Aranda SERVICE MANAGEMENT ASMS es una consola para dispositivos móviles que permite al especialista realizar la gestión de solicitudes.

Entre las funciones que el especialista puede realizar están:

- 1. Edición de solicitudes: Permite adicionar adjuntos, notas y modificar campos adicionales.
- 2. Cambio de Estado: Permite gestionar el flujo de trabajo de la solicitud.
- 3. Enrutamiento de solicitud: Permite asignar la solicitud a otro especialista dentro del mismo grupo de especialistas u otro grupo.
- 4. Reasignación de solicitudes: permite reasignar una o varias solicitudes a otro especialista.

Login

Login

Inicio de Sesión

Aranda SERVICE MANAGEMENT ASMS permite al usuario seleccionar entre dos opciones la forma de configurar su proveedor de servicios, ya sea por configuración manual o lectura de un código QR; una vez validado el proveedor, la aplicación redirecciona al usuario a la pantalla de login, así:



Pre login

En esta opción el usuario puede seleccionar el método para configurar su proveedor de servicio.



Código QR: Al seleccionar esta opción se habilita una ventana para registrar la lectura de códigos QR.

Configuración Manual: Al seleccionar esta opción podrá configurar manualmente el dominio de uso.

Lector QR

En esta opción el usuario realiza la lectura de códigos QR, para esto la primera vez se solicitan los permisos de uso de la cámara.



Al realizar la validación del código QR, la aplicación lo redirecciona al login.

Configuración Manual

En esta opción el usuario podrá hacer su ingreso a la consola de ASMS de forma manual, ingresando la URL de su proveedor y validando que esta sea correcta.



URL del servidor al que se va a conectar

Http://vm-ASMS-wo02.eastus.cloudapp.azure.co...





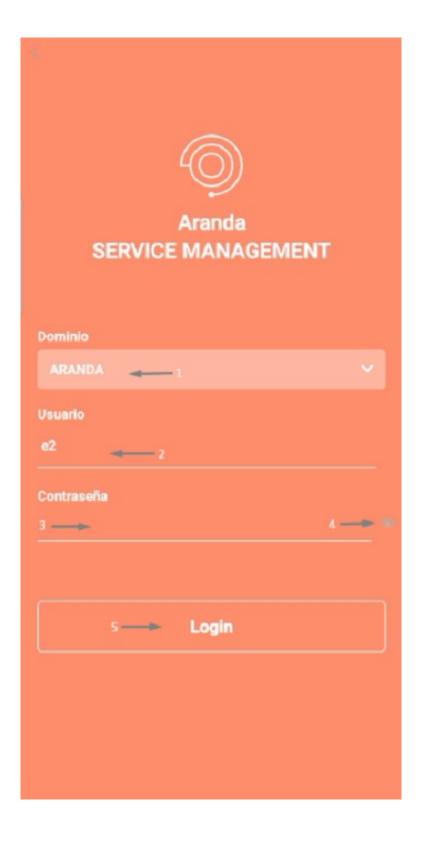
Configure URL: Caja de texto para configurar la URL del servidor

Botón Probar Conexión: Valida que la URL ingresada corresponde con un servidor existente.

Al realizar la validación de la configuración manual, la aplicación redirecciona al Login.

Login

En la pantalla de login de ASMS el usuario realizará la autenticación y validación ante el sistema. Los datos requeridos para el login son:



Dominio: Tipo de acceso del usuario.

Usuario: Nombre de usuario.

Contraseña: Clave asignada al usuario.

Visor Contraseña: Permite visualizar el texto de la contraseña.

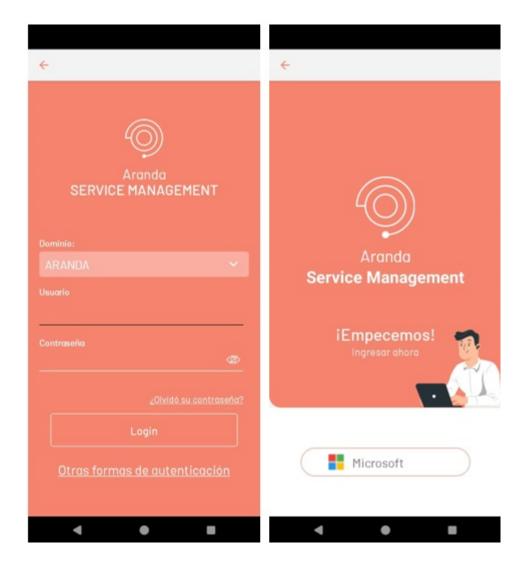
Con esta información el usuario puede realizar una petición de acceso a través del botón de login (5).

Si los datos son correctos la aplicación redirecciona al portal de la aplicación, en caso contrario el sistema informará los posibles errores ocurridos.

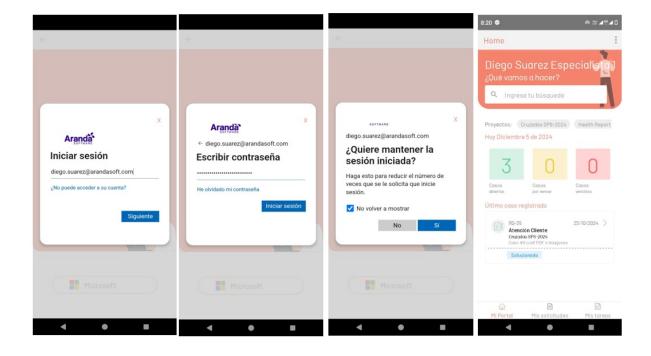
Autenticación Externa

Para el ingreso por autenticación Externa, configure el proveedor con el tipo de consola a integrar; en este caso MobileSpecialist en Configuración Autenticación Externa.

Configurada la autenticación externa, podrá visualizar los proveedores en Login de la app de la siguiente manera:



Al ingresar por esta opción, se solicitan las credenciales del proveedor previamente configuradas, así:



Al ingresar las credenciales, el cliente tendrá acceso y podrá navegar en la app AssistMe.

|Nota:| Si en la consola de ASMSAdministrator, en la sección Configuración General > Ajustes, en la opción del combo desplegable ServiceDesk se tiene configurado el setting AllowHiddenLoginforSaml en True, el formulario de inicio de sesión estará oculto y únicamente será visible la opción Otra forma de autenticación. Ver configuración del setting AllowHiddenLoginforSaml.



Reestablecer contraseña

P **Nota:** Para tener acceso a la consola de APR desde la App **ASMS**, se debe configurar la opción UserAPRURL <u>Ver configuración</u>.

Para reestablecer la contraseña, haga clic en ¿Olvidó su contraseña?.



🗅 **Nota:** Para reestablecer la contraseña, diríjase al <u>**Manual de Aranda Pass Recovery APR**</u>.

Mi Portal

Mi portal

Al iniciar sesión el usuario se dirige a Mi portal, que es la primera opción disponible en la barra de tareas.



Esta opción resume los casos asignados al especialista y da acceso al buscador de solicitudes.



P Nota: La información se filtra mostrando inicialmente los 10 primeros casos asociados al especialista. Al llegar al final de la lista, el usuario debe realizar un deslizamiento hacia arriba para cargar más casos. Estos se cargan progresivamente en orden descendente, permitiendo visualizar todos los casos bajo responsabilidad del especialista.



Esta sección se divide en las siguientes secciones.

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Despliega un menú de opciones: Cerrar sesión: El usuario cierra la sesión.
2. Ingresa tu búsqueda	Permite ingresar una consulta o búsqueda.
3. Sección resumen	Tarjetas de información con los casos abiertos, por vencer y vencidos.
4. Filtro de solicitudes	Permite navegacion por filtro de solicitudes abiertos, por vencer y vencidos.
5. Sección último caso	Visualiza el último caso asignado para el usuario.
6. Barra de tareas	Permite navegación entre el portal, las solicitudes y las tareas.
7. Filtro de proyectos	Permite navegación entre el portal de las solicitudes y las tareas de los proyectos asociados al especialista.

otras vistas

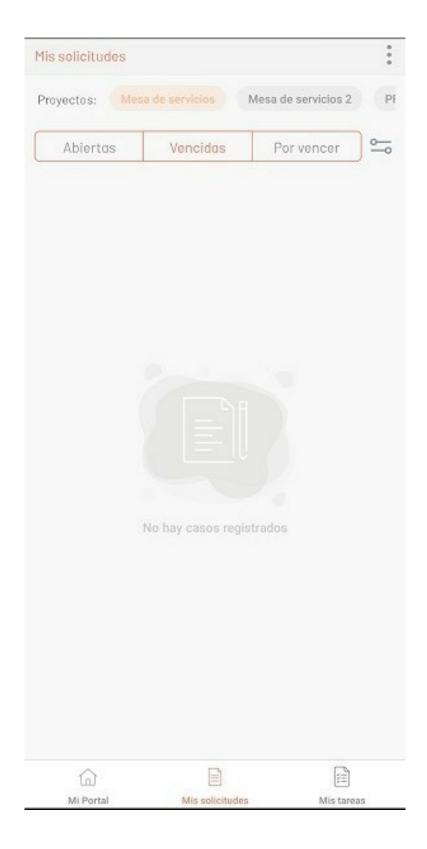
Vista de búsqueda





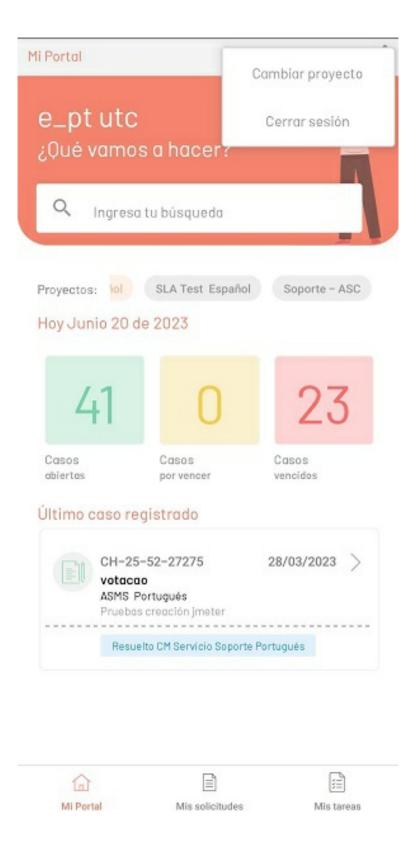
Marca de Agua

En caso de no obtener resultados se visualiza una marca de agua informando al usuario que no existen coincidencias para la consulta realizada.



Abrir Menú

En esta vista se visualiza el menú de opciones y el filtro para el cambio de proyectos.



P Nota: En el menú de opciones se podrá filtrar por proyectos en la siguiente vista, además de realizar la búsqueda en el listado de proyectos:





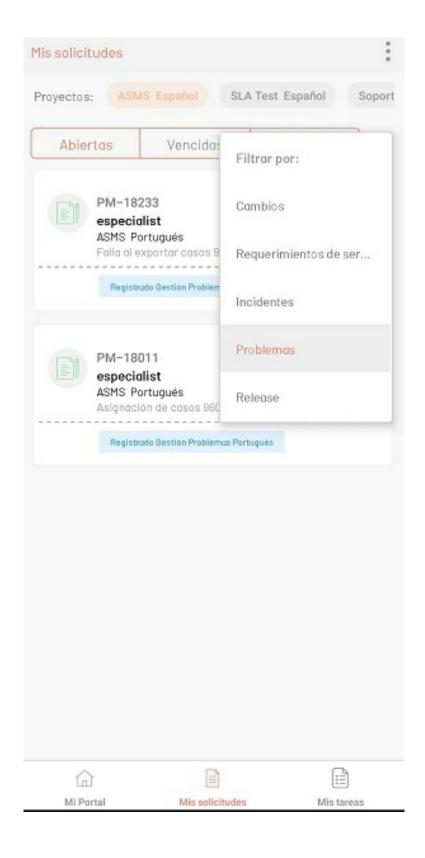
Mis solicitudes

Mis Solicitudes

El segúndo item de la barra de tareas en la consola móvil Aranda ASMS corresponde a **Mis solicitudes** y permite consultar las solicitudes asignadas al especialista en sesión.



1. En la consola móvil de ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Mis solicitudes. Esta opción muestra los casos o solicitudes creadas en un listado y permite acceder a su detalle. En el listado casos o solicitudes se puede filtrar por abiertas, vencidas y por vencer, Además por proyectos y tipos de caso.



La pantalla de Mis solicitudes esta divida en las siguientes secciones:

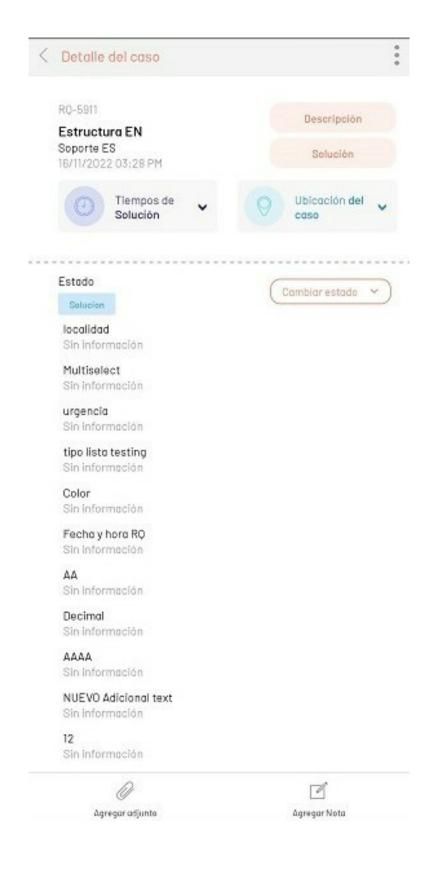
Secciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta sección despliega un menú flotante donde se visualizan las siguientes opciones: - Ordenar ascendente o ordenar descendente, lo cual permite organizar el listado de solicitudes Reasignar, esta opción permite iniciar el flujo de reasignar solicitudes Cerrar sesión, que permite terminar la sección actual.
2. Filtros de estado	Esta opción filtra las solicitudes en función de su estado.
3. Filtro de proyectos	Permite navegación de las solicitudes de los proyectos asociados al especialista.
4. Listado de solicitudes	Esta sección permite visualizar un listado de las Solicitudes que cumplen con los criterios de filtro de estado y ordenamiento. Al seleccionar una de las solicitudes se redirecciona a la pantalla del detalle de la solicitud.
5. Filtro por tipo de caso	Esta opción filtra las solicitudes por tipo de caso, según requiera el usuario.

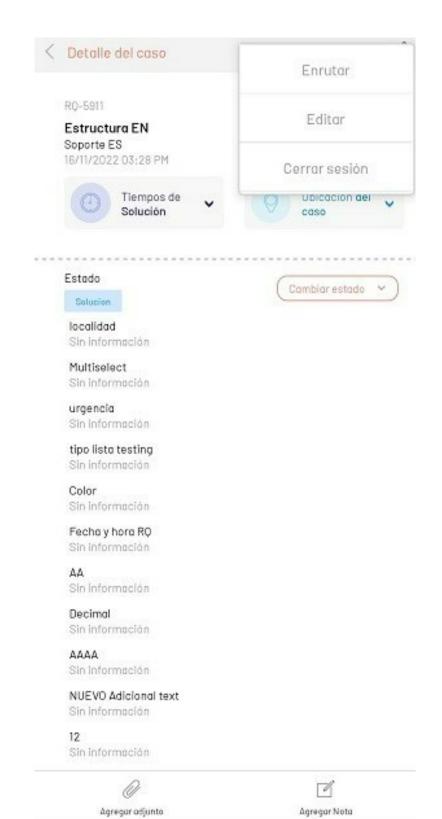
Si no hay casos o ningun resultado con los filtros de búsqueda, se muestra una marca de agua informando que no hay coincidencias.

Cuando la búsqueda de los servicios no arroja resultados se muestra una marca de agua:



2. Después de seleccionar uno de los casos de la aplicación, el usuario podrá visualizar el detalle de la solicitud:





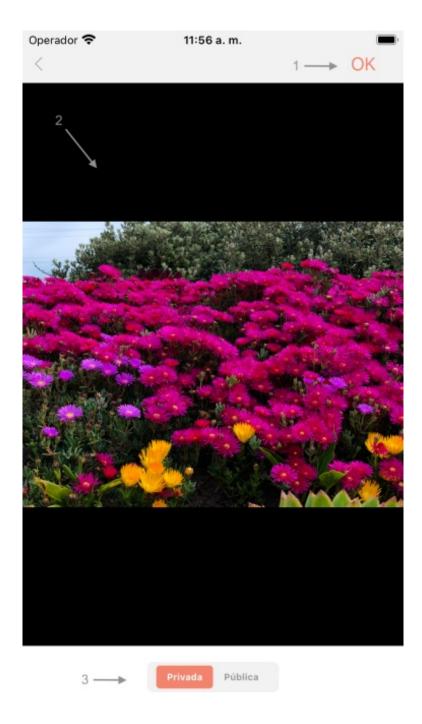
Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta sección despliega un menú flotante donde podrá visualizar opciones como Enrutar la solicitud a otro especialista, editar los campos core y campos adicionales y cerrar sesión, que permite terminar la sección actual.
2. Información General del Caso	En esta sección se visualiza las generalidades del caso; número del caso, estado de la solicitud, cambiar estado, fecha de creación. Además, es posible acceder a las siguientes opciones: - Botón ver Descripción: Esta opción permite redireccionar a otra vista donde podrá visualizar la descripción completa de la solicitud Solución: pantalla que visualiza la solución completa del caso.
3. Estado	Visualiza el estado actual de la solicitud El Botón Cambio de estado permite iniciar el proceso de cambio de estado de la solicitud.
4. Sección de campos adicionales	En esta sección se muestra la información suministrada para los campos adicionales o la leyenda de <i>Sin información</i> por defecto. Nota: La configuración de los campos adicionales dependientes esta sujeta a lo definido en la consola de ASMS Administrator. Ver funcionalidad
5. Sección Histórico	Muestra el histórico de cambios efectuados en la solicitud: notas, adjuntos, cambios de estado, etc.
6. Agregar Adjunto	Esta opción de la barra de tareas despliega un listado de opciones para adjuntar archivos adicionales al caso desde diferentes fuentes.
7. Agregar Nota	Esta opción de la barra de tareas redirecciona a una nueva sección para la creación de notas.

3. Al seleccionar la opción **Agregar Adjunto** de la barra de tareas, tendrá disponible las siguientes opciones:

Opciones	Descripción
Tomar foto	Esta opción habilita la cámara del dispositivo en modo fotografía
Tomar video	Esta opción habilita la cámara del dispositivo en modo video.
Biblioteca de fotos	Esta opción habilita la galería del dispositivo filtrando por imágenes.
Biblioteca de video	Esta opción habilita la galería del dispositivo filtrando por videos.
Adjuntar Archivo	Esta opción habilita la galería del dispositivo filtrando por archivos.



Una vez seleccionado o capturado el adjunto se redirecciona a la vista de previsualización donde se puede marcar el archivo como público o privado.



4. Al seleccionar el botón **Ver Descripción** en el detalle de la solicitud, se presenta la información asociada a la descripción de la solicitud:

< Descripción

RQ-5911

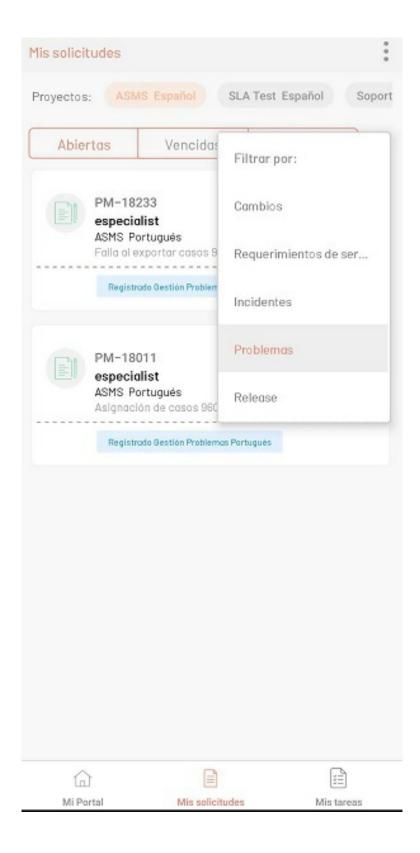
Estructura EN

Soporte ES 16/11/2022 03:28 PM

service pruebas

pruebas de funcionalidad, modelos y servicios.

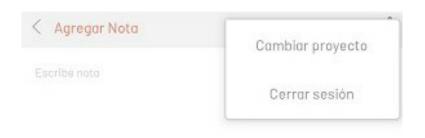
edición service pruebas



5. Al seleccionar la opción **Agregar Nota** de la barra de tareas, se habilita un campo para ingresar el texto de la nota y adicionar esta información al caso.



La vista de notas permite agregar una nota Privada o Pública al caso, la cuál será visible en el historial si esta es marcada como pública.

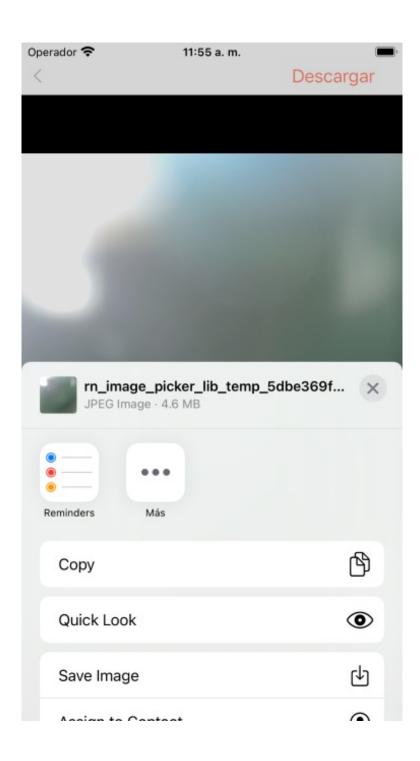




Otras vistas

Al seleccionar un archivo adjunto del historial de la solicitud, el usuario podrá: descargar el archivo, compartir, etc.



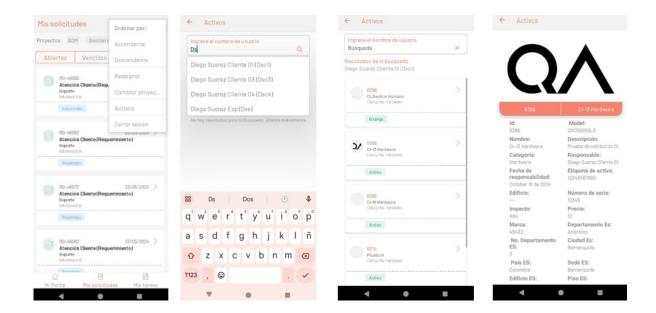


Activos

Esta funcionalidad permite buscar y visualizar los Cls asociados a un usuario, ya sea como responsable o que haga uso del mismo. El listado muestra de forma organizada los activos vinculados al nombre seleccionado.

Pasos para visualizar los activos asociados:

- 1. Acceda a la sección **Mis Solicitudes** y haga clic en los tres puntos de opciones.
- 2. En la ventana flotante, seleccione Activos.
- 3. En la vista de **Activos**, utilice el campo de búsqueda para filtrar por nombre de usuario. Este campo incluye búsqueda predictiva, mostrando nombres con su alias a medida que escribe.
- 4. Al seleccionar un nombre, la aplicación cargará y mostrará los Cls asociados al usuario.
- 5. Cada CI se presenta en una tarjeta con detalles como: imagen, nombre, ID, categoría y estado.
- 6. Al seleccionar un Cl, se abrirá una vista con información detallada del activo.



Reasignar solicitudes

Reasignar Solicitudes

Una de las acciones disponibles para los usuarios de Aranda SERVICE MANAGEMENT ASMS Mobile es la posibilidad de reasignar casos.

El proceso de reasignación es un proceso donde el especialista puede reasignar una solicitud o varias solicitudes a otro especialista.



Reasignar un Caso

La reasignación de solicitudes dentro de la aplicación de ASMS, debe tener en cuenta los siguientes pasos:

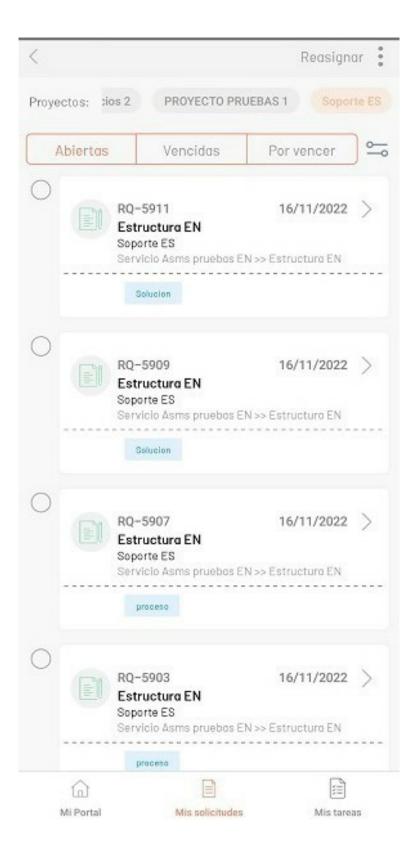
1. En la consola móvil de ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción **Mis solicitudes**.

Esta opción muestra los casos o solicitudes creadas en un listado y permite acceder a su detalle.

En el listado casos o solicitudes se puede filtrar por abiertas, vencidas y por vencer, Además por proyectos asociados al especialista.

2. Definida la sección despliegue el menú flotante y seleccione la opción Reasignar. En el listado de solicitudes se habilita un radio de selección para cada solicitud y el botón de reasignación en la barra de navegación.

El especialista podrá seleccionar las solicitudes a reasignar y confirmar su selección a través del botón de reasignar.

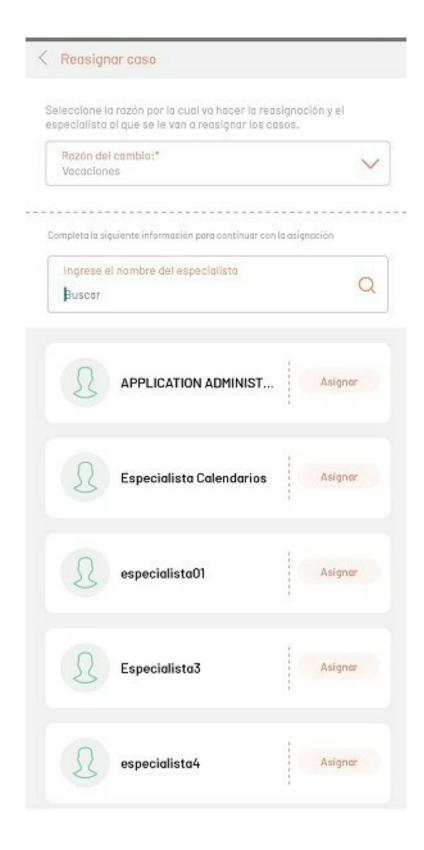


- 3. La aplicación redirecciona al especialista a la opción Reasignar Caso donde podrá definir una razón para la reasignación de las solicitudes. En esta opción se visualizan las posibles razones para la reasignación, estas razones están preconfiguradas.
- 4. En la barra de búsqueda podrá filtrar la lista de especialistas disponibles para asignación. seleccione el nuevo especialista en la reasignación del caso.

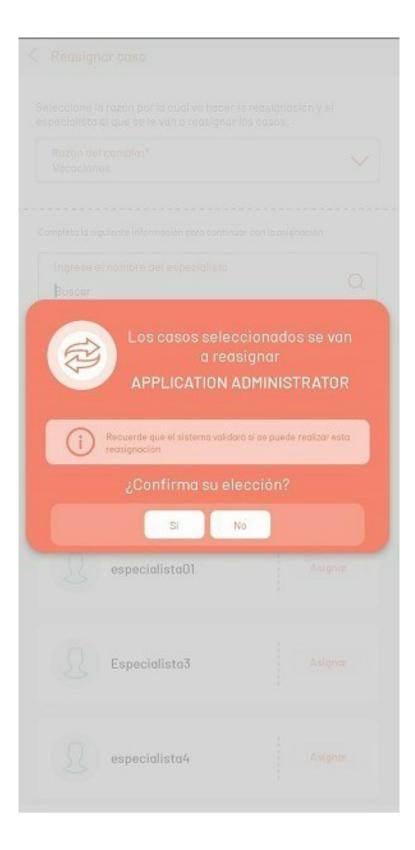
En caso de no existir coincidencias con la búsqueda se visualiza una marca de agua.



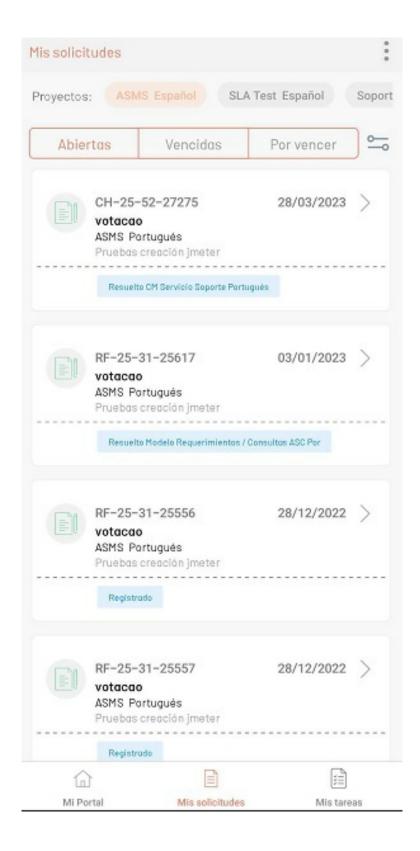
5. Al seleccionar el botón de asignar la aplicación solicita la confirmación de la acción.



6. Al confirmar la acción, el especialista concluye el proceso de reasignación aceptando los cambios efectuados y asignando las solicitudes al nuevo especialista.



7. Al confirmarse la reasignación la aplicación redirecciona a la pantalla Mis solicitudes.



Enrutar solicitudes

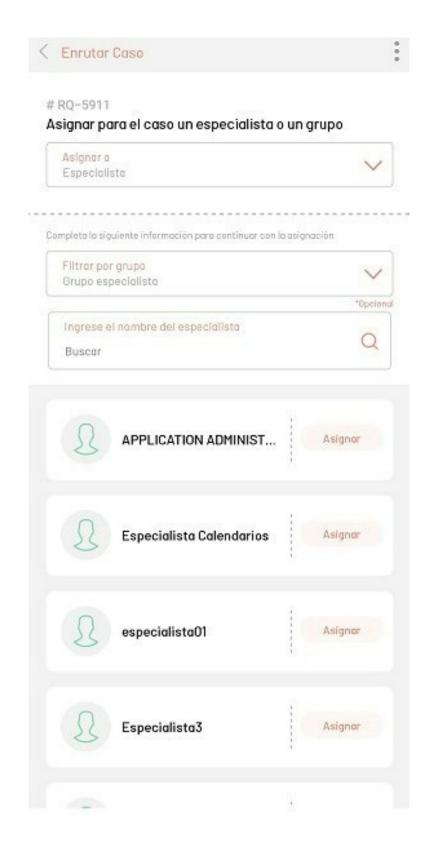
Enrutar Solicitudes

Enrutar solicitudes

Enrutar solicitudes permite asignar, la solicitud previamente asignada, a otro especialista o grupo de especialistas.



- 1. En la consola móvil de ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción **Mis solicitudes**. 2. Después de seleccionar uno de los casos de la aplicación, el usuario podrá visualizar el detalle de la solicitud.
- 3. En el menú flotante del detalle de la solicitud se despliega la opción Enrutar. Una vez seleccionada esta opción se habilita la ventana Reasignar caso, donde el especialista define si el enrutamiento lo hará otro especialista o grupo; Una vez seleccionado el nuevo responsable de la solicitud se confirma la intención de enrutar.



La pantalla de enrutar presenta las siguientes secciones:

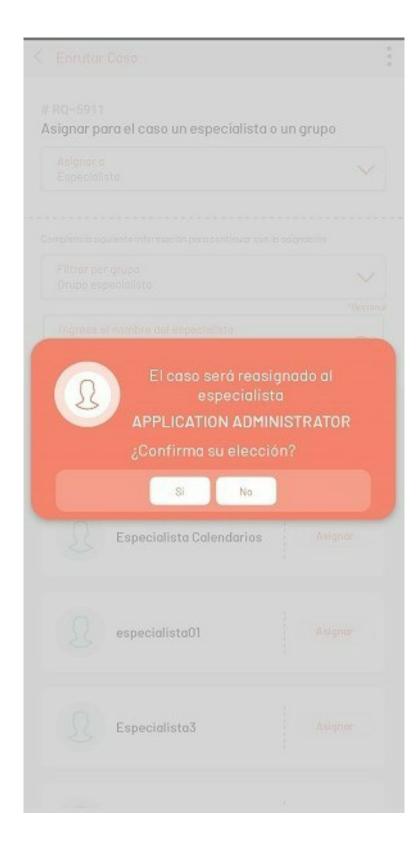
Opciones	Descripción
1.Filtro Especialista o grupo	Combo de selección donde se elige el responsable de la solicitud especialista o grupo, dependiendo de la selección la interfaz cambia.
2.Filtro de grupo	Permite buscar el grupo responsable
3.Filtro nombre especialista	Solo visible para el enrutamiento al especialista, y permite buscar un especialista en particular.
4.listado de resultados	Visualiza los especialistas y/o grupos según la selección para el enrutamiento.

Otras vistas

• Cuando no se encuentran coincidencias al buscar grupos o especialistas se visualiza una marca de agua en la sección de resultados.



Al seleccionar un grupo o un especialista se visualiza una ventana emergente donde se pide confirmación para completar el proceso de enrutamiento.



Editar solicitudes

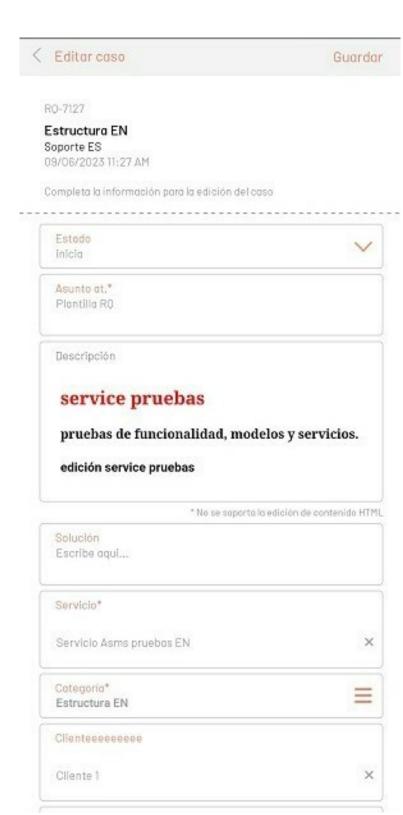
Editar Solicitudes

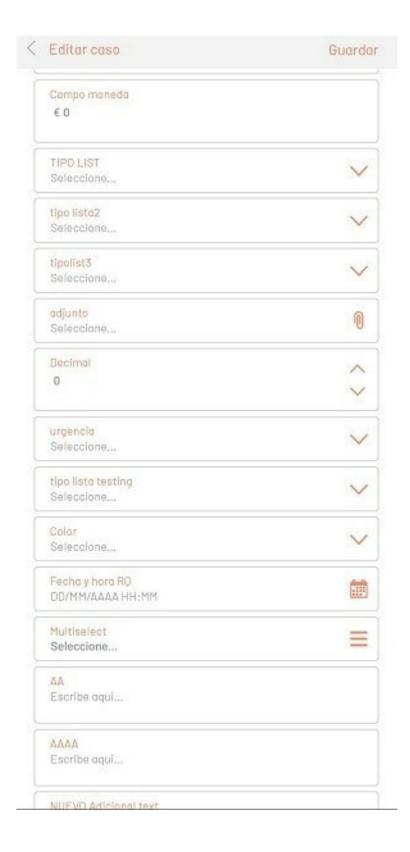
Editar solicitudes

Editar solicitudes permite gestionar los casos previamente seleccionados y actualizar la información que requiera el especialista.

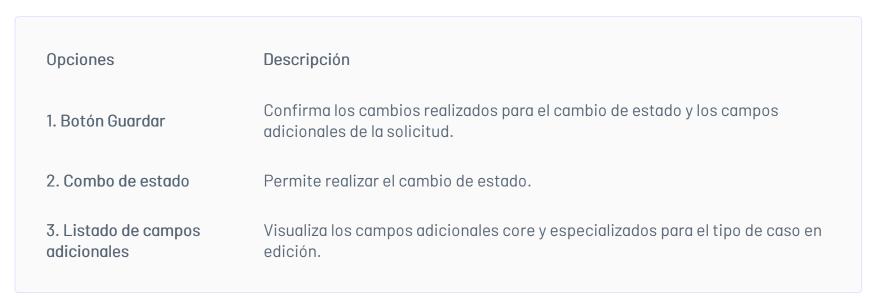


- 1. En la consola móvil de ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción **Mis solicitudes**. 2. Después de seleccionar uno de los casos de la aplicación, el usuario podrá visualizar el detalle de la solicitud.
- 3. En el menú flotante del detalle de la solicitud se despliega la opción **Editar**. Una vez seleccione esta opción se habilitará la ventana Editar caso, donde el especialista define los campos a actualizar de la solicitud seleccionada.





La pantalla de editar presenta las siguientes secciones:



4. Al finalizar los cambios seleccione el botón **Guardar**.

Selección de CI mediante Escaneo de Código QR

Esta funcionalidad permite asignar un CI a un caso mediante la lectura de un código QR generado desde la consola CMDB. El código QR contiene información detallada del CI, como ID, nombre, categoría, responsable, serial, entre otros. Edición de un Caso con Escaneo de QR

- 1. Para asociar un Cl mediante escaneo, seleccione la opción ESCANEAR CÓDIGO QR.
- 2. La cámara se activará para escanear el código QR generado desde la consola CMDB.
- 3. Haga clic en Seleccionar para asociar el Cl al caso, o en Cancelar para volver.
- 4. Si se confirma la selección, el CI se asocia al caso en creación mediante el identificador retornado.

□ Nota:

- Al escanear un código QR inválido, en estado finalizado, o de un proyecto al que el Cl no está asociado, se mostrará un mensaje de error.
- Al hacer clic en Cancelar, se cierra la cámara de escaneo; al hacer clic en Aceptar, se regresa a la cámara para permitir el escaneo de otro código QR.

Cambiar Estado

Cambiar Estado

Todas las solicitudes cumplen un ciclo de vida, donde cada estación corresponde a un estado.

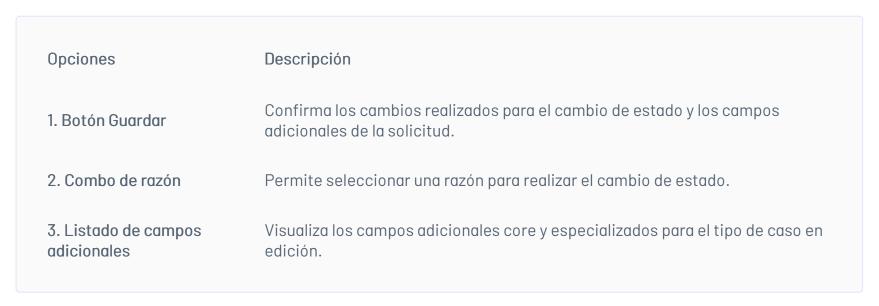


- 1. En la consola móvil de Aranda SOFTWARE MANAGEMENT ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción **Mis solicitudes**. 2. Después de seleccionar uno de los casos de la aplicación, el usuario podrá visualizar el detalle de la solicitud:
- 3. En el estado de la solicitud, seleccione el botón **Cambiar estado** (es posible que este se encuentre desactivado o no visible por reglas de negocio).





La pantalla de cambio de estado esta dividida en las siguientes secciones:



4. Al finalizar el cambio de estado seleccione el botón **Guardar**.

Mis Tareas

Mis Tareas

El tercer item de la barra de tareas en la consola móvil Aranda ASMS correspondé a **Mis tareas**, el cual permite consultar y gestionar las tareas asignadas al especialista en sesión.



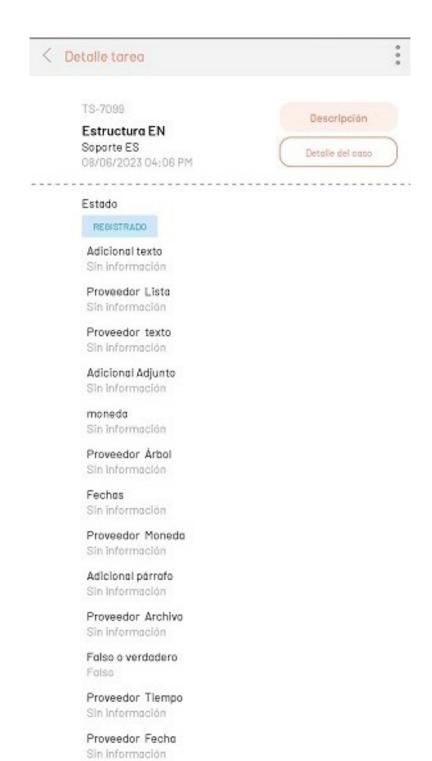
1. En la consola móvil de ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción **Mis tareas**. Esta opción muestra las tareas creadas en un listado y permite acceder a su detalle.

Otras vistas

Cuando la búsqueda de las tareas no arroja resultados se muestra una marca de agua:



2. Después de seleccionar una de las tareas de la aplicación, el usuario podrá visualizar el detalle de la tarea:

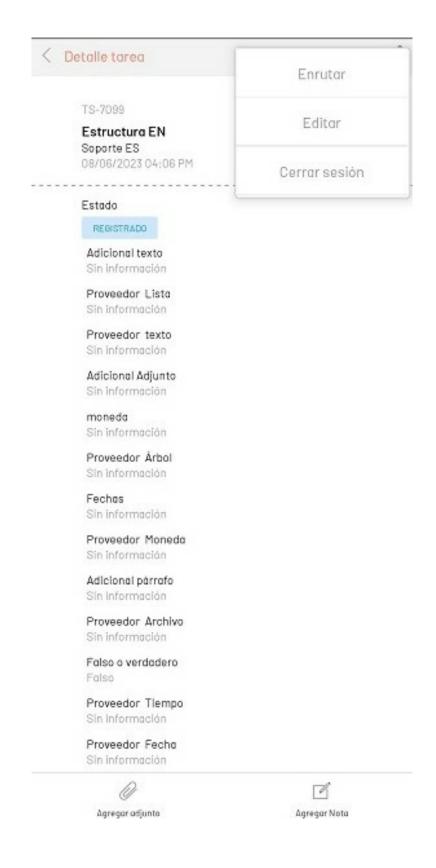


0



Agregar adjunta

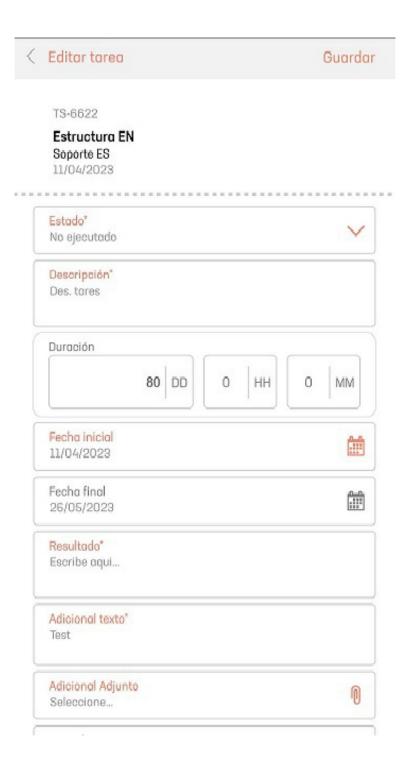
Agregar Nota



La pantalla detalle tarea presenta las siguientes secciones:

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta sección despliega un menú flotante donde se podrán visualizar opciones como Editar las tareas asignadas al especialista y cerrar sesión que permite terminar la sección actual.
2. Información General tarea	En esta sección se visualizan las generalidades de la tarea; número de la tarea, estado de la tarea, fecha de creación, etc. Además, es posible acceder a la siguiente opcion: - Boton ver Descripción: Esta opción permite redireccionar a otra vista donde se podrá visualizar la descripción completa de la tarea.
3. Sección de campos adicionales	En esta sección se muestra la información suministrada para los campos adicionales o la leyenda de <i>Sin información</i> por defecto.
3. Sección Histórico	Muestra el histórico de cambios efectuados en la tarea: cambios de estado.

3. En el menú flotante del detalle de la tarea, se despliega la opción Editar. Una vez seleccionada esta opción se habilita la ventana Editar tarea, donde el especialista define el cambio de estado y el resultado obtenido para el cambio de estado.



P Nota: Ahora será posible editar los campos duración de las tareas que se encuentren en estado inicial.

La pantalla de editar tarea presenta las siguientes secciones:



4. Al finalizar la edición de la tarea seleccione el botón Guardar.

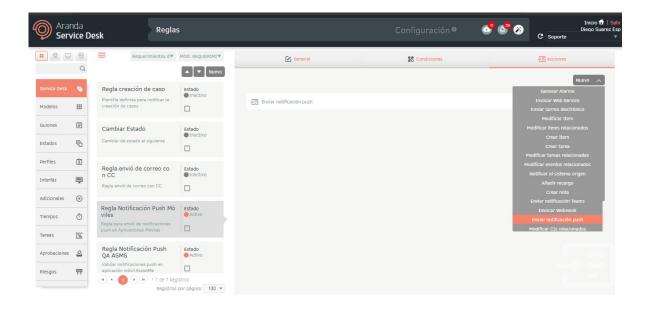
Notificaciones Push

Notificaciones Push

Esta funcionalidad permite notificar a los usuarios especialistas, a través de notificaciones push, cuando se creen o modifiquen casos, según las reglas configuradas desde la consola de **Administrator**.

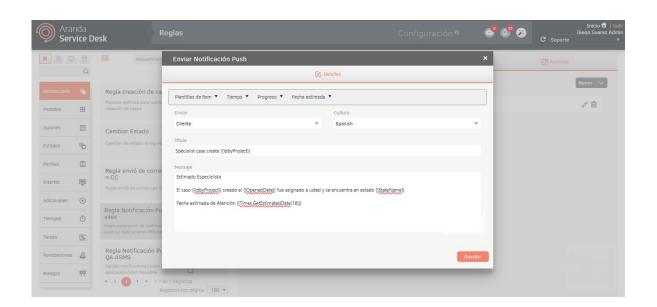
Configuración

1. En la consola **ASMSAdministrator**, en la sesión de **Service Desk** crear una **Regla**, en la pestaña **Acciones** seleccionar Enviar notificación push. **Ver Creación de Reglas**



□ Nota: >

- La opción de enviar notificación push solo aplica para Reglas en la sesión de Service Desk para los tipos de casos Cambios, Requerimientos de Servicio, Incidentes, Problemas y Release.
- El usuario Especialista debe estar autenticado en la aplicación de ASMS para recibir notificaciones. Los datos del usuario autenticado se guardarán en la tabla ASMS_USER_MOBILE.
- Se debe tener servidor push para el procesamiento de los mensajes.
- 2. En la pestaña detalles de la opción Enviar Notificaciones Push, diligencie los campos del formulario.



Campo	Descripción
Tags	Opciones complementarias para estructurar el mensaje; Ejemplo: (Código, Creado, Estado).
Enviar	Destinatario (cliente o especialista) a quien llegará la notificación push.
Cultura	ldioma en el que llegará la notificación push.
Título	Identificador de la notificación.
Mensaje	Cuerpo del mensaje.