

# MANUAL DE USUARIO HELPER MÓVIL IOS v9.2.15

IOs 12 o superiores



## Contenido

MANUAL DE USUARIO HELPER Móvil 9.2.15.....	2
Descripción de la aplicación .....	2
Configuración de conexión de la consola .....	2
1. Configuración manual .....	2
2. Configuración mediante QR.....	4
Funciones disponibles en pantalla de login.....	5
Recuperación de contraseña .....	5
Perfil.....	7
Resumen.....	7
Seguridad.....	8
MI PORTAL .....	9
Visualización de artículos por tipo .....	10
Noticias.....	11
Búsqueda de caso y/o Artículo.....	12
CENTRO DE AYUDA.....	13
Favoritos .....	14
Artículos por categoría.....	14
Creación de caso.....	18
Selección de parámetros para crear el caso.....	18
Diligenciar formulario y finalizar creación .....	20
MIS SOLICITUDES .....	21
Añadir anotación y/o adjunto a un caso creado.....	23



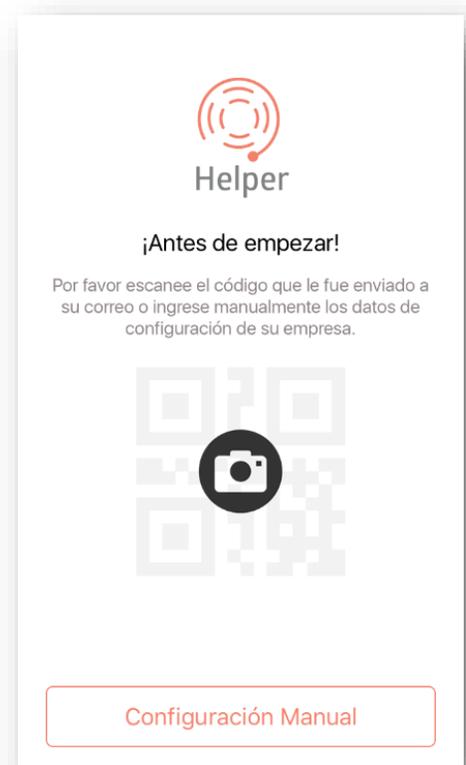
## Descripción de la aplicación

La aplicación HELPER Mobile 9.2.15 es una aplicación para dispositivos móviles IOS, 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*.





< Atrás

Helper

Configuración Manual

Ingrese la URL correspondiente a su compañía.

Url de la compañía

Confirmar

by Aranda

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)).

Sin SIM 10:07 a. m. 96 %

< Atrás

Acceder

ARANDA

usrti

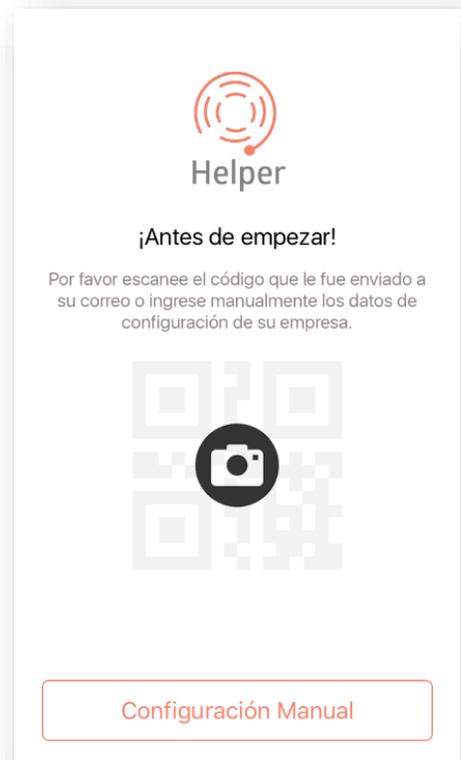
Contraseña

Acceder



## 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

< Back

Helper  
Login

ARANDA

User

Password

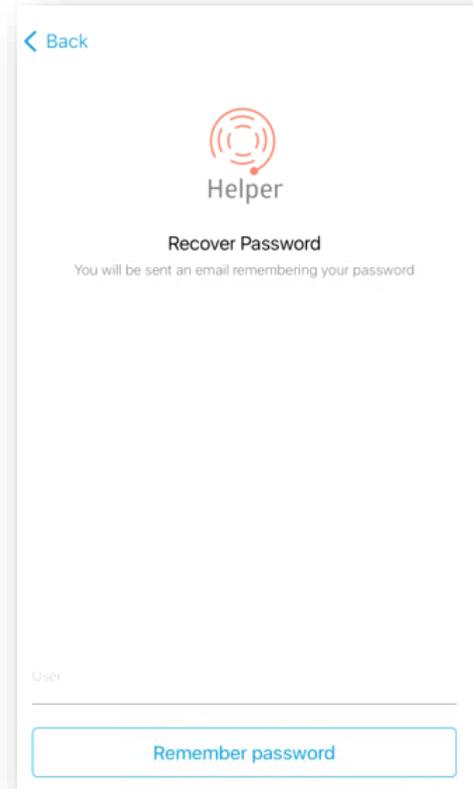
Login

Forgot your password?

by Aranda

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.

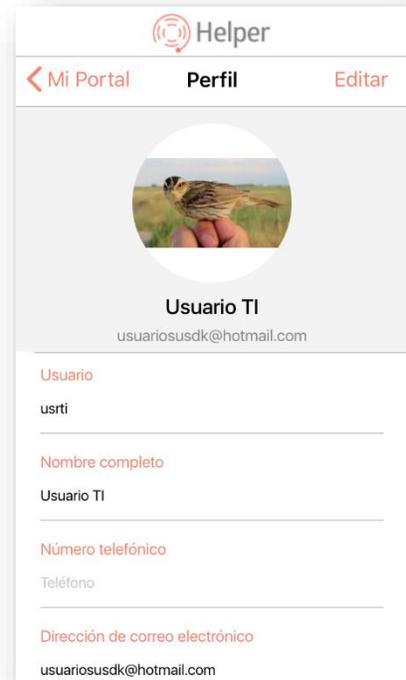
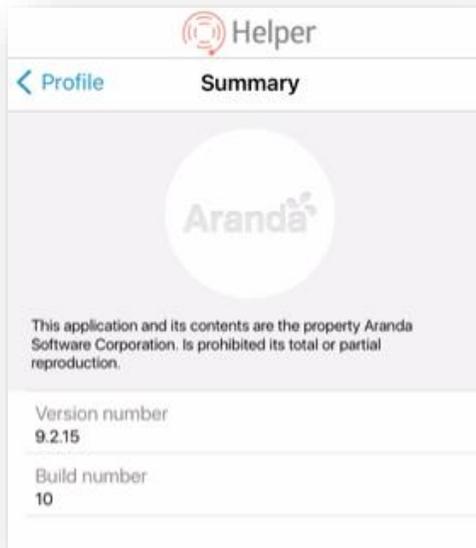
Una vez ingresado el usuario se debe seleccionar la opción "Recordar contraseña", automáticamente se enviará un correo electrónico suministrando un recordatorio de su contraseña.



The screenshot shows a mobile application screen with a white background and a blue header bar. In the top left corner of the screen, there is a blue arrow pointing left and the text "Back". In the center, there is a red circular icon with a white face and a red dot for a nose, with the word "Helper" below it. Underneath the icon, the text "Recover Password" is displayed in bold, followed by the message "You will be sent an email remembering your password". At the bottom of the screen, there is a label "User" above a horizontal line representing an input field. Below the input field is a blue button with the text "Remember password".

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.

## Resumen



Ingresando a la información del perfil se muestra la opción “Resumen” en la cual se visualizará el número de versión y número de compilación del aplicativo.

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.



Helper

< Perfil Seguridad Guardar



**Usuario TI**  
usuariosusdk@hotmail.com

Contraseña actual

Nueva contraseña

Confirmar nueva contraseña



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.

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.

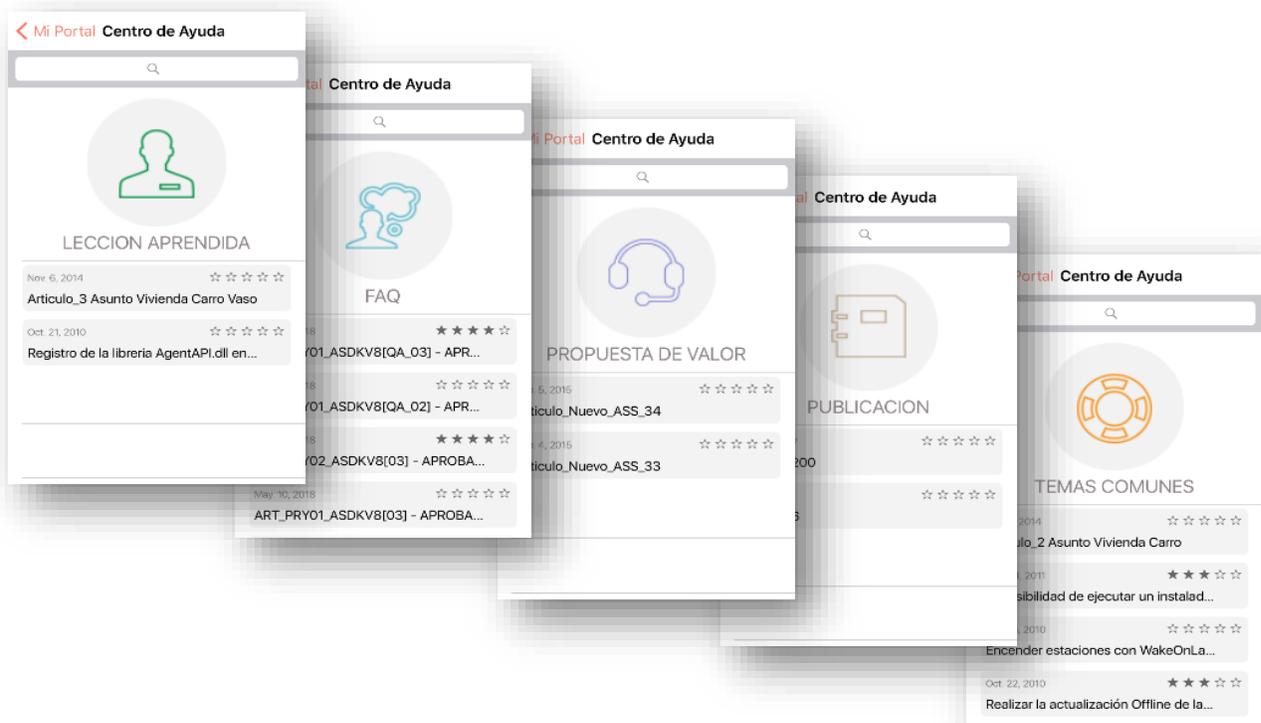
En el segundo módulo se podrán visualizar las noticias o novedades, previamente configuradas en la consola ASMS.

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



## Visualización de artículos por tipo

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:

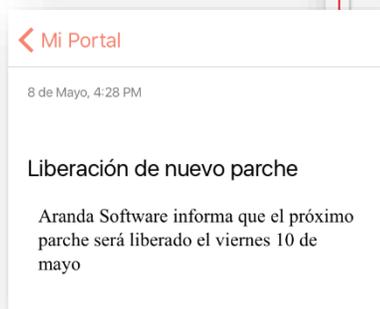


Al encontrarse en esta vista, si desea visualizar mayor información acerca del artículo de interés, se puede ampliar el detalle de los artículos seleccionando cualquiera del listado.



## Noticias

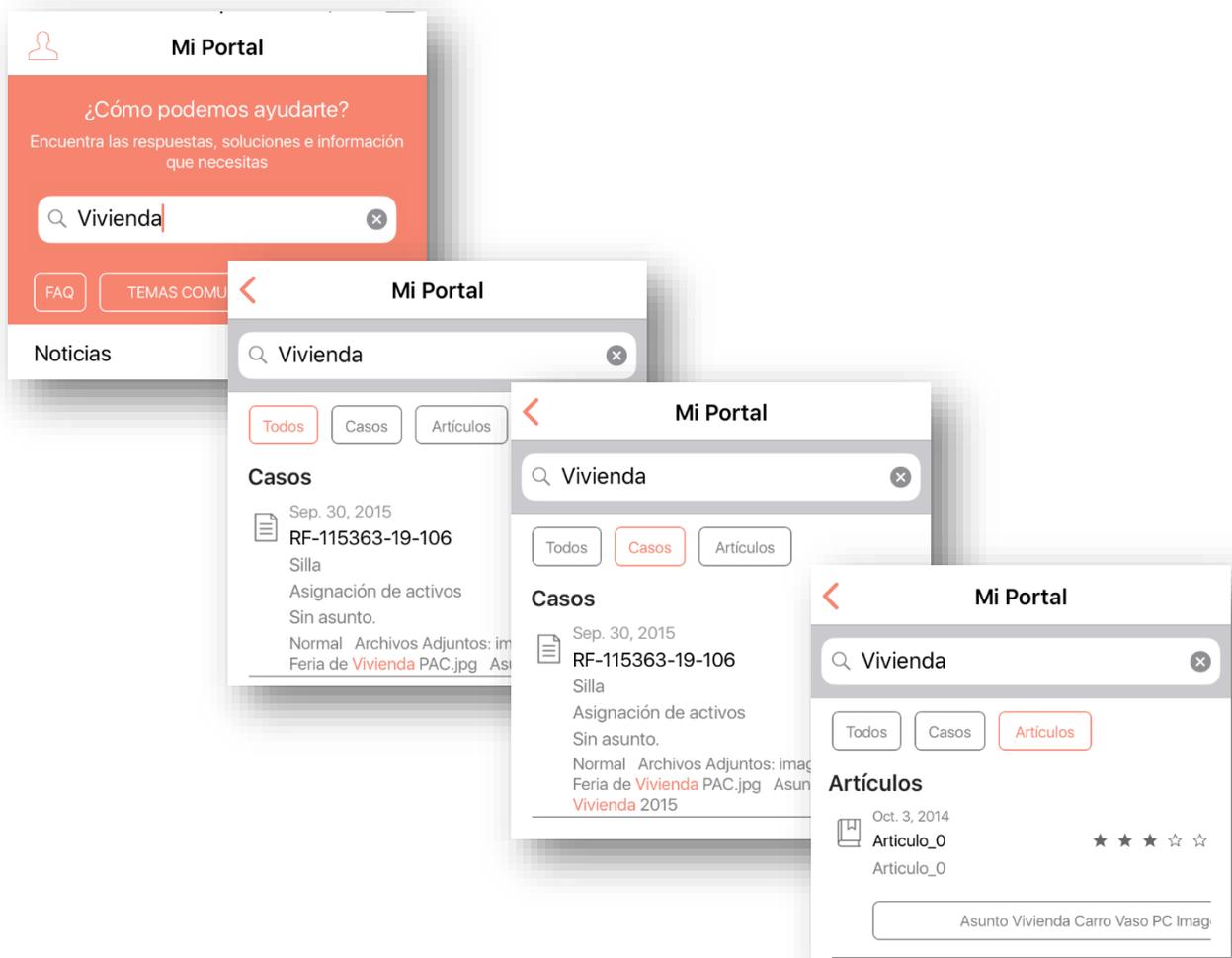
En la sección central de la pantalla en el menú “Mi Portal”, se encuentra el segmento de noticias, un espacio reservado en la consola para mostrar todas las noticias de interés para el usuario, en este punto podrá visualizar todas las noticias de los proyectos a los cuales se encuentra relacionado el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





## Búsqueda de caso y/o Artículo

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”.

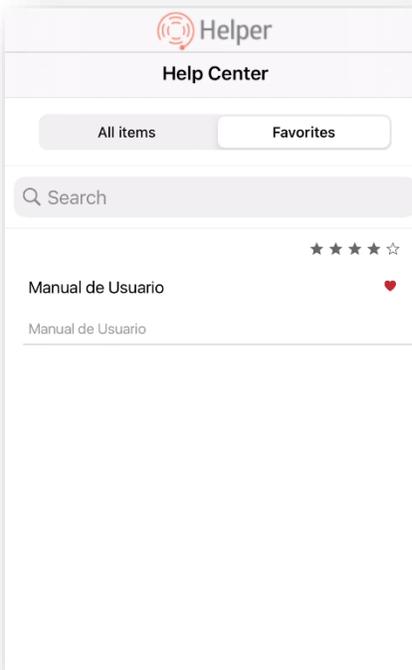




Esta sección de la consola HELPER Móvil versión 9 está dedicada a los artículos, el Centro de ayuda busca brindar información al usuario que permita dar solución a la inquietud que presenta o brindar información relacionada a un caso que desea registrar, para acceder a este menú, en la parte inferior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



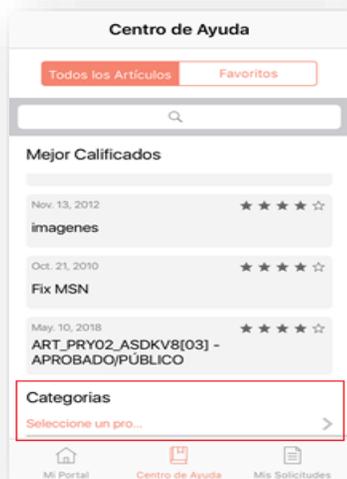


Al pulsar la opción “Favoritos”, se podrán visualizar los Artículos que fueron previamente marcados por el Usuario como favoritos, este listado trae los artículos de todos los proyectos a los cuales el usuario que está consultando se encuentre asociado.

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

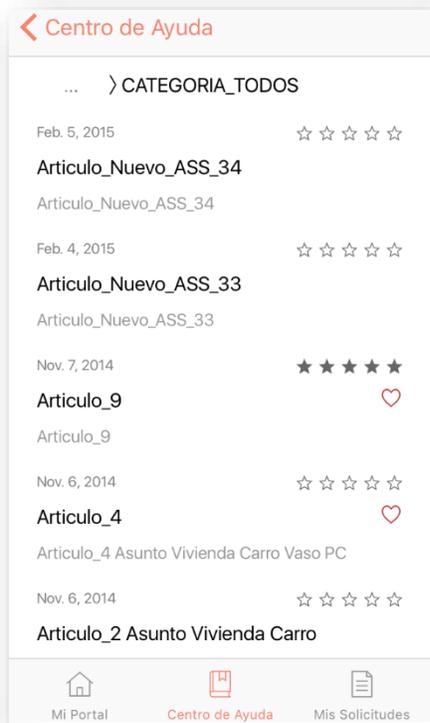
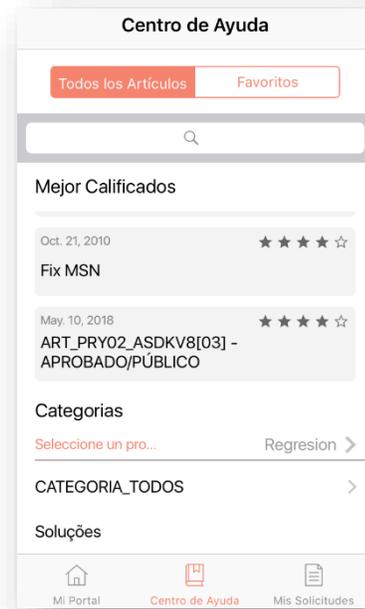
## Artículos por categoría

En esta pantalla se visualiza la opción “Categorías” en la cual se seleccionará uno de los Proyectos, que tiene el Usuario asociado.





Una vez seleccionado el Proyecto, se visualizarán las “Categorías” en las cuales están divididos los Artículos.



Al seleccionar la Categoría, se visualizarán todos los Artículos que se encuentren asociados a la selección realizada.



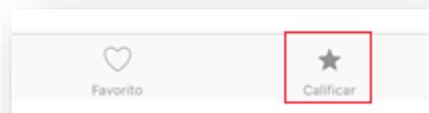
Al seleccionar un Artículo y visualizar los detalles de este, el Usuario podrá validar la fecha de creación, su calificación, el título, descripción, artículos relacionados y palabras clave con las que fue configurado el Artículo.



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



De igual manera el Usuario podrá seleccionar como Favorito o no el Artículo seleccionado, pulsando la opción de “Favorito” que se encuentra en la parte inferior de la pantalla.



También el Usuario podrá “Calificar” el Artículo, seleccionando la opción “Calificar” y posteriormente, ingresando la calificación que desee con los comentarios que requiera ingresar.

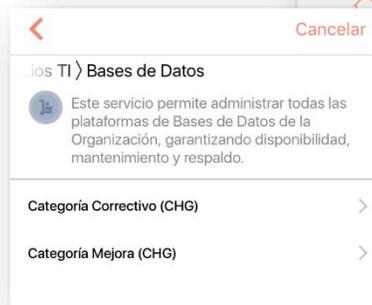
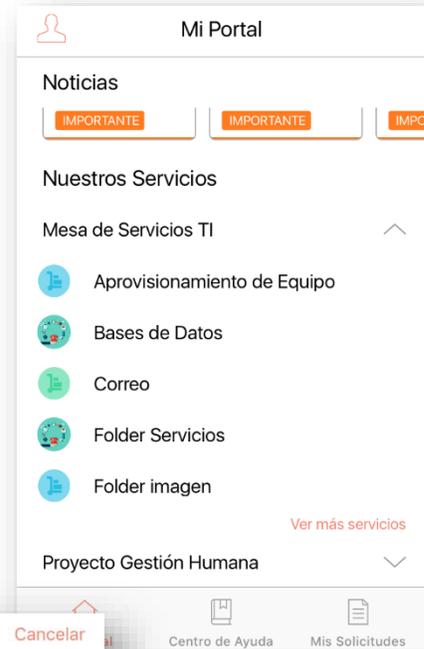


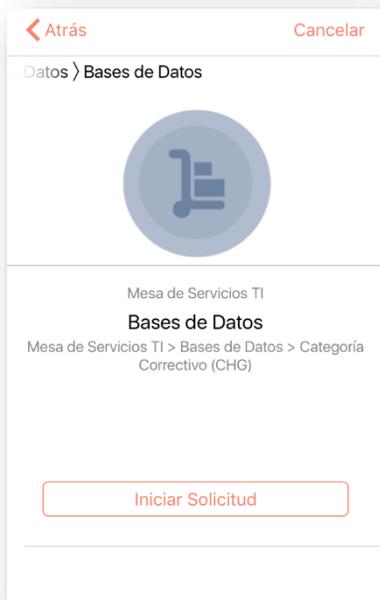


## Selección de parámetros para crear el caso

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

1. 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.
2. 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.

## Diligenciar formulario y finalizar creación

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 dependen del tipo de licenciamiento o permisos otorgados desde la consola de configuración).

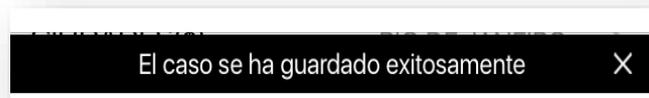
En esta parte de la creación, se debe diligenciar todos los campos adicionales requeridos (Los marcados con asterisco \* son obligatorios), adicionalmente se cuenta con



la opción de adjuntar un archivo al caso.

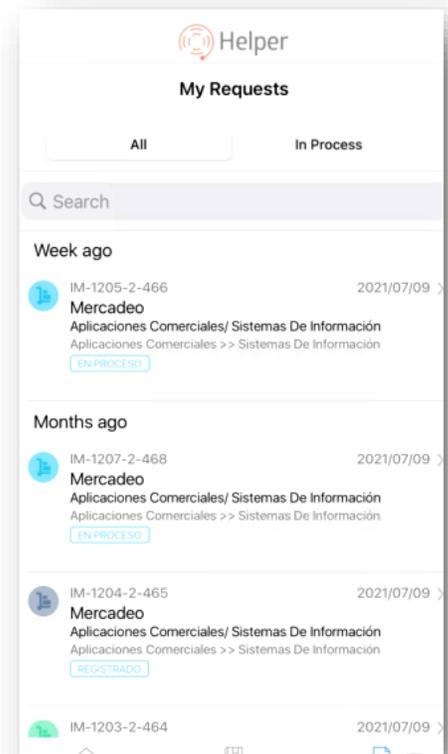


Una vez diligenciada toda la información, se procede a pulsar el botón “Enviar”, la consola procederá al registro del caso automáticamente, finalmente se mostrará un mensaje indicando que el caso fue creado correctamente con el código compuesto del mismo, tal como se visualiza en la imagen a continuación:





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. 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:



En el detalle de la solicitud se puede 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 muestra todas las actividades realizadas en el caso correspondientes a adjuntos, notas y conversaciones.



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

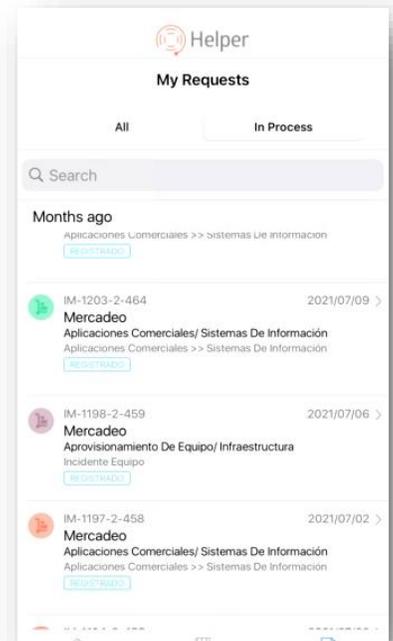
**Notas:** En esta pestaña se muestran las notas realizadas al caso.

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



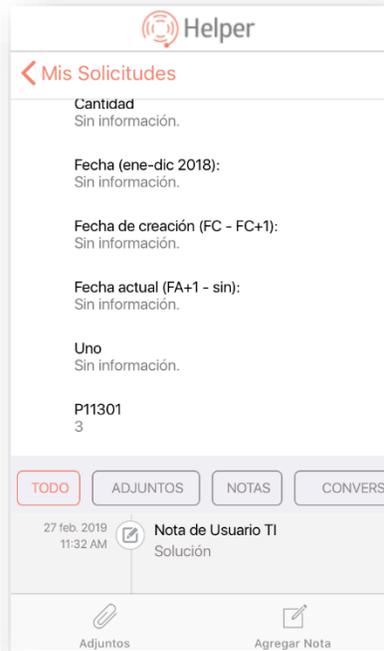
Para visualizar la descripción completa del caso, el usuario debe pulsar el botón “Ampliar información”.

Al seleccionar la opción “En Proceso”, se podrán visualizar las solicitudes o casos que están siendo atendidos por un Especialista.





## Añadir anotación y/o adjunto a un caso creado



Durante la visualización de un caso, en la parte inferior de la pantalla aparecen dos opciones adicionales las cuales son:

### 1. Agregar adjunto:

Al seleccionar “Agregar adjunto”, la consola permite adicionar 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.