

MANUAL DE USUARIO ASDK MÓVIL v1.1

Android 4.1.1 o superiores





ASDK Móvil 1.0

Descripción de la aplicación:

La aplicación ASDK Mobile 1.0 es una aplicación para **Smartphones** Android 4.1.1 o versiones superiores, que permite la gestión de casos de tipo Requerimiento de servicio, Incidente y Problema dirigida a usuarios especialistas de Aranda Service Desk.

Funcionalidad

1. Pantalla de acceso

Pantalla inicial de la aplicación donde se ingresa el usuario y la contraseña del especialista, el acceso a la aplicación requiere de la previa configuración de un proyecto en Aranda Service Desk.

En la parte inferior izquierda se encuentra la opción de configuración del servicio.



2. Configuración de los servicios

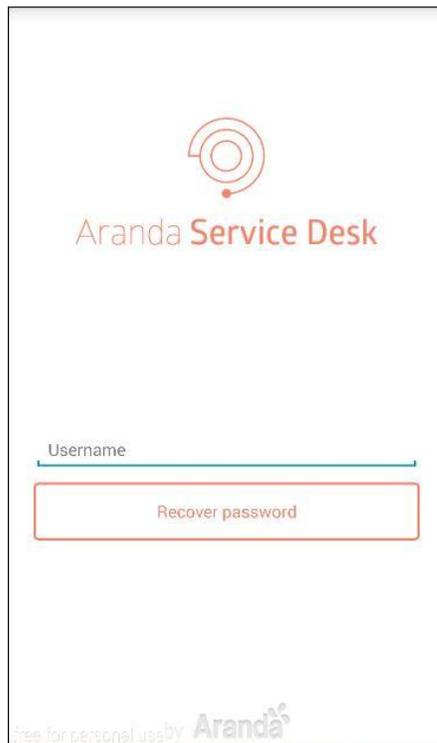


Para configurar la aplicación se debe ingresar la URL donde se encuentra el sitio de los servicios Rest del ambiente de Aranda Service Desk.

La estructura de la URL es:

`http://Servidor/NombreServicioRest`

3. Recuperación de contraseña



La aplicación brinda la opción de recuperación de contraseña, seleccionando “¿Olvidó su contraseña?” en la pantalla de acceso, se abre esta ventana que requiere el nombre de usuario para recuperar la contraseña de acceso a la aplicación, una vez ingresado el usuario se selecciona la opción “Recuperar contraseña” y se enviará un correo electrónico con la clave de acceso en caso de que el usuario ingresado sea correcto.



4. Listado general de casos

Tickets		Q	+	⋮
Alvaro Tarrifa Velasquez				
396	08/04/2016 11:01:15			
ASIGNADO	MANANTIAL			>
Alvaro Tarrifa Velasquez	AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01	Incident		
394	07/04/2016 13:50:11			
ASIGNADO	COFFE			>
Raul Alberto Guecha	AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01	Incident		
393	07/04/2016 13:23:15			
ASIGNADO	COFFE			>
Raul Alberto Guecha	AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01	Incident		
392	07/04/2016 13:07:41			
ASIGNADO	COFFE			>
Raul Alberto Guecha	AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01	Incident		
391	07/04/2016 11:44:01			
ASIGNADO	COFFE			>
Raul Alberto Guecha				

El listado general de casos permite visualizar el detalle principal de los casos de todos los proyectos a los cuales pertenece el usuario especialista autenticado en la aplicación, estos se muestran en bloques de diez (10) registros por tipo de caso de la siguiente manera: 1. Incidentes, 2. Problemas y 3. Requerimientos, la vista sólo trae los casos en los que el responsable asignado es el especialista autenticado en la aplicación, el ordenamiento de los casos está definido por número de caso (ID).

En este listado también es posible realizar una actualización de la información por medio del botón Refrescar desplegando el menú en los tres puntos en la parte superior derecha de la pantalla (Al realizar esta acción se cargará nuevamente el listado de casos y se reflejarán los cambios en la información de los mismos en caso de haberse realizado).





5. Crear caso

Para realizar la creación de un caso se debe seleccionar el botón “+” en la pantalla del listado general de casos, posteriormente indicar el tipo de caso que desea crear (Requerimiento, Incidente o Problema) y proceder a diligenciar el formulario teniendo en cuenta la configuración definida para el proyecto, se finaliza la creación seleccionado el botón “√” (en cualquier punto de la creación de caso, se puede cancelar el mismo mediante la opción “X” en la parte superior derecha de la pantalla).

En caso de tener campos adicionales definidos (básicos o avanzados), la aplicación mostrará la respectiva ventana para su diligenciamiento, se debe finalizar la creación del caso ejecutando la opción “√”.

Una vez creado el caso, se presenta la información del mismo en modo visualización.

En la creación de un caso, siempre es requerido seleccionar un cliente (excepto en los problemas), una vez creado el caso, se asociara al mismo la primera compañía que tenga asociado el cliente que se seleccionó en la creación, desde la consola móvil no es posible seleccionar o modificar una compañía en un caso.



6. Campos adicionales

La pestaña de campos adicionales permite realizar el diligenciamiento de los campos básicos y/o avanzados que se tengan configurados por tipo de caso.

Tanto en la creación, edición como en la visualización de los campos adicionales, dependiendo de la cantidad de campos adicionales configurados así será su visualización en la pantalla y dependiendo del tamaño del dispositivo donde se está visualizando, en caso de que se supere el tamaño de la pantalla, es necesario desplazarse hacia abajo para ver toda la información completa.

Los campos adicionales se clasifican en 4 categorías: Campos por estado, Campos por servicio (incluye los campos por categoría y servicios), Campos por categoría y Campos básicos.

7. Tipos de datos de campos adicionales

La consola *Aranda Service Desk Mobile* soporta todos los campos adicionales que se pueden configurar desde la consola de configuración BASDK, haciendo posible diligenciar todos los tipos de datos en la creación de casos.

Entre los tipos de datos soportados se encuentran los siguientes:

1. Texto
2. Fecha
3. Lista
4. Parágrafo
5. Check box
6. Texto numérico

La visualización de los campos adicionales y su obligatoriedad, dependerá de la configuración realizada en la consola de configuración BASDK, ya que la consola móvil responde a los filtros de estados, categorías y servicios.



8. Visualización de casos

Detail	
396	ASIGNADO
MANANTIAL	Incident
Alvaro Tarrifa Velasquez	
Project:	AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01
CI:	* Aranda ADSynchronization
Service:	Portatil
Urgency:	HIGH
Specialist:	Alvaro Tarrifa Velasquez
Category:	Asignación de activos
State:	ASIGNADO
Reason:	New
SLA:	ANS_1
Description	>
Solution	>
Historic	>
Additional fields	>
Attach	>
Tasks for personal use	>

Existen tres formas de acceder a la visualización de la información de un caso, la primera es seleccionar un caso desde la lista general de casos, seleccionar un caso como resultado de una búsqueda o después de haber creado el caso, en este modo es posible ver la siguiente información:

Descripción: Permite visualizar la descripción del caso.

Solución: Permite visualizar el comentario de solución del caso.

Histórico: Permite adicionar notas y visualizar el registro de las modificaciones del caso, cada registro se visualiza en una pestaña que permite ver el detalle del mismo pulsando sobre la pestaña correspondiente.

Campos Adicionales: Permite visualizar la información de los campos adicionales.

Adjuntar: Permite adjuntar imágenes desde el dispositivo móvil, no es posible eliminar un adjunto una vez sea realizada la carga del mismo al caso.

Tareas: Permite visualizar las tareas del caso, no es posible realizar ninguna gestión sobre las mismas.

Las acciones de adjuntar archivo o añadir nota sobre un caso, sólo se encuentran disponibles una vez el caso esté creado y específicamente en modo visualización del caso.



9. Edición de casos



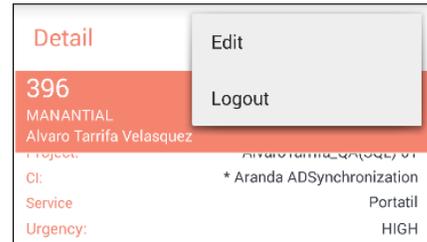
Detail

396 ASIGNADO
MANANTIAL Incident
Alvaro Tarrifa Velasquez

Project: AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01
 Cl: * Aranda ADSynchronization
 Service: Portatil
 Urgency: HIGH
 Specialist: Alvaro Tarrifa Velasquez
 Category: Asignación de activos
 State: ASIGNADO
 Reason: New
 SLA: ANS_1

Description >
 Solution >
 Historio >
 Additional fields >
 Attach >
 Tasks personal use >

Para acceder a la edición de un caso es necesario ingresar primero a un caso en la lista general de casos. Posteriormente seleccionar el botón de los tres puntos en la parte superior derecha de la consola (como se ve en la imagen)



Detail

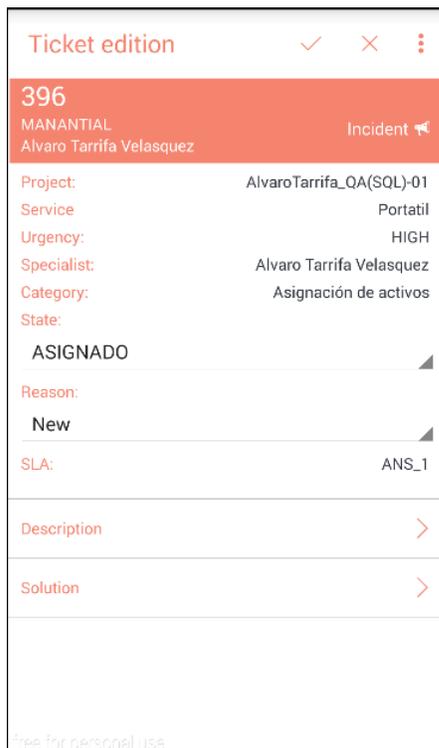
396 ASIGNADO
MANANTIAL Incident
Alvaro Tarrifa Velasquez

Project: AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01
 Cl: * Aranda ADSynchronization
 Service: Portatil
 Urgency: HIGH

Edit
 Logout

En la edición de un caso los campos disponibles para modificación son Estado y Razón, se puede adicionar o modificar una solución ingresando a la pestaña Solución, una vez realizados cambios en estos campos, se procede a guardar y la consola evalúa si existen campos adicionales, en ese caso se visualizará dicha sección permitiendo las modificaciones deseadas.

Si la edición se realiza para un caso de tipo Problema, la consola permitirá clasificar el caso como un error conocido y se habilitará la opción para seleccionar una Causa.



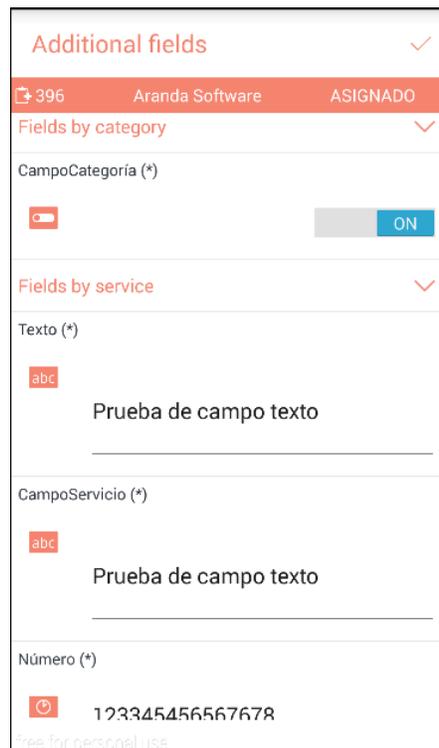
Ticket edition ✓ ✕ ⋮

396 Aranda Software ASIGNADO
MANANTIAL Incident
Alvaro Tarrifa Velasquez

Project: AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01
 Service: Portatil
 Urgency: HIGH
 Specialist: Alvaro Tarrifa Velasquez
 Category: Asignación de activos
 State: **ASIGNADO**
 Reason: **New**
 SLA: ANS_1

Description >
 Solution >

free for personal use



Additional fields ✓

396 Aranda Software ASIGNADO

Fields by category

CampoCategoría (*)
 ON

Fields by service

Texto (*)
 abc Prueba de campo texto

CampoServicio (*)
 abc Prueba de campo texto

Número (*)
 123345456567678

free for personal use



10. Búsqueda de casos

Tickets		🔍	+	⋮
Alvaro Tarrifa Velasquez				
396	08/04/2016 11:01:15			
ASIGNADO	MANANTIAL	>		
Alvaro Tarrifa Velasquez				
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 Incident 🔊				
394	07/04/2016 13:50:11			
ASIGNADO	COFFE	>		
Raul Alberto Guecha				
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 Incident 🔊				
393	07/04/2016 13:23:15			
ASIGNADO	COFFE	>		
Raul Alberto Guecha				
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 Incident 🔊				
392	07/04/2016 13:07:41			
ASIGNADO	COFFE	>		
Raul Alberto Guecha				
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 Incident 🔊				
391	07/04/2016 11:44:01			
ASIGNADO	COFFE	>		
Raul Alberto Guecha				

Para acceder al formulario de búsqueda de casos es necesario pulsar el botón con forma de lupa en la parte superior derecha de la lista general de los casos.

La búsqueda de casos puede realizarse por los siguientes criterios: Proyecto, Tipo de caso, Estado, ID. Los resultados de la búsqueda en esta consola, solo tienen en cuenta los casos donde el responsable es el especialista autenticado en la aplicación.

Case search		🔍	⋮
Alvaro Tarrifa Velasquez			
Project	AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01		
Type	🔊 Requirimiento 🔊 Incidente 🔊 Problema		
State	ID		
All	Search by id	🔍	
You can search by a particular state and by case id			
			
Free for personal use			

← Case search		🔍	⋮
Alvaro Tarrifa Velasquez			
539	11/04/2016 11:14:26		
Registrada	MANANTIAL	>	
Alvaro Tarrifa Velasquez			
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 Service call 🗨️			
538	08/04/2016 18:44:43		
Registrada	MANANTIAL	>	
Alvaro Tarrifa Velasquez			
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 Service call 🗨️			
537	08/04/2016 12:01:46		
Registrada	MANANTIAL	>	
Alvaro Tarrifa Velasquez			
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 Service call 🗨️			
536	07/04/2016 18:55:48		
Registrada	MANANTIAL	>	
Alvaro Tarrifa Velasquez			
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 Service call 🗨️			
535	06/04/2016 18:42:57		
Registrada	MANANTIAL	>	
Alvaro Tarrifa Velasquez			