

Console do cliente AssistMe

Assista-me é um aplicativo web (responsivo) projetado para simplificar a solicitação de serviços dos usuários da sua empresa (Clientes) permitindo o rápido acompanhamento e acompanhamento das ordens de serviço.

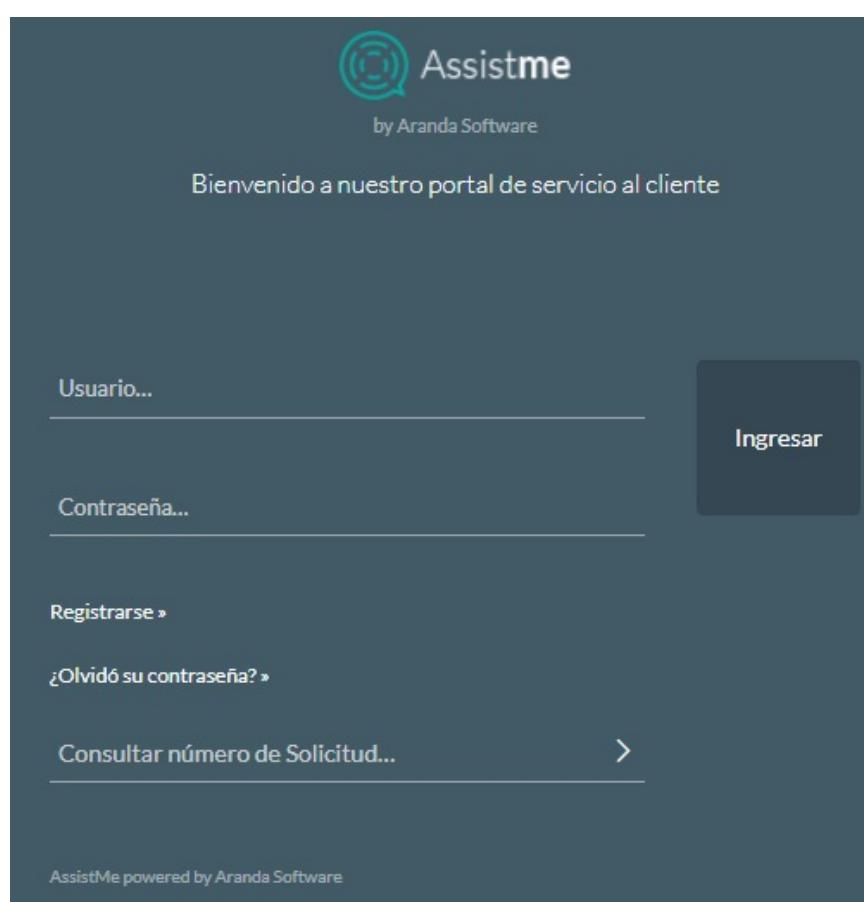
Usando o AssistMe

▷ Nota: Para que o AssistMe funcione corretamente, o país deve estar configurado corretamente no módulo Configuração > Informações Básicas.

Autenticação

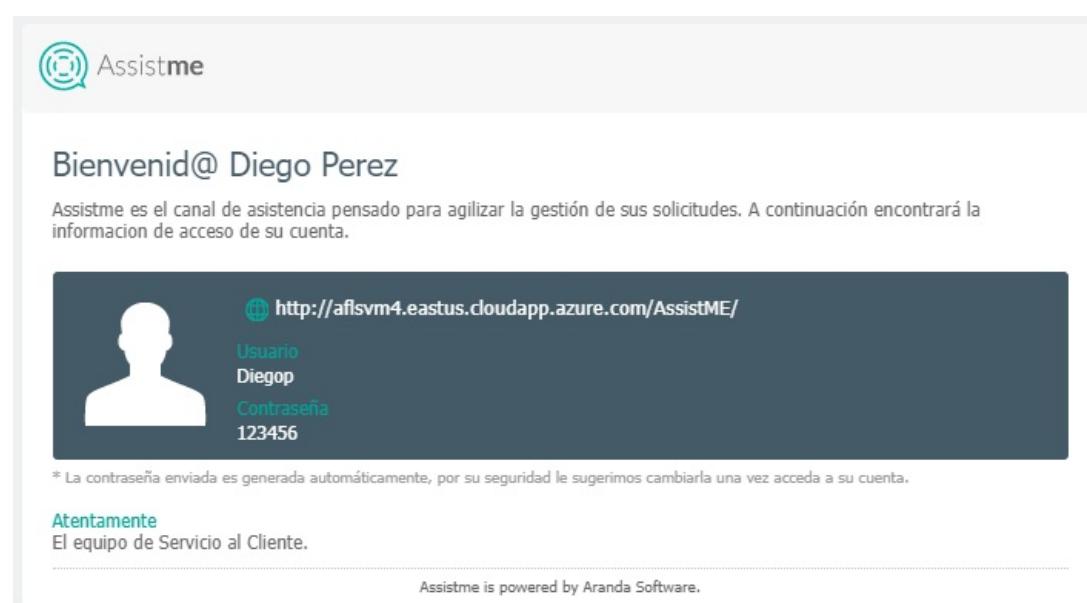
Tela de login

Em um navegador Cromar, Raposa de fogo ou Explorador do Internet, insira o endereço do aplicativo AssistMe (essas informações chegam a cada cliente por e-mail). Ao carregar a tela, você encontrará o seguinte Utilizador, Senha e o Entrar, que deve ser preenchido com os dados de acesso fornecidos no e-mail do link do canal. Além disso, há uma opção para consultar a solicitação diretamente para o token, se você tiver.

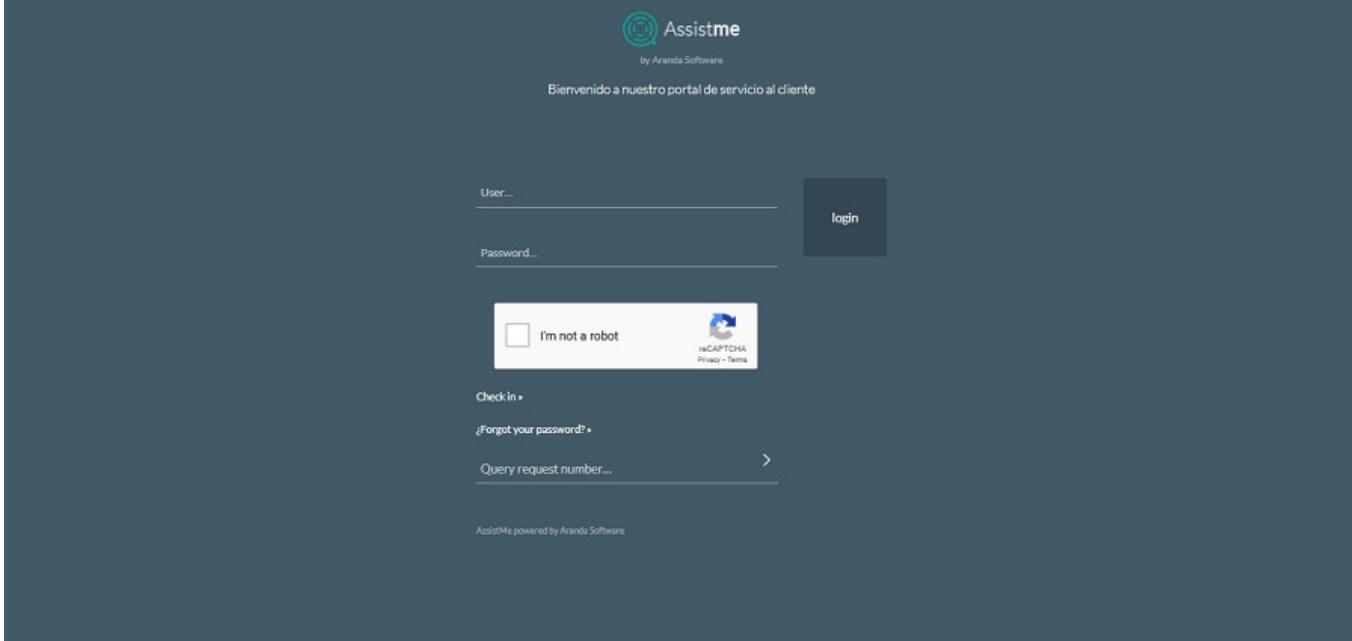


▷ Nota: Quando o cliente faz login no aplicativo AssistME, a autenticação é tratada por um Símbolo que é responsável por manter a sessão do cliente aberta levando em consideração o tempo configurado na aplicação web, opção: Perfil -> Configurações globais -> Aplicativo -> Tempo de expiração do token AssistMe (dias).

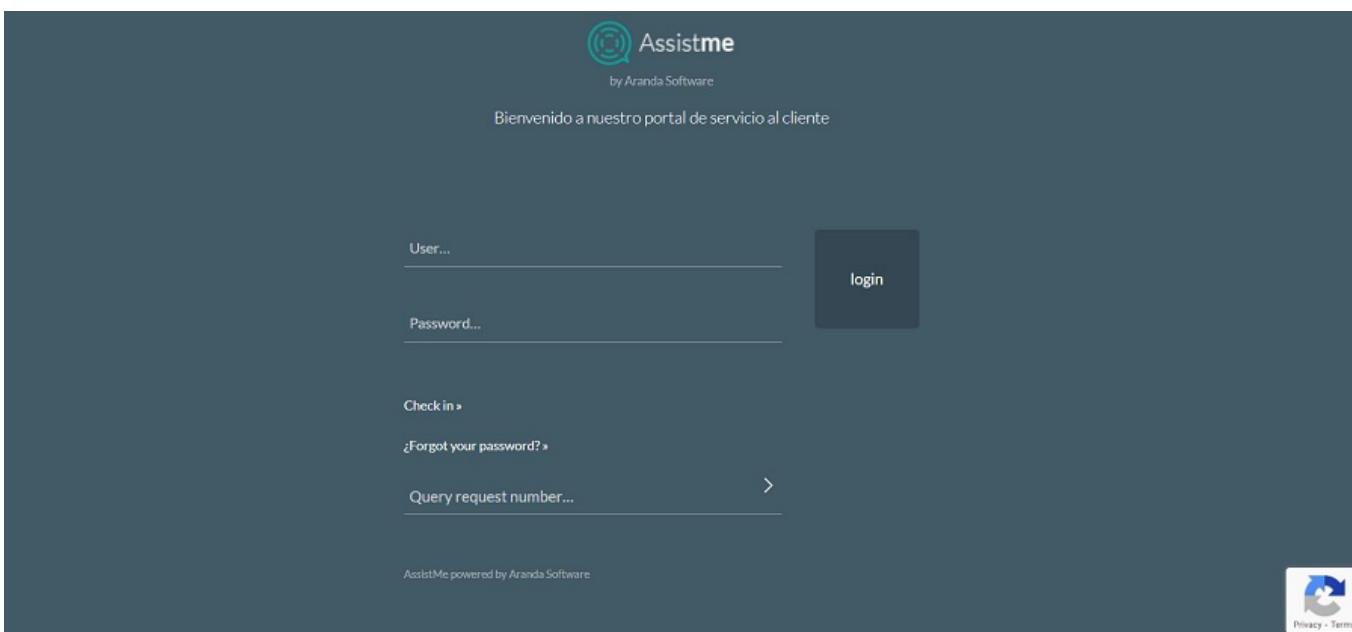
Abaixo está um exemplo do e-mail que é enviado ao cliente com os dados de acesso do login do AssistMe.



Se você tiver uma configuração para realizar a validação de segurança com o reCAPTCHA V2, ela será exibida no Login do aplicativo AssistMe.



Se você tiver uma configuração para realizar a validação de segurança com o reCAPTCHA V3, ela será exibida no Login do aplicativo AssistMe.



Registro de usuário

Se a opção de registro do cliente estiver habilitada na configuração geral do AssistMe do AFLS, um link será exibido no Login Registro



Esta opção permite acessar um formulário para se registrar como usuário no 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...

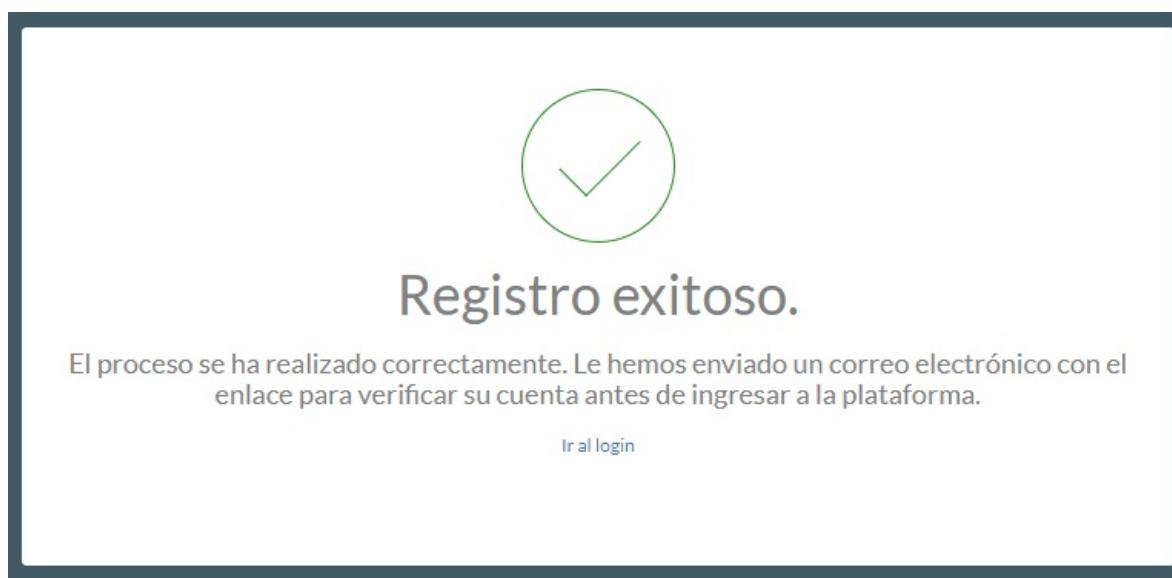
Ingrese un nombre o código de usuario para ingresar a su cuenta Ej: Cédula de ciudadanía, Nombre de usuario 123

Nueva contraseña...

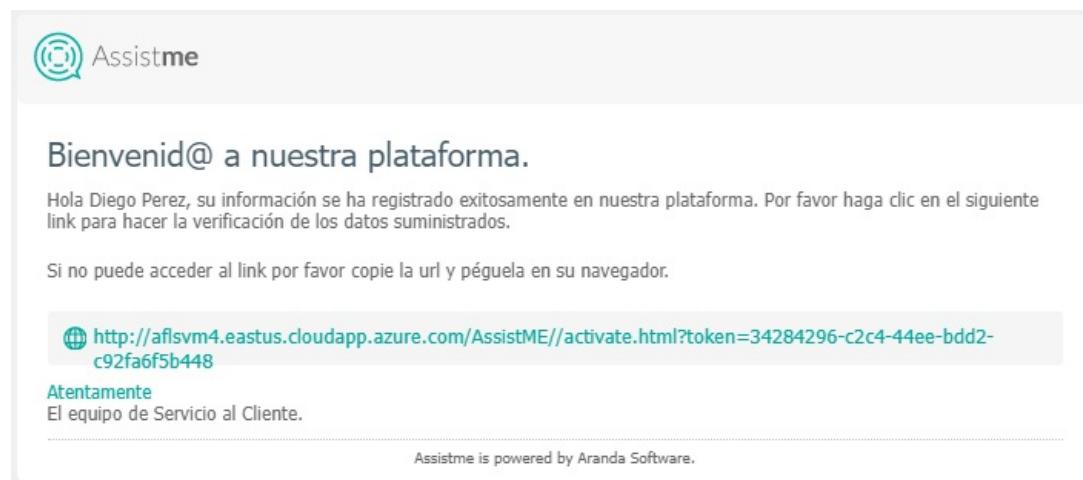
Confirmar nueva contraseña...

Registrarse

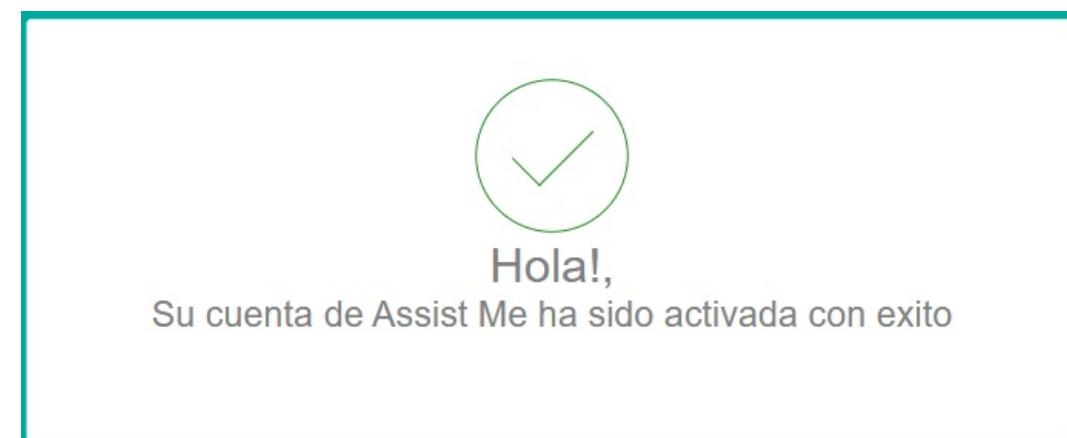
Existem alguns campos para o usuário preencher para se cadastrar, apenas 4 campos são obrigatórios: Nome, E-mail, Nome de Usuário e Senha. Depois de inserir as informações e selecionar o Registro, é exibida uma mensagem para confirmar a conta e, assim, concluir o registro.



O usuário deve inserir seu e-mail onde receberá a seguinte notificação:



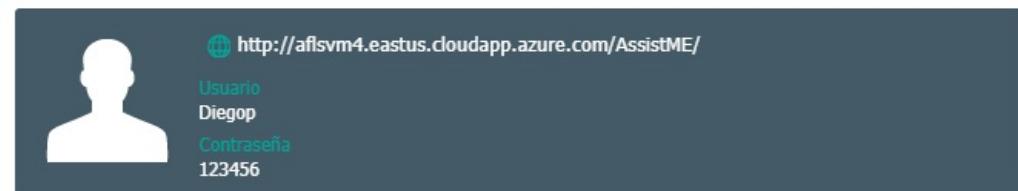
Após acessar o link, a conta será ativada, a seguinte mensagem é exibida:



Depois disso, o usuário receberá o e-mail com a confirmação das credenciais para entrar no AssistMe

Bienvenid@ Diego Perez

Assistme es el canal de asistencia pensado para agilizar la gestión de sus solicitudes. A continuación encontrará la información de acceso de su cuenta.



Atentamente
El equipo de Servicio al Cliente.

Assistme is powered by Aranda Software.

Com essas informações, o usuário pode acessar a plataforma.

Esqueceu sua senha?

Essa funcionalidade permite que o usuário final recupere sua senha por meio de seu nome de usuário ou e-mail.



Esta opção permite acessar um formulário para inserir o nome de usuário ou e-mail e prosseguir para a recuperação da senha.



O nome de usuário deve ser preenchido para recuperar a senha. Depois de inserir as informações e selecionar o Restablecer, uma mensagem é exibida para receber e-mails para redefinição de senha para concluir o processo.



O usuário deve inserir seu e-mail onde receberá a seguinte notificação:

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://afisym4.eastus.cloudapp.azure.com/AssistME/#recovery?
token=srP7Z3jOl6pooGiVcR6tUKcNQ24V9wErhi404iTosg=&username=Diegop](http://afisym4.eastus.cloudapp.azure.com/AssistME/#recovery?token=srP7Z3jOl6pooGiVcR6tUKcNQ24V9wErhi404iTosg=&username=Diegop)

Atentamente
El equipo de Servicio al Cliente.

Assistme is powered by Aranda Software.

Após acessar o link, será exibido um formulário para preenchimento da nova senha



Você deve preencher as informações da nova senha e selecionar o Atualizar senha, é apresentada uma mensagem a indicar que a palavra-passe foi atualizada com êxito



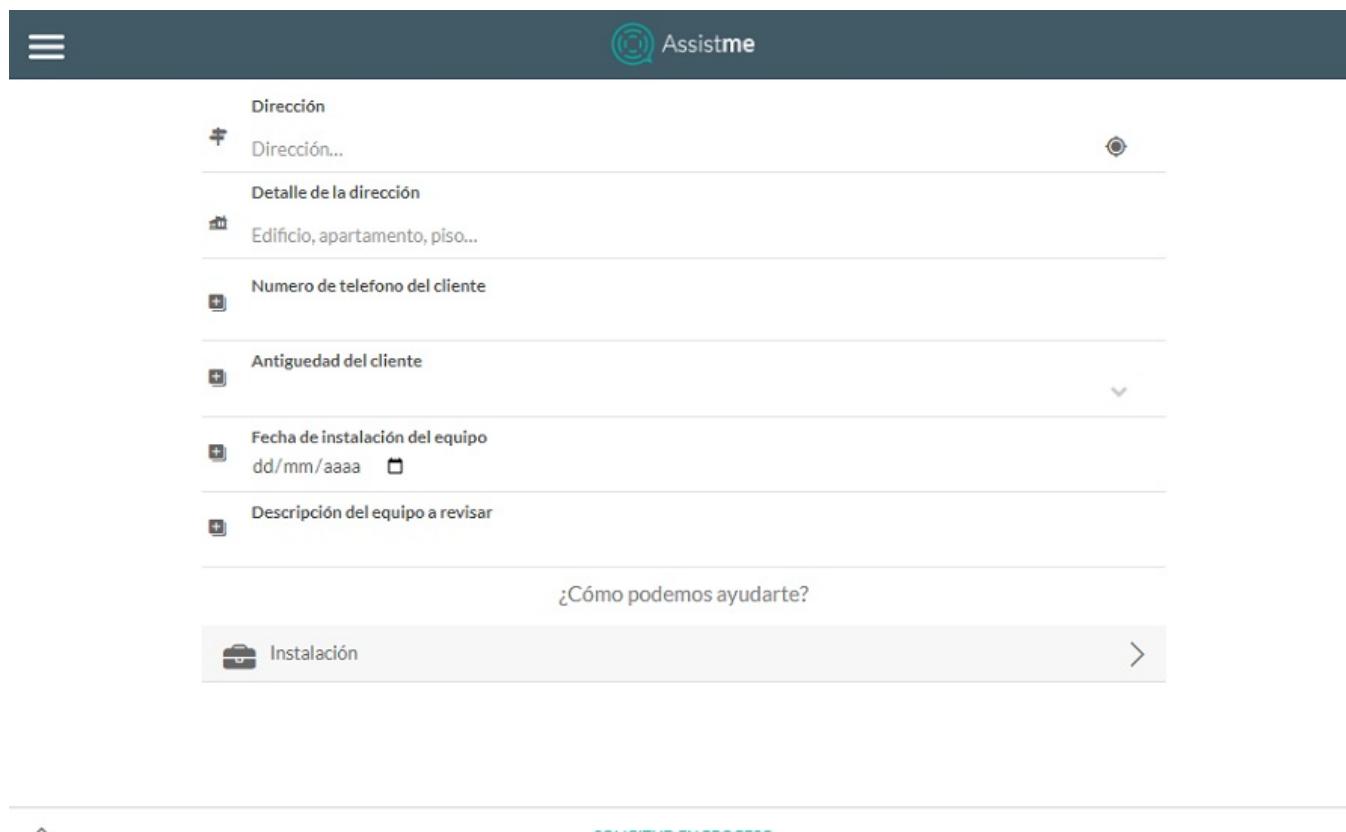
Depois disso, o usuário pode acessar a plataforma com a nova senha.

Começo

Princípio

Após o login, a tela inicial é exibida com os campos de log de solicitações:

- Endereço
- Detalhe do endereço
- Campos adicionais
- Lista de serviços



- Nota: Campos adicionais são exibidos quando o [Configuração de campos adicionais para ordens de serviço](#). No console web, quando não há campos adicionais configurados, apenas as opções de endereço, detalhes do endereço e lista de serviços são exibidas.
- 2. Os serviços que são apresentados ao usuário final (Cliente AssistMe) são aqueles que foram configurados a partir do console AFLS (Deve-se notar que existem serviços que são prestados em geral para todos os clientes da empresa), no entanto, esses serviços também devem ser configurados no canal AssistMe especificamente para seus usuários, para habilitá-los no aplicativo.
- Além disso, deve-se levar em consideração que, se um serviço estiver configurado, mas tiver SLAs expirados, a criação de um pedido para esse serviço não será permitida, até que as datas do SLAs sejam alteradas.

Menu Opções

No menu lateral da tela inicial do AssistMe, você verá as seguintes seções:

- Princípio
- Listagem
- Perfil
- Sobre
- Fazer logoff

O menu pode ser recolhido e clicar em qualquer um dos ícones avançará para o módulo selecionado.

Listagem

Este módulo apresenta a informação das encomendas criadas pelo cliente, permitindo o acompanhamento dos serviços solicitados. Na lista de solicitações, são exibidas as informações de Número do Pedido, Serviço, Estado, Especialista Atribuído, Endereço e Data de Criação.

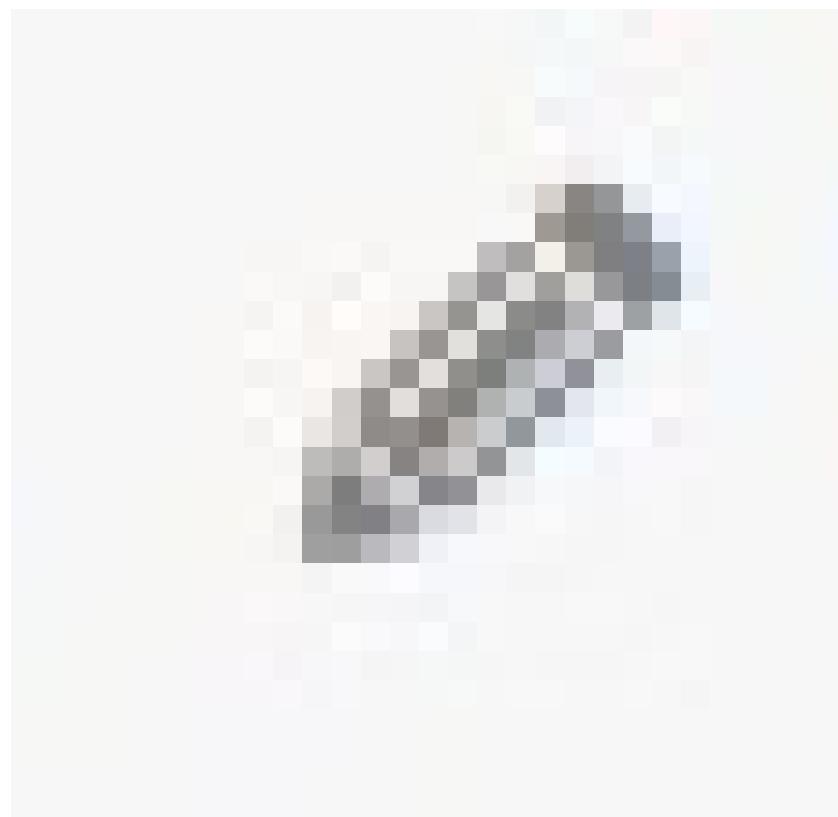


	Buscar por número de orden	Exportar listado
# AS1af13 Instalación ● En Marcha Por juli Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia -		16 de agosto de 2023 a las 15:12
# AS2d820c Instalación ● Atendido Por juli El dia 17 de agosto de 2023 Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia -		16 de agosto de 2023 a las 17:35
# AS346140 Instalación ● Programado Por juli Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia -		16 de agosto de 2023 a las 17:36
# AS4fb98 Instalación ● Programado Por juli Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia -		16 de agosto de 2023 a las 17:36

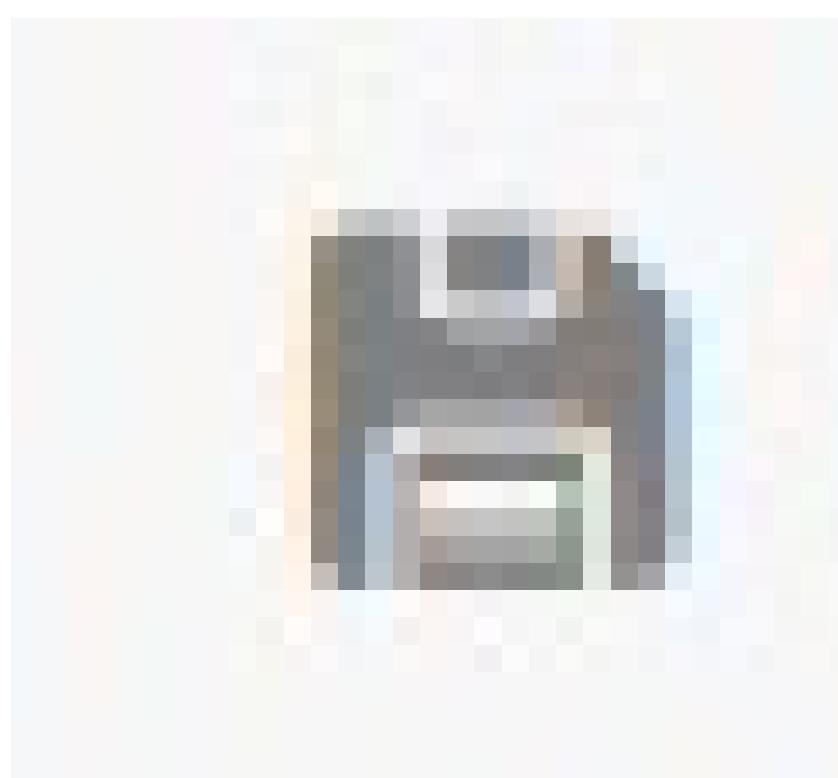
|Filtro|Permite pesquisar rapidamente os dados pelo campo número do pedido, também é possível filtrar pelos seguintes campos: Status (Recebido, Agendado, Vando, Atendido e Cancelado) e Data de Criação

NOTA: Para pesquisar no filtro pelo campo número do pedido, é necessário pressionar a tecla "Enter" | |Exportar Listagem|Permite exportar as informações exibidas na lista de ordens de serviço! Ao selecionar um pedido na lista, você poderá visualizar os detalhes das informações associadas, como:

- Informação básica: Serviço, descrição, data de atendimento, especialista, endereço, número do pedido e data de criação.
- Campos adicionais: Eles são exibidos quando o [Configuração de campos adicionais para ordens de serviço](#) no console da Web.
Ao selecionar o ícone editar



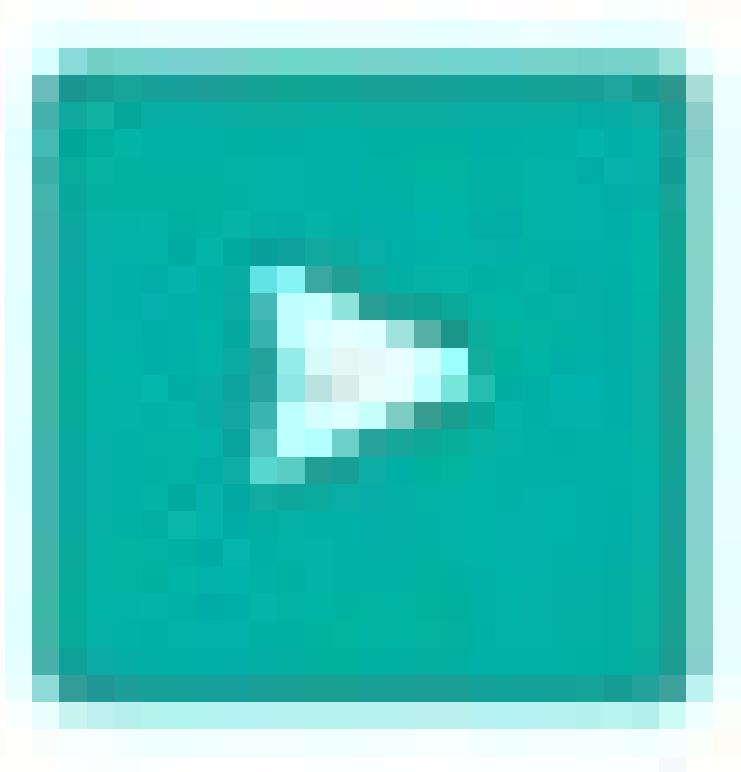
Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



onde a seguinte mensagem de confirmação é exibida Informações atualizadas.

- Anexos: Permite que você carregue um arquivo para a solicitação, se necessário.
Quando você seleciona o Carregar arquivo a janela do Windows Explorer é exibida onde o arquivo a ser importado na solicitação deve ser pesquisado e selecionado.
- Mensagens: Será possível enviar mensagens (notas públicas) da solicitação para despachantes, monitores ou especialistas.

Essas mensagens serão exibidas na parte inferior da solicitação mostrando a interação entre o despachante, monitor ou especialista e o usuário final, ao digitar a mensagem você deve selecionar o botão Enviar



para que o comentário seja associado à solicitação.

☒ Nota: Enquanto o usuário está dentro do pedido, ele precisa clicar no ícone de atualização para atualizar as mensagens recebidas.
- 2. O Ir para o início permite que você volte para a criação de pedidos.

The screenshot shows a service request titled "Instalación". The status bar indicates the request is "Programado" (Scheduled). A note says: "Su Solicitud se ha programado para su atención." Below the status bar, there's a "Cancelar" button. The main section contains the following details:

- Descripción:** tt
- Fecha de Atención:** 16 de agosto de 2023 a las 19:04 (with a delete icon)
- Fecha de Atención reprogramada:** 28 de agosto de 2023 a las 15:11 (with a checkmark icon)
- Especialista:** juli
- Dirección:** Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia
- No. De Solicitud:** AS4fb9d98
- Fecha de Creación:** 16 de agosto de 2023 a las 17:36

Below this is a "Campos Adicionales" (Additional Fields) section with fields for "Número de teléfono del cliente" (Phone number), "Antiguedad del cliente" (Customer age), "Fecha de instalación del equipo" (Equipment installation date), and "Descripción del equipo a revisar" (Description of the equipment to be checked).

The "Adjuntos" (Attachments) section has a "Subir archivo..." (Upload file...) button. The "Mensajes" (Messages) section has a text input field "Escribir un mensaje..." and a send button with a right-pointing arrow.

A prominent green "Ir al Inicio" (Go to Home) button is at the bottom.

Perfil

Nessa tela, o cliente pode atualizar as informações do perfil:

- Nome
- Senha
- Endereço

Assistme

Perfil

Usuario: Diegop

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...

Torre 15

O botão deve ser clicado Editar e isso permite que os campos sejam editados

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

Após efetuar as respetivas alterações, é necessário clicar no botão Salvar para se registrar corretamente. (As respetivas validações da palavra-passe ou natureza obrigatória serão realizadas caso os dados não estejam corretos)

Sobre

Essa tela exibe o URL que foi inserido nas configurações de Canais do console do AFLS.

Assistme

Acerca de

Aranda SOFTWARE

Productos ▾ Servicios y Soporte ▾ Recursos ▾ Compañía ▾ Contactar

Gestión de TI automatizada

En Aranda Software desarrollamos soluciones para la Gestión de Servicios e Infraestructura de TI, alineadas a las mejores prácticas ITIL® y enfocadas en generar el mayor valor para las empresas del mercado latinoamericano.

KOMATSU **RIPLEY** **MAPFRE** **BAC CREDOMATIC** **José Cuervo**

Fazer logoff

Esta opção permite que você saia do aplicativo AssistMe e exiba a tela de login.

Aplicações em processo

Na parte de aplicações em processo, o PEDIDOS, SOLICITAÇÕES OU COMPROMISSOS EM ANDAMENTO Para o cliente, apenas aqueles que foram criados a partir do Assistme serão exibidos.

Nota: É indicado que podem ser "pedidos", "solicitações" ou "compromissos" porque isso depende do termo que foi configurado no console AFLS para o canal AssistMe, desta forma a cópia será alterada em todos os locais do AssistMe para maior clareza do usuário.

Ao criar um pedido, ele não é refletido instantaneamente, portanto, deve ser atualizado clicando no botão Atualizar para realizar a atualização e, assim, exibir todos os pedidos no status Aberto e em processo.

The screenshot shows the AssistMe mobile application interface. At the top, there is a header with the AssistMe logo and a search bar containing fields for 'Dirección...', 'Edificio, apartamento, piso...', and a placeholder '¿Cómo podemos ayudarte?'. Below this is a section titled 'Cita en casa' with a status indicator 'Recibido'. The main content area displays a list of three service requests under the heading 'SOLICITUD EN PROCESO':

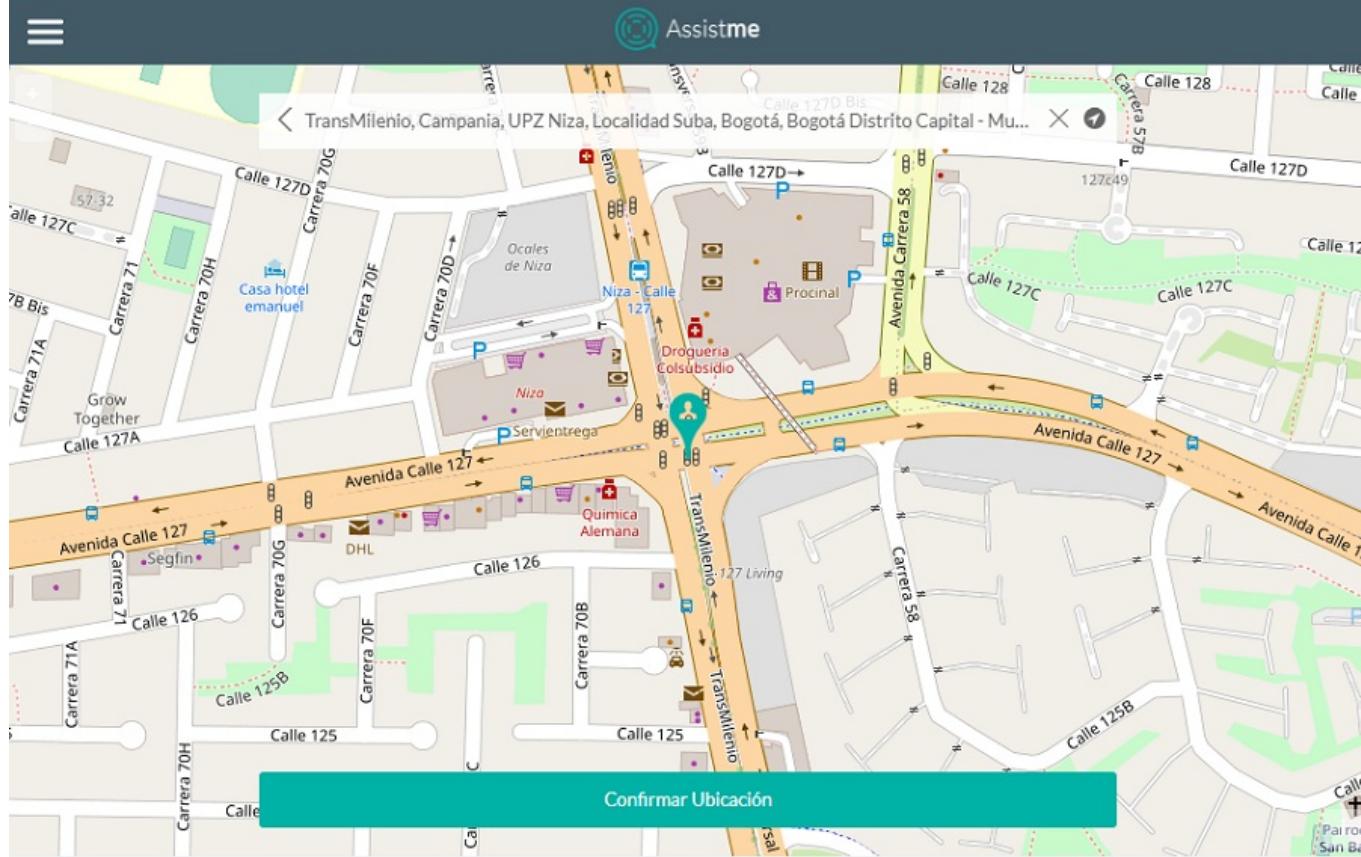
- 1 de agosto de 2023 a las 9:48
Cita en casa
Recibido
- 1 de agosto de 2023 a las 9:48
Cita en casa
Programado
- 1 de agosto de 2023 a las 9:48
Cita en casa
En Marcha

Criando ordens de serviço

A tela inicial permite a criação de uma ordem de serviço no AssistMe de uma forma muito simples, bastando inserir as informações de endereço, selecione um serviço, coloque um descrição do mesmo e, se necessário, adicionar as informações do Campos adicionais para o aplicativo, clique no botão Enviar.

The screenshot shows the AssistMe mobile application interface for creating a new service request. The form includes fields for 'Dirección' (Address) and 'Detalle de la dirección' (Address details), both filled with 'Av Suba #126-59, Bogotá, Colombia' and 'Torre 5 Apto 105'. Other fields include 'Número de teléfono del cliente' (Client phone number) '32236565656', 'Antigüedad del cliente' (Client age) '6 a 12 meses', 'Fecha de instalación del equipo' (Equipment installation date) '16/08/2023', and 'Descripción del equipo a revisar' (Equipment to be checked) 'Modem'. Below the form is a note '¿Cómo podemos ayudarte?' (How can we help you?) with a text input field containing 'Ingrese detalles adicionales a su Solicitud...' (Enter additional details to your request...). At the bottom is a large green 'Enviar' (Send) button. The status 'SOLICITUD EN PROCESO' is displayed at the bottom of the screen.

Ao clicar no botão endereço Uma tela com o mapa é exibida para que você possa pesquisar o local percorrendo o mapa, ou você pode digitar o endereço no campo e clicar no botão Confirmar localização.



Nota:

- 1. O nome do serviço mostrado na tela é aquele configurado no AFLS para o canal Assistme. O nome deve ser curto e com uma descrição clara.
- 2. Os campos adicionais são exibidos quando a configuração é feita no console web na opção Configuração > Campos adicionais > Ordens de serviço, quando não há campos adicionais configurados, apenas as opções de endereço, detalhe do endereço e lista de serviços são exibidas.

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

Desta forma a ordem de trabalho é registada no AFLS, é enviado ao cliente um email com a notificação do registo do pedido, aqui está um exemplo:

Campos adicionais

Eles são exibidos quando o [Configuração de campos adicionais para ordens de serviço](#) no console da Web.
Ao selecionar o ícone editar



Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



onde a seguinte mensagem de confirmação é exibida Informações atualizadas.

Anexos de aplicativos

Permite que você carregue um arquivo para a solicitação, se necessário.

Quando você seleciona o Carregar arquivo a janela do Windows Explorer é exibida onde o arquivo a ser importado na solicitação deve ser pesquisado e selecionado.

Mensagens na solicitação

Depois de criar um pedido de Assista-me Será possível enviar mensagens (notas públicas) da solicitação para despachantes, monitores ou especialistas. Ele será exibido da seguinte forma:



Campos Adicionais

Número de teléfono del cliente	<input type="text" value="5"/>
Antiguedad del cliente	más de 12 meses
Fecha de instalación del equipo	14/08/2023 <input type="button" value=""/>
Descripción del equipo a revisar	Ninguna

Adjuntos

<input checked="" type="checkbox"/> Foto 1.jpg	8kb	<input type="button" value=""/>
<input type="button" value="Subir archivo..."/>		

Mensajes

hace unos instantes...	<input type="button" value=""/>
He adjuntado el archivo: Foto 1.jpg	
Escribir un mensaje...	<input type="button" value=""/>

Essas mensagens serão exibidas na parte inferior da solicitação, mostrando a interação entre o dispatcher, monitor ou especialista e o usuário final. Deve-se notar que as mensagens só podem ser enviadas enquanto a solicitação estiver nos estados Recebido, agendado ou em andamento.

- ☒ Nota: Enquanto o usuário está dentro do pedido, ele precisa clicar no ícone de atualização para atualizar as mensagens recebidas.
- 2. O Ir para o início permite que você volte para a criação de pedidos.

Status em pedidos com usuário "Registrado"

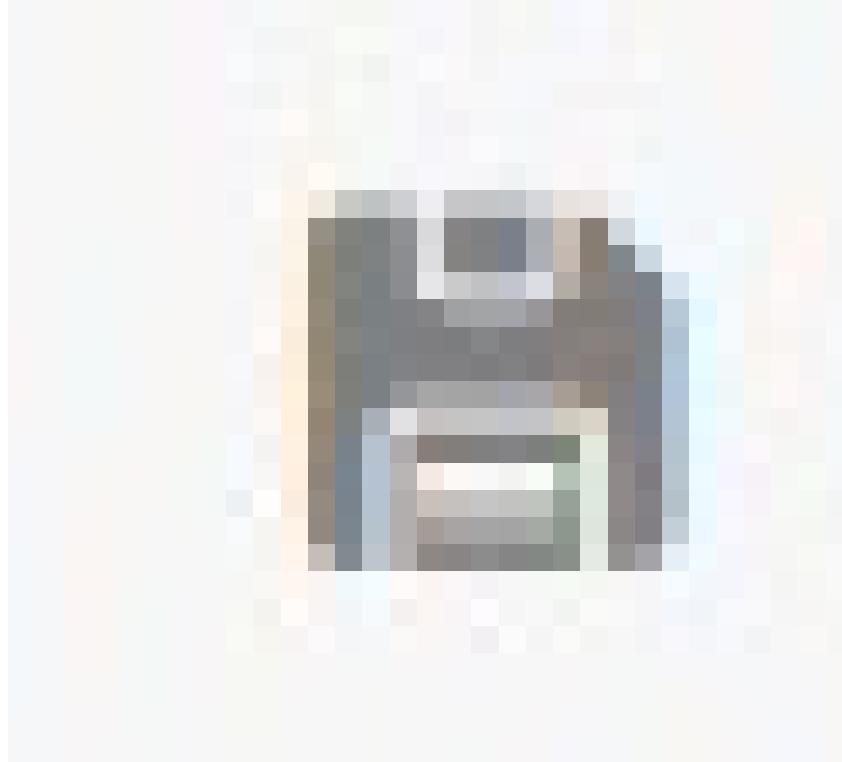
Recebido

Este status indica que a ordem de serviço foi criada e está sem atribuição de um provedor e especialista para seu atendimento, quando um pedido está neste status as seguintes informações são exibidas:

- Informação básica: Serviço, descrição, endereço, número do pedido e data de criação.
- Campos adicionais: Eles são exibidos quando o [Configuração de campos adicionais para ordens de serviço](#) no console da Web. Ao selecionar o ícone editar

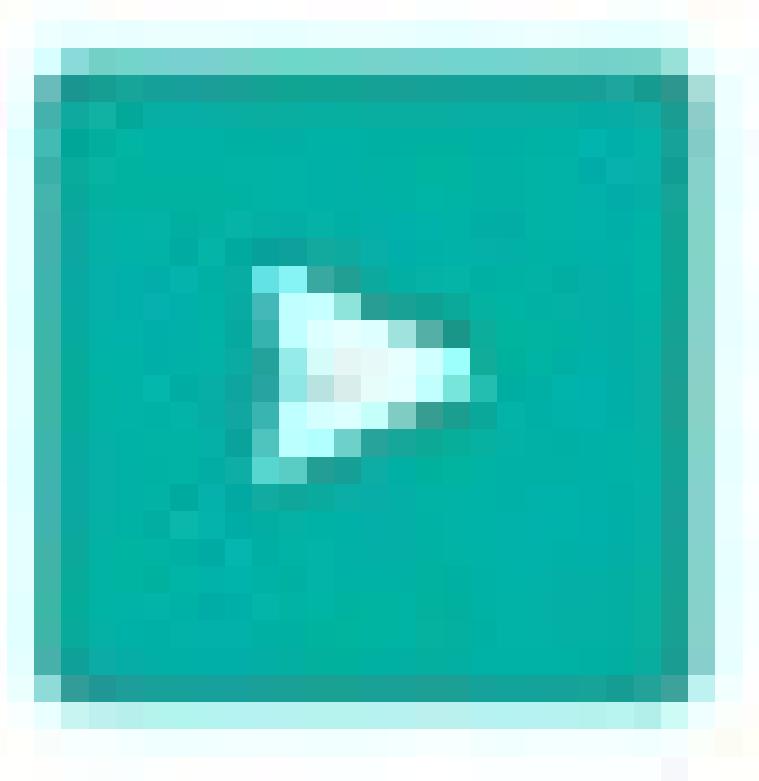


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



onde a seguinte mensagem de confirmação é exibida Informações atualizadas.

- Anexos: Permite que você carregue um arquivo para a solicitação, se necessário.
Quando você seleciona o Carregar arquivo a janela do Windows Explorer é exibida onde o arquivo a ser importado na solicitação deve ser pesquisado e selecionado.
- Mensagens: Será possível enviar mensagens(notas públicas) da solicitação para despachantes, monitores ou especialistas.
Essas mensagens serão exibidas na parte inferior da solicitação mostrando a interação entre o despachante, monitor ou especialista e o usuário final, ao digitar a mensagem você deve selecionar o botão Enviar



para que o comentário seja associado à solicitação.

▷ Nota: Enquanto o usuário está dentro do pedido, ele precisa clicar no ícone de atualização para atualizar as mensagens recebidas.
-2. O Ir para o início permite que você volte para a criação de pedidos.



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

Número de teléfono del cliente

Antiguedad 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](#)

Marcado

Este status indica que a ordem de serviço foi atribuída a um fornecedor e a um especialista para atendimento, quando uma ordem está neste status, as seguintes informações são exibidas:

- Informação básica: Atendimento, descrição, data de atendimento, data de atendimento reagendado, especialista, endereço, nº da solicitação e data de criação.
- Campos adicionais: Eles são exibidos quando o [Configuração de campos adicionais para ordens de serviço](#) no console da Web.

Ao selecionar o ícone editar

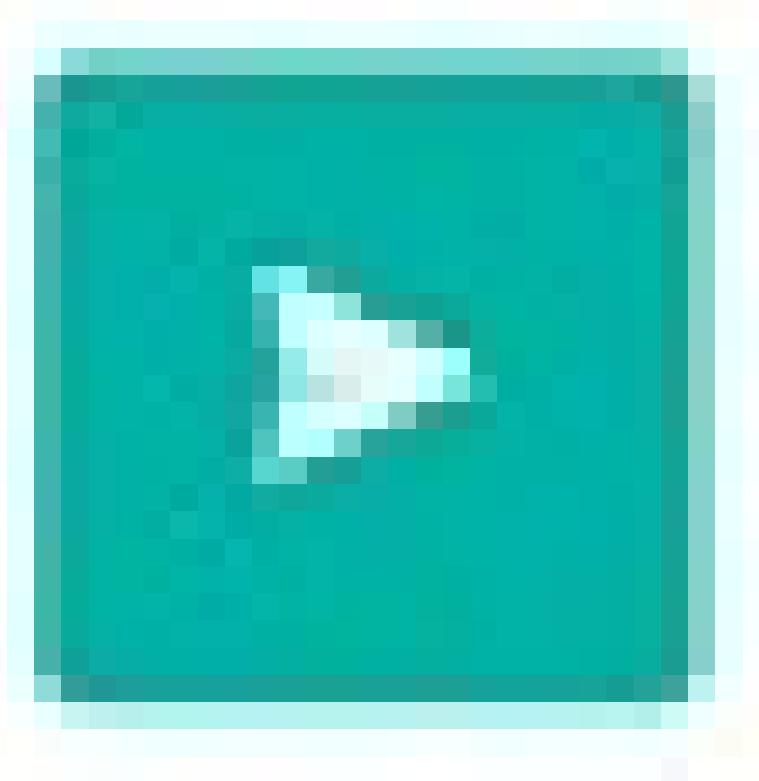


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



onde a seguinte mensagem de confirmação é exibida Informações atualizadas.

- Anexos: Permite que você carregue um arquivo para a solicitação, se necessário.
Quando você seleciona o Carregar arquivo a janela do Windows Explorer é exibida onde o arquivo a ser importado na solicitação deve ser pesquisado e selecionado.
- Mensagens: Será possível enviar mensagens(notas públicas) da solicitação para despachantes, monitores ou especialistas.
Essas mensagens serão exibidas na parte inferior da solicitação mostrando a interação entre o despachante, monitor ou especialista e o usuário final, ao digitar a mensagem você deve selecionar o botão Enviar



para que o comentário seja associado à solicitação.

▷ Nota: Enquanto o usuário está dentro do pedido, ele precisa clicar no ícone de atualização para atualizar as mensagens recebidas.
-2. O Ir para o início permite que você volte para a criação de pedidos.

Instalación

The timeline shows four stages: Recibido (Received), Programado (Scheduled), En Marcha (In Progress), and Atendido (Handled). The 'Programado' stage is highlighted in green, indicating the current status.

Su Solicitud se ha programado para su atención.

Cancelar

Descripción
tt
Fecha de Atención 16 de agosto de 2023 a las 19:04 (X)
Fecha de Atención reprogramada 28 de agosto de 2023 a las 15:11 (V)
Especialista juli
Dirección Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia
No. De Solicitud AS4fb98
Fecha de Creación 16 de agosto de 2023 a las 17:36

Campos Adicionales

Número de teléfono del cliente

Antiguedad del cliente

Fecha de instalación del equipo
dd/mm/aaaa Calendario

Descripción del equipo a revisar

Adjuntos

Mensajes

Escribir un mensaje... Enviar

Ir al Inicio

Vamos

Este status indica que a ordem de serviço já está em processo de atendimento por um especialista, o cliente pode verificar a localização do especialista com o botão Localização, quando um pedido está neste estado é exibida a seguinte informação:

- Informação básica: Serviço, descrição, data de atendimento, especialista, endereço, número do pedido e data de criação.

Instalación

The timeline shows four stages: Recibido (Received), Programado (Scheduled), En Marcha (In Progress), and Atendido (Handled). The 'En Marcha' stage is highlighted in green, indicating the current status.

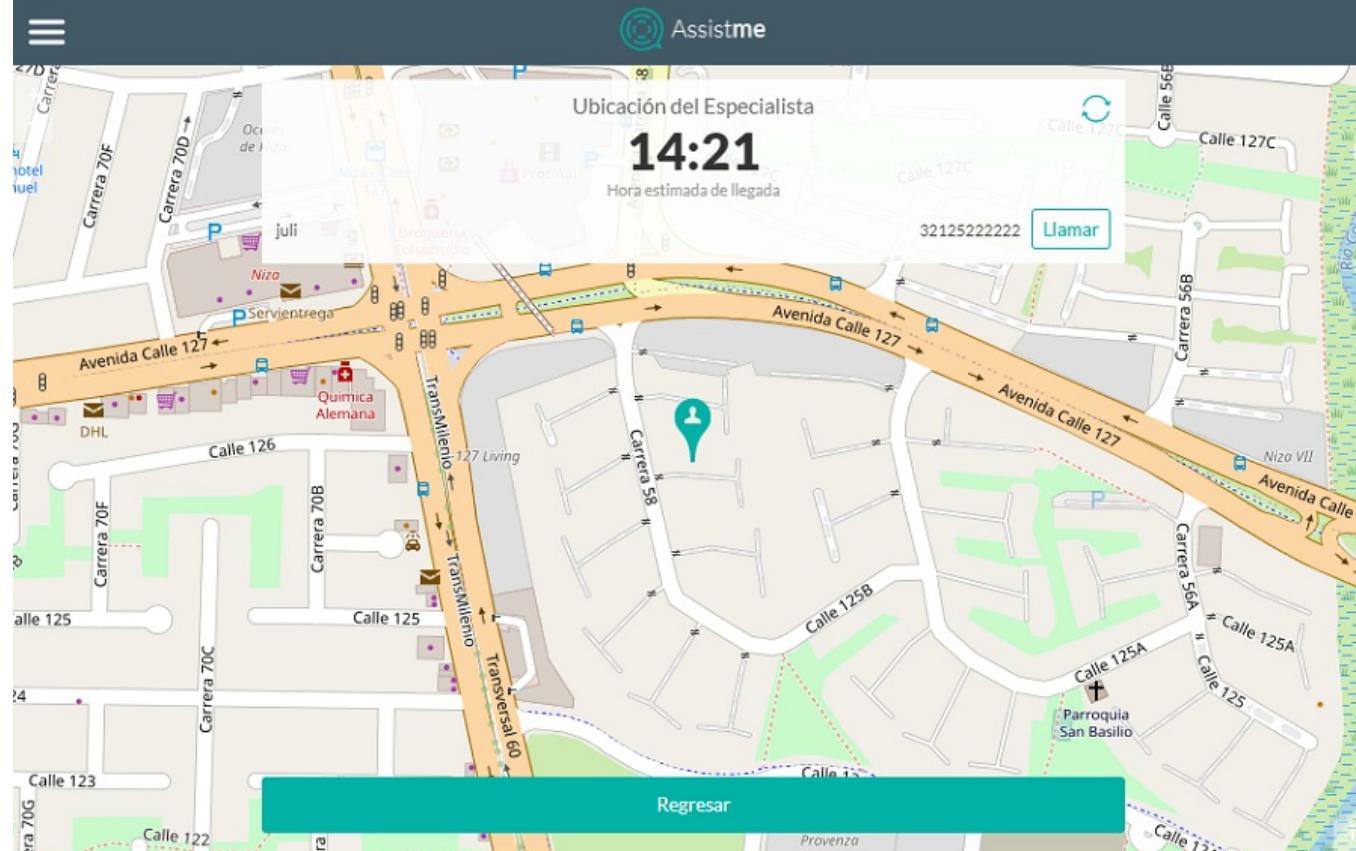
Actualmente su Solicitud se encuentra en marcha.

Ubicación

Cancelar

Descripción
h
Fecha de Atención 16 de agosto de 2023 a las 17:34 (X)
Fecha de Atención reprogramada 17 de agosto de 2023 a las 14:00 (V)
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

Quando você seleciona o Localização Um mapa é exibido onde é possível pressionar o botão refrescar Para saber em tempo real a localização do especialista, o número de telefone do especialista é mostrado adicionalmente caso o usuário precise se comunicar com ele, selecionando o botão Retornar As informações do pedido que está no status são exibidas novamente Vamos.



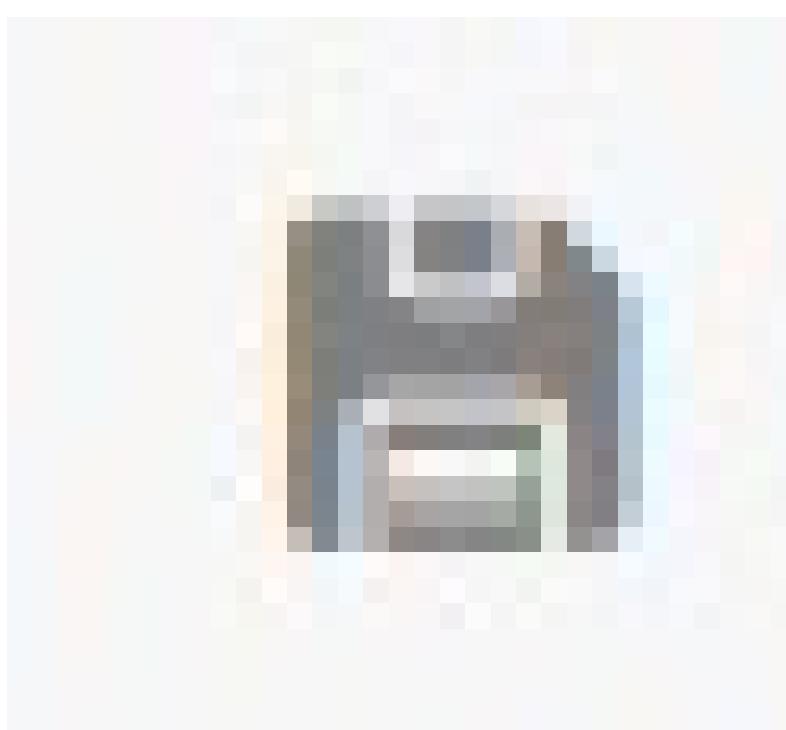
¶ Nota: Nos estados Recebido, agendado e em movimento O cancelamento do pedido pode ser feito clicando no botão Cancelar caso o cliente o exija. O despachante também pode cancelar esses pedidos no aplicativo AFLS.

Após as informações do pedido, as seguintes seções serão exibidas:

- Campos adicionais: Eles são exibidos quando o [Configuração de campos adicionais para ordens de serviço](#) no console da Web. Ao selecionar o ícone editar.

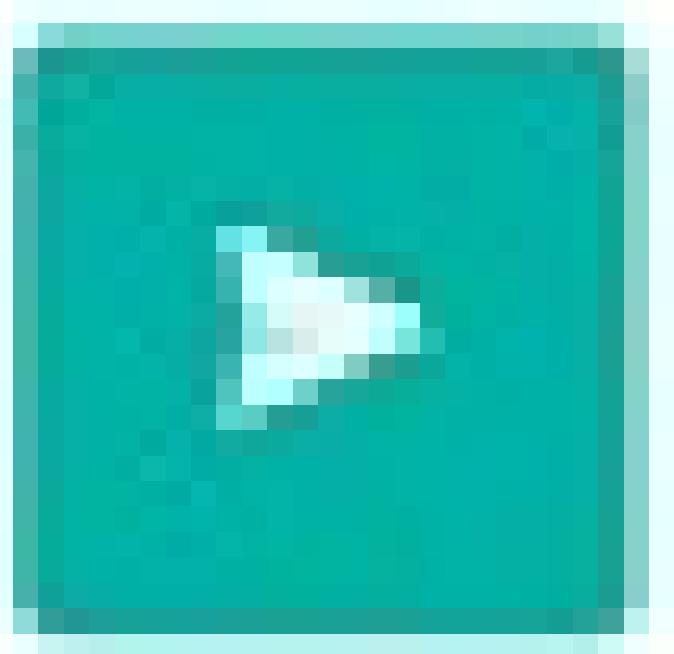


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



onde a seguinte mensagem de confirmação é exibida Informações atualizadas

- Anexos: Permite que você carregue um arquivo para a solicitação, se necessário.
Quando você seleciona o Carregar arquivo a janela do Windows Explorer é exibida onde o arquivo a ser importado na solicitação deve ser pesquisado e selecionado.
 - Mensagens: Será possível enviar mensagens (notas públicas) da solicitação para despachantes, monitores ou especialistas.
Essas mensagens serão exibidas na parte inferior da solicitação mostrando a interação entre o despachante, monitor ou especialista e o usuário final, ao digitar a mensagem você deve selecionar o botão Enviar.



para que o comentário seja associado à solicitação.

- ▷ Nota: Enquanto o usuário está dentro do pedido, ele precisa clicar no ícone de atualização para atualizar as mensagens recebidas.
- 2. O Ir para o início permite que você volte para a criação de pedidos.

The screenshot shows a user interface for managing service requests. At the top, there's a dark header bar with a menu icon (three horizontal lines) and the 'Assistme' logo. Below the header, the main content area is divided into several sections:

- Campos Adicionales**: A section containing input fields for "Número de teléfono del cliente", "Antiguedad del cliente" (with a dropdown arrow), "Fecha de instalación del equipo" (with a date input field "dd/mm/aaaa" and a calendar icon), and "Descripción del equipo a revisar". There's also a small edit icon in the top right corner of this section.
- Adjuntos**: A section with a "Subir archivo..." (Upload file...) button.
- Mensajes**: A section for messages, featuring a text input field "Escribir un mensaje...", a blue send button with a white arrow, and a refresh/circular arrow icon.
- Buttons**: A large teal button at the bottom labeled "Ir al Inicio" (Go to Home).

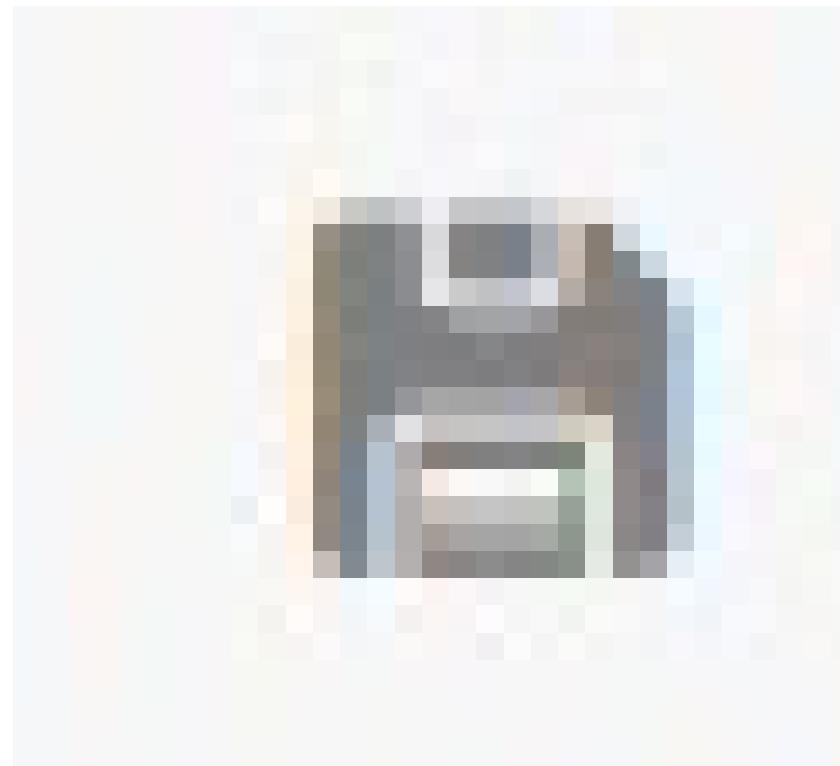
Participou

Este status indica que o pedido já foi atendido por um especialista, quando um pedido está neste estado as seguintes informações são exibidas:

- Informação básica: Serviço, descrição, data de atendimento, especialista, endereço, número do pedido e data de criação.
- Campos adicionais: Eles são exibidos quando o [Configuração de campos adicionais para ordens de serviço](#) no console da Web. Ao selecionar o ícone editar

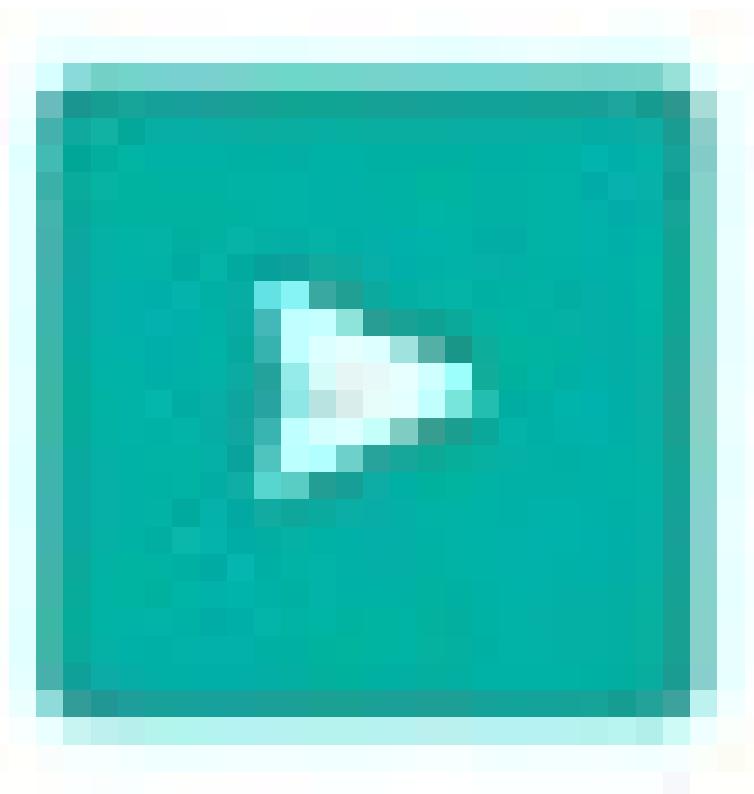


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



onde a seguinte mensagem de confirmação é exibida Informações atualizadas.

- Anexos: Permite que você carregue um arquivo para a solicitação, se necessário.
Quando você seleciona o Carregar arquivo a janela do Windows Explorer é exibida onde o arquivo a ser importado na solicitação deve ser pesquisado e selecionado.
- Mensagens: Será possível enviar mensagens (notas públicas) da solicitação para despachantes, monitores ou especialistas.
Essas mensagens serão exibidas na parte inferior da solicitação mostrando a interação entre o despachante, monitor ou especialista e o usuário final, ao digitar a mensagem você deve selecionar o botão Enviar



para que o comentário seja associado à solicitação.

▷ Nota: Enquanto o usuário está dentro do pedido, ele precisa clicar no ícone de atualização para atualizar as mensagens recebidas.
- 2. O Ir para o início permite que você volte para a criação de pedidos.



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

Número de teléfono del cliente

Antigüedad del cliente

Fecha de instalación del equipo
dd/mm/aaaa

Descripción del equipo a revisar

Calificar Servicio

Adjuntos

Foto.png 27kb

Mensajes

Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

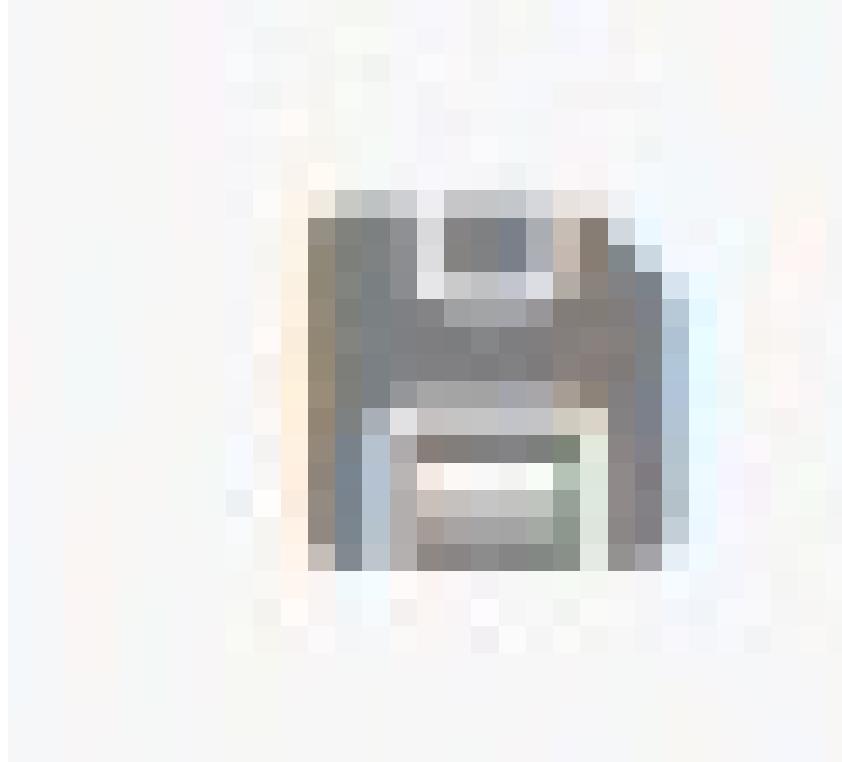
Cancelado

Este status indica que o pedido foi cancelado pelo usuário ou despachante, quando um pedido está neste status as seguintes informações são exibidas:

- Informação básica: Serviço, descrição, endereço, número do pedido e data de criação.
- Campos adicionais: Eles são exibidos quando o [Configuração de campos adicionais para ordens de serviço](#) no console da Web. Ao selecionar o ícone editar

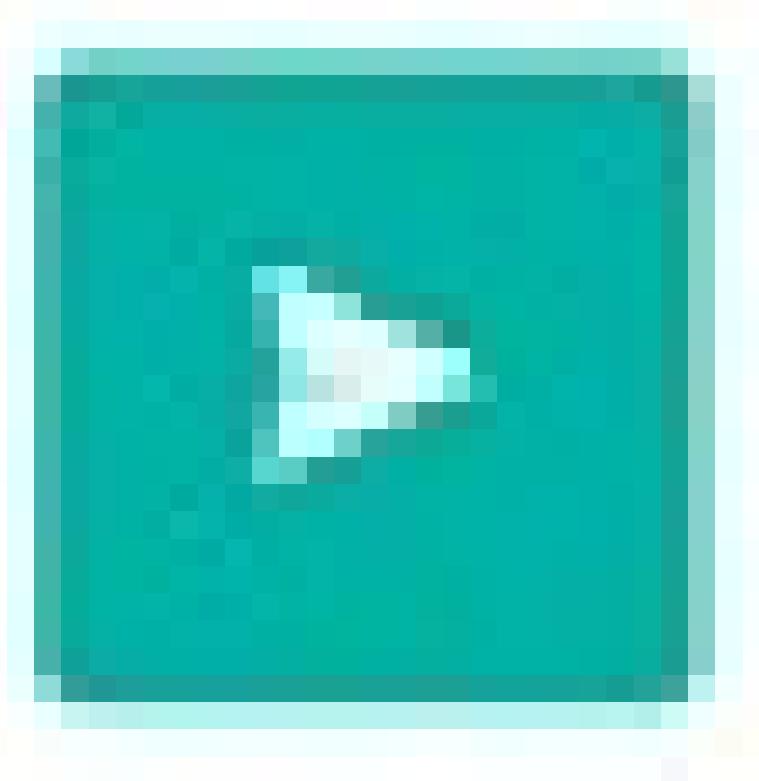


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



onde a seguinte mensagem de confirmação é exibida Informações atualizadas.

- Anexos: Permite que você carregue um arquivo para a solicitação, se necessário.
Quando você seleciona o Carregar arquivo a janela do Windows Explorer é exibida onde o arquivo a ser importado na solicitação deve ser pesquisado e selecionado.
- Mensagens: Será possível enviar mensagens(notas públicas) da solicitação para despachantes, monitores ou especialistas.
Essas mensagens serão exibidas na parte inferior da solicitação mostrando a interação entre o despachante, monitor ou especialista e o usuário final, ao digitar a mensagem você deve selecionar o botão Enviar



para que o comentário seja associado à solicitação.

▷ Nota: Enquanto o usuário está dentro do pedido, ele precisa clicar no ícone de atualização para atualizar as mensagens recebidas.
-2. O Ir para o início permite que você volte para a criação de pedidos.

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

Número de teléfono 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

Serviço de tarifa

Este botão só será exibido quando o pedido estiver no status Processado

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

Depois de selecionar o Serviço de tarifa A pesquisa correspondente ao serviço é exibida. Exemplo:

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.



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.



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.



Depois que o usuário responde à pesquisa e seleciona o botão Enviar, a seguinte mensagem é exibida:



Gracias,
su encuesta ha sido enviada.

Se o usuário tentar acessar a pesquisa novamente depois de avaliá-la, uma mensagem será exibida indicando que a pesquisa já foi respondida:



Hola,
esta encuesta ya ha sido respondida.

► Nota: Se o modelo de serviço não tiver uma pesquisa, o botão Rate Service não será exibido.

Exibir solicitações e status por número

Consultando solicitações por número

Neste campo, insira o Número da solicitação ou token que é atribuído para pedidos criados a partir do Assistme, uma vez inseridos, as respectivas informações das solicitações e seu status atual são exibidas:

Bienvenido a nuestro portal de servicio al cliente

Usuario...

Ingresar

Contraseña...

[Registrarse »](#)[¿Olvidó su contraseña? »](#)

AS1036450f

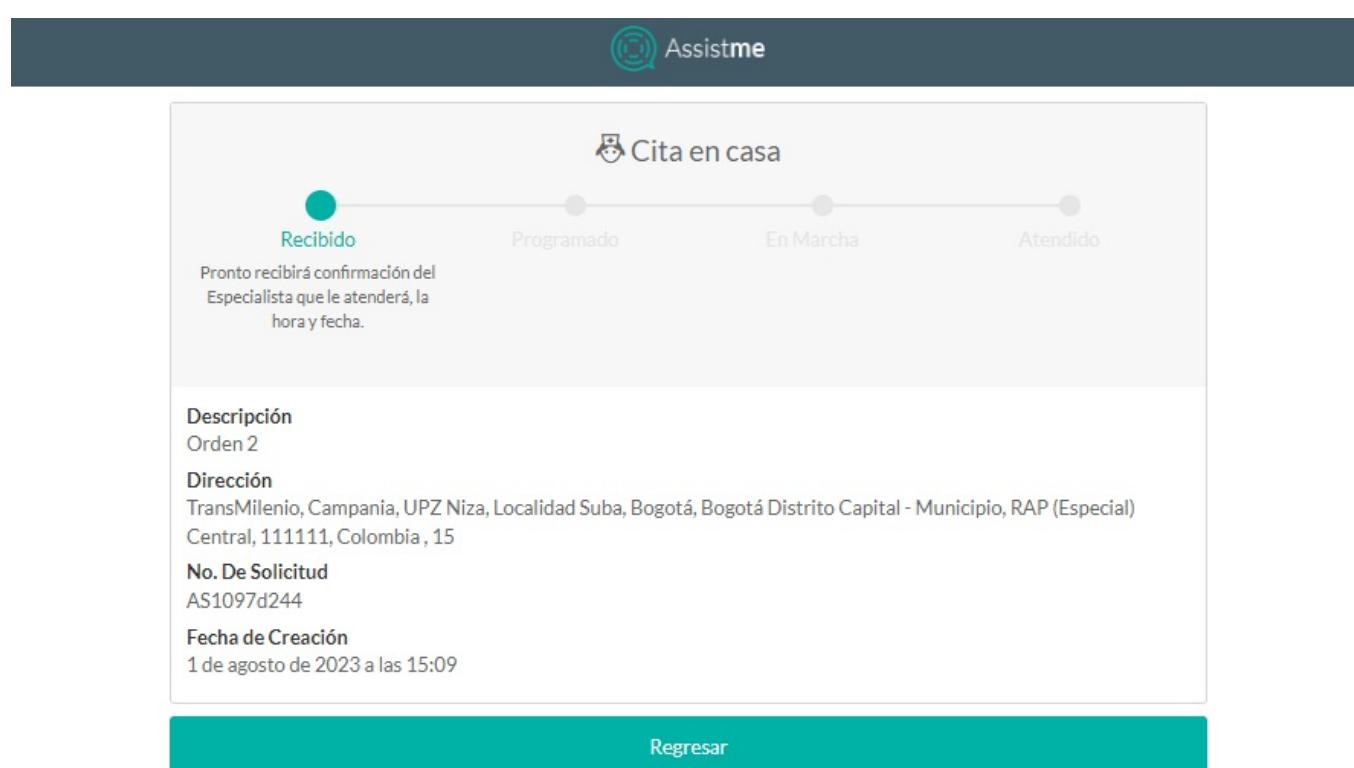


AssistMe powered by Aranda Software

Recebido

Este status indica que a ordem de serviço foi criada e está sem atribuição de um provedor e especialista para sua atenção, quando uma ordem está neste status as seguintes informações são exibidas:

- Informação básica: Serviço, descrição, endereço, número do pedido e data de criação.



The screenshot shows a service request detail page. At the top, there's a header with the AssistMe logo and a title 'Cita en casa'. Below the title is a timeline showing four stages: 'Recibido' (Received), 'Programado' (Scheduled), 'En Marcha' (In Progress), and 'Atendido' (Handled). The 'Recibido' stage is highlighted with a green dot. A note below the timeline says: 'Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha.' Under the timeline, there are several details about the request:

- Descripción:** Orden 2
- Dirección:** TransMilenio, Campania, UPZ Niza, Localidad Suba, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, RAP (Especial) Central, 111111, Colombia, 15
- No. De Solicitud:** AS1097d244
- Fecha de Creación:** 1 de agosto de 2023 a las 15:09

A red button at the bottom right says 'Regresar' (Return).

Marcado

Este status indica que a ordem de serviço foi atribuída a um fornecedor e a um especialista para atendimento, quando uma ordem está neste status, as seguintes informações são exibidas:

- Informação básica: Atendimento, descrição, data de atendimento, data de atendimento reagendado, especialista, endereço, nº da solicitação e data de criação.

Cita en casa

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](#)

Vamos

Este status indica que a ordem de serviço já está em processo de atendimento por um especialista, o cliente pode verificar a localização do especialista com o botão Localização, quando um pedido está neste estado é exibida a seguinte informação:

- Informação básica: Serviço, descrição, data de atendimento, especialista, endereço, número do pedido e data de criação.

Cita en casa

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](#)

Quando você seleciona o Localização Um mapa é exibido onde é possível pressionar o botão refrescar Para saber em tempo real a localização do especialista, o número de telefone do especialista é mostrado adicionalmente caso o usuário precise se comunicar com ele, selecionando o botão Retornar o Login.

Ubicación del Especialista

16:23
Hora estimada de llegada

32125222222 [Lamar](#)

[Regresar](#)

Participou

Este status indica que o pedido já foi atendido por um especialista, quando um pedido está neste estado, as seguintes informações são exibidas:

- Informação básica: Serviço, descrição, data de atendimento, especialista, endereço, número do pedido e data de criação.

The screenshot shows a service request for 'Cita en casa'. The timeline at the top indicates the status has moved from 'Recibido' to 'Atendido' (Handled). A note below states: 'Su Solicitud se atendió satisfactoriamente.' (Your request was handled satisfactorily). Below the timeline, detailed information is provided:

- 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, Distrito Capital, RAP (Especial) Central, 111111, Colombia, 16
- No. De Solicitud:** AS105ef6d3
- Fecha de Creación:** 1 de agosto de 2023 a las 9:48

A green 'Regresar' (Return) button is located at the bottom of the screen.

Cancelado

Este status indica que o pedido foi cancelado pelo usuário ou despachante, quando um pedido está neste status as seguintes informações são exibidas:

- Informação básica: Serviço, descrição, endereço, número do pedido e data de criação.

The screenshot shows a service request for 'Cita en casa'. The timeline at the top indicates the status has moved from 'Recibido' to 'Cancelado' (Cancelled). A note below states: 'Su Solicitud se ha cancelado.' (Your request has been canceled). Below the timeline, detailed information is provided:

- Descripción:** Orden Manual 1
- Dirección:** Carrera 58, Campania, UPZ Niza, Localidad Suba, 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

A green 'Regresar' (Return) button is located at the bottom of the screen.

▷ Nota: Em todos os status, o botão Return é exibido, o que permite retornar ao Login.