

MANUAL DE USUARIO ASDK MÓVIL v1.0

iOS





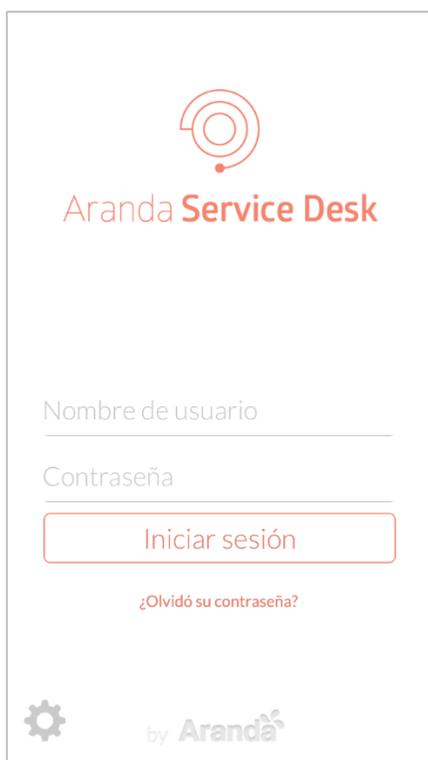
ASDK Móvil iOS 1.0

Descripción de la aplicación:

La aplicación ASDK Mobile 1.0 es una aplicación para Smartphones Android y iOS que permite la gestión de casos de tipo Requerimiento de servicio, Incidente y Problema, esta consola va 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 que va a autenticarse, el acceso a la aplicación requiere de la previa configuración de una ruta donde se encuentren publicados los servicios de Aranda Service Desk a los cuales se va a apuntar.

En la parte inferior izquierda de la pantalla de acceso se encuentra la opción de configuración, pulsando el botón la consola abre una nueva pantalla donde se debe ingresar la ruta de los servicios.



2. Configuración de los servicios

Cancelar Guardar

Aranda Service Desk

URL Aranda Web Service
http://192.168.3.138/asdkapi/

Probar conexión

by Aranda

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

Posteriormente se debe pulsar el botón “Probar conexión”, si la validación de la URI ingresada es satisfactoria la consola indicará que la conexión es válida y se debe proceder a guardar, acción que llevará a la pantalla de login nuevamente y ya se podrá acceder, caso contrario, la consola indicara que la URI es invalida, por lo que se debe revisar si la ruta ingresada es correcta y volver a intentar establecer la conexión.

3. Recuperación de contraseña

Cancelar

Aranda Service Desk

Usuario

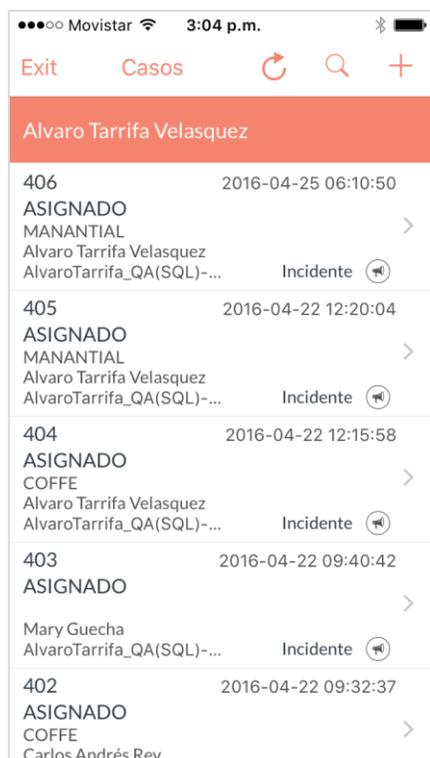
Restablecer Contraseña

by Aranda

La aplicación brinda la opción de recuperación de contraseña en caso de haberla olvidado, 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.



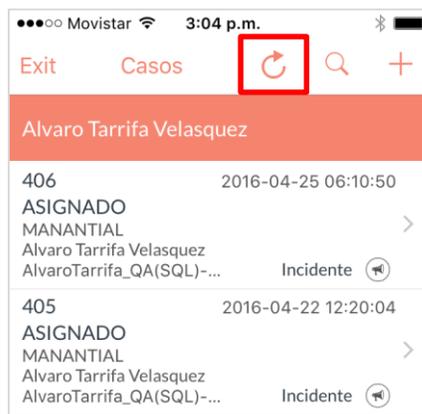
4. Listado general de casos



Alvaro Tarrifa Velasquez	
406	2016-04-25 06:10:50
ASIGNADO MANANTIAL	>
Alvaro Tarrifa Velasquez AlvaroTarrifa_QA(SQL)-...	Incidente 🔊
405	2016-04-22 12:20:04
ASIGNADO MANANTIAL	>
Alvaro Tarrifa Velasquez AlvaroTarrifa_QA(SQL)-...	Incidente 🔊
404	2016-04-22 12:15:58
ASIGNADO COFFE	>
Alvaro Tarrifa Velasquez AlvaroTarrifa_QA(SQL)-...	Incidente 🔊
403	2016-04-22 09:40:42
ASIGNADO	>
Mary Guecha AlvaroTarrifa_QA(SQL)-...	Incidente 🔊
402	2016-04-22 09:32:37
ASIGNADO COFFE	>
Carlos Andrés Rey	

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 organizados 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 o código del caso (ID).

En este listado también es posible realizar una actualización de la información por medio del botón Refrescar en la parte superior de la pantalla como se ve en la siguiente imagen, 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.



Alvaro Tarrifa Velasquez	
406	2016-04-25 06:10:50
ASIGNADO MANANTIAL	>
Alvaro Tarrifa Velasquez AlvaroTarrifa_QA(SQL)-...	Incidente 🔊
405	2016-04-22 12:20:04
ASIGNADO MANANTIAL	>
Alvaro Tarrifa Velasquez AlvaroTarrifa_QA(SQL)-...	Incidente 🔊



5. Crear caso

Cancel Creación de caso Guardar

Tipo
Requerimiento Incidente Problema

Proyecto AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01 >

Cliente >

CI >

Categoría >

Servicio >

Estado Registrada >

SLA >

Urgencia >

Grupo de... >

Especialista >

Descripción

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 “Guardar” (en cualquier punto de la creación de caso, se puede cancelar el mismo mediante la opción “Cancelar” en la parte superior izquierda 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 pulsando la opción “Guardar”.

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 adicionará 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 la compañía en un caso.



6. Campos adicionales

Campos adicionales Guardar

Básicos

BasicoTexto

BasicoTextoL

BasicoCheckBox

BasicoNumero

Servicio

FechaPrueba

CampoCategoriaTN

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 iOS* 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. Párrafo (Texto largo)
5. Check box
6. Numéricos

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



Cancelar Detalle Editar	
406	2016-04-25 06:10:50
ASIGNADO	
MANANTIAL	
Alvaro Tarrifa Velasquez	
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01	Incidente 
Categoría	Prestamos
Servicio	Portatil
Especialista	Alvaro Tarrifa Velasquez
SLA	ANS_1
Urgencia	LOW
Razón	New
Descripción	>
Solución	>
Histórico	>
Campos Adicionales	>
	>

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.

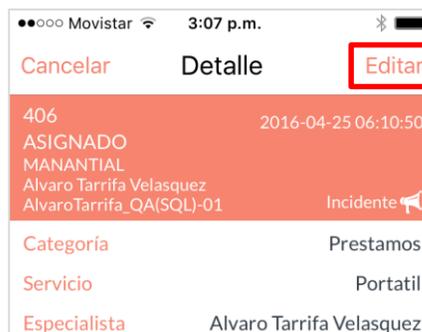


9. Edición de casos



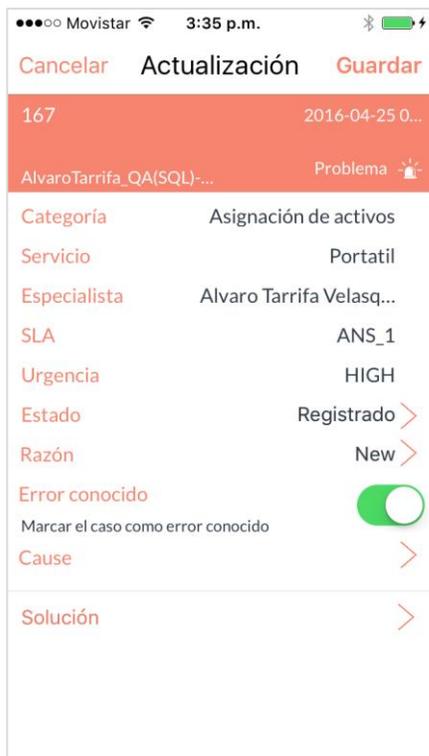
406	2016-04-25 06:10:50
ASIGNADO MANANTIAL Alvaro Tarrifa Velasquez AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01	Incidente
Categoría	Prestamos
Servicio	Portatil
Especialista	Alvaro Tarrifa Velasquez
SLA	ANS_1
Urgencia	LOW
Razón	New
Descripción	>
Solución	>
Histórico	>
Campos Adicionales	>

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 editar en la parte superior derecha de la consola móvil.

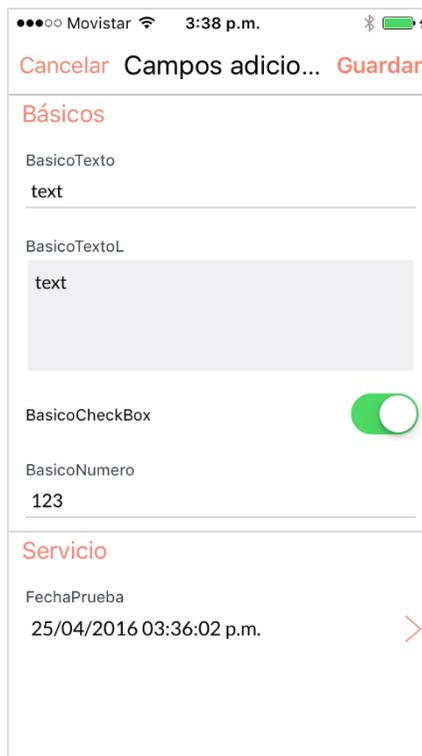


En la edición de un caso, los campos disponibles para modificación son Estado y Razón, a su vez se puede adicionar o modificar una solución ingresando a la pestaña Solución y los campos adicionales ingresando a la respectiva pestaña en el formulario del caso.

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.



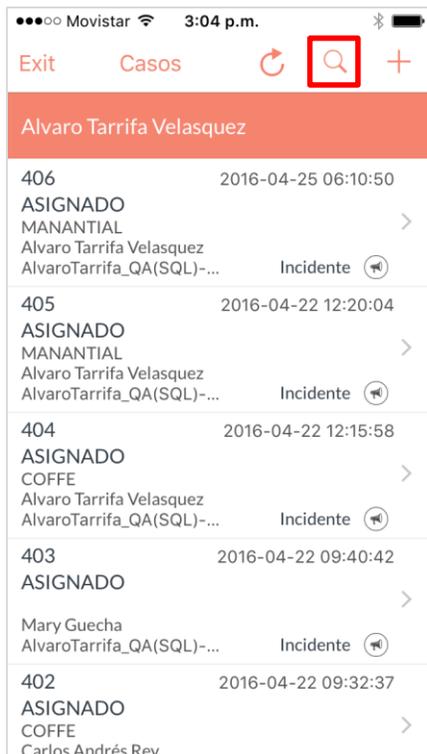
167	2016-04-25 0...
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-...	Problema
Categoría	Asignación de activos
Servicio	Portatil
Especialista	Alvaro Tarrifa Velasq...
SLA	ANS_1
Urgencia	HIGH
Estado	Registrado >
Razón	New >
Error conocido	<input checked="" type="checkbox"/>
Marcar el caso como error conocido	
Cause	>
Solución	>



BasicoTexto	text
BasicoTextoL	text
BasicoCheckBox	<input checked="" type="checkbox"/>
BasicoNumero	123
Servicio	
FechaPrueba	25/04/2016 03:36:02 p.m. >



10. Búsqueda de casos



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 tiene en cuenta los casos donde el responsable es el especialista autenticado en la aplicación.

