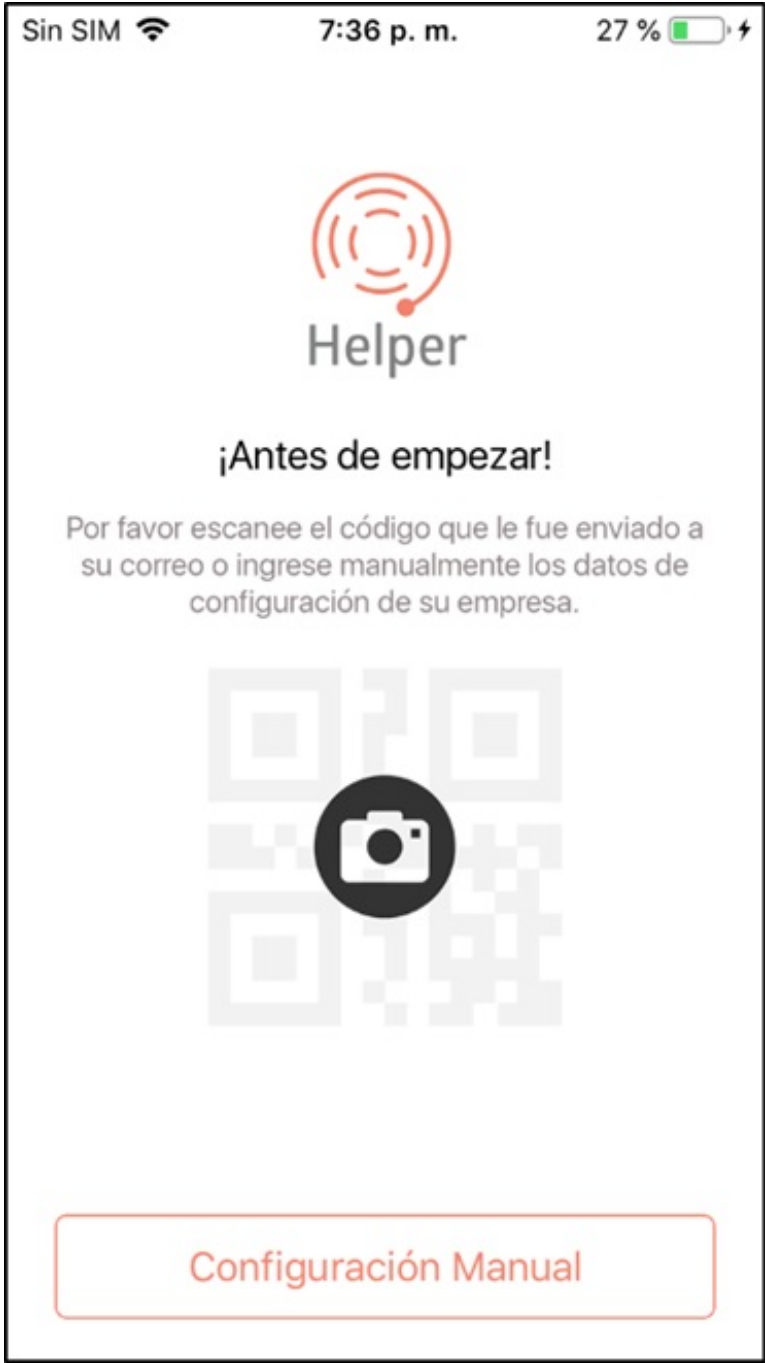


A aplicação Aranda Helper 9.5.4 é uma aplicação para dispositivos móveis Android, que permite o registo e acompanhamento de casos como Pedidos, Requisitos de Serviço, Incidentes e Alterações, em que o utilizador pode navegar entre os projetos e os artigos a que estão relacionados.

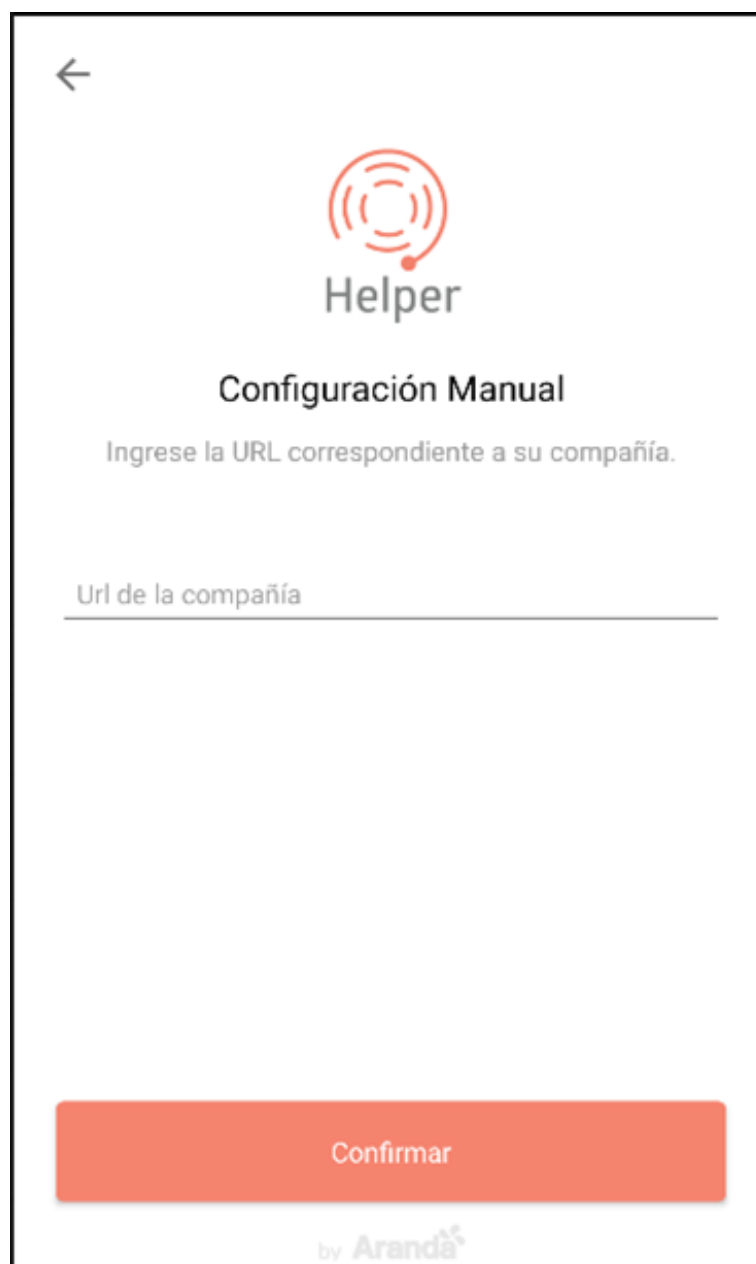
## Configuração inicial

### 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



←

  
Helper

**Configuración Manual**

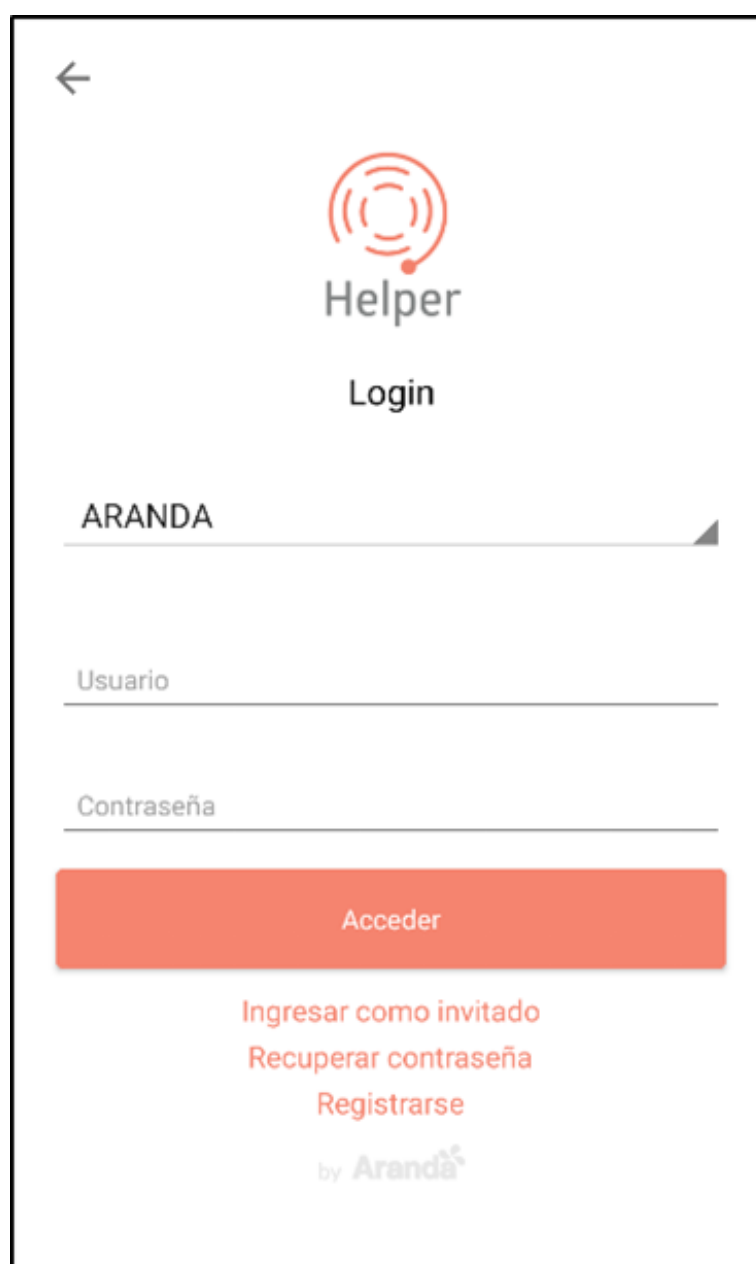
Ingrese la URL correspondiente a su compañía.

Url de la compañía


Confirmar

by Aranda

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



←

  
Helper

**Login**

ARANDA

Usuario

Contraseña

Acceder

[Ingresar como invitado](#)  
[Recuperar contraseña](#)  
[Registrarse](#)

by Aranda

📌 **Nota:**

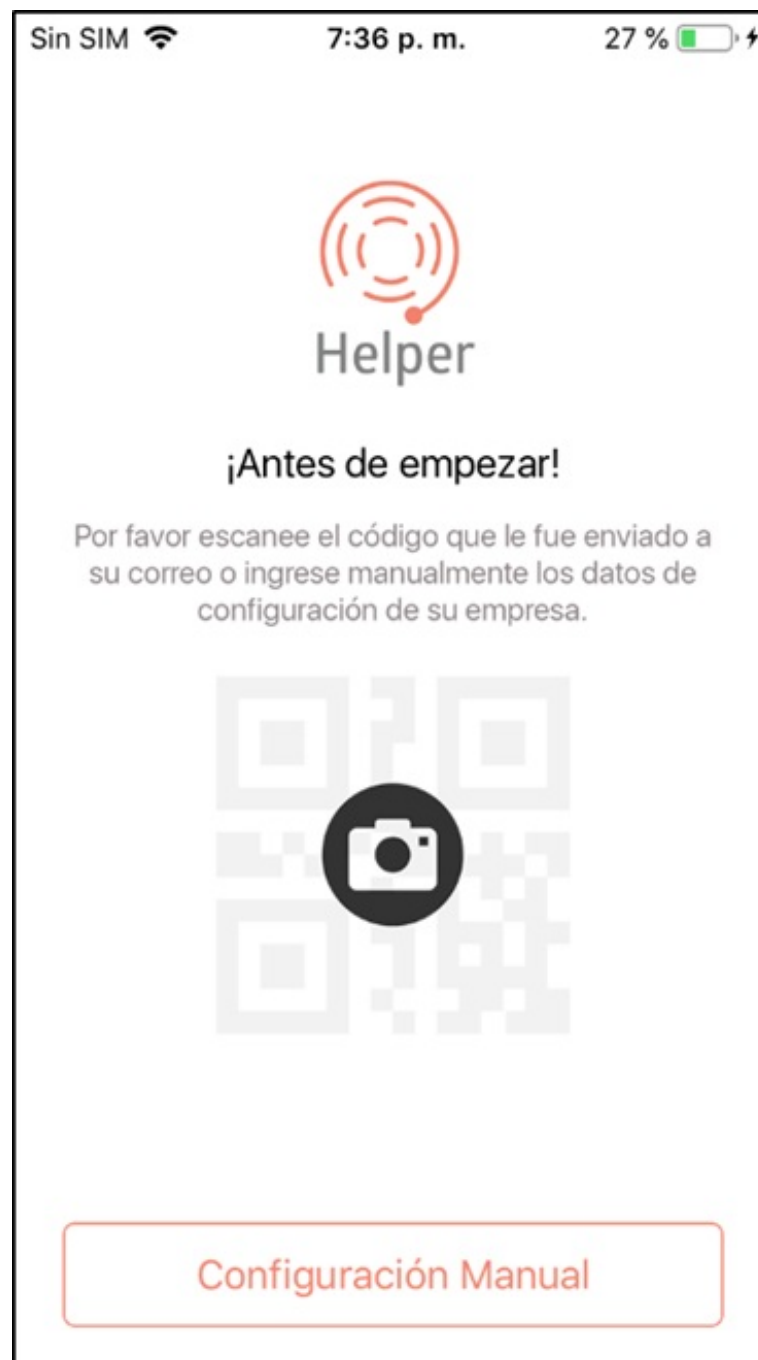
- O sistema valida se a conexão com o site está correta; o site deve ser instalado, configurado

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.

Aranda  
SOFTWARE

Login

ARANDA

Usuario

Contraseña

Acceder

Ingresar como invitado

Recuperar contraseña

Registrarse

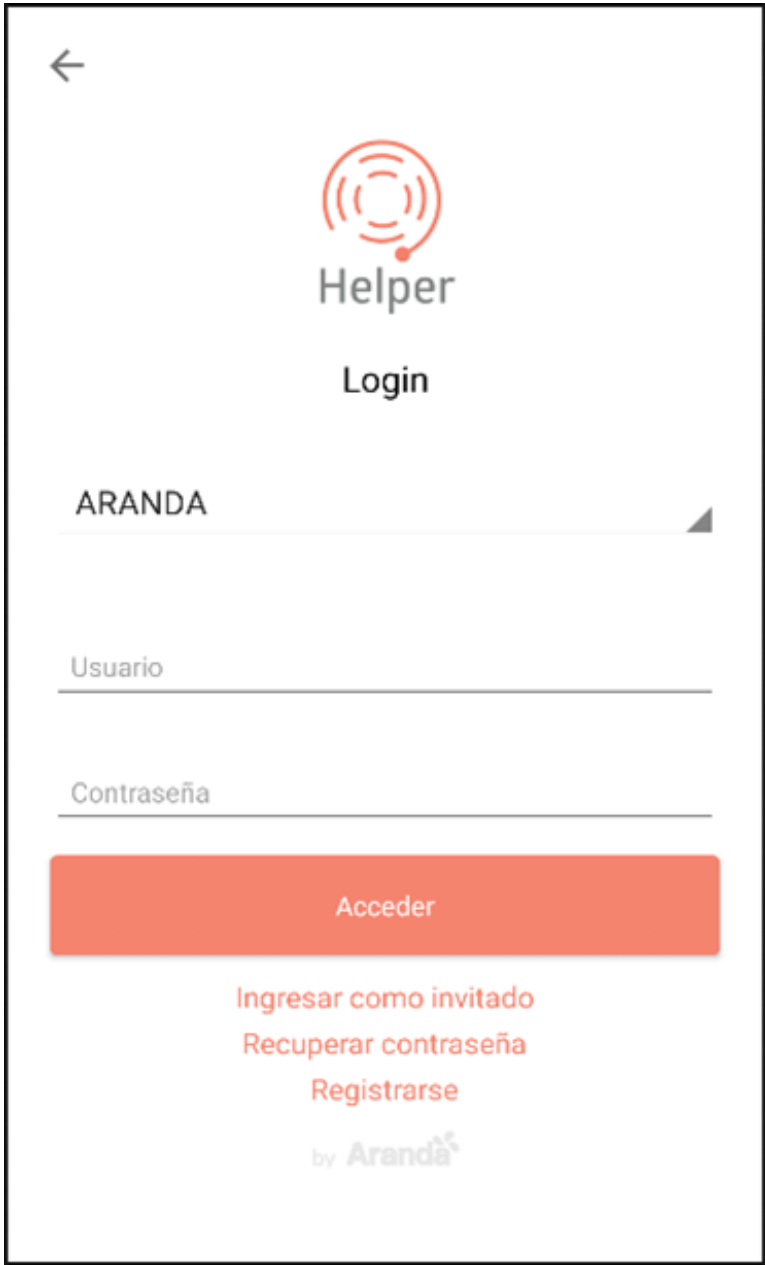
by Aranda

📌 **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:



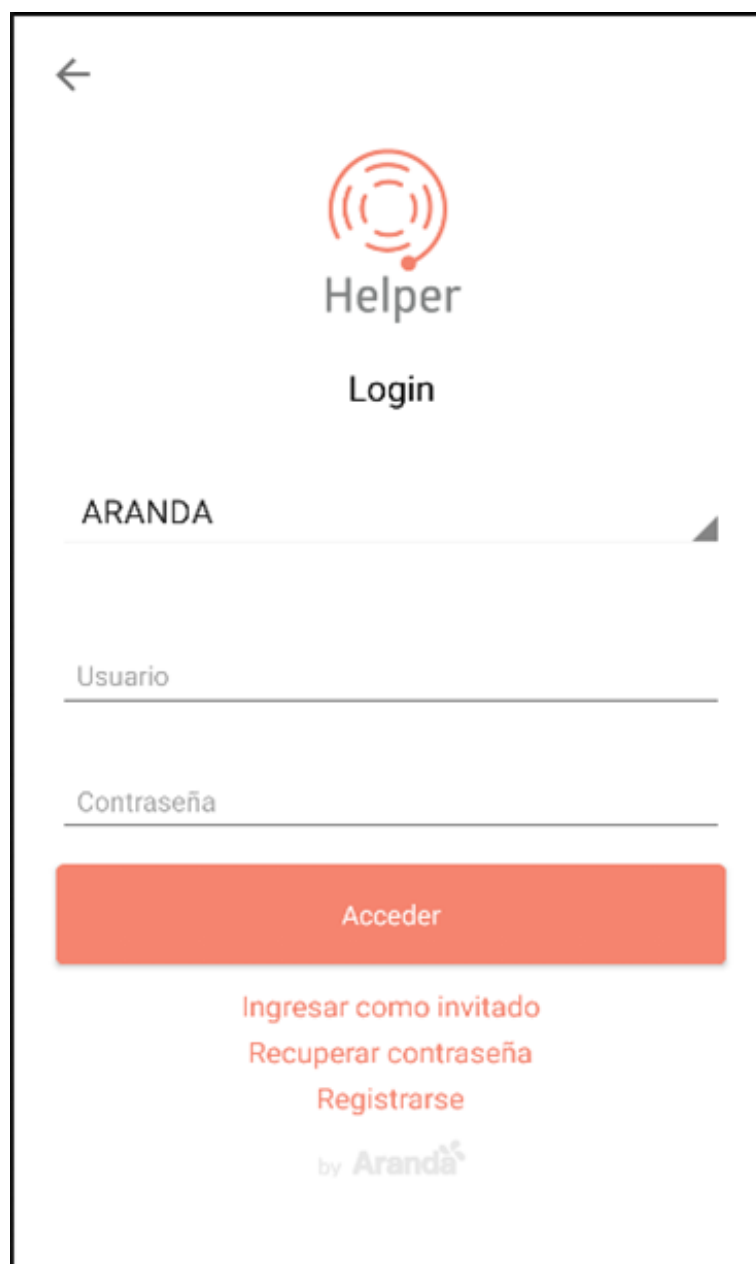
Campo	Detalhes do campo
Domínio	Tipo de acesso do usuário.
Utilizador	Nome de usuário.
Senha	Senha atribuída ao usuário.

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,



←

  
Helper  
Login

ARANDA

Usuario

Contraseña

Acceder

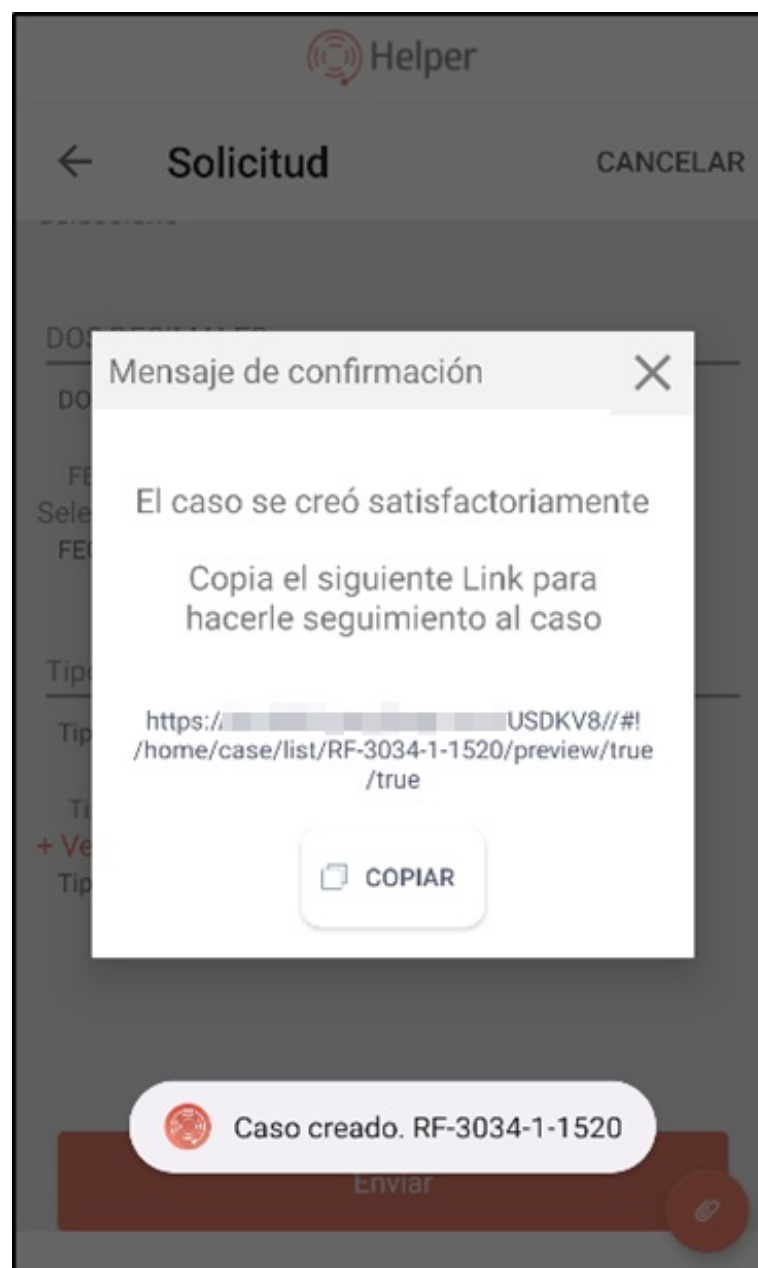
[Ingresar como invitado](#)  
[Recuperar contraseña](#)  
[Registrarse](#)

by Aranda

🚩 **Nota:**

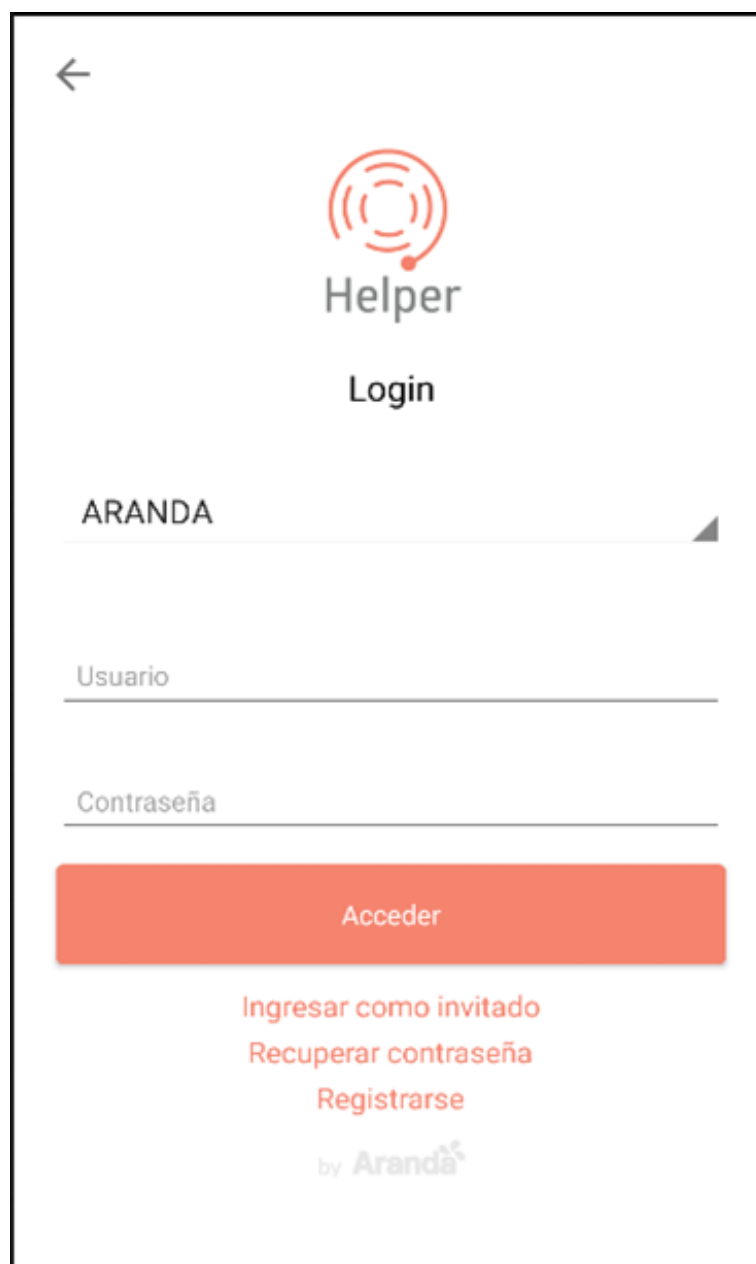
- Nesta modalidade, o usuário poderá cadastrar casos de forma anônima, visualizar ou consultar casos criados e visualizar notícias.
- O usuário anônimo requer configuração prévia de acordo com as permissões definidas no console de configuração.

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.



The screenshot shows the 'Helper' login interface. At the top left is a back arrow. The 'Helper' logo, consisting of a red circular icon with concentric lines and a dot, is centered above the word 'Helper'. Below the logo is the title 'Login'. There are two input fields: the first is labeled 'ARANDA' and has a dropdown arrow on its right; the second is labeled 'Usuario'. Below these is a field labeled 'Contraseña'. A large orange button labeled 'Acceder' is positioned below the password field. Underneath the button are three links: 'Ingresar como invitado', 'Recuperar contraseña', and 'Registrarse'. At the bottom is the 'by Aranda' logo.

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.




The screenshot shows the 'Helper' recover password interface. At the top left is a back arrow. The 'Helper' logo is centered above the title 'Recuperar contraseña'. Below the title is a message: 'Se le enviará un correo electrónico recordando su contraseña.' There is one input field labeled 'Usuario' containing the text 'E1'. A large orange button labeled 'Recordar contraseña' is at the bottom. The 'by Aranda' logo is at the very bottom.

⚠ **Nota:** Se o valor inserido não corresponder a nenhum usuário, o aplicativo gerará o alerta **Usuario**




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.

A screenshot of the Aranda PassRecovery (APR) application interface. The header shows the logo and name 'Aranda PassRecovery' on the left, and a language selector 'ES' with a dropdown arrow on the right. The main content area has a title 'Para Comenzar ...' in red. Below it, a paragraph explains the utility's purpose: 'Con este utilitario podrá recuperar, desbloquear y cambiar su clave de acceso de Windows. Complete la información para realizar las acciones que desea.' This is followed by the instruction 'Seleccione el dominio y usuario de windows'. There are two input fields: 'Dominio de windows' with a dropdown menu currently showing 'INTERSEQ', and 'Usuario' with a text input field containing the placeholder 'Usuario'. A red 'Continuar' button is located at the bottom right of the form area.

## 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.



  
Helper

Login

ARANDA

Usuario

Contraseña

Acceder

Ingresar como invitado

Recuperar contraseña

Registrarse

by Aranda

2. Seleccionar la opción “Registrar” en el aplicativo activa el Inscricão onde você pode inserir as informações básicas do usuário e os dados de acesso à conta, assim:



  
Helper

Registro

Informacion básica

Juan Pérez

573003001234

juan.perez@arandasoft.com

Datos de acceso para la cuenta

1234567890

Contraseña

Confirmar contraseña

Registrarse

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.

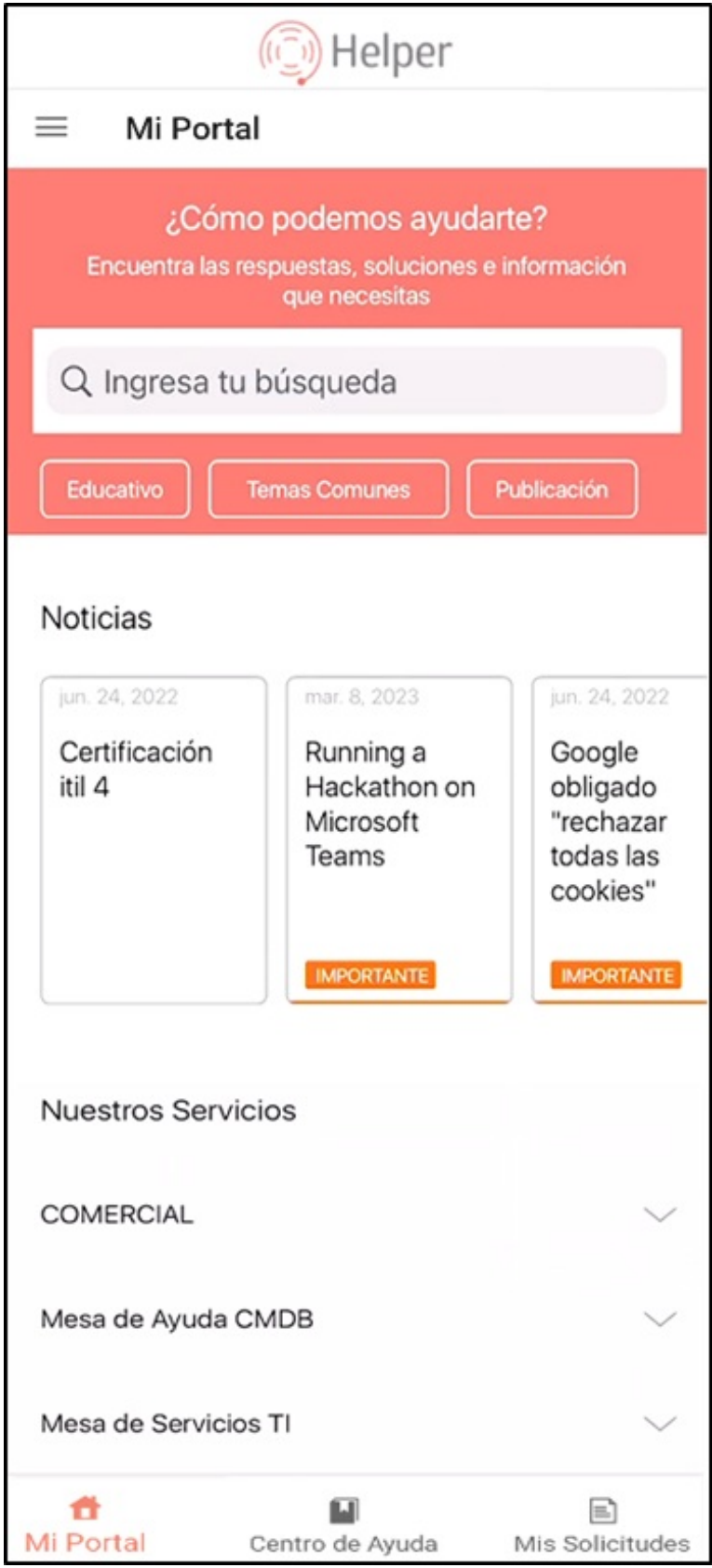
3. Quando você seleciona o **Registro**, o usuário está cadastrado e poderá fazer login (Os projetos, serviços e tipos de casos relacionados ao novo usuário dependem de uma configuração prévia feita no console BASDK).

## 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.

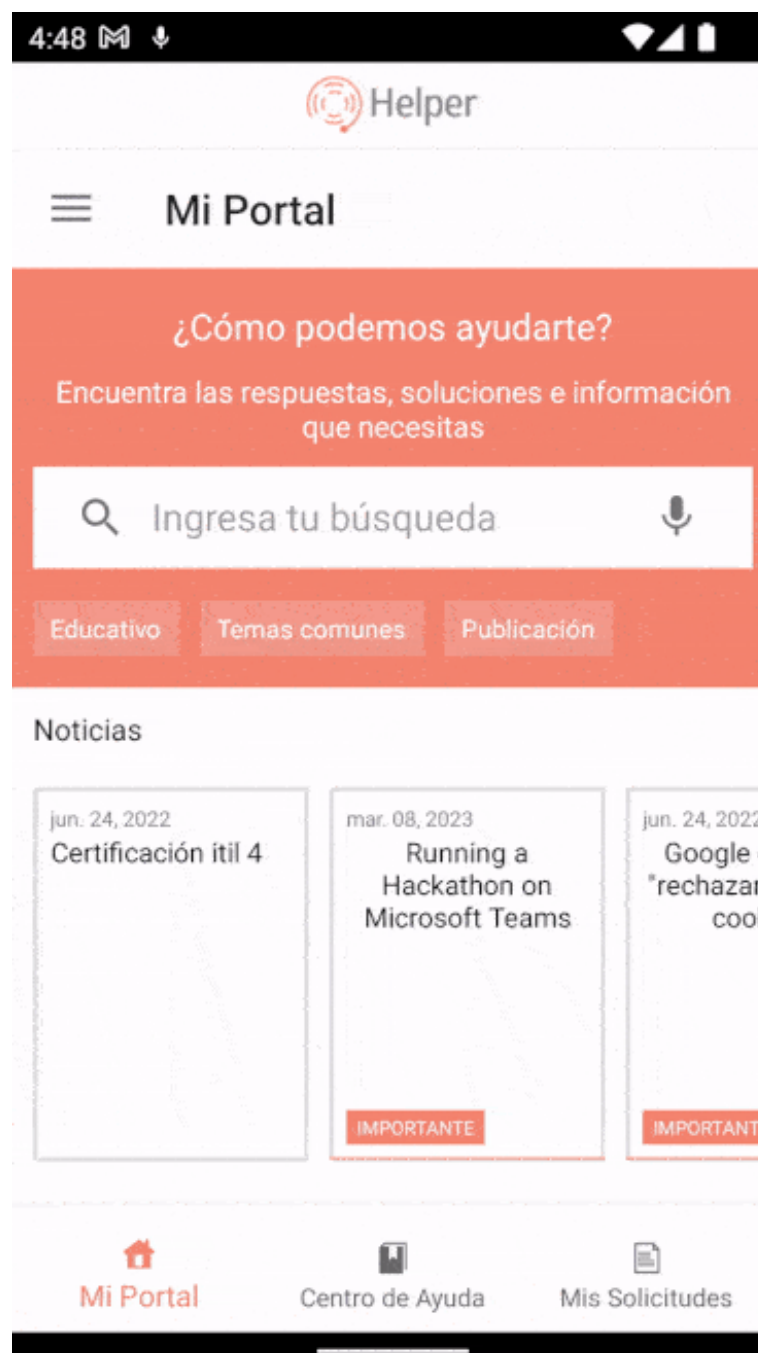
A tela inicial é dividida em diferentes seções para que o usuário possa navegar e gerenciar seus casos assim:



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 <b>Meu Portal</b> , <b>Central de Ajuda</b> e <b>Meus Pedidos</b> em que o usuário pode navegar.

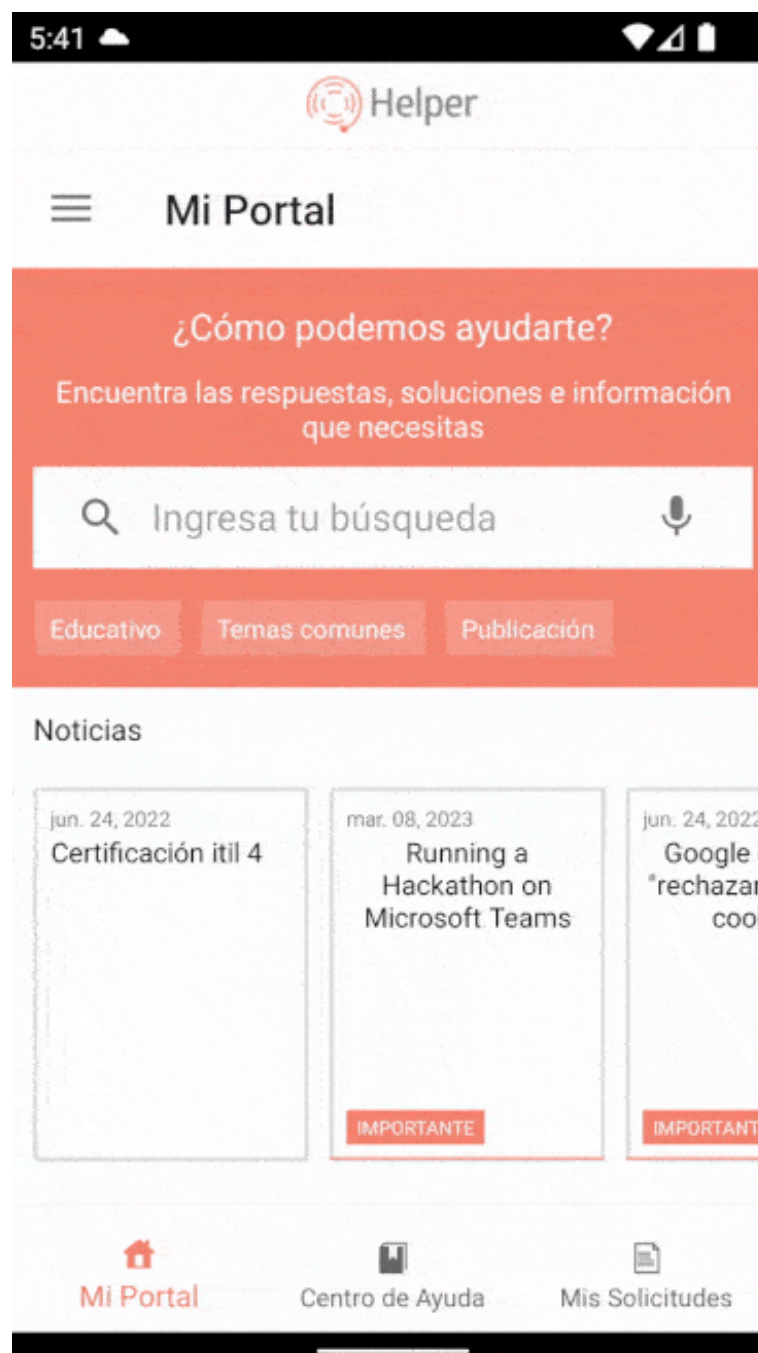
Exibir artigos por tipo

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.



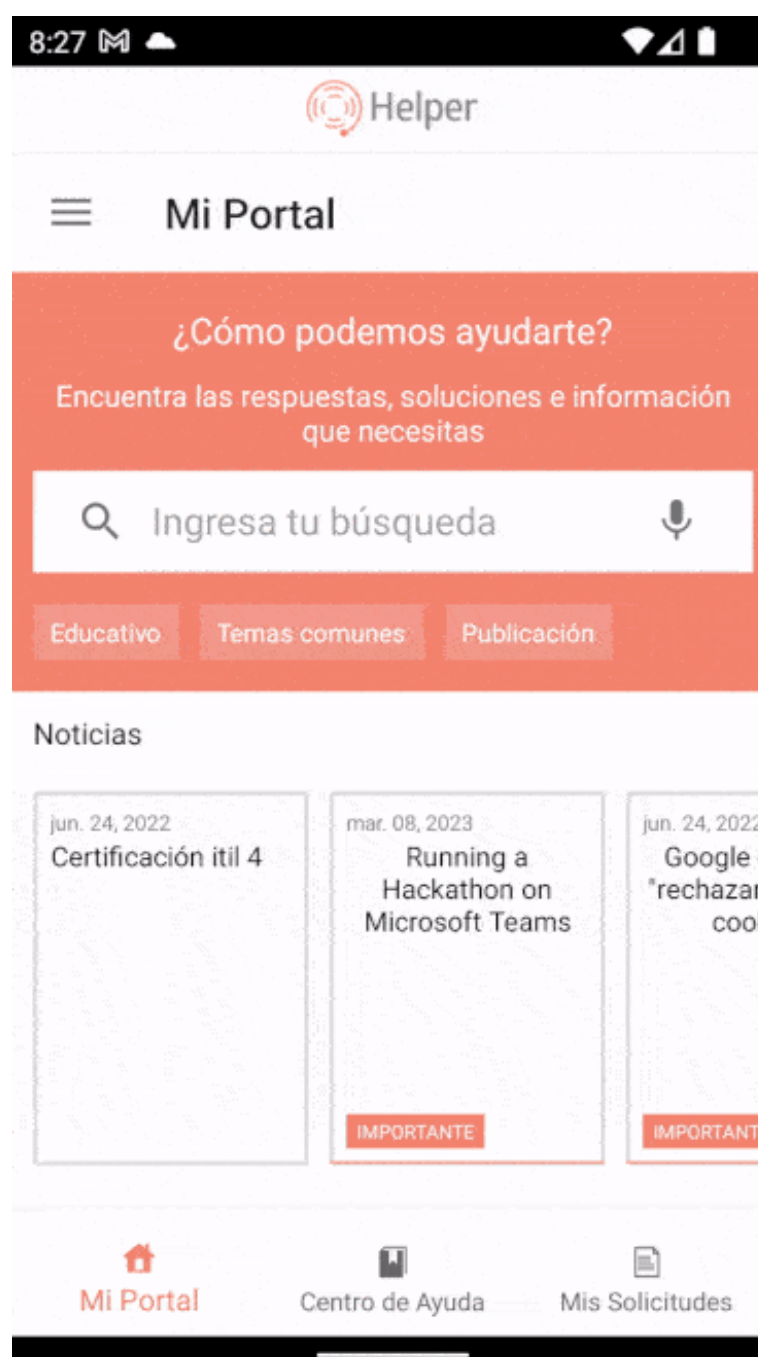
## Notícia

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.

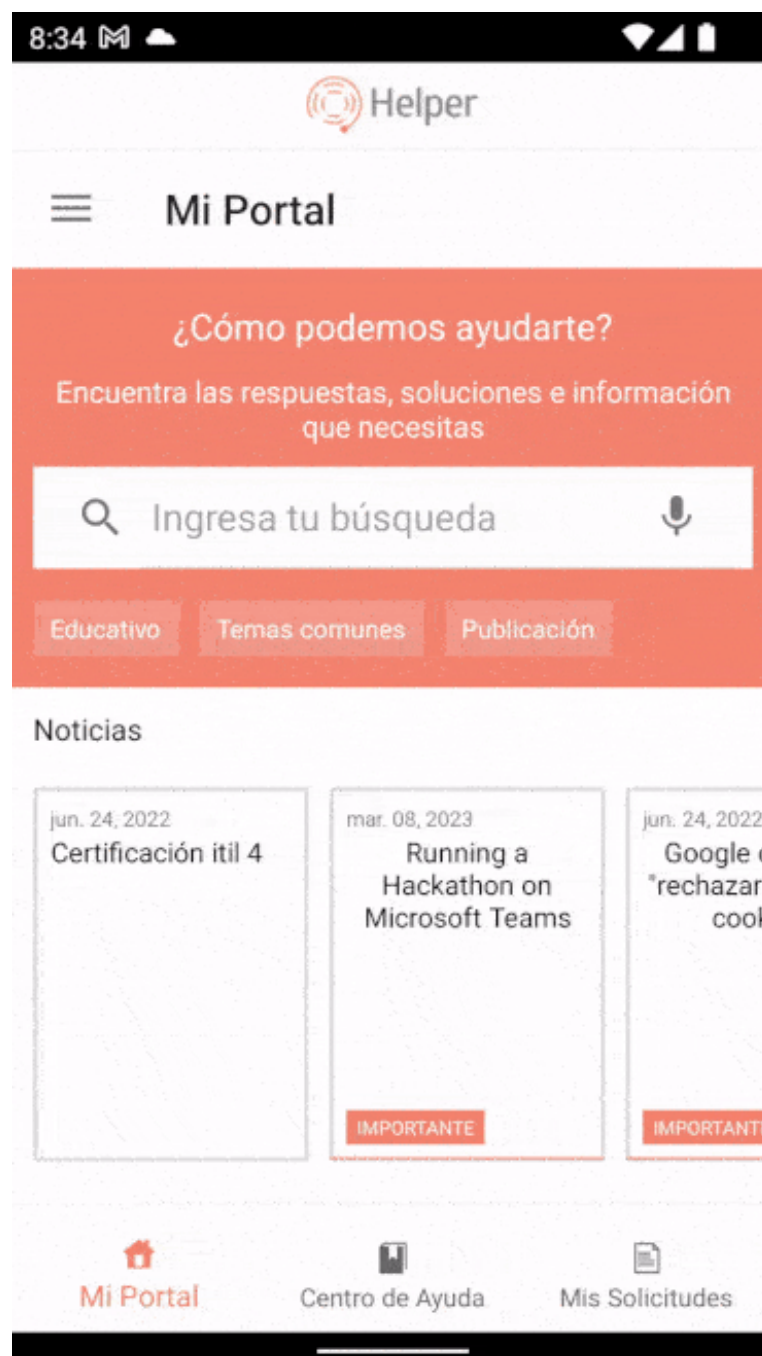


📌 **Nota:** O sistema apresenta todos os resultados relacionados e destaca em cores as palavras que correspondem às inseridas na pesquisa, facilitando a identificação do artigo

## 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:

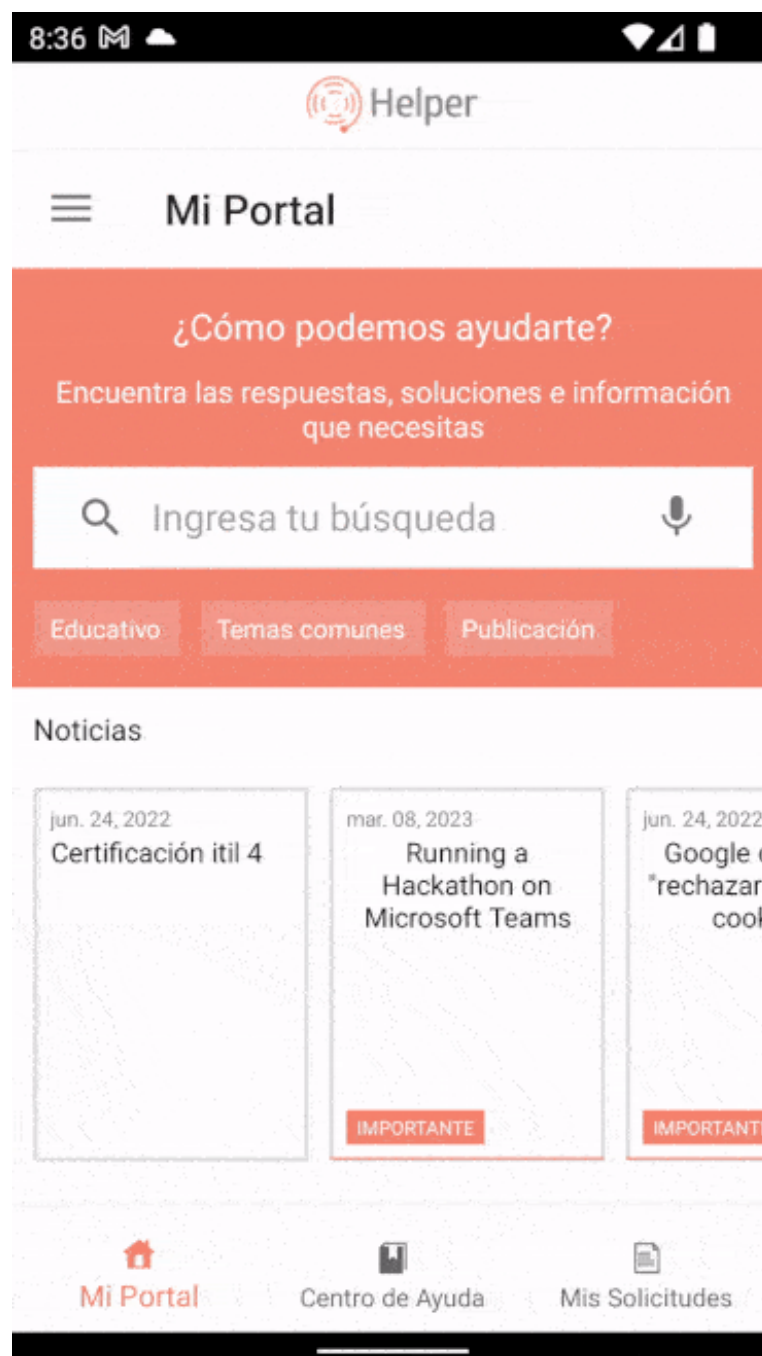
**Perfil:** Ao selecionar esta opção, o usuário poderá validar as informações em seu perfil, como nome de usuário, nome completo, número de telefone e endereço de e-mail, garantindo que os dados sejam atualizados. Se o usuário tiver as permissões necessárias, ele poderá atualizar as informações do perfil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



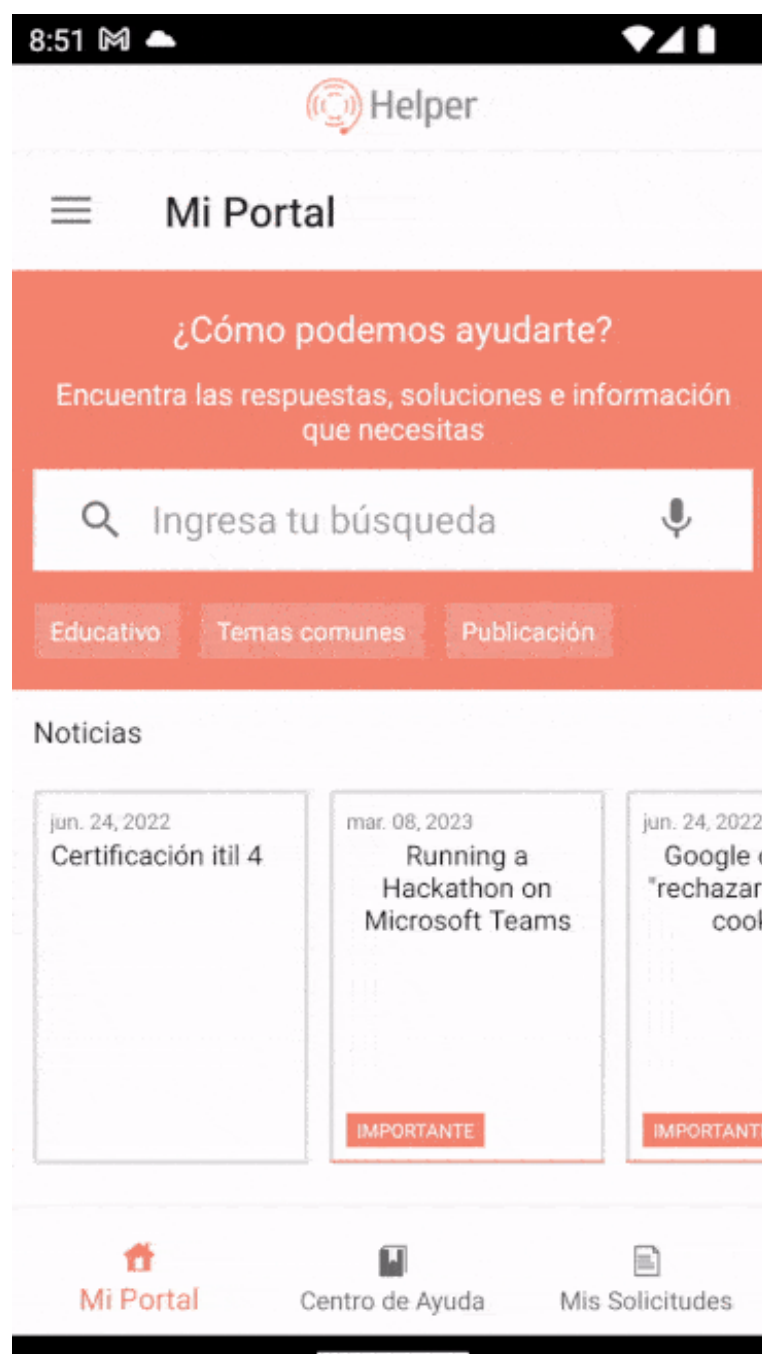
📌 **Nota:** Quando você não tiver as permissões para editar o perfil, selecionando o ícone **Salvar** (ícone de exibição), a mensagem será gerada **Você não tem permissão para editar o perfil**.

**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.

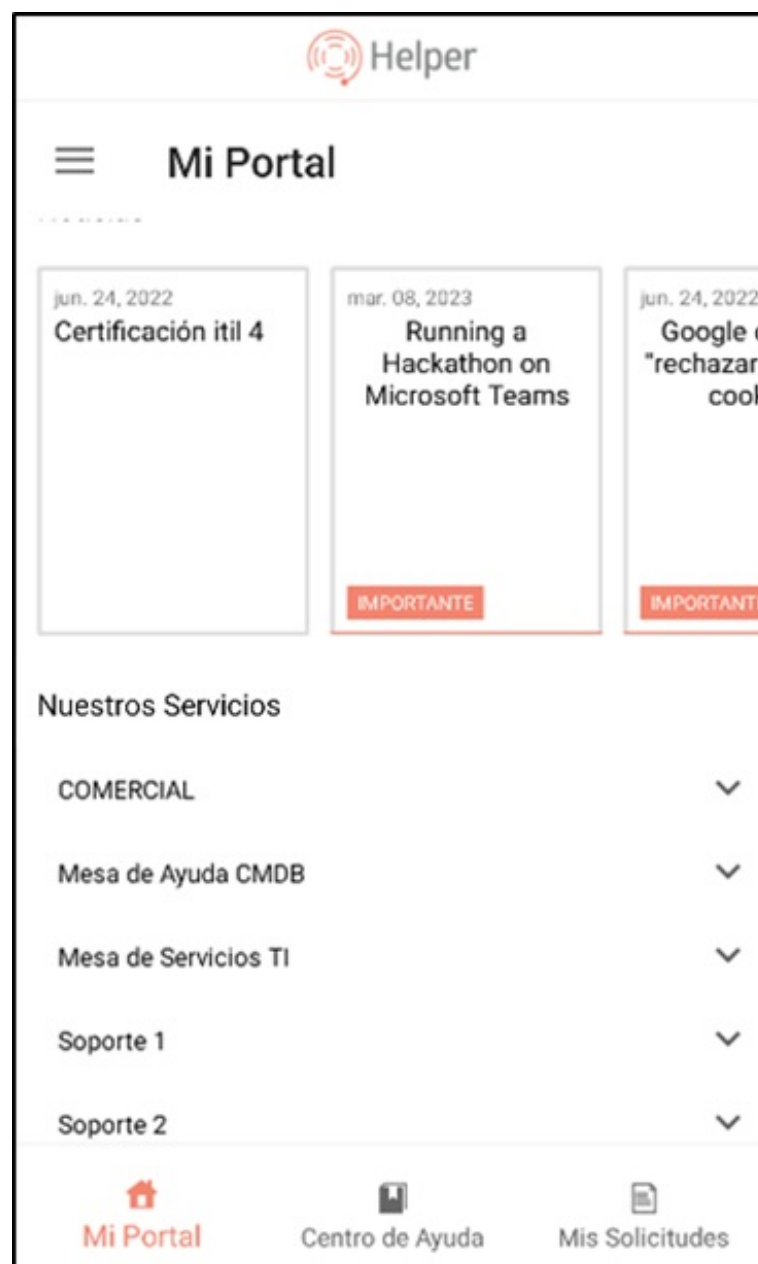


Criar caso

Criar caso

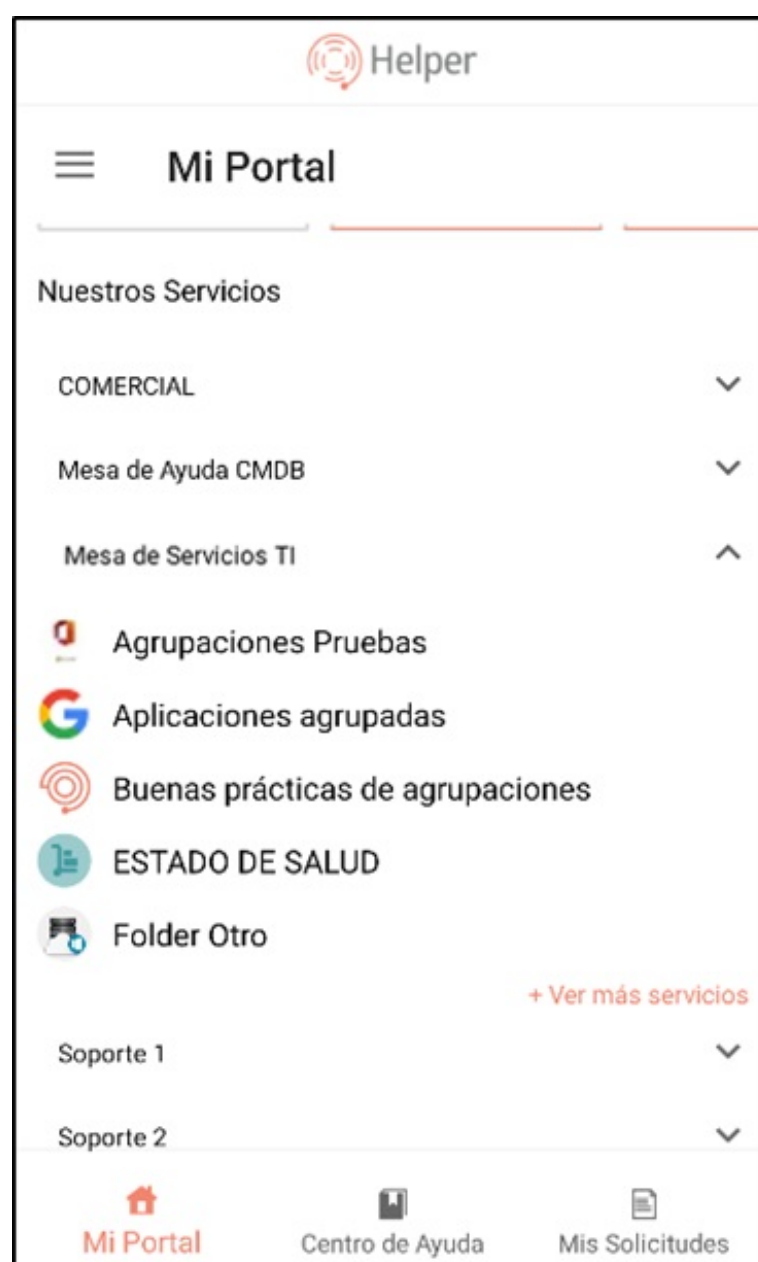
Selecionando parâmetros para criar o caso

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.

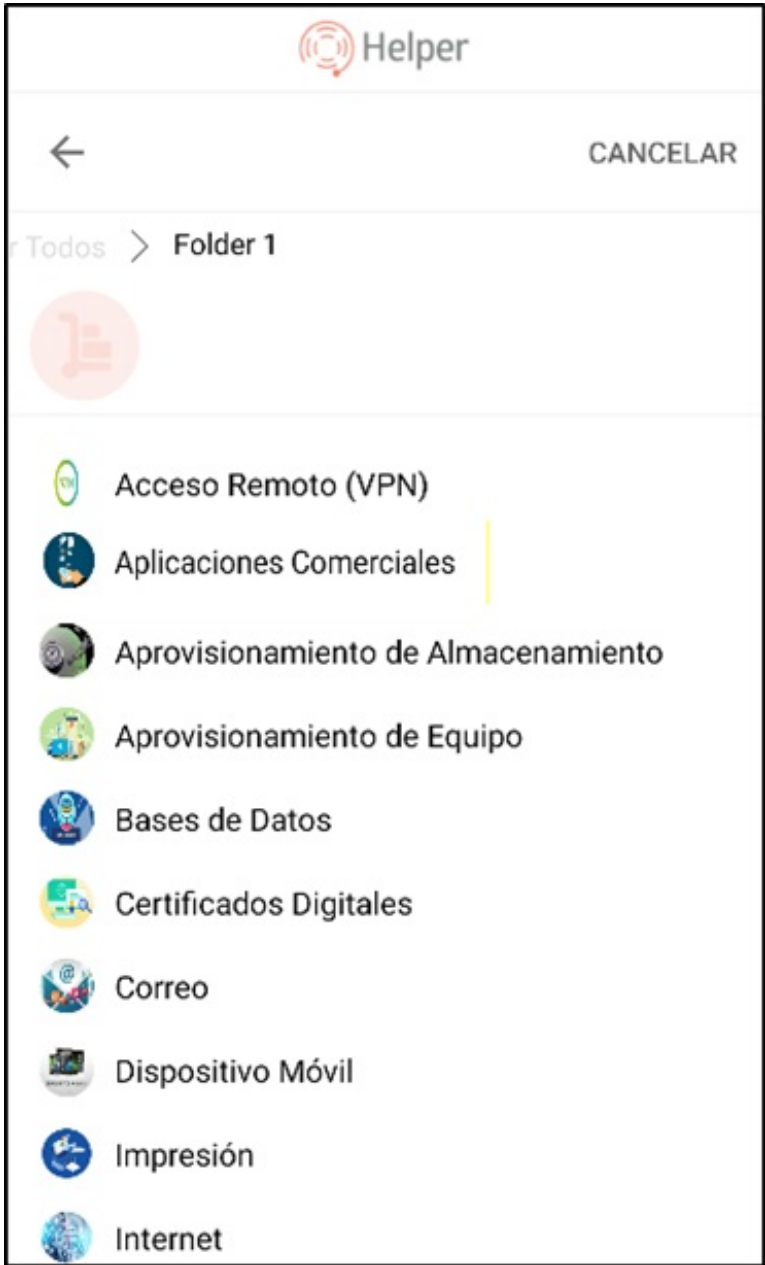


2. Seleccione el proyecto en el que desea registrar el caso; si el proyecto seleccionado permite que usted cree casos del tipo Requisito, Incidente o Mudanza, una lista será exhibida con el Grupo de Servicios (cuando usted tiene agrupamientos de servicios) o **Servicios**. Si el proyecto está habilitado únicamente para creación de requisiciones, usted podrá acceder al registro de requisiciones.

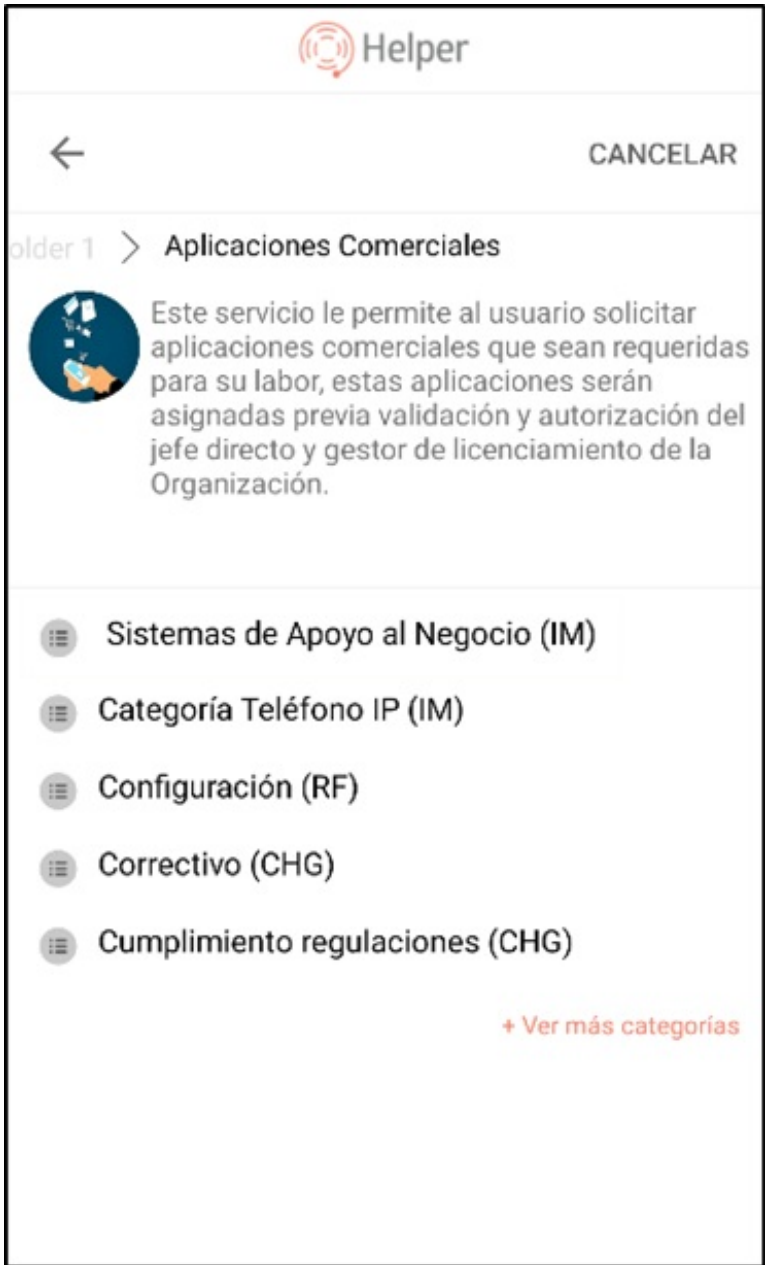
Si el proyecto tiene más de 5 servicios asociados, seleccione la opción **Ver más servicios**.



3. Seleccione 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. Seleccione 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 mais categorias.



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 aplicação.




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

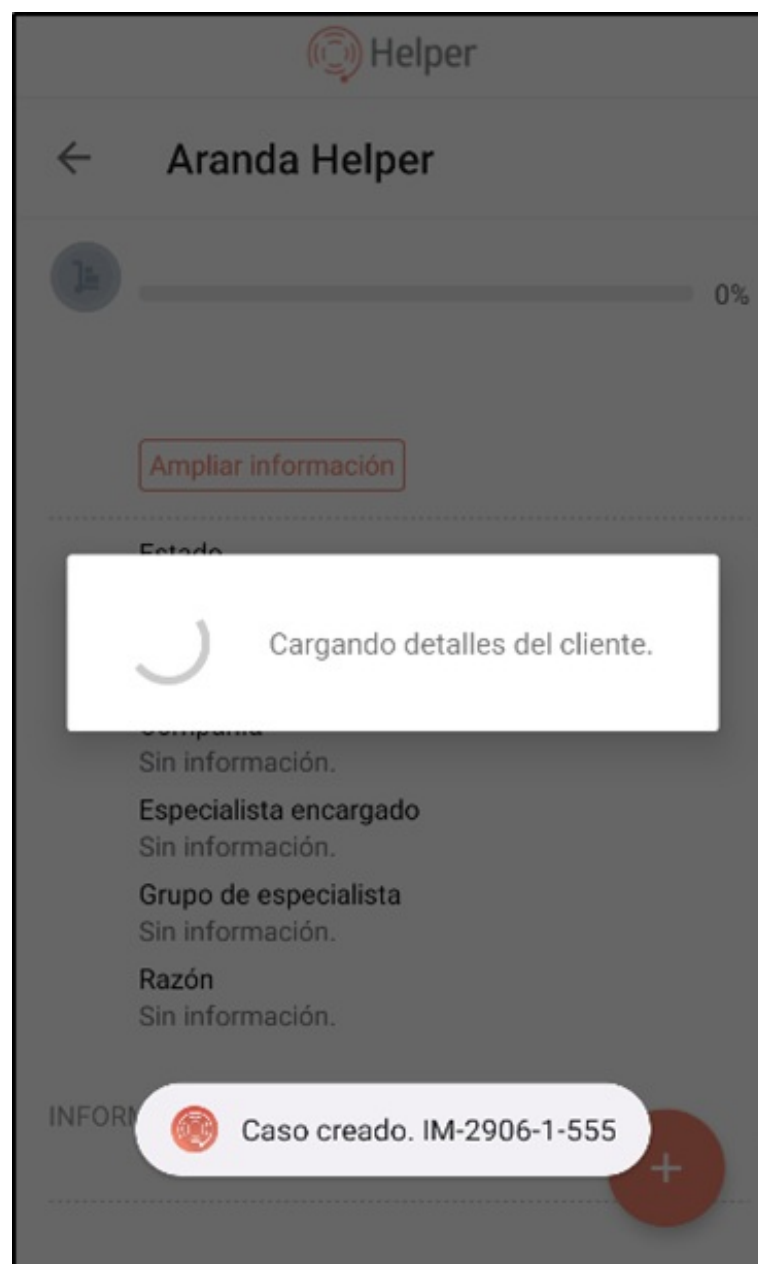
Se listan los nombres y se consume de un Web Service

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 (+).



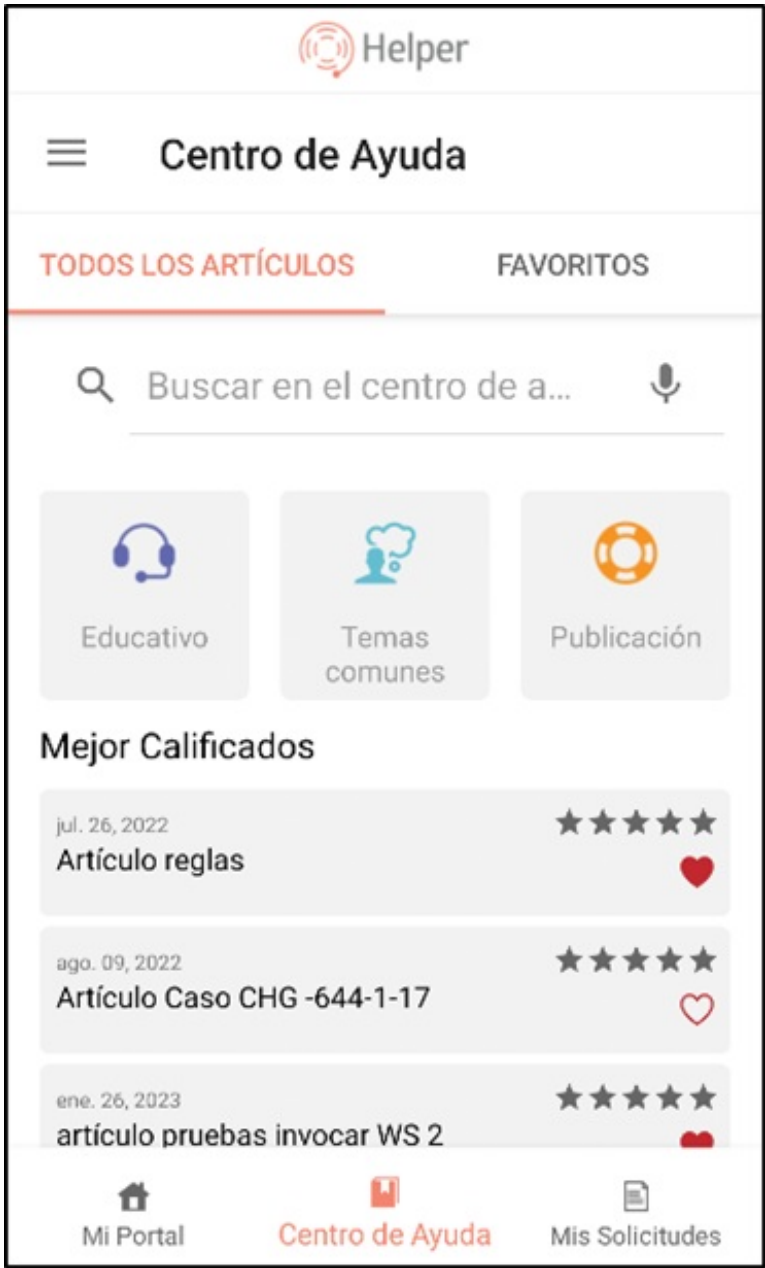


## Central de Ajuda

### 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.



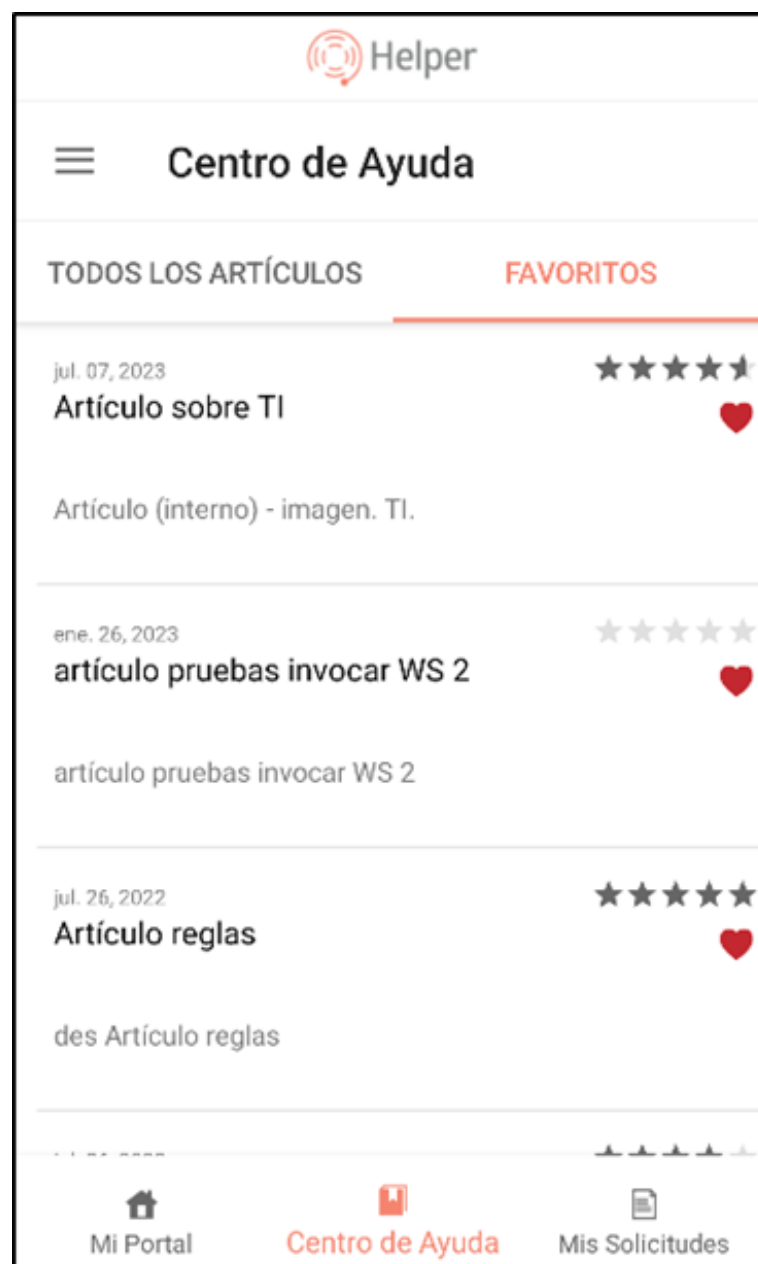
📌 **Nota:** Você também pode acessar as informações da central de ajuda selecionando o filtro por tipo de artigo

### 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.

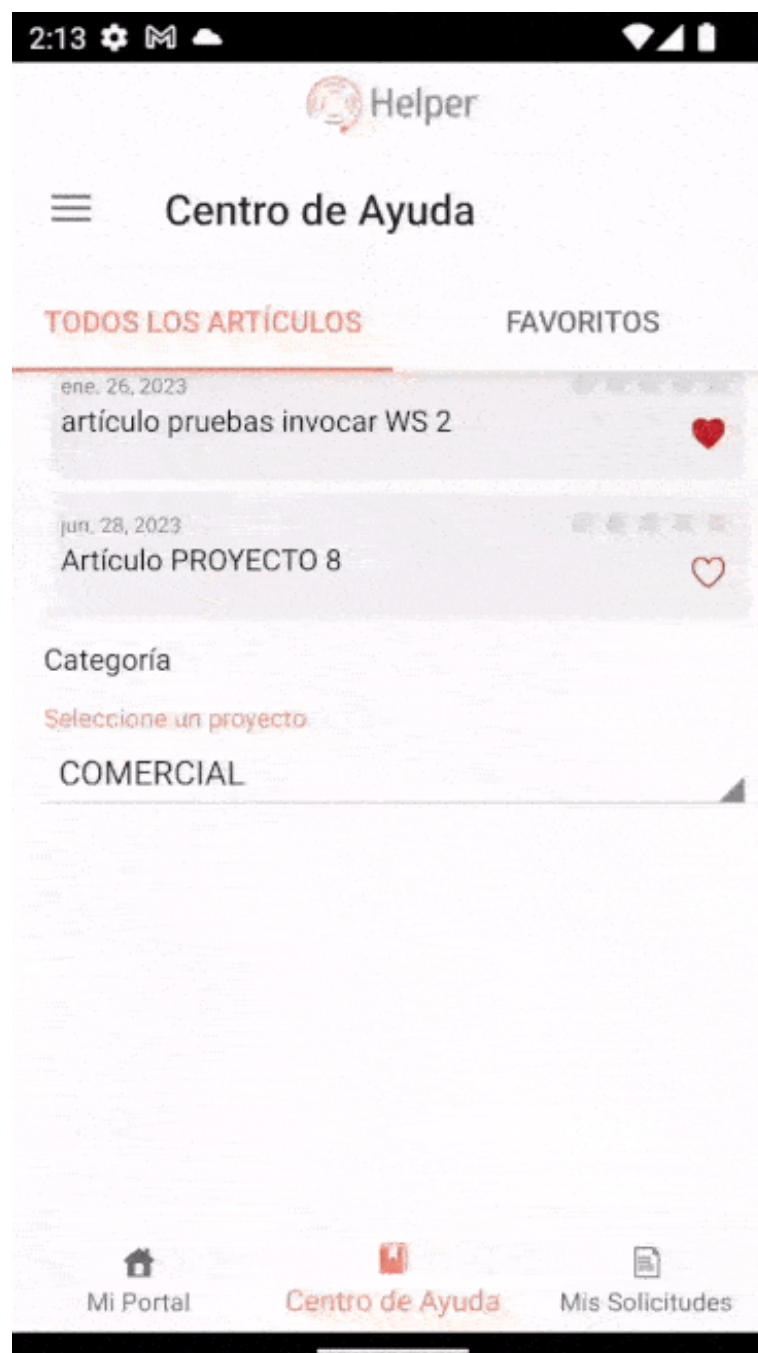




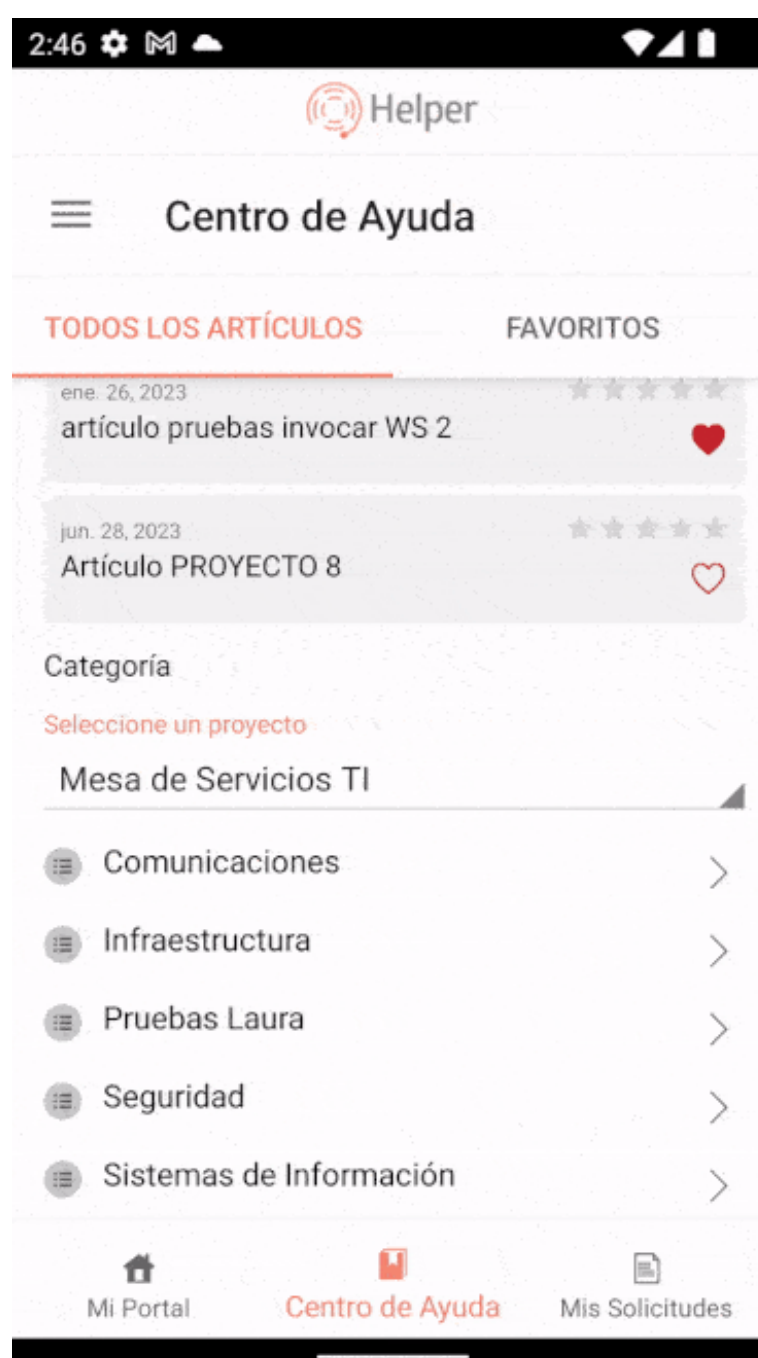
## Artigos por categoria

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 Categoria 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

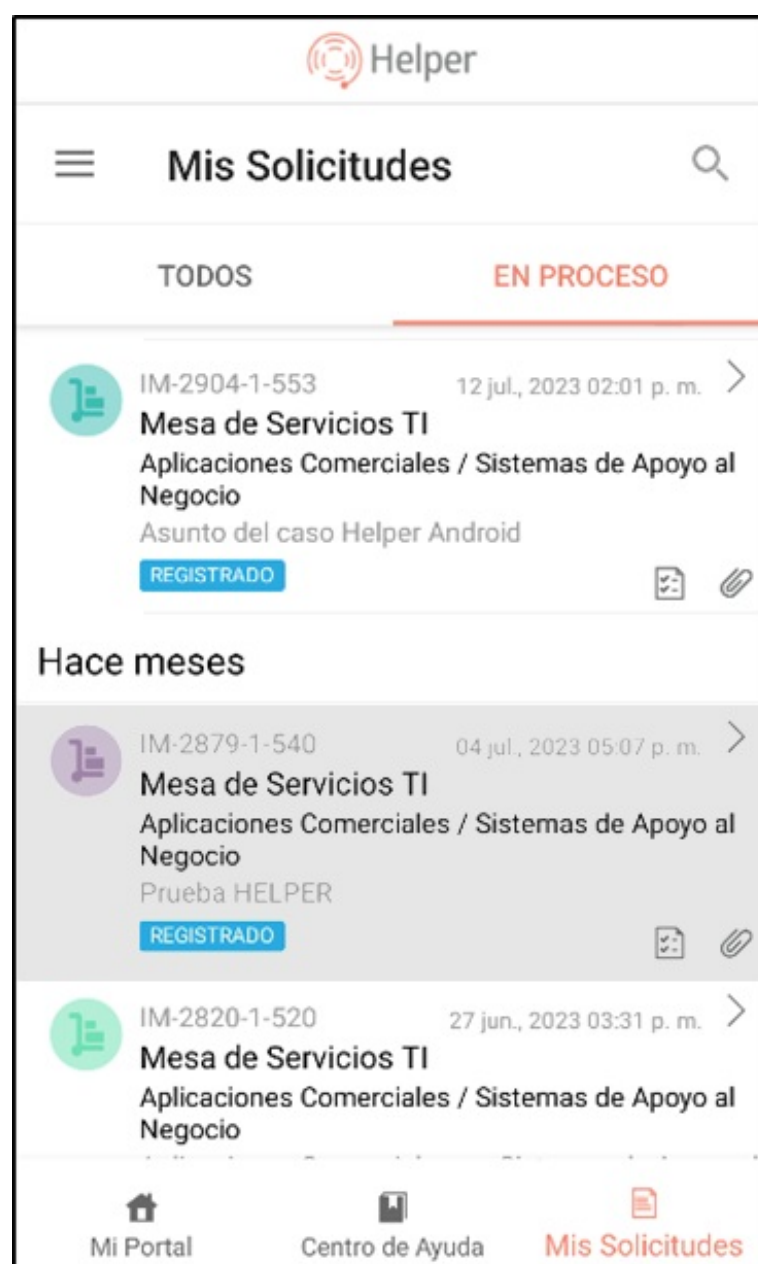
1. Na barra de tarefas do console móvel do Aranda Helper, selecione o **Meus Pedidos**. O usuário em sessão poderá filtrar as solicitações de acordo com os seguintes critérios:

- **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.

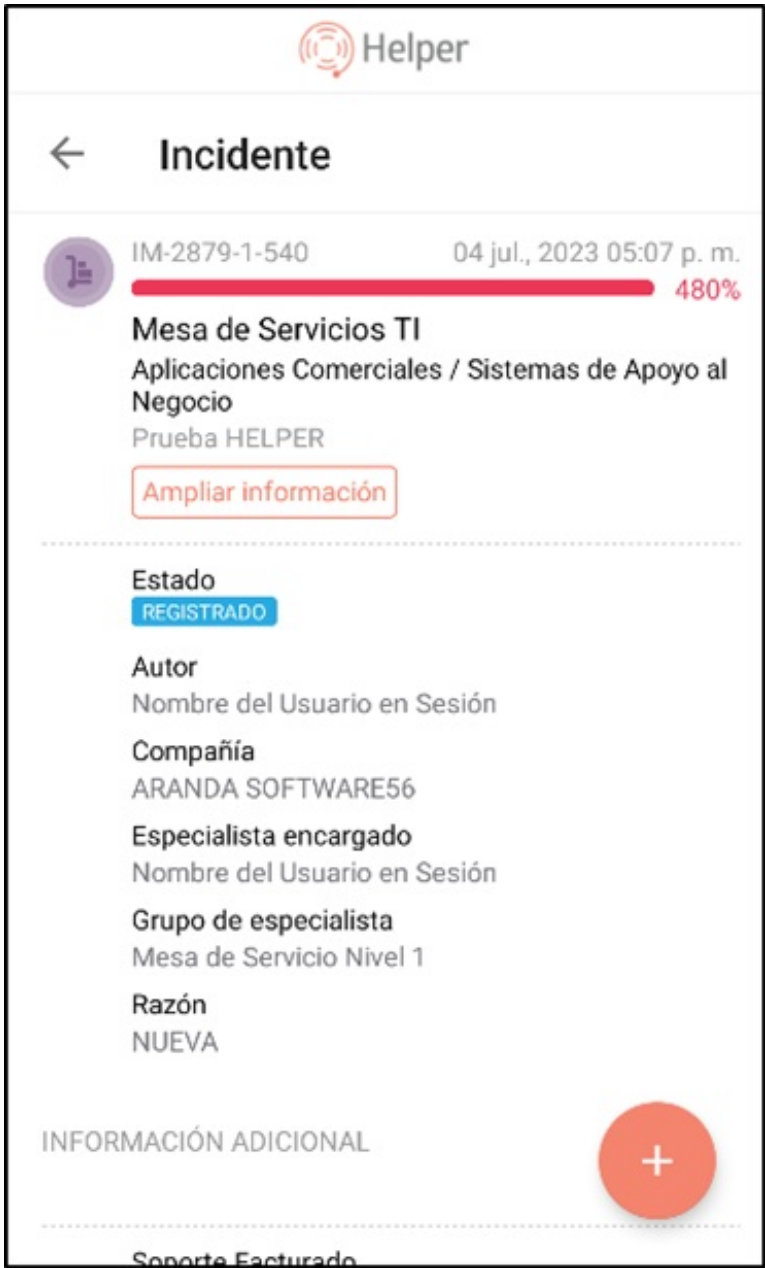
2. A lista de solicitações agrupa as informações básicas do caso com dados como: ID do caso, data de registro, Nome do Projeto, serviço/categoria ao qual o caso está associado, assunto e status atual do caso



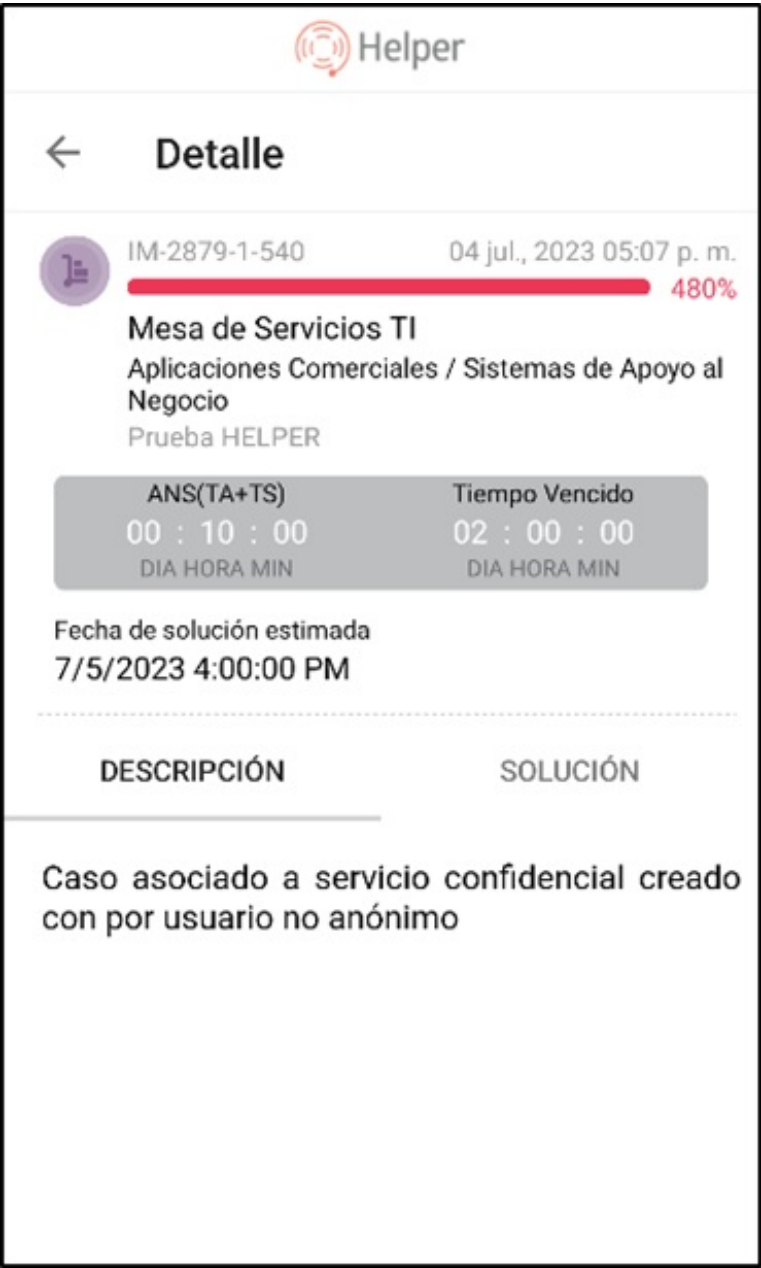
[Nota]Se o caso for do tipo solicitação, o serviço/categoria não será exibido nas informações básicas do caso.

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.



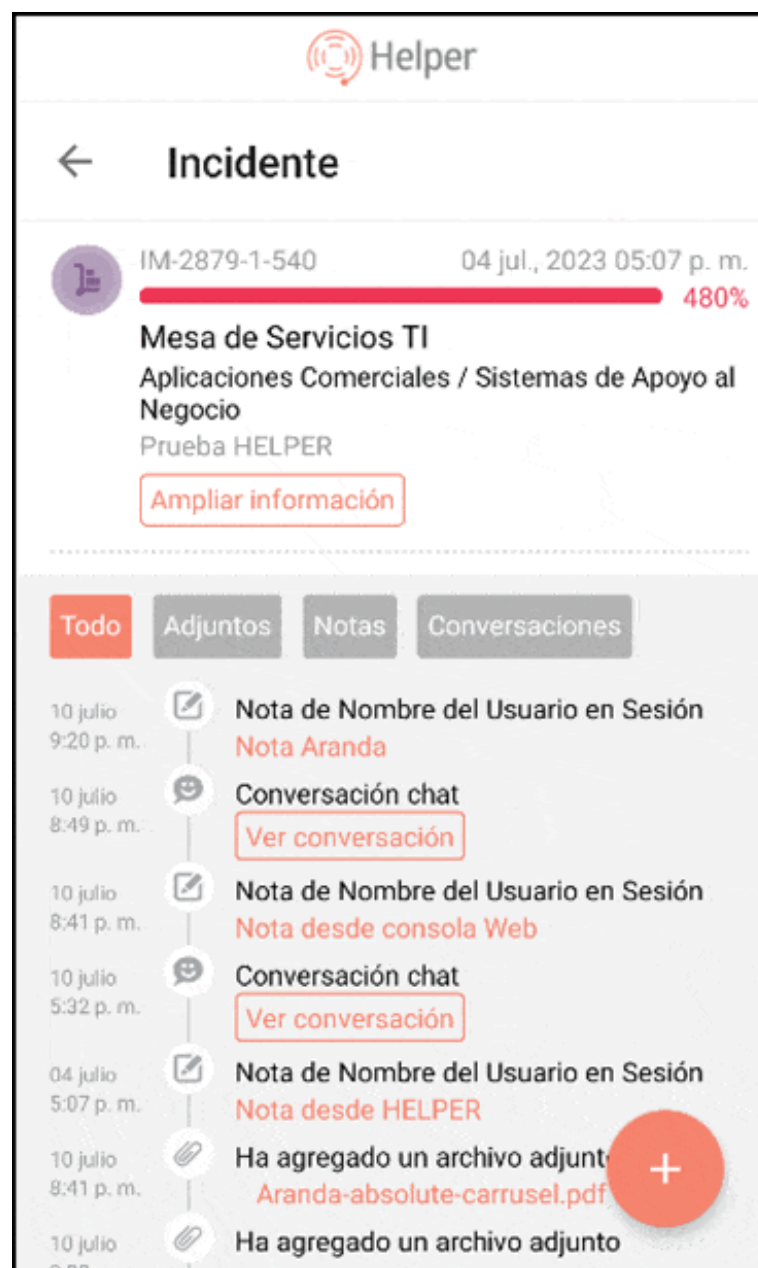
4. Ao selecionar o Mais informações, você poderá visualizar informações detalhadas do caso relacionadas a dados como: horários, datas, descrição e solução associada ao caso.



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.



## 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



Soporte Facturado