

La aplicación Aranda ASDK 8.19.10 es una aplicación móvil para dispositivos iOS 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.

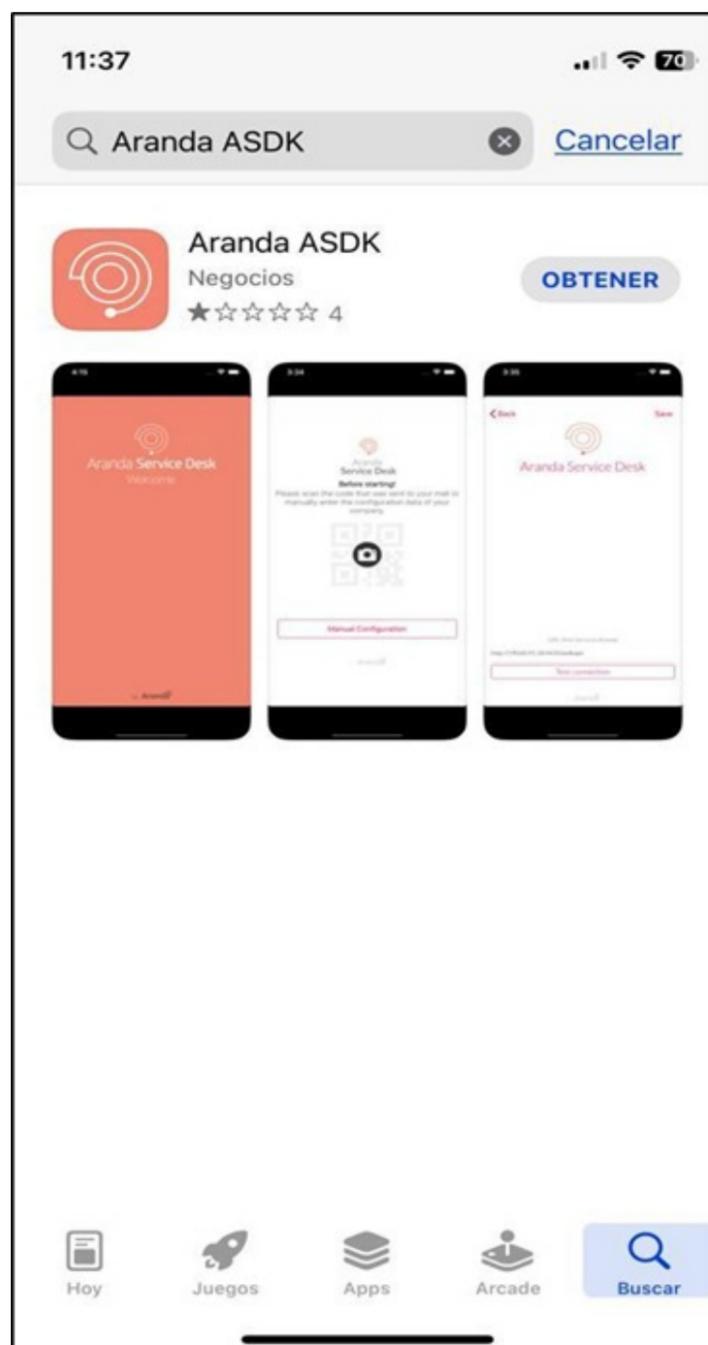
Acceso ASDK iOS

Acceso

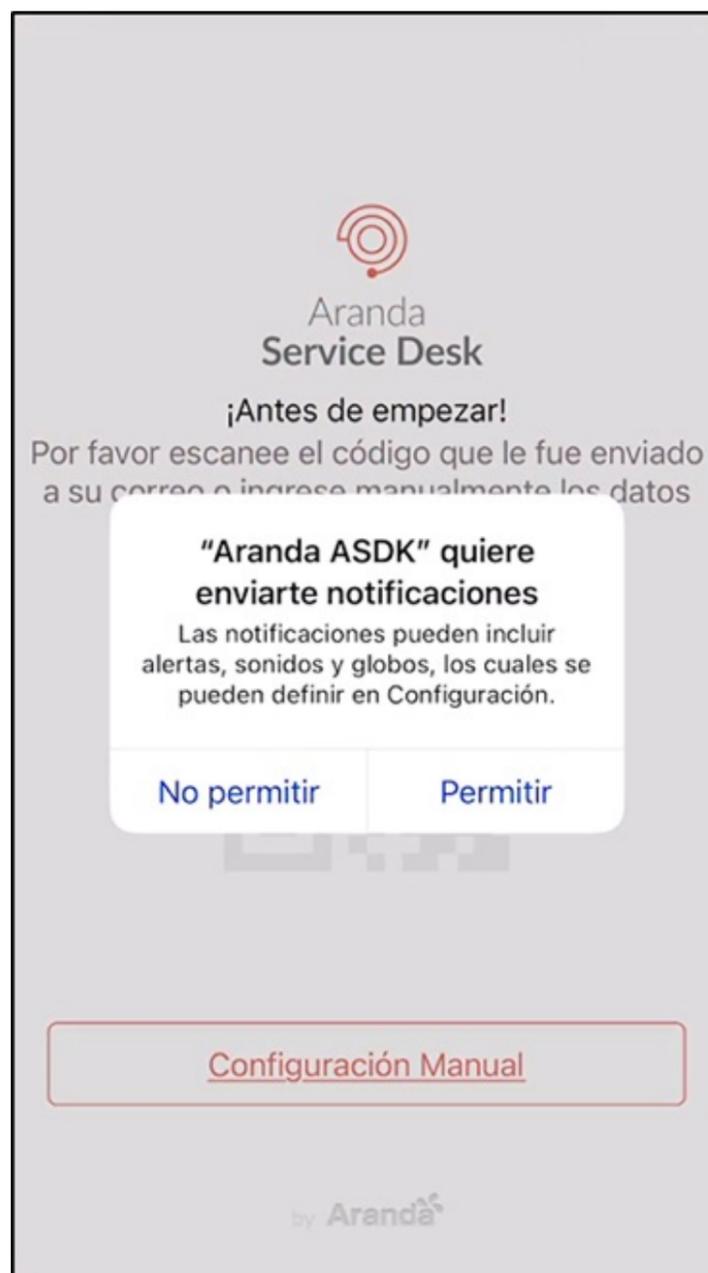
Para acceder a la aplicación de Aranda ASDK Mobile debe tener en cuenta la siguiente información:

Obtener la aplicación:

1. Instale en su dispositivo la aplicación Aranda ASDK 8.19.10 desde la App Store de iOS. Si se cuenta con una versión anterior de la aplicación, se recomienda desinstalarla para eliminar datos en caché que puedan generar conflictos con la nueva versión.



2. Al abrir la aplicación Aranda ASDK confirme los permisos de las notificaciones seleccionando la opción Permitir.



Configurar API

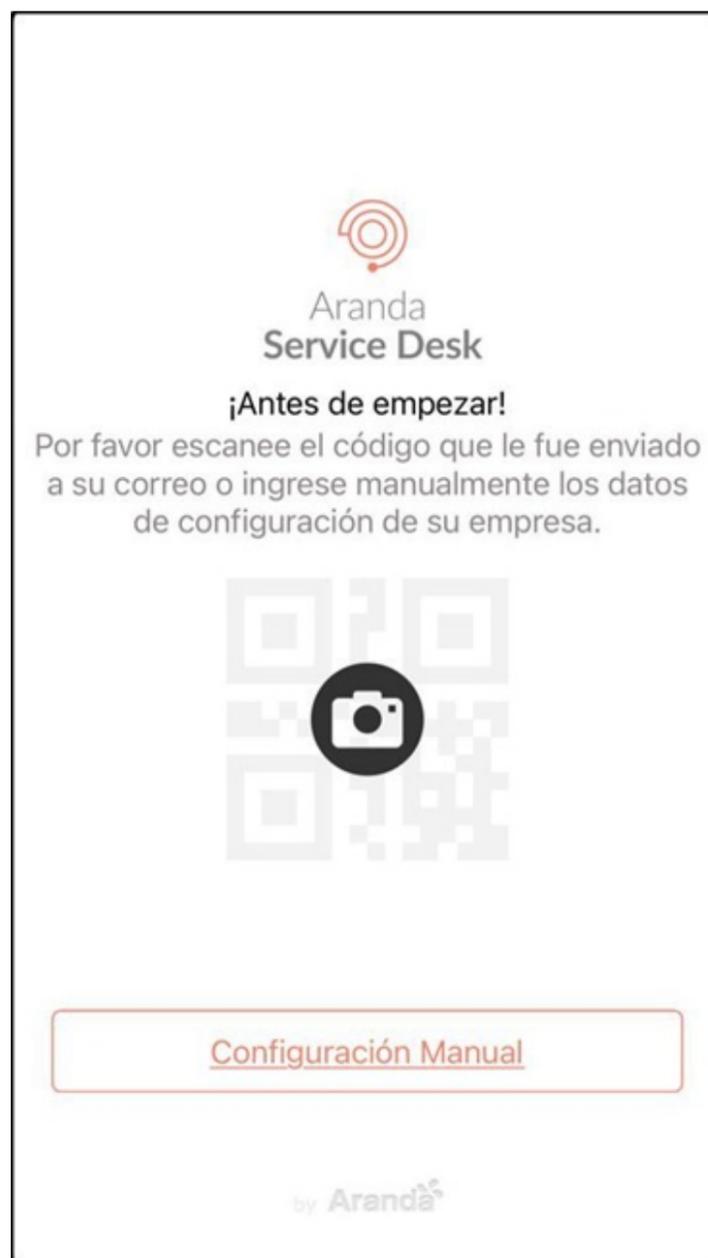
3. Para hacer uso de la aplicación Aranda ASDK, realice la configuración del API de Aranda Service Desk (ASDKAPI), el cual se instala con Aranda.ASDK.WebV8.Installer.exe. La aplicación ofrece dos opciones para configurarla:

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

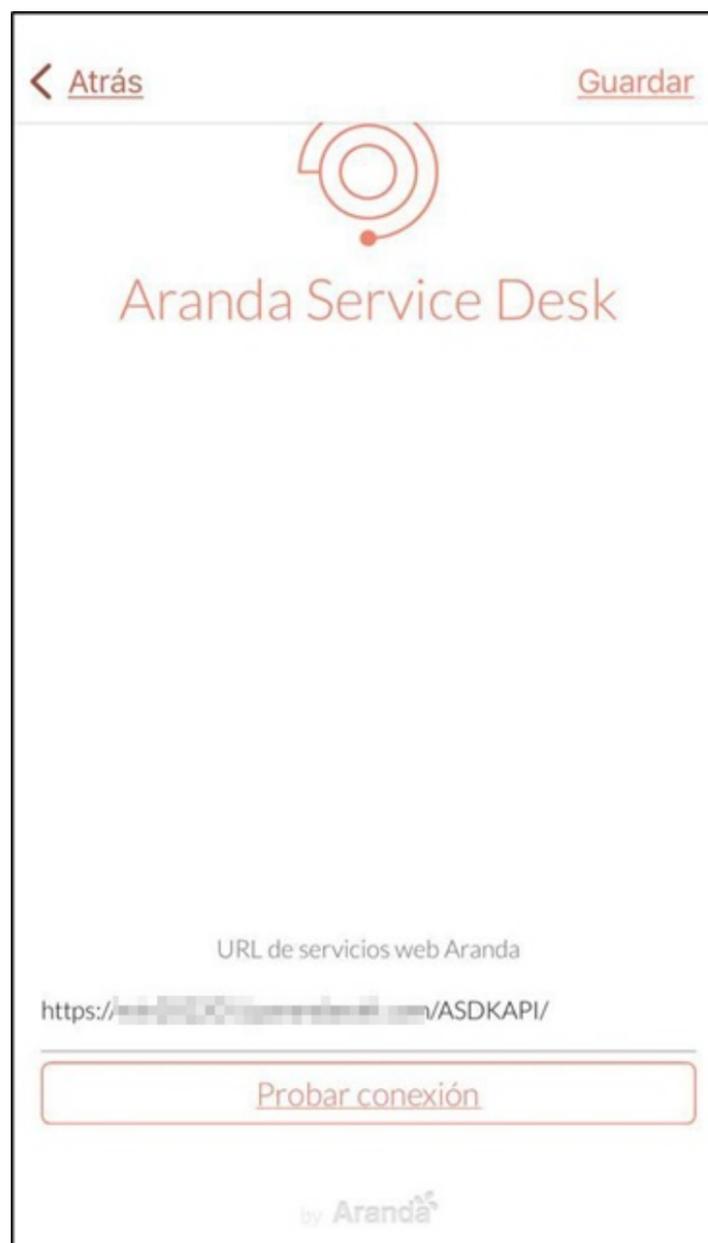
Configuración Inicial

Configuración Manual

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

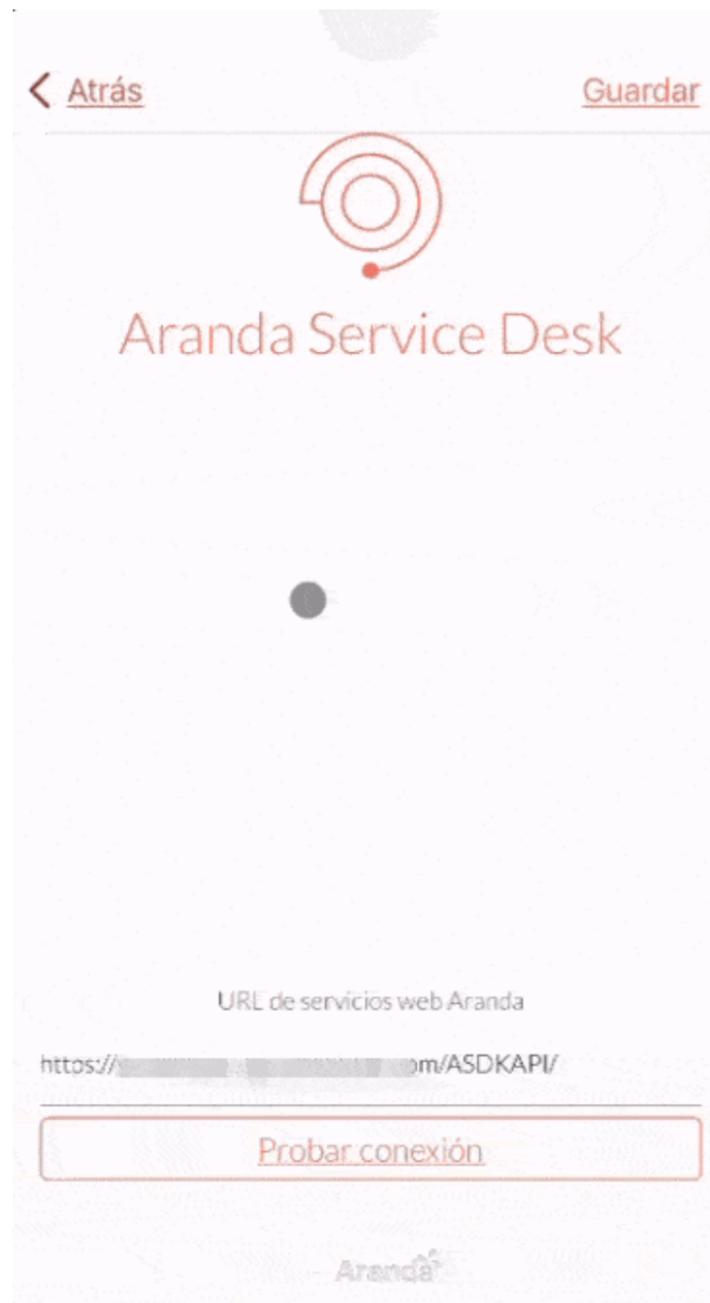


2. En la pantalla que se habilita puede registrar el campo URL de servicios web Aranda que corresponde al API de Aranda Service Desk ([https://\(Servidor\)/ASDKAPI/](https://(Servidor)/ASDKAPI/)). Seleccione el botón Probar conexión.



3. La aplicación realiza la validación de la URL ingresada. Si es correcta se visualiza el mensaje **La URL es correcta**. Si la URL ingresada no es correcta, visualiza el mensaje **La URL no es correcta**, en consecuencia, debe revisar y validar la información ingresada.

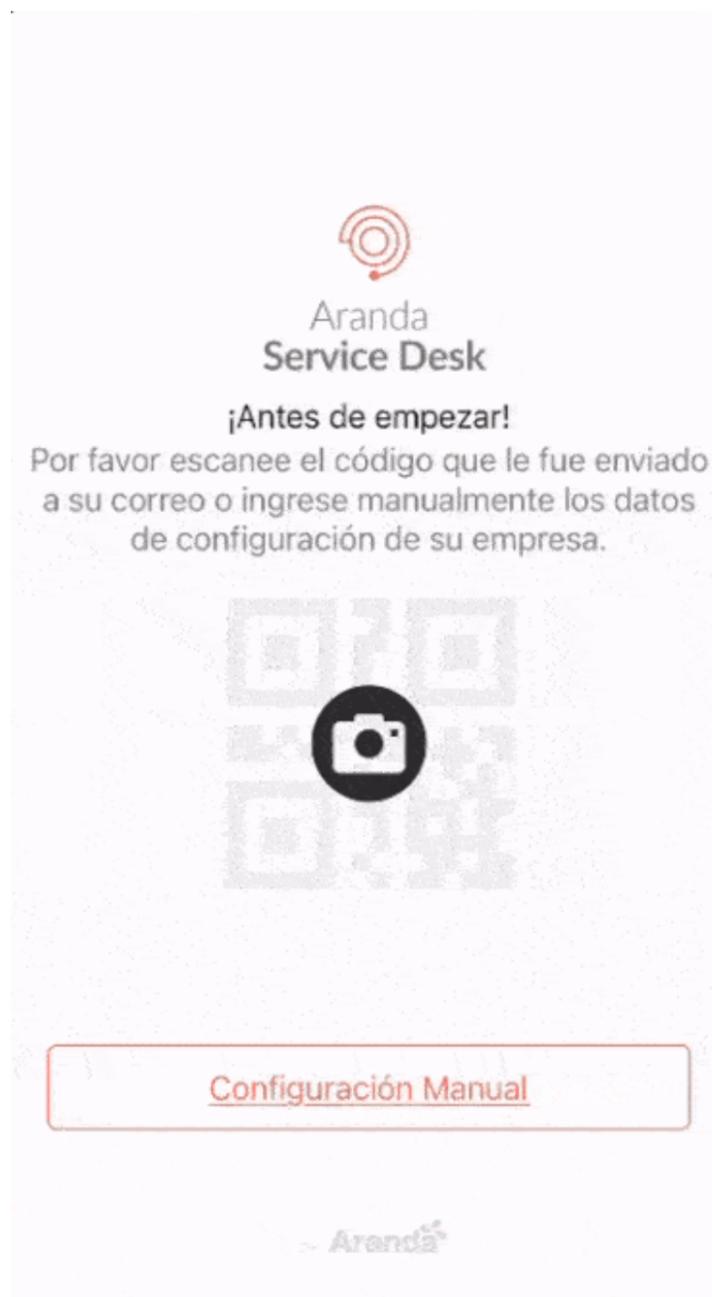
4. Al terminar la validación de la URL, seleccione el botón **Guardar** para almacenar la configuración y redireccionar a la pantalla de inicio de sesión.



📌 **Nota:** En caso de que se pulse sobre el botón **Guardar** y la URL no sea correcta, la aplicación no realiza la acción y permanece en la pantalla de configuración.

Configuración mediante QR

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



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



🚩 **Nota:**

- En el caso de que se requiera volver a la pantalla anterior, se puede usar el botón **Atrás** ubicado en la parte superior 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.

Inicio de Sesión

Inicio de Sesión

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

< [Atrás](#)



Aranda Service Desk
Bienvenido

ARANDA

Usuario

Contraseña

[Iniciar sesión](#)

[¿Olvidó su contraseña?](#)

by Aranda

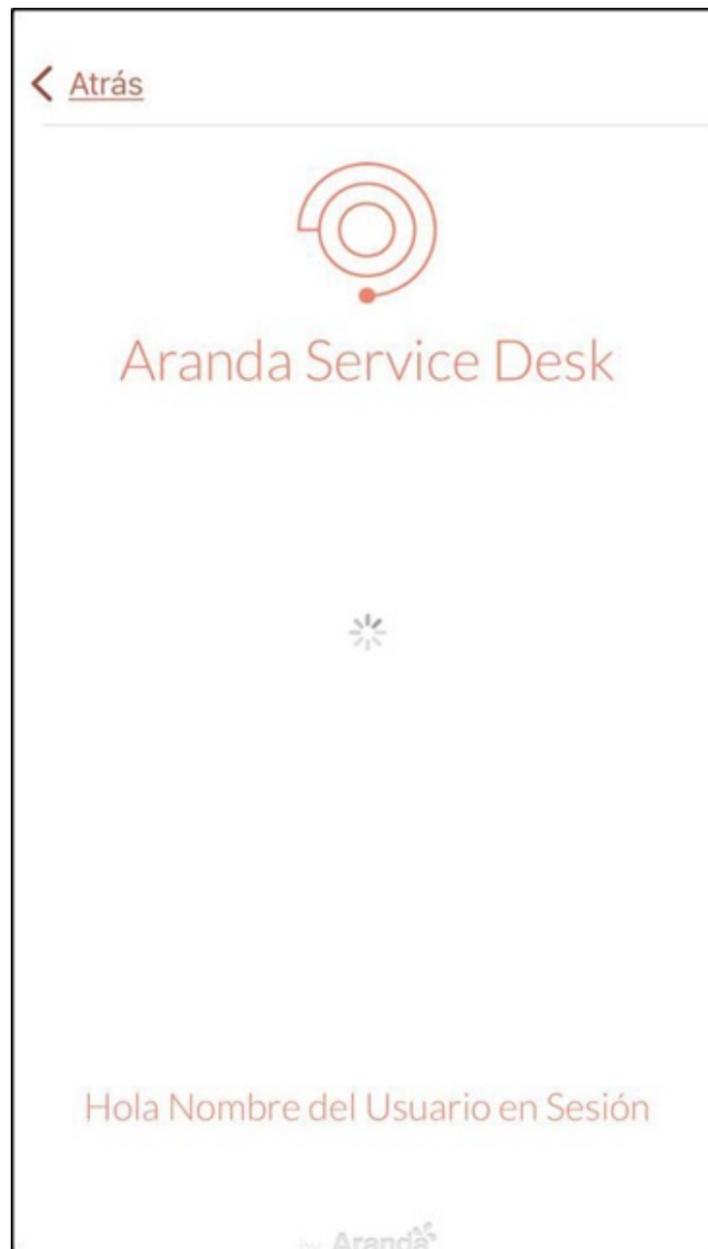
Campo	Destalles del campo
Dominio	Tipo de acceso del usuario.
Usuario	Nombre de usuario.
Contraseña	Clave asignada al usuario.

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



The screenshot shows the login interface for Aranda Service Desk. At the top left, there is a back arrow and the text "Atrás". In the center, there is a logo consisting of three concentric circles with a dot at the end of the outermost circle. Below the logo, the text "Aranda Service Desk" is displayed in a large, bold font, followed by "Bienvenido" in a smaller font. Below this, there are three input fields: the first is labeled "ARANDA" and contains the text "ARANDA"; the second is labeled "Usuario Especialista" and contains the text "Usuario Especialista"; the third is labeled "Contraseña" and is empty. Below the input fields is a large, rounded rectangular button with the text "Iniciar sesión". Below the button is a link that says "¿Olvidó su contraseña?". At the bottom center, there is a logo for "by Aranda" with a small icon of a person.

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.



The screenshot shows the welcome interface for Aranda Service Desk. At the top left, there is a back arrow and the text "Atrás". In the center, there is the same logo as in the previous screenshot. Below the logo, the text "Aranda Service Desk" is displayed in a large, bold font. Below this, there is a loading spinner icon. At the bottom, there is a message that says "Hola Nombre del Usuario en Sesión". At the bottom center, there is a logo for "by Aranda" with a small icon of a person.

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.

Recuperación de Contraseña

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



← [Atrás](#)



Aranda Service Desk
Bienvenido

ARANDA

Usuario Especialista

Contraseña

[Iniciar sesión](#)

[¿Olvidó su contraseña?](#)

by Aranda

📌 **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 **Enviar**. El sistema envía de forma automática un correo electrónico a la dirección asociada al usuario, con los pasos requeridos para reestablecer la contraseña.

< Atrás



Aranda Service Desk
Recuperar Contraseña

Usuario Especialista

Enviar

by Aranda

📌 **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?**.

[← Atrás](#)



Aranda Service Desk

Bienvenido

INTERSEQ

Usuario Especialista

Contraseña

[Iniciar sesión](#)

[¿Olvidó su contraseña?](#)

by Aranda

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

[← Atrás](#) **Recuperar Contraseña**



Aranda PassRecovery  ES ▼

Para Comenzar ...

Con este utilitario podrá recuperar, desbloquear y cambiar su clave de acceso de Windows. Complete la información para realizar las acciones que desea.

Seleccione el dominio y usuario de windows

Dominio de windows

INTERSEQ ▼

Usuario

Usuario

[Continuar](#)

Portal de la Aplicación

Portal de la Aplicación

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

[← Atrás](#)



Aranda Service Desk
Bienvenido

ARANDA

E1

Iniciar sesión

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Aranda

Opción	Descripción
Menú Flotante Izquierdo	<p>Se visualiza el nombre del usuario especialista en sesión y se despliega un menú de opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Resumen</i>: El usuario especialista puede verificar la versión actual de la aplicación Aranda ASDK que está utilizando. - <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.
Agregar(+)	<p>Esta opción permite al usuario especialista registrar casos de tipo Requerimiento, Incidente o Problema.</p>
Menú Flotante Derecho	<p>Despliega un menú de opciones:</p> <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>Filtros</i>: Permite realizar búsquedas de casos asociados al usuario especialista en sesión aplicando filtros. - <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>Cancelar</i>: Cierra el menú de opciones.
Buscar	Esta opción permite realizar una búsqueda en el listado de casos por el ID del caso.
Listado de Casos	Listado general de los casos asociados al usuario especialista en sesión

Listado general de casos

En el portal de la aplicación ASDK móvil, se visualiza 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.

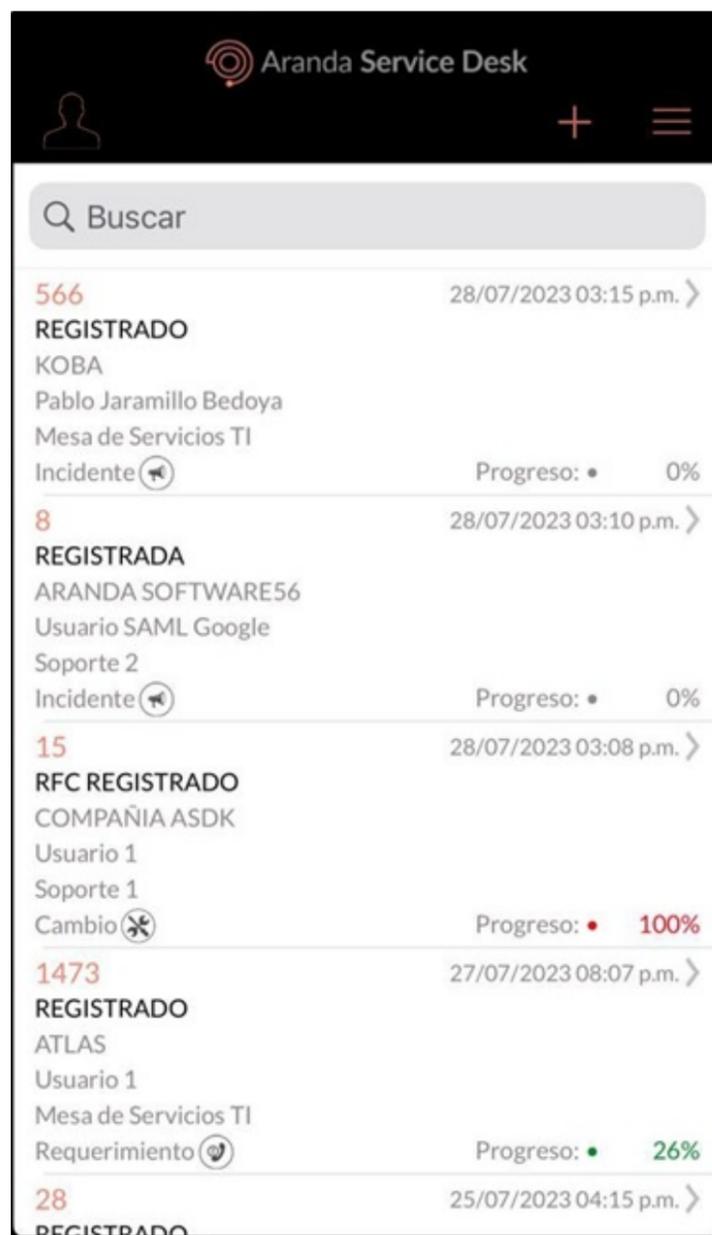


Para actualizar la información del listado, ingrese al menú flotante derecho y seleccione la opción Refrescar.



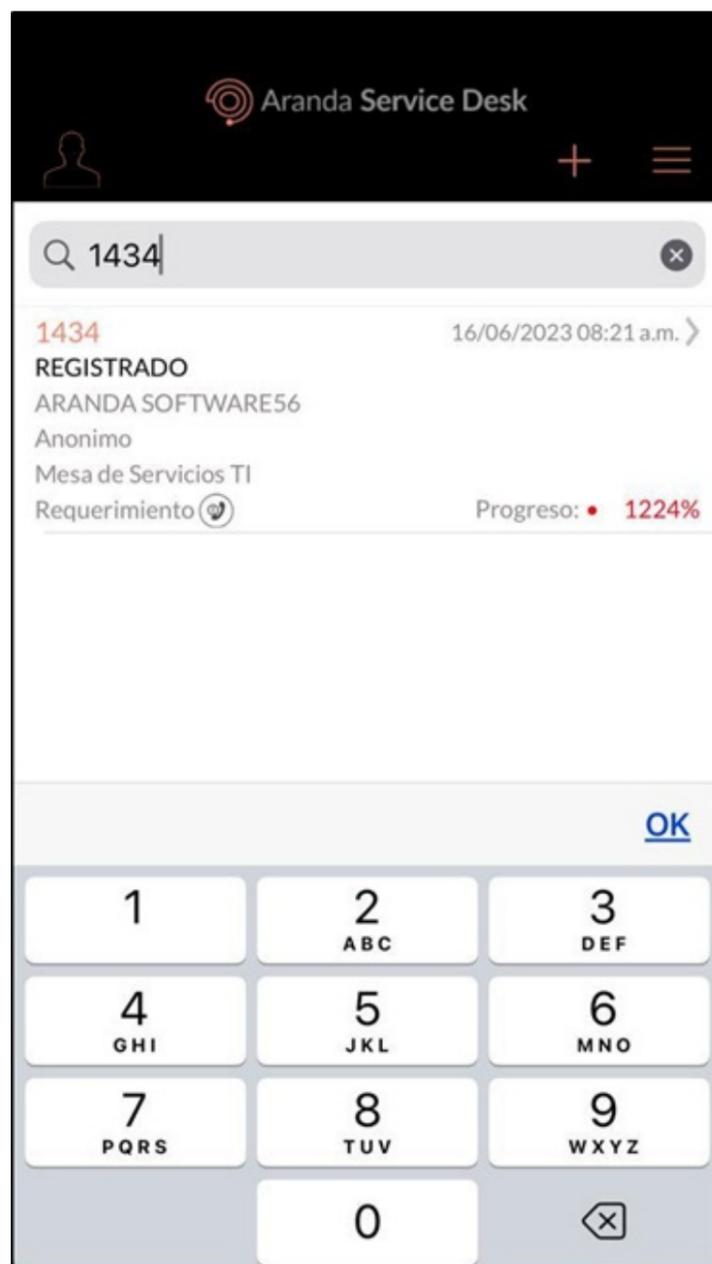
El listado generado está conformado por una tarjeta caso que facilita al usuario especialista identificarlo, esta tarjeta se compone por los siguientes parámetros:

#	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.



Buscar por ID

En el Portal de la Aplicación ASDK móvil, en el campo Buscar puede realizar búsqueda de casos validando el ID del caso.



En caso de no generar resultados, la aplicación muestra en pantalla una marca de agua en la que informa al usuario especialista en sesión que No hay resultados.

Resumen

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



2. En la ventana que se habilita se visualiza la versión actual de Aranda ASDK.



Seguridad

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



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

Aranda Service Desk

[Atrás](#) Seguridad [Guardar](#)

Nombre del Usuario en Sesión

Contraseña actual

Nueva contraseña

Confirmar nueva contraseña

🚩 **Nota:**

- Si no requiere actualizar la contraseña, seleccione el botón **Atrás** 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**, 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 Izquierdo para finalizar la sesión actual.



2. La aplicación solicita el cierre de sesión y redirecciona al especialista en sesión a la pantalla de Inicio de Sesión.



Crear Caso

Crear Caso

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



Aranda Service Desk

[Cancelar](#) **Nuevo caso** [Guardar](#)

Tipo	Requerimiento >
Proyecto	Mesa de Servicios TI >
Cliente	Seleccione >
CI	Seleccione >
Categoría	Seleccione >
Servicio	Seleccione >
Estado	REGISTRADO >
SLA	Seleccione >
Urgencia	LOW >
Grupo	Seleccione >
Especialista	Seleccione >
Asunto	>
Descripción	>

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

Aranda Service Desk	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> 👤 + ☰ </div>	
<input type="text" value="Buscar"/>	
<p>566</p> <p>REGISTRADO</p> <p>KOBA</p> <p>Pablo Jaramillo Bedoya</p> <p>Mesa de Servicios TI</p> <p>Incidente 📌</p>	<p>28/07/2023 03:15 p.m. ></p> <p>Progreso: ● 3%</p>
<p>8</p> <p>REGISTRADA</p> <p>ARANDA SOFTWARE56</p> <p>Usuario SAML Google</p> <p>Soporte 2</p> <p>Incidente 📌</p>	<p>28/07/2023 03:10 p.m. ></p> <p>Progreso: ● 1%</p>
<p>15</p> <p>RFC REGISTRADO</p> <p>COMPAÑIA ASDK</p> <p>Usuario 1</p> <p>Soporte 1</p> <p>Cambio 🔄</p>	<p>28/07/2023 03:08 p.m. ></p> <p>Progreso: ● 100%</p>
<p>1473</p> <p>REGISTRADO</p> <p>ATLAS</p> <p>Usuario 1</p> <p>Mesa de Servicios TI</p> <p>Requerimiento 📌</p>	<p>27/07/2023 08:07 p.m. ></p> <p>Progreso: ● 27%</p>
<p>28</p>	<p>25/07/2023 04:15 p.m. ></p>

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

Aranda Service Desk		
Cancelar	Nuevo caso	Guardar
Tipo	Incidente	>
Proyecto	Mesa de Servicios TI	>
Cliente	Usuario 1	>
CI	Monitor Secretaria Gerencia	>
Categoría	Planta Telefónica IP	>
Servicio	Telefonía	>
Estado	REGISTRADO	>
SLA	Bajo	>
Urgencia	HIGH	>
Grupo	Mesa de Servicio Nivel 1	>
Especialista	Indefinido	>
Asunto	Pruebas	>
Descripción	Pruebas	>

Campo	Obligatorio	Descripción
Tipo	Si	Campo de tipo lista 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.
Estado	Si	Corresponde al estado del caso a registrar. Este campo es autodiligenciado por la aplicación.
SLA	Si	Campo de tipo lista que permite seleccionar el SLA relacionado al caso. Campo autodiligenciado acorde al servicio seleccionado.
Urgencia	Si	Campo de tipo lista que permite seleccionar la urgencia del caso.
Grupo	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.

📌 **Nota:**

- Existen campos predecesores, es decir, si no se diligencia primero un campo, no se permite diligenciar el siguiente; en estos casos, la aplicación genera la respectiva alerta.
- Al seleccionar la categoría, la aplicación solicita confirmación antes de proceder. Para salir de esta pantalla, presiona el botón **Atrás**.
- En cualquier momento durante el proceso de registro del caso, es posible cancelarlo mediante el botón **Cancelar**.

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

📌 **Nota:**

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

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.

Los campos marcados con asterisco son obligatorios.

Aranda Service Desk

[Cancelar](#) **Campos adicionales** [Guardar](#)

Básicos

Soporte Facturado

Motivo Soporte No Facturado:

Prueba Fecha

campo texto

campo tipo texto

campo párrafo

Va por tipo párrafo

selección multiple

Seleccione >

Campo fecha 1

31/08/2023 09:17 PM

Fecha 2

18/08/2023 09:17 PM

📌 Nota:

- 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 muestra la alerta **Caso creado satisfactoriamente**.

 Aranda Service Desk

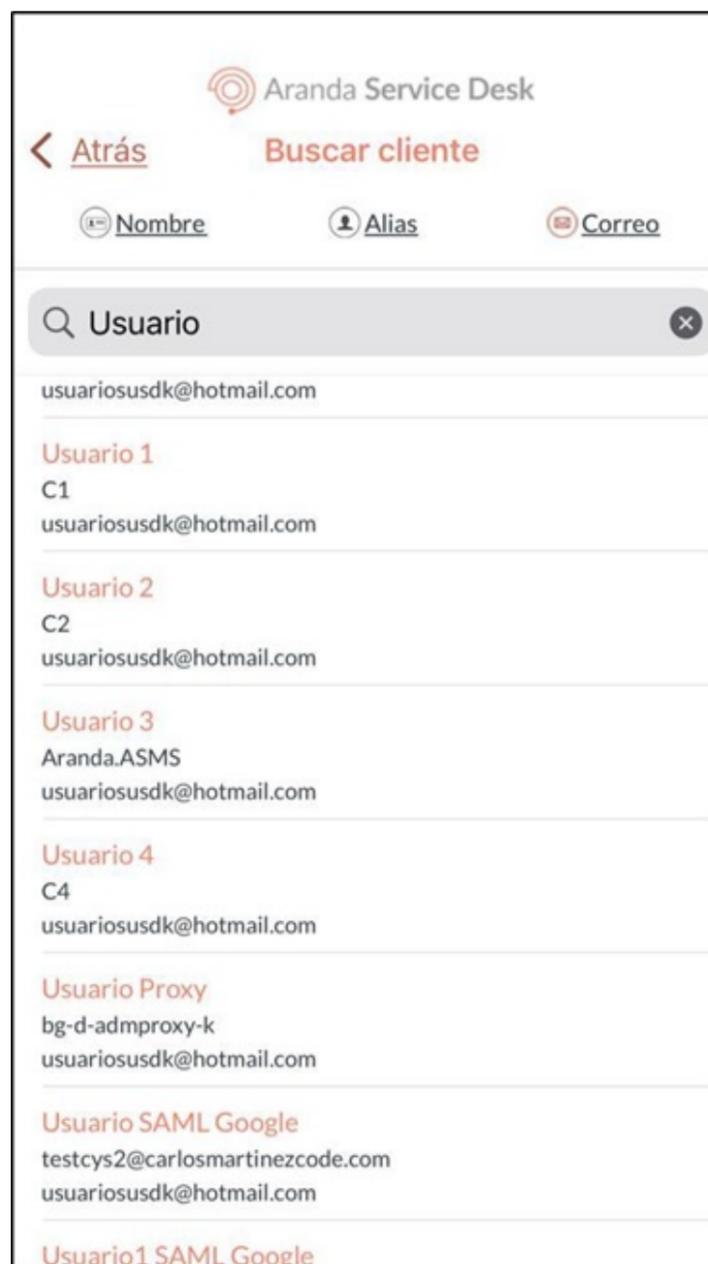
[Cancelar](#) **Nuevo caso** [Guardar](#)

Tipo	Requerimiento >
Proyecto	Mesa de Servicios TI >
Cliente	Usuario 1 >
CI	Seleccione >
Categoría	Asignaciones >
Servicio	 Acceso Remoto (VPN) >
Estado	REGISTRADO >
SLA	Bajo VPN >
Urgencia	LOW >
Grupo	Gestor de Requerimientos de Servicio >
Especialista	Nombre del Usuario en Sesión >
Asunto	Pruebas >

Caso creado satisfactoriamente ×

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.

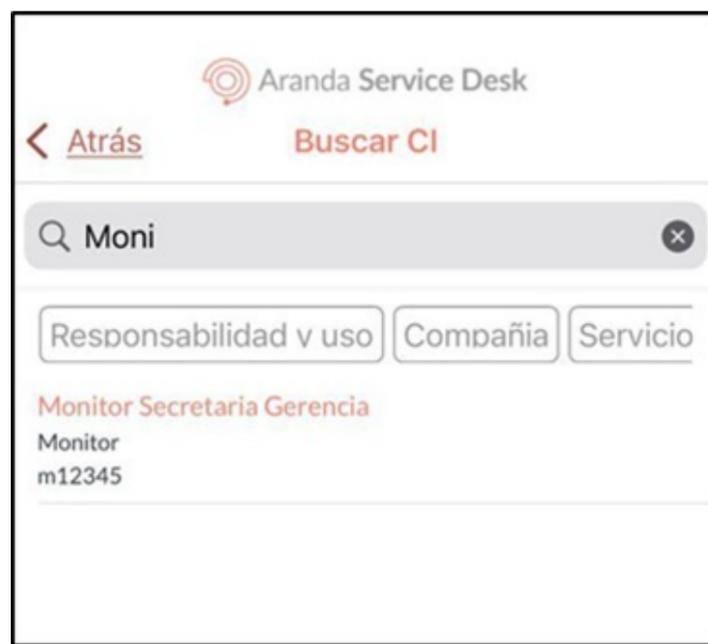


Si la consulta no genera resultados, en el portal de la aplicación se visualiza el siguiente mensaje en la marca de agua: No hay resultados.

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 listan los CI's de las compañías en las cuales el cliente seleccionado está 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 listan los CI's que están asociados al servicio seleccionado previamente.



Si la consulta no genera resultados, en el portal de la aplicación se visualiza el siguiente mensaje en la marca de agua: No hay resultados.

Filtros para búsquedas

Filtros para búsquedas

1. Para realizar búsquedas más precisas, en el Portal de la Aplicación ASDK móvil seleccione la opción Filtros del Menú Flotante Derecho.



2. En la ventana que se habilita ingrese los siguientes criterios y haga clic en el botón Aceptar.



Campo	Descripción
Tipo	Campo tipo lista que permite seleccionar el tipo de caso a consultar (Requerimiento, Problema, Incidente o Cambio).
Proyecto	Campo de tipo lista que permite seleccionar el proyecto
Estado	Campo de tipo lista que permite seleccionar el estado. El listado se genera de acuerdo con el flujo de estados del proyecto seleccionado.

📌 **Nota:**

- Los resultados de la consulta generada sólo tienen en cuenta los casos donde el responsable sea el especialista en sesión.
- Si intenta registrar el campo Estado sin seleccionar un proyecto, la aplicación genera la siguiente alerta **Por favor seleccione un proyecto.**
- Para salir de la pantalla 'Filtro', haga clic en botón Atrás.

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

Aranda Service Desk	
Filtro	Búsqueda de casos
1431 EN PROCESO ARANDA SOFTWARE56 Anonimo Mesa de Servicios TI Requerimiento 	05/06/2023 04:48 p.m. > Progreso: •3120%
1336 EN PROCESO ARANDA SOFTWARE56 ADM DESA Mesa de Servicios TI Requerimiento 	25/04/2023 09:53 a.m. > Progreso: •13722%
1335 EN PROCESO ARANDA SOFTWARE56 Nombre del Usuario en Sesión Mesa de Servicios TI Requerimiento 	21/04/2023 05:55 p.m. > Progreso: •2794%
1332 EN PROCESO MESA DE SERVICIOS TI Nombre del Usuario en Sesión Mesa de Servicios TI Requerimiento 	20/04/2023 04:13 p.m. > Progreso: •14214%
1331 EN PROCESO MESA DE SERVICIOS TI Nombre del Usuario en Sesión Mesa de Servicios TI	20/04/2023 10:31 a.m. >

Si la consulta no genera resultados, en el portal de la aplicación se visualiza el siguiente mensaje en la marca de agua:
No hay resultados.

Aprobación de casos

Aprobación de casos

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



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



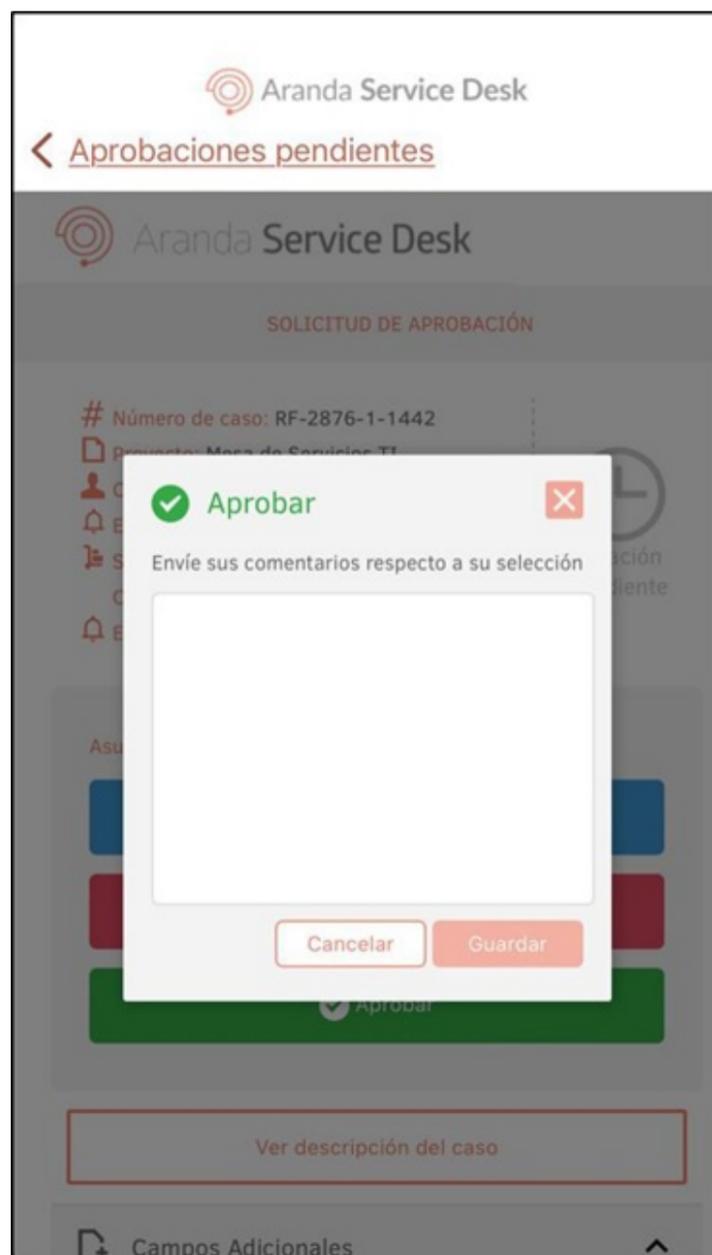
Nota:

- 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 'Aprobaciones pendientes', haga clic en el botón **Atrás**.
 - Si el especialista no tiene casos pendientes de aprobación, en el portal de la aplicación se visualiza el siguiente mensaje en la marca de agua: **No hay resultados**.

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 encabezado del Portal de la Aplicación ASDK móvil seleccione la opción Aprobaciones Pendientes para regresar al listado.



6. Para actualizar la información de las Aprobaciones pendientes, realice un desplazamiento desde la parte superior del portal hacia abajo utilizando el gesto de deslizamiento sostenido. Se visualiza un indicador de carga con el siguiente mensaje: Sincronizando información.



Gestión de casos

Gestión de 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.

Aranda Service Desk	
Filtro	Búsqueda de casos
1474	28/07/2023 04:21 p.m. >
REGISTRADO	
MESA DE SERVICIOS TI	
Usuario 1	
Mesa de Servicios TI	
Requerimiento	Progreso: ●8%
1473	27/07/2023 08:07 p.m. >
REGISTRADO	
ATLAS	
Usuario 1	
Mesa de Servicios TI	
Requerimiento	Progreso: ●40%
1470	25/07/2023 12:32 p.m. >
RESUELTO	
MESA DE SERVICIOS TI	
Nombre del Usuario en Sesión	
Mesa de Servicios TI	
Requerimiento	Progreso: ●4%
1464	18/07/2023 10:47 a.m. >
ASIGNADO	
MESA DE SERVICIOS TI	
Usuario 1	
Mesa de Servicios TI	
Requerimiento	Progreso: ●346%
1462	18/07/2023 09:25 a.m. >
REGISTRADO	
ARANDA SOFTWARE56	
Pablo Jaramillo Bedoya	
Mesa de Servicios TI	

2. Para realizar la gestión de un caso seleccione un registro del listado de casos y en la ventana **Detalle** puede visualizar y modificar la información del caso. Seleccione la opción **Editar** para acceder a la ventana **Actualización** donde puede modificar los campos asociados a los casos tipo Requerimientos, Incidentes y Problemas:

Aranda Service Desk	
Detalle	Editar
1474	28/07/2023 04:21 p.m.
MESA DE SERVICIOS TI	
Usuario 1	
Mesa de Servicios TI	Requerimiento
Progreso	<div style="width: 0%;"></div> 0%
CI	
Categoría	Asignaciones
Servicio	Acceso Remoto (VPN)
SLA	Bajo VPN
Urgencia	LOW
Grupo	Gestor de Requerimientos de Servicio
Especialista	Nombre del Usuario en Sesión
Estado	REGISTRADO
Razón	NEW
Asunto	Pruebas >
Descripción	>
Solución	>

Campo	Editable en Detalle	Editable en Actualización	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.
CI	No	No	Permite visualizar el CI específico relacionado con el caso.
Categoría	No	No	Permite visualizar la categoría relacionada con el caso.
Servicio	No	No	Permite visualizar el servicio relacionado con el caso.
SLA	No	No	Permite visualizar el nivel de acuerdo del servicio relacionado con el caso.
Urgencia	No	No	Permite visualizar el nivel de urgencia relacionada con el caso.
Grupo	No	Si	Permite visualizar el grupo de especialistas asignados al caso.
Especialista	No	Si	Permite visualizar al especialista responsable del caso.
Estado	No	Si	Permite visualizar el estado actual del caso.
Razón	No	Si	Permite visualizar la razón actual del caso.
Asunto	No	No	Permite visualizar el asunto del caso.
Descripción	No	No	Permite visualizar la descripción del caso.
Error Conocido	No	Si	Permite visualizar si el caso está clasificado como Error Conocido. Aplica solo para casos de tipo Problema.
Causa	No	Si	Permite visualizar la causa de clasificación de Error Conocido. Aplica solo a casos de tipo Problema calificados como Error Conocido.
Solución	Si	Si	Permite visualizar el comentario de la solución del caso.
Histórico	Si	Si	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.
Tareas	No	No	Permite visualizar las tareas relacionadas con el caso.
Adjuntos	Si	Si	Permite visualizar los archivos adjuntos al caso. Desde este mismo campo, también se pueden adjuntar nuevos archivos desde el dispositivo móvil.
Campos Adicionales	No	Si	Permite visualizar y gestionar la información de los campos adicionales.
Firma	Si	Si	Esta funcionalidad permite visualizar y gestionar la información del módulo de firma.

Tiempo/ANS
Campo

Editable
en
Detalle

No
Editable en
Actualización

Permite visualizar los tiempos, el progreso, las fechas
estimadas y las fechas reales de los acuerdos a nivel de
Descripción caso.

The screenshot shows the 'Detalle' (Details) view of a ticket in the Aranda Service Desk system. The ticket ID is 1474, and it was created on 28/07/2023 at 04:21 p.m. The ticket is categorized as 'MESA DE SERVICIOS TI' with the user 'Usuario 1'. The service is 'Acceso Remoto (VPN)' and the urgency is 'LOW'. The ticket is in the 'REGISTRADO' (Registered) state and has a reason of 'NEW'. The progress bar shows 0% completion. The ticket is assigned to the 'Gestor de Requerimientos de Servicio' group. The description field is currently empty and has a right-pointing arrow next to it, indicating it can be expanded or edited.

1474	28/07/2023 04:21 p.m.
MESA DE SERVICIOS TI	
Usuario 1	
Mesa de Servicios TI	Requerimiento
Progreso	0%
CI	
Categoría	Asignaciones
Servicio	Acceso Remoto (VPN)
SLA	Bajo VPN
Urgencia	LOW
Grupo	Gestor de Requerimientos de Servicio
Especialista	Nombre del Usuario en Sesión
Estado	REGISTRADO
Razón	NEW
Asunto	Pruebas >
Descripción	>
Solución	>

Nota: Para salir de la pantalla 'Actualización', presiona el botón Cancelar.

3. En la ventana Actualización seleccione el botón Guardar, para almacenar las modificaciones realizadas en el caso.

 Aranda Service Desk

[Cancelar](#) **Actualización** [Guardar](#)

1474 28/07/2023 04:21 p.m.

MESA DE SERVICIOS TI

Usuario 1

Mesa de Servicios TI Requerimiento 

Progreso 0%

CI

Categoría Asignaciones

Servicio Acceso Remoto (VPN)

SLA Bajo VPN

Urgencia LOW

Grupo Gestor de Requerimientos de Servicio >

Especialista Nombre del Usuario en Sesión >

Estado REGISTRADO >

Razón NEW >

Asunto Pruebas >

Descripción >

4. Si la actualización fue correcta se visualiza el mensaje Caso Actualizado satisfactoriamente regresando al listado de casos.

 Aranda Service Desk

[Cancelar](#) **Actualización** [Guardar](#)

1474 28/07/2023 04:21 p.m.

MESA DE SERVICIOS TI

Usuario 1

Mesa de Servicios TI Requerimiento 

Progreso 8%

CI

Categoría Asignaciones

Servicio Acceso Remoto (VPN)

SLA Bajo VPN

Urgencia LOW

Grupo Gestor de Requerimientos de Servicio >

Especialista Nombre del Usuario en Sesión >

Estado REGISTRADO >

Razón NEW >

Asunto Pruebas >

Descripción >

Solución >

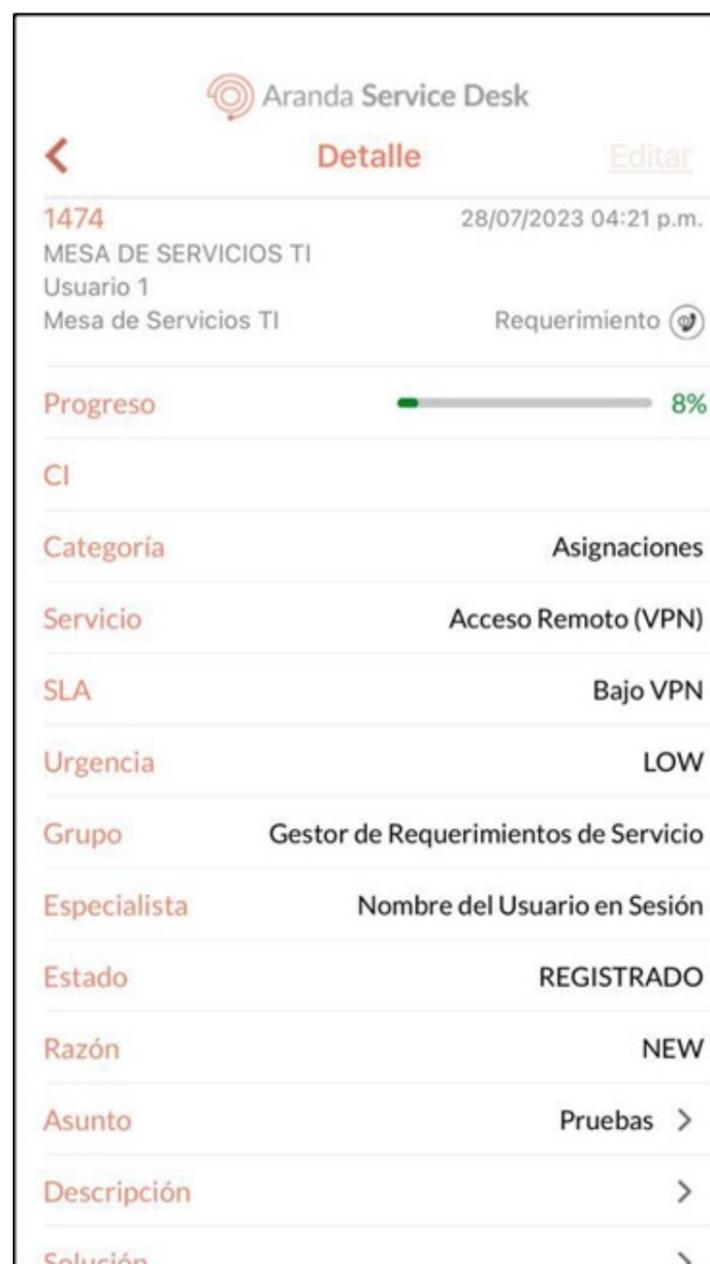
En el proceso de gestión de casos en el portal de la aplicación ASDK móvil, el usuario especialista puede realizar diferentes actividades de gestión complementaria como:

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

Otras Gestiones

Gestión Estado del Caso

1. Para realizar la gestión de estados de un caso, seleccione un registro del listado de casos, y en la ventana Detalle seleccione la opción Editar.



Nota:

- Si el caso está siendo gestionado por otro especialista, se genera el siguiente mensaje: **No se puede editar debido a que está bloqueado por el especialista (Nombre del especialista) desde (fecha y hora).** Ç
- 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 permite 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.

Aranda Service Desk

Detalle [Editar](#)

1474 28/07/2023 04:21 p.m.

MESA DE SERVICIOS TI
 Usuario 1
 Mesa de Servicios TI **Proceso de votación**

Progreso  8%

CI

Categoría Asignaciones

Servicio Acceso Remoto (VPN)

SLA Bajo VPN

Urgencia LOW

Grupo Gestor de Requerimientos de Servicio

Especialista Nombre del Usuario en Sesión

Estado ASIGNADO

Razón Información validada y requiere aprobación

Asunto Pruebas >

Descripción >

Aranda Service Desk

Detalle [Editar](#)

1474 28/07/2023 04:21 p.m.

MESA DE SERVICIOS TI
 Usuario 1
 Mesa de Servicios TI [Votar](#)

Progreso  8%

CI

Categoría Asignaciones

Servicio Acceso Remoto (VPN)

SLA Bajo VPN

Urgencia LOW

Grupo Gestor de Requerimientos de Servicio

Especialista Nombre del Usuario en Sesión

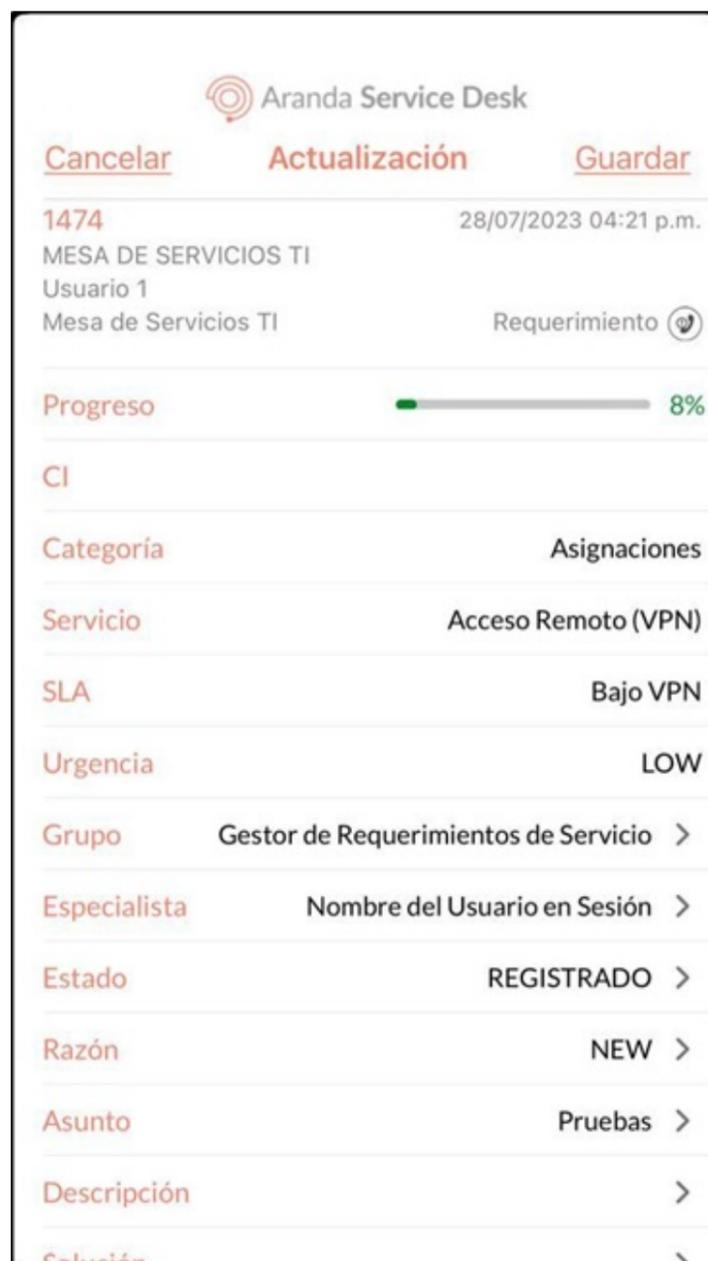
Estado ASIGNADO

Razón Información validada y requiere aprobación

Asunto Pruebas >

Descripción >

2. En la ventana Actualización Seleccione el campo Estado.



3. En la ventana 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 botón **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.

7. Si la gestión de caso fue correcta se visualiza el mensaje: Caso Actualizado satisfactoriamente retornando a la ventana de listado de casos.

 Aranda Service Desk

[Cancelar](#) **Actualización** [Guardar](#)

1474 28/07/2023 04:21 p.m.
MESA DE SERVICIOS TI
Usuario 1
Mesa de Servicios TI Requerimiento 

Progreso 8%

CI

Categoría Asignaciones

Servicio Acceso Remoto (VPN)

SLA Bajo VPN

Urgencia LOW

Grupo Gestor de Requerimientos de Servicio >

Especialista Nombre del Usuario en Sesión >

Estado ASIGNADO >

Razón Información validada y requiere aprobaci... >

Asunto Pruebas >

Descripción >

Caso actualizado satisfactoriamente ✕

[Gestión de Casos ↔](#)

Gestión Adjuntos

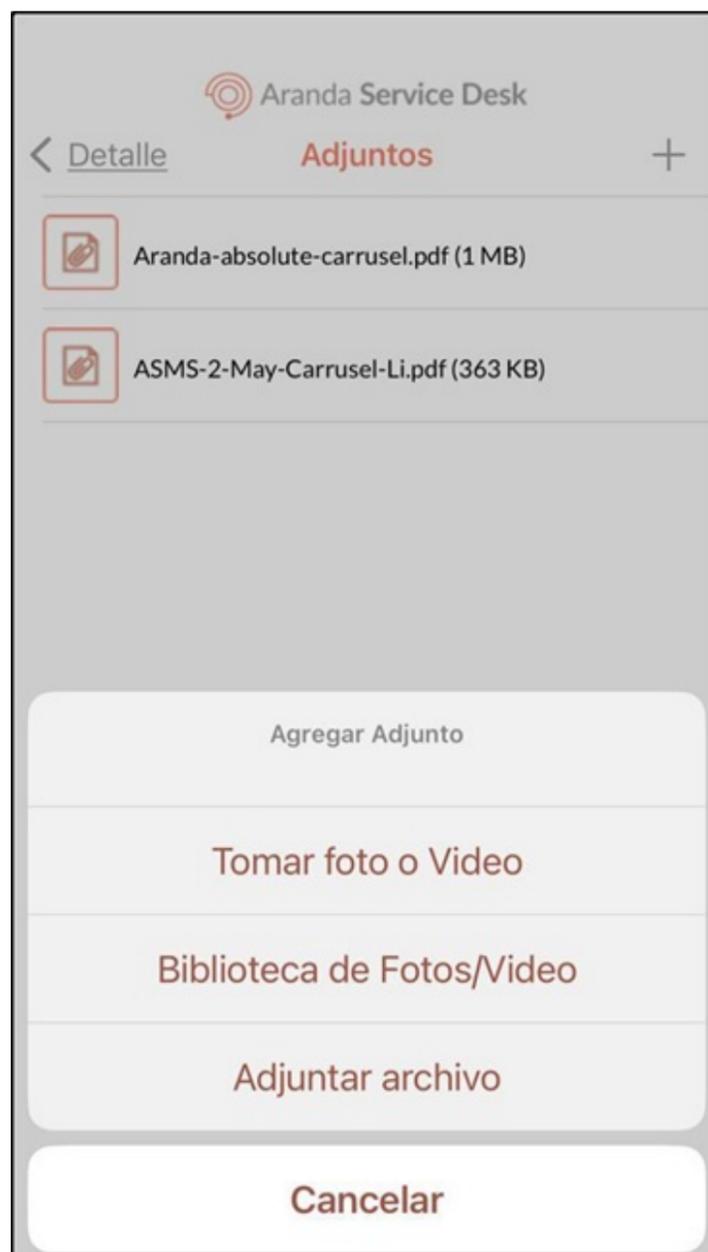
1. Para visualizar y adjuntar archivos a un caso, seleccione un registro del listado de casos y en la ventana **Detalle** seleccione el campo **Adjuntos**. También puede acceder desde la ventana **Actualización**.

Aranda Service Desk	
Detalle Editar	
Servicio	Acceso Remoto (VPN)
SLA	Bajo VPN
Urgencia	LOW
Grupo	Gestor de Requerimientos de Servicio
Especialista	Nombre del Usuario en Sesión
Estado	EN PROCESO
Razón	Inicio de gestión del caso
Asunto	Pruebas >
Descripción	>
Solución	>
Histórico	>
Tareas	>
Adjuntos	>
Campos adicionales	>
Firma	>

2. En la ventana **Adjuntos**, se visualiza el listado de archivos adjuntos asociados al caso. Para adjuntar un nuevo archivo, seleccione el botón (+).

Aranda Service Desk	
Detalle Adjuntos +	
	Aranda-absolute-carrusel.pdf (1 MB)
	ASMS-2-May-Carrusel-Li.pdf (363 KB)

3. En la ventana **Adjuntos** se habilita un menú con las opciones disponibles para adjuntar un archivo.

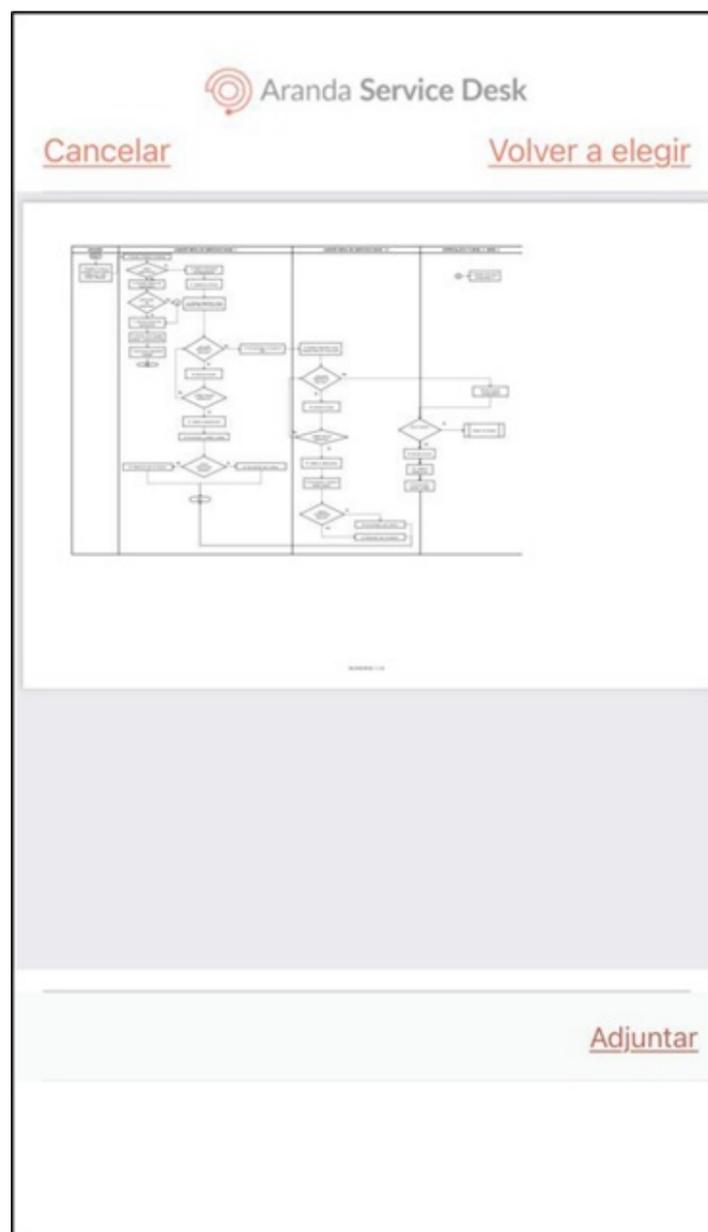


Opción	Acción
Tomar foto o Video	Permite al usuario especialista tomar una fotografía o grabar un video directamente desde la cámara del dispositivo.
Biblioteca de Fotos/Video	Permite al usuario especialista seleccionar una fotografía o un vídeo desde la fototeca del dispositivo.
Adjuntar archivo	Permite al usuario especialista seleccionar un archivo desde el explorador del dispositivo.

📌 **Nota:**

- 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. Seleccione el botón **Adjuntar** en la vista previa.



5. Al terminar el proceso de adjuntar el archivo se visualiza el mensaje Carga de archivo completada, y en la ventana Adjuntos el archivo se muestra el archivo relacionado.
6. Para eliminar un archivo adjunto, desplace hacia la izquierda el registro que desea eliminar. Seleccionar el botón Eliminar y confirmar la acción seleccionando la opción Sí.



Gestión de Notas

1. Para visualizar y agregar notas privadas o públicas a un caso, seleccione un registro del listado de casos y en la ventana **Detalle** seleccione el campo **Histórico**. También puede acceder desde la ventana **Actualización**.



Aranda Service Desk		
<	Detalle	Editar
SLA	Bajo VPN	
Urgencia	LOW	
Grupo	Gestor de Requerimientos de Servicio	
Especialista	Nombre del Usuario en Sesión	
Estado	EN PROCESO	
Razón	Inicio de gestión del caso	
Asunto	Pruebas	>
Descripción	>	
Solución	>	
Histórico	>	
Tareas	>	
Adjuntos	>	
Campos adicionales	>	
Firma	>	
Tiempo/ANS	>	

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 (+).

 Aranda Service Desk

[< Detalle](#) **Histórico** [+](#)

Modificación, 28-07-2023 05:57:25 p.m.
[COMMENTARY]
Old: Pruebas - New: Pruebas solucionado

Modificación 2, 28-07-2023 05:49:47 p.m.
Old:
New: Campo de tipo texto

Modificación 2, 28-07-2023 05:49:47 p.m.
Old:
New: Texto tipo párrafo

Modificación 2, 28-07-2023 05:49:47 p.m.
FieldA: [Motivo Soporte No Facturado]
Old:

Nota, 28-07-2023 05:46:43 p.m.

Caso es creado para pruebas desde la aplicación ASDK Móvil

Adjunto, 28-07-2023 05:46:01 p.m.
Filename: ASMS-2-May-Carrusel-Li.pdf | Size: 363 Kb

Adjunto, 28-07-2023 05:45:32 p.m.
Filename: Aranda-absolute-carrusel.pdf | Size: 1249 Kb

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 Guardar para asociar la nueva nota al caso.

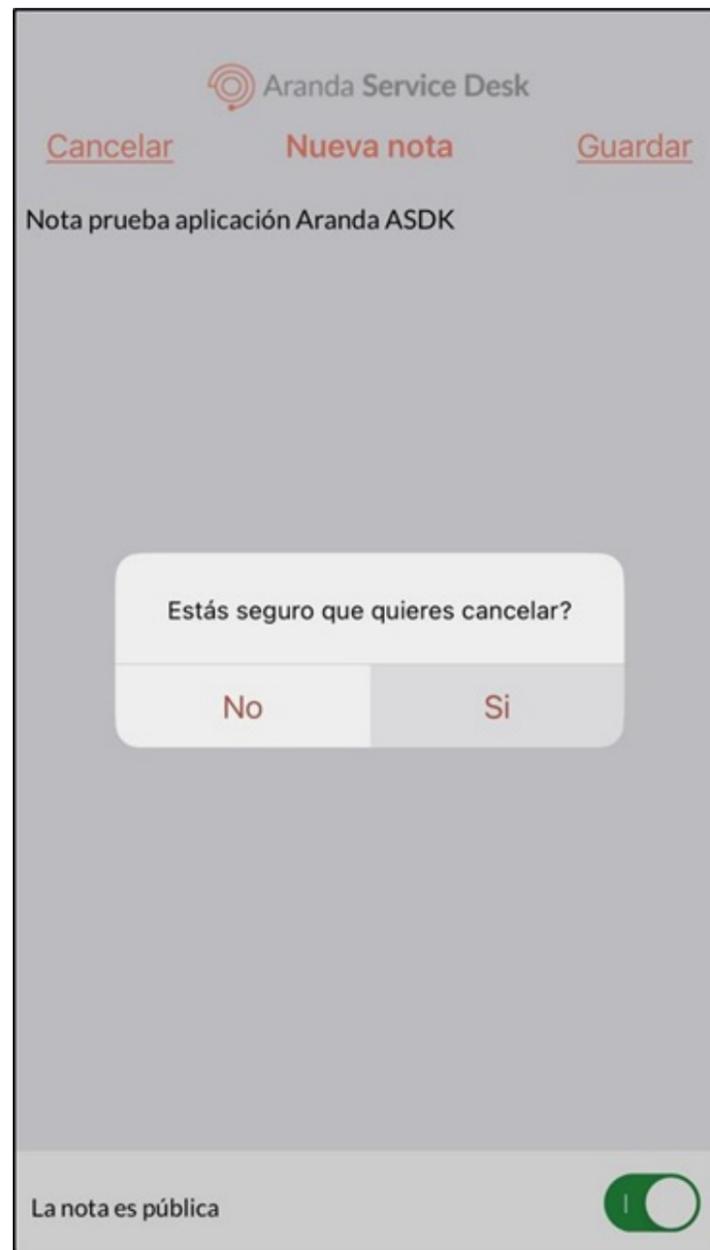
 Aranda Service Desk

[Cancelar](#) **Nueva nota** [Guardar](#)

Nota prueba aplicación Aranda ASDK

La nota es pública

4. Si no desea agregar una nueva nota, seleccione el botón **Cancelar** y confirme la elección seleccionando la opción **Sí**.



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

[Gestión de Casos ↔](#)

Gestión de Reasignación de Casos

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

Aranda Service Desk

Detalle [Editar](#)

1445 05/07/2023 05:44 p.m.
 ARANDA SOFTWARE56
 Anonimo
 Mesa de Servicios TI [Votar](#)

Progreso 685%

CI Monitor CCTV

Categoría Configuración

Servicio Aplicaciones Comerciales

SLA Bajo APP Comerciales

Urgencia LOW

Grupo Aplicaciones

Especialista Juan Pablo Jaramillo Bedoya

Estado ASIGNADO

Razón El usuario confirma disponibilidad para conti...

Asunto Caso confidencial >

Descripción >

Solución >

2. En la ventana Actualización Seleccione el campo Especialista.

Aranda Service Desk

[Cancelar](#) **Actualización** [Guardar](#)

Categoría Configuración

Servicio Aplicaciones Comerciales

SLA Bajo APP Comerciales

Urgencia LOW

Grupo Aplicaciones >

Especialista Juan Pablo Jaramillo Bedoya >

Estado ASIGNADO

Razón El usuario confirma disponibilidad para conti...

Asunto Caso confidencial >

Descripción >

Solución >

Histórico >

Tareas >

Adjuntos >

Campos adicionales >

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.

Aranda Service Desk

< Actualización Especialista

Especialista 2

Especialista 3

Especialista 4

Especialista 5

Especialista 6

Especialista 7

Especialista SAML Google ✓

Juan Pablo Jaramillo Bedoya

Juan Social

Laura Naranjo

Nombre del Usuario en Sesión

Ramon Valdez

4. En la ventana Actualización haga clic en el botón Guardar.

5. En la ventana Esfuerzo complete la información solicitada y haga clic en el botón Aceptar.

Aranda Service Desk

Cancelar Esfuerzo Aceptar

Digite el Tiempo 55

Hora Minuto

6. Si la reasignación del especialista es correcta se visualiza el mensaje Caso actualizado satisfactoriamente, retornando a la ventana de listado de casos.

[Gestión de Casos ↔](#)

Gestión Firma del Cliente

1. Para asociar la firma del cliente al caso, seleccione un registro del listado de casos y en la ventana Detalle seleccione el campo Firma. También puede acceder desde la ventana Actualización.

Aranda Service Desk	
< Detalle	Editar
SLA	Bajo
Urgencia	HIGH
Grupo	Mesa de Servicio Nivel 1
Especialista	Nombre del Usuario en Sesión
Estado	REGISTRADO
Razón	NEW
Asunto	Pruebas >
Descripción	>
Solución	>
Histórico	>
Tareas	>
Adjuntos	>
Campos adicionales	>
Firma	>
Tiempo/ANS	>

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

Aranda Service Desk		
< Detalle	Firma	Guardar
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>		
Firma del cliente	<input type="button" value="BORRAR"/>	
<p>La firma que usted proveerá, será utilizada para auditar y controlar nuestro servicio</p>		

3. Seleccione el botón **Guardar** para para asociar la firma al caso.

Aranda Service Desk

< Detalle Firma Guardar

[Handwritten Signature]

Firma del cliente

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

📌 **Nota:**

- Una vez que la firma ha sido guardada, no se puede eliminar.
- Si no desea continuar con la gestión, puede seleccionar la opción 'Detalles' para volver atrás.

4. Al terminar la gestión de la firma del cliente se visualiza el mensaje **Carga de la firma completada** y se adjunta al histórico del caso el mensaje y enlace respectivo.

Aranda Service Desk	
Detalle	
Editar	
SLA	Bajo
Urgencia	HIGH
Grupo	Mesa de Servicio Nivel 1
Especialista	Nombre del Usuario en Sesión
Estado	REGISTRADO
Razón	NEW
Asunto	Pruebas >
Descripción	>
Solución	>
Histórico	>
Tareas	>
Adjuntos	>
Campos adicionales	>
Firma	✓ >

Carga de la firma completada ✕

[Gestión de Casos ↔](#)

Gestión de tareas

Gestión de Tareas

1. Para gestionar las tareas asignadas al especialista en sesión, en el Portal de la Aplicación ASDK móvil seleccione la opción Tareas del Menú Flotante Derecho.



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



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.
Grupo Especialista	No	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.
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.
Campos Adicionales	Si	Permite visualizar y gestionar la información de los campos adicionales.
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.

Aranda Service Desk	
< Atrás	Tareas
194 NOTIFICACIONES TEASM EN PROCESO Redes Mesa de Servicios TI Problema	25/07/2023 07:09 p.m. 29
177 Acta de traslado a satisfacción REGISTRADA Mesa de Servicio Nivel 1 Mesa de Servicios TI Requerimiento	17/05/2023 05:48 p.m. 1394
178 Tarea 1 ASIGNADA Mesa de Servicio Nivel 1 Mesa de Servicios TI Requerimiento	17/05/2023 05:03 p.m. 1393
179 Tarea 2 ASIGNADA Mesa de Servicio Nivel 1 Mesa de Servicios TI Requerimiento	17/05/2023 05:28 p.m. 1393

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

3. En la ventana Edición de Tareas seleccione el botón Guardar para almacenar los cambios realizados.

 Aranda Service Desk

[Cancelar](#)
Edición de tareas
[Guardar](#)

Tiempo	1000
Fecha inicio estimada	25/07/2023 07:09:36 p.m.
Fecha finalización estimada	28/07/2023 08:40:00 a.m.
Fecha inicio real	28/07/2023 10:51:32 a.m.
Fecha de finalización real	03/01/0001 12:03:44 a.m.
Grupo Especialista	Redes >
Especialista	Nombre del Usuario en Sesión >
Autor	Nombre del Usuario en Sesión
Descripción	NOTIFICACIONES TEASM >
Resultado	Prueba >
Adjuntos	>
Campos Adicionales	>
Histórico	>

📌 **Nota:**

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

4. Si la gestión de la tarea se realiza de forma correcta, se visualiza el mensaje Tarea Actualizada satisfactoriamente, retornando al listado de tareas.