

MANUAL DE CREACIÓN DE CASO POR WIZARD

Versión 1.0





Número de Revisión	Fecha de Revisión	Descripción	Responsable
1.0	Junio 2017	Creación	Alvaro Tarrifa



Tabla de contenido

Tabla de contenido	3
Introducción	4
Generalidades	4
Configuración de Wizard para la creación de casos	5
Precondiciones de configuración	5
Pasos para la configuración.....	5
Alistamiento de ambiente para Wizard	6
Preparación de los Proyectos.....	6
Preparación de Categorías	7
Preparación de Servicios	8
Creación de casos mediante Wizard	10
Pasos para la creación de caso.....	10
1. Selección del Proyecto	10
2. Selección del Servicio	11
3. Selección de la Categoría	11
4. Creación del caso	12
5. Navegación en el TimeLine.....	12
Ajustes del caso	13
¿En qué consiste la funcionalidad de Ajustes del Caso?	13
¿Cómo se puede habilitar esta funcionalidad?.....	13
¿Qué pasa si no está habilitada esta funcionalidad?	13
¿Esta funcionalidad sólo está para creación de casos por Wizard?.....	13



Introducción

Este documento se presenta como una guía general para que pueda configurar y hacer uso de la nueva funcionalidad de creación de caso mediante Wizard en la consola de usuarios web USDKv8.

Se encuentra disponible a partir de la versión 8.14.0 del instalador “Aranda.ASDK.WebV8.Installer.exe” y versión de base de datos 8.0.72.

Generalidades

A continuación se presentan las generalidades que deben tenerse en cuenta para el correcto funcionamiento del Wizard en la consola de usuarios web USDKv8.

- Disponible a partir de la versión 8.14.0 del instalador “Aranda.ASDK.WebV8.Installer.exe” y versión de base de datos 8.0.72.
- La habilitación o des habilitación de creación de caso mediante Wizard, la podrá realizar un usuarios administrador desde la consola Blogik.
- El uso del Wizard sólo cambia la manera de crear un caso, no altera la funcionalidad de la consola de usuarios web USDKv8.
- En la creación de caso con la funcionalidad de Wizard cuenta con las mismas opciones que en la creación de caso en la manera tradicional, con una mejora visual y un flujo más interactivo.
- La configuración del Wizard afecta a todos los proyectos, no es por proyecto.
- El Wizard también toma las configuraciones de Branding aplicadas a la consola USDKv8.
- El campo asunto ahora será diligenciado automáticamente con el nombre del servicio y la categoría seleccionada, esto para el método tradicional y el método Wizard en la creación de caso.
- El usuario podrá borrar el contenido automático que la consola coloca en el asunto e ingresar uno personalizado.



Configuración de Wizard para la creación de casos

En esta sección se detalla la forma como debe realizar la configuración del Wizard desde la consola de configuración web BASDK y algunos aspectos requeridos para poder realizar esta acción.

Precondiciones de configuración

1. Contar con un usuario administrador.
2. Estar asociado al menos a 1 proyecto.
3. La configuración sólo se puede realizar en la consola de configuración web BASDK.

Pasos para la configuración

1. Ingresar a la consola de configuración web BASDK con usuario y contraseña válida de un administrador.
2. Ingresar al menú “Opciones>Resumen”.
3. En la sección de “Opciones específicas” marcar el check “**Activar creación de casos por Wizard USDK**”

Opciones específicas

- Activar creación de casos por Wizard USDK
- Activar filtro de servicios en la creación de casos
- Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos
- Habilitar envío de notificación Push

Mensaje notificación push. max(200)

Señor usuario, se ha detectado que tiene pendiente notificaciones de casos, favor iniciar sesión y validar la información.

4. Guardar los cambios.



Alistamiento de ambiente para Wizard

En esta sección se explicará cómo se debe preparar los Proyectos, Servicios y las Categorías para que se visualicen correctamente en la creación de casos mediante Wizard en la consola de usuarios web Usdkv8.

Preparación de los Proyectos

1. Ingresar a la consola de configuración web BASDK y editar el **Proyecto**.
2. Validar que el Proyecto cuente con una descripción y de no ser así, suministrar una breve descripción para que no se visualice la tarjeta vacía al momento de crear un caso.
3. El Proyecto admite un máximo de 255 caracteres en la descripción.

Editar / Proyecto	
Nombre	Recursos Humanos
Descripción	El área de gestión humana permite gestionar, encontrar, resaltar y desarrollar la importancia del capital humano, a través de procesos como reclutamiento, selección de personal, capacitación, manejo de nómina, contratación, desarrollo de plan de carrera
Administrador	Alvaro Tarrifa
Estado	<input checked="" type="radio"/> Activo <input type="radio"/> Inactivo
Adjuntar Imagen	RRHH.JPG
Contabilidad <input checked="" type="checkbox"/> Incidentes <input checked="" type="checkbox"/> Problemas <input checked="" type="checkbox"/> Cambios <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio	No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio <input checked="" type="checkbox"/> Incidentes <input checked="" type="checkbox"/> Problemas <input checked="" type="checkbox"/> Cambios <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio
Mostrar sólo ANS con tiempos configurados <input checked="" type="checkbox"/> Incidentes <input checked="" type="checkbox"/> Problemas <input checked="" type="checkbox"/> Cambios <input checked="" type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio	Permitir crear caso a nombre de otra persona <input checked="" type="checkbox"/> Habilitar la creación de caso <input type="checkbox"/> Búsqueda de usuario por compañía <input checked="" type="checkbox"/> Búsqueda de usuario por proyecto
<input type="checkbox"/> Habilitar integración con Aranda Field Services	Dirección del servidor web <input type="text"/>

4. En el mismo formulario del Proyecto, se encuentra la opción para cargar una imagen a la tarjeta que se visualiza en la consola USDKv8, al pulsar el enlace para cargar una imagen aparece la restricción del tamaño del mismo (200px X 100px).

Adjuntar Imagen

Las dimensiones de la imagen no pueden ser mayores a: 200 x 100



- Así se visualiza la tarjeta del Proyecto después de ser configurada.



Preparación de Categorías

- Ingresar a la consola de configuración web BASDK y editar la **Categoría** deseada.
- Las Categorías ahora cuentan con un campo "Descripción", se debe suministrar una breve descripción para que no se visualice la tarjeta vacía al momento de crear un caso.

Nombre	Solicitud de Vacaciones
Padre	03. Nómina
Especialista	Alvaro Tarrifa
Icono	aplicaciones
Estado	ACTIVE
Descripción	<p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.</p>
Tipo de Registro	<input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input checked="" type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio <input type="checkbox"/> Artículos <input checked="" type="checkbox"/> Catálogo de Servicios
Visible	<input checked="" type="checkbox"/> Categoría visible en la consola de usuario
Etiqueta	

- La Categoría admite un máximo de 4000 caracteres en la descripción.
- Las tarjetas de categorías no incluyen imagen.



5. Así se visualiza la tarjeta de la Categoría después de ser configurada.

Solicitud de Vacaciones

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud

Preparación de Servicios

1. Ingresar a la consola de configuración web BASDK y editar el **Servicio**.
2. Validar que el servicio cuente con una descripción y de no ser así, suministrar una breve descripción para que no se visualice la tarjeta vacía al momento de crear un caso.
3. El servicio admite un máximo de 4000 caracteres en la descripción.

Editar / Servicio

Datos Generales

Nombre:

Estado: Impacto:

Responsable del Servicio:

Grupo por defecto:

ANS por defecto:

Calendario:

Adjuntar Imagen: [icono_nomina](#)

Descripción:

Usuarios Asociar

Nombre
<input checked="" type="checkbox"/> Alvaro Tarrifa
<input checked="" type="checkbox"/> USUARIO_A
<input checked="" type="checkbox"/> USUARIO_B
<input checked="" type="checkbox"/> USUARIO_C

Total registros 7

Compañías Asociar



4. En el mismo formulario del servicio, se encuentra la opción para cargar una imagen a la tarjeta que se visualiza en la consola USDKv8, al pulsar el enlace para cargar una imagen aparece la restricción del tamaño del mismo (100px X 100px).

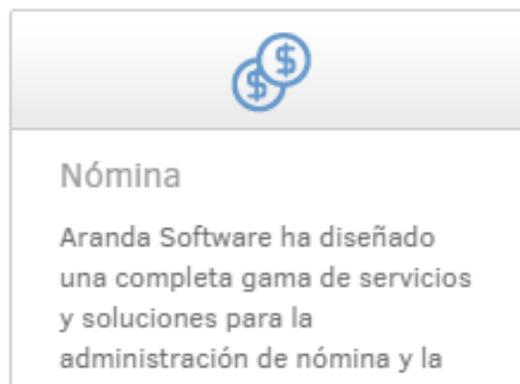
Adjuntar Imagen

Las dimensiones de la imagen no pueden ser mayores a: 100 x 100

Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Subir

5. Así se visualiza la tarjeta del servicio después de ser configurada.



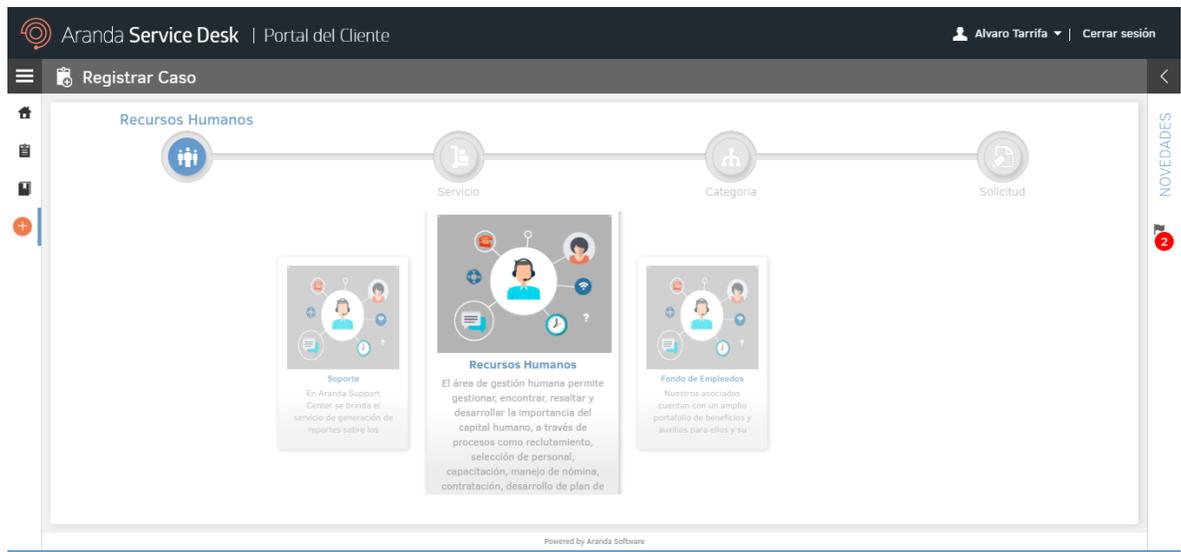


Creación de casos mediante Wizard

En esta sección se explicará paso a paso la forma como se debe realizar correctamente la creación de casos mediante Wizard en la consola de usuarios web Usdkv8.

Pasos para la creación de caso

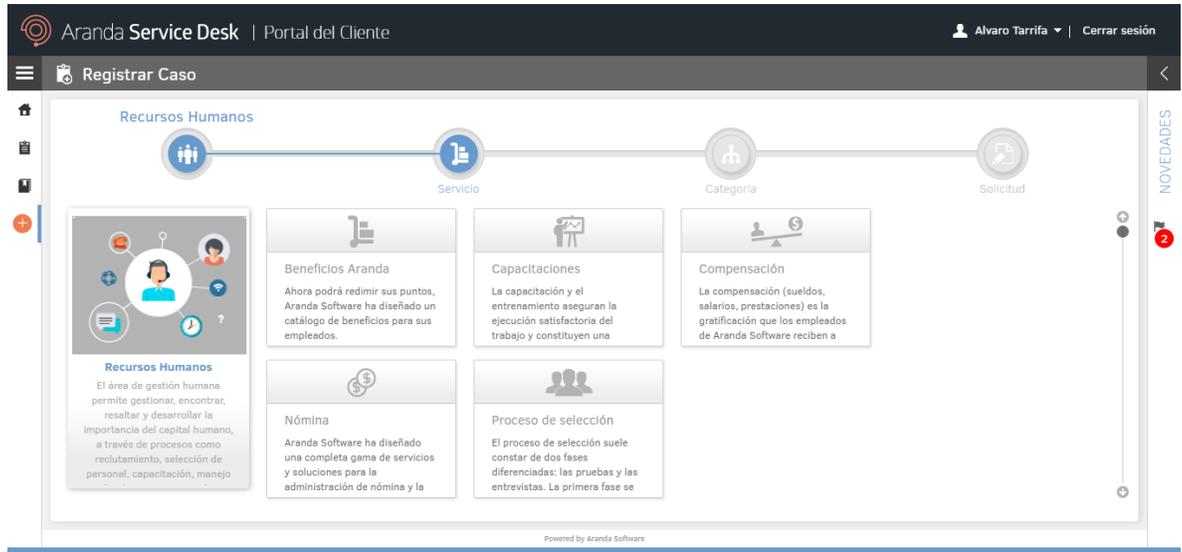
Se debe ingresar a la consola de usuarios web USDkV8 con usuario que tenga al menos un proyecto asociado y posteriormente, dirigirse a la creación de un nuevo caso, la consola se visualizará de la siguiente forma:



1. **Selección del Proyecto:** La creación de caso mediante Wizard ofrece una mejora gráfica que permite que el usuario pueda crear caso de forma más interactiva, en la parte superior se visualiza una línea de tiempo (TimeLine) donde el primer paso es la selección del **Proyecto**, para el presente ejemplo se selecciona el proyecto “Recursos Humanos”.

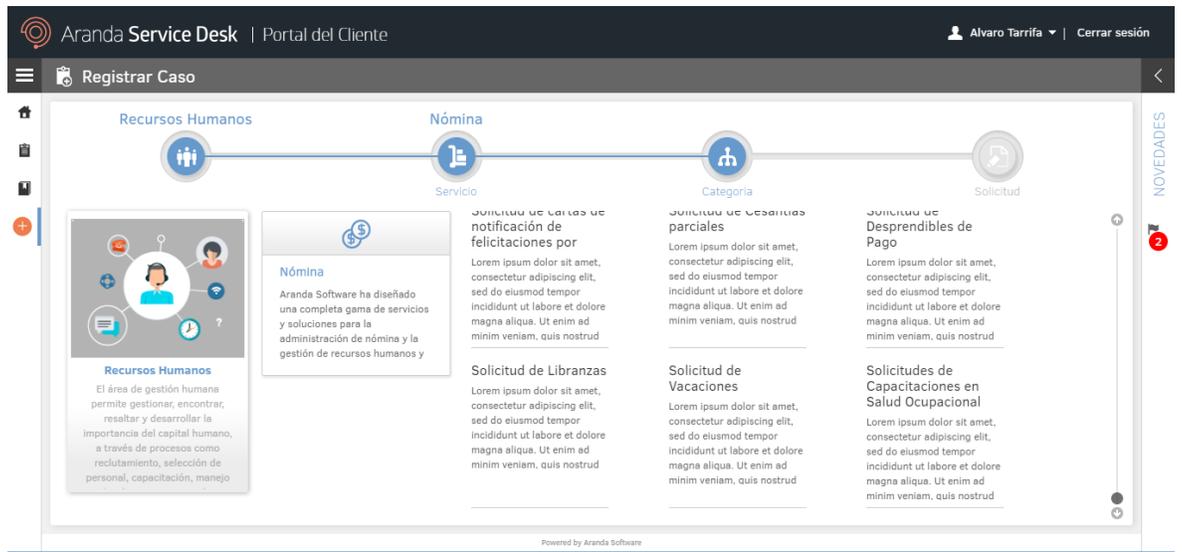


2. **Selección del Servicio:** Una vez seleccionado el Proyecto, la consola dirige al usuario al siguiente paso donde se visualizan los **Servicios**, en la parte superior de la consola, el TimeLine indica en que parte del proceso de creación del caso se encuentra:



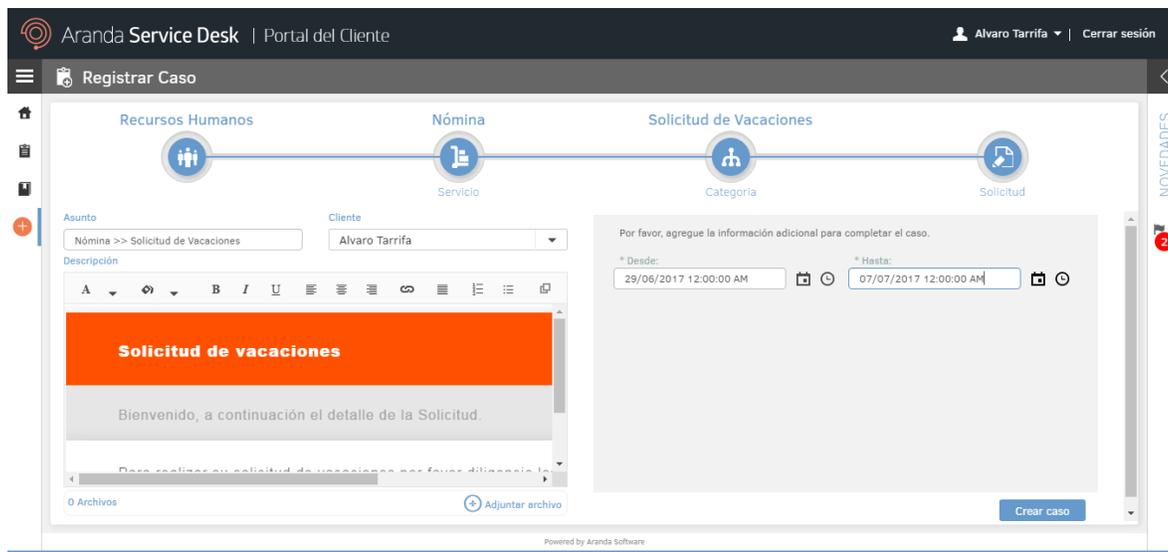
Cada tarjeta de servicio contiene una imagen representativa y un campo donde se visualiza el nombre del servicio y la descripción del mismo, para seleccionar el servicio deseado, sólo es necesario realizar clic en la tarjeta del mismo.

3. **Selección de la Categoría:** Posterior a la selección del servicio, la consola dirige al usuario al siguiente paso donde se visualizan las categorías del servicio seleccionado.





4. **Creación del caso:** Una vez realizado los pasos 1, 2 y 3 descritos anteriormente, la consola nos lleva automáticamente al formulario de creación de casos, el cual cuenta con las mismas características y funcionalidades que en la creación de casos con el método tradicional.



5. **Navegación en el TimeLine:** El usuario podrá regresarse en a cualquier paso de la creación del caso pulsando el punto al cual desea retornar, es decir, si se encuentra en el formulario de la creación del caso y desea regresar a la selección del Servicio, en el TimeLine debe pulsar el primer punto del Servicio y la consola automáticamente lo retorna a esta pantalla donde podrá realizar nuevamente la selección.





Ajustes del caso

En esta sección se explicará cómo se puede habilitar los **ajustes del caso** para la consola de usuarios web USDKv8 y los cambios funcionales que implica contar o no con esta funcionalidad.

¿En qué consiste la funcionalidad de Ajustes del Caso?

Ajustes del caso es una opción que se muestra en la consola de usuarios web *USDKv8* (sólo si se encuentra habilitada) que permite al usuario desde el formulario de creación de casos seleccionar el tipo de caso que desea crear, de igual forma, permite cambiar la categoría y el servicio del caso desde el mismo formulario.

¿Cómo se puede habilitar esta funcionalidad?

Para habilitar la funcionalidad de *Ajustes del caso*, se debe ingresar a la consola de configuración web Blogik con usuario administrador, acceder al menú “Consola de usuario>Creación de casos” y marcar el check “Mostrar ajustes al crear el caso”, posteriormente guardar los cambios.

Al volver a ingresar a la consola de usuarios web USDKv8, realizar el flujo de creación de casos hasta llegar al formulario de creación, ahora se visualiza la opción “Ajustes del caso” en la cual se podrá indicar que tipo de caso se desea crear; Los casos que aparecen disponibles para ser seleccionados depende de la categoría seleccionada.

¿Qué pasa si no está habilitada esta funcionalidad?

En caso de no estar habilitada la funcionalidad, al momento de crear el caso no se visualiza la opción de Ajustes del caso y tendrá las siguientes implicaciones:

1. El tipo de caso que se cree, depende de la categoría seleccionada, es decir, si la categoría puede crear sólo casos de tipo Cambios, el caso que se creará será de este tipo.
2. En caso de que la categoría seleccionada pueda crear más de un tipo de caso, se tomará el caso que se encuentre configurado por defecto en la consola Blogik en la opción “*Seleccione el tipo de caso predeterminado*”.

¿Esta funcionalidad sólo está para creación de casos por Wizard?

No, esta funcionalidad también se encuentra disponible para la creación de casos en la forma tradicional.