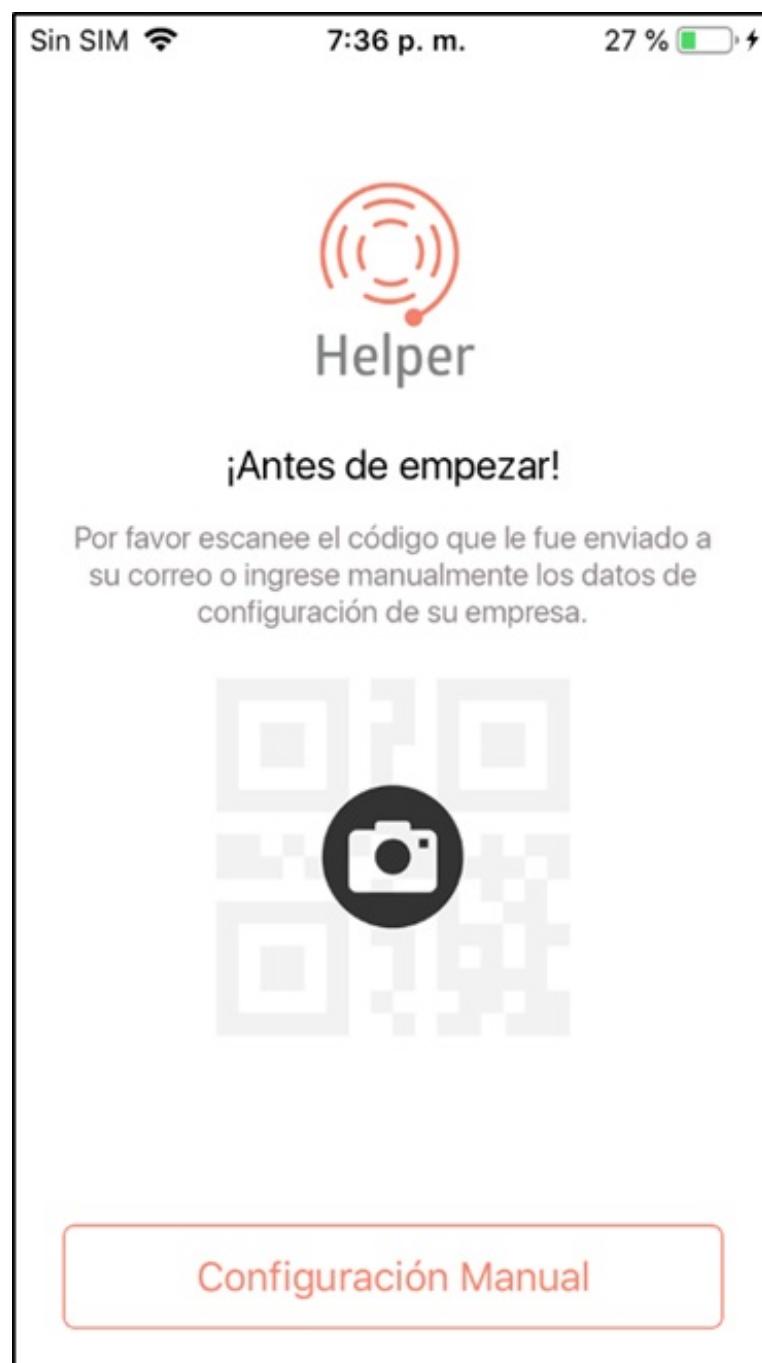


A aplicação Aranda Helper 9.5.4 é uma aplicação para dispositivos móveis Android, que permite o registo e acompanhamento de casos como Pedidos, Requisitos de Serviço, Incidentes e Alterações, em que o utilizador pode navegar entre os projetos e os artigos a que estão relacionados.

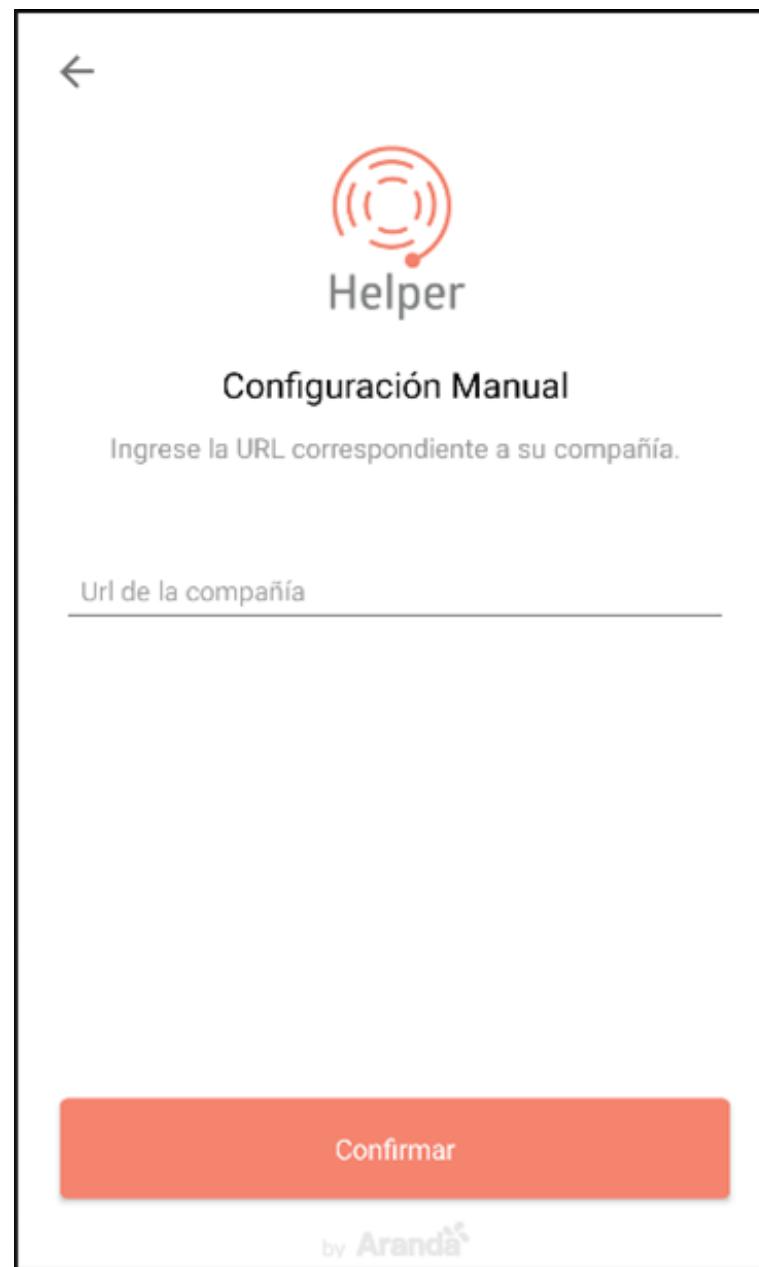
Configuração inicial

Configuração manual

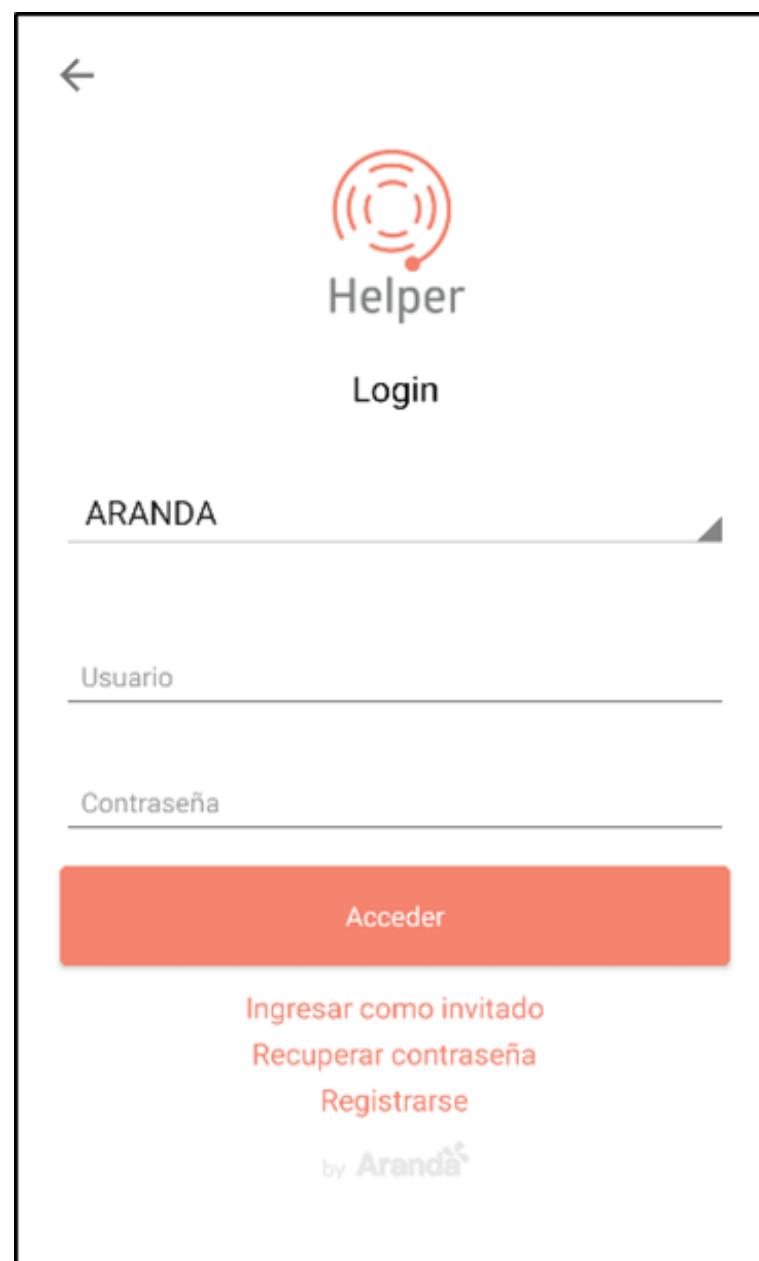
1. Ao abrir o aplicativo Aranda Helper, você poderá visualizar as seguintes informações:



2. Para executar a configuração manual da conexão do console, no aplicativo móvel Aranda Helper, selecione o Configuração manual Na tela habilitada, você pode configurar a API do Aranda Service Desk (ASDKAPI), que é instalada com Aranda.ASDK.WebV8.Installer.exe



3. No campo URL da empresa insira o caminho do site ASDKAPI [http://\(Servidor\)/ASDKAPI/](http://(Servidor)/ASDKAPI/) e clique no ícone Confirmar.



☒ Nota:

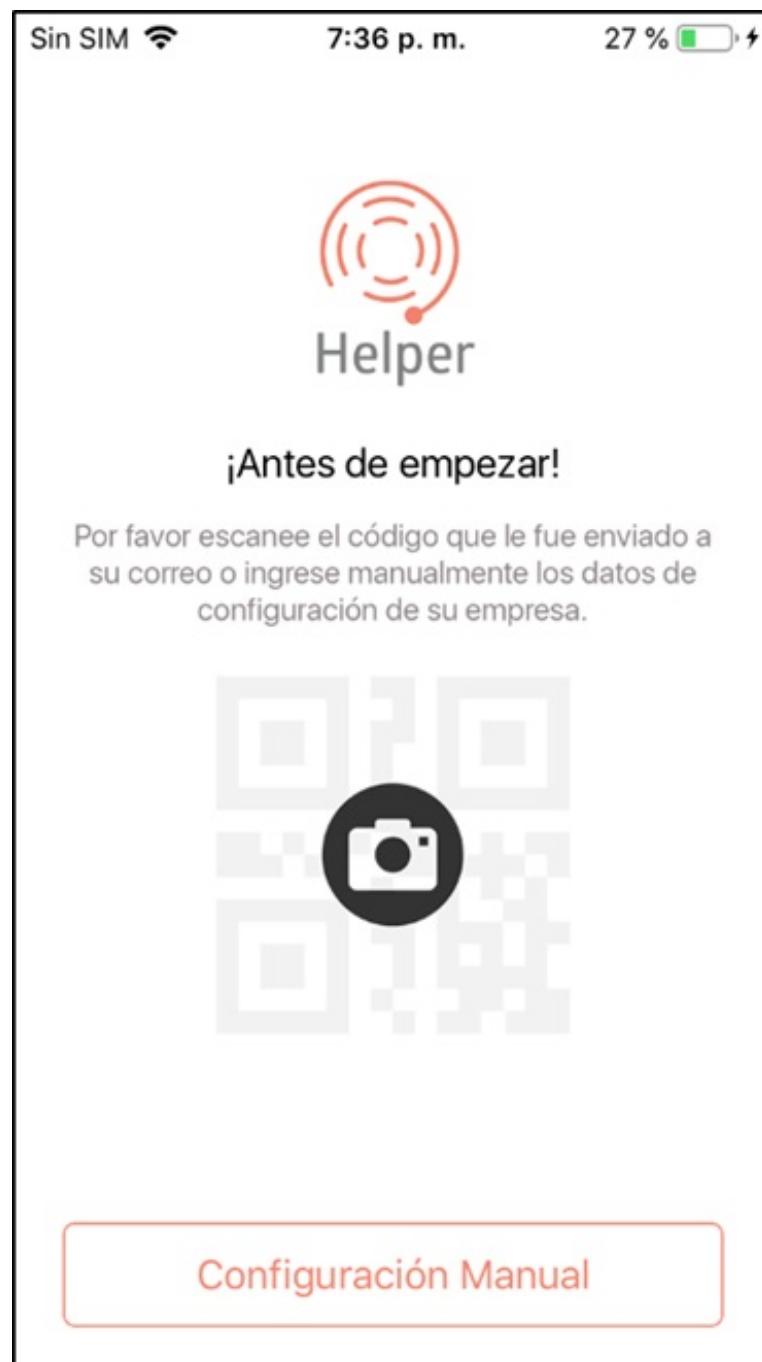
- O sistema valida se a conexão com o site está correta; o site deve ser instalado, configurado

corretamente e exposto por um IP público.

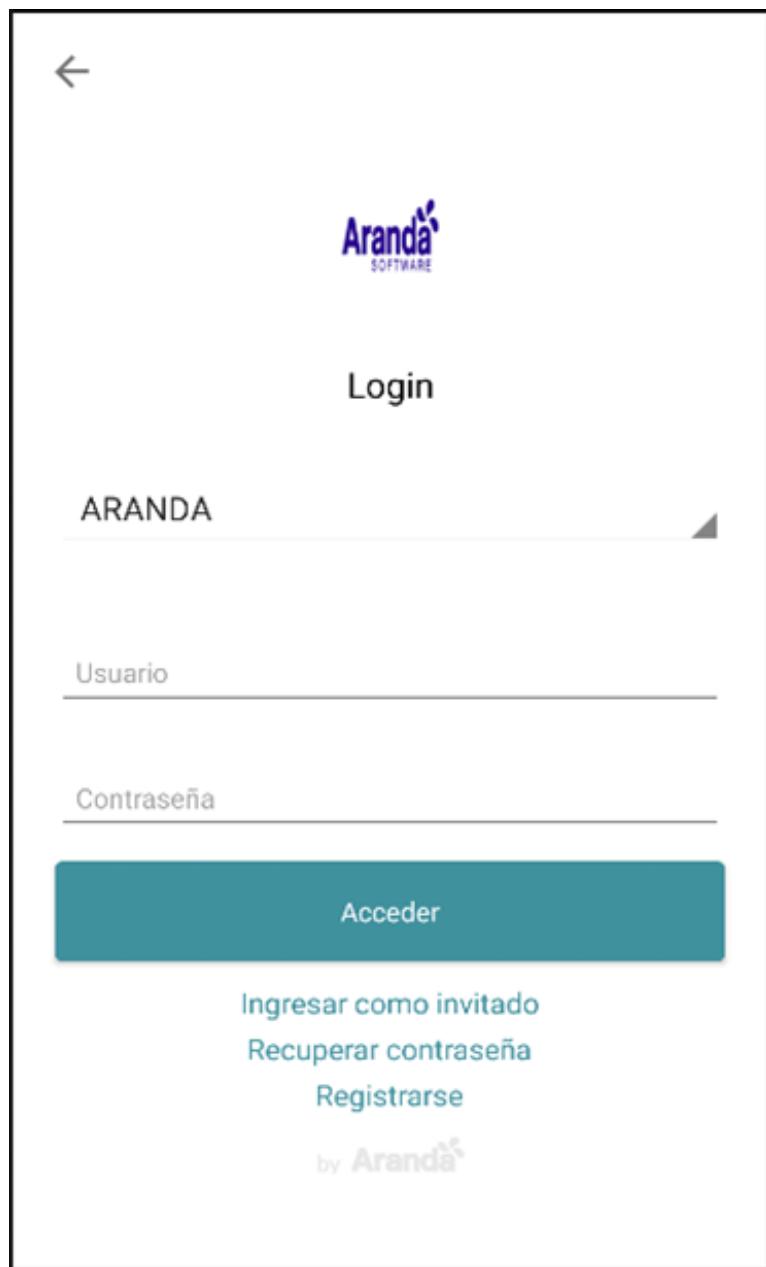
- No console móvel, você poderá ver uma mensagem confirmando que a conexão foi bem-sucedida e poderá acessar o [Processo de autenticação](#).

Configuração via QR

1. Para realizar a configuração por QR, na tela inicial do aplicativo Aranda Helper selecione o ícone da câmera que é exibido na tela; está habilitado o scanner QR e prossiga para escanear o código fornecido pelo administrador da plataforma.



2. No aplicativo móvel Aranda Helper, você pode visualizar os serviços vinculados.

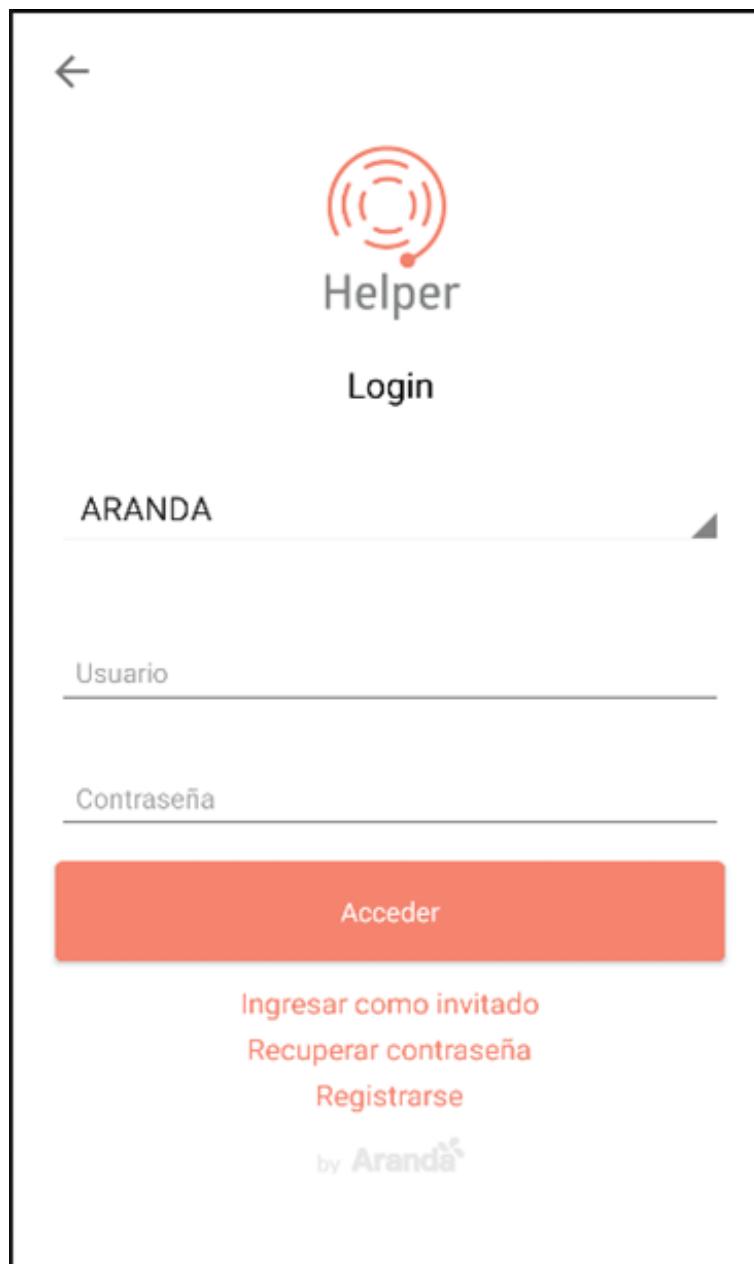


▷ Nota: Na configuração do QR, você poderá visualizar a marca configurada por padrão no console do BASDK. No aplicativo móvel, a cor do texto e o logotipo do aplicativo serão refletidos.

Login

Login

1. Na tela de login do Aranda Helper, o usuário poderá autenticar e validar o sistema inserindo os seguintes dados:



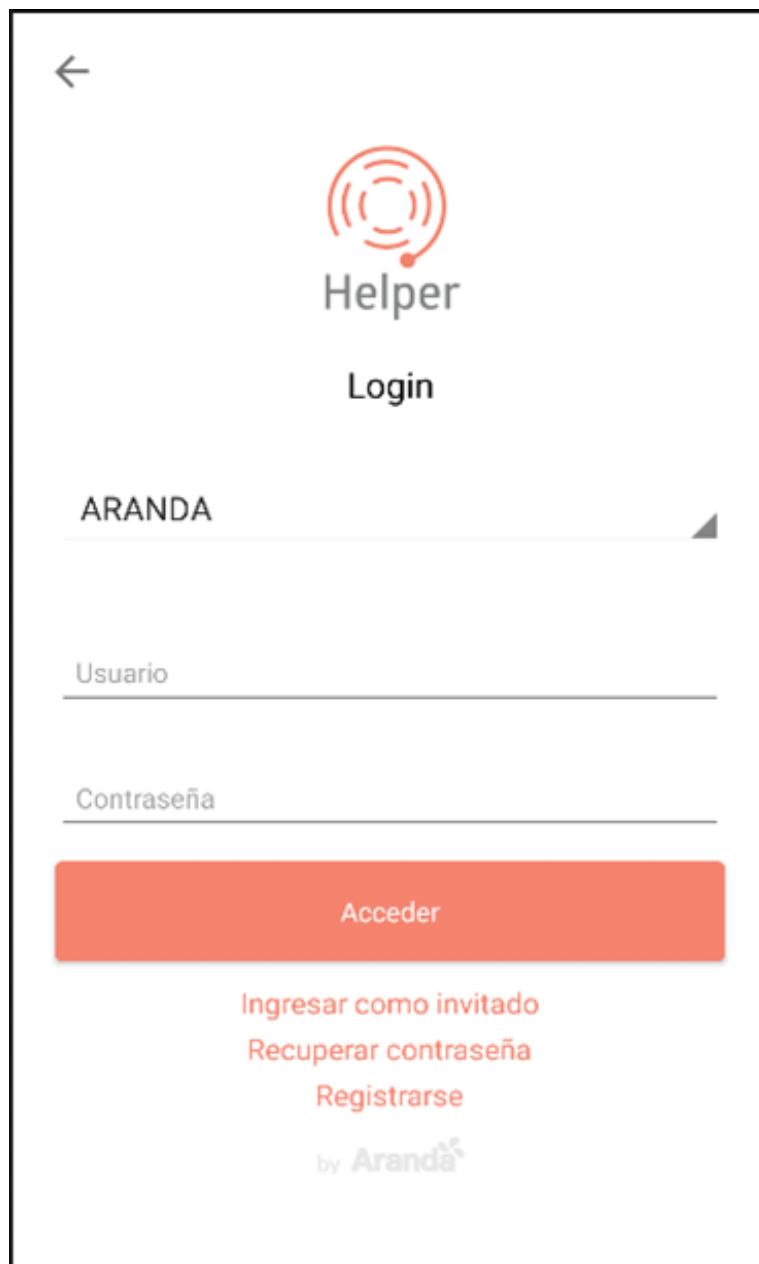
Campo	Detalhes do campo
Domínio	Tipo de acesso do usuário.
Utilizador	Nome de usuário.
Senha	Senha atribuída ao usuário.

2. Clique no botão Acesso para que o usuário faça a solicitação de acesso.

Se os dados estiverem corretos, o aplicativo redireciona para o portal do aplicativo, caso contrário, notifica as possíveis causas que não permitem o acesso corretamente.

Fazer login como convidado (acesso anônimo)

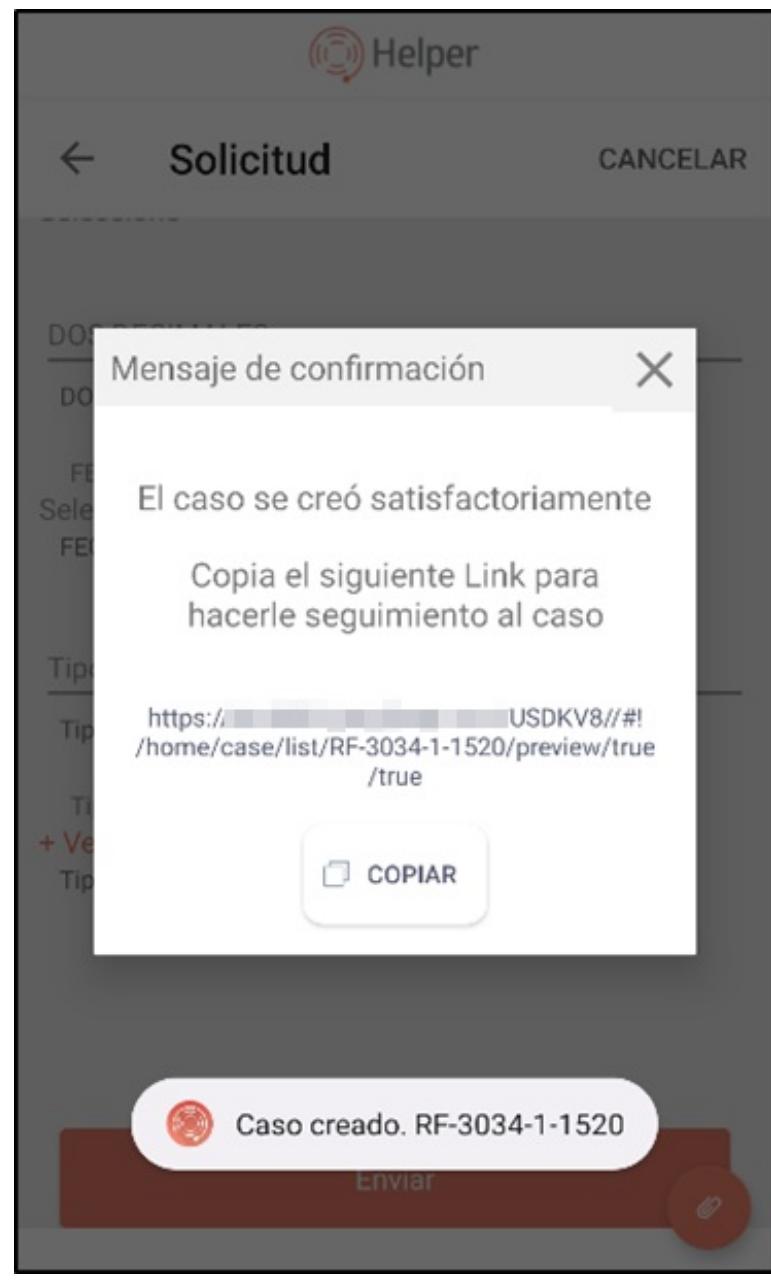
1. Se você tiver a opção BASDK configurada no console do BASDK Habilitar acesso anônimo, na tela de login do Aranda Helper, a opção Faça login como convidado permitindo o acesso ao aplicativo sem ter que autenticar com um nome de usuário e senha,



▷ Nota:

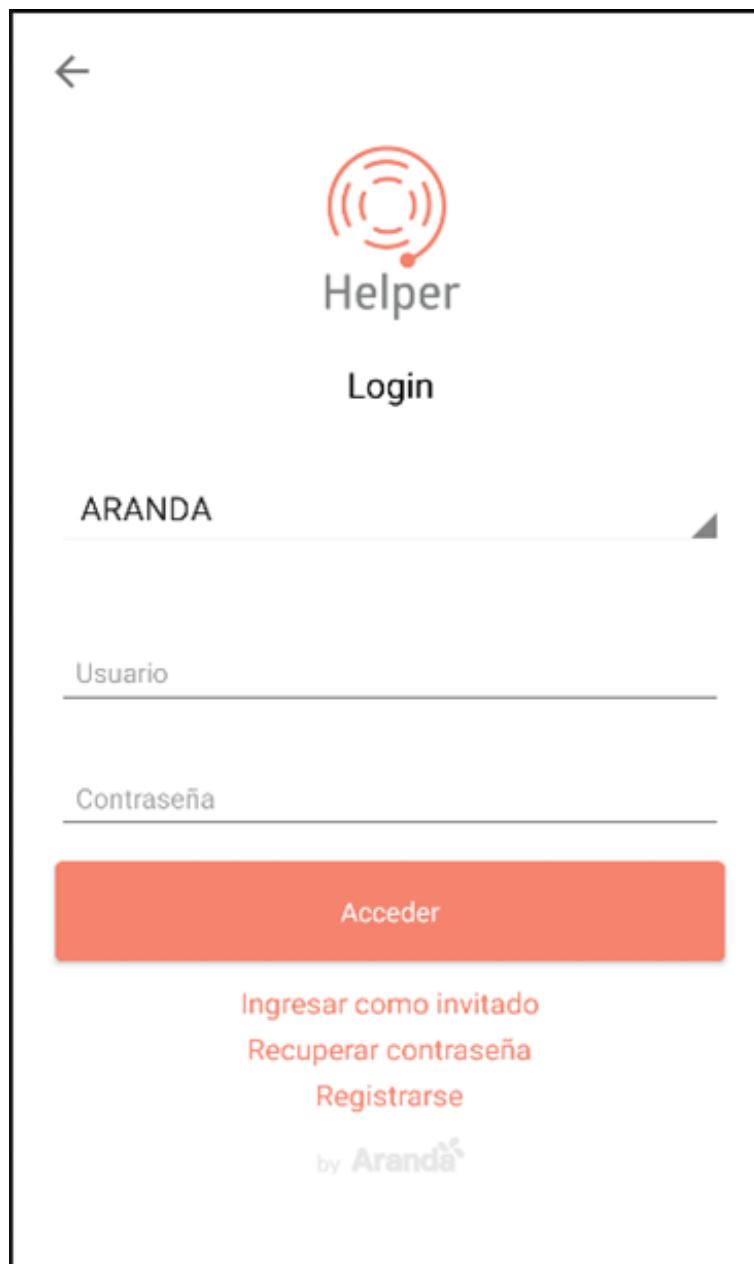
- Nesta modalidade, o usuário poderá cadastrar casos de forma anônima, visualizar ou consultar casos criados e visualizar notícias.
- O usuário anônimo requer configuração prévia de acordo com as permissões definidas no console de configuração.

2. Ao cadastrar um caso associado a um serviço confidencial, o aplicativo irá gerar uma mensagem adicional ao usuário Anônimo com o link e a opção de **Copiar**. Para acompanhar o caso, o usuário deve manter este link para acessar os detalhes do caso; O link pode ser usado no navegador do dispositivo móvel.



Recuperação de senha

1. Se você tiver a opção BASDK configurada no console do BASDK Ativar lembrete de senha, na tela de login do Aranda Helper, a opção Recuperar senha.
2. Na tela de login do Aranda Helper, selecione a opção Recuperar senha.



3. Na janela Recuperar senha Digite o nome de usuário associado à conta. 4. Selecione a opção Lembrar senha. O sistema enviará automaticamente um e-mail para o endereço associado ao usuário, com as etapas necessárias para redefinir a senha.



☒ Nota: Se o valor inserido não corresponder a nenhum usuário, o aplicativo gerará o alertaUsuário

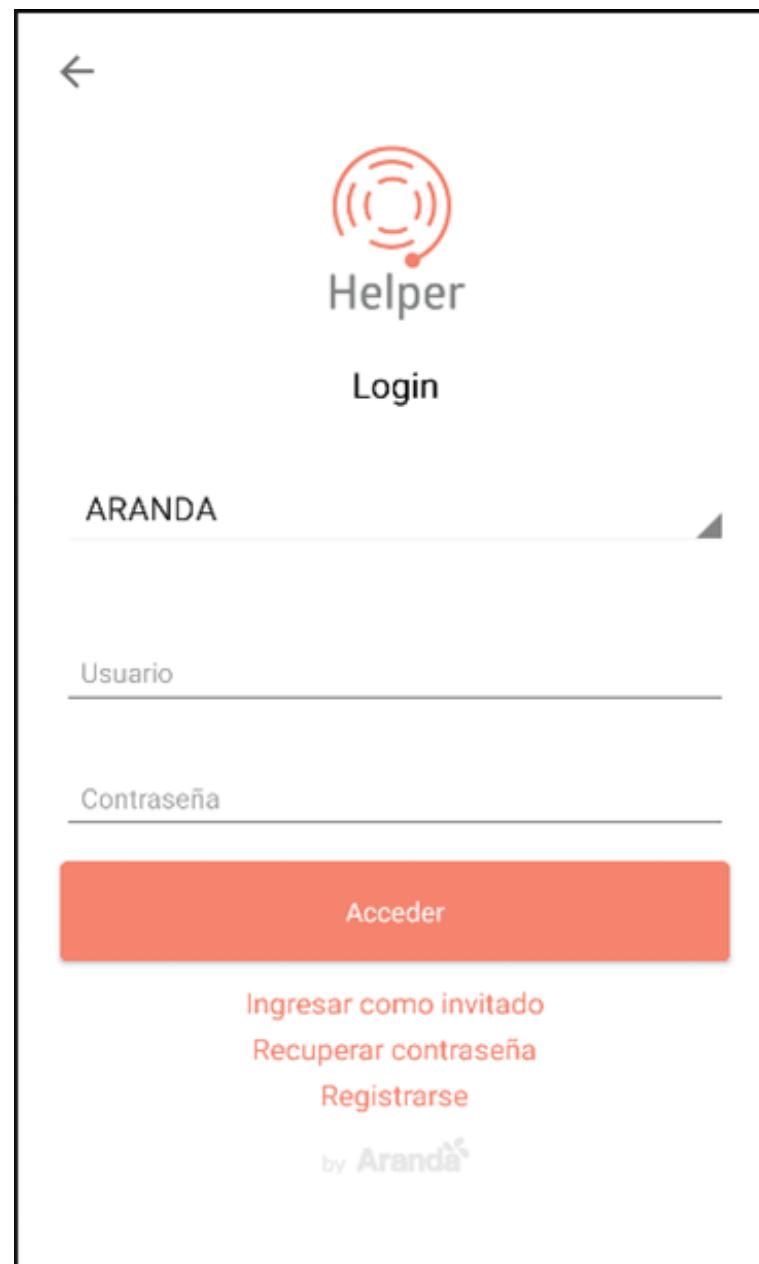
inválido.

5. Se as configurações do seu domínio forem diferentes do Aranda, selecionar o ícone Recuperar senha no aplicativo Aranda Helper, a janela Aranda PassRecovery (APR) está habilitada, o que facilitará o gerenciamento da senha pelo usuário.



Registro de usuário

1. Se você tiver a opção BASDK configurada no console do BASDK Ativar registro de usuário, na tela de login do Aranda Helper, a opção Registro, que permite cadastrar novos usuários de acordo com a configuração feita no BASDK.



2. Selecionar a opção “Registrar” no aplicativo ativa o Inscrição onde você pode inserir as informações básicas do usuário e os dados de acesso à conta, assim:



Campo	Detalhes do campo
Nome completo	Nomes e sobrenomes do novo usuário
Número de telefone celular	Número de celular, adicione o código do país sem o +
Email	Endereço eletrônico.
Identificação de usuário	Número de identificação do usuário.
Senha	Senha para acessar o aplicativo (mínimo 6 caracteres).
Confirme a senha	Repita a senha antiga.

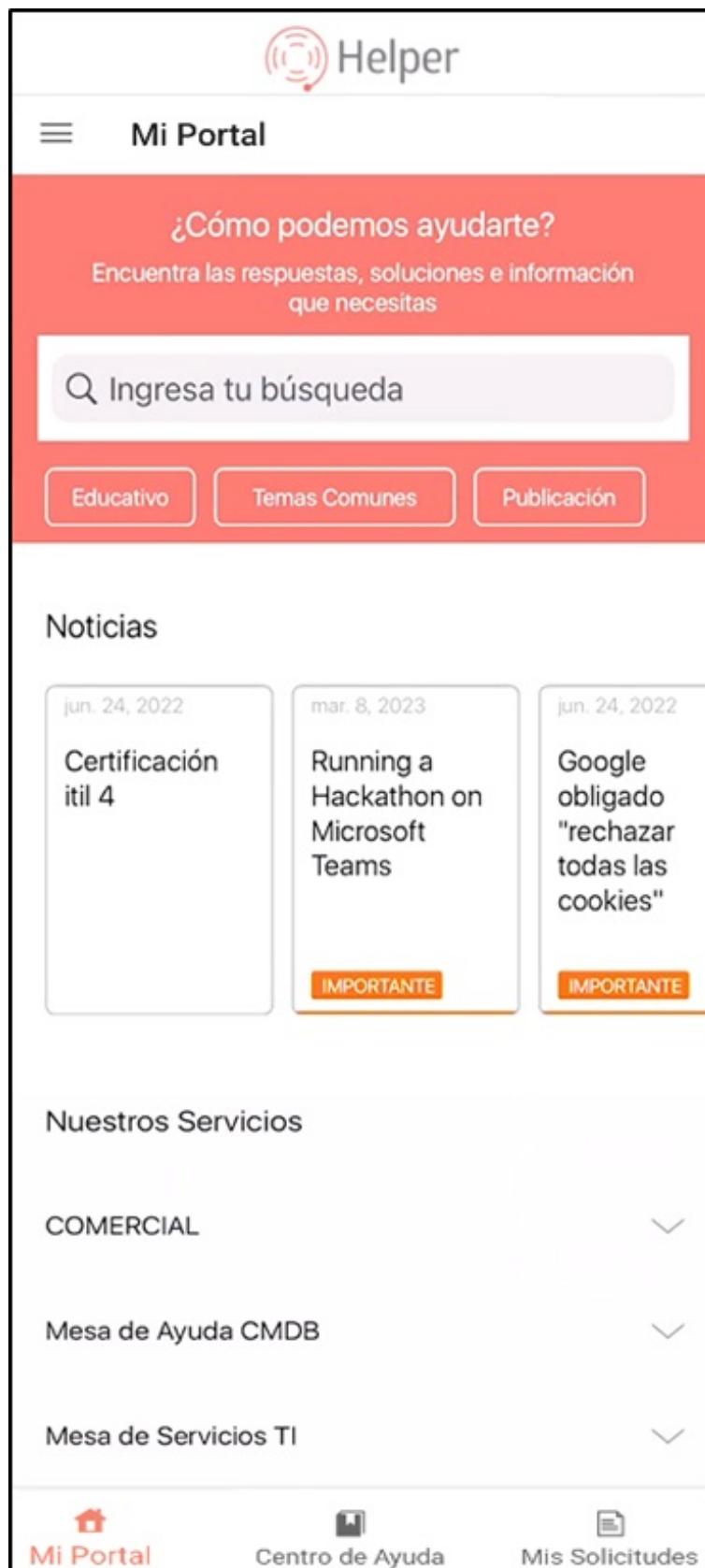
3. Quando você seleciona o **Registro**, o usuário está cadastrado e poderá fazer login (Os projetos, serviços e tipos de casos relacionados ao novo usuário dependem de uma configuração prévia feita no console BASDK).

Meu Portal

Meu Portal

1. Uma vez autenticado na tela de login do Aranda Helper, você poderá visualizar as informações de todos os projetos relacionados ao usuário.

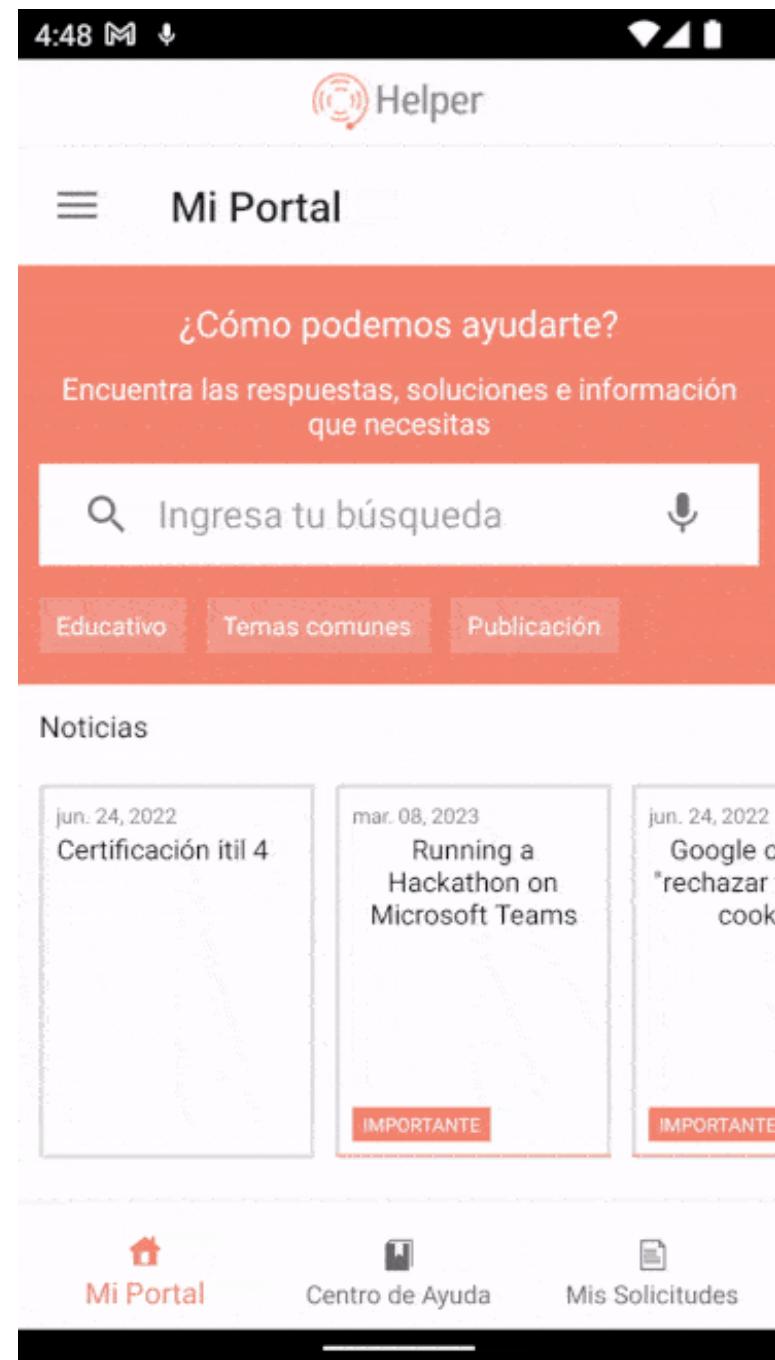
A tela inicial é dividida em diferentes seções para que o usuário possa navegar e gerenciar seus casos assim:



Opções	Descrição
Buscador	Essa opção permite inserir uma consulta ou pesquisar casos e artigos associados ao usuário na sessão. Na parte inferior da pesquisa, são exibidos os tipos de itens configurados anteriormente, selecionar um deles mostrará os itens associados a ele.
Notícia	Esta opção permitirá que você visualize as notícias ou notícias, previamente configuradas no console BASDK.
Projetos	Esta opção permitirá visualizar os projetos associados ao Usuário.
Barra de tarefas	Esta opção permite a navegação para outras seções principais, como Meu Portal, Central de Ajuda e Meus Pedidos em que o usuário pode navegar.

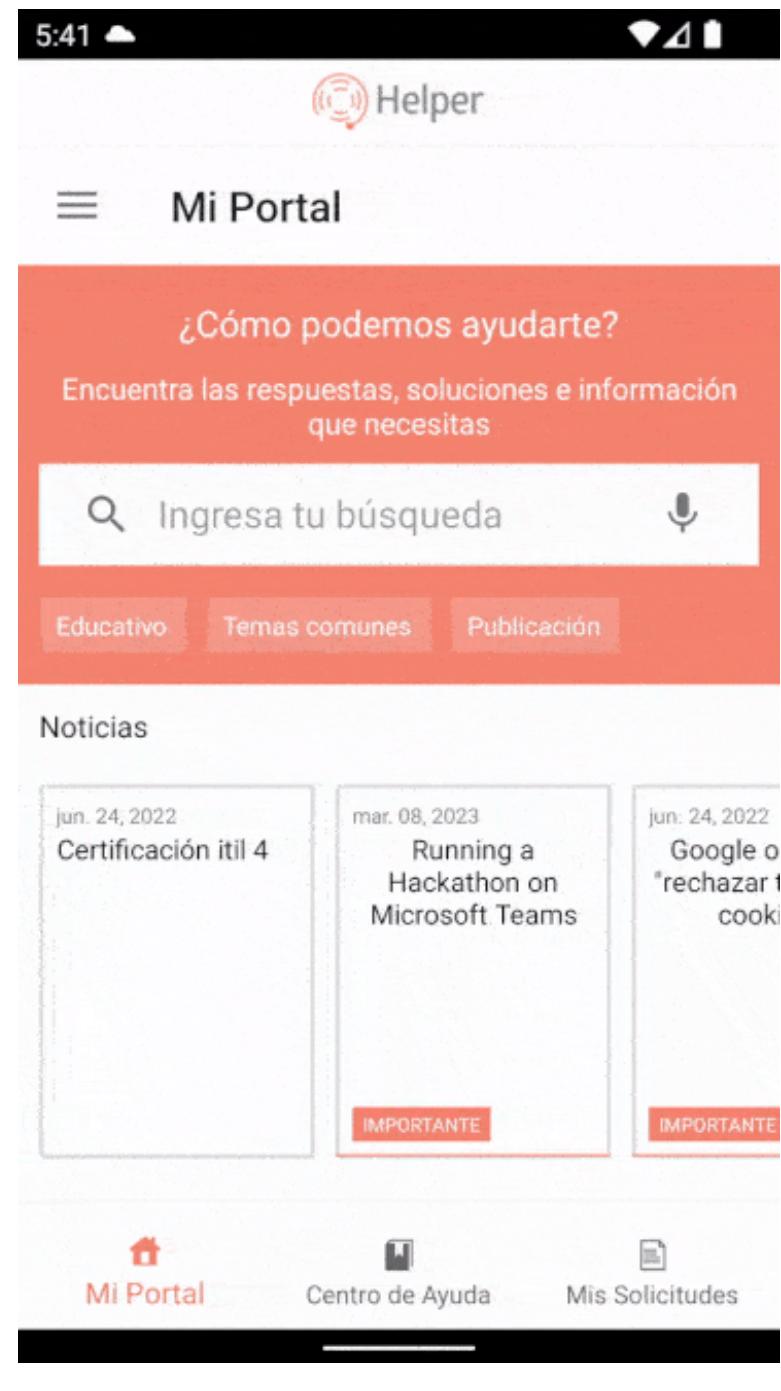
Exibir artigos por tipo

2. Na barra de tarefas do console móvel do Aranda Helper, selecione o Meu Portal e uma categoria de Tipos de artigos Habilitado. Você poderá visualizar e acessar o item de sua escolha.



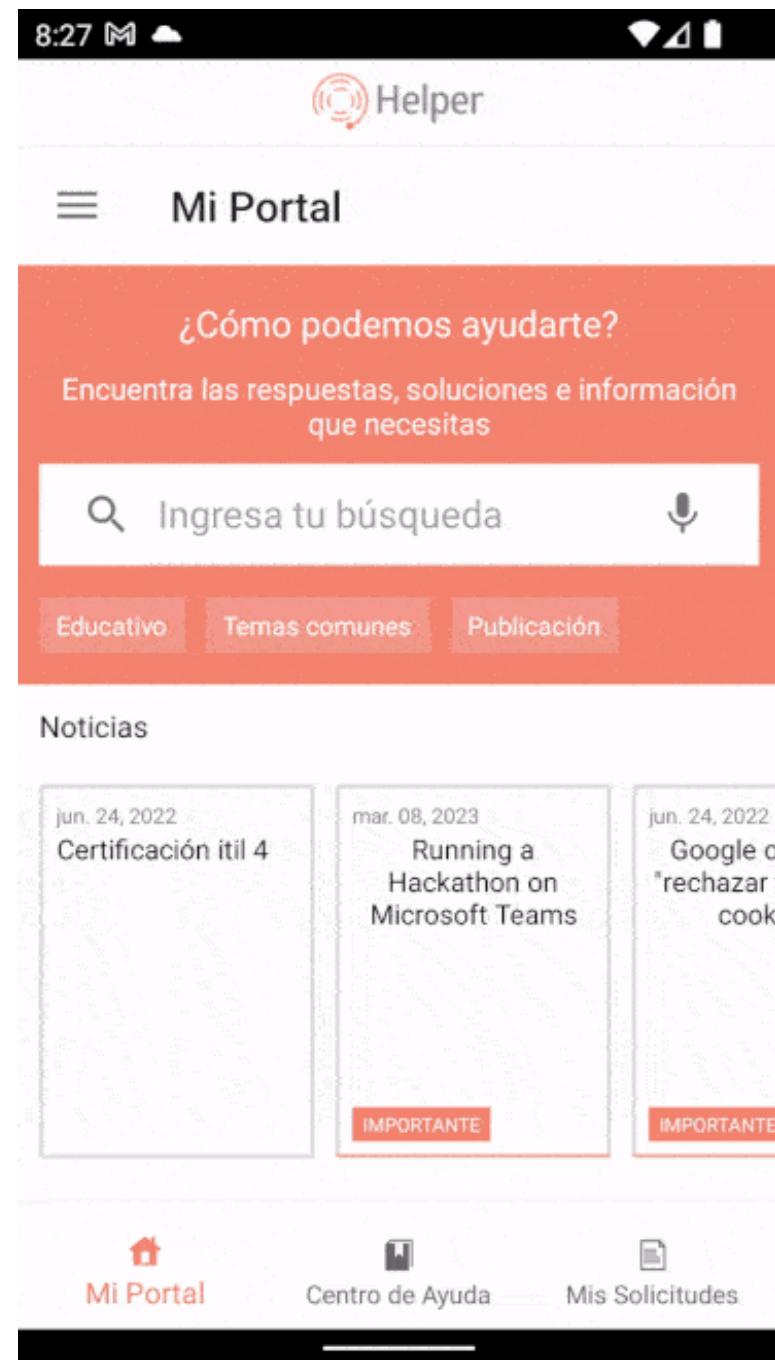
Notícia

3. Na barra de tarefas do console móvel do Aranda Helper, selecione o Meu Portal e o segmento de Notícia. Você poderá visualizar e acessar todas as notícias dos projetos aos quais o usuário em sessão está associado.



Pesquisar casos e/ou artigos

4. Na barra de tarefas do console móvel do Aranda Helper, selecione o Meu Portal e no campo Digite sua pesquisa você pode consultar os casos e/ou artigos digitando as palavras-chave. Você também pode pesquisar usando os filtros Casos e Artigos quando aplicável nos resultados.

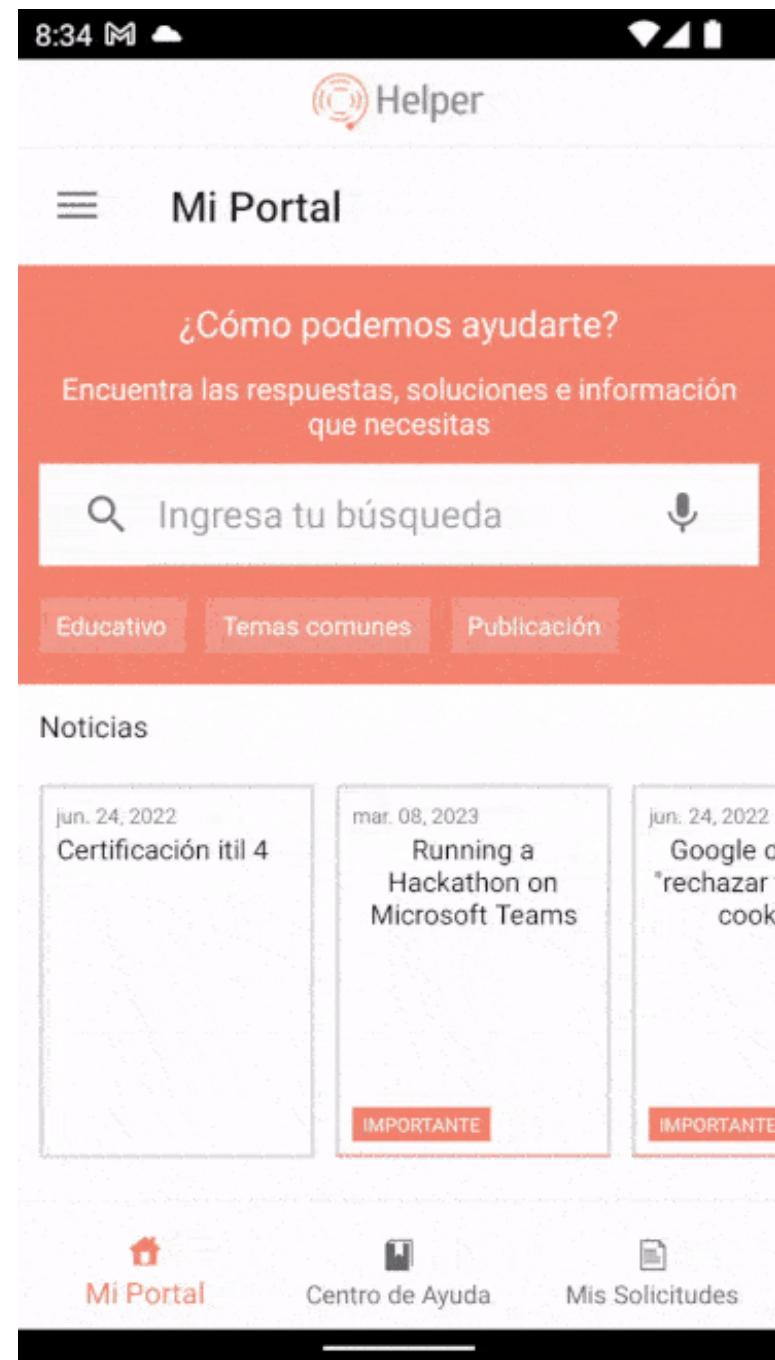


☒ Nota: O sistema apresenta todos os resultados relacionados e destaca em cores as palavras que correspondem às inseridas na pesquisa, facilitando a identificação do artigo

Outras características

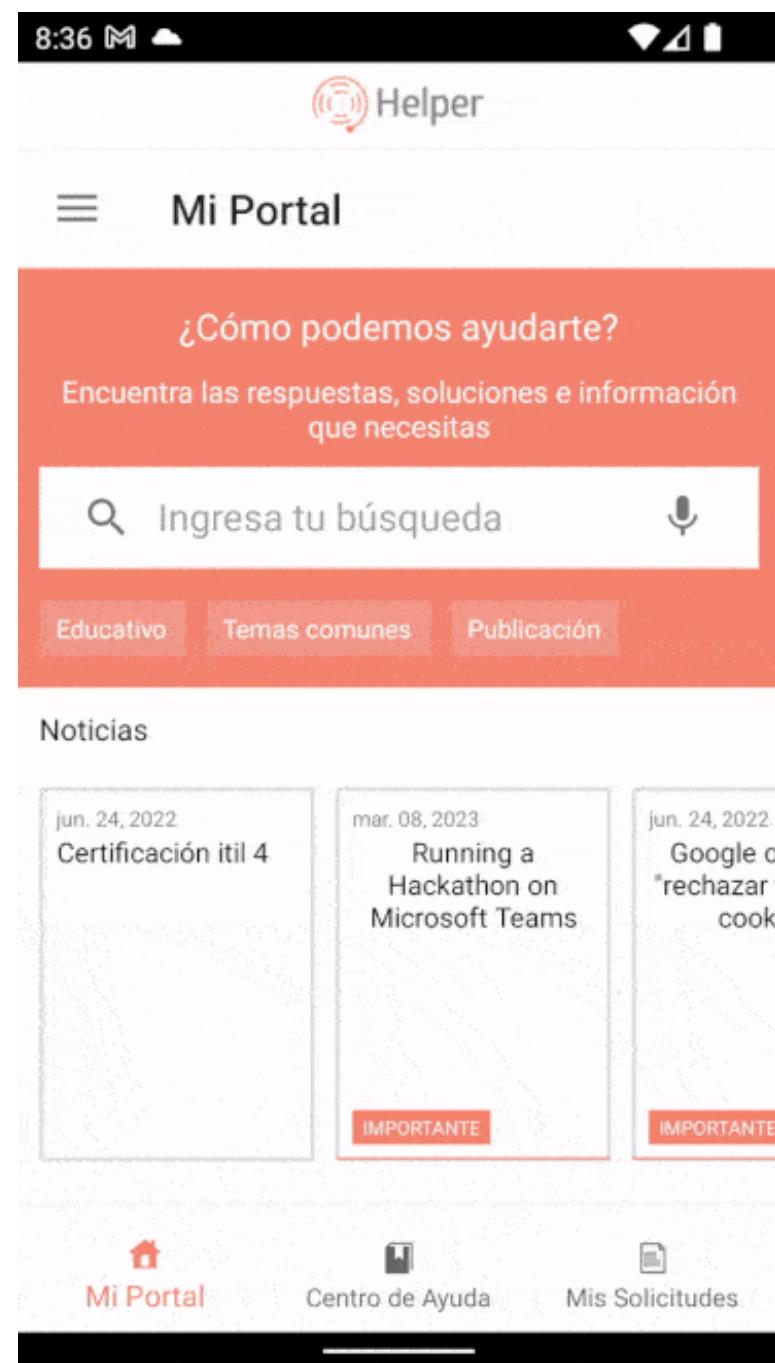
5. Na barra de tarefas do console móvel do Aranda Helper, selecione o Meu Portal E na parte superior do console, o usuário na sessão poderá acessar as seguintes ações de configuração:

Perfil: Ao selecionar esta opção, o usuário poderá validar as informações em seu perfil, como nome de usuário, nome completo, número de telefone e endereço de e-mail, garantindo que os dados sejam atualizados. Se o usuário tiver as permissões necessárias, ele poderá atualizar as informações do perfil selecionando o botão com Forma de lápis.

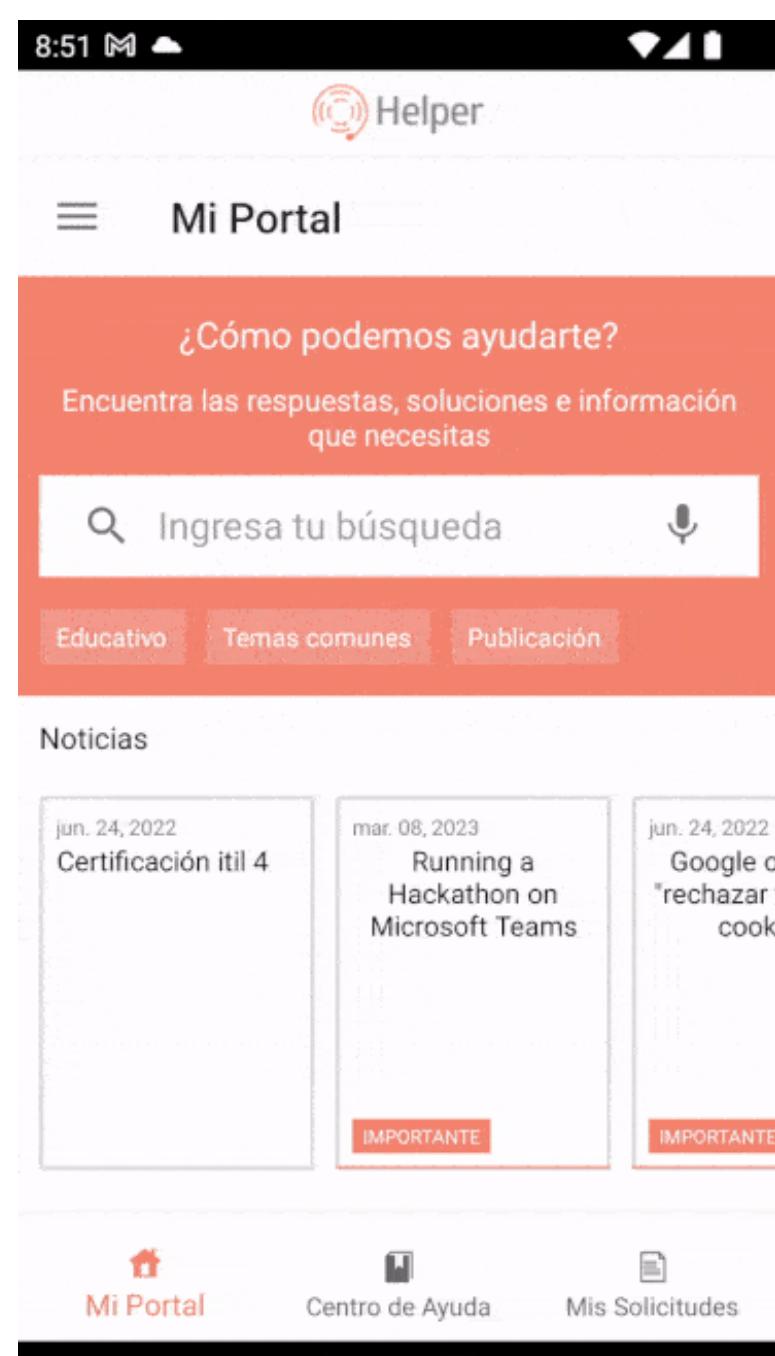


☒ Nota: Quando você não tiver as permissões para editar o perfil, selecionando o ícone Salvar (ícone de exibição), a mensagem será gerada Você não tem permissão para editar o perfil.

Sobre: Ao selecionar esta opção, o usuário poderá verificar a versão do aplicativo Aranda Helper que está usando.

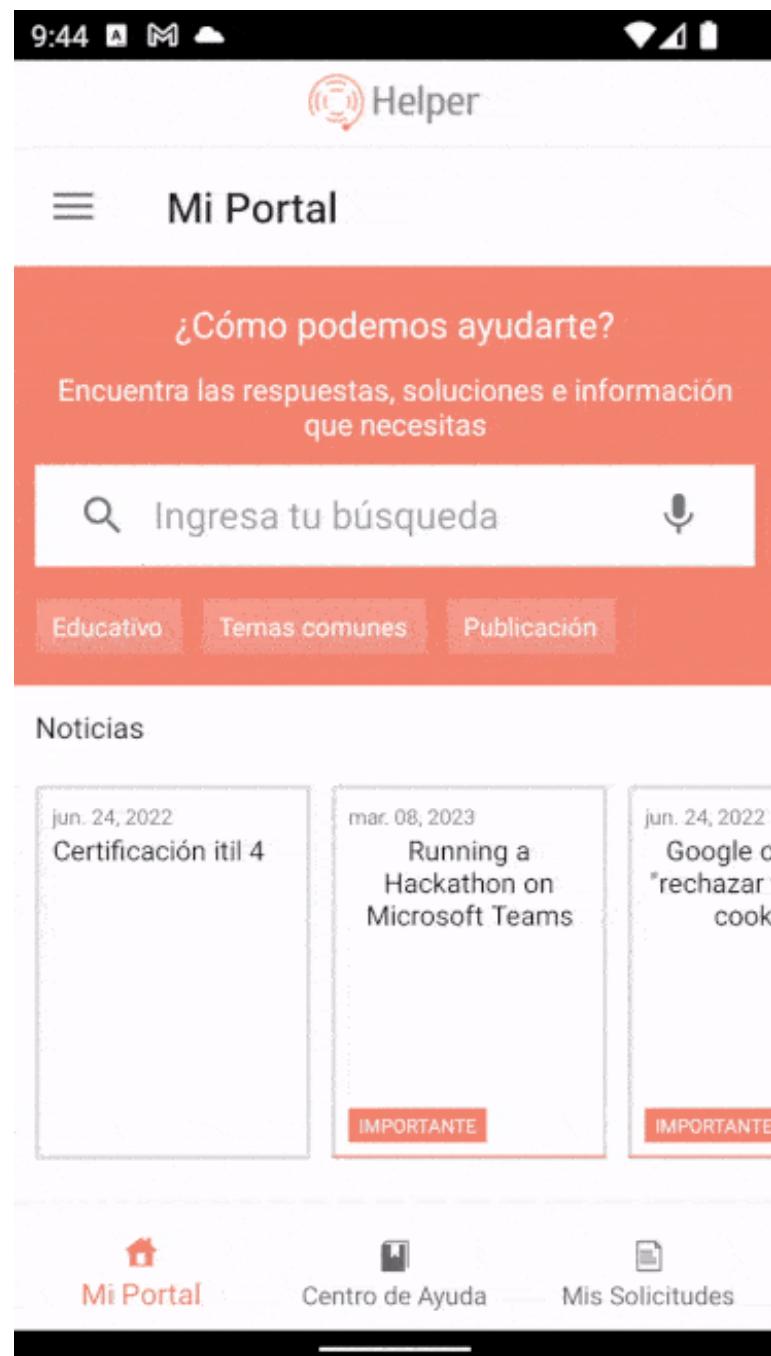


Segurança: Ao selecionar esta opção, o usuário poderá alterar a senha, inserindo uma nova senha segura e confiável. Esta opção estará disponível se o usuário tiver as permissões necessárias.



☒ Nota: Se você não tiver as permissões necessárias para alterar a senha, selecionando o botão Salvar (ícone de exibição), a mensagem será gerada Você não tem permissão para alterar sua senha.

Fazer logoff: Selecionar essa opção fechará a sessão atual no aplicativo, bem como todas as sessões abertas ao usuário, e exigirá nova autenticação para obter acesso.



Criar caso

Criar caso

Selecionando parâmetros para criar o caso

1. Para criar um caso, na barra de tarefas do console móvel do Aranda Helper, selecione o Meu Portal e no nossos Serviços Você poderá visualizar a lista de projetos aos quais o usuário na sessão está associado.

The screenshot shows the 'Mi Portal' mobile application. At the top, there's a header with the 'Helper' logo. Below it, a section titled 'Mi Portal' displays three cards:

- jun. 24, 2022 **Certificación itil 4**
- mar. 08, 2023 **Running a Hackathon on Microsoft Teams**
- jun. 24, 2022 **Google o "rechazar"**

Each card has a small 'IMPORTANTE' button at the bottom right. Below these cards is a section titled 'Nuestros Servicios' which lists several service categories with dropdown arrows:

- COMERCIAL
- Mesa de Ayuda CMDB
- Mesa de Servicios TI
- Soporte 1
- Soporte 2

At the bottom of the screen are three navigation icons: 'Mi Portal' (with a house icon), 'Centro de Ayuda' (with a document icon), and 'Mis Solicitudes' (with a folder icon).

2. Selecione o projeto no qual você vai registrar o caso; se o projeto selecionado permitir que você crie casos do tipo Requisito, Incidente ou Mudança, uma lista será exibida com o Grupo de Serviços (quando você tem agrupamentos de serviços) ou Serviços. Se o projeto estiver habilitado apenas para criação de requisições, você poderá acessar o registro de requisições.

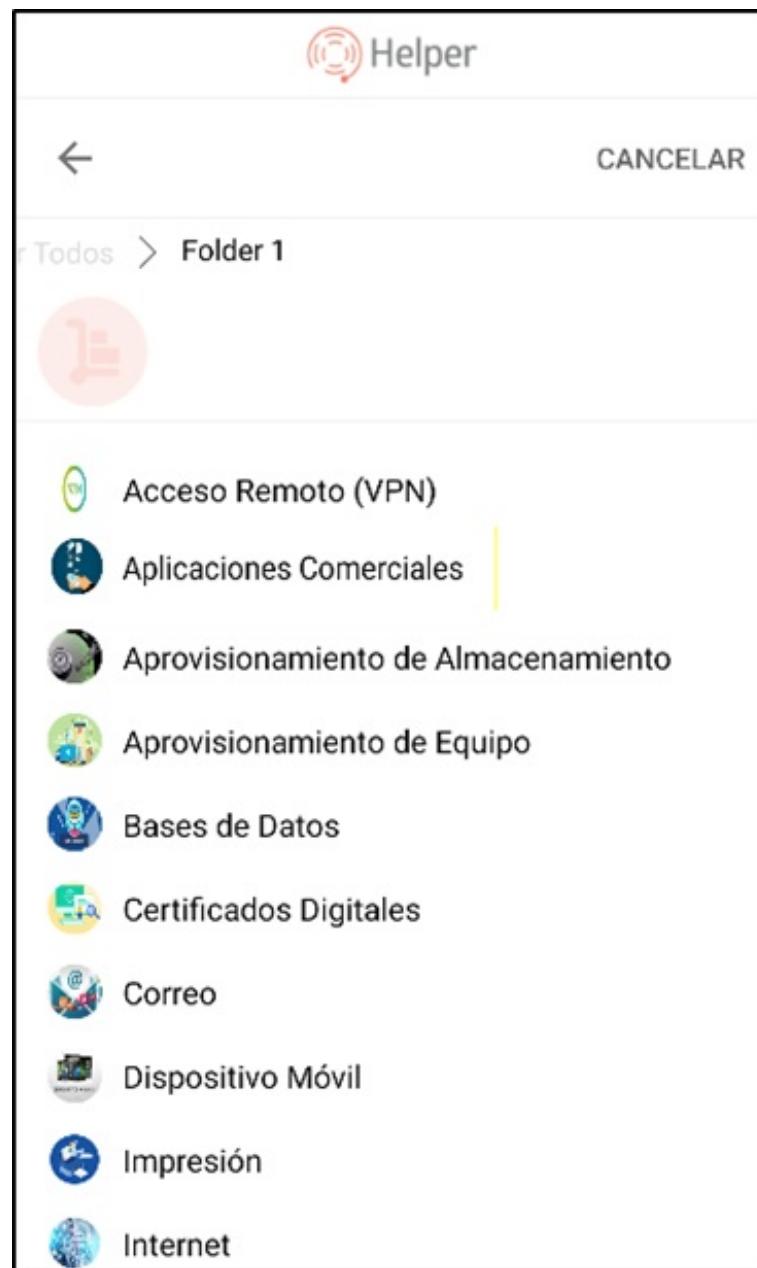
Se o projeto tiver mais de 5 serviços associados, selecione a opção Ver más servicios.

This screenshot shows the same 'Mi Portal' application interface as above, but with one service group expanded. The 'Mesa de Servicios TI' group is open, revealing its contents:

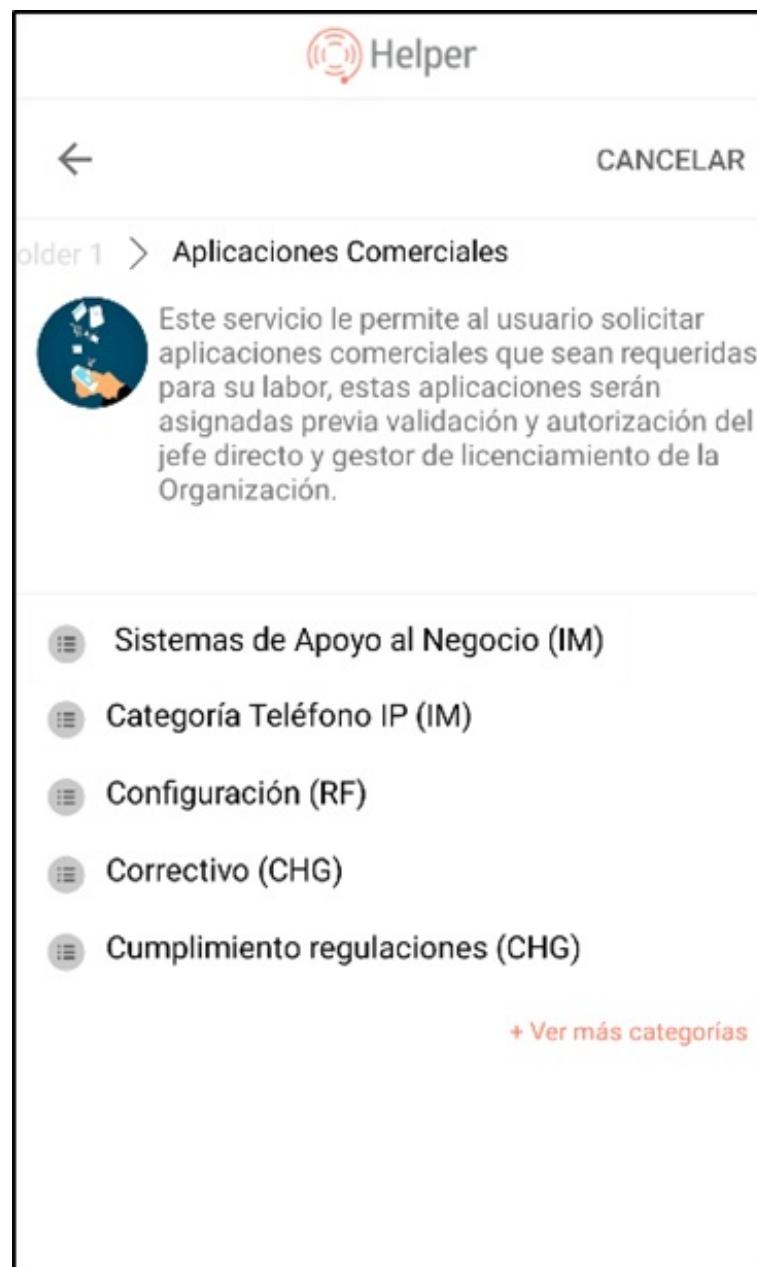
- Agrupaciones Pruebas** (preceded by a red square icon)
- Aplicaciones agrupadas** (preceded by a green square icon)
- Buenas prácticas de agrupaciones** (preceded by a red circular icon)
- ESTADO DE SALUD** (preceded by a teal square icon)
- Folder Otro** (preceded by a blue square icon)

Below this list is a red link labeled '+ Ver más servicios'. The other service categories listed earlier are still present with their respective dropdown arrows.

3. Selecione o serviço no qual o caso deve ser registrado; Você poderá visualizar a lista de categorias relacionadas ao serviço selecionado e associadas ao usuário na sessão.



4. Selecione a categoria na lista gerada. Nesta tela, o usuário poderá visualizar os detalhes do serviço. Se o serviço tiver mais de 5 categorias associadas, a opção será habilitada. Ver más categorías.



5. Depois de selecionar o serviço e a categoria, você pode confirmar o início da criação do caso, retornar para selecionar outro serviço ou cancelar a criação. Para continuar criando o caso, clique no botão Iniciar aplicación.



6. A janela está habilitada para preencher os campos para criar o caso. Clique no botão Enviar.

 Helper

[←](#) **Solicitud** [CANCELAR](#)

Mesa de Servicios TI
Sistemas de Apoyo al Negocio (IM)
Folder Todos / Folder 1 / Aplicaciones Comerciales

Asunto

Descripción

Ingrese brevemente el asunto y la descripción.

Soporte Facturado

Motivo Soporte No Facturado:
Seleccione...

FECHA PRUEBA *

Seleccione fecha

FECHA PRUEBA

Tipo Multiple WS

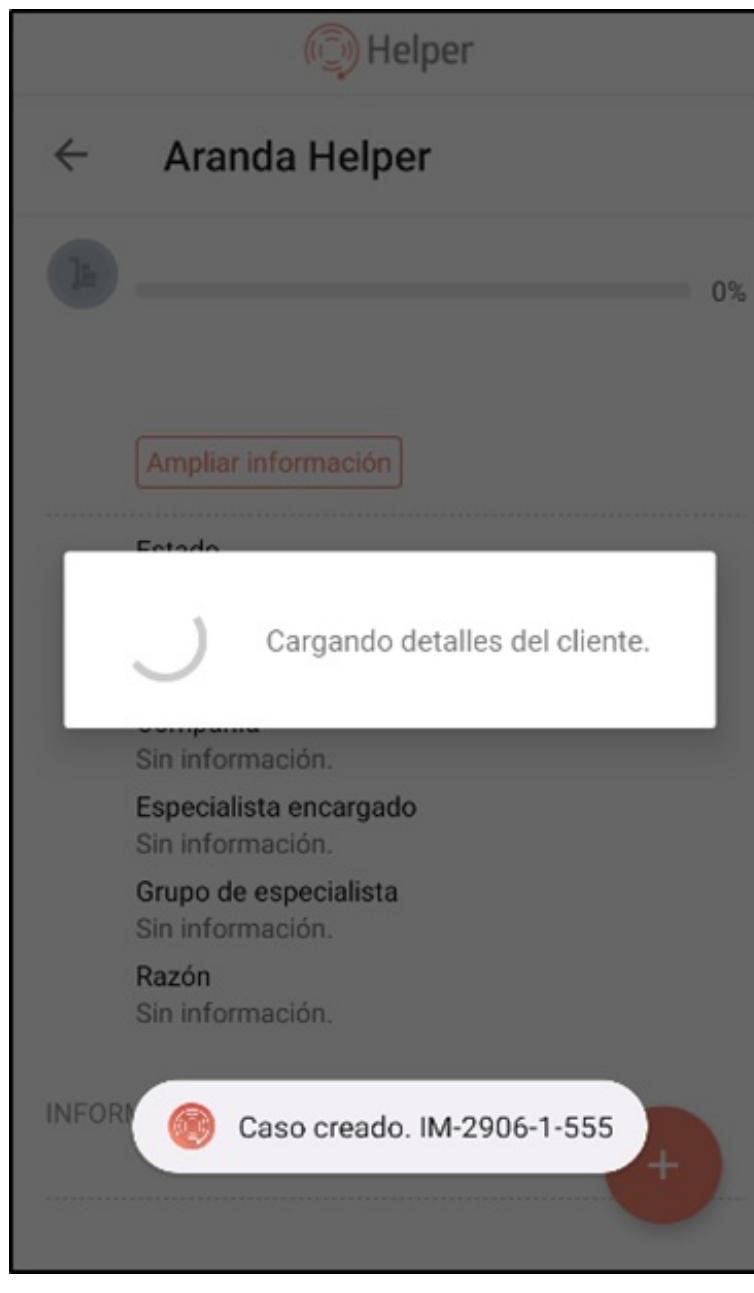
Seleccione

Se listan los nombres y se consume de un Web Service

[Enviar](#) 

▷ Nota: Os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

No final, você poderá visualizar o número de arquivamento do caso criado.



7. Ao final do registro de um caso, o aplicativo Aranda Helper oferece ao usuário em sessão, uma visualização com os detalhes do caso, na qual ele pode anexar arquivos ou adicionar notas, se necessário. Isso é feito por meio de um menu flutuante que exibe o símbolo de um sinal de mais (+).

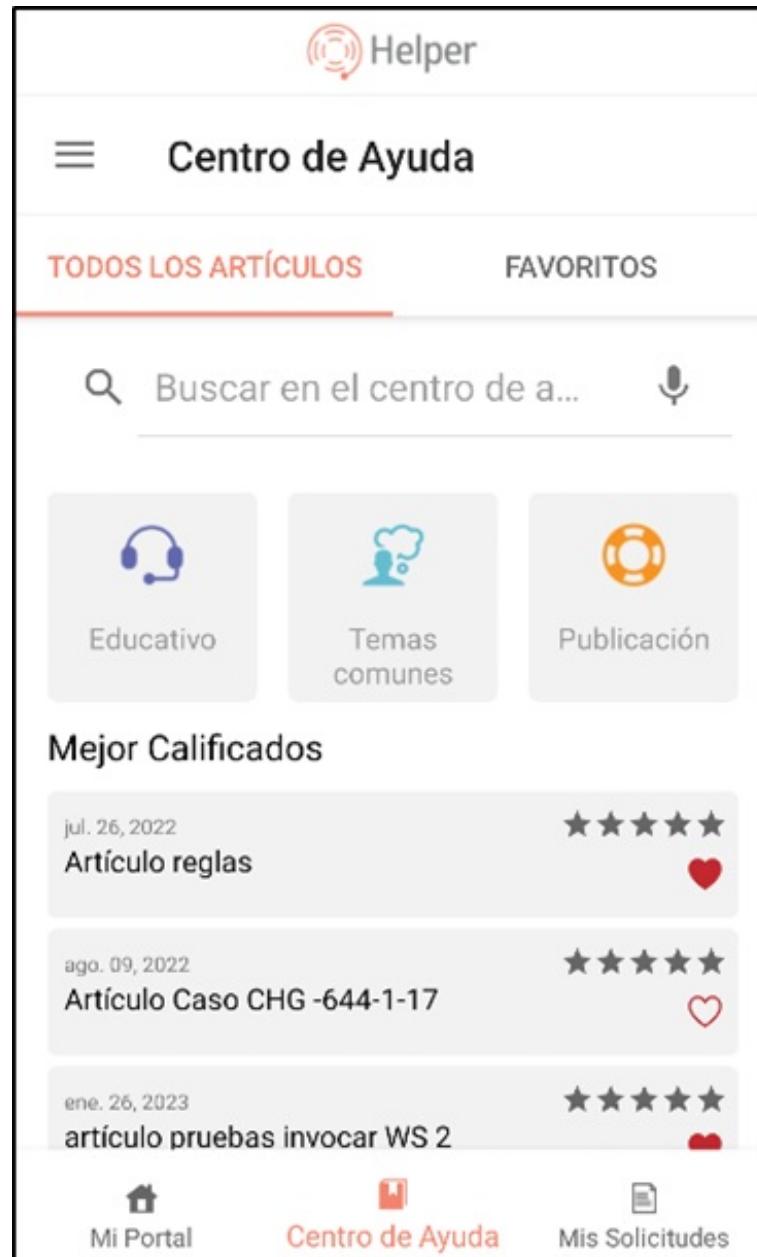


Central de Ajuda

Central de Ajuda

A central de ajuda é uma seção do Aranda Helper, que por meio de artigos referenciados, fornece as informações necessárias para resolver a preocupação de um usuário ou acessar informações relacionadas a um caso que você deseja registrar.

1. Na barra de tarefas do console móvel do Aranda Helper, selecione o Central de Ajuda e no campo de pesquisa você pode consultar artigos associados ao usuário em sessão.

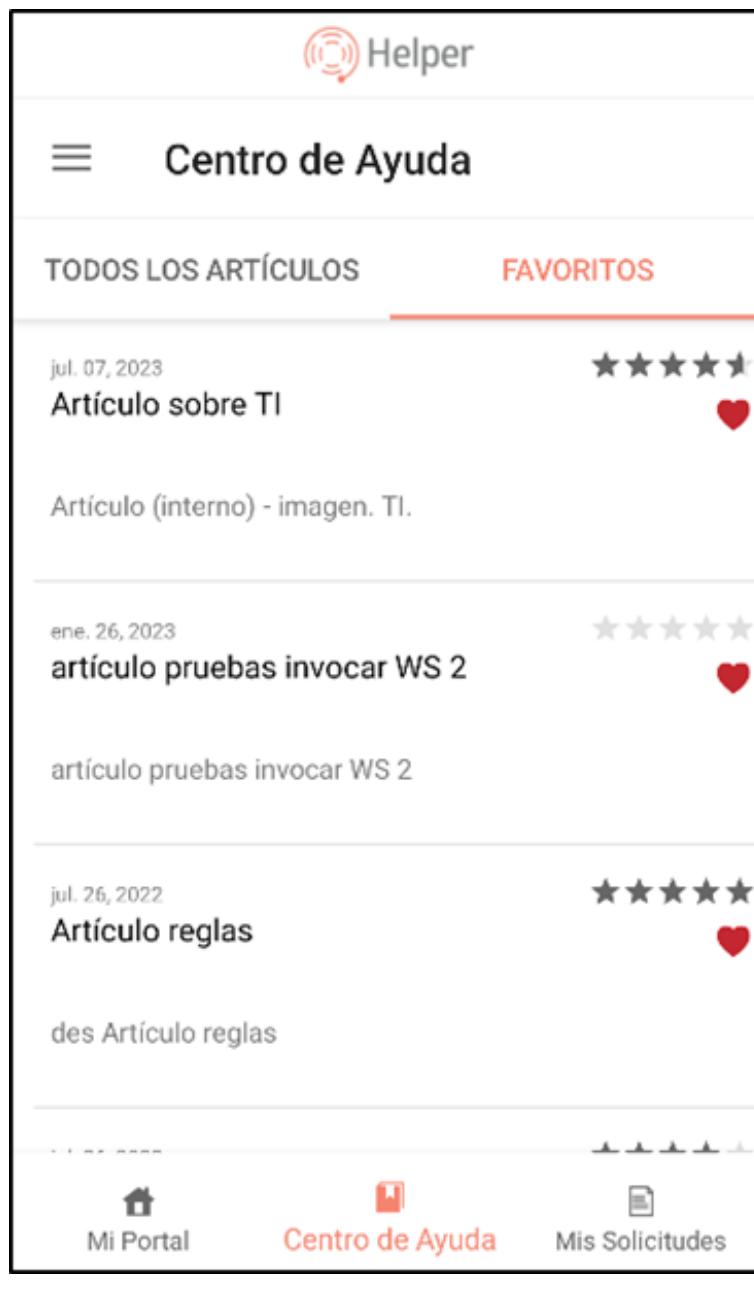


▷ Nota: Você também pode acessar as informações da central de ajuda selecionando o filtro por tipo de artigo

Favoritos

2. Na barra de tarefas do console móvel do Aranda Helper, selecione o Central de Ajuda e o segmento Favoritos. Você poderá visualizar os Artigos previamente marcados pelo Usuário na sessão como favoritos. A lista de artigos corresponde aos projetos aos quais o usuário está associado.

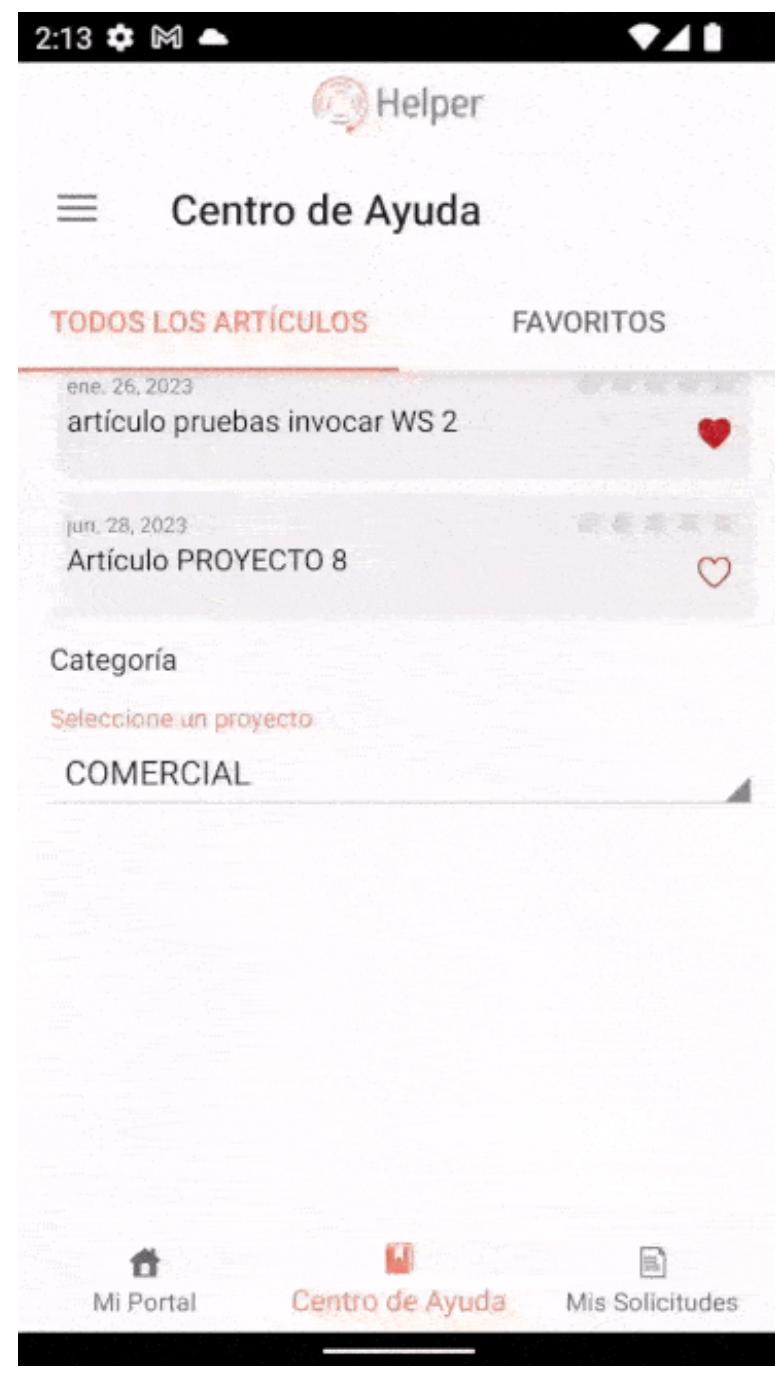
Ao selecionar o segmento Todos os artigos, você poderá visualizar, em primeira instância, os artigos mais bem avaliados e ordenados de acordo com este critério.



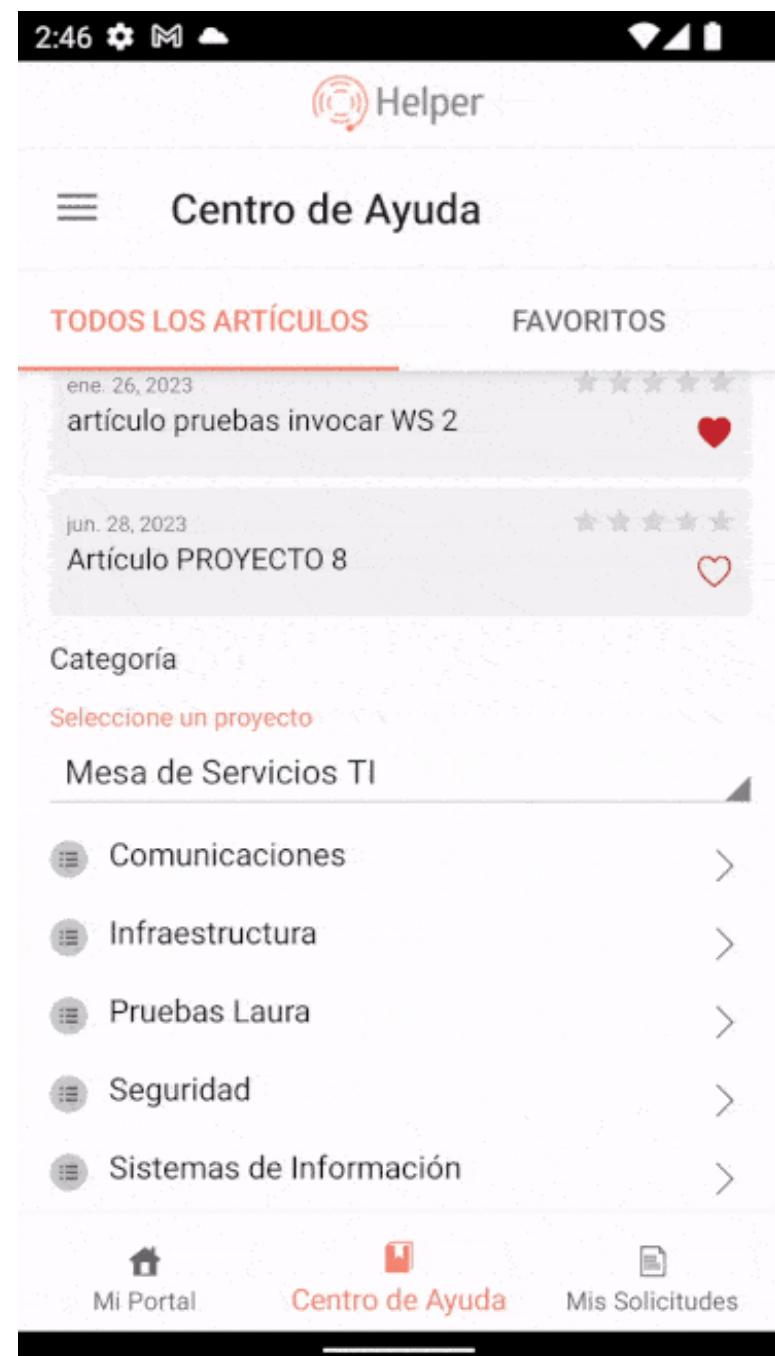
Artigos por categoria

3. Na barra de tarefas do console móvel do Aranda Helper, selecione o Central de Ajuda e o Categorias/Selecione um projeto. O usuário em sessão poderá visualizar os artigos agrupados por categorias de acordo com o projeto associado.

4. Na janela habilitada, selecione um projeto na lista de categorias associadas.



5. Na lista gerada, selecione uma Categoría para acessar a lista de Itens associados.



6. Ao selecionar o artigo desejado, você poderá visualizar informações associadas ao artigo, como: data de criação, classificação, título, artigos relacionados e documentos anexos.



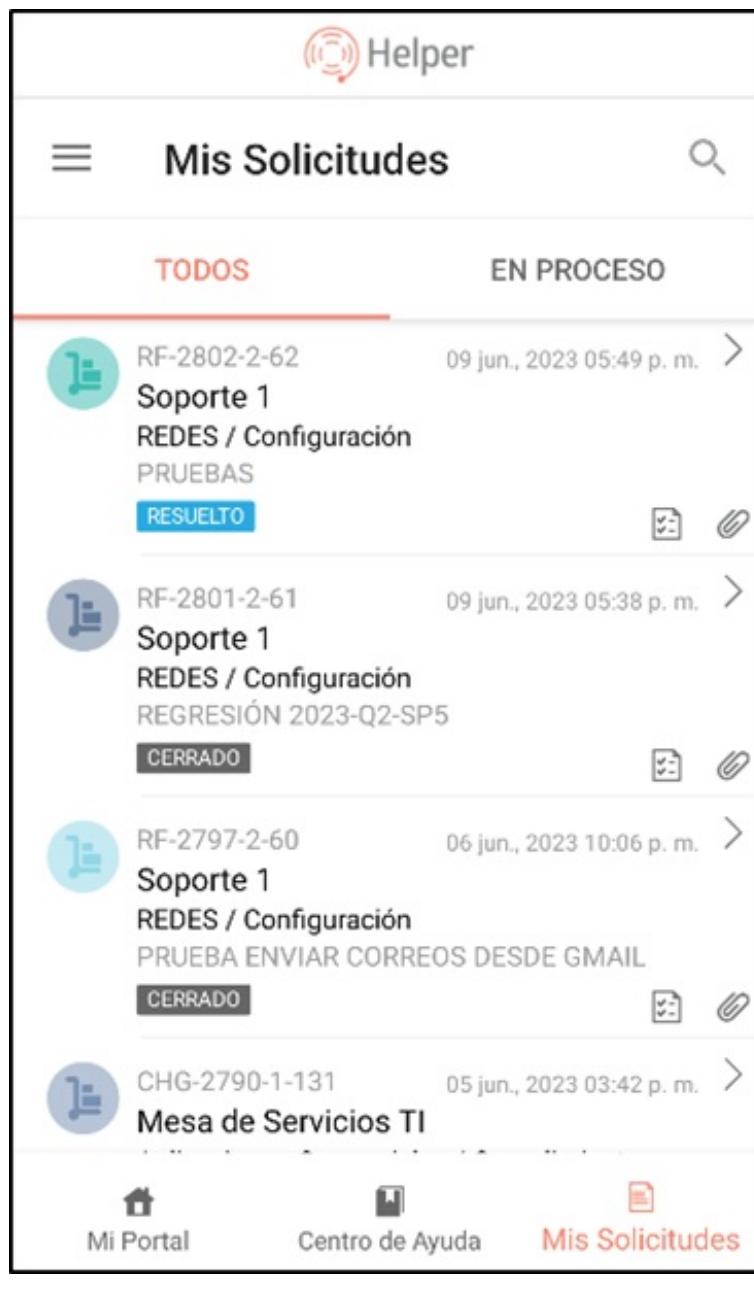
☒ **Nota:** Nesta seção você poderá identificar as palavras-chave configuradas e na barra de tarefas poderá selecionar a opção de avaliar e marcar o artigo desejado como favorito.

Meus Pedidos

Meus Pedidos

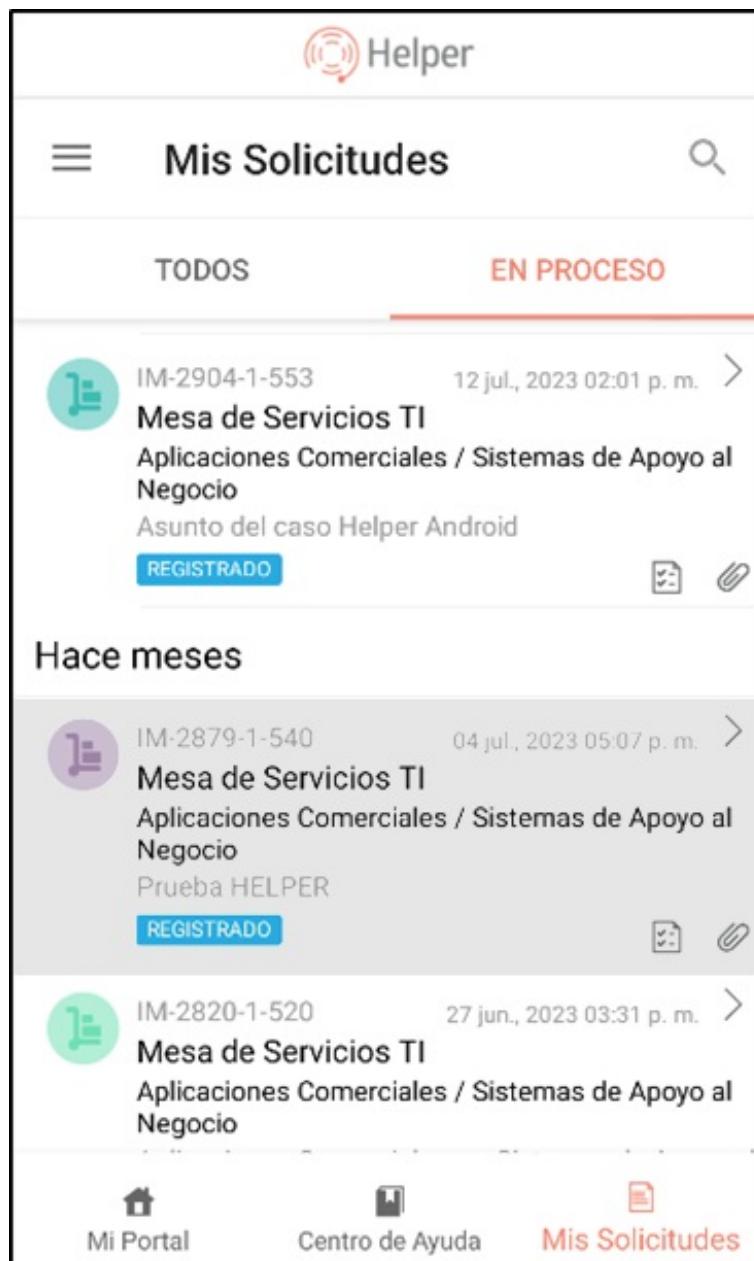
1. Na barra de tarefas do console móvel do Aranda Helper, selecione o **Meus Pedidos**. O usuário em sessão poderá filtrar as solicitações de acordo com os seguintes critérios:

- **Todo:** Nesta opção você poderá visualizar a lista de casos cadastrados em todos os projetos associados ao usuário em sessão, independentemente de seu status.
- **Em processo:** Nesta opção é possível visualizar os casos cadastrados em todos os projetos associados ao usuário em sessão em que há gerenciamento ativo.



☒ Nota: É possível usar o mecanismo de busca para selecionar um caso específico.

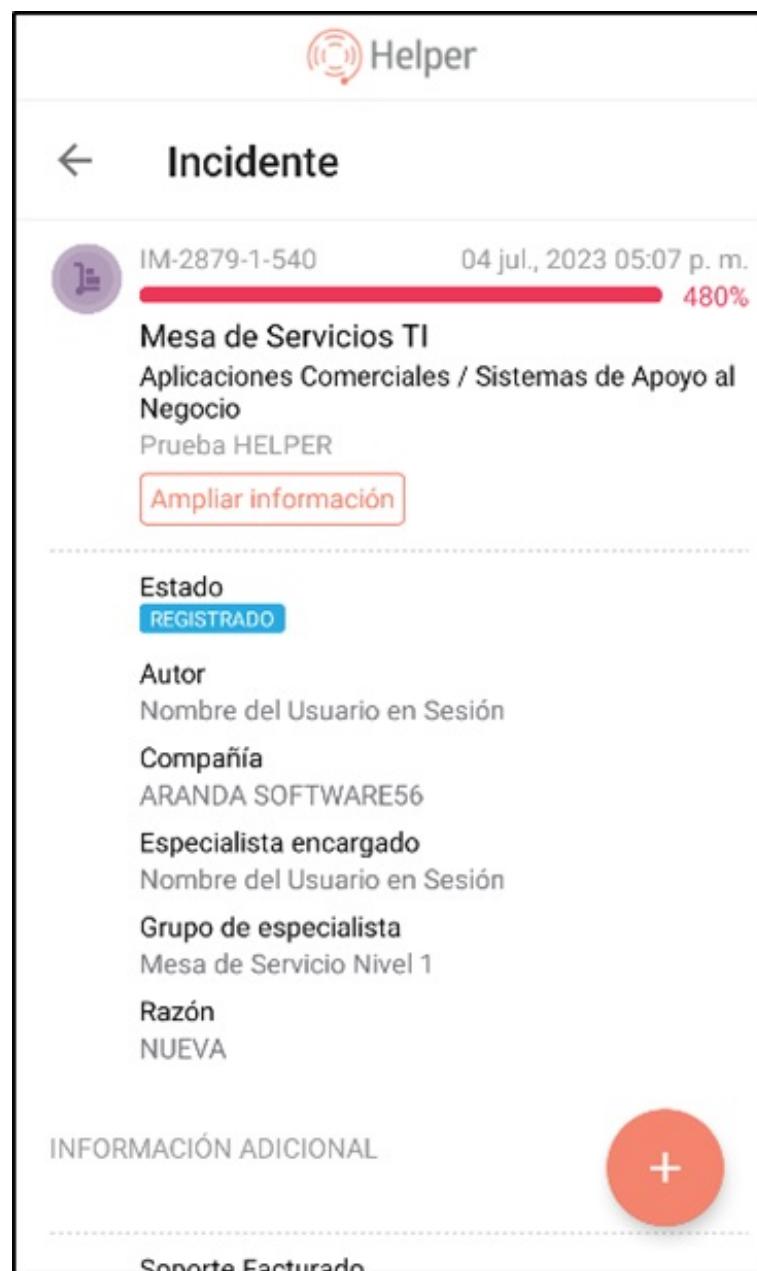
2. A lista de solicitações agrupa as informações básicas do caso com dados como: ID do caso, data de registro, Nome do Projeto, serviço/categoria ao qual o caso está associado, assunto e status atual do caso



|Nota|Se o caso for do tipo solicitação, o serviço/categoria não será exibido nas informações básicas do caso.|

Ver Caso

3. Na lista de solicitações, selecione as informações básicas de um caso. Na janela habilitada, você poderá visualizar os detalhes e informações completas do caso.

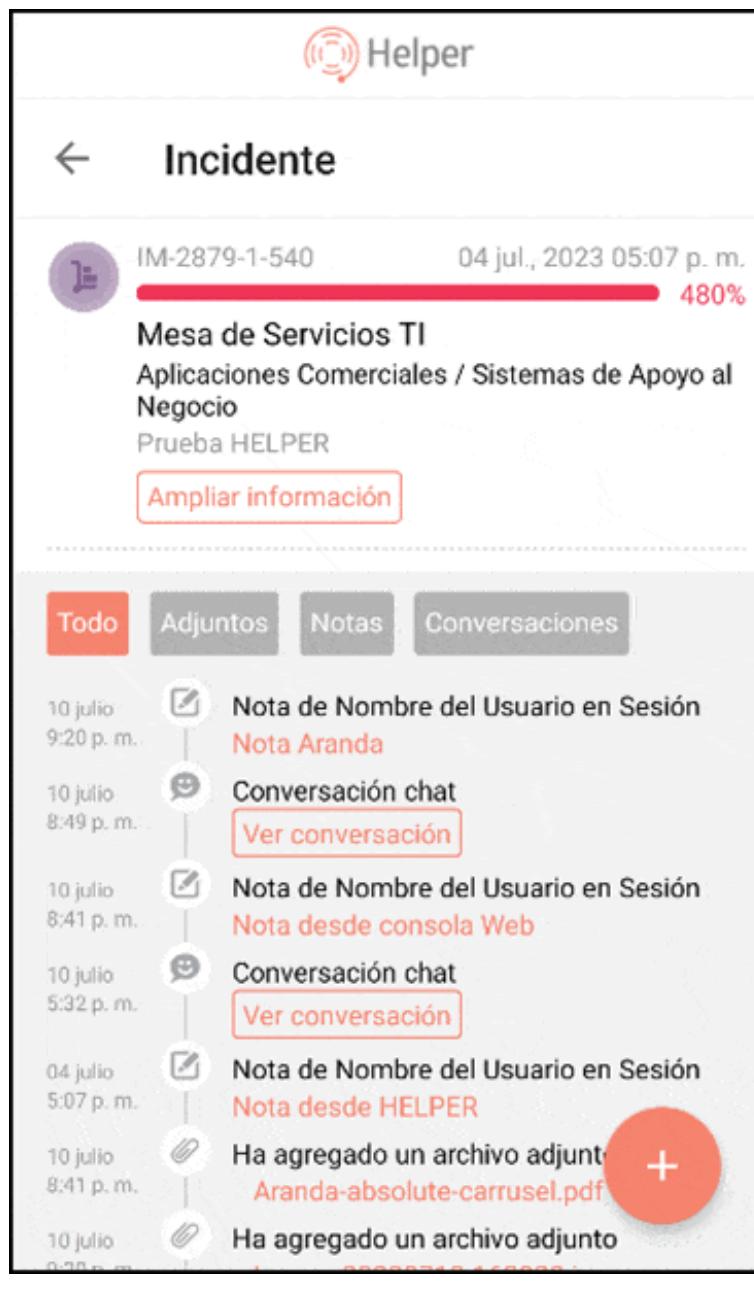


4. Ao selecionar o Mais informações, você poderá visualizar informações detalhadas do caso relacionadas a dados como: horários, datas, descrição e solução associada ao caso.

The screenshot shows a mobile application interface titled "Helper". At the top, there is a red circular icon with a white question mark and the word "Helper" next to it. Below the title, there is a back arrow icon and the word "Detalle". A purple circular profile picture is on the left, followed by the ticket number "IM-2879-1-540". To the right of the ticket number is the date and time "04 jul., 2023 05:07 p. m." and a progress bar indicating "480%". Below this information, the ticket subject is listed as "Mesa de Servicios TI" and the category is "Aplicaciones Comerciales / Sistemas de Apoyo al Negocio". The reporter is "Prueba HELPER". There is a summary table with two columns: "ANS(TA+TS)" and "Tiempo Vencido". The first row shows "00 : 10 : 00" and "02 : 00 : 00" with "DIA HORA MIN" below each. The second row shows "Fecha de solución estimada" and "7/5/2023 4:00:00 PM". Below the table, there are two sections: "DESCRIPCIÓN" and "SOLUCIÓN". The "DESCRIPCIÓN" section contains the text "Caso asociado a servicio confidencial creado con por usuario no anónimo".

5. No detalhamento do caso, você poderá visualizar os campos adicionais e terá os seguintes botões habilitados para a consulta de informações relacionadas ao caso:

Botão	Descrição
Todo:	Ao selecionar este botão, você poderá visualizar todas as informações disponíveis relacionadas ao caso, incluindo campos adicionais, anexos, notas e conversas.
Anexos:	Selecionar este botão o levará a uma seção onde todos os anexos associados ao caso serão listados.
Anotações:	Ao selecionar este botão, você poderá acessar uma seção específica onde estão registradas todas as notas relacionadas ao caso.
Conversas:	Selecionar este botão abrirá uma seção mostrando todas as conversas ou interações gravadas através do chat.



▷ Nota: Esses botões fornecem uma maneira simples e organizada de acessar as informações específicas que o usuário pode precisar em relação ao caso em questão.

Adicionar anotação e/ou anexo a um caso criado

6. Ao visualizar os detalhes de um caso, um menu flutuante é apresentado no canto inferior direito da tela mostrando o símbolo de um sinal de mais (+). Selecionar este símbolo leva você às seguintes opções adicionais:

- **Anexos:** Ao selecionar esta opção, o usuário poderá anexar um arquivo de seu telefone ou tirar uma foto diretamente com a câmera. Esse arquivo é adicionado automaticamente ao caso como um anexo relevante.
- **Adicionar nota:** Selecionar esta opção abrirá uma caixa de texto onde o usuário pode inserir uma anotação relacionada ao caso. Assim que essa ação for concluída, a nota será adicionada ao caso como uma nota pública, visível para todos os usuários envolvidos.

5:25 ☰ A M



← Incidente



IM-2879-1-540

04 jul., 2023 05:07 p. m.

480%

Mesa de Servicios TI

Aplicaciones Comerciales / Sistemas de Apoyo al Negocio

Prueba HELPER

[Ampliar información](#)

Estado

REGISTRADO

Autor

Nombre del Usuario en Sesión

Compañía

ARANDA SOFTWARE56

Especialista encargado

Nombre del Usuario en Sesión

Grupo de especialista

Mesa de Servicio Nivel 1

Razón

NUEVA

INFORMACIÓN ADICIONAL



Sonorte Facturado