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.

< QR code



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.





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:



ARANDA1	
Usuario	
e2 🔶 2	
Contraseña	
3	4
s —— Login	
s — > Login	
s — Login	

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 <u>Configuración Autenticación Externa</u>.

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:

			8:20 @ @ ₩⊿‼⊿0
	÷	÷	Home
			Diego Suarez Especialista ¿Oué vamos a hacer? Q Ingresa tu búsquedo
X Arance Iniciar sesión diego.suarez@arandasoft.com No puede acceder a su cuenta?	Aranda` diego.suarez@arandasoft.com Escribir contraseña He olvidado mi contraseña	A contracter diego.suarez@arandasoft.com ¿Quiere mantener la sesión iniciada? Haga esto para reducir el número de veces que se le solicita que inicie sesión.	Proyectos: Cruzados SP8-2024 Health Report Hoy Diciembre 5 de 2024 Cosos aliertas Ocasos per vence Ultimo caso registrado
Siguiente	Microsoft	No Si	R0-35 22/10/2024 Atencien Cliente Crusolas SP8-2024 Case #8 conf PDF et Inagenes Case #8 conf PDF et Inagenes Case #8 conf PDF et Inagenes
1			Mi Portal Missolicitudes Mistareas

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. <u>Ver configuración del setting</u> AllowHiddenLoginforSaml.



Reestablecer contraseña

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

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

<
Aranda SERVICE MANAGEMENT
Dominio:
ARANDA
Usuario
Contraseña
¿Olvidó su contraseña?
Login
<u>Otras formas de autenticación</u>
- • •

▷ 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.



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.

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.



▷ 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.

Mis solicitudes		*
Proyectos: ASM	S Español	SLA Test Español Soport
Abiertas	Vencida:	Filtrar por:
PM-182 especie	233 list	Cambios
ASMS Pa Falla al e	rtugués xportar casos 9	Requerimientos de ser
Registro	ado Gestión Problem	Incidentes
PM-180	011	Problemas
ASMS Po Asignacio	llist ortugués ón de casos 960	Release
Registro	ada Gestión Problema	s Portugués
Mi Portal	Mis solicit	udes Mis tareas

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:

< Detalle del caso	
RQ-5911	Descripción
Estructura EN Soporte ES 16/11/2022 03:28 PM	Solución
O Tiempos de Solución	Ubicación del 🗸
Estado	Cambiar estado 🗸
Solution	
localidad Sin información	
Multiselect Sin información	
urgencia Sin información	
tipo lista testina	
Sin información	
Color	
Sin información	
Fecha y hora RQ Sin información	
44	
Sin Información	
Decimal	
Sin información	
0000	
Sin información	
NUEVO Adicional text	
Sin información	
12	
Sin información	
Ø	ď
Agreege offunte	Aareaar Nota

< Detalle del caso	Enrutar
RQ-5911	
Estructura EN Soporte ES	Editar
16/11/2022 03:28 PM	Cerrar sesión
C Tiempos de Solución	caso voicación del
Fatala	
Selucion	(Cambiar estado 👻)
localidad Sin información	
Multiselect Sin información	
urgencia Sin Información	
tipo lista testing Sin información	
Color Sin información	
Fecha y hora RQ Sin información	
AA Sin Información	
Decimal Sin información	
AAAA Sin Información	
NUEVO Adicional text Sin información	
12 Sin información	
0	ľ
	A

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 . <u>Ver funcionalidad</u>
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.

< Detalle del caso	:
R0-5911 Estructura EN Soporte ES 15/11/2022 03/28 PM	Descripción Bolución Ubicación del caso
Estado Solucion localidad Sin Información Multiselect Sin Información urgencia Sin Información	Combiar estado 💌
Tomar	foto
Tomar	video
Biblioteca	de Fotos
Biblioteca	de Video
Adjuntar	archivo
Cance	elar
Agregar adjunta	Agregar Nota

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

lis solicitudes	:
Proyectos: ASMS Español	SLA Test Español Soport
Abiertas Vencida:	Filtrar por:
PM-18233 especialist	Cambios
ASMS Portugués Falla al exportar casos 9	Requerimientos de ser
Registrado Gestión Problem	Incidentes
PM-18011	Problemas
ASMS Portugués Asignación de casos 960	Release
Registrado Gestión Problema	s Portugués
۵ 🔒	53
Mi Portal Mis solicitu	udes Mistareas

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.

1	a martine		
5	Agregar	Nota	

...

Escribe nota

Privodo	Pública	
AGREGA	AR NOTA	
The firm of	in the first	
	AGREG/	AGREGAR NOTA

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.

< Agregar Nota

Cambiar proyecto

Escribe nota

Cerrar sesión

Privoda	Pública	
AGREG/	AR NOTA	

Otras vistas

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





Reminders	Más	
Сору		ß
Quick Lo	ook	۲
Save Ima	age	山
Assignt	Contact	

Activos

Esta funcionalidad permite buscar y visualizar los CIs 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.

Seleccione la razón por la cual va hacer la reasia	nación v el
especialista al que se le van a reasignar los caso	8.
Razón del cambio:*	~
Vacaciones	
Completa la siguiente informazión para continuar con la c	signación
Ingrese el nombre del especialista	0
No	Q

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

Razón del cambio:* Vacaciones	~
npleta la siguiente información para continuar con	la asignación
Buscar	Q
Especialista Calendarios	Asignar
especialista01	Asignar
Especialista3	Asignar
especialista4	Asigner

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

Ingrese el nombre del especialista Buscar	Q
Los casos selecc a reasi	ionados se van gnar
APPLICATION AD	IMINISTRATOR
APPLICATION AD	IMINISTRATOR si se puede realizar esta sción?
APPLICATION AD Recuerde que el sistema val dara redsignación ¿Confirma su elec Si Nó	IMINISTRATOR si se puede realizar esta sción?
APPLICATION AD Recuerde que el sistema validará confirma su elec Si No especialista01	IMINISTRATOR si se puede realizar esta sción? Asignia
APPLICATION AD	IMINISTRATOR si se puede realizar esta cción? Asignar

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.

nelata la riculanta información nera cantinuer con	la anicementin
Filtrar por grupo Brupo especialista	
	*0pc
Ingrese el nombre del especialista	C
APPLICATION ADMINIST	Asignar
Especialista Calendarios	Asignar
especialista01	Asigner
	Aviance

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.

Especialista	\checkmark
spleta la siguiente información para continuar con la asigna	ción
Filtrer por grupo Grupo especialista	~
orapo especialista	*Opcio
Ingrese el nombre del especialista	~
No	Q

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

# RQ-5911 Asignar para el caso un especialista	o un grupo
APPLICATION ADMII	ta NISTRATOR ón?
Confirma su elecci	ta NISTRATOR ón?
especialis APPLICATION ADMI ¿Confirma su elecci Si Na Especialista Calendarios	ta NISTRATOR ón? Aelgnor
especialisi APPLICATION ADMI ¿Confirma su elecci Si Na Especialista Calendarios	ta NISTRATOR ón? Asignor
especialisi APPLICATION ADMI ¿Confirma su elecci Si No Especialista Colendarios especialista01 Especialista3	ta NISTRATOR ón? Asigner

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.

Editar caso	Guard
80-7127	
Estructura EN Soporte ES 19/06/2023 11:27 AM	
Completa la información para la edición del	caso
Estado Inicia	~
<mark>Asunto at.*</mark> Plantilla RQ	
service pruebas pruebas de funcionalidad, mo edición service pruebas	odelos y servicios.
service pruebas pruebas de funcionalidad, mo edición service pruebas	odelos y servicios.
service pruebas pruebas de funcionalidad, mo edición service pruebas	o delos y servicios. to la edición de contenido HT
Bescripción service pruebas pruebas de funcionalidad, mo edición service pruebas *No se soport Solución Escribe aquí	o delos y servicios. ta la edición de contenido HT
Servicio*	o delos y servicios. ta la edición de contenido HTI
Servicio*	o delos y servicios. to la edición de contenido HTI
Bescripcion Service pruebas pruebas de funcionalidad, mo edición service pruebas *No se soport Solución Escribe aqui Servicio* Servicio Asms pruebas EN Cotegoria* Estructure EN	o delos y servicios. ta la edición de contenido HTI
Bescripcion Service pruebas pruebas de funcionalidad, mo edición service pruebas *No se soport Solución Escribe aqui Servicio* Servicio Asms pruebas EN Cotegoria* Estructura EN	o delos y servicios. to la edición de contenido HTI
Servicio* Servicio Asms pruebas EN Clienteeeeeeeee	o delos y servicios. to la edición de contenido HTI

Campo moneda € 0 TIPO LIST Seleccione tipo lista2 Seleccione dijunto Seleccione Dacimal 0 Urgencia Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AAAA	itar caso	Guard
€ 0 TIPO LIST Seleccione tipo listo2 Seleccione dijunto Seleccione Decimal 0 urgencia Seleccione tipo listo testing Seleccione tipo listo testing Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RO DD/MM/AAAA HH:MM	mpo moneda	
TIPO LIST Seleccione tipo listo2 Seleccione djunto Seleccione Decimal 0 urgencia Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AAA	3	
Seleccione tipo lista2 Seleccione djunts Seleccione Decimal 0 urgencia Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Facha y hora R0 DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AAA Escribe aqui	O LIST	
tipo lista2 Seleccione adjunto Seleccione Decimal 0 urgencia Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y horo RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AAA	eccione	
Seleccione tipolist3 Seleccione dijunto Seleccione Decimal 0 urgencia Seleccione tipolista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui AAAA	iista2	
tipolist3 Seleccione Decimal 0 urgencia Seleccione tipolista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AAA	eccione	~
Seleccione djunto Seleccione Decimal 0 urgencia Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y hora R0 DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui AAA	olist3	
adjunto Seleccione Decimal 0 urgencia Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y horo RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui	eccione	Y
Seleccione Decimal 0 urgencia Seleccione tipo listo testing Seleccione Color Seleccione Fecha y horo RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui AAA	unto	
Decimal 0 urgencia Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RQ DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui	eccione	illi
0 urgencia Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y horo RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui	simal	
urgencia Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui		0
urgencia Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RO DD/MM/AAAA HH: MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui		Ť.
Seleccione tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RQ DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui	encia	~
tipo lista testing Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui	eccione	
Seleccione Color Seleccione Fecha y hora RQ DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui AAAA	lista testing	~
Color Seleccione Fecha y hora RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui	eccione	Y
Seleccione Fecha y hora RO DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui AAAA	or	
Fecha y hora RQ DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui	ecclone	~
DD/MM/AAAA HH:MM Multiselect Seleccione AA Escribe aqui AAAA	:ha y hora RQ	-
Multiselect Seleccione AA Escribe aqui	/ММ/АААА НН:ММ	[iiii
Seleccione	tiselect	
AA Escribe aqui	eccione	-
Escribe aqui		
ΔΔΔΔ	oribe aqui	
	AA	
Escribe aqui	cribe aqui	

La pantalla de editar presenta las siguientes secciones:

Opciones	Descripción
1. Botón Guardar	Confirma los cambios realizados para el cambio de estado y los campos adicionales de la solicitud.
2. Combo de estado	Permite realizar el cambio de estado.
3. Listado de campos adicionales	Visualiza los campos adicionales core y especializados para el tipo de caso en edición.

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 CI 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 CI 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.

 \bowtie Nota:

• Al escanear un código QR inválido, en estado finalizado, o de un proyecto al que el CI 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).

Cambiar estado	Guardar
cambio de estado a: <mark>Solucion</mark> par 1-5911	a el caso:
structura EN	
porte ES	
Asunto at.* Servicio Asms pruebas EN >> Estruc	tura EN
Descripción	
service pruebas	
pruebas de funcionalidad, n	nodelos y servicios.
edición service pruebas	
* No se sop	orta la edición de contenido HTML
Solución Escribe aquí	
Servicio*	
Servicio Asms pruebos EN	×
Categoría*	=
Clienteesseese	
Cliente 1	×
Compañio	
Empreso AT	×

<	Cambiar estado	Guardar

Completa la siguiente información para continuar con el combio.

localidad Escribe aqui	
Adicional tipo adj. Seleccione	Q
Compo f/v	Falso
Compo Catalogo Seleccione categoría	Ξ
Compo Arbol2 Seleccione categoría	=
Campo moneda € 0	
TIPO LIST Seleccione	N
tipo lista2 Seleccione	N
tipolist3 Seleccione	×
<mark>adjunto</mark> Seleccione	Ą
Decimal 0	
urgencia Seleccione	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
tipo listo testing Saleccione	~

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

Opciones	Descripción
1. Botón Guardar	Confirma los cambios realizados para el cambio de estado y los campos adicionales de la solicitud.
2. Combo de razón	Permite seleccionar una razón para realizar el cambio de estado.
3. Listado de campos adicionales	Visualiza los campos adicionales core y especializados para el tipo de caso en edición.

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.



 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:

Detalle tarea	
TS-7099	Descripción
Estructura EN	Constitution
Soparte ES 08/06/2023 04:06 PM	Detalle del caso

Estado

<

- - - -

REGISTRADO Adicional texto

Sin información

Proveedor Lista Sin información

Proveedor texto Sin información

Adicional Adjunto Sin información

moneda Sin información

Proveedor Árbol Sin información

Fechas Sin información

Proveedor Moneda Sin información

Adicional párrafo Sin Información

Proveedor Archivo Sin información

Falso o verdadero Falso

Proveedor Tiempo Sin Información

Proveedor Fecha

Sin información

0

Agregar adjunto

☐ Agregar Nota

V Detalle tarea	Enrutar
TS-7099 Estructura EN	Editar
Soporte ES 08/06/2023 04:06 PM	Cerrar sesión
Estado	
REGISTRADO	
Adicional texto Sin Información	
Proveedor Lista Sin información	
Proveedor texto Sin información	
Adicional Adjunto Sin información	
moneda Sin información	
Proveedor Árbol Sin Información	
Fechas Sin información	
Proveedor Moneda Sin Información	
Adicional párrafo Sin información	
Proveedor Archivo Sin información	
Falso o verdadero Falso	
Proveedor Tlempo Sin información	
Proveedor Fecha	
Sin información	
Sin información	M

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.

				0	uuruu
TS-6622					
Estructura EN Soporte ES 11/04/2023					
<mark>Estado"</mark> No ejecutado					~
Descripción* Des. tores					
Duración					
	80 DD	0	НН	0	MM
Fecha inicial 11/04/2023					<u></u>
Fecha final 26/05/2023					<u></u>
Resultado* Escribe aqui					
Adicional texto" Test					
					_

▷ 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:

Opciones	Descripción
1. Cambio de estado	Combo de selección donde se elige el estado al que va a pasar la tarea asignada al especialista, dependiendo de la selección del estado la interfaz cambia, si el estado es intermedio, pedirá el campo Descripción , si el estado finaliza la tarea, pedirá el campo Solución .

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. <u>Ver Creación de Reglas</u>

Marar Serv	nda /ice D	Reglas	5		Configuración *	C Soporte V
		Requerimientos d¥	MOD. REQUERIMI	C General	😵 Condiciones	E Acciones
Service Desk	6	Regla creación de caso	Estado			Senerar Alarma
Modelos		Plantilla definida para notificar la creación de casos		Enviar notificación push		Invocar Web Service Enviar correo electrónico
Guiones	E	Cambiar Estado	Estado			Modificar Item Modificar items relacionados
Estados	ē	Cambiar de estado al siguiente				Crear Item Crear tarea
Perfiles	1	Poglo opuió do corroo co	Falada			Modificar eventos relacionadas
Interfaz	Ţ	n CC Regla envió de correo con CC				Notificar al sistema origen Añadir recargo
Adicionales	\oplus					Enviar notificación Teams
Tiempos	Ō	Regla Notificación Push Mó viles			Invocar WebHook Enviar notificación push	
Tareas	Ξ	push en Aplicaciones Móviles				Modificar CIs relacionados
Aprobaciones	2	Regla Notificación Push QA ASMS	Estado Activo			
Riesgos	F	Validar notificaciones push en aplicación móvil AssistMe (H) (+) (+) (+) 1 7 de 7 Regi	stros			
		Registros	oor página: 100 🔻			

₽ 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.

Arar Serv	nda vice D	esk R(o ^o o ^o 8	Inicio 🖬 Salir Diego Suarez Admin
• 2 -		Requerimien	Enviar Notificación Push		×	
	Q		🖄 Detalles			Nuevo
Service Desk	1	Regla creación de ca Plantilla definida para notific	Plantillas de îtem ▼ Tiempo ▼ Progreso ▼ Fecha estimada ▼			4.5
Modelos		creación de casos	Enviar Cultura		_	
Guiones	E	Cambiar Estado	Cliente 🔻 Spanish		•	
Estados	6	Cambiar de estado al siguie	Titulo			
			Specialist case create {{IdbyProject}}			
Perfiles	1	Regla envió de corre	Mensaje			
Interfaz		n CC	Estimado Especialista			
	-	Regla envió de correo con C	El caso {{{dyProject}} creado el {{OpenedDate}} fue asignado a usted y se encuentra e	n estado {{StateName}}		
Adicionales	Ð	Deele Netifice side De	Fecha estimada de Atención {(Times.GetEstimatedDate(18))}			
Tiempos	Ō	viles				
	-	Regla para envió de notificat push en Aplicaciones Móvile				
Tareas	E					
Aprobaciones	2	Regla Notificación PL QA ASMS		Guar	dar	
Riesgos	F	Validar notificaciones push aplicación móvil AssistMe				
		(H (I) (H) 17d				
			gistros por pagina: 100 💌			

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.