MANUAL DE USUARIO HELPER MÓVIL ANDROID v9.4.5

Android 4.1 o superiores







Contenido

MANUAL DE USUARIO HELPER Móvil 9.4.52
Descripción de la aplicación2
Configuración de conexión de la consola2
1. Configuración manual2
2. Configuración mediante QR4
Funciones disponibles en pantalla de login5
Recuperación de contraseña5
Perfil7
Acerca de7
Seguridad8
MI PORTAL8
Visualización de artículos por tipo10
Noticias11
Búsqueda de caso y/o Artículo12
CENTRO DE AYUDA 13
Favoritos
Artículos por categoría15
Creación de caso
Selección de parámetros para crear el caso17
Diligenciar formulario y finalizar creación18
MIS SOLICITUDES
Añadir anotación y/o adjunto a un caso creado21



MANUAL DE USUARIO HELPER Móvil 9.4.5

Descripción de la aplicación

La aplicación HELPER Mobile 9.4.5 es una aplicación para **Smartphones** Android 4.1 (Jelly Bean) o versiones superiores, que permite el registro y seguimiento de casos de tipo Requerimiento de servicio, Incidente y Cambio, en la cual el usuario puede navegar entre los proyectos y los artículos a los cuales se encuentre relacionado.

Configuración de conexión de la consola

1. Configuración manual

Al abrir la consola de usuarios web HELPER Móvil versión 9, se visualiza la pantalla que se ve a continuación, para realizar la configuración manual de la conexión de consola se debe pulsar en el botón "Configuración Manual", en la consola se despliega una nueva pantalla en la cual se brinda instrucciones para realizar la configuración del sitio de Cliente ("ASMSCUSTOMER") el cual es instalado por el instalador *Aranda.ASMS.Installer.exe*.





~
$(\widehat{(1)})$
Helper
Configuración Manual
Ingrese la URL correspondiente a su compañía.
Uri de la compañía
Confirmar
by Aranda ⁵

Una vez ingresada la ruta del sitio ASMSCUSTOMER (http://Servidor/Nombre) en la consola, se debe pulsar el botón "Confirmar", la consola automáticamente validará que la conexión al sitio se realiza correctamente, para esto el sitio debe estar instalado, configurado correctamente y estar expuesto en mediante una IP Pública.

Una vez la consola esté configurada y validada correctamente la conexión, ésta mostrará un

mensaje en pantalla indicando que la conexión se realizó satisfactoriamente y pasa a la pantalla de login.

Desde la configuración manual se puede visualizar el branding por defecto el cual debe estar configurado desde la consola ASMS. La app móvil mostrara color de texto, logo de aplicación (Logo para aplicaciones móviles (200px * 200px)) y logo de encabezado (Logo para el encabezado (280px * 60px)).







2. Configuración mediante QR

Para realizar la configuración mediante QR, en la pantalla inicial de la consola HELPER Móvil versión 9, se debe pulsar sobre el icono de la cámara que se visualiza en pantalla, se abre el escáner de QR y se procede a escanear el código suministrado por el administrador de la plataforma. Una vez realizado esto, la consola quedará automáticamente vinculada a los servicios, la app móvil mostrará color de texto, logo de aplicación (Logo para aplicaciones móviles (200px * 200px)) y logo de encabezado (Logo para el encabezado (280px * 60px)) de acuerdo a la configuración realizada en la consola ASMS.







Funciones disponibles en pantalla de login

Recuperación de contraseña

La aplicación brinda la opción de recuperación de contraseña, seleccionando "Recuperar contraseña" en la pantalla de acceso o login, se abre una nueva ventana donde se visualiza un campo que requiere el usuario al cual se va a suministrar la contraseña de acceso a la aplicación.

	Helper	
	Login	
ARANDA		4
Usuario		
Contraseña		
	Acceder	
	Recuperar contraseña	







Una vez ingresado el usuario se debe seleccionar la opción "Recordar contraseña", automáticamente se enviará un correo electrónico suministrando un recordatorio de su contraseña.



En la opción de perfil se muestra la información del usuario, en esta ventana se mostrará la imagen del usuario la cual se configura desde Profile o Detalle del cliente en la consola ASMS.

	(ြ) Helper	-
	Perfil	
	Usuario TI usuariosusdk@hotmail.com	
Usuar	io	_
usrti		_
Nomb	ere completo	
Usua	irio TI	_
Núm	ero de teléfono móvil	
Corre	o Electrónico	
	riaguadk@hatmail.com	_

Acerca de

\leftarrow	Acerca de
	Aranda a aplicación y su contenido son propiedad de Aranda
Soft	ware Corporation. Esto prohíbe su reproducción total o parcial.
Est Softv Versi	ware Corporation. Esto prohíbe su reproducción total o parcial.
Esta Softv Versia 9.4.5	ware Corporation. Esto prohibe su reproducción total o parcial.
Versie 9.4.5 Códig	ware Corporation. Esto prohíbe su reproducción total o parcial. ón

Ingresando a la información del perfil se muestra la opción "Acerca de" en la cual se visualizará el número de versión y código de versión del aplicativo.





Seguridad

Ingresando a la información del perfil se muestra la opción "Seguridad" en la cual se puede realizar el cambio de la contraseña. Se debe ingresar la contraseña actual y contraseña nueva, posteriormente se pulsa guardar para realizar los cambios.



MI PORTAL

Una vez autenticado se visualizará la información de todos los proyectos a los cuales se encuentra relacionado el usuario, esta pantalla inicial se divide en tres pestañas principales "Mi Portal", "Centro de Ayuda" y "Mis Solicitudes" en los cuales el usuario puede navegar.





En la parte superior de la pantalla se visualizará un primer módulo donde se encuentra un cuadro de búsqueda, en el cual se podrá consultar Artículos y Casos asociados al proyecto.

(问 Helper	
≡ Mi Porta	al	
¿Cómo p Encuentra las respu q	odemos ayudarte? estas, soluciones e info ue necesitas	ormación
Q Ingresa tu	búsqueda	Ŷ
Noticias		
oct. 08, 2018 Noticia inmediata oracle	ago. 21, 2018 Venezuela estrena billetes con cinco ceros menos	ago. 21, 2018 Anuncian para con derrum vía Bog Villavic
IMPORTANTE	IMPORTANTE	IMPORTANTE
ft Mi Portal C	entro de Ayuda Mis S	Solicitudes

En la parte inferior de la búsqueda se muestran los tipos de artículos previamente configurados, al seleccionar uno de estos se mostrará los Artículos que tiene asociados.

En el segundo módulo se podrán visualizar las noticias o novedades, previamente configuradas en la consola ASMS.

En la parte inferior de la pantalla se mostrarán los proyectos asociados al Usuario.





Para mayor facilidad en la identificación del tipo de artículo según el interés del usuario, la consola permite visualizar los artículos por tipos, es decir, en la pantalla principal de "Mi Portal" descrita en el punto anterior, se puede seleccionar los Tipos de Artículos, lo cual mostrará el resultado de los artículos que puede visualizar el usuario filtrado por el tipo seleccionado, tal como se ve a continuación:



Al encontrarse en esta vista, si desea visualizar mayor información acerca del artículo de interés, se puede ampliar el detalle de los artículos seleccionando cualquiera del listado.





En la sección central de la pantalla en el menú "Mi Portal", se encuentra el segmento de noticias, un espacio reservado en la consola para mostrar todas las noticias de interés para el usuario, en este punto podrá visualizar todas las noticias de los proyectos a los cuales se encuentra relacionado el usuario autenticado en la consola.







La búsqueda de caso y/o artículos se realiza en la misma pantalla descrita en la sección "Mi Portal" en el buscador, se ingresan las palabras y la consola arrojará todos los resultados relacionados, por defecto en una vista "Todos" pero cuenta con la posibilidad de filtrar de igual forma por "Casos" y "Artículos".







Esta sección de la consola HELPER Móvil versión 9 está dedicada a los artículos, el Centro de ayuda busca brindar información al usuario que permita dar solución a la inquietud que presenta o brindar información relacionada a un caso que desea registrar, para acceder a este menú, en la parte inferior de la pantalla se encuentra "Centro de ayuda".

El buscador que se encuentra en esta sección realiza búsqueda exclusivamente de artículos, de igual forma se cuenta con las opciones de filtrar artículos por tipo.



Al pulsar la pestaña de "Favoritos" en el menú de "Centro de ayuda", la consola muestra el listado de todos los artículos que el usuario ha marcado como favoritos, este listado trae los artículos de todos los proyectos a los cuales el usuario que está consultando se encuentre asociado.

En la opción "Todos los Artículos", se visualizarán inicialmente los Artículos que estén mejor calificados y en orden de calificación.



SOFTWARE









En la parte inferior de la pantalla se encuentra la sección del *Centro de ayuda* que permite al usuario filtrar los artículos por proyecto y categoría, el funcionamiento está dado de la siguiente forma:

1. Seleccionar el proyecto.







Al seleccionar un artículo en la parte inferior de la pantalla se visualizan los adjuntos que están relacionados al artículo.







Selección de parámetros para crear el caso

Para la creación de caso se debe seguir el siguiente paso a paso:

- Ingresar al menú "Mi Portal", desplegar el proyecto donde se desea crear el caso y seleccionar el servicio al cual se desea crear el caso.
- Seleccionar la categoría. En esta pantalla el usuario podrá visualizar detalle sobre el servicio.





3. Una vez seleccionado el servicio y la categoría, la consola lleva a una pantalla donde permite confirmar el inicio de la creación del caso y volver para seleccionar otro servicio o cancelar la creación.

4. Para continuar la creación del caso, se debe pulsar en el botón "Iniciar solicitud", la consola abrirá el formulario para la creación del caso.



La consola muestra una pantalla en la cual se puede diligenciar los campos de Asunto, descripción. La consola permite realizar la búsqueda de CI y diligenciar los campos adicionales de acuerdo al tipo de caso a realizar ya sea Requerimientos de Servicio, Incidentes y/o Cambios (Los tipos de casos depende del tipo de licenciamiento o permisos otorgados desde la consola de configuración ASMS).



En esta parte de la creación, se deben diligenciar todos

los campos adicionales requeridos (Los marcados con asterisco * son obligatorios),

i Helper	
\leftarrow Solicitud	CANCELAR
Texto 2:	
Fecha 1: Seleccione fecha Fecha (ene-dic 2018) Fecha 2: Seleccione fecha Fecha de creación (FC - FC+1) Fecha 3: Seleccione fecha Fecha actual (FA+1 - sin)	
Enviar	(0)

adicionalmente se cuenta con la opción de adjuntar archivos al caso.

Una vez diligenciada toda la información, se procede a pulsar el botón "Enviar", la consola procederá al registro del caso automáticamente, finalmente se mostrará un mensaje indicando que el caso fue creado correctamente con el código compuesto del mismo, tal como se visualiza en la imagen a continuación:

Caso creado. RF-1185-2-127



En el menú "Mis Solicitudes" el usuario podrá visualizar el listado de casos con el detalle principal de los mismos, aquí se encuentran los casos registrados de todos los proyectos a los cuales pertenece el usuario autenticado en la aplicación, el listado muestra detalles como: Fecha de creación, Tipo de caso, Id del caso, Proyecto al cual pertenece y estado del caso, adicionalmente, en el listado de casos se visualiza un icono de adjuntos y/o anotaciones.



Para visualizar la información completa del caso, el usuario debe pulsar sobre el que desea consultar, la consola abre el caso en una nueva pantalla que facilitará la visualización del mismo, tal como se ve en la imagen a continuación:





	IM-18645	2-19-1136	22 may., 2018 02:46 p. m.
.0	Tarrifa_Q	A(SQL)-01	
	Servicio d	e Bases de Datos 2.	0 / Bases de datos Producción
	Ampliar	ntormacion	
	Estado		
	Registrac	o	
	PruebaRe	gla8 18.02:46:12 PM	
	NumeroLi	mite3	
	1000 Feebad		
	22/06/20	18 2:46:21 p. m.	
	BDProduc Caso de n	ción rueba para docume	ntación
	0000 00 p	racoa para accumen	
Todo	Adjunto	os Notas Com	versaciones
2 mag	yo 🕑	Nota de Alvaro J	Javier Tarrifa Velasquez
:47 p.	m.	NOTA 1: Caso di	e prueba para documentación
0.000		Ha agragado un	archivo adjunto
2 ma	yo 🥏 m.	IMG_20180522_	144634.png
			+

En el detalle de la solicitud se pueden visualizar los campos adicionales del mismo, además cuenta con las pestañas de "Todo", "Adjuntos", "Notas" y "Conversaciones", lo que facilita la consulta de la información del caso.

Todo: En esta pestaña se muestran todas las actividades realizadas en el caso correspondientes a adjuntos, notas y conversaciones.

Adjuntos: En esta pestaña se muestran los archivos adjuntos al caso.

Notas: En esta pestaña se muestran las notas realizadas al caso.

Conversaciones: En esta pestaña se muestra el histórico de conversación realizada por medio del chat desde la consola web ASMS.







Para visualizar la descripción completa del caso, el usuario debe pulsar el botón "Ampliar

información".

\leftarrow	Detalle	
1	IM-968-2-252	01 jun., 2021 05:02 p.m.
	Aprovisionamiento de ticket incidente 001	Almacenamiento / Infraestructura1

Añadir anotación y/o adjunto a un caso creado

Durante la visualización de un caso, en la parte inferior derecha de la pantalla aparece un icono más (+) el cual despliega dos opciones adicionales las cuales son:

1. Agregar adjunto:

Al seleccionar "Agregar adjunto", la consola permite adicionar un archivo desde el teléfono o tomar una foto directamente con la cámara, la cual quedará automáticamente adjunta al caso.

2. Agregar nota:

Al seleccionar "Agregar nota", se abre una caja de texto donde podrá ingresar la



anotación, una vez finalizada esta acción, la nota quedará añadida al caso con propiedad de nota pública.