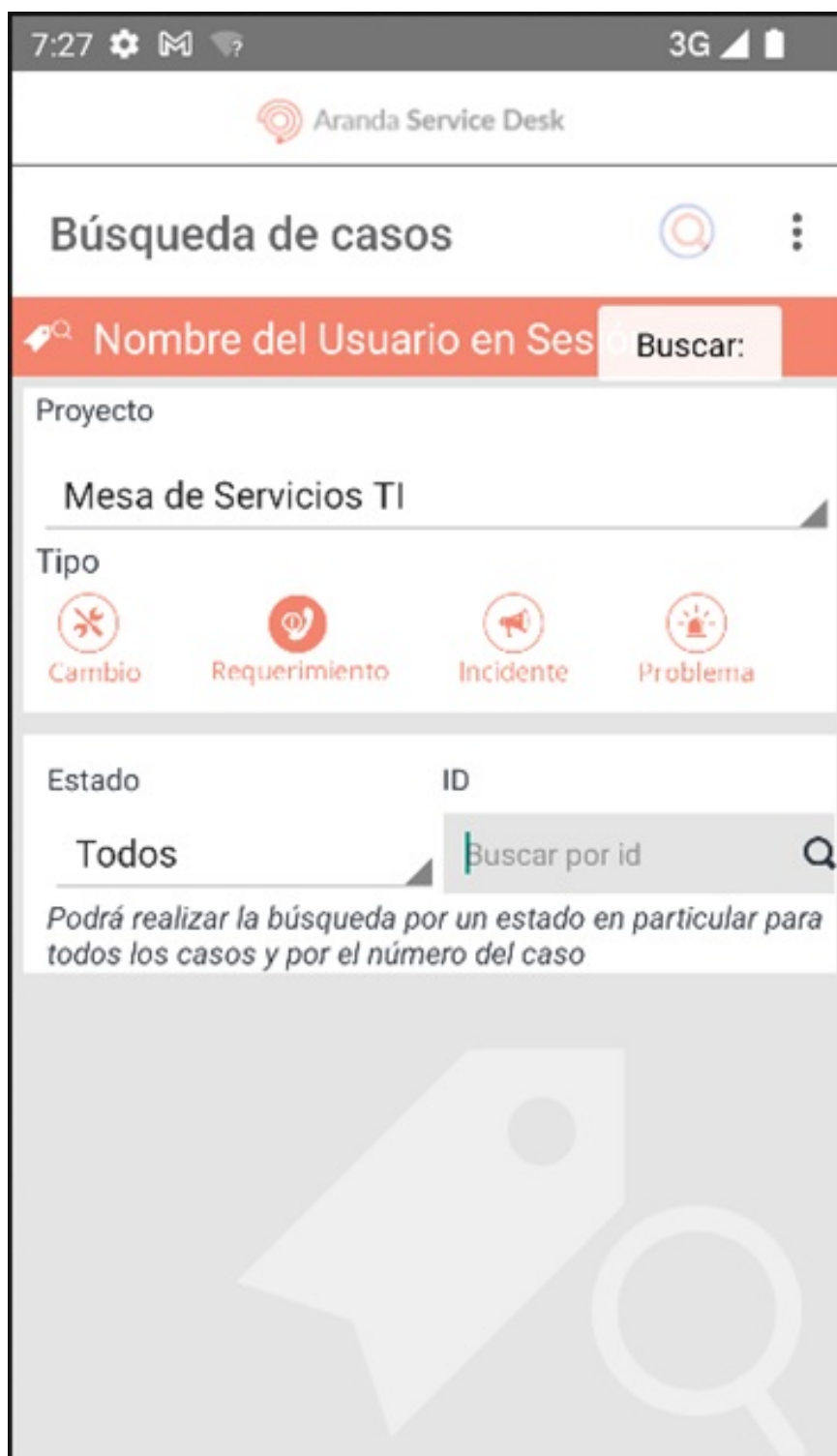
Filtros de pesquisa

Pesquisas filtradas

1. Para pesquisas mais precisas, no Portal de Aplicativos do Mobile ASDK, selecione a opção Pesquisar (ícone de lupa).



2. Na janela habilitada, insira os seguintes critérios e clique no botão Achar na parte superior da tela.

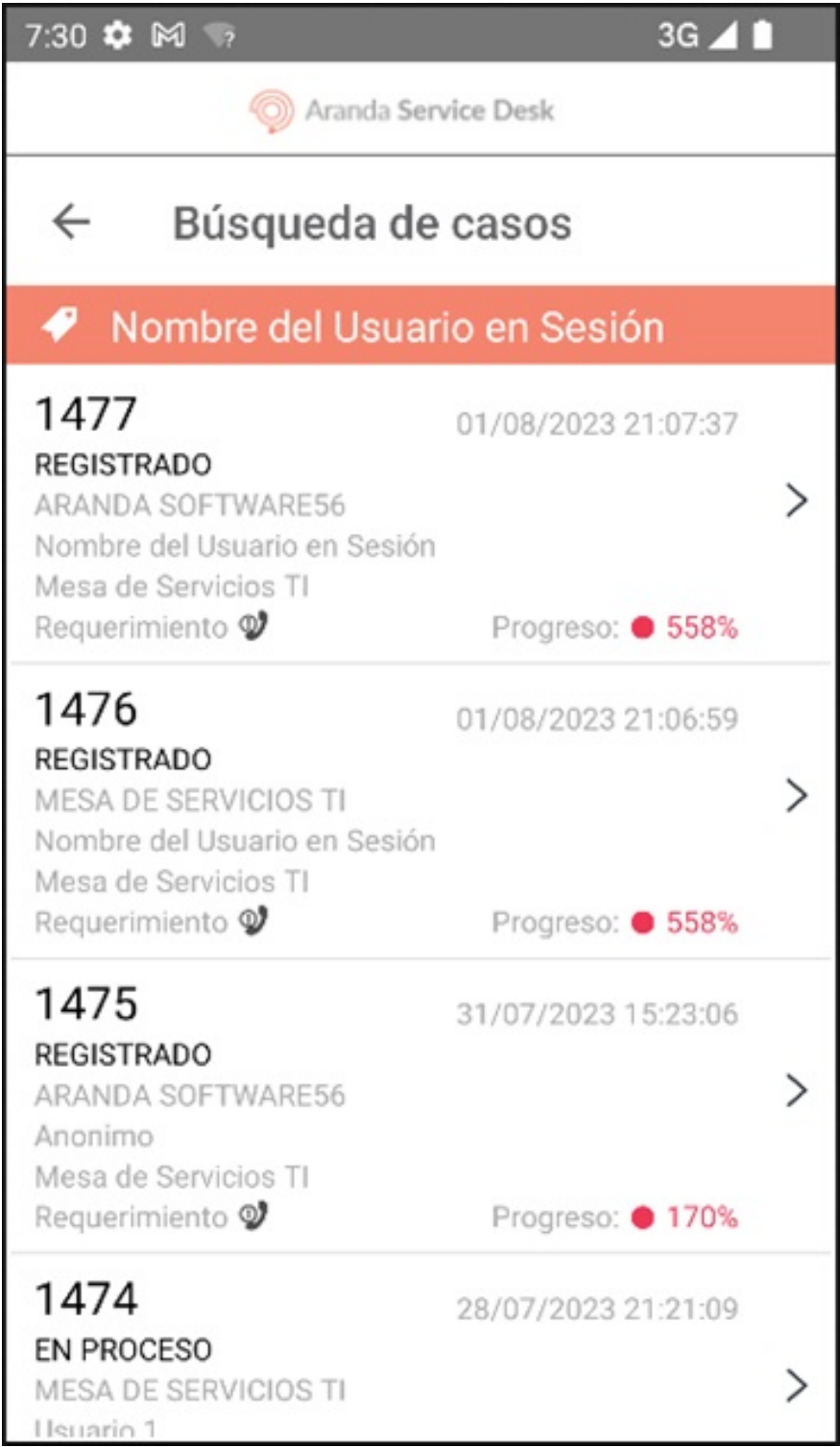


Campo	Descrição
Projeto	Um campo de lista que permite selecionar o projeto
Cara	Botão de opção que permite selecionar o tipo de caso para pesquisar Requisito, Problema, Incidente ou Alteração
Estado	Um campo de lista que permite selecionar o status. A lista é gerada de acordo com o fluxo de status do projeto selecionado. O item Todo Inadimplência
ID	Um campo numérico que permite inserir o número de identificação de um caso, a fim de refinar a pesquisa.

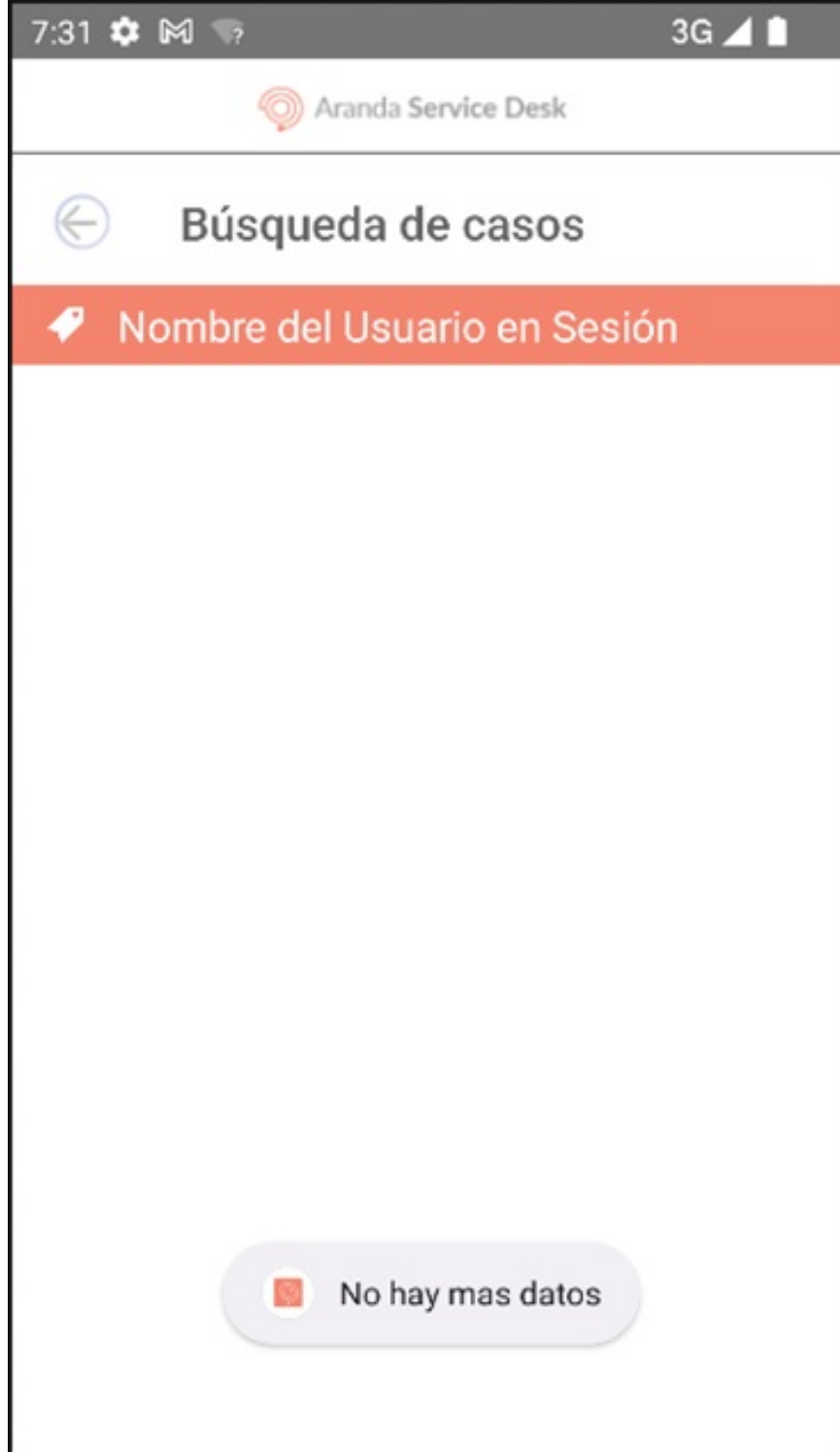
📌 Nota:

- Os resultados da consulta gerada levam em consideração apenas os casos em que o especialista em sessão é responsável.
- Para sair da tela ‘Pesquisa de caso’, deslize continuamente para a direita no lado esquerdo da tela.

3. Quando você seleciona o Achar, redireciona para o Pesquisa de casos onde uma lista de casos organizados pelo ID global do caso em relação aos critérios configurados é exibida.



Se a consulta não gerar resultados, o seguinte alerta será gerado no portal do aplicativo: Não há mais dados. Para modificar os critérios de pesquisa na tela Pesquisa de casos, selecione o ícone Voltar (ícone de voltar).



Aprovação de caso

Aprovação de caso

1. Para gerenciar processos de aprovação ativos, no Portal de Aplicativos do Mobile ASDK, selecione a opção Aprovações pendentes no menu flutuante.



2. Na janela habilitada, é exibida a lista de casos em que o especialista é responsável pela votação e que estão em processo de votação ativa.



Nota:

- Se o usuário Especialista em Sessão tiver as permissões necessárias, ele poderá selecionar um caso na lista e exibir seus detalhes.
- Para sair da tela 'Solicitação de aprovação', basta pressionar o botão Voltar (ícone de voltar).
- Se o especialista não tiver casos pendentes de aprovação, a seguinte mensagem poderá ser exibida no portal do aplicativo: Não há mais dados.

3. Selecione o ícone Votar associado ao caso, para gerenciar o processo de aprovação.



4. Na janela habilitada, o usuário especialista pode validar as informações do caso e votar.



5. No portal do aplicativo, faça uma rolagem sustentada com o mouse, da esquerda para a direita, para retornar à lista atualizada de registro de casos.



Gerenciamento de casos

Gerenciamento de casos

1. No portal do aplicativo móvel do ASDK, a lista geral de ocorrências é exibida, seja na exibição principal ou nas opções de pesquisa de ocorrências e aprovações pendentes.

2:17 3G	
Aranda Service Desk	
Casos	
Nombre del Usuario en Sesión	
572	04/08/2023 15:38:09
ASIGNADO	
MESA DE SERVICIOS TI	
Usuario 1	
Mesa de Servicios TI	
Incidente	Progreso: 146%
571	04/08/2023 15:35:52
REGISTRADO	
MESA DE SERVICIOS TI	
Usuario 1	
Mesa de Servicios TI	
Incidente	Progreso: 146%
570	03/08/2023 13:44:37
REGISTRADO	
ARANDA SOFTWARE56	
Anonimo	
Mesa de Servicios TI	
Incidente	Progreso: 245%
1477	01/08/2023 21:07:37
REGISTRADO	
ARANDA SOFTWARE56	
Nombre del Usuario en Sesión	

2. Para gerenciar uma ocorrência, selecione um registro na lista de ocorrências e, na caixa de diálogo Detalhes Você pode exibir e modificar as informações do caso. Selecione a opção Editar no menu flutuante para acessar a janela Edição Case onde você pode modificar os campos associados aos casos:

8:28

3G

Aranda Service Desk

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	Editável em detalhes	Editável na edição de caso	Descrição
Progresso	Não	Não	Ele permite que você visualize a porcentagem de atenção que o caso carrega. Deve-se notar que a visualização desse progresso não é em tempo real; portanto, as alterações na porcentagem dependem dos horários configurados nos SLAs e da atualização do console.
Projeto	Não	Não	Ele permite que você visualize o projeto ao qual o caso está relacionado.
CI	Não	Não	Ele permite que você visualize o QI específico relacionado ao caso.
Serviço	Não	Não	Permite visualizar o serviço relacionado ao caso.
Urgência	Não	Não	Ele permite que você visualize o nível de urgência relacionado ao caso.
G. Especialista	N/A	Sim	Ele permite que você visualize o grupo de especialistas designados para o caso.
Especialista	Não	Sim	Ele permite que você visualize o especialista responsável pelo caso.
Categoria	Não	Não	Permite visualizar a categoria relacionada ao caso.
Estado	Não	Sim	Ele permite que você visualize o status atual do caso.
Razão	Não	Sim	Ele permite que você visualize o motivo atual do caso.
SLA	Não	Não	Permite visualizar o nível de concordância do serviço relacionado ao caso.
Erro conhecido	Não	Sim	Ele permite que você visualize, gerencie se o caso é classificado como um erro conhecido. Aplica-se somente a casos do tipo Problema.
Causa	Não	Sim	Ele permite que você visualize e gerencie a causa da classificação de erros conhecidos. Aplica-se somente a casos do tipo Problema qualificados como Erro Conhecido.
Assunto	Não	Não	Permite visualizar o assunto do caso
Descrição	Não	Não	Ele permite que você visualize a descrição do caso.
Solução	Não	Sim	Ele permite que você visualize e gerencie o comentário da solução do caso.
Histórico	Sim	N/A	Permite adicionar notas e visualizar o histórico de modificações do caso. Cada registro é exibido em um item que permite ver os detalhes ao clicar no cartão correspondente.
Campos adicionais	Não	Sim	Permite visualizar e gerenciar as informações dos campos adicionais.
Tempo/ANS	Não	N/A	Ele permite que você visualize os tempos, o progresso, as datas estimadas e as datas reais dos acordos de nível de serviço do caso.
Anexar	Sim	N/A	Permite visualizar os arquivos anexados ao caso. A partir deste mesmo campo, você também pode anexar novos arquivos do seu dispositivo móvel.
Tarefas	Não	N/A	Ele permite que você visualize as tarefas relacionadas ao caso.
Assinatura	Sim	Sim	Essa funcionalidade permite visualizar e gerenciar as informações no módulo de assinatura. Não se aplica a problemas.



Nota: Para sair da tela 'Editar caso' sem salvar as alterações, selecione o botão Cancelar (X).

3. Na tela Edição Case Selecione o ícone ícone de visão (Salvar), para armazenar as modificações feitas no gabinete.

10:01



3G



Aranda Service Desk

Edición del caso

1474

Guardar

01/03 21:21:09

MESA DE SERVICIOS TI

Usuario 1

Requerimiento 

Progreso:

203%

Proyecto:

Mesa de Servicios TI

CI:

Servicio:

Acceso Remoto (VPN)

Urgencia:

LOW

G. Especialista:

Gestor de Requerimientos de Servicio

>

Especialista:

Nombre del Usuario en Sesión

>

Categoría:

Asignaciones

Estado:

EN PROCESO

>

Razón:

Inicio de gestión del caso

>

SLA:

Bajo VPN

4. Se a atualização for bem-sucedida, o aplicativo redirecionará o usuário especialista para o Detalhes.



No processo de gerenciamento de casos no portal do aplicativo ASDK móvel, o usuário especialista pode executar diferentes atividades de Gestão complementar como:

- [Gerenciamento de status de ↩ caso](#)
- [Gerenciamento de ↩ anexos](#)
- [Gerenciamento de ↩ notas](#)
- [Gerenciamento de reatribuição ↩ de caso](#)
- [Gerenciamento de assinatura ↩ do cliente](#)

Outros Procedimentos

Gerenciamento de status de caso

Gerenciamento de status de caso

1. Para executar o gerenciamento de status de um caso, selecione um registro na lista de casos e no menu flutuante da janela Detalhes Selecione o ícone Editar.

10:29



3G



 Aranda Service Desk

Detalles

Editar

572

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

>

Descripción

>

Solución

>

Nota: < Brasil>

- Se o caso estiver sendo tratado por outro especialista, a seguinte mensagem será gerada: Caso bloqueado por (nome do especialista) desde (data e hora).
- Se o caso tiver um processo de votação ativo e o especialista da sessão não for responsável pela votação, a mensagem será gerada Processo de votação e o status do caso não pode ser gerenciado.
- Se o caso selecionado tiver um Processo de Votação ativo e o Especialista da Sessão for responsável pela votação, o Votar. Você pode usar o botão para gerenciar a votação, mas não tem permissão para gerenciar o status do 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

Votar

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

>

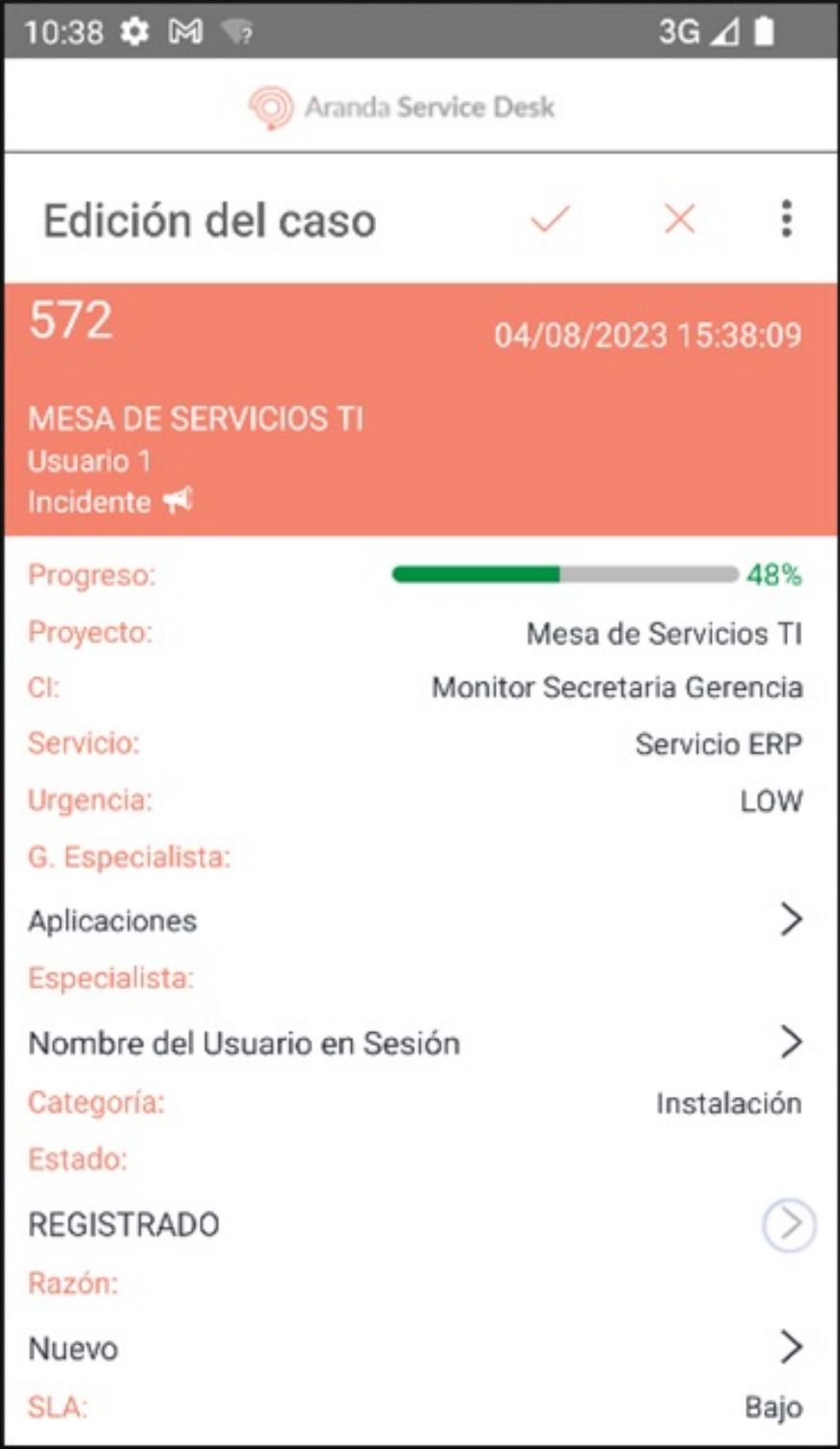
Descripción

>

Solución

>

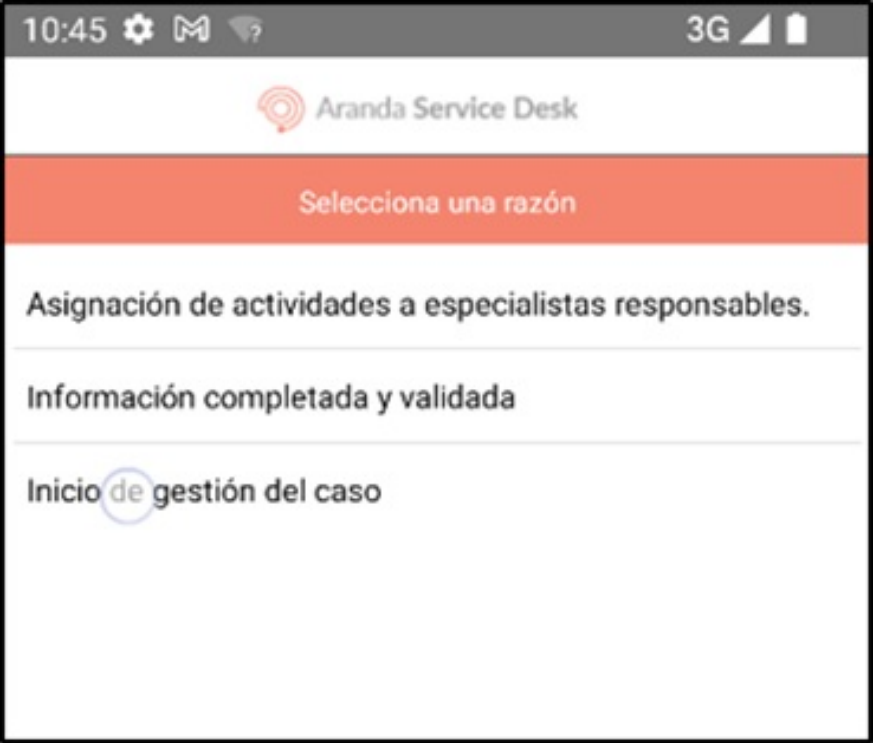
2. Na janela Edição Case Selecione o campo Estado.



3. Na janela Seleção de Estado, exibe a lista de estados disponíveis para transição. Selecione o novo status da ocorrência.



4. Seleccione o campo Razão. Na janela habilitada, a lista de motivos associados à transição de estado é exibida. Selecione o motivo aplicável ao caso. Se houver apenas uma transição, o aplicativo a selecionará automaticamente.

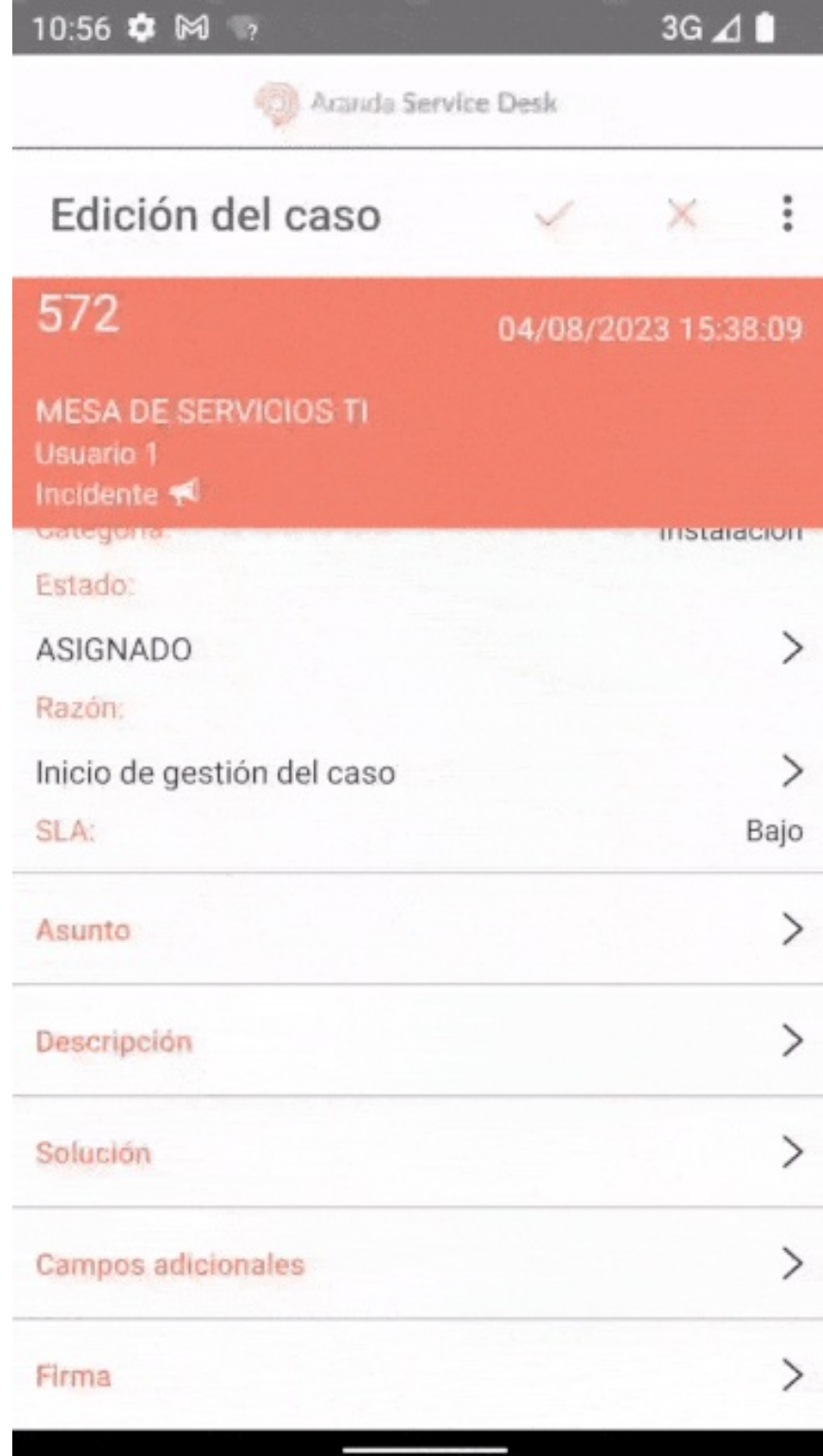


5. Selecione o ícone ícone de visão (Salvar) para finalizar a gestão do status do caso.



Nota: Se houver campos adicionais necessários para o novo estado, eles devem ser gerenciados, pois o aplicativo não permite salvar o novo estado.

6. Se a atualização for bem-sucedida, o aplicativo redirecionará o usuário especialista para o Detalhes.



[Gerenciamento de casos](#) ↔

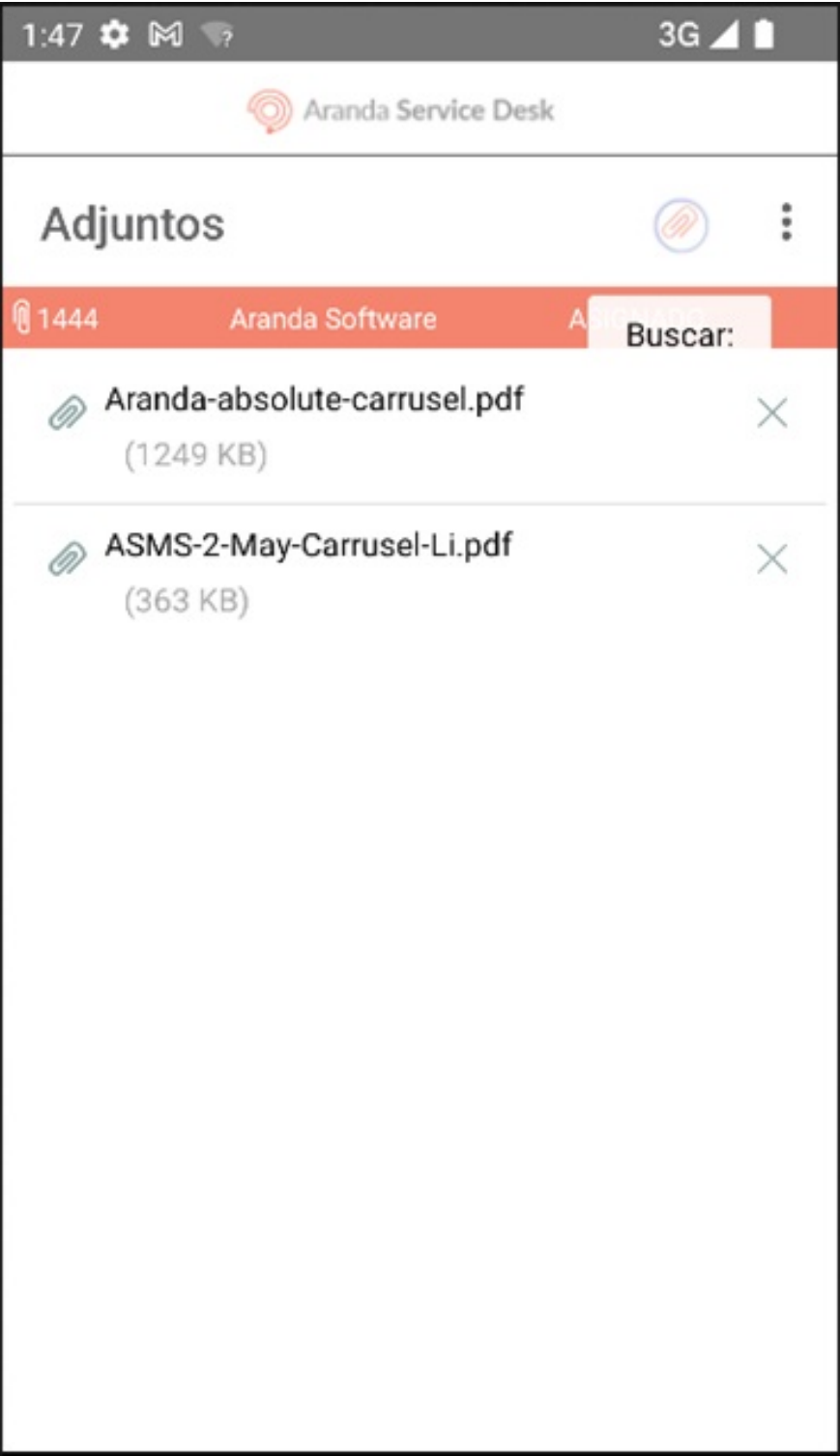
Anexos de gerenciamento

Gerenciamento de anexos

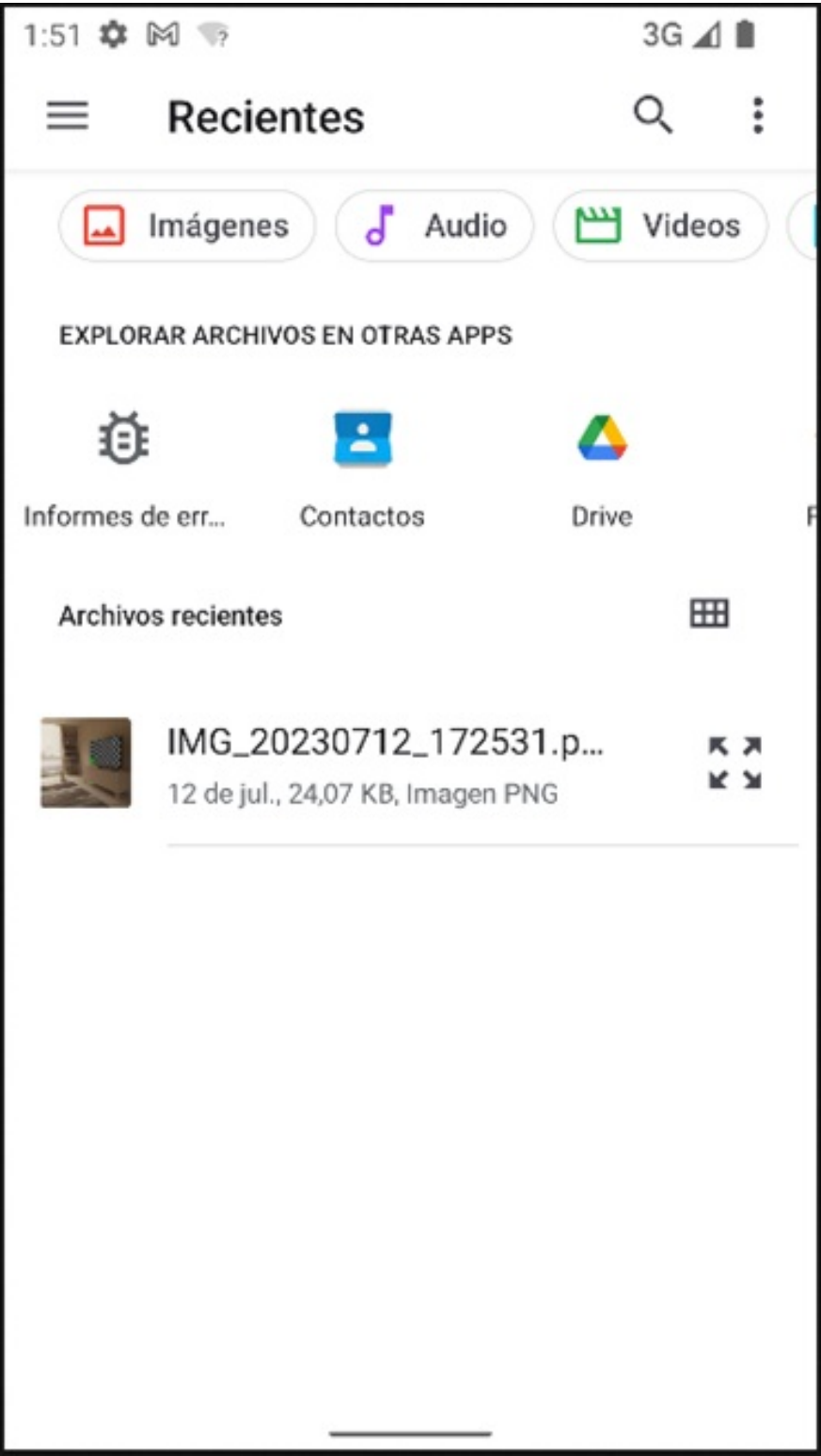
1. Para exibir e anexar arquivos a um caso, selecione um registro na lista de casos e, na página Detalhes Selecione o campo Anexar.



2. Na janela Anexos, a lista de anexos associados ao caso será exibida. Para anexar um novo arquivo, selecione o ícone ícone de clipe de papel (Pesquisar).



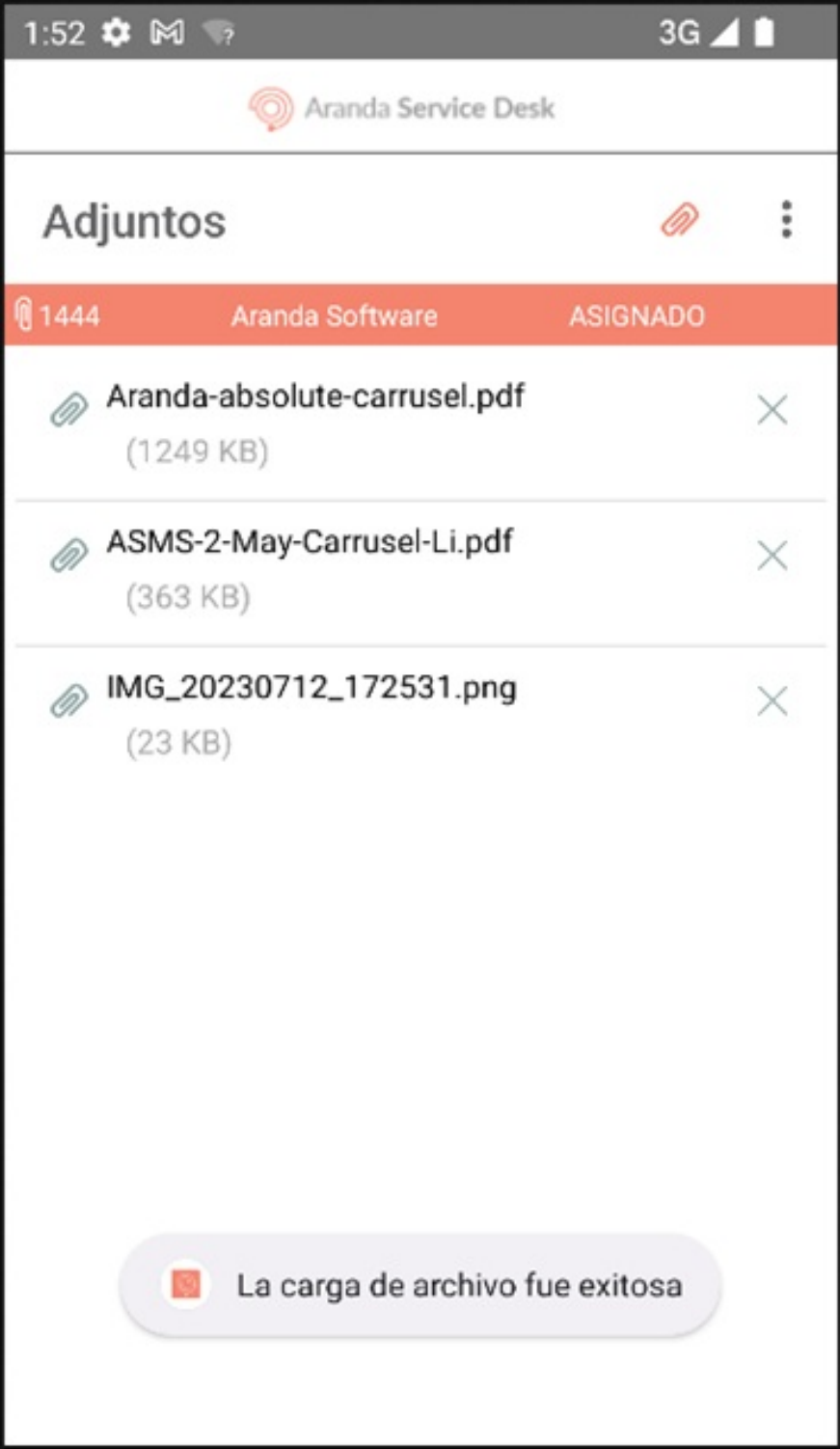
3. O aplicativo móvel Aranda ASDK redireciona o usuário especialista para o explorador de arquivos do dispositivo. Aqui, você pode selecionar o item que deseja anexar.



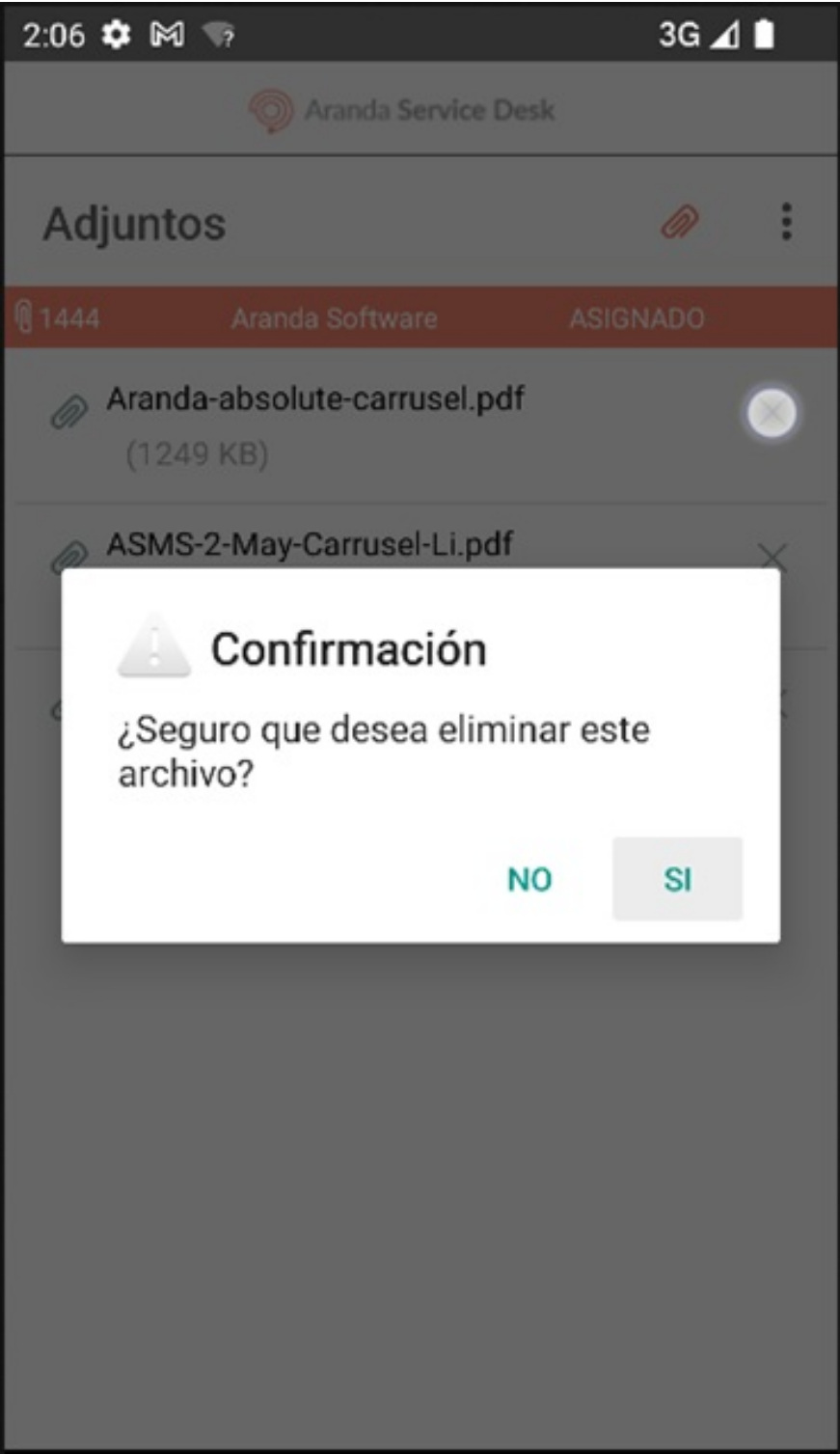
🚩 Nota:

- Se o arquivo selecionado exceder o tamanho máximo (30 MB), o anexo não será permitido.
- O aplicativo só aceita arquivos cujas extensões estão na lista de permissões da API.

4. Quando o processo de anexo de arquivo for concluído, a mensagem será exibida O upload do arquivo foi bem-sucedido e na janela Anexos O arquivo é exibido como o arquivo relacionado.



6. Para excluir um anexo, selecione o ícone X associado ao item que você deseja excluir e confirme a ação selecionando o ícone SIM.

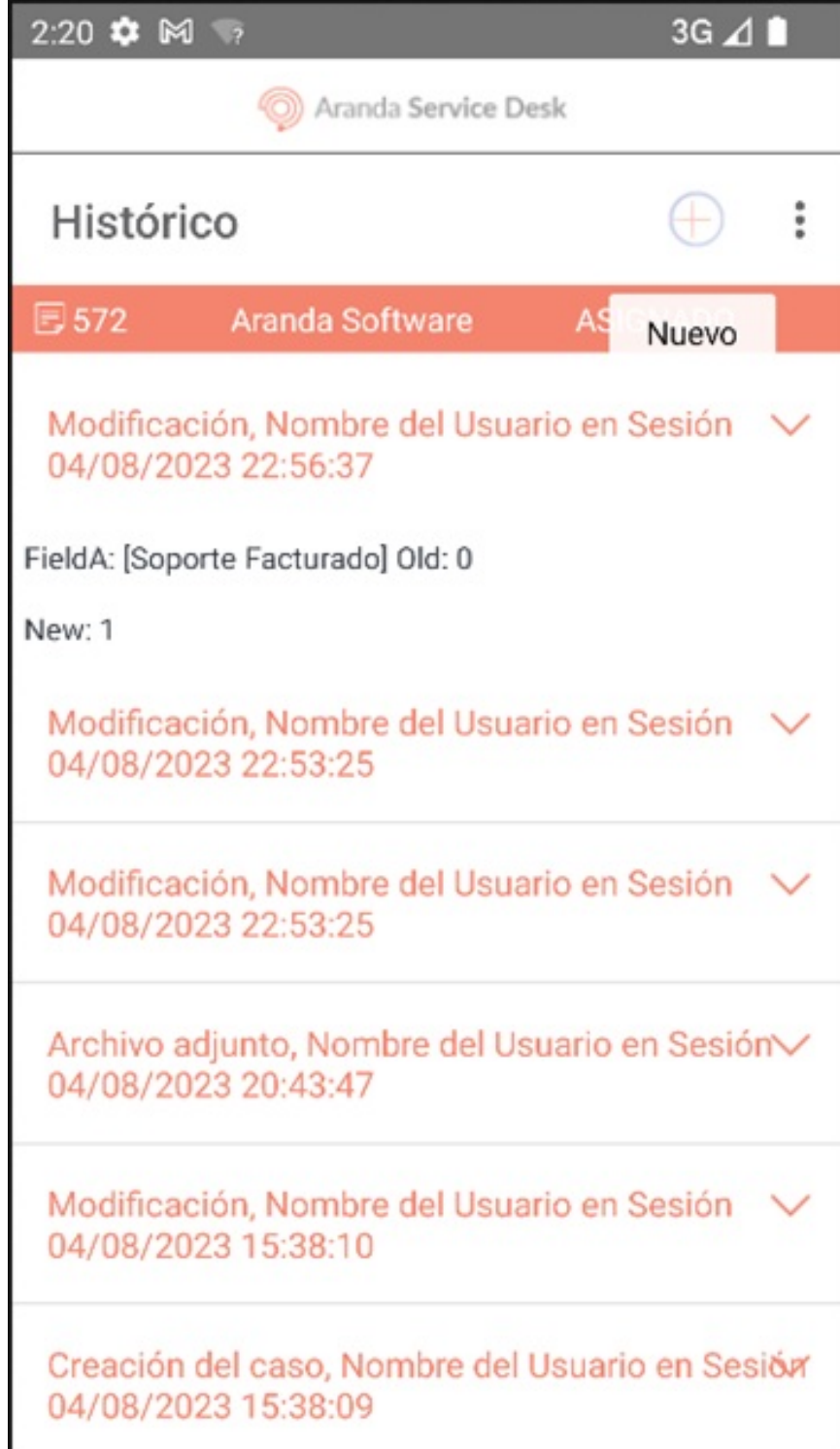


Gerenciamento de notas

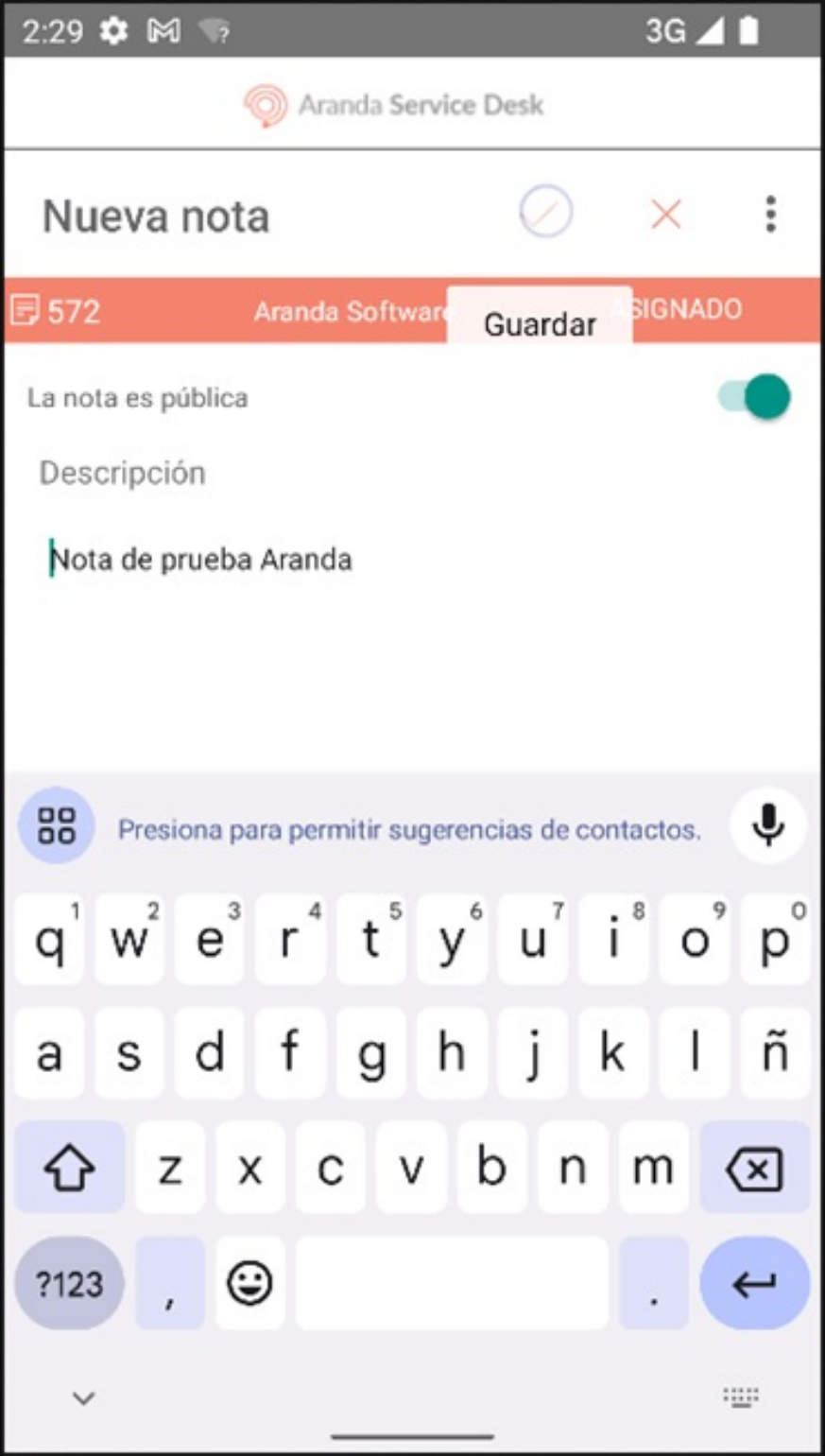
1. Para exibir e adicionar anotações particulares ou públicas a um caso, selecione um registro na lista de casos e, na página Detalhes Selecione o campo Histórico.



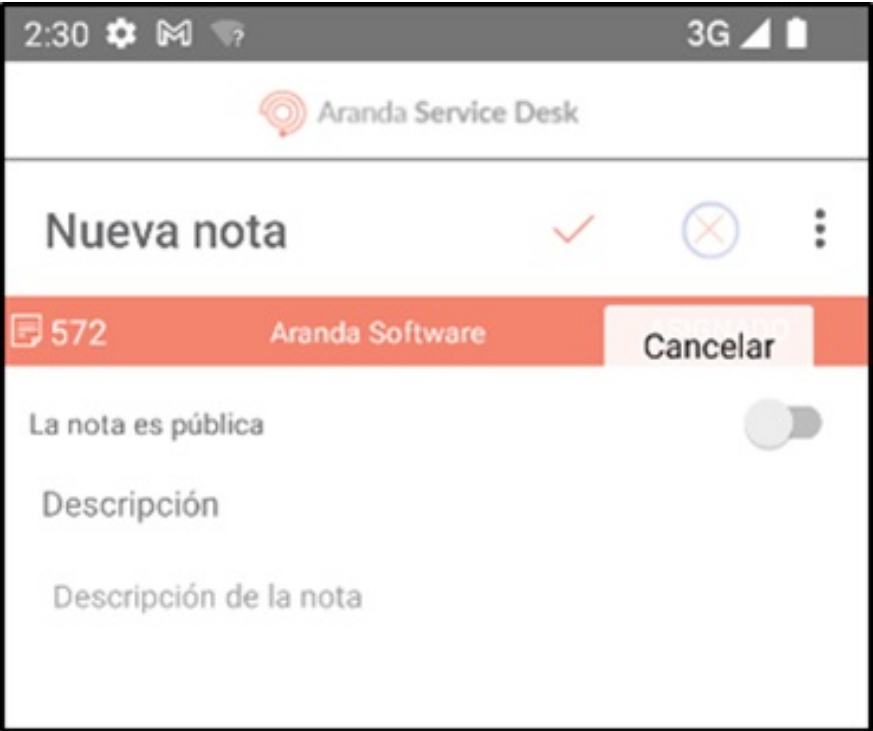
2. Na janela Histórico, a lista das notas e modificações feitas no caso é exibida. Para adicionar uma nova nota, selecione o ícone Novo (+).



3. Na janela Nova nota, insira a nova nota que você deseja adicionar à ocorrência. A nota pode ser marcada como pública (opção padrão) ou privada ao ativar ou desativar a caixa de seleção da opção A nota é pública. Selecione o ícone de visão (Salvar) para associar a nova nota ao caso.



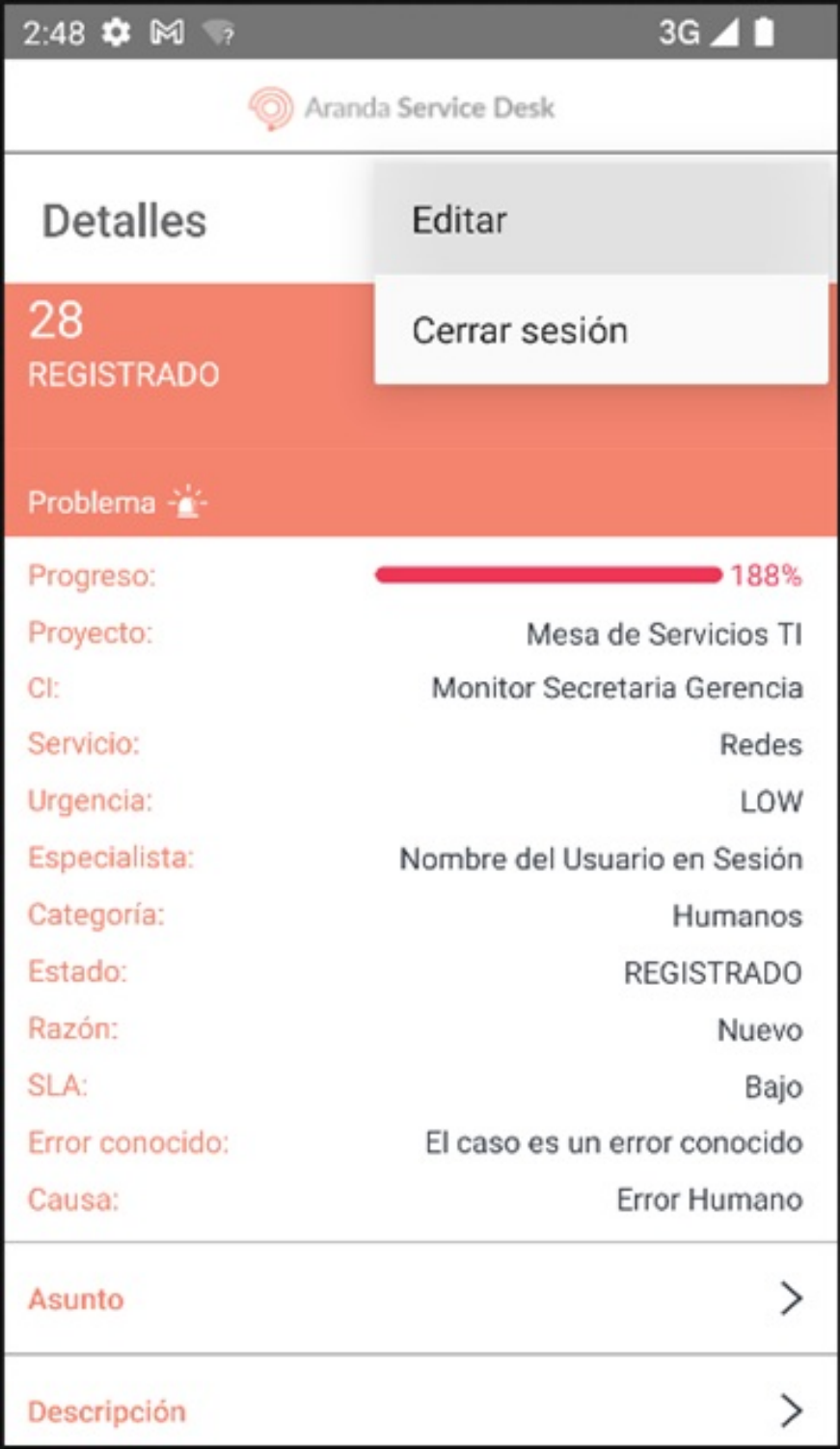
4. Se você não quiser adicionar uma nova nota, selecione o ícone Cancelar (X).



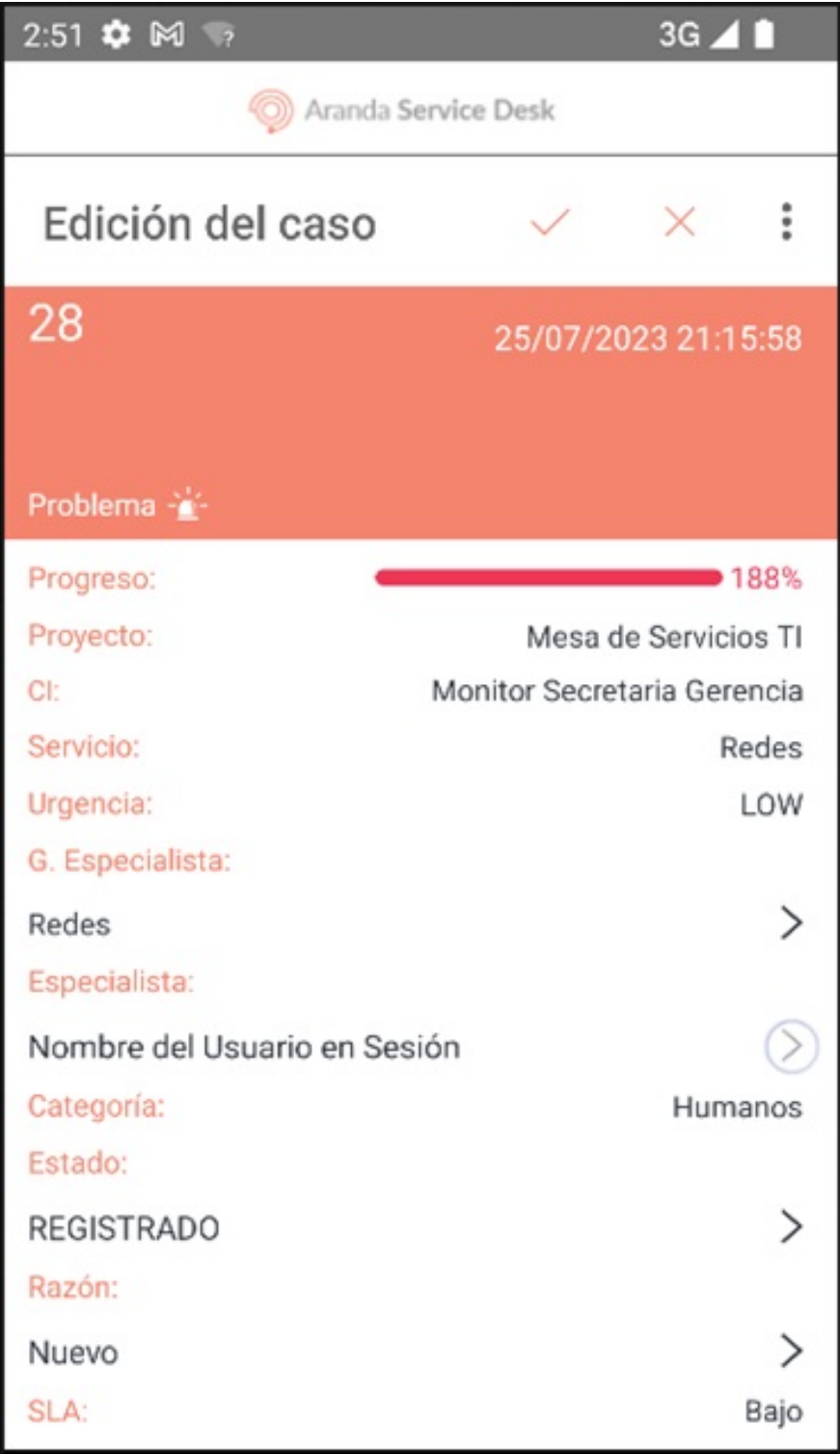
5. Quando o processo de adição de uma nota ao caso é concluído, a mensagem é exibida Nota criadae na janela Histórico O registro da nova nota é exibido.
[Gerenciamento de casos](#)

Gerenciamento de reatribuição de caso

1. Para reatribuir um proprietário de caso, selecione um registro na lista de casos e no menu suspenso da janela Detalhes Selecione o ícone Editar. Você também pode acessá-lo no filtro de pesquisa ou na lista de aprovações pendentes.



2. Na janela Edição Case. Selecione o campo Especialista.



3. Na janela habilitada, é exibida a lista de especialistas que podem ser atribuídos ao caso. Selecione o novo especialista para o caso.



4. Na janela Edição Case. Selecione o ícone ícone de visão (Salvar).

2:55



3G



Aranda Service Desk

Edición del caso

28

Guardar

25/07/2023 21:15:58

Problema 

Progreso:

188%

Proyecto:

Mesa de Servicios TI

CI:

Monitor Secretaria Gerencia

Servicio:

Redes

Urgencia:

LOW

G. Especialista:

Redes

Especialista:

Especialista 2

Categoría:

Humanos

Estado:

REGISTRADO

Razón:

Nuevo

SLA:

Bajo

5. Na janela Esforço Preencha as informações solicitadas e selecione Aceitar.

2:56



3G



Aranda Service Desk

Edición del caso

28

25/07/2023 21:15:58

Esfuerzo

Digite el tiempo

2

☒ Hora

☐ Minuto

Aceptar

Cancelar

Especialista 2

Categoría:

Humanos

Estado:

REGISTRADO

Razón:

Nuevo

SLA:

Bajo

6. Se a reatribuição do especialista for bem-sucedida, o aplicativo redirecionará o usuário especialista para o Detalhes.



[Gerenciamento de casos ↔](#)

Gerenciamento de assinatura do cliente

1. Para associar ou exibir a assinatura do cliente a um caso, como Requisito, Alteração ou Incidente, selecione um registro na lista de casos e na janela Detalhes Selecione o campo Assinatura. Você também pode acessá-lo no Edição Case.

3:16



3G



 Aranda Service Desk

Detalles

572

04/08/2023 15:38:09

ASIGNADO

MESA DE SERVICIOS TI

Usuario 1

Incidente 

Descripción

Solución

Histórico

Campos adicionales

Tiempo / ANS

Adjuntar

Tareas

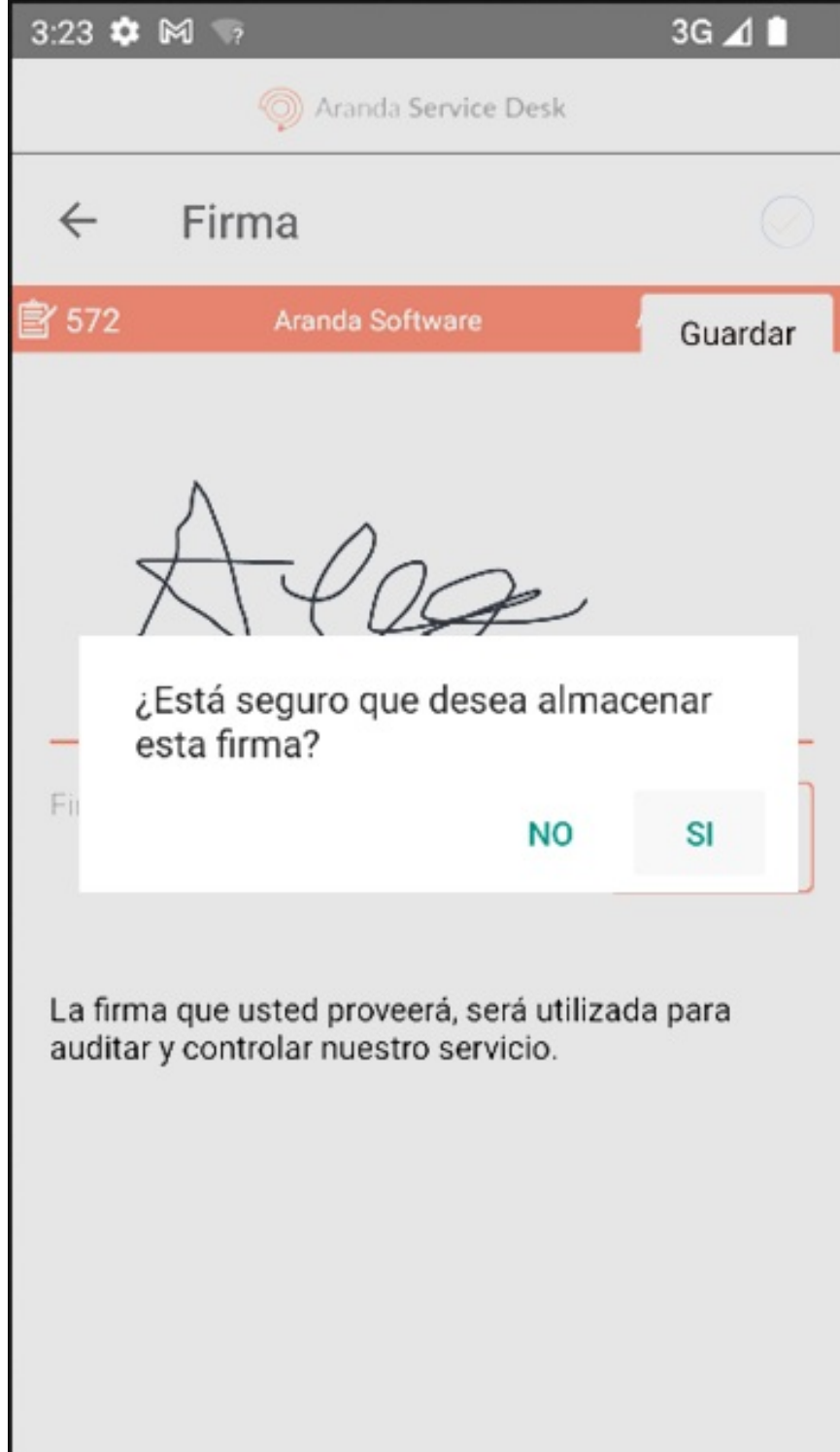
Firma



2. Na janela Assinatura, você pode registrar a assinatura do cliente no respectivo campo. Para repetir a assinatura, selecione o Limpo para limpar o campo.



3. Seleccione o ícone ícone de visão (Salvar) para associar a assinatura ao caso. e confirme a ação selecionando o ícone SIM.



[Anotações]- Depois que a assinatura for salva, ela não poderá ser excluída.

- Se você não quiser continuar com o gerenciamento, poderá selecionar o ícone de retorno para retornar à janela do caso.]

6. No final do gerenciamento de assinaturas, as mensagens são exibidas: A assinatura foi armazenada com sucesso e O upload do arquivo foi bem-sucedido, e a respectiva mensagem e link são anexados ao histórico do caso.



[Gerenciamento de casos ↗](#)

Gerenciamento de tarefas

Gerenciamento de tarefas

1. Para gerenciar tarefas associadas a um caso, no Portal de Aplicativos do Mobile ASDK, selecione o Tarefas no menu flutuante.



2. Na janela habilitada, é exibida a lista de tarefas que o especialista deve gerenciar. Selecione o ícone ícone de lápis para editar a tarefa, onde você pode modificar os seguintes 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	Editável	Descrição
Tarefa	Sim	Ele permite que você visualize e gerencie o título da tarefa.
Estado	Sim	Ele permite que você visualize e gerencie o status da tarefa.
Razão	Sim	Ele permite que você visualize e gerencie o motivo do status da tarefa.
Hora	Não	Ele permite que você visualize o tempo estimado da tarefa.
Data de início estimada	Não	Permite visualizar a data de início estimada da tarefa.
Data estimada de conclusão	Não	Permite visualizar a data de conclusão estimada da tarefa.
Data de início real	Não	Ele permite que você visualize a data real em que o gerenciamento de tarefas começou.
Data de término real	Não	Ele permite que você visualize a data real em que o gerenciamento de tarefas foi concluído.
G. Especialista	Sim	Ele permite que você visualize e gerencie o grupo de especialistas da tarefa.
Especialista	Sim	Ele permite que você visualize e gerencie o especialista responsável pela tarefa.
Autor	Não	Permite exibir o nome do autor da tarefa.
Descrição	Sim	Ele permite que você visualize e gerencie a descrição da tarefa.
Resultado	Sim	Permite exibir e gerenciar o comentário da solução da tarefa.
Campos adicionais	Sim	Permite visualizar e gerenciar as informações dos campos adicionais.
Anexos	Sim	Permite visualizar os anexos da tarefa. A partir deste mesmo campo, você também pode anexar novos arquivos do seu dispositivo móvel; no entanto, não é possível removê-los.
Histórico	Sim	Permite adicionar notas e visualizar o histórico de modificações de tarefas. Cada registro é exibido em um item que permite ver os detalhes ao clicar no cartão correspondente.

▮ Nota: A gestão de Status, Adjunto, Notas e Gerenciador de Tarefas é realizada de forma semelhante à forma como é feita nos casos.

3. Na janela Tarefas de edição Selecione o ícone ícone de visão (Salvar) para armazenar as alterações feitas.

4:14



3G



Aranda Service Desk

Edición de tareas

180

Guardar

Tarea

Tarea 3 Prueba

Estado:

ASIGNADA

Razón:

La tarea ha sido asignada a un especialista

Tiempo

25

Fecha inicial estimada

17/05/2023 22:53:21

Fecha final estimada

18/05/2023 13:18:21

Fecha inicio real

08/08/2023 16:11:51

Fecha final real

G. Especialista:

Mesa de Servicio Nivel 1

Especialista:

Nombre del Usuario en Sesión

Autor:

Nombre del Usuario en Sesión

Nota:

- Se houver campos adicionais necessários para o novo estado, eles devem ser gerenciados, pois o aplicativo não permite salvar o novo estado.
- Para sair da tela Tarefas de edição, sem salvar, pressione o botão Cancelar(X).
- O campo 'Resultado' é obrigatório quando o novo status da tarefa é um status final.

4. Se o gerenciamento de tarefas for bem-sucedido, o aplicativo redirecionará o usuário especialista para a janela Tarefas