

App Móvil

Manual de usuario

helppeople - Agente

Contenido:

- Introducción
- Acceso a la aplicación
- Reconocimiento de la aplicación
- Login
- Componentes de la aplicación
- Menú principal
- Home
- Solicitudes
- Perfil
- Menú Home
- Dashboard
- Gráficas
- Menú Solicitudes
- Grilla de solicitudes
- Filtros de Solicitudes
- Detalle de una solicitud
- Notas
- Formularios
- Adjuntos
- Mapas
- Aceptar /Rechazar solicitudes
- Crear solicitudes
- Grilla de Órdenes de trabajo
- Detalle de una solicitud
- Formularios
- Notas
- Adjuntos
- Cerrar una orden de trabajo
- Menú Perfil
- Datos básicos
- Cambiar tema oscuro o claro
- Multi-idioma
- LogOut

1. Introducción

Este manual se elabora con el fin de poder brindar a los agentes, conocimiento para el manejo adecuado de la aplicación, facilitando la navegación dentro de sus funciones con pantallazos ilustrativos para tu comprensión.

2. Acceso a la aplicación

Reconocimiento y apertura de la aplicación

La aplicación se identifica con el icono que se muestra a continuación, la cual debes instalar previamente en el dispositivo móvil.

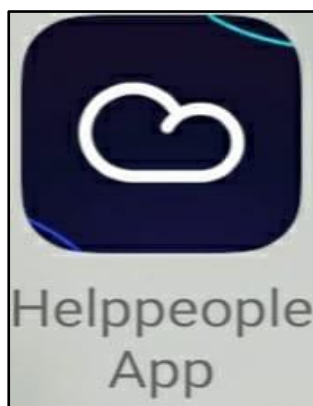


Figura 1. Icono de acceso a la aplicación.

Al tocar el icono, se abrirá la pantalla para continuar con el inicio de sesión.

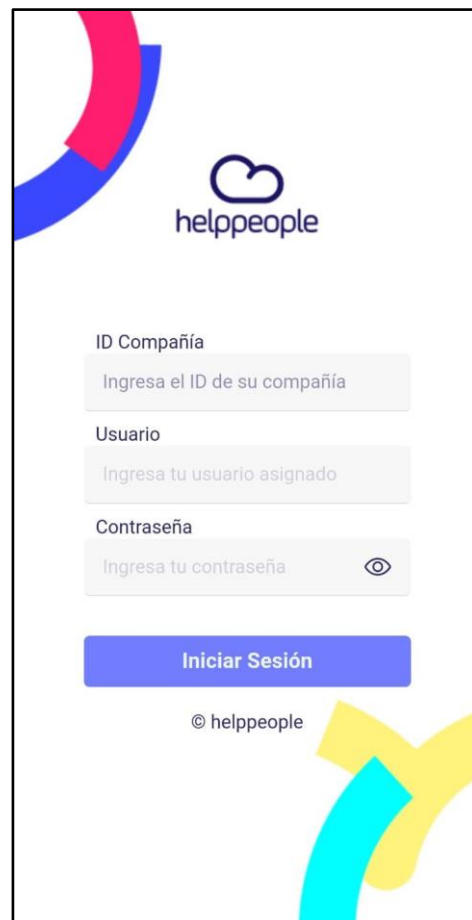


Figura 2. Pantalla de acceso a la aplicación.

Aquí, debes ingresar tu ID de compañía asignada, usuario, contraseña y hacer clic en el botón:



Después de ingresar los datos, encontrarás la vista inicial de la aplicación.

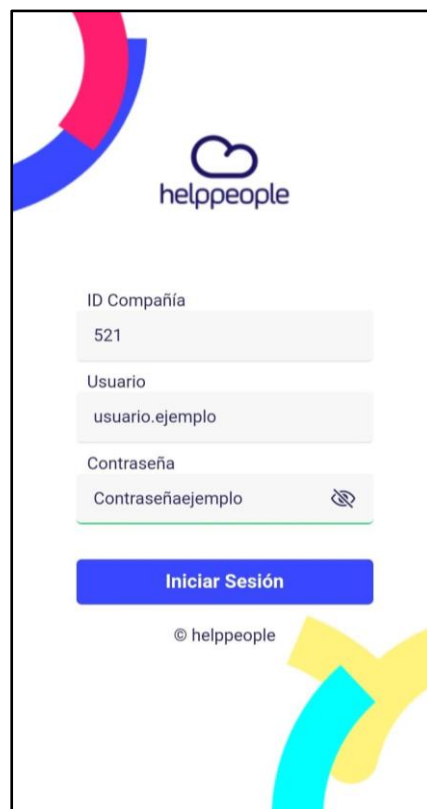


Figura 3. Ingreso de datos para la autenticación.

3. Componentes de la aplicación

Menú principal

Este menú se encuentra en la parte inferior de la vista principal. Está compuesto por tres módulos: Inicio, solicitudes y Perfil.



Figura 4. Menú Inferior.

3.1.1. Menú Inicio

Este módulo es la primera pantalla que aparece después del Login. Este módulo te permite ver un tablero de gráficas donde se reflejan las métricas asociadas a las solicitudes.

(solicitudes abiertas, cerradas, nuevas, vence hoy, vencidas y suspendidas.)

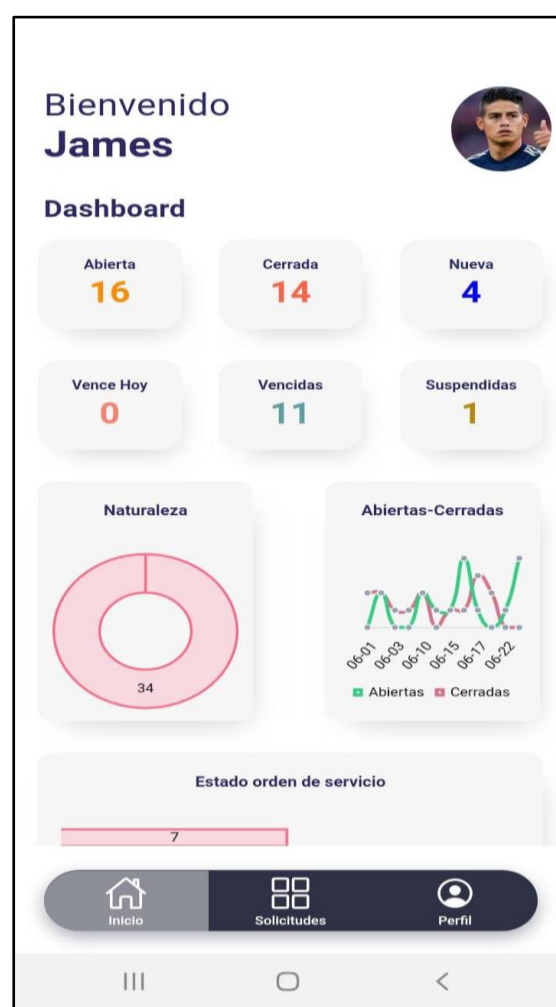


Figura 5. Módulos de Inicio.

3.1.2. Solicitudes

En este módulo puedes ver la lista de solicitudes e información básica de cada una.



Figura 6. Módulos de Inicio.

3.1.2.1 Filtros

En el módulo (*Solicitudes*) aparece tu listado de solicitudes para facilitar su manejo, puedes filtrar la información desplegada por los siguientes campos: *Naturaleza*, *Vencimiento*, *Prioridad*, *Estado*, *Periodo*.


Para activar los filtros haz clic en el botón  ubicado al lado del botón buscar.
(lado derecho)



Figura 7. Módulos de Filtros.

Al hacer clic en uno de los campos de filtro se desplegará en pantalla un menú para seleccionar uno o más filtros que desees aplicar.

Debes hacer clic en el botón **FILTRAR** para aplicar el filtro.

Si desees limpiar el filtro haz clic en el botón **LIMPIAR**

Si desees cancelar o salir del filtro haz clic en el botón **CANCELAR**

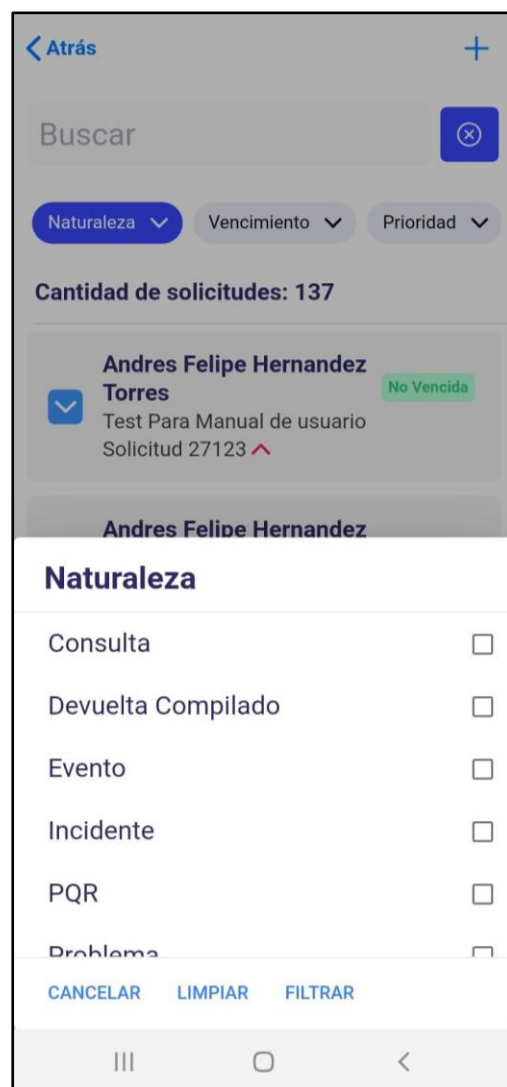



Figura 8. Filtros de Naturaleza.

Si deseas eliminar todos los filtros debes hacer clic en el botón , se eliminarán los filtros aplicados y se cargarán nuevamente todas las solicitudes.

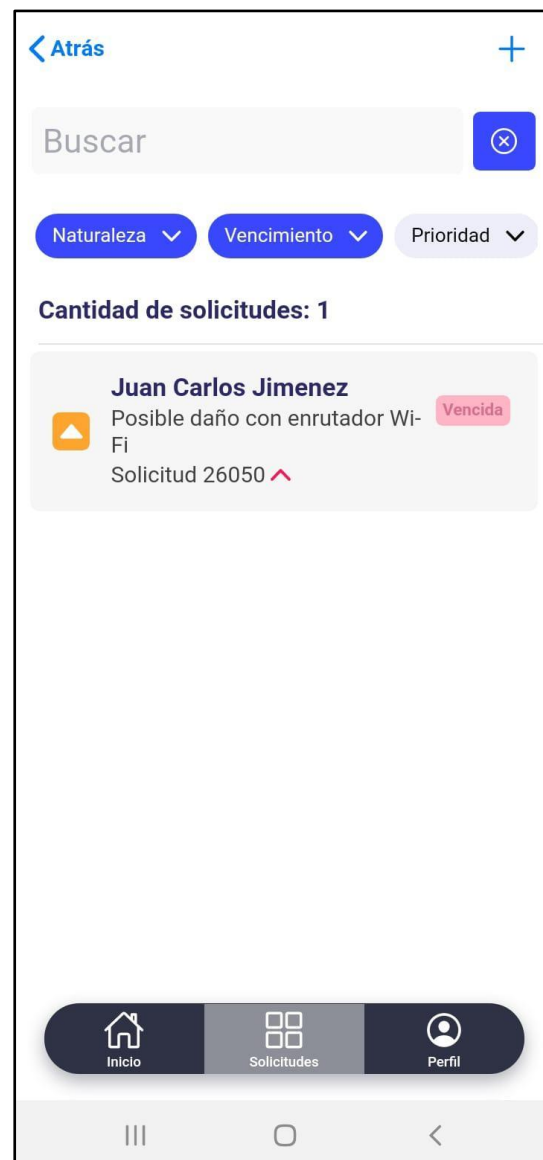


Figura 9. Eliminar Filtros.

A continuación, te mostramos las casillas de selección que encontraras en cada opción de filtro.

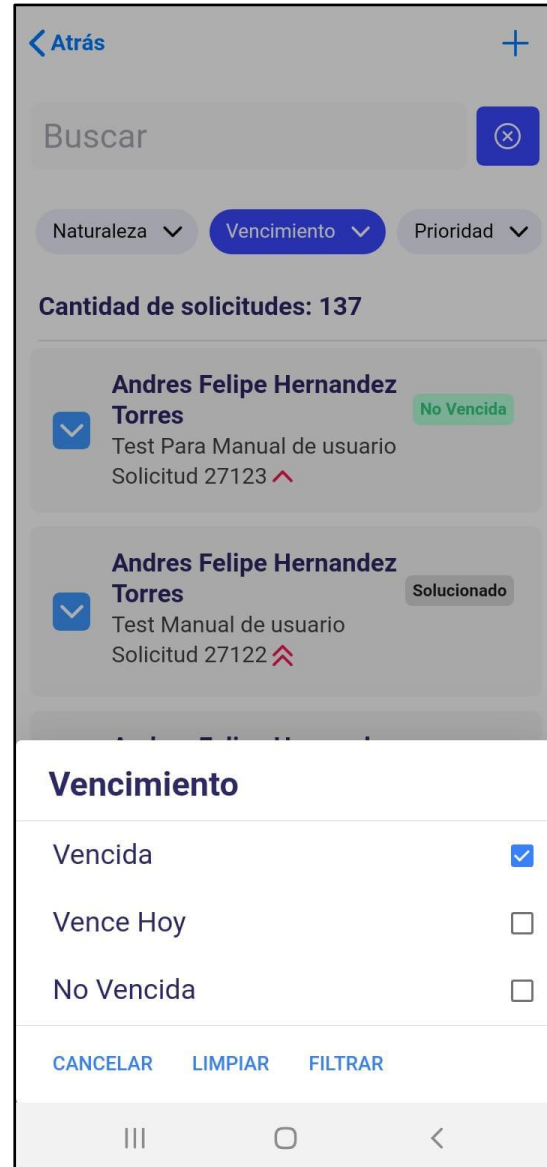


Figura 10. Filtros de Vencimiento

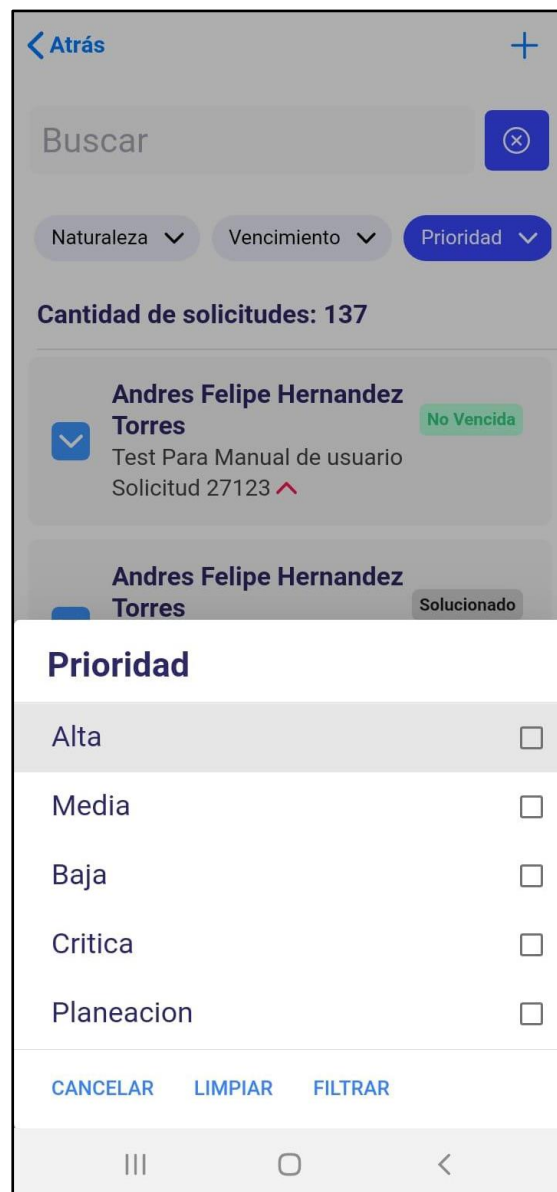


Figura 11. Filtros de Prioridad.

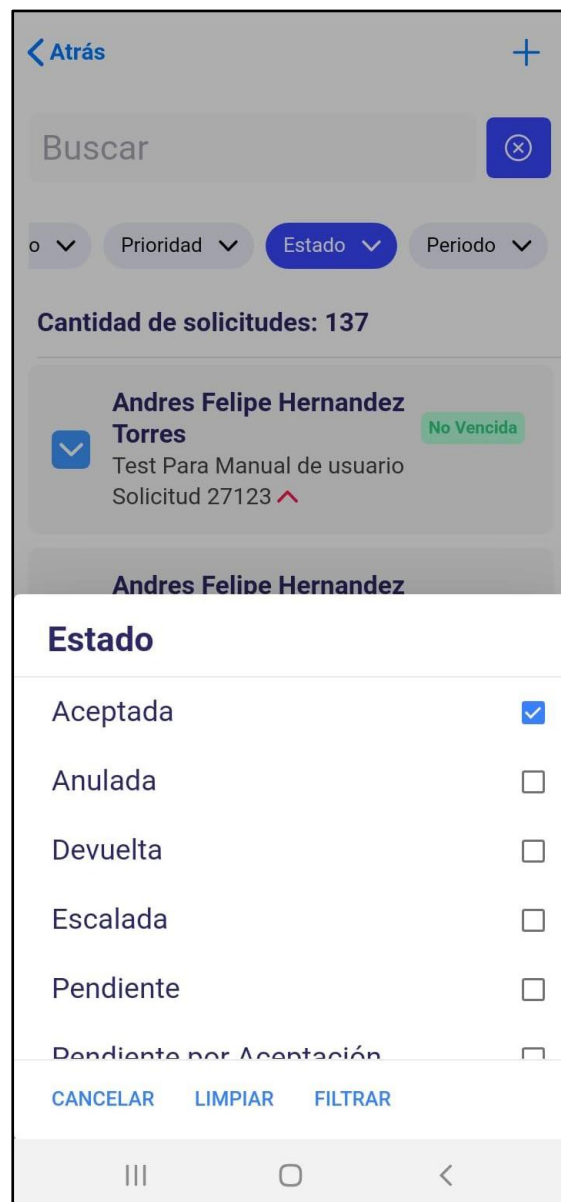


Figura 12. Filtros de Estado.

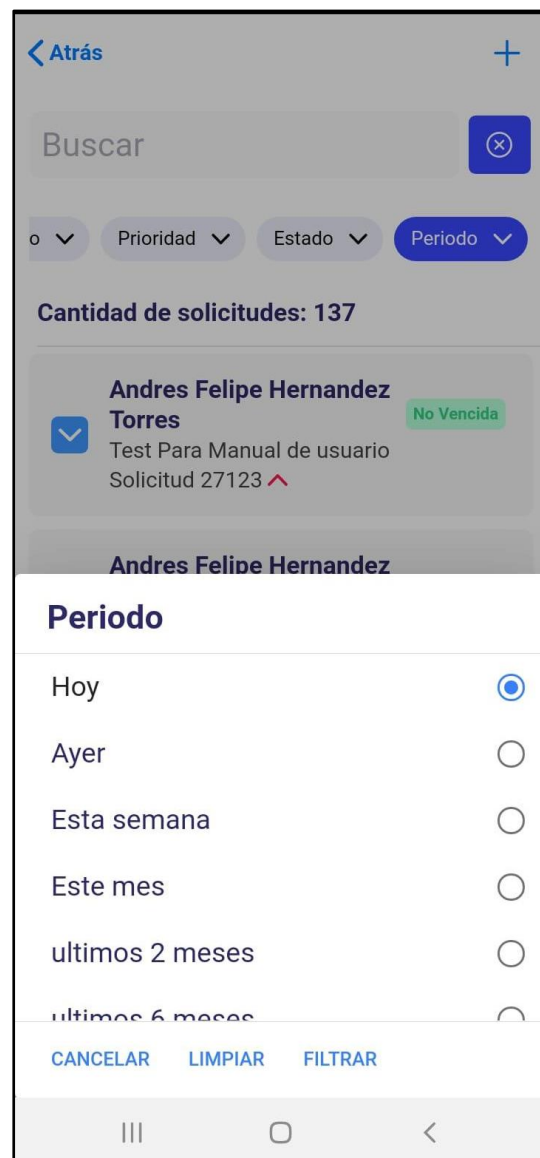


Figura 13. Filtros de Periodo.

3.1.2.2 Detalle de una solicitud

En el módulo (*Solicitudes*) al hacer clic en una solicitud encontrarás la información completa de la solicitud como; tipo de solicitud, nombre del responsable encargado, estado de la solicitud, en caso de que la solicitud tenga dirección la encontrarás con un icono de mapa.



Figura 14. Detalle de solicitud

Al hacer clic en “*ver más*” en el apartado de información adicional, podrás observar la fecha de creación y vencimiento de la solicitud, además del responsable de esta.



Figura 15. Ver más información de una solicitud

Al hacer clic en “*ver más*” en el apartado de información de la solicitud podrás observar en el asunto una descripción de la solicitud.



Figura 16. Ver más Descripción completa de una solicitud

Cada solicitud cuenta con cuatro módulos de información de la solicitud: orden de trabajo, formulario, nota y adjuntos.

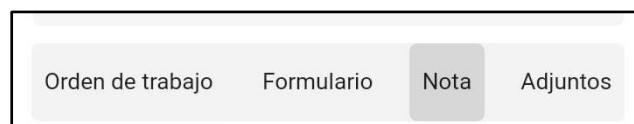


Figura 17. Módulos de información de una solicitud

3.1.2.3 Orden de trabajo

En este módulo puedes encontrar el listado de la orden de trabajo o si la orden está aceptada, si haces clic en alguna orden puedes observar la información de esta orden de trabajo, además tres apartados: estado, formulario y adjuntos.

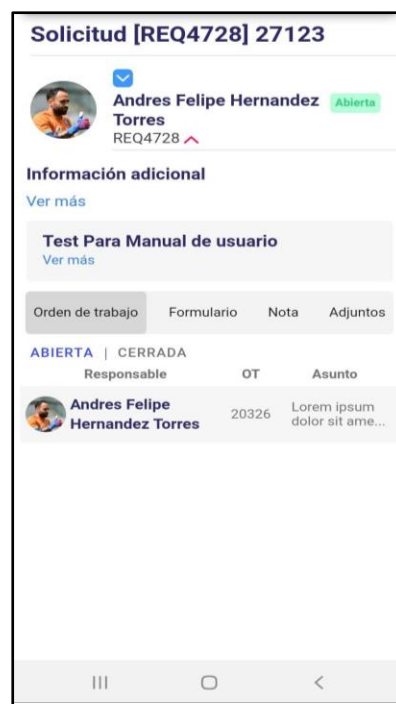
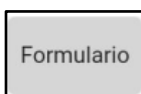
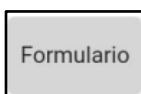


Figura 18. lista de órdenes de trabajo

3.1.2.4 Formularios de entrada de una solicitud

Si existe un formulario para esa solicitud lo puedes encontrar en este módulo.



Para ingresar debes dar clic en el tap , encontrarás datos enviados desde la web, de lo contrario encontrarás el mensaje "No existe un formulario para esta solicitud :("

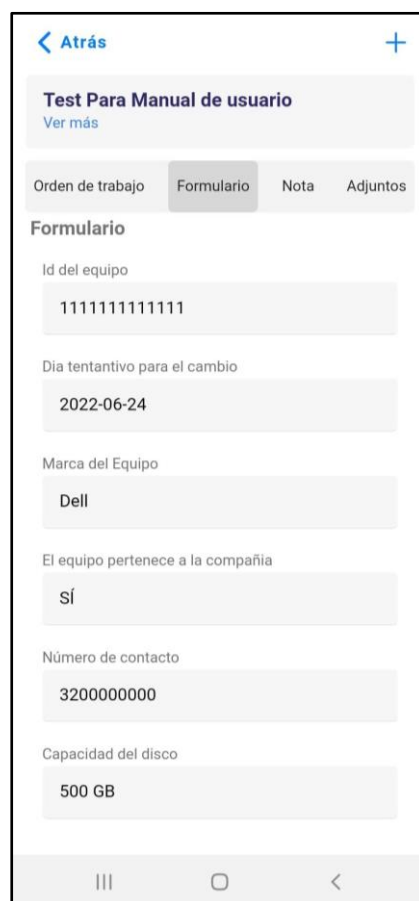
A screenshot of a mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with a back arrow and the text "Atrás" on the left, and a plus sign on the right. Below this is a header section with the title "Test Para Manual de usuario" and a link "Ver más". Underneath is a tabbed interface with four tabs: "Orden de trabajo", "Formulario" (which is selected and highlighted), "Nota", and "Adjuntos". The main content area is titled "Formulario" and contains several input fields with pre-filled text: "Id del equipo" with "111111111111", "Dia tentativo para el cambio" with "2022-06-24", "Marca del Equipo" with "Dell", "El equipo pertenece a la compañía" with "Sí", "Número de contacto" with "3200000000", and "Capacidad del disco" with "500 GB". At the bottom of the screen is an Android-style navigation bar with three icons: a square, a circle, and a triangle.


Figura 19. Formulario de entrada de una solicitud



Figura 20. Formulario de entrada de una solicitud

3.1.2.5 Notas

En este módulo puedes observar las notas existentes y agregar nuevas notas

asociadas a la solicitud, para ingresar debes hacer clic en el tap  en el aparece un listado de notas y el botón para crear una nota nueva.

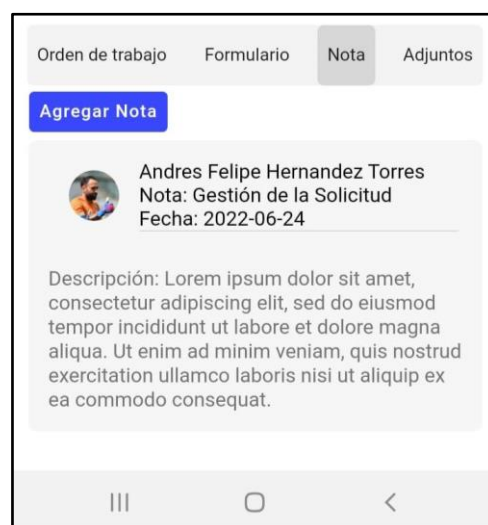
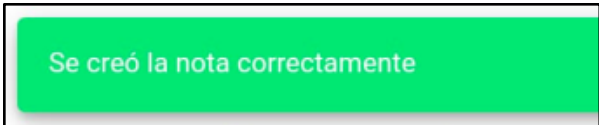


Figura 21. Lista de notas asociadas a una solicitud

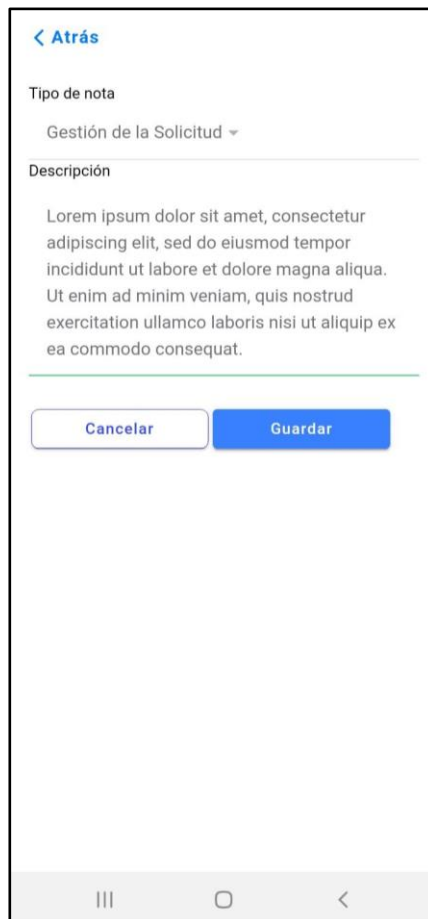
Agregar una nueva nota

Para agregar una nota debes ingresar al tap *Notas*, dentro de esta sección haz clic en el botón **Agregar Nota** ubicado en la parte superior de esta sección, en pantalla, aparecerá una ventana emergente en la que podrás ingresar los datos solicitados.

Finalmente, debes hacer clic en el botón **GUARDAR** aparecerá una notificación verde indicando que se creó la nota correctamente.



Se creó la nota correctamente



< Atrás

Tipo de nota
Gestión de la Solicitud ▾

Descripción

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.

Cancelar Guardar

Figura 22. Agregar Nota

3.1.2.6 Adjuntos

En esta sección, se encuentra el listado de Adjuntos asociados a una solicitud y opciones para descargar y ver. P

Para ingresar a esta sección debes hacer clic en el tap

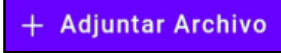
Adjuntos



Figura 23. Sección Adjuntos

Agregar un Adjunto

Para agregar un adjunto debes ingresar a la pestaña *Adjuntos*, dentro de esta sección.

Haz clic en el botón  ubicado en la parte superior de la sección, en pantalla aparecerá una ventana emergente en la que podrás seleccionar los archivos a subir. Finalmente, el archivo se subirá automáticamente.

3.1.2.7 Mapas


En esta sección podrás trazar una ruta en el mapa si la solicitud tiene una dirección asignada. En el detalle de la solicitud aparecerá un icono de mapa  ubicado debajo del estado de la solicitud, el cual despliega las aplicaciones de tráfico y navegación que estén instaladas en el teléfono.



Figura 24. Mapas

Si es la primera vez que utilizas este icono debes de aceptar el permiso para utilizar esta función.

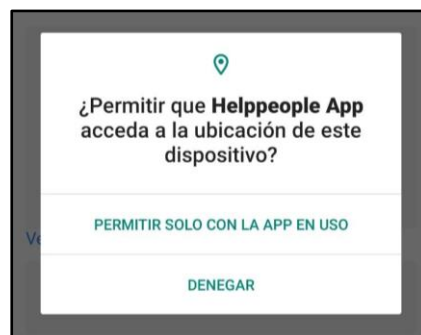


Figura 25. Aceptar Permiso de Ubicación

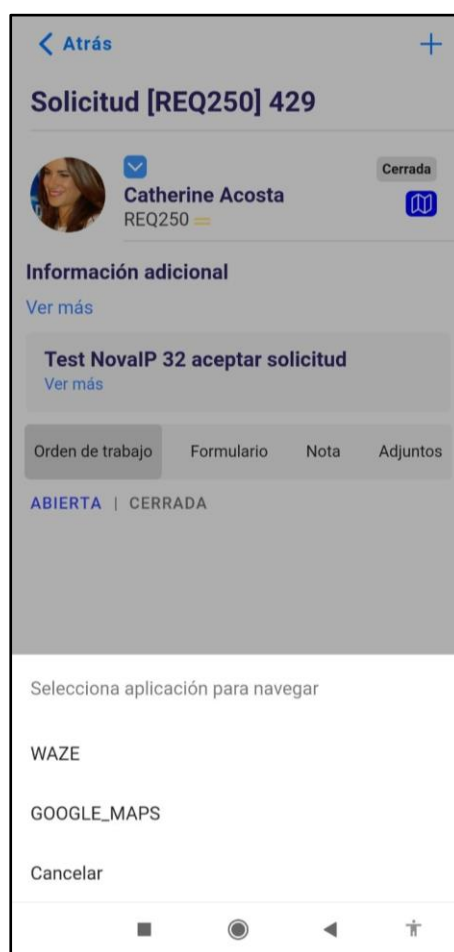


Figura 26. Seleccionar App para trazar ruta.

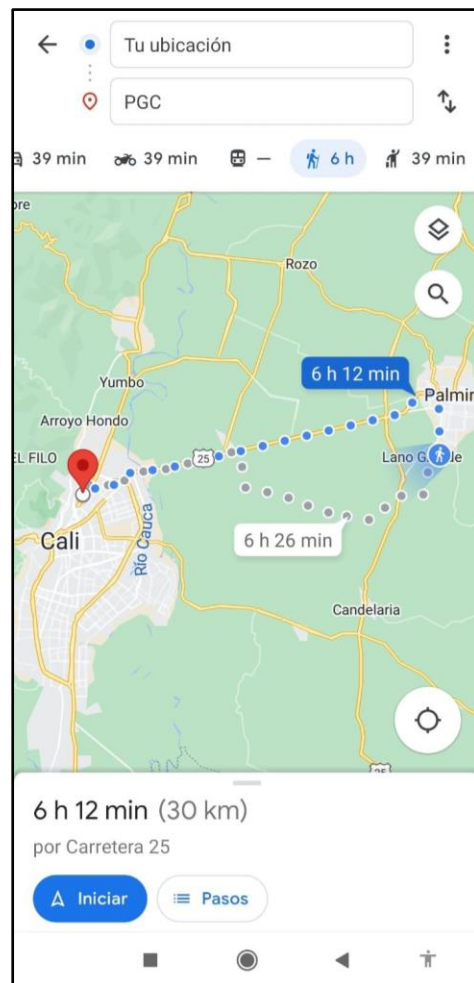


Figura 27. Ejemplo de ruta trazada

3.1.2.8 Aceptar /Rechazar solicitudes

En funcionalidad consiste en aceptar o rechazar una solicitud asignada al usuario logueado.


Para aceptar una solicitud debes hacer clic en el botón , te aparecerá una notificación indicando que el proceso fue exitoso.




Figura 28. Aceptar solicitud.



Figura 29. Notificación de Aceptar solicitud.

Rechazar solicitud

Para rechazar una solicitud debes hacer clic en el botón  ubicado en la parte superior izquierda, en pantalla, aparecerá una ventana emergente en la que podrás escribir el motivo de rechazo.

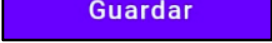


Finalmente, debes hacer clic en el botón , si desea salir de la pantalla hacer clic en el botón .



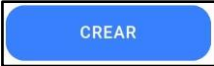
Figura 30. Rechazar solicitud.

3.1.2.9 Crear una solicitud

Para crear una solicitud debes ingresar al menú *solicitudes*, dentro de esta sección.

Haz clic en el botón  ubicado en la parte superior derecha, en pantalla, aparecerá una ventana emergente en la que podrás ingresar los datos solicitados.

asunto(input), descripción(input), nombre(select), áreas (select), servicios (select), naturaleza (select), tipo naturaleza (select), requiere aprobación (selec), categoría(select), actividades(select), grupo de trabajo(select), responsable (select), urgencia(select), impacto (select), prioridad (calculado), fecha de recepción (calendar) y adjuntos (opcional).

Finalmente, debe hacer clic en el botón .

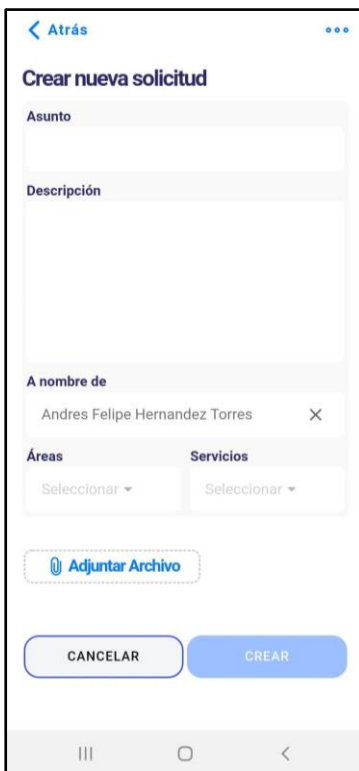


Figura 31. Creación de solicitudes.

3.1.3. Grilla de Órdenes de trabajo

En esta sección puedes ver la lista de las órdenes de trabajo asociadas a una solicitud y la información básica de cada OT: Responsable, OT, Asunto.

Para ingresar a esta sección debes hacer clic en el tap Orden de trabajo, este listado se puede filtrar por Abiertas o Cerradas, el cual se pintará de azul para indicar que está en el filtro.

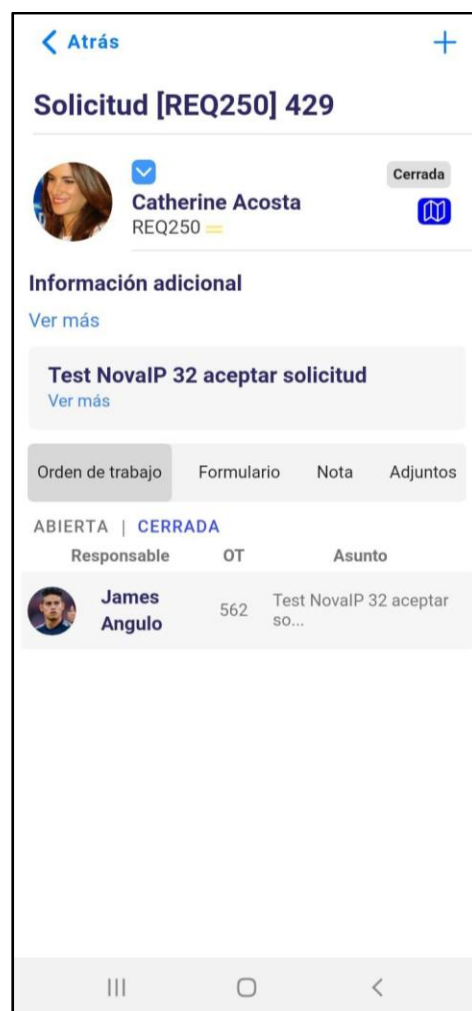


Figura 32. Lista de órdenes de trabajo de una solicitud.

3.1.3.1 Detalle de una Orden de trabajo

En el Tap de Órdenes de trabajo si das clic se muestra la información completa de una orden de trabajo; *Estado*, *Formulario*, *Adjuntos*, para ver la descripción completa debe dar clic en “*ver más*”.

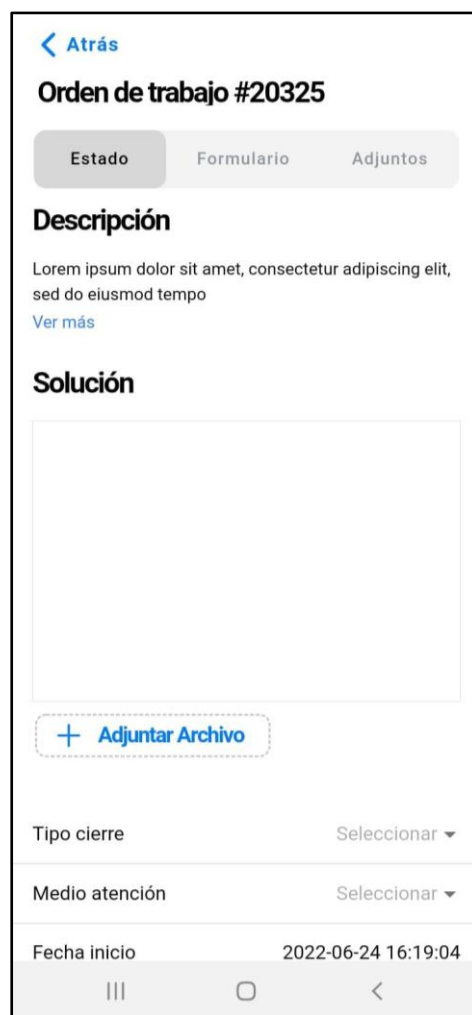
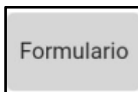


Figura 33. Detalle de una orden de trabajo.

3.1.3.2 Formularios

Si existe un formulario para esa solicitud se puede encontrar en este módulo.



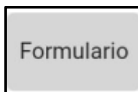
Para ingresar debes dar clic en el tap  ahí encontrarás un formulario para ingresar los datos correspondientes, de lo contrario te aparecerá el mensaje “No existe un formulario para esta orden de trabajo :(”



Figura 34. Formulario de una orden de trabajo.

3.1.3.3 Adjuntos

En esta sección, encontrarás el listado de Adjuntos asociados a una orden de trabajo y opciones para descargar y ver.

Adjuntos

Para ingresar a esta sección debes hacer clic en el tap

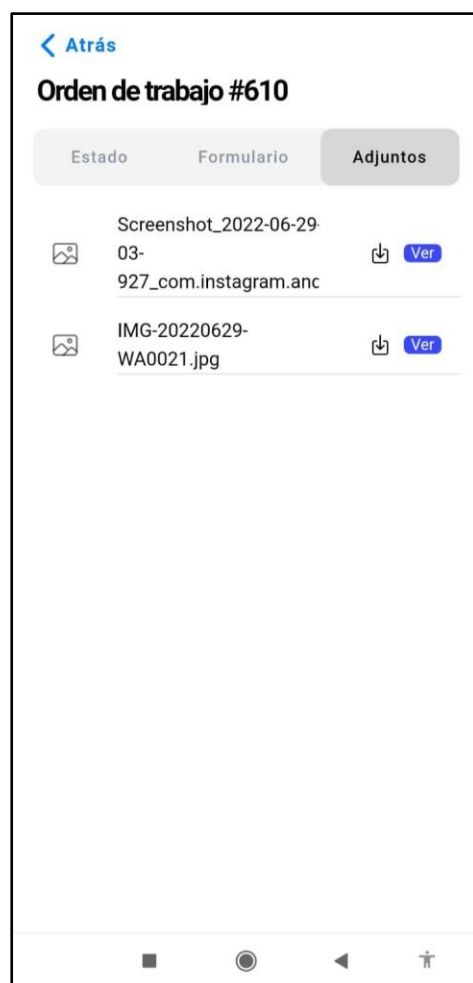
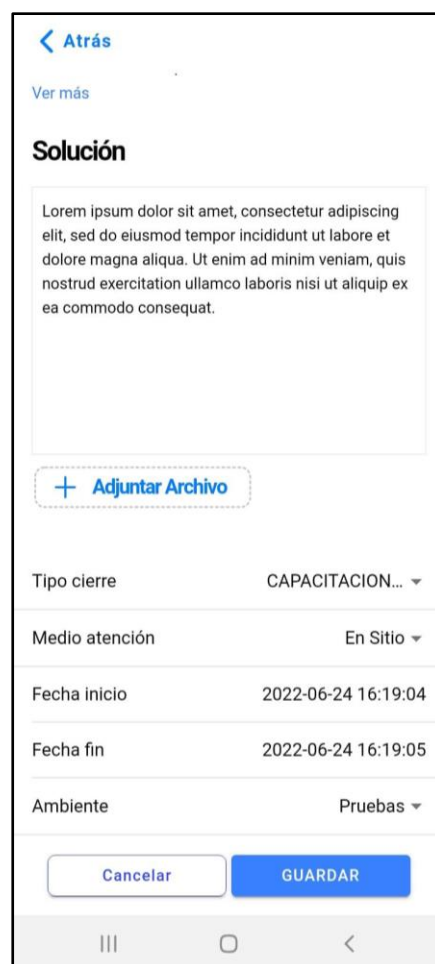


Figura 35. Sección Adjuntos de una OT

3.1.3.4 Cerrar una orden de trabajo

En esta sección podrás cerrar una orden de trabajo, para esto debe ingresar al Tap de *Estado* y diligenciar los campos del formulario.

Finalmente, haz clic en el botón **GUARDAR**. si una orden de trabajo tiene un formulario asociado deberás diligenciarlo para poder cerrar la orden de trabajo.



< Atrás

Ver más

Solución

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.

+ Adjuntar Archivo

Tipo cierre CAPACITACION... ▾

Medio atención En Sitio ▾

Fecha inicio 2022-06-24 16:19:04

Fecha fin 2022-06-24 16:19:05

Ambiente Pruebas ▾

Cancelar **GUARDAR**

Figura 36. Cierre de una OT

3.1.4. Perfil

En este módulo podrás ver la información básica del usuario. Tiene tres partes principales: Información Personal, Cambiar modo y Cambiar idioma.

Información personal

Te permite ver los datos básicos del usuario: nombres, apellidos, correo, cargo.

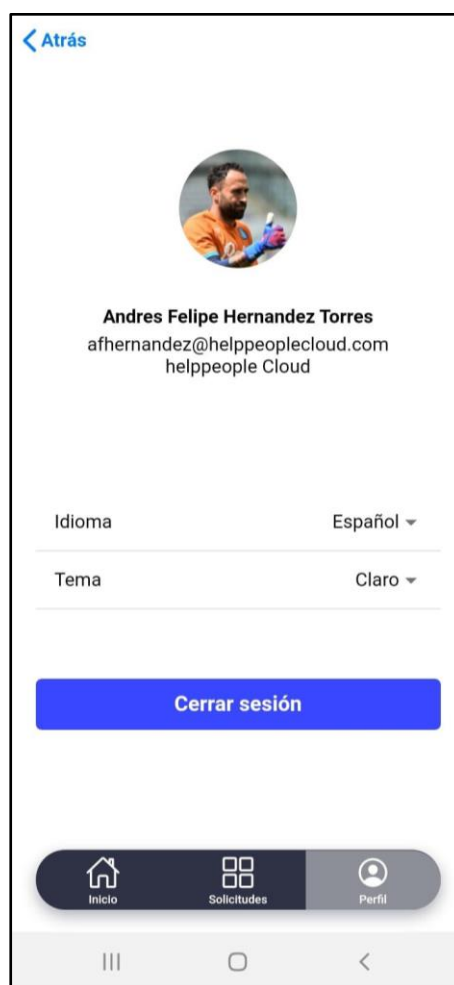



Figura 37. Información Personal - Módulo Perfil.

Cambiar modo

Te permite realizar cambio del color de la pantalla, si quieres cambiar a modo

“Dark” debes hacer clic en el botón  y seleccionar el modo oscuro o claro.

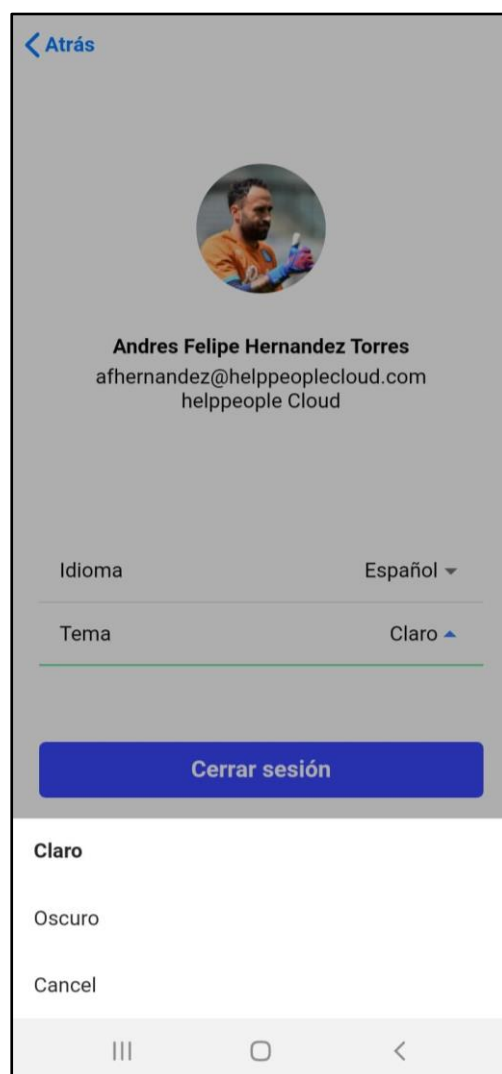



Figura 38. Cambiar modo

Cambiar idioma

Te permite realizar el cambio de idioma de toda la aplicación, para hacerlo debes

hacer clic en el botón  y seleccionar el idioma deseado.

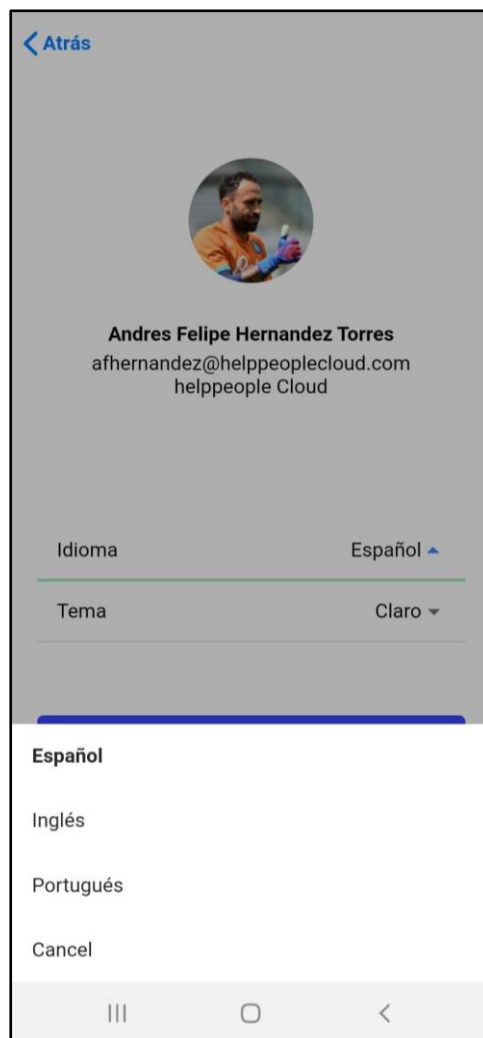


Figura 39. Cambiar idioma

Salir

Al hacer clic en esta opción, cierras la sesión del usuario actual.

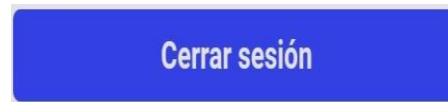


Figura 40. Opción Salir.