

\\n### Pantalla de Login

title: Pantalla de Login chapter: "login" —

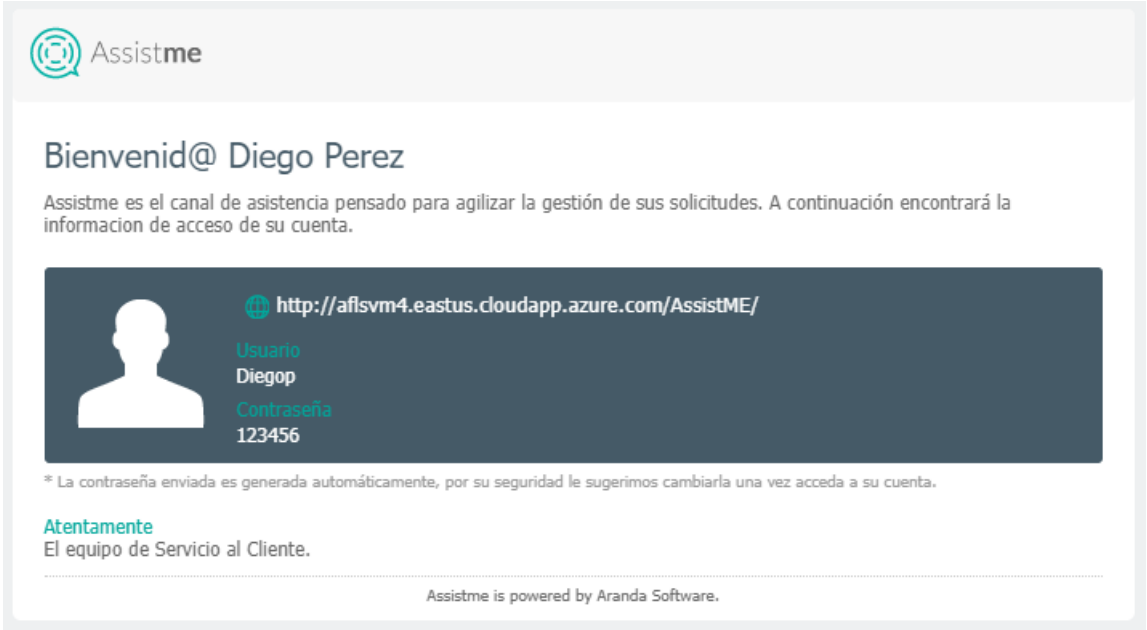
En un navegador *Chrome*, *Firefox* o *Internet Explorer*, ingrese la dirección de la aplicación AssistMe (esta información llega a cada cliente por correo electrónico). Al cargar la pantalla encontrará los campos **Usuario**, **Contraseña** y el botón **Ingresar**, los cuales deberá llenar con los datos de acceso proporcionados en el correo electrónico de vinculación al canal. Adicionalmente hay una opción para realizar la consulta de la solicitud directamente por el token, en caso de tenerlo.



Nota:

- 1. Cuando el cliente realiza el Login en la aplicación AssistME, la autenticación se maneja mediante **untoken** el cual se encarga de mantener la sesión abierta del cliente teniendo en cuenta el tiempo configurado en la aplicación web, opción: **Perfil -> Ajustes Globales -> Aplicación -> Tiempo de expiración del token AssistMe (Días)**.

A Continuación, se muestra un ejemplo del correo que se le envía al cliente con los datos de acceso del login de AssistMe.



\\n### Registro de usuario

title: Registro de usuario chapter: "login" —

Si en la configuración general de AssistMe desde AFLS se encuentra habilitada la opción de registro de clientes en el Login se va a visualizar un lin**Registrarse**



Assistme
by Aranda Software

Bienvenido a nuestro portal de servicio al cliente

Usuario...

Contraseña...

Ingresar

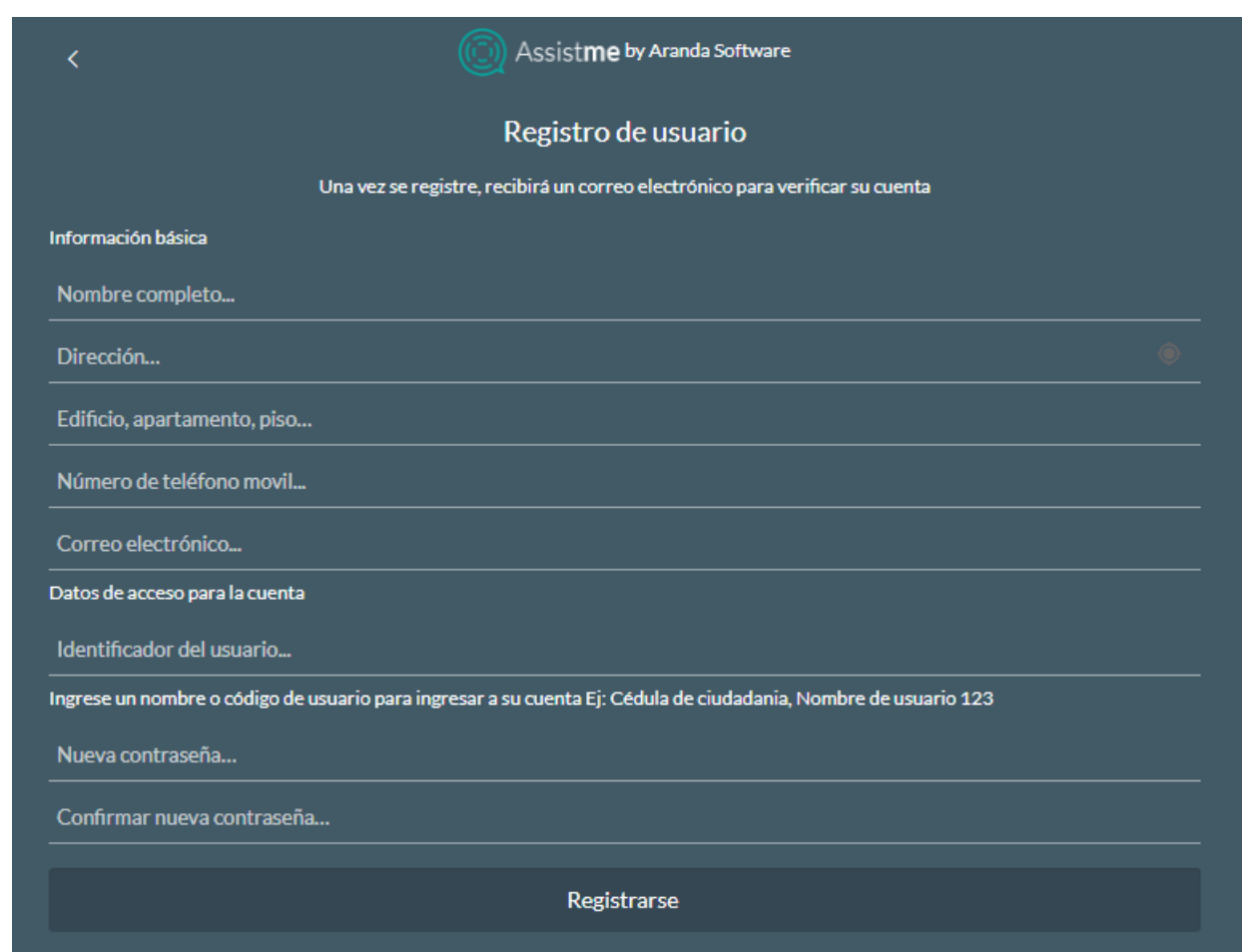
Registrarse »

¿Olvidó su contraseña? »

Consultar número de Solicitud... >

AssistMe powered by Aranda Software

Esta opción permite acceder a un formulario para registrarse como usuario dentro del sistema.




< Assistme by Aranda Software

Registro de usuario

Una vez se registre, recibirá un correo electrónico para verificar su cuenta

Información básica

Nombre completo...

Dirección... 

Edificio, apartamento, piso...

Número de teléfono móvil...

Correo electrónico...

Datos de acceso para la cuenta

Identificador del usuario...

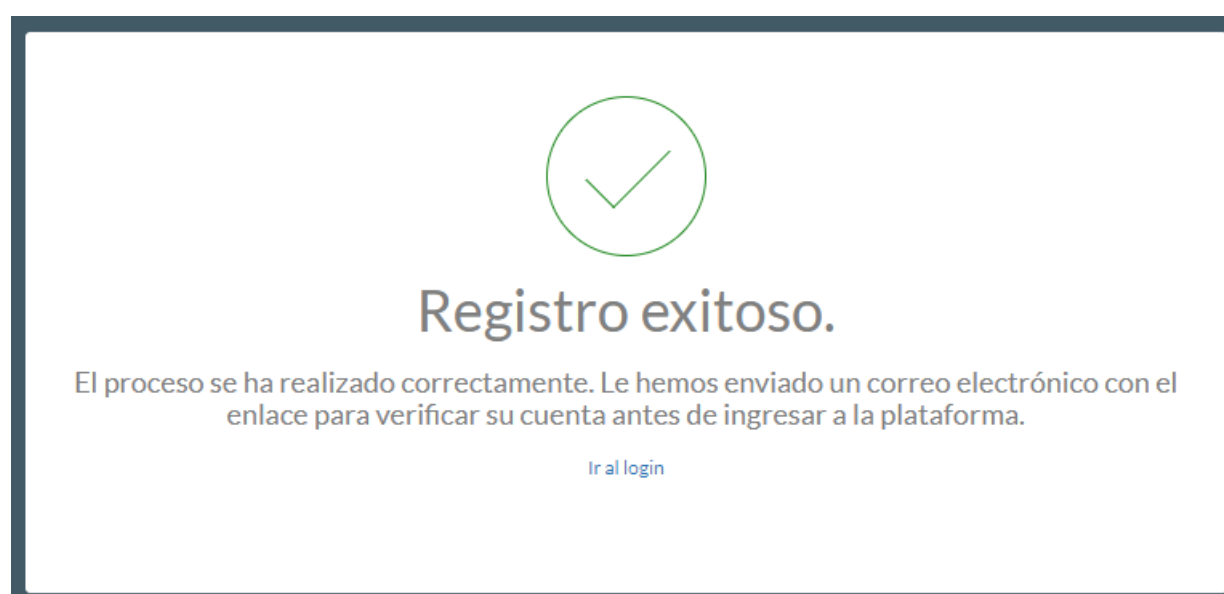
Ingrese un nombre o código de usuario para ingresar a su cuenta Ej: Cédula de ciudadanía, Nombre de usuario 123


Nueva contraseña...

Confirmar nueva contraseña...

Registrarse

Se tienen algunos campos para diligenciar por parte del usuario para realizar el registro, solo son obligatorios 4 campos Nombre, Correo electrónico, Usuario y Contraseña. Luego de ingresar la información y seleccionar el botón **Registrarse**, se muestra un mensaje para confirmar la cuenta y así completar el registro.



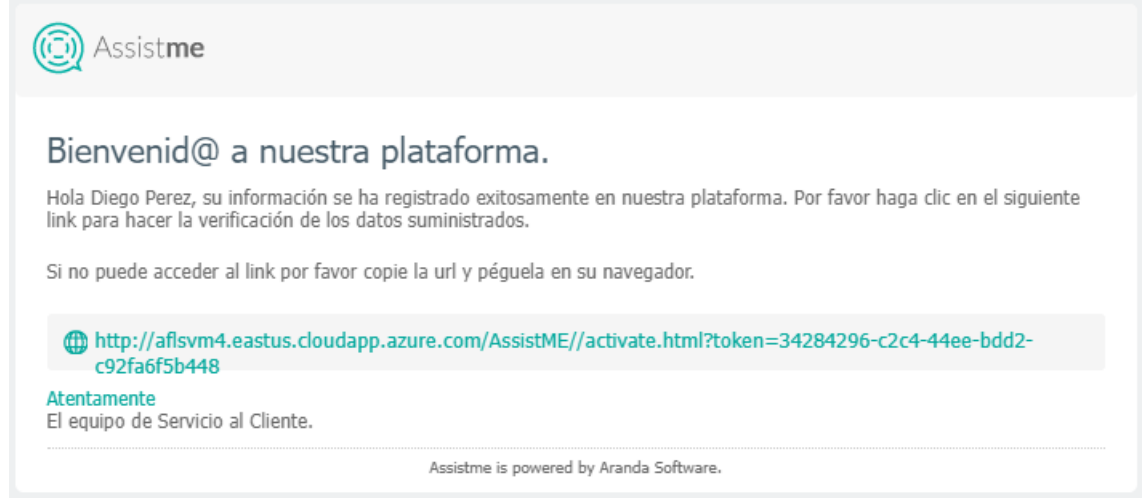


Registro exitoso.

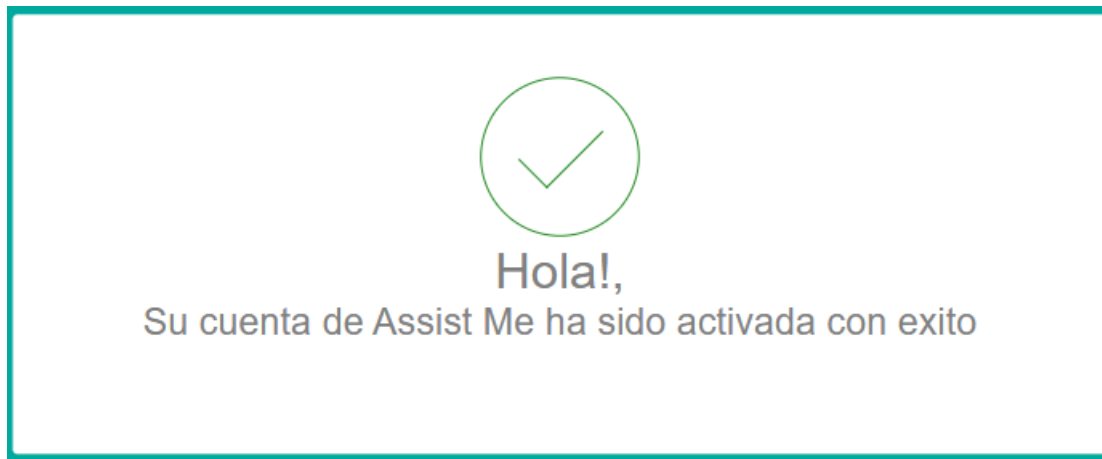
El proceso se ha realizado correctamente. Le hemos enviado un correo electrónico con el enlace para verificar su cuenta antes de ingresar a la plataforma.

[Ir al login](#)

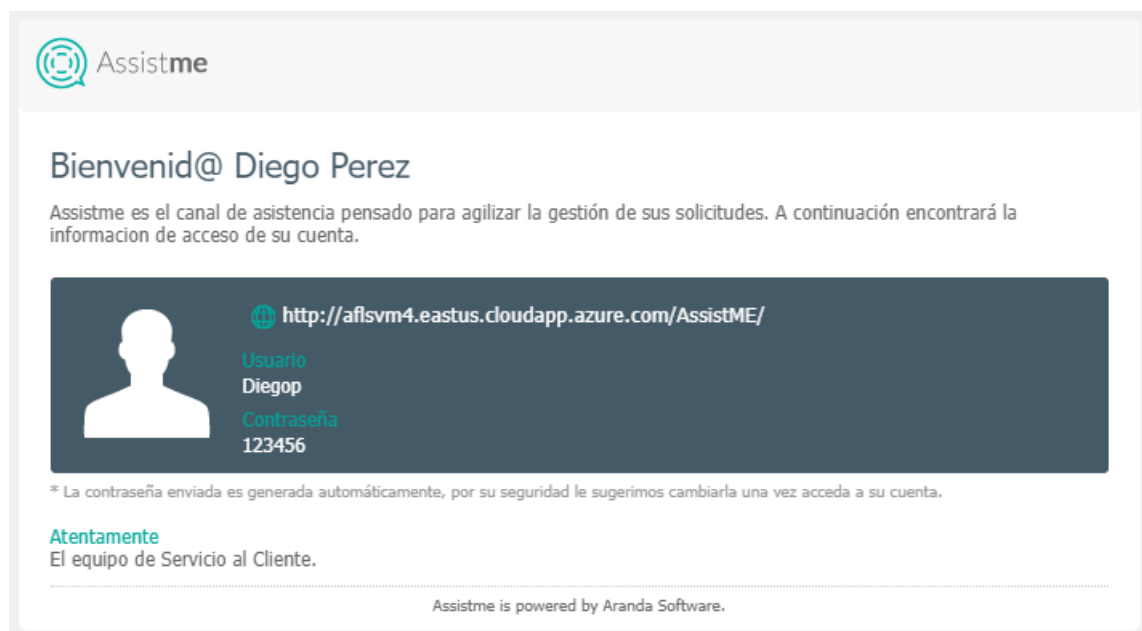
El usuario debe ingresar a su correo donde le llegará la siguiente notificación:



Luego de acceder al link se le activará la cuenta, se muestra el siguiente mensaje:



Luego de esto le llegará al usuario el correo con la confirmación de las credenciales para puede realizar el ingreso a AssistMe



Con esta información el usuario puede acceder a la plataforma. \n## ¿Olvidó su contraseña? — title: ¿Olvidó su contraseña? chapter: “login” —

Esta funcionalidad permite al usuario final realizar la recuperación de su contraseña por medio de su usuario o correo electrónico.



Esta opción permite acceder a un formulario para ingresar el usuario o correo electrónico y proceder a la recuperación de la contraseña

<

Assistme by Aranda Software

Restablecer Contraseña

Ingrese el correo electrónico o el nombre de usuario asociado a su cuenta

Correo electrónico o nombre de usuario

Restablecer

Se tiene que diligenciar el usuario para poder recuperar la contraseña. Luego de ingresar la información y seleccionar el botón **Restablecer**, se muestra un mensaje para recibir correo para el restablecimiento de la contraseña y así completar el proceso.




Proceso Exitoso

Si el nombre de usuario o correo electrónico se encuentra registrado, recibirá un correo electrónico para llevar a cabo el restablecimiento de su contraseña. En caso de no encontrarlo en la bandeja principal, revisar la sección de correo no deseado.

[Ir al login](#)


El usuario debe ingresar a su correo donde le llegará la siguiente notificación:

 Assistme

Solicitud restablecer contraseña.

Hola Diego Perez, hemos recibido una solicitud de restablecimiento de contraseña para su cuenta. Por favor haga clic en el siguiente link para completar el proceso de recuperación, este link es válido por 24 Horas desde su solicitud, si este expira puede volver a solicitar restablecimiento de contraseña.

Si no puede acceder al link por favor copie la url y péguela en su navegador.

 <http://afism4.eastus.cloudapp.azure.com/AssistME//#recovery?token=srP7Z3jOl6pooGiVcR6tUKcNQ24V9wErhi404iToSg=&username=Diego>

Atentamente
El equipo de Servicio al Cliente.

Assistme is powered by Aranda Software.

Luego de acceder al link se mostrará un formulario para diligenciar la nueva contraseña

<

Assistme by Aranda Software

Restablecer Contraseña

Ingrese la nueva contraseña para acceder al sistema

Nueva contraseña...

Confirmar nueva contraseña...

Actualizar Contraseña

Se debe diligenciar la información de la nueva contraseña y seleccionar el botón **Actualizar Contraseña**, se muestra un mensaje indicando que la contraseña se actualizo correctamente

<

Assistme by Aranda Software

Restablecer Contraseña

Ingrese la nueva contraseña para acceder al sistema

Nueva contraseña...

Confirmar nueva contraseña...

Su contraseña ha sido actualizada satisfactoriamente, para acceder por favor vuelva a la pantalla de inicio e ingrese con sus credenciales

Actualizar Contraseña

Assistme

Cita en casa

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

Su Solicitud se ha programado para su atención.

Descripción

Cita medica de control

Fecha de Atención

1 de agosto de 2023 a las 15:53

Especialista

juli

Dirección

TransMilenio, Campania, UPZ Niza, Localidad Suba, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, RAP (Especial) Central, 111111, Colombia

No. De Solicitud

AS107c5583

Fecha de Creación

1 de agosto de 2023 a las 10:07

Regresar

\\n## En Marcha – title: En Marcha chapter: “consulta” –

Este estado indica que la orden de trabajo ya está en proceso de atención por parte de un especialista, el cliente puede verificar la ubicación del especialista con el botón Ubicación, cuando una orden esta en este estado se visualiza la siguiente información:

- Información básica: Servicio, descripción, fecha de Atención, especialista, dirección, No. de Solicitud y fecha de Creación.

Assistme

Cita en casa

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

Actualmente su Solicitud se encuentra en marcha.

Ubicación

Descripción

Orden 1

Fecha de Atención

1 de agosto de 2023 a las 16:23

Especialista

juli

Dirección

TransMilenio, Campania, UPZ Niza, Localidad Suba, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, RAP (Especial) Central, 111111, Colombia

No. De Solicitud

AS108a1bc5

Fecha de Creación

1 de agosto de 2023 a las 14:38

Regresar

Al seleccionar el botónUbicación se visualiza un mapa donde es posible presionar el botón derefrescar para saber en tiempo real la ubicación del especialista, adicionalmente se muestra el teléfono del especialista en caso de que el usuario necesite comunicarse con él, al seleccionar el botón Regresar se muestra nuevamente la pantalla de Login.

Assistme

Ubicación del Especialista

16:23

Hora estimada de llegada

3212522222

Llamar

Regresar

\n## Atendido

title: Atendido chapter: “consulta” —

Este estado indica que la orden ya fue atendida por un especialista, cuando una orden esta en este estado se visualiza la siguiente información:

- **Información básica:** Servicio, descripción, fecha de Atención, especialista, dirección, No. de Solicitud y fecha de Creación.

Assistme

Cita en casa

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

Su Solicitud se atendió satisfactoriamente.

Descripción

Orden Manual 3

Fecha de Atención

1 de agosto de 2023 a las 9:57

Especialista

juli

Dirección

Carrera 58, Campania, UPZ Niza, Localidad Suba, Bogotá, Bogotá, Distrito Capital, RAP (Especial) Central, 111111, Colombia , 16

No. De Solicitud

AS105ef6d3

Fecha de Creación

1 de agosto de 2023 a las 9:48

Regresar

\n## Cancelado — title: Cancelado chapter: “consulta” —

Este estado indica que la orden fue cancelada por el usuario o el despachador, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- **Información básica:** Servicio, descripción, dirección, No. de Solicitud y fecha de Creación.

Assistme

Cita en casa

Recibido

Programado

En Marcha

Cancelado.

Su Solicitud se ha cancelado.

Descripción

Orden Manual 1

Dirección

Carrera 58, Campania, UPZ Niza, Localidad Suba, Bogotá, Bogotá, Distrito Capital, RAP (Especial) Central, 111111, Colombia , 15

No. De Solicitud

AS10204787

Fecha de Creación

1 de agosto de 2023 a las 9:47

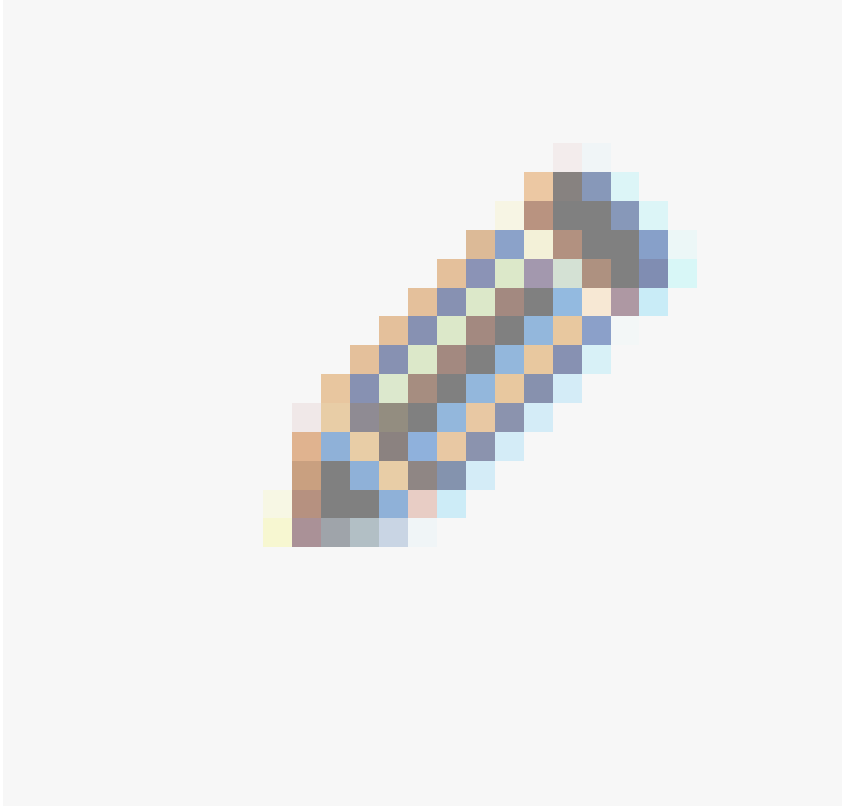
Regresar

[Nota:- 1. En todos los estados se visualiza el botón Regresar que permite volver al Login.]

title: Recibido chapter: “estados” —

Este estado indica que la orden de trabajo fue creada y está sin asignación de un proveedor y especialista para su atención, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- **Información básica:** Servicio, descripción, dirección, No. de Solicitud y Fecha de Creación.
- **Campos adicionales:** Se visualizan cuando se realiza la[configuración de campos adicionales para ordenes de trabajo](#) en la consola web. Al seleccionar el botón de **editar**

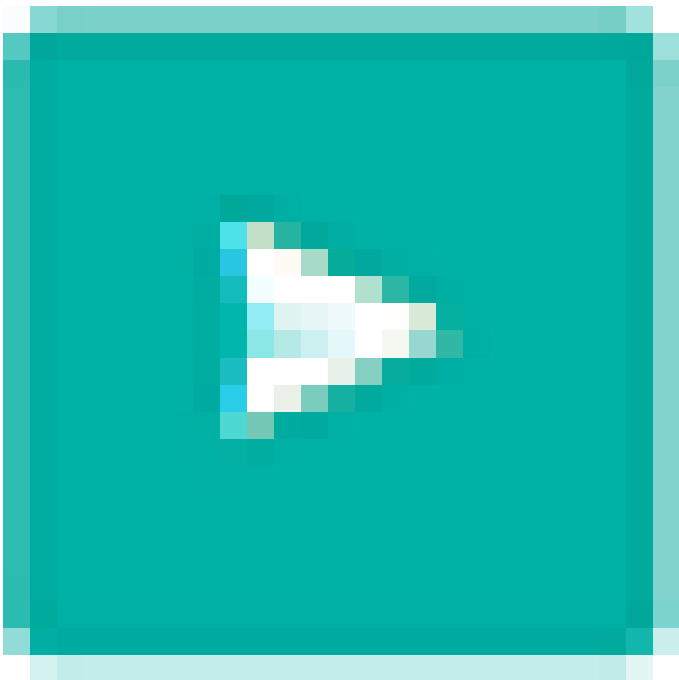


se habilitan todos los campos que tengan permiso de modificación para realizar su respectiva actualización, luego de realizar los ajustes de la información de los campos adicionales para la solicitud, es necesario seleccionar el botón de **guardar**



donde se visualiza el siguiente mensaje de confirmación **Información Actualizada**.

- **Adjuntos:** Permite subir algún archivo a la solicitud de ser necesario.
Al seleccionar el botón **Subir archivo** se despliega la ventana del explorador de Windows donde se debe buscar y seleccionar el archivo a importar en la solicitud.
- **Mensajes:** Será posible enviar mensajes (notas públicas) desde la solicitud a los despachadores, monitores o especialistas.
Estos mensajes se visualizarán en la parte inferior de la solicitud mostrando la interacción entre el despachador, monitor o especialista y el usuario final, al escribir el mensaje se debe seleccionar el botón **Enviar**



para que el comentario quede asociado a la solicitud.

Notas

- 1. Mientras el usuario esté dentro de la orden, es necesario que haga clic en el icono de refrescar para poder actualizar los mensajes recibidos.

- 2. El botón Ir al inicio permite volver a la creación de órdenes.

Assistme

Instalación

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha.

Cancelar

Descripción e Dirección

Cl. 19 Este #8-90, Madrid, Cundinamarca, Colombia , 15

No. De Solicitud

AS241bd59

Fecha de Creación

28 de agosto de 2023 a las 16:09

Campos Adicionales

Numero de telefono del cliente

Antigüedad del cliente

Fecha de instalación del equipo

dd/mm/aaaa

Descripción del equipo a revisar

Adjuntos

Subir archivo...

Mensajes

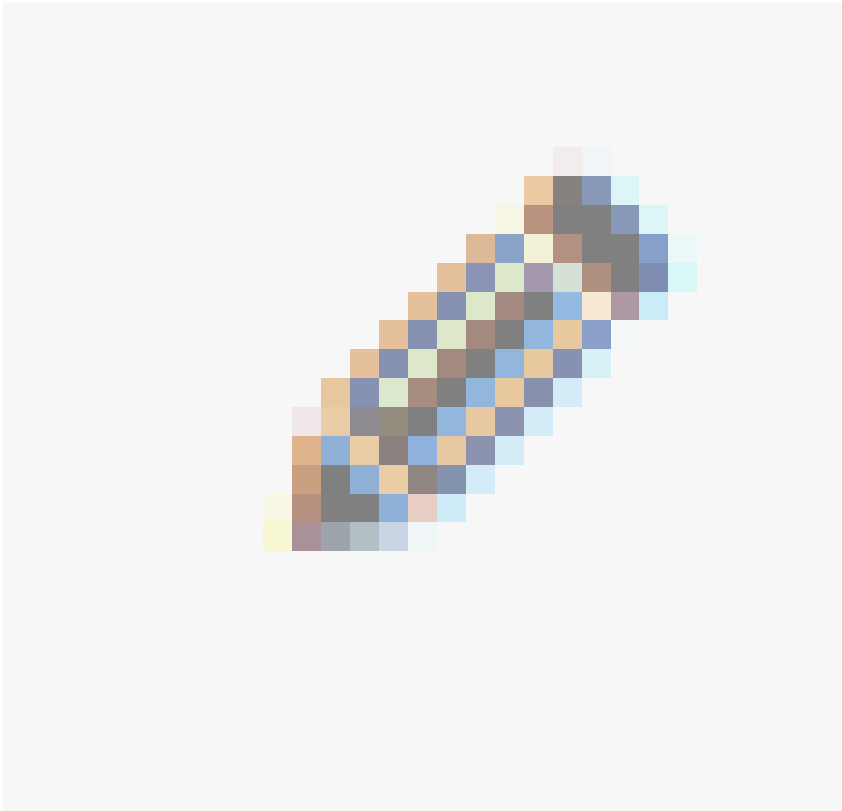
Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

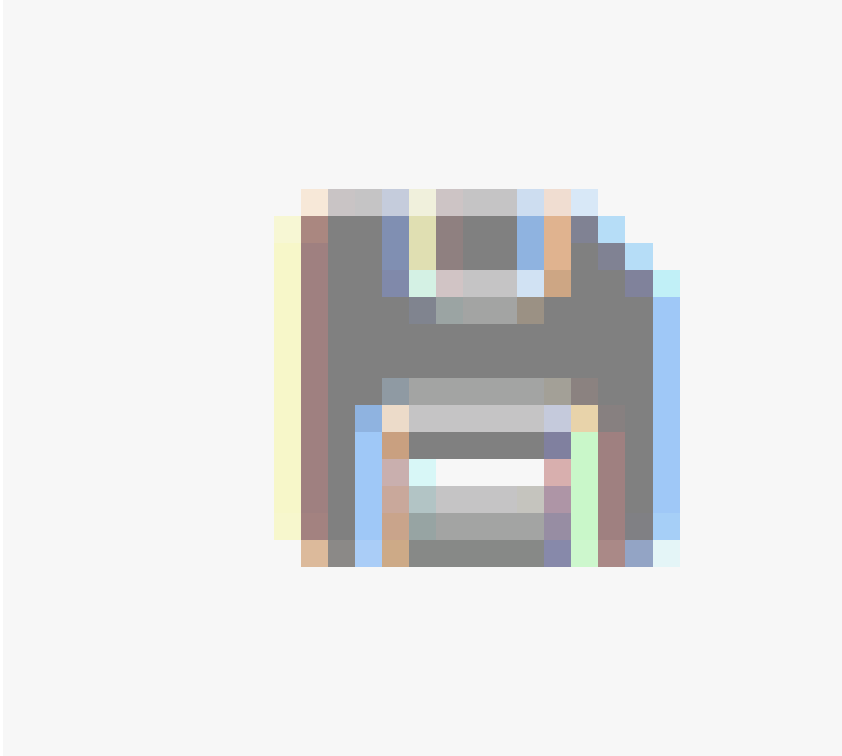
title: Programado chapter: “estados” —

Este estado indica que la orden de trabajo fue asignada a un proveedor y un especialista para su atención, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- **Información básica:** Servicio, descripción, fecha de Atención, fecha de atención reprogramada, especialista, dirección, No. de Solicitud y fecha de Creación.
- **Campos adicionales:** Se visualizan cuando se realiza la [configuración de campos adicionales para ordenes de trabajo](#) en la consola web. Al seleccionar el botón de **editar**

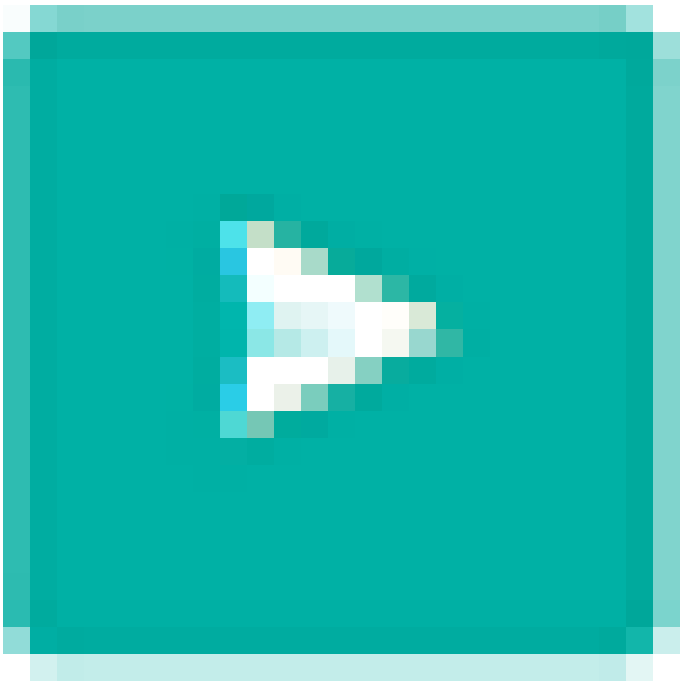


se habilitan todos los campos que tengan permiso de modificación para realizar su respectiva actualización, luego de realizar los ajustes de la información de los campos adicionales para la solicitud, es necesario seleccionar el botón de **guardar**



donde se visualiza el siguiente mensaje de confirmación **Información Actualizada**.

- **Adjuntos:** Permite subir algún archivo a la solicitud de ser necesario.
Al seleccionar el botón **Subir archivo** se despliega la ventana del explorador de Windows donde se debe buscar y seleccionar el archivo a importar en la solicitud.
- **Mensajes:** Será posible enviar mensajes (notas públicas) desde la solicitud a los despachadores, monitores o especialistas.
Estos mensajes se visualizarán en la parte inferior de la solicitud mostrando la interacción entre el despachador, monitor o especialista y el usuario final, al escribir el mensaje se debe seleccionar el botón **Enviar**



para que el comentario quede asociado a la solicitud.

Notas

- 1. Mientras el usuario esté dentro de la orden, es necesario que haga clic en el icono de refrescar para poder actualizar los mensajes recibidos.
- 2. El botón **Ir al inicio** permite volver a la creación de órdenes.

Assistme

Instalación

●

Recibido

●

Programado

●

En Marcha

●

Atendido

Su Solicitud se ha programado para su atención.

Cancelar

Descripción

tt

Fecha de Atención

16 de agosto de 2023 a las 19:04

Fecha de Atención reprogramada

28 de agosto de 2023 a las 15:11

Especialista

juli

Dirección

Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia

No. De Solicitud

AS4fbd98

Fecha de Creación

16 de agosto de 2023 a las 17:36

Campos Adicionales

Numero de telefono del cliente

Antigüedad del cliente

Fecha de instalación del equipo

dd/mm/aaaa

Descripción del equipo a revisar

Adjuntos

Subir archivo...

Mensajes

Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

title: En Marcha chapter: “estados” —

Este estado indica que la orden de trabajo ya está en proceso de atención por parte de un especialista, el cliente puede verificar la ubicación del especialista con el botón Ubicación, cuando una orden está en éste estado se visualiza la siguiente información:

- **Información básica:** Servicio, descripción, fecha de Atención, especialista, dirección, No. de Solicitud y fecha de Creación.

Assistme

Instalación

●

Recibido

●

Programado

●

En Marcha

●

Atendido

Actualmente su Solicitud se encuentra en marcha.

Ubicación

Cancelar

Descripción

h

Fecha de Atención

16 de agosto de 2023 a las 17:34

Fecha de Atención reprogramada

17 de agosto de 2023 a las 14:00

Especialista

juli

Dirección

Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia

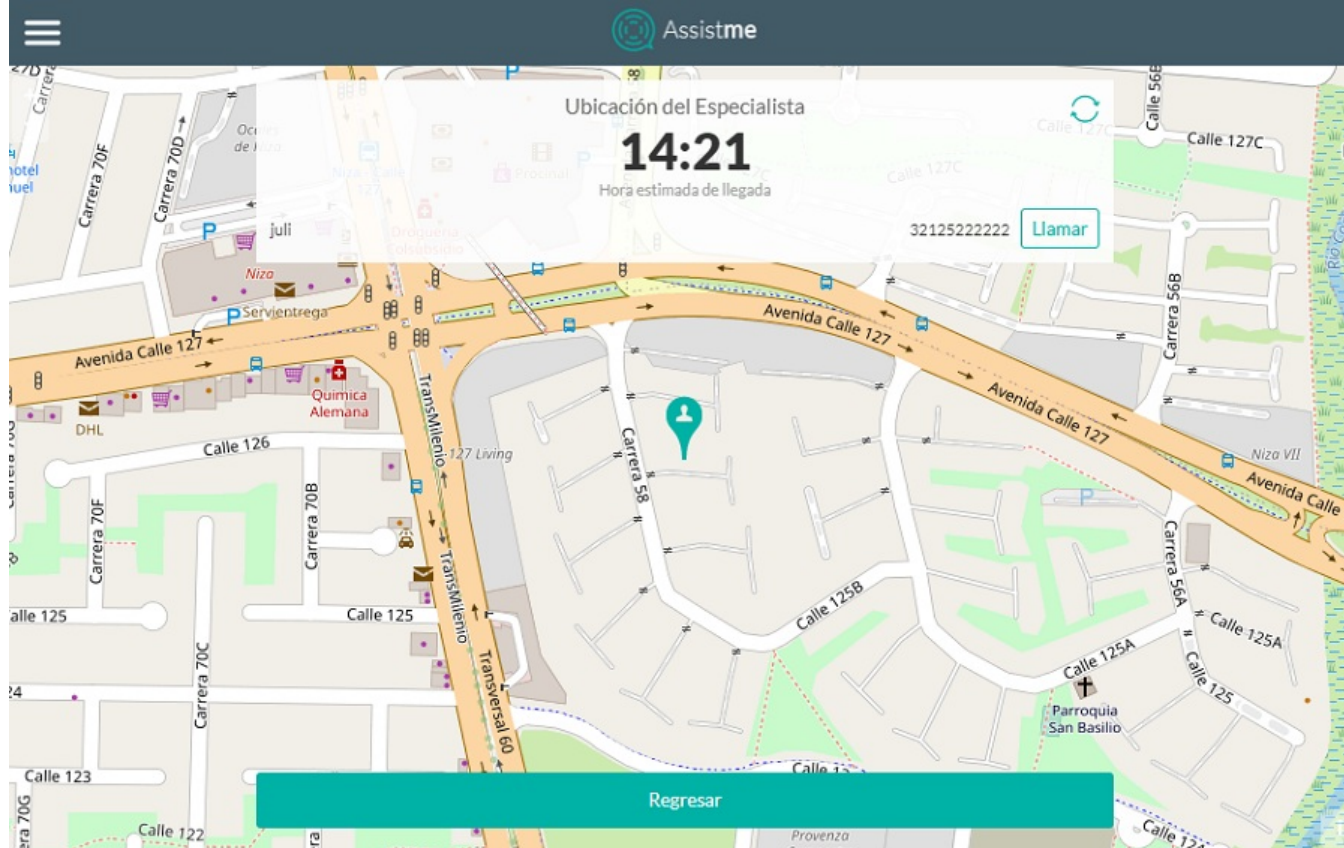
No. De Solicitud

AS1a1f13

Fecha de Creación

16 de agosto de 2023 a las 15:12

Al seleccionar el botónUbicación se visualiza un mapa donde es posible presionar el botón derefrescar para saber en tiempo real la ubicación del especialista, adicionalmente se muestra el teléfono del especialista en caso de que el usuario necesite comunicarse con él, al seleccionar el botónRegresar se muestra nuevamente la información de la orden que se encuentra en estado En Marcha.



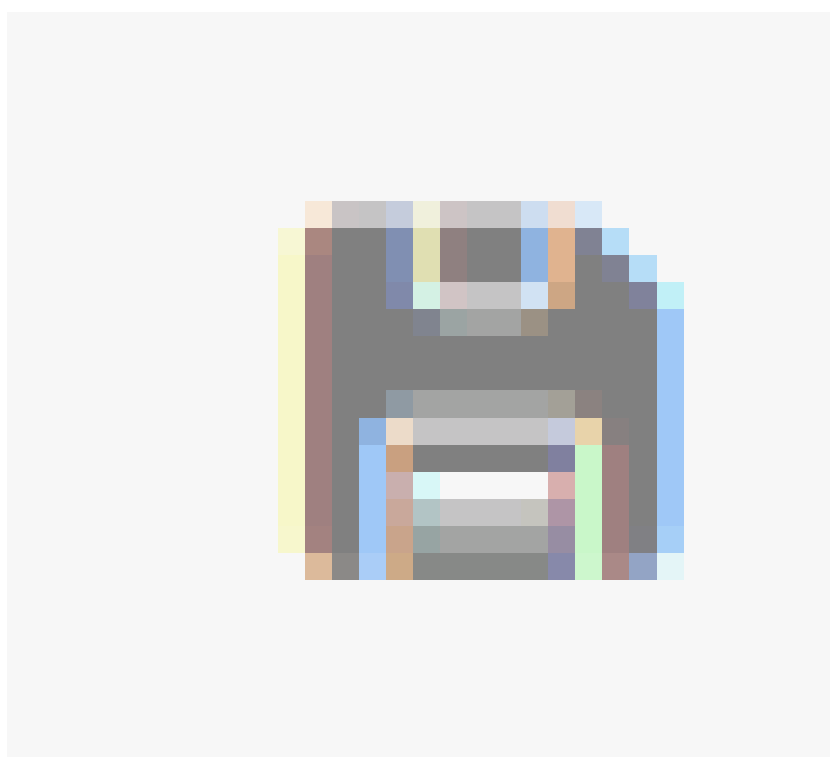
Nota: - 1. En los estados **Recibido**, **Programado** y **En Marcha** se puede realizar cancelación de la orden haciendo clic en el botón **Cancelar** en caso de que el cliente lo requiera. El despachador también puede realizar la cancelación de dichas órdenes desde la aplicación AFLS.

Luego de la información de la orden se visualizarán las siguientes secciones:

- **Campos adicionales:** Se visualizan cuando se realiza la [configuración de campos adicionales para ordenes de trabajo](#) en la consola web. Al seleccionar el botón de **editar**



se habilitan todos los campos que tengan permiso de modificación para realizar su respectiva actualización, luego de realizar los ajustes de la información de los campos adicionales para la solicitud, es necesario seleccionar el botón de **guardar**

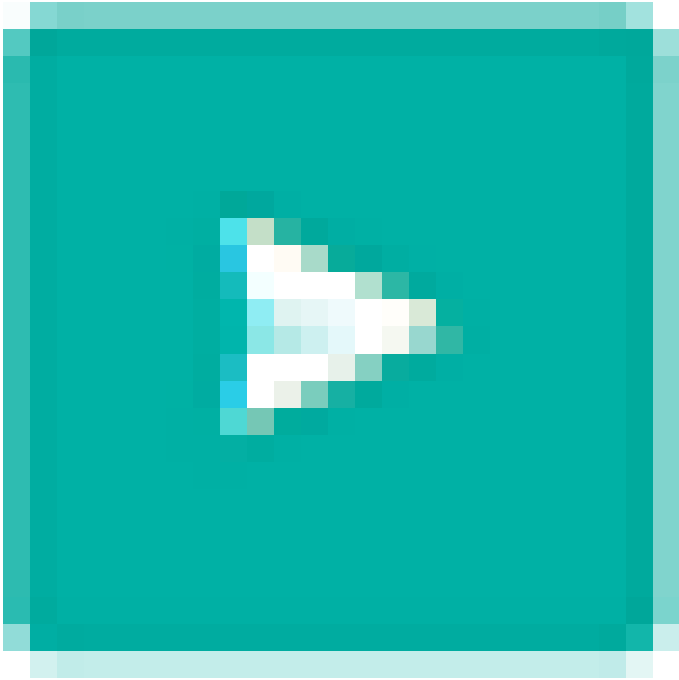


donde se visualiza el siguiente mensaje de confirmación **Información Actualizada**.

- **Adjuntos:** Permite subir algún archivo a la solicitud de ser necesario.

Al seleccionar el botón **Subir archivo** se despliega la ventana del explorador de Windows donde se debe buscar y seleccionar el archivo a importar en la solicitud.

- **Mensajes:** Será posible enviar mensajes (notas públicas) desde la solicitud a los despachadores, monitores o especialistas. Estos mensajes se visualizarán en la parte inferior de la solicitud mostrando la interacción entre el despachador, monitor o especialista y el usuario final, al escribir el mensaje se debe seleccionar el botón **Enviar**



para que el comentario quede asociado a la solicitud.

Notas

- 1. Mientras el usuario esté dentro de la orden, es necesario que haga clic en el icono de refrescar para poder actualizar los mensajes recibidos.
- 2. El botón **Ir al inicio** permite volver a la creación de órdenes.

Assistme

Campos Adicionales

Numero de telefono del cliente

Antigüedad del cliente

Fecha de instalación del equipo

dd/mm/aaaa

Descripción del equipo a revisar

Adjuntos

Subir archivo...

Mensajes

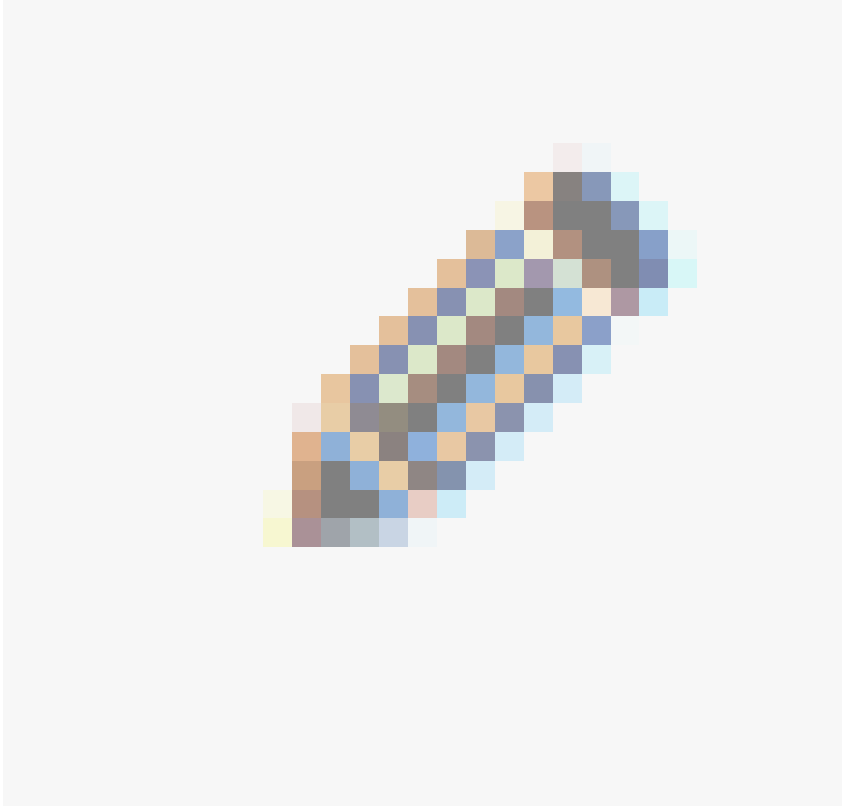
Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

title: Atendido chapter: “estados” —

Este estado indica que la orden ya fue atendida por un especialista, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- **Información básica:** Servicio, descripción, fecha de Atención, especialista, dirección, No. de Solicitud y fecha de Creación.
- **Campos adicionales:** Se visualizan cuando se realiza la [configuración de campos adicionales para ordenes de trabajo](#) en la consola web. Al seleccionar el botón de **editar**

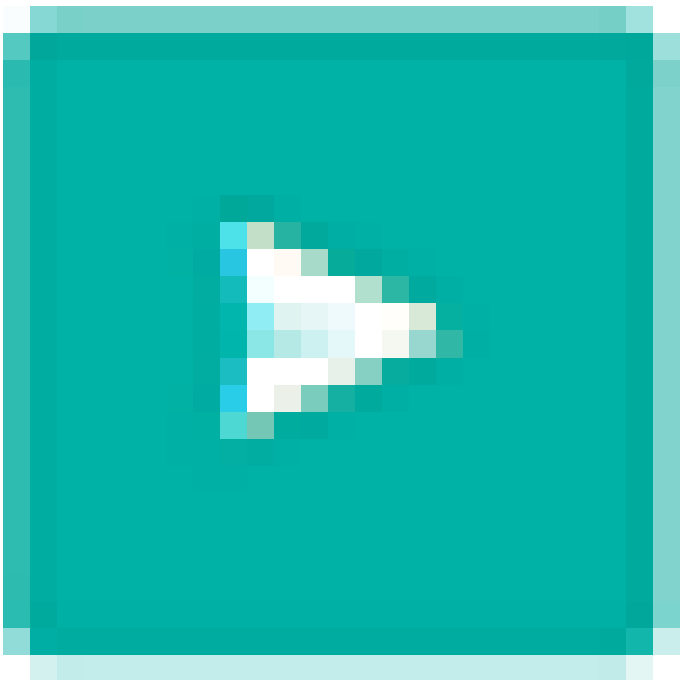


se habilitan todos los campos que tengan permiso de modificación para realizar su respectiva actualización, luego de realizar los ajustes de la información de los campos adicionales para la solicitud, es necesario seleccionar el botón de **guardar**



donde se visualiza el siguiente mensaje de confirmación **Información Actualizada**.

- **Adjuntos:** Permite subir algún archivo a la solicitud de ser necesario.
Al seleccionar el botón **Subir archivo** se despliega la ventana del explorador de Windows donde se debe buscar y seleccionar el archivo a importar en la solicitud.
- **Mensajes:** Será posible enviar mensajes (notas públicas) desde la solicitud a los despachadores, monitores o especialistas.
Estos mensajes se visualizarán en la parte inferior de la solicitud mostrando la interacción entre el despachador, monitor o especialista y el usuario final, al escribir el mensaje se debe seleccionar el botón **Enviar**



para que el comentario quede asociado a la solicitud.

Notas

- 1. Mientras el usuario esté dentro de la orden, es necesario que haga clic en el icono de refrescar para poder actualizar los mensajes recibidos.
- 2. El botón Ir al inicio permite volver a la creación de órdenes.

Assistme

Instalación

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

Su Solicitud se atendió satisfactoriamente.

Descripción

ffff

Fecha de Atención

17 de agosto de 2023 a las 10:28

Especialista

juli

Dirección

Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia

No. De Solicitud

AS2d820c

Fecha de Creación

16 de agosto de 2023 a las 17:35

Campos Adicionales

Numero de telefono del cliente

Antigüedad del cliente

Fecha de instalación del equipo

dd/mm/aaaa

Descripción del equipo a revisar

Calificar Servicio

Adjuntos

Foto.png

27kb

Subir archivo...

Mensajes

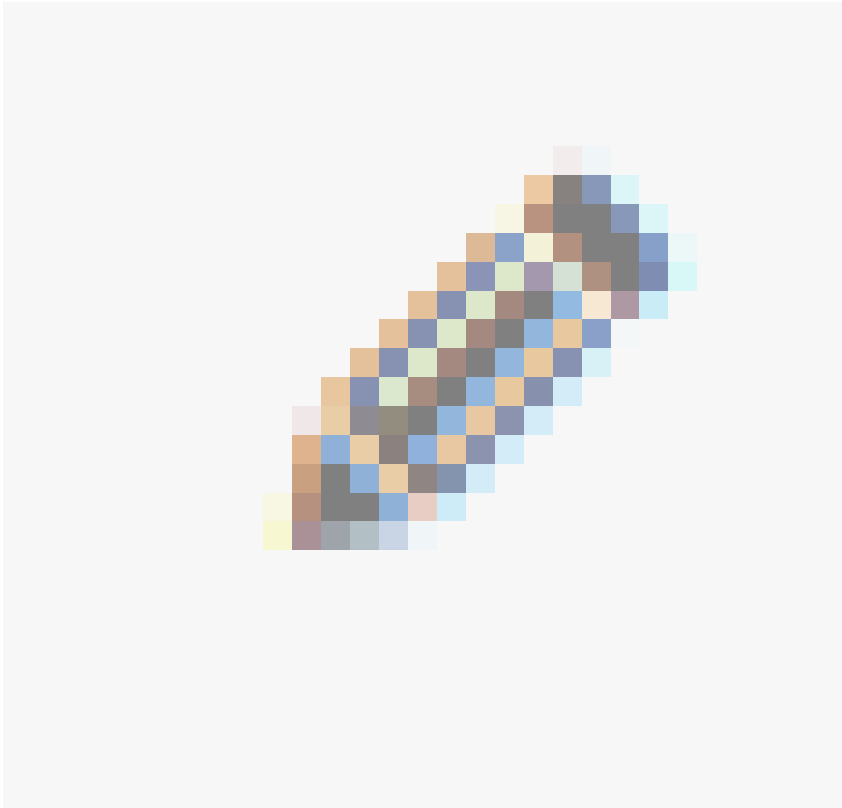
Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

title: Cancelado chapter: "estados" —

Este estado indica que la orden fue cancelada por el usuario o el despachador, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- **Información básica:** Servicio, descripción, dirección, No. de Solicitud y fecha de Creación.
- **Campos adicionales:** Se visualizan cuando se realiza la [configuración de campos adicionales para ordenes de trabajo](#) en la consola web. Al seleccionar el botón de editar

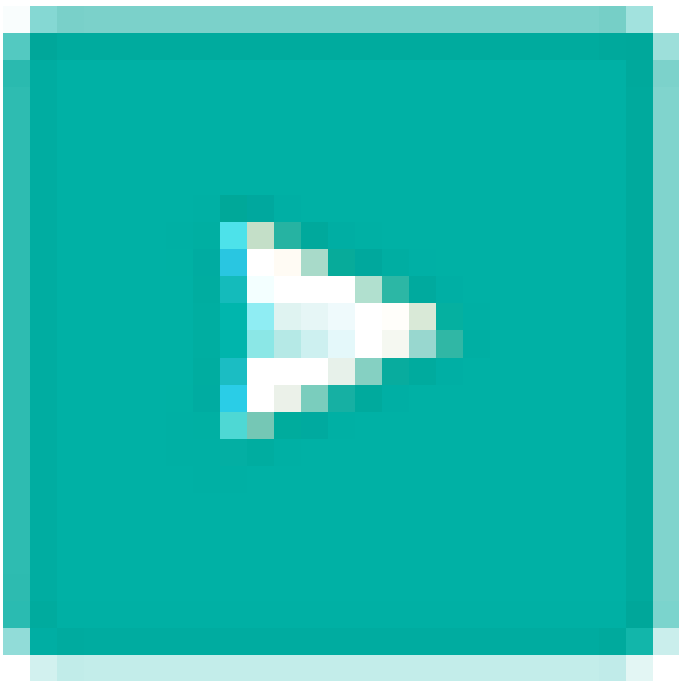


se habilitan todos los campos que tengan permiso de modificación para realizar su respectiva actualización, luego de realizar los ajustes de la información de los campos adicionales para la solicitud, es necesario seleccionar el botón de **guardar**



donde se visualiza el siguiente mensaje de confirmación **Información Actualizada**.

- **Adjuntos:** Permite subir algún archivo a la solicitud de ser necesario.
Al seleccionar el botón **Subir archivo** se despliega la ventana del explorador de Windows donde se debe buscar y seleccionar el archivo a importar en la solicitud.
- **Mensajes:** Será posible enviar mensajes (notas públicas) desde la solicitud a los despachadores, monitores o especialistas.
Estos mensajes se visualizarán en la parte inferior de la solicitud mostrando la interacción entre el despachador, monitor o especialista y el usuario final, al escribir el mensaje se debe seleccionar el botón **Enviar**



para que el comentario quede asociado a la solicitud.

Notas

- 1. Mientras el usuario esté dentro de la orden, es necesario que haga clic en el icono de refrescar para poder actualizar los mensajes recibidos.
- 2. El botón **Ir al inicio** permite volver a la creación de órdenes.

Assistme

Instalación

●

Recibido

●

Programado

●

En Marcha

●

Cancelado.
Su Solicitud se ha cancelado.

Descripción

d

Fecha de Atención
16 de agosto de 2023 a las 18:34

Fecha de Atención reprogramada
17 de agosto de 2023 a las 11:20

Dirección
Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia

No. De Solicitud
AS346140

Fecha de Creación
16 de agosto de 2023 a las 17:36

Campos Adicionales

Numero de telefono del cliente

Antigüedad del cliente

Fecha de instalación del equipo
dd/mm/aaaa

Descripción del equipo a revisar

Adjuntos

Subir archivo...

Mensajes

Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

Calificar Servicio

title: Calificar Servicio chapter: "estados" —

Este botón solo se visualizará cuando la orden se encuentre en estado Atendido

Assistme

Cita en casa

●

Recibido

●

Programado

●

En Marcha

●

Atendido
Su Solicitud se atendió satisfactoriamente.

Descripción

Orden Manual 3

Fecha de Atención
1 de agosto de 2023 a las 9:57

Especialista
juli

Dirección
Carrera 58, Campania, UPZ Niza, Localidad Suba, Bogotá, Bogotá, Distrito Capital, RAP (Especial) Central, 111111, Colombia , 16

No. De Solicitud
AS105ef6d3

Fecha de Creación
1 de agosto de 2023 a las 9:48

Calificar Servicio

Luego de seleccionar el botónCalificar Servicio se visualiza la encuesta correspondiente al servicio. Ejemplo:



Encuesta de Satisfacción al Cliente

Queremos saber su opinión

Su retroalimentación es muy importante para nosotros. A través de esta encuesta podremos mejorar nuestro servicio. Conteste de la manera más honesta posible.

Número de orden
105
Asunto
Servicio de Instalación
Descripción

VER DETALLE

01

¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió su solicitud en su domicilio? *

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

★★★★★★★★★9

02

¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió su solicitud telefónicamente? *

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

★★★★★★★★★7

03

¿Cuál es su nivel de satisfacción general respecto a la solución brindada a su solicitud? *

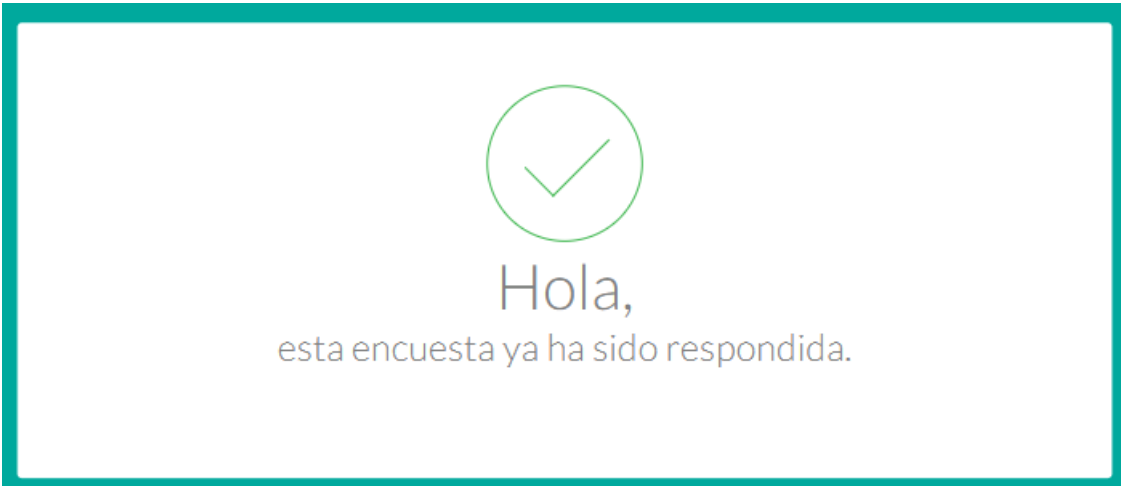
Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

★★★★★★★★★0

Después de que el usuario conteste la encuesta y seleccione el botón Enviar se muestra el siguiente mensaje:



Si el usuario intenta acceder nuevamente a la encuesta luego de haberla calificado se muestra mensaje indicando que la encuesta ya fue contestada:



[Nota:- 1. Si el modelo del servicio no cuenta con Encuesta, el botón Calificar Servicio no se visualizará.]

title: Introducción permalink: / —

Consola Cliente AssistMe

AssistMe es una aplicación web (responsive) diseñada para simplificar la solicitud de servicios de los usuarios (Clientes) de su compañía permitiendo un rápido monitoreo y seguimiento de órdenes de trabajo.

Utilizando AssistMe

Nota:

- 1. Para el correcto funcionamiento de AssistMe es necesario que este correctamente configurado el país en el módulo Configuración > Información básica.

Inicio

title: Inicio chapter: "inicio" —

Luego de realizar el login, se muestra la pantalla de inicio con los campos de registro de solicitudes:

- Dirección

- Detalle de dirección
- Campos adicionales
- Listado de Servicios



Notas:

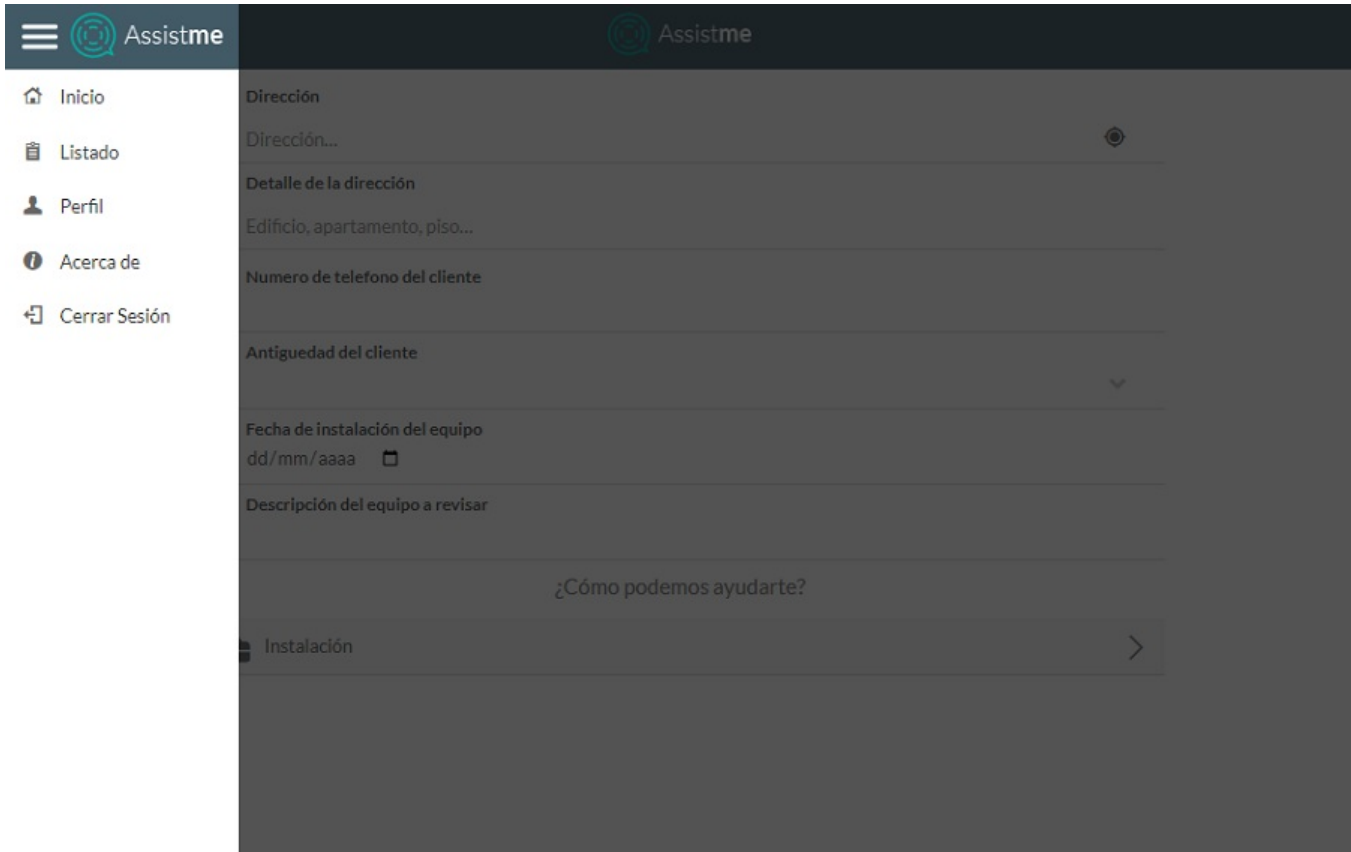
- 1. Los campos adicionales se visualizan cuando se realiza la [configuración de campos adicionales para ordenes de trabajo](#) en la consola web, cuando no se cuenta con campos adicionales configurados solo se visualizan las opciones de dirección, detalle de la dirección y listado de servicios.
- 2. Los servicios que se le presentan al usuario final (Cliente AssistMe) son los que se han configurado desde la consola de AFLS (Hay que tener en cuenta que existen servicios que se prestan en general para todos los clientes de la compañía), sin embargo, estos servicios deben también ser configurados en el canal de AssistMe específicamente para sus usuarios, con el fin de habilitarlos en la aplicación. Adicionalmente se debe tener en cuenta que si un servicio está configurado pero tiene los SLA vencidos no se permitirá la creación de ordene para dicho servicio, hasta que se cambien las fechas de los SLA.

\n## Menú de Opciones

title: Menú de Opciones chapter: "inicio" —

En el menú lateral de la pantalla de inicio de AssistMe podrá visualizar las siguientes secciones:

- Inicio
- Listado
- Perfil
- Acerca de
- Cerrar Sesión

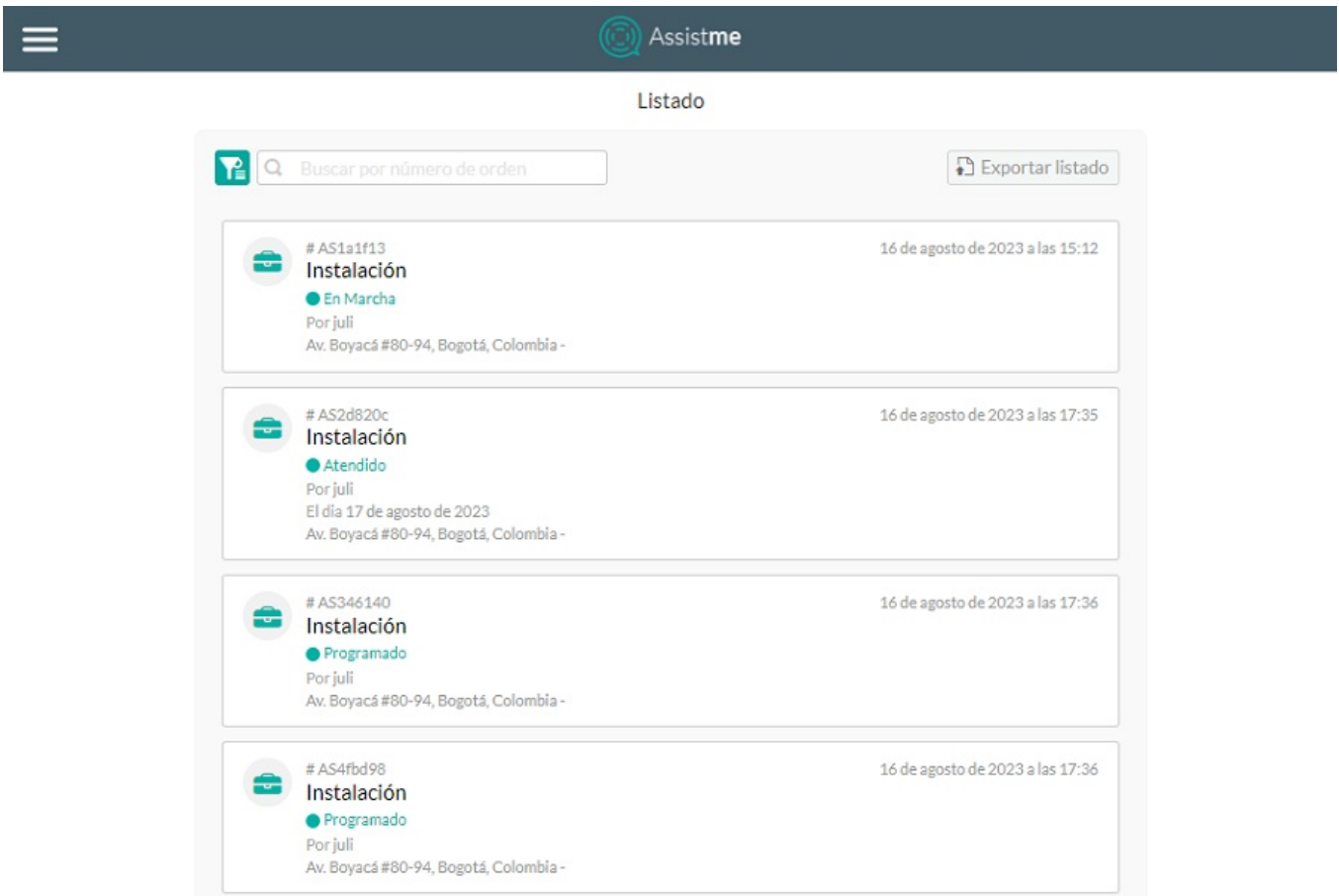


El menú se puede contraer y al hacer clic sobre cualquiera de los iconos podrá avanzar al módulo seleccionado.



title: Listado chapter: “inicio” —

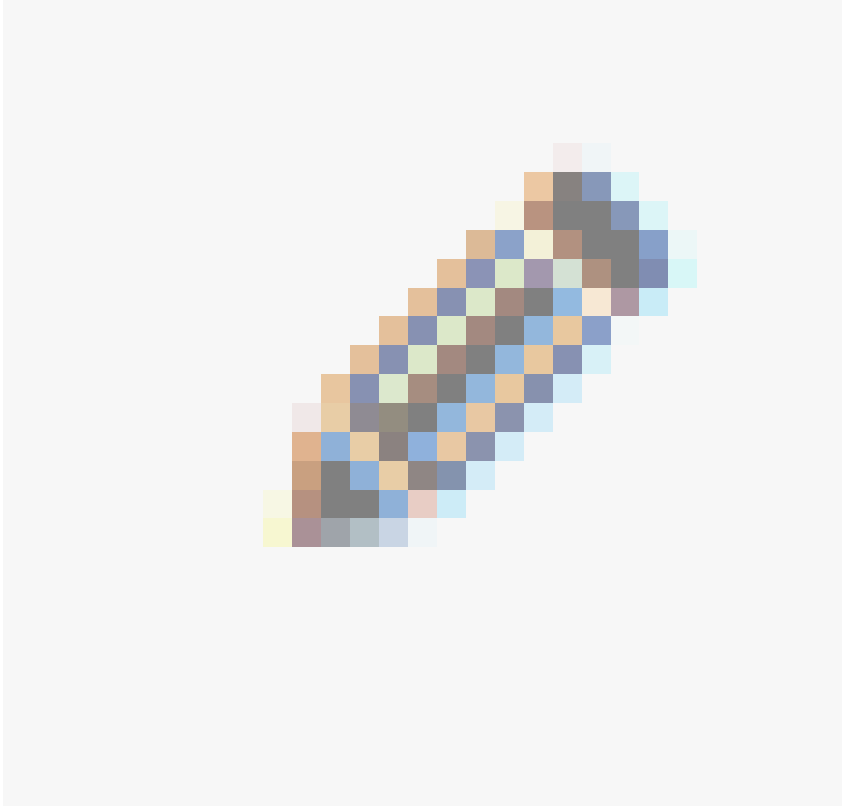
Este módulo presenta la información de las órdenes creadas por el cliente, permitiendo el seguimiento a los servicios solicitados. En el listado de las solicitudes se visualiza la información de Número de orden, Servicio, Estado, Especialista asignado, Dirección y Fecha de Creación.



Filtro	Permite realizar una búsqueda rápida de los datos por el campo número de orden, también es posible filtrar por los siguientes campos: Estado (Recibido, Programado, En marcha, Atendido y Cancelado) y Fecha de creación NOTA: Para realizar la búsqueda en el filtro por el campo número de orden es necesario presionar la tecla “Enter”
Exportar listado	Permite exportar la información que se visualiza en el listado de órdenes de trabajo

Al seleccionar una orden del listado podrá visualizar el detalle de información asociada como:

- **Información básica:** Servicio, descripción, fecha de Atención, especialista, dirección, No. de Solicitud y fecha de Creación.
- **Campos adicionales:** Se visualizan cuando se realiza la [configuración de campos adicionales para ordenes de trabajo](#) en la consola web. Al seleccionar el botón de editar

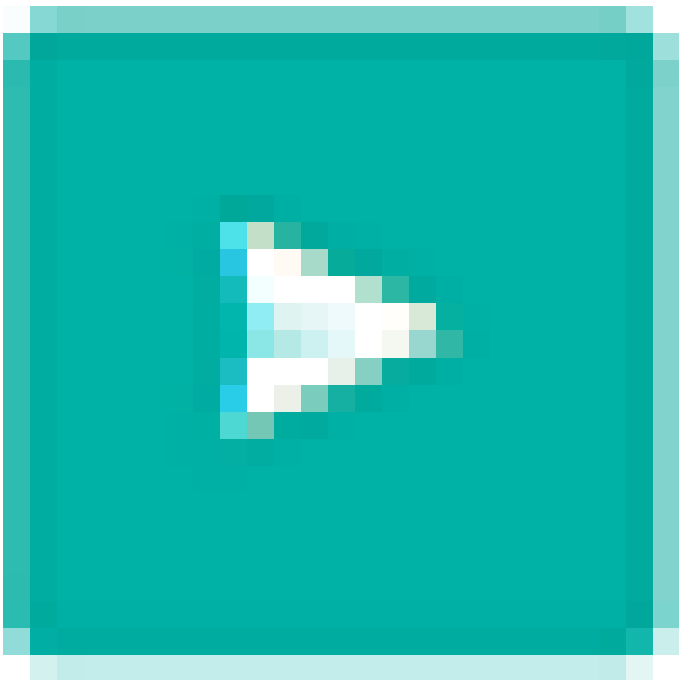


se habilitan todos los campos que tengan permiso de modificación para realizar su respectiva actualización, luego de realizar los ajustes de la información de los campos adicionales para la solicitud, es necesario seleccionar el botón de **guardar**



donde se visualiza el siguiente mensaje de confirmación **Información Actualizada**.

- **Adjuntos:** Permite subir algún archivo a la solicitud de ser necesario.
Al seleccionar el botón **Subir archivo** se despliega la ventana del explorador de Windows donde se debe buscar y seleccionar el archivo a importar en la solicitud.
- **Mensajes:** Será posible enviar mensajes (notas públicas) desde la solicitud a los despachadores, monitores o especialistas.
Estos mensajes se visualizarán en la parte inferior de la solicitud mostrando la interacción entre el despachador, monitor o especialista y el usuario final, al escribir el mensaje se debe seleccionar el botón **Enviar**



para que el comentario quede asociado a la solicitud.

Notas

- 1. Mientras el usuario esté dentro de la orden, es necesario que haga clic en el icono de refrescar para poder actualizar los mensajes recibidos.
- 2. El botón Ir al inicio permite volver a la creación de órdenes.

Assistme

Instalación

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

Su Solicitud se ha programado para su atención.

Cancelar

Descripción

tt

Fecha de Atención

16 de agosto de 2023 a las 19:04

Fecha de Atención reprogramada

28 de agosto de 2023 a las 15:11

Especialista

juli

Dirección

Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia

No. De Solicitud

AS4fbd98

Fecha de Creación

16 de agosto de 2023 a las 17:36

Campos Adicionales

Numero de telefono del cliente

Antigüedad del cliente

Fecha de instalación del equipo

dd/mm/aaaa

Descripción del equipo a revisar

Adjuntos

Subir archivo...

Mensajes

Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

title: Perfil chapter: “inicio” —

En esta pantalla el cliente puede actualizar su información de perfil:

- Nombre
- Contraseña
- Dirección

Assistme

Perfil

Usuario: Díegop

Información del Usuario

Diego Perez

Configuración de Contraseña

Dejar los campos vacíos si desea mantener su contraseña actual

Actual contraseña...

Nueva contraseña...

Confirmar nueva contraseña...

Dirección

Niza - Calle 127, TransMilenio, Campania, UPZs Localidad Suba, Localidad Suba, Bogotá, Bogotá, Distrito C...

15

Editar

Se debe hacer clic en el botónEditar y este habilita los campos para su edición

Assistme

Perfil

Usuario: Diegop

Información del Usuario

Diego Perez Torres

Configuración de Contraseña

Dejar los campos vacíos si desea mantener su contraseña actual

Actual contraseña...

Nueva contraseña...

Confirmar nueva contraseña...

Dirección

Niza - Calle 127, TransMilenio, Campania, UPZs Localidad Suba, Localidad Suba, Bogotá, Bogotá, Distrito C...

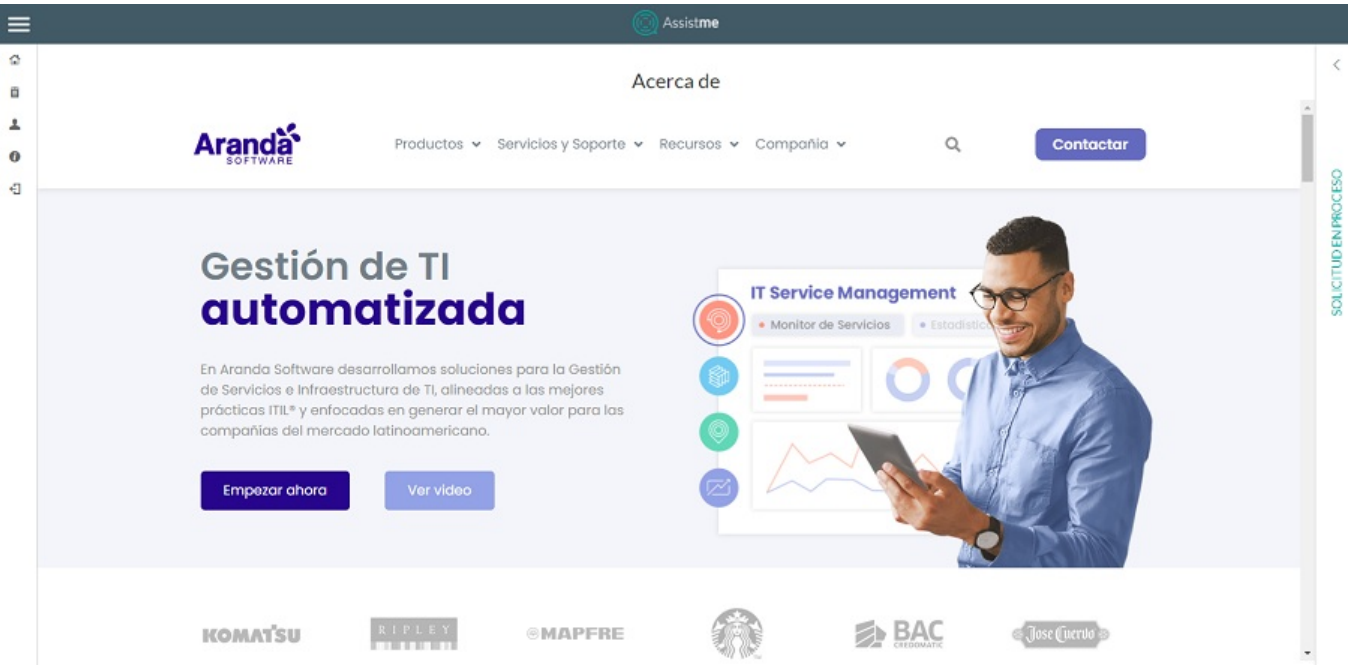
Torre 15

Guardar

Luego de realizar los respectivos cambios es necesario hacer clic en el botón Guardar para que se registren correctamente. (Las respectivas validaciones de contraseña u obligatoriedad se realizarán si no están correctos los datos)

title: Acerca de chapter: "inicio" —

En esta pantalla se muestra la URL que se ingresó en la configuración de Canales de la consola de AFLS.



title: Cerrar Sesión chapter: "inicio" —

En esta opción se permite realizar el logout o salida de la aplicación de AssistMe, mostrando posteriormente la pantalla de Login.

Solicitudes en proceso

title: Solicitudes en proceso chapter: "inicio" —

En la parte solicitudes en proceso se visualizan las ÓRDENES, SOLICITUDES O CITAS EN PROCESO para del cliente, sólo se visualizarán las que fueron creadas desde Assistme.

Nota:

- 1. Se indica que pueden ser "órdenes", "solicitudes" o "citas" porque esto depende del término que se haya configurado en la consola AFLS para el canal AssistMe, de esta manera se cambiará el copy en todos los lugares de AssistMe para mayor claridad del usuario.

Al momento de crear una orden, esta no se refleja en el instante, por ello se debe actualizar haciendo clic en el icono de Refresh para realizar la actualización y así visualizar todas las órdenes en estado Abierta y En Proceso.

Assistme

Dirección...

Edificio, apartamento, piso...

¿Cómo podemos ayudarte?

Cita en casa

SOLICITUD EN PROCESO

1 de agosto de 2023 a las 9:48

Cita en casa

Recibido

1 de agosto de 2023 a las 9:48

Cita en casa

Programado

1 de agosto de 2023 a las 9:48

Cita en casa

En Marcha

Creación de órdenes de trabajo

title: Creación de órdenes de trabajo chapter: "inicio" —

La pantalla de inicio permite la creación de una orden de trabajo en AssistMe de una manera muy sencilla, solo es necesario ingresar la información de **dirección**, seleccionar un **servicio**, colocar una **descripción** del mismo y en caso de ser necesario agregar la información de los **campos adicionales** para la solicitud, luego hacer clic en el botón **Enviar**.

Assistme

Dirección

Av Suba #126-59, Bogotá, Colombia

Detalle de la dirección

Torre 5 Apto 105

Numero de telefono del cliente

32236565656

Antigüedad del cliente

6 a 12 meses

Fecha de instalación del equipo

16/08/2023

Descripción del equipo a revisar

Modem

¿Cómo podemos ayudarte?

<

Instalación

Ingrese detalles adicionales a su Solicitud...

Enviar

SOLICITUD EN PROCESO

Al hacer clic en el campo de **dirección** se muestra una pantalla con el mapa para poder buscar la ubicación desplazándose por el mapa, o se puede digitar la dirección en el campo para luego hacer clic en el botón **Confirmar Ubicación**.

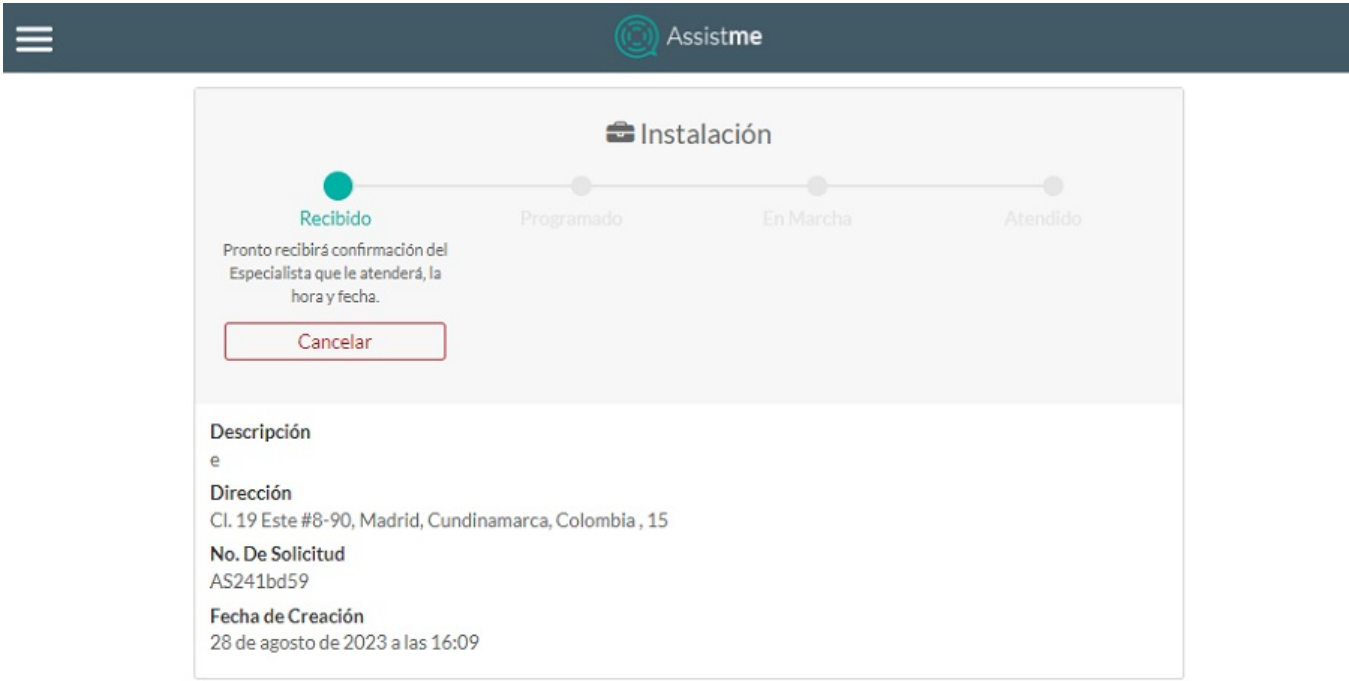
Assistme

TransMilenio, Campania, UPZ Niza, Localidad Suba, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Mu...

Confirmar Ubicación

- Notas:**
- 1. El nombre del servicio que se muestra en la pantalla es el configurado en AFLS para el canal Assistme,. El nombre debe ser corto y con una descripción clara.
 - 2. Los campos adicionales se visualizan cuando se realiza la configuración en la consola web en la opción de Configuración > Campos adicionales > Ordenes de trabajo, cuando no se cuenta con campos adicionales configurados solo se visualizan las opciones de dirección, detalle de la dirección y listado de servicios.

Luego de hacer clic en el botón **Enviar**, el sistema muestra una pantalla con el estado inicial de la orden, en este caso **RECIBIDO** y con la siguiente información de la solicitud: descripción, dirección, No. de Solicitud y fecha de Creación

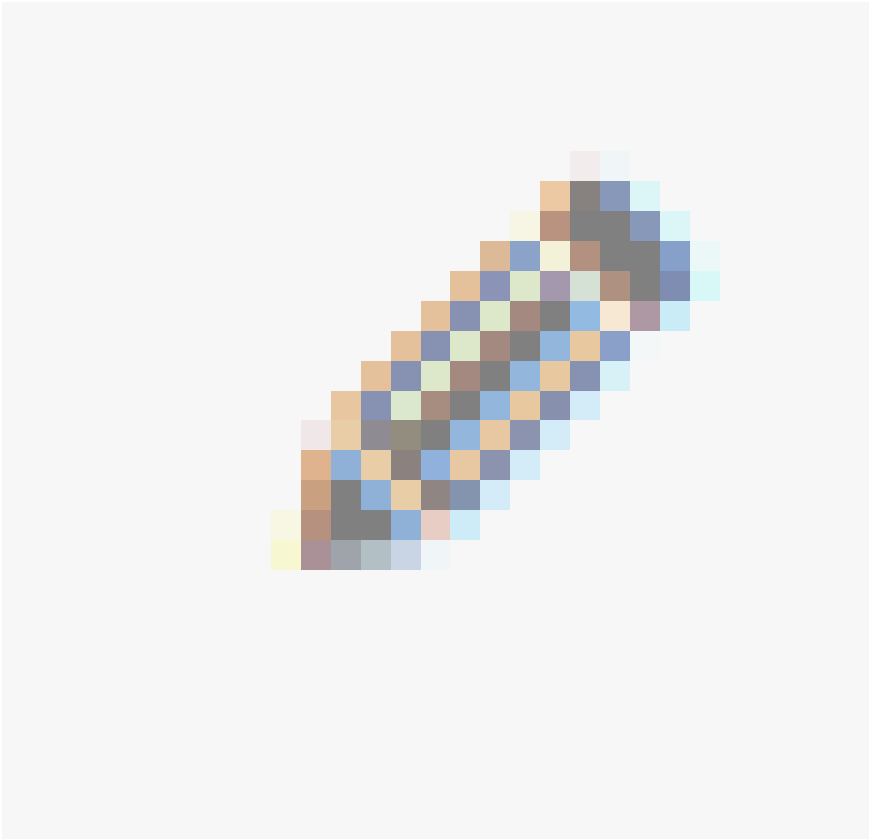


De esta manera queda registrada la orden de trabajo en AFLS, al cliente se le envía un correo electrónico con la notificación del registro de la solicitud, a continuación un ejemplo:



Campos adicionales

Se visualizan cuando se realiza la [configuración de campos adicionales para ordenes de trabajo](#) en la consola web. Al seleccionar el botón de editar



se habilitan todos los campos que tengan permiso de modificación para realizar su respectiva actualización, luego de realizar los ajustes de la información de los campos adicionales para la solicitud, es necesario seleccionar el botón de **guardar**



donde se visualiza el siguiente mensaje de confirmación **Información Actualizada**.

Adjuntos de la solicitud

Permite subir algún archivo a la solicitud de ser necesario.
Al seleccionar el botón **Subir archivo** se despliega la ventana del explorador de Windows donde se debe buscar y seleccionar el archivo a importar en la solicitud.

Mensajes en la solicitud

Luego de la creación de una orden desdeAssistMe será posible enviar mensajes (notas públicas) desde la solicitud a los despachadores, monitores o especialistas.
Se visualizará de la siguiente manera:

Assistme

Campos Adicionales

Numero de telefono del cliente

5

Antigüedad del cliente

más de 12 meses

Fecha de instalación del equipo

14/08/2023

Descripción del equipo a revisar

Ninguna

Adjuntos

Foto 1.jpg8kb

Subir archivo...

Mensajes

hace unos instantes...

He adjuntado el archivo: Foto 1.jpg

Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

Estos mensajes se visualizarán en la parte inferior de la solicitud mostrando la interacción entre el despachador, monitor o especialista y el usuario final. Se debe tener en cuenta que los mensajes solo podrán ser enviados mientras la solicitud esté en los estados **Recibida, Programada o En Marcha**.

Notas

- 1. Mientras el usuario esté dentro de la orden, es necesario que haga clic en el icono de refrescar para poder actualizar los mensajes recibidos.

- 2. El botón **Ir al inicio** permite volver a la creación de órdenes.