

MANUAL USUARIO USDK MÓVIL v1.0

Android 4.1.1 o superiores





USDK Mobile 1.0

Descripción de la aplicación:

La aplicación USDK Mobile 1.0 es una aplicación para **Smartphones** Android 4.1.1 o versiones superiores, que permite el registro de casos de tipo Solicitudes, Requerimiento de servicio, Incidente y Cambios dirigida a usuarios finales 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

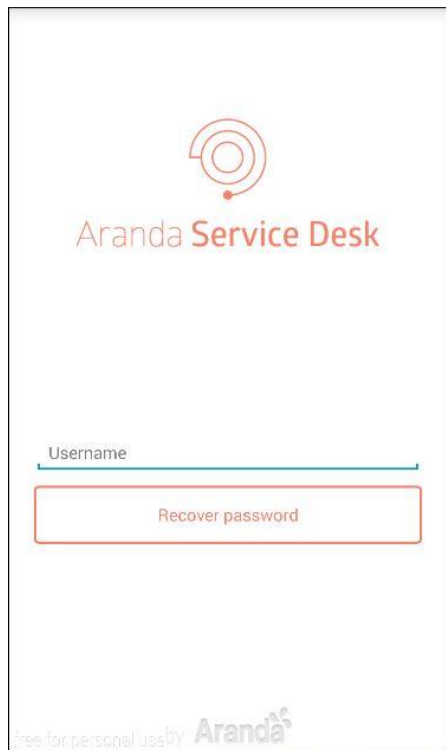


Para configurar la aplicación se debe ingresar la URL donde se encuentra el sitio de los servicios Rest del ambiente de Aranda Service Desk.

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			
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			

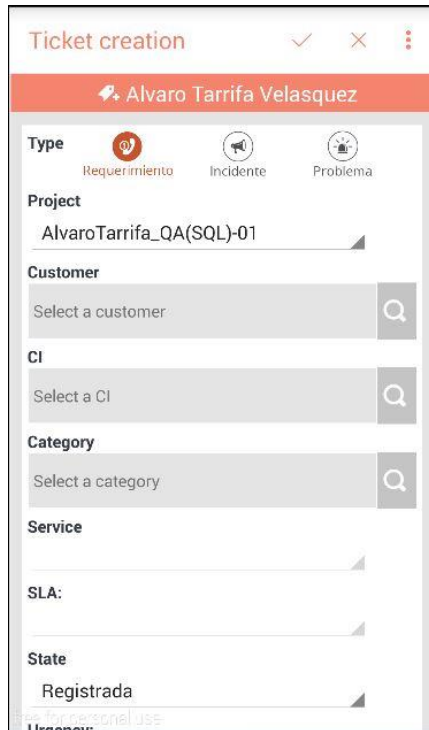
El listado general de casos permite visualizar el detalle principal de los casos de todos los proyectos a los cuales pertenece el usuario especialista autenticado en la aplicación, estos se muestran en bloques de diez (10) registros por tipo de caso de la siguiente manera: 1. Incidentes, 2. Problemas 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 reflejaran los cambios en la información de los mismos en caso de haberse realizado).

Tickets			
Alvaro Tarrifa			
396	08/04/2016 11:01:15		
ASIGNADO			
MANANTIAL			>
Alvaro Tarrifa Velasquez			
AlvaroTarrifa_QA(SQL)-01		Incident	



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 seleccionando 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).

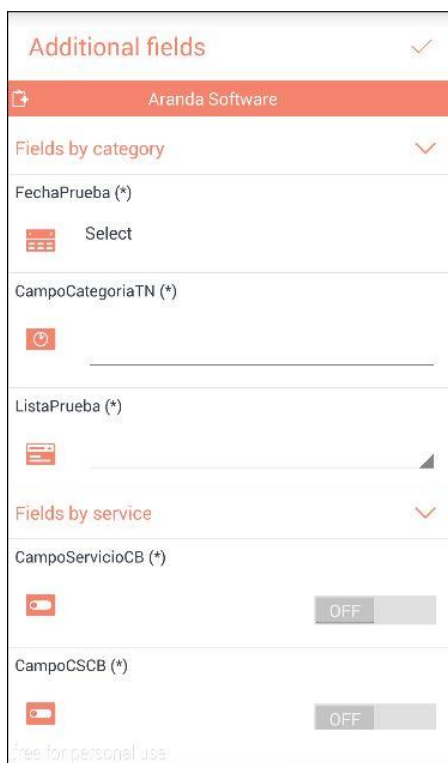
En caso de tener campos adicionales definidos (básicos o avanzados), la aplicación mostrará la respectiva ventana para su diligenciamiento, se debe finalizar la creación del caso ejecutando la opción “√”.

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 asociará 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

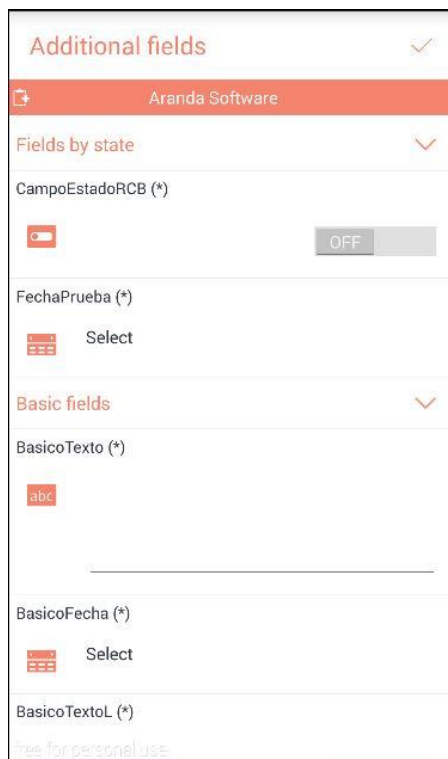


La pestaña de campos adicionales permite realizar el diligenciamiento de los campos básicos y/o avanzados que se tengan configurados por tipo de caso.

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	>

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

MANANTIAL

Alvaro Tarrifa Velasquez

ASIGNADO

Incident

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

Historic

Additional fields

Attach

Tasks

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

MANANTIAL

Alvaro Tarrifa Velasquez

ASIGNADO

Incident

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

MANANTIAL

Alvaro Tarrifa Velasquez

ASIGNADO

Incident

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

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



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	
Requerimiento Incidente Problema	
State	ID
All	Search by id
You can search by a particular state and by case id	
	

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	