

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.

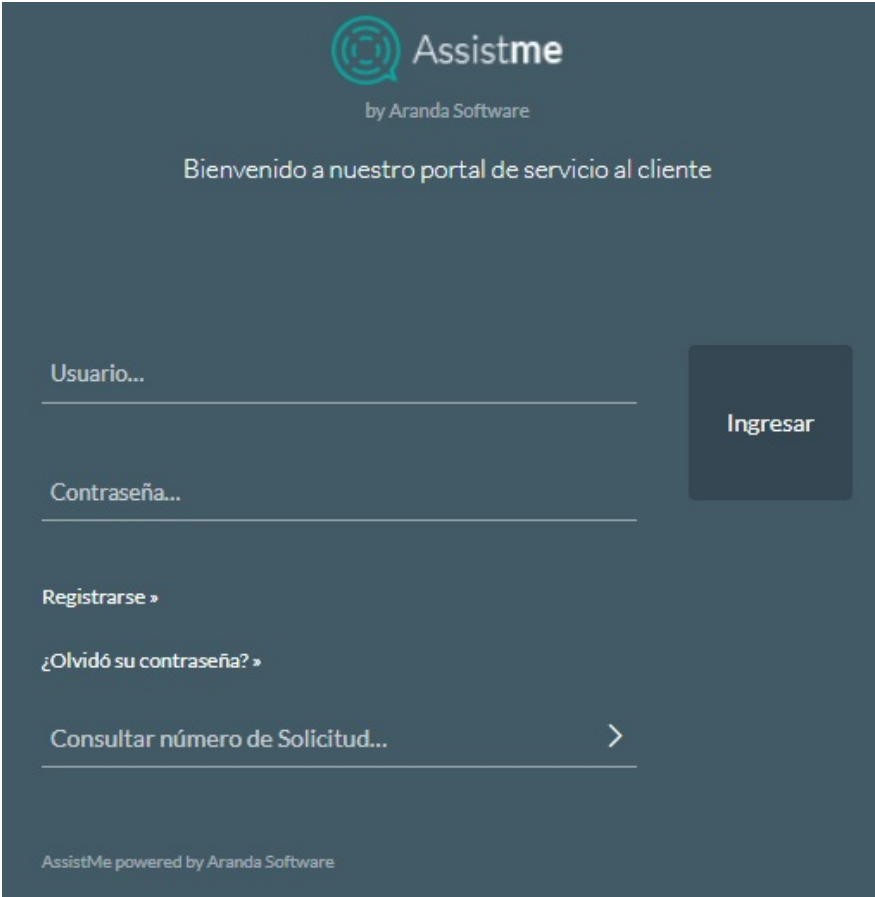
Usando o AssistMe

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

Autenticação

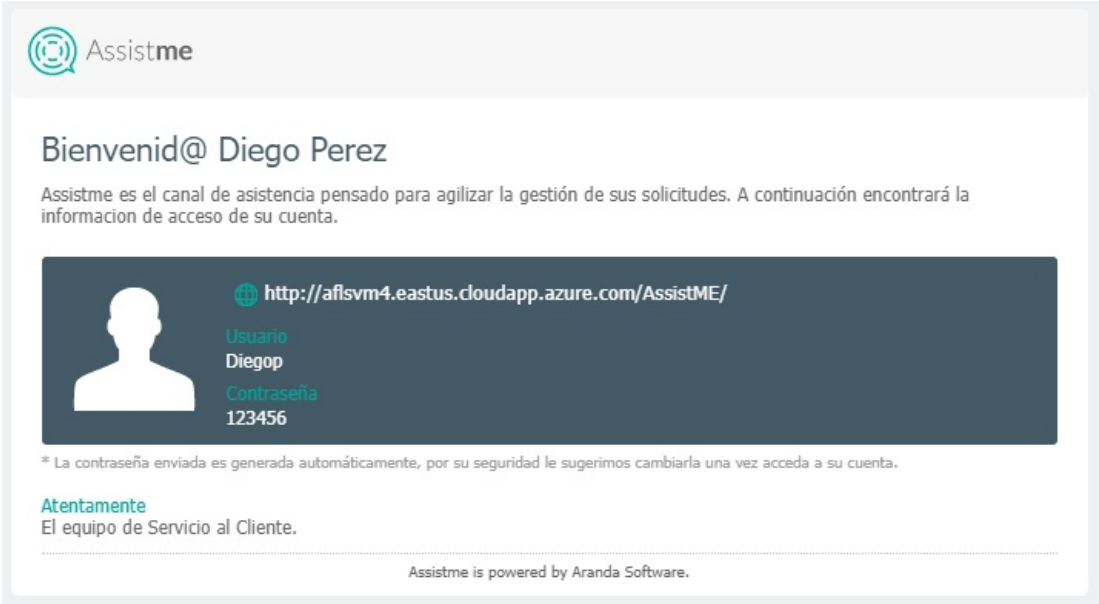
Tela de login

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 o tiver.

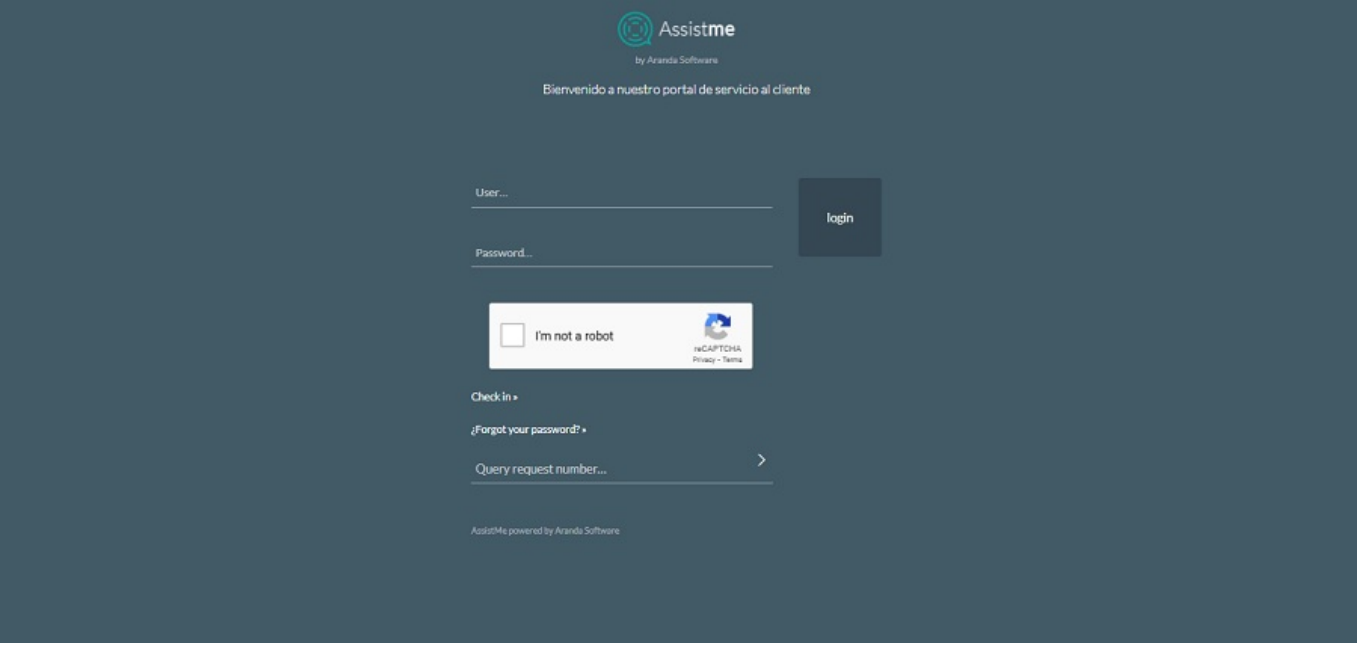


Nota: Quando o cliente faz login no aplicativo AssistME, a autenticação é tratada por um Símbolo que é responsável por manter a sessão do cliente aberta levando em consideração o tempo configurado na aplicação web, opção: Perfil -> Configurações globais -> Aplicativo -> Tempo de expiração do token AssistMe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

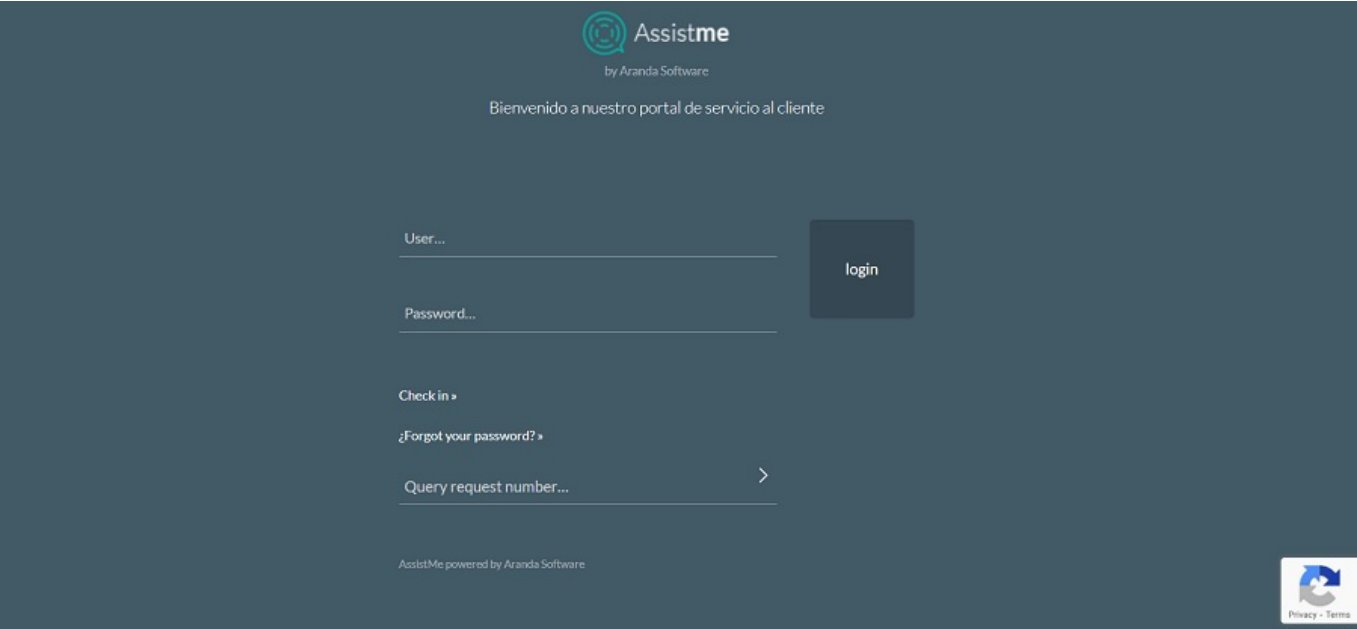
Abaixo está um exemplo do e-mail que é enviado ao cliente com os dados de acesso do login do AssistMe.



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

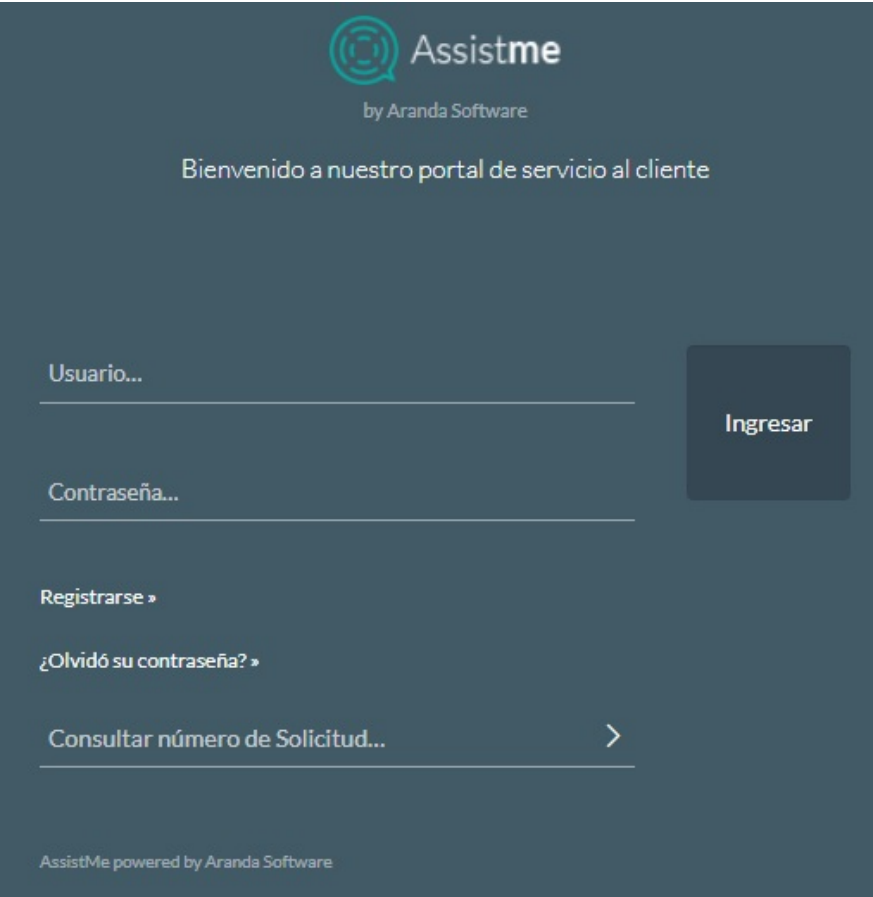


Se você tiver uma configuração para realizar a validação de segurança com o reCAPTCHA V3, ela será exibida no Login do aplicativo AssistMe.



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...

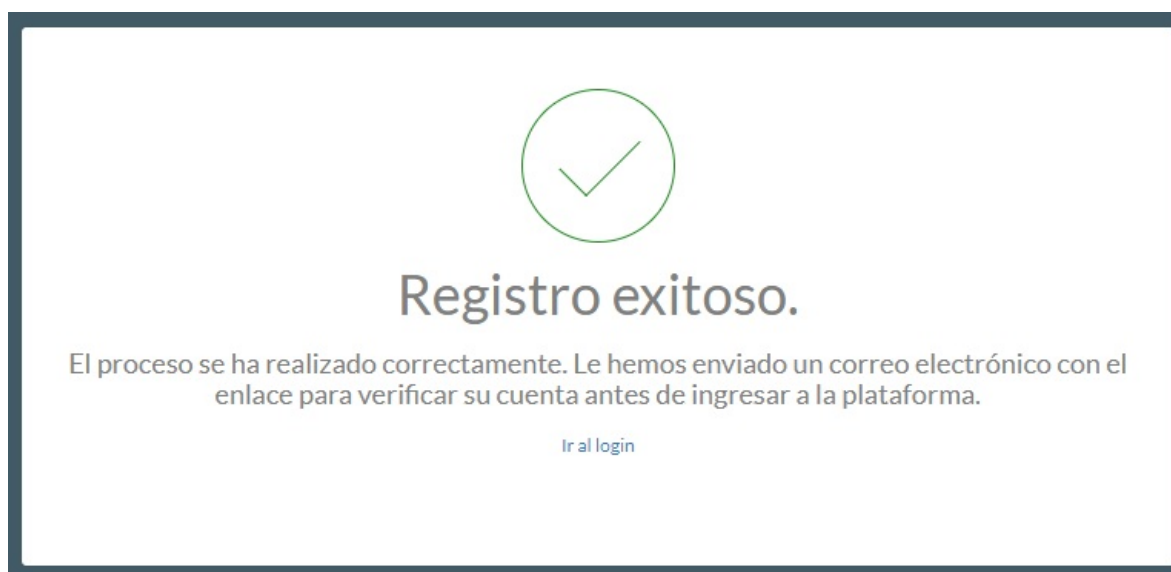
Ingrese un nombre o código de usuario para ingresar a su cuenta Ej: Cédula de ciudadanía, Nombre de usuario 123

Nueva contraseña...

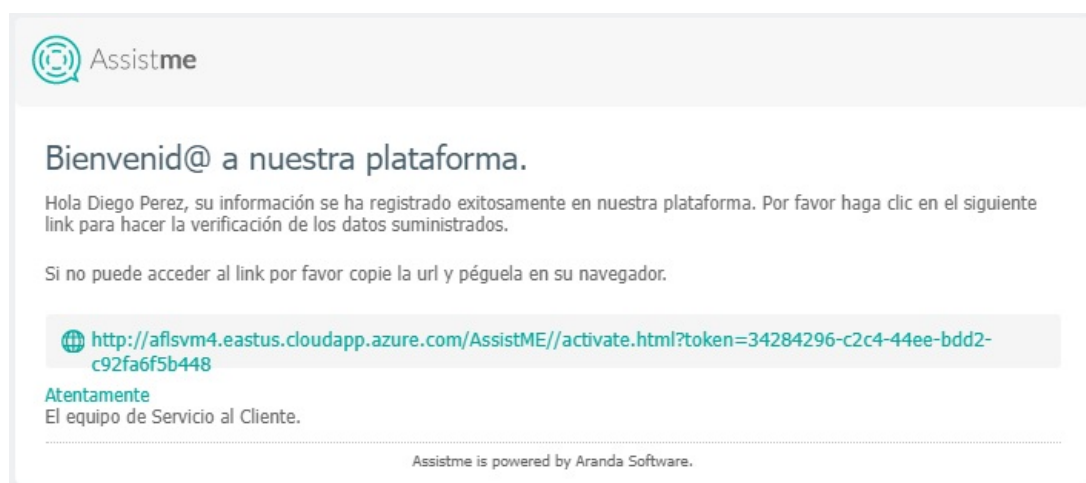
Confirmar nueva contraseña...

Registrarse

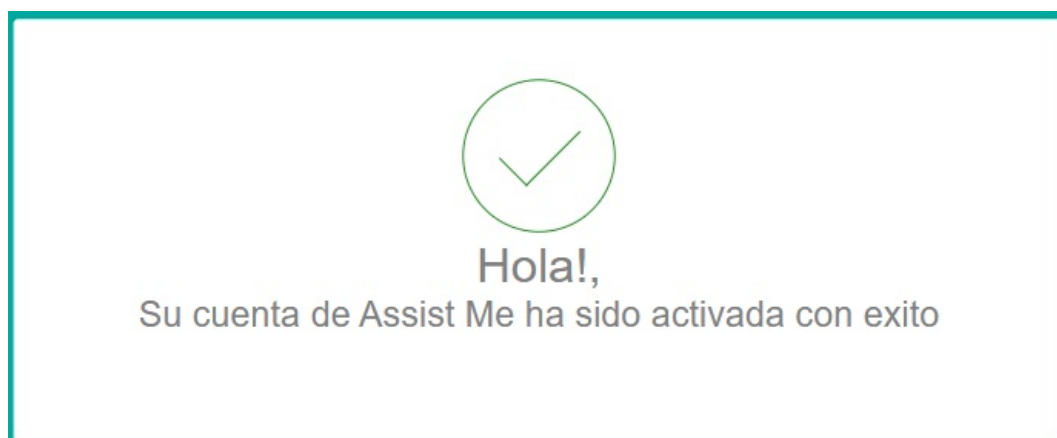
Existem alguns campos para o usuário preencher para se cadastrar, apenas 4 campos são obrigatórios: Nome, E-mail, Nome de Usuário e Senha. Depois de inserir as informações e selecionar o Registro, é exibida uma mensagem para confirmar a conta e, assim, concluir o registro.



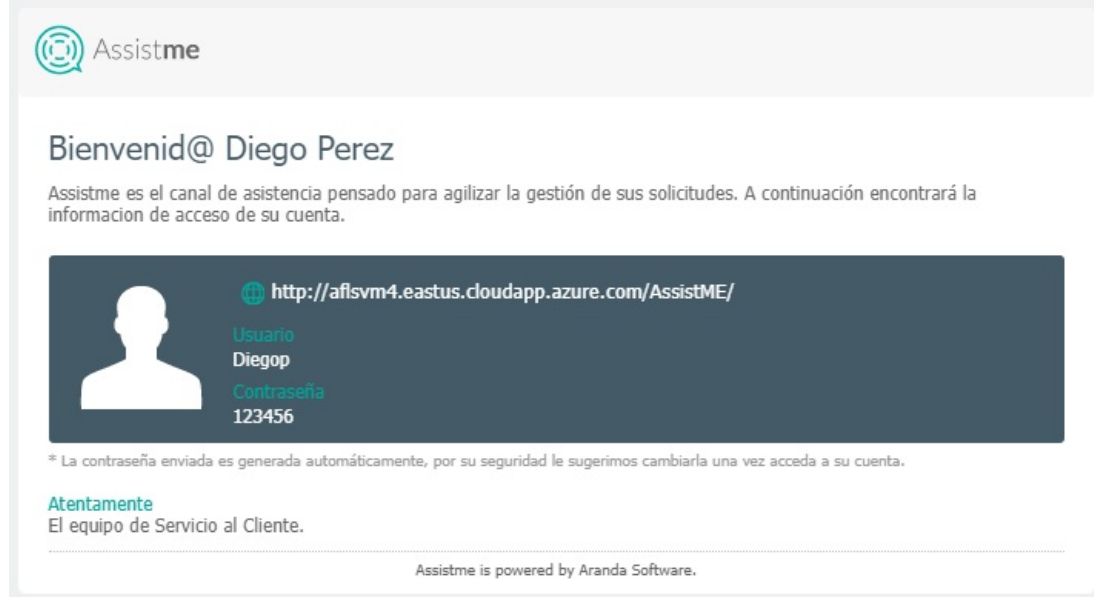
O usuário deve inserir seu e-mail onde receberá a seguinte notificação:



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



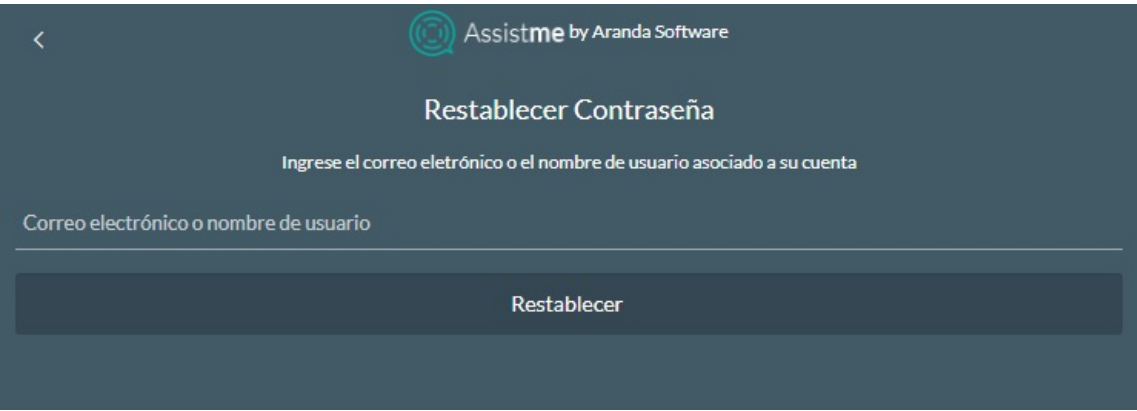
Com essas informações, o usuário pode acessar a plataforma.

Esqueceu sua senha?

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



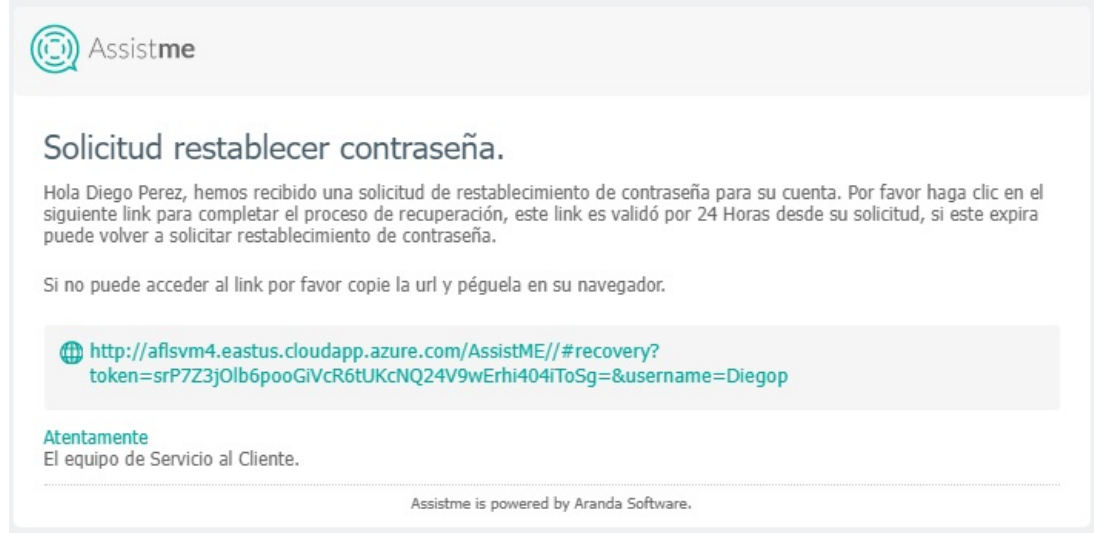
Esta opção permite acessar um formulário para inserir o nome de usuário ou e-mail e prosseguir para a recuperação da senha



O nome de usuário deve ser preenchido para recuperar a senha. Depois de inserir as informações e selecionar o Restabelecer, 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:



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

A mobile app screen titled "Restablecer Contraseña" by Aranda Software. It prompts the user to "Ingrese la nueva contraseña para acceder al sistema". There are two input fields: "Nueva contraseña..." and "Confirmar nueva contraseña...". Below the fields is a button labeled "Actualizar Contraseña".

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

A mobile app screen showing the password reset process. It has the same title and input fields as the previous screen. A green success message is displayed: "Su contraseña ha sido actualizada satisfactoriamente, para acceder por favor vuelva a la pantalla de inicio e ingrese con sus credenciales". There is a close button (X) on the right of the message. The "Actualizar Contraseña" button is still visible at the bottom.

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

A mobile app main screen. At the top, there's a header with a menu icon and "Assistme". The main content area shows a list of request details: "Dirección" (with a location pin icon), "Detalle de la dirección" (with a building icon), "Numero de telefono del cliente" (with a phone icon), "Antigüedad del cliente" (with a calendar icon), "Fecha de instalación del equipo" (with a calendar icon), and "Descripción del equipo a revisar" (with a document icon). Below this list is a question "¿Cómo podemos ayudarte?". At the bottom, there's a button labeled "Instalación" with a right arrow. The footer shows an up arrow and the text "SOLICITUD EN PROCESO".

⚠ 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.

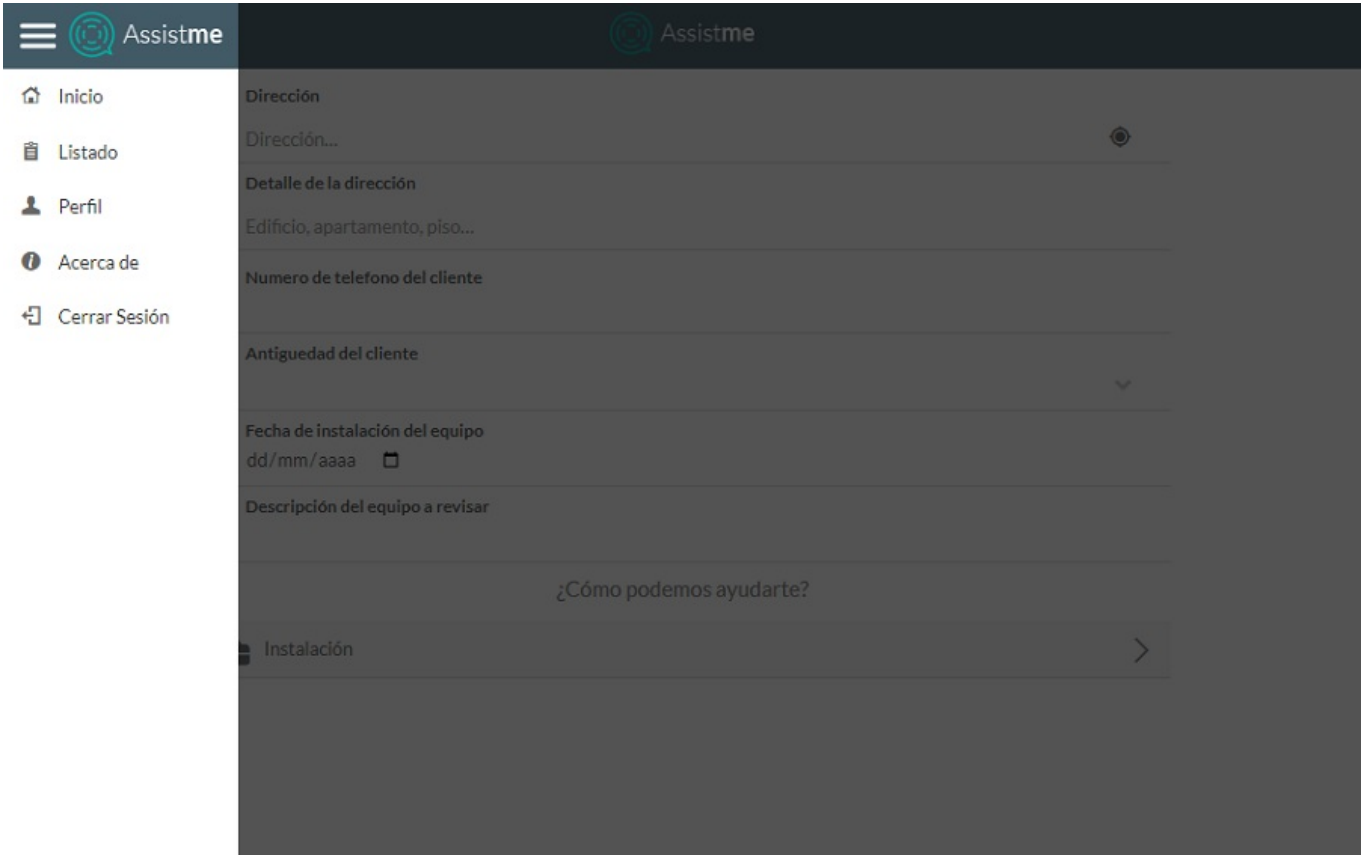
- 2. Os serviços que são apresentados ao usuário final (Cliente AssistMe) são aqueles que foram configurados a partir do console AFLS (Deve-se notar que existem serviços que são prestados em geral para todos os clientes da empresa), no entanto, esses serviços também devem ser configurados no canal AssistMe 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.

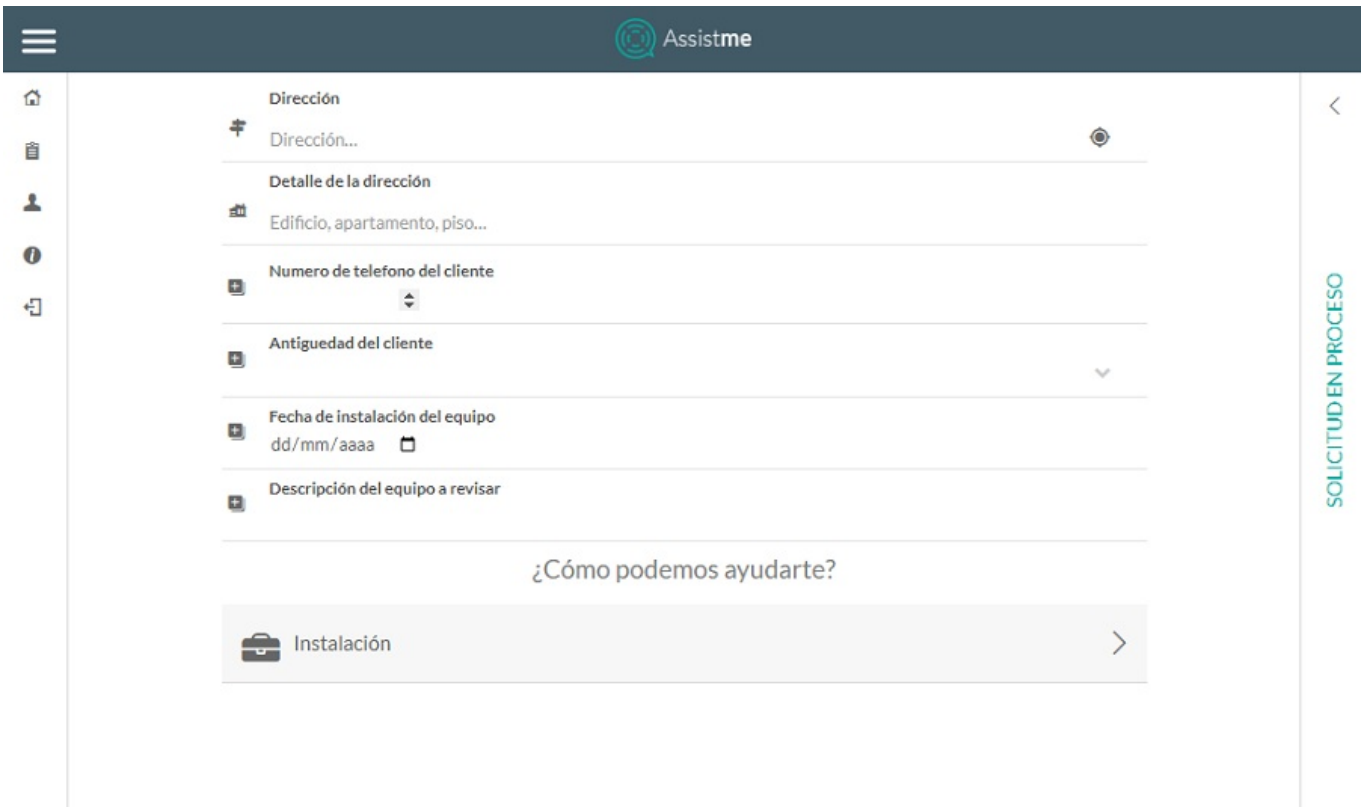
Menu Opções

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.

Listado

Buscar por número de orden

Exportar listado

AS1a1f13

16 de agosto de 2023 a las 15:12

Instalación

● En Marcha

Por juli

Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia -

AS2d820c

16 de agosto de 2023 a las 17:35

Instalación

● Atendido

Por juli

El día 17 de agosto de 2023

Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia -

AS346140

16 de agosto de 2023 a las 17:36

Instalación

● Programado

Por juli

Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia -

AS4fbd98

16 de agosto de 2023 a las 17:36

Instalación

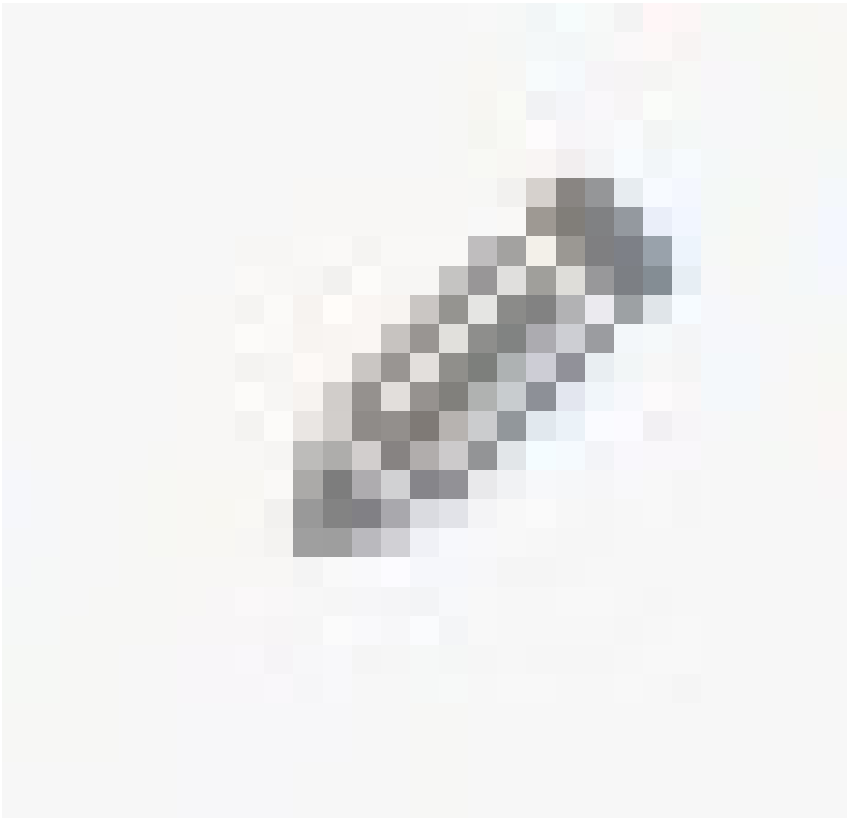
● Programado

Por juli

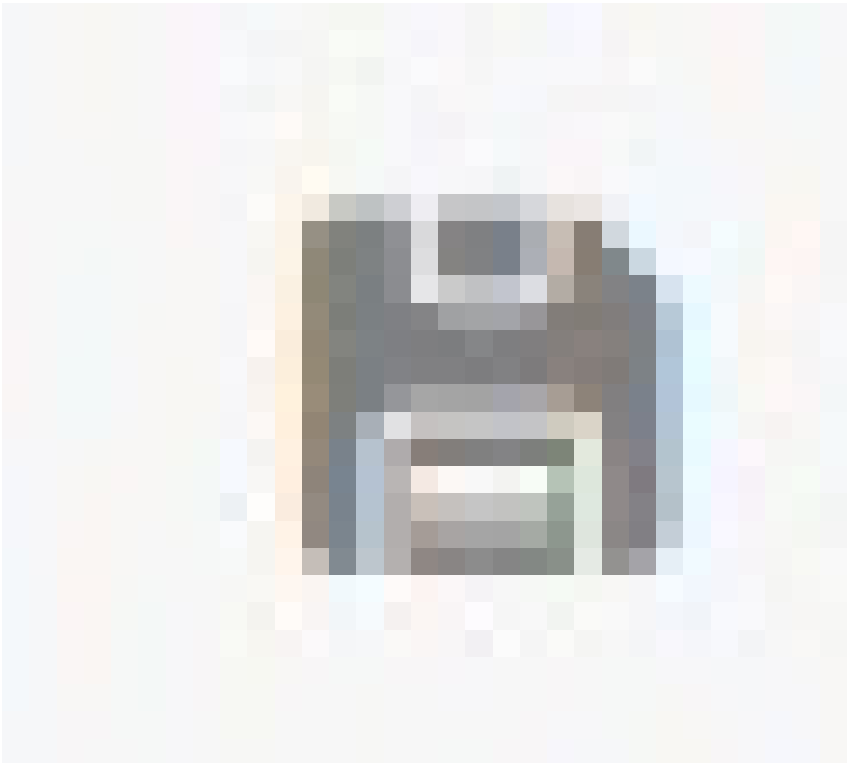
Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia -

|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

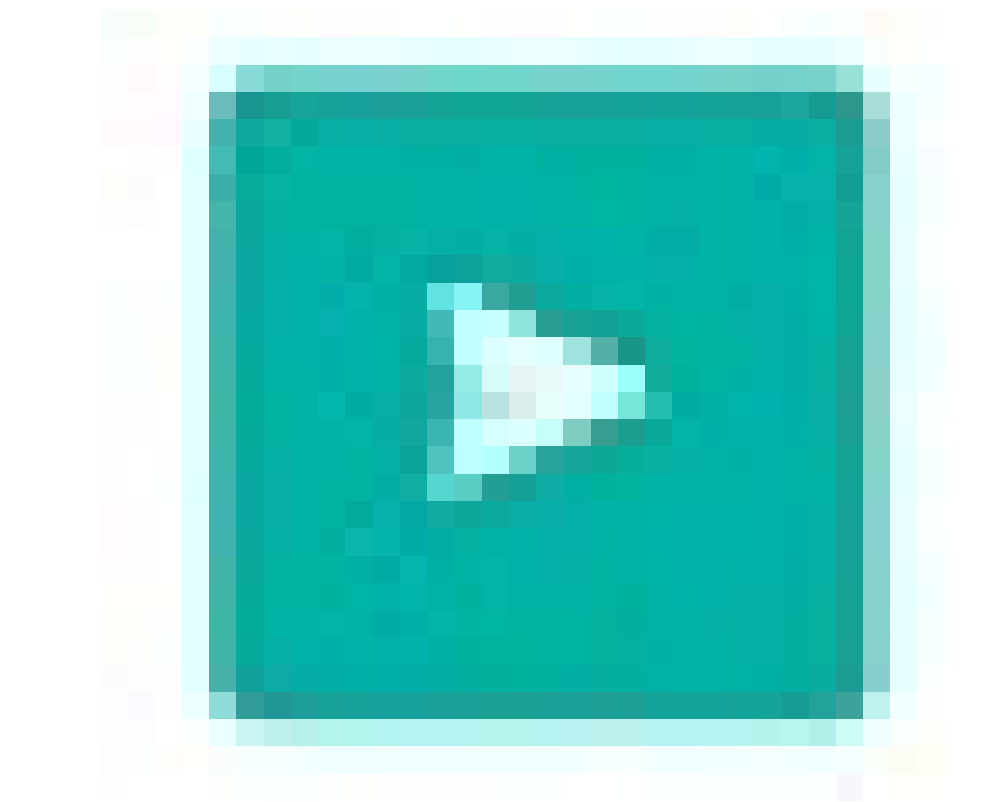


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



- 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.

Assistme

📁

Instalación

Recibido

Programado

Su Solicitud se ha programado para su atención.

Cancelar

En Marcha

Atendido

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

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...

15

Editar

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

Guardar

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.



Fazer logoff

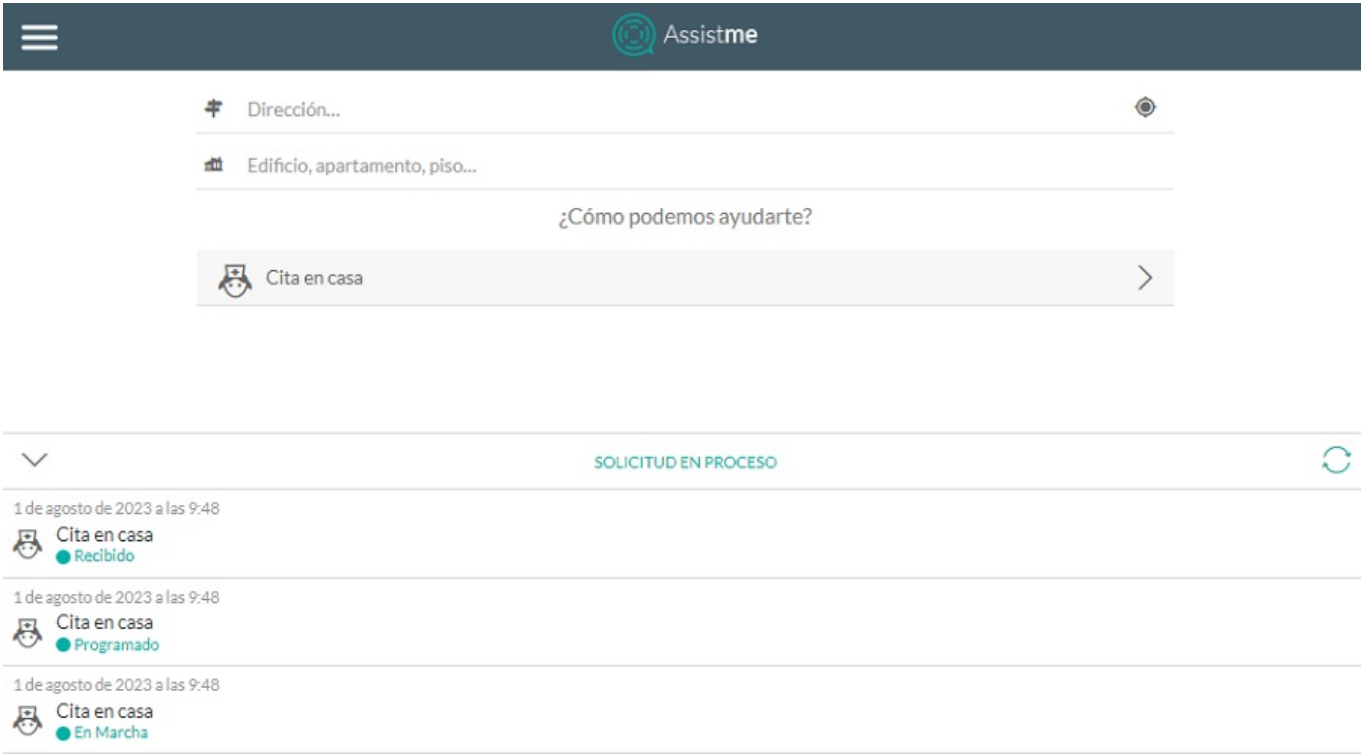
Esta opção permite que você saia do aplicativo AssistMe e exiba a tela de login.

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.

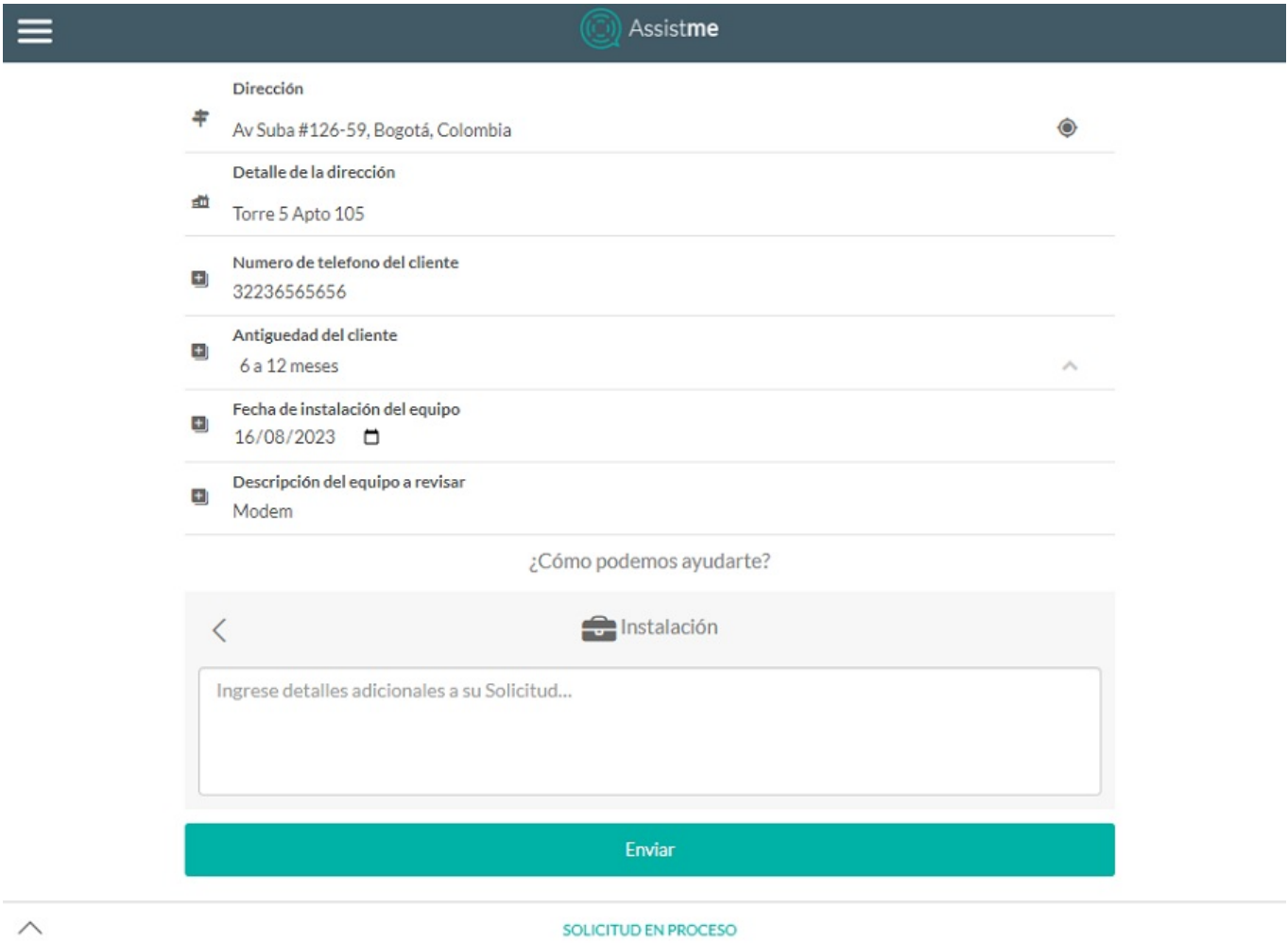
📌 Nota: É indicado que podem ser “pedidos”, “solicitações” ou “compromissos” porque isso depende do termo que foi configurado no console AFLS para o canal AssistMe, desta forma a cópia será alterada em todos os locais do AssistMe para maior clareza do usuário.

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.

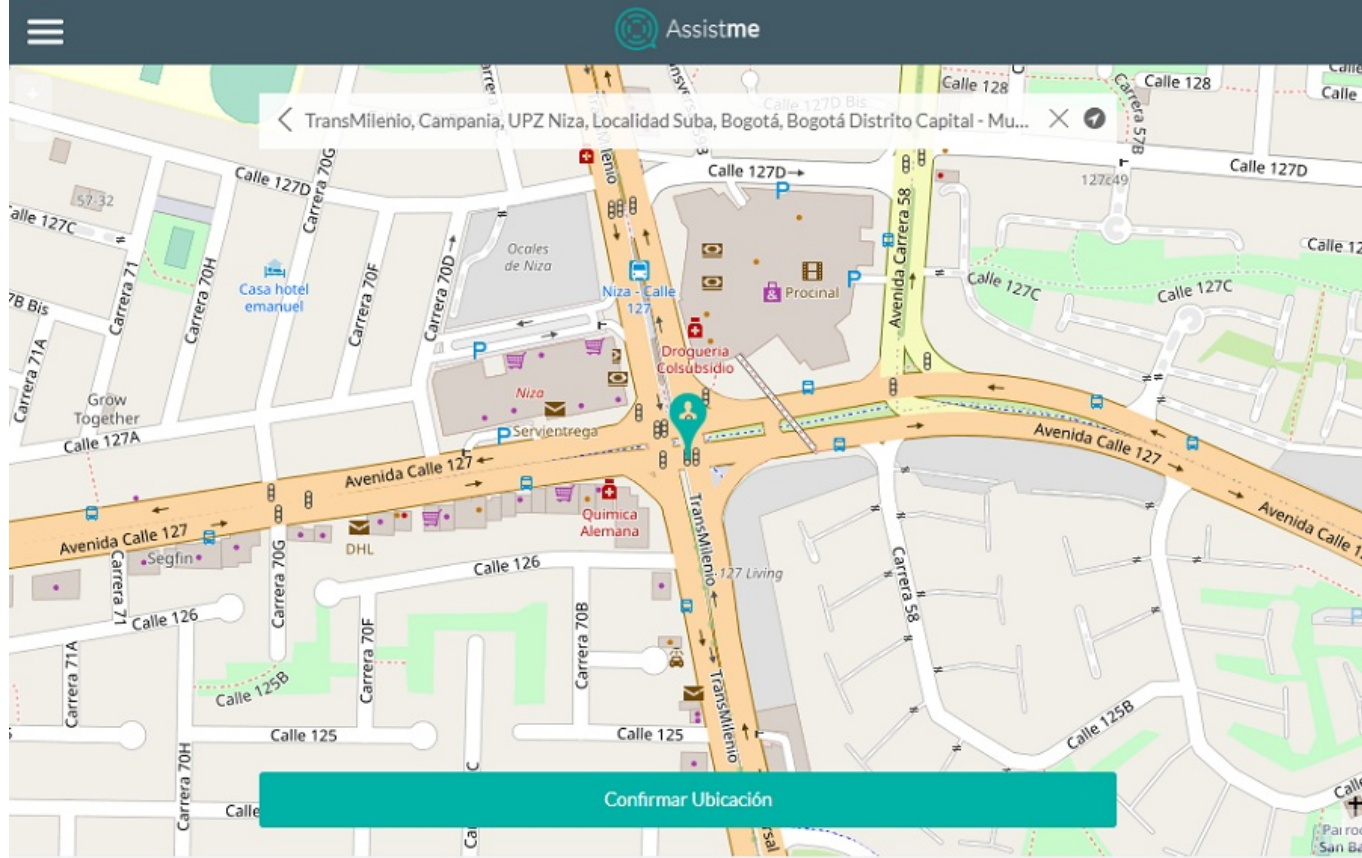


Criando ordens de serviço

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.



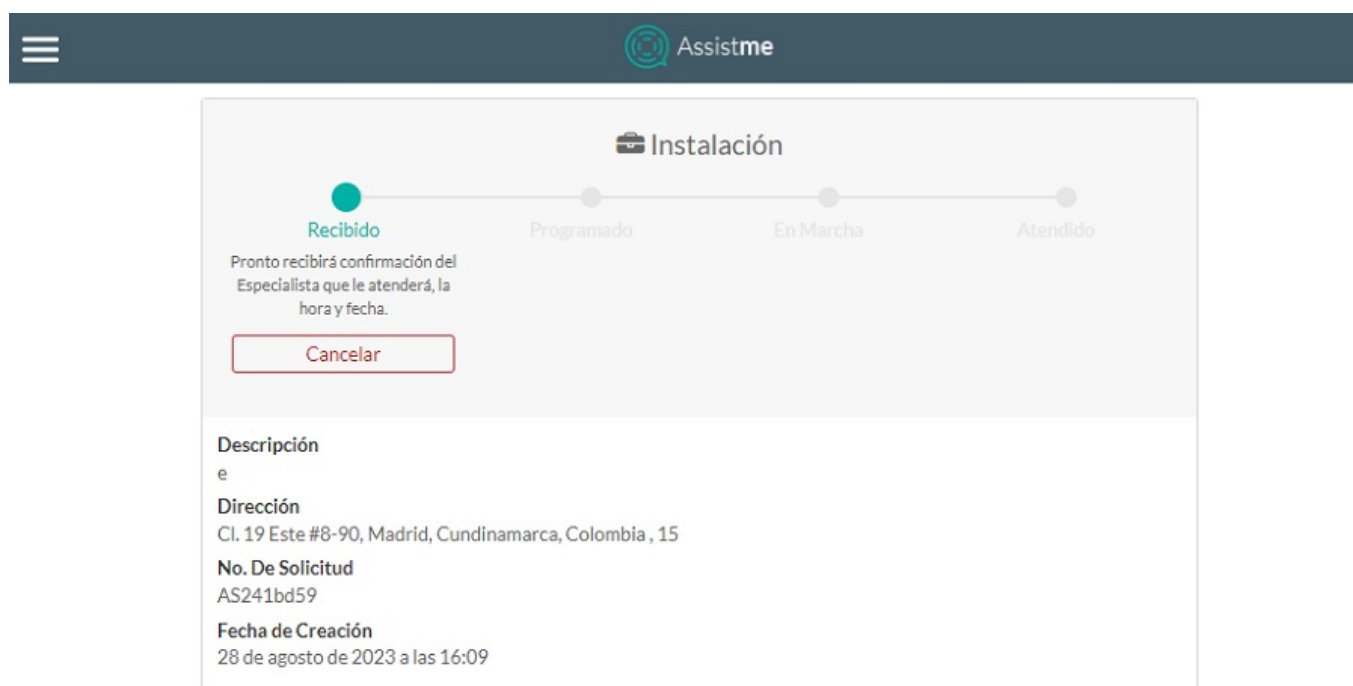
Ao clicar no botão endereço Uma tela com o mapa é exibida para que você possa pesquisar o local percorrendo o mapa, ou você pode digitar o endereço no campo e clicar no botão Confirmar localização.



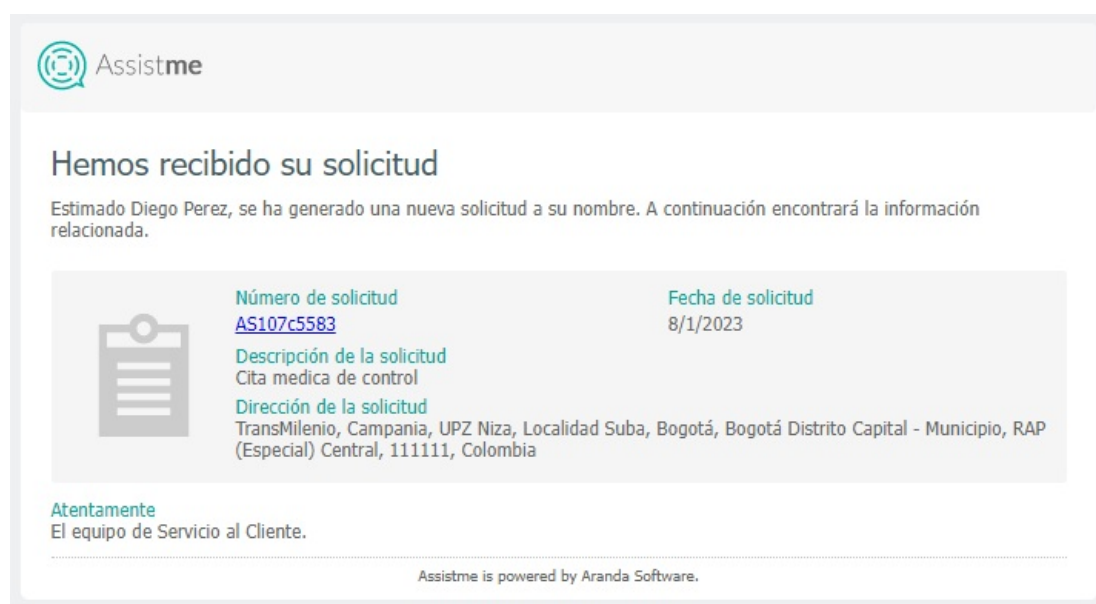
Nota:

- 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

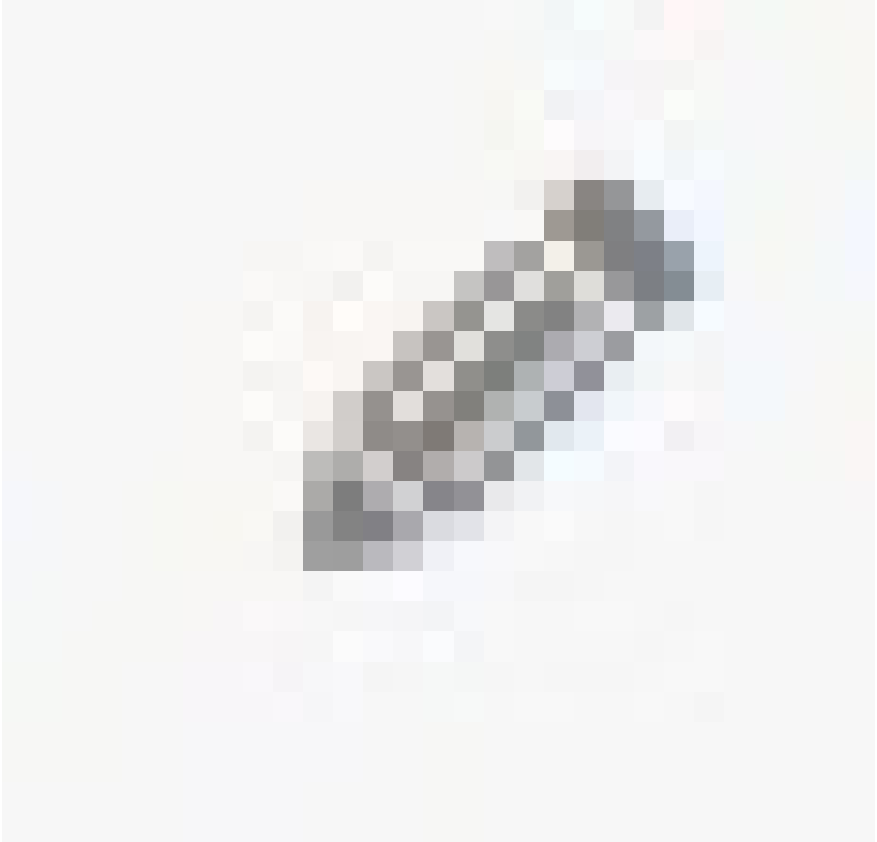


Desta forma a ordem de trabalho é registrada no AFLS, é enviado ao cliente um email com a notificação do registo do pedido, aqui está um exemplo:

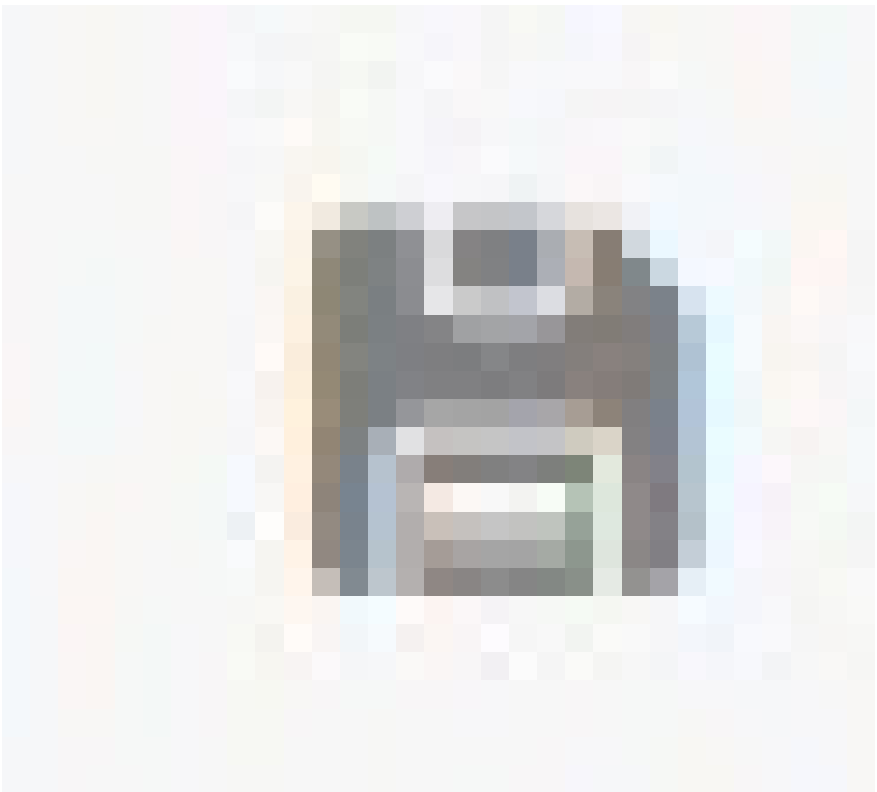


Campos adicionais

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:

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.jpg

8kb

Subir archivo...

Mensajes

hace unos instantes...

He adjuntado el archivo: Foto 1.jpg

Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

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.

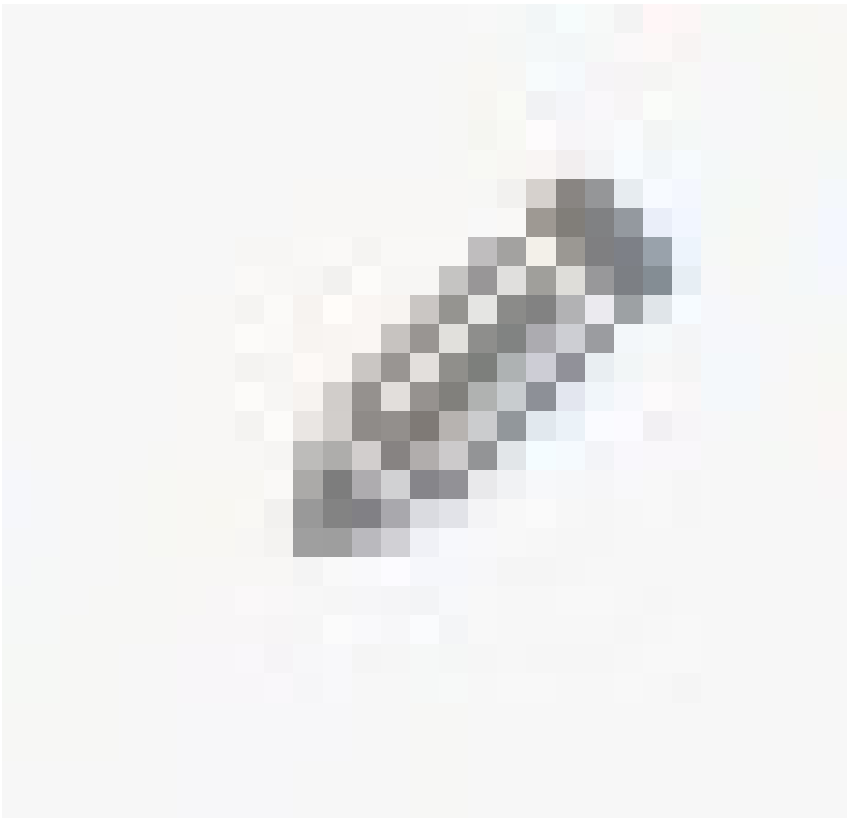
- Nota: Enquanto o usuário está dentro do pedido, ele precisa clicar no ícone de atualização para atualizar as mensagens recebidas.
- 2. O Ir para o início permite que você volte para a criação de pedidos.

Status em pedidos com usuário “Registrado”

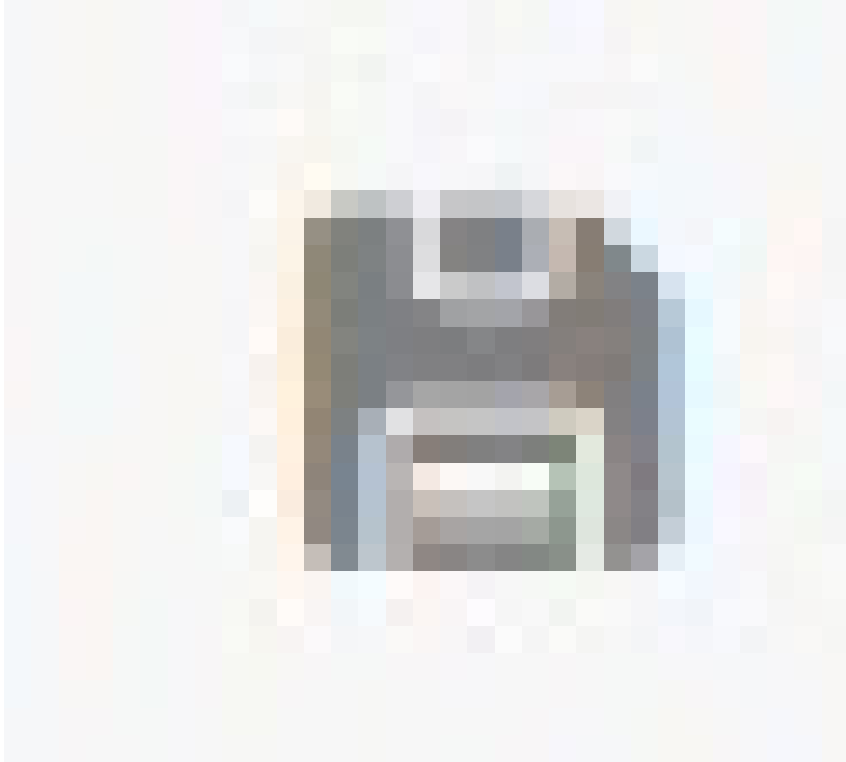
Recebido

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

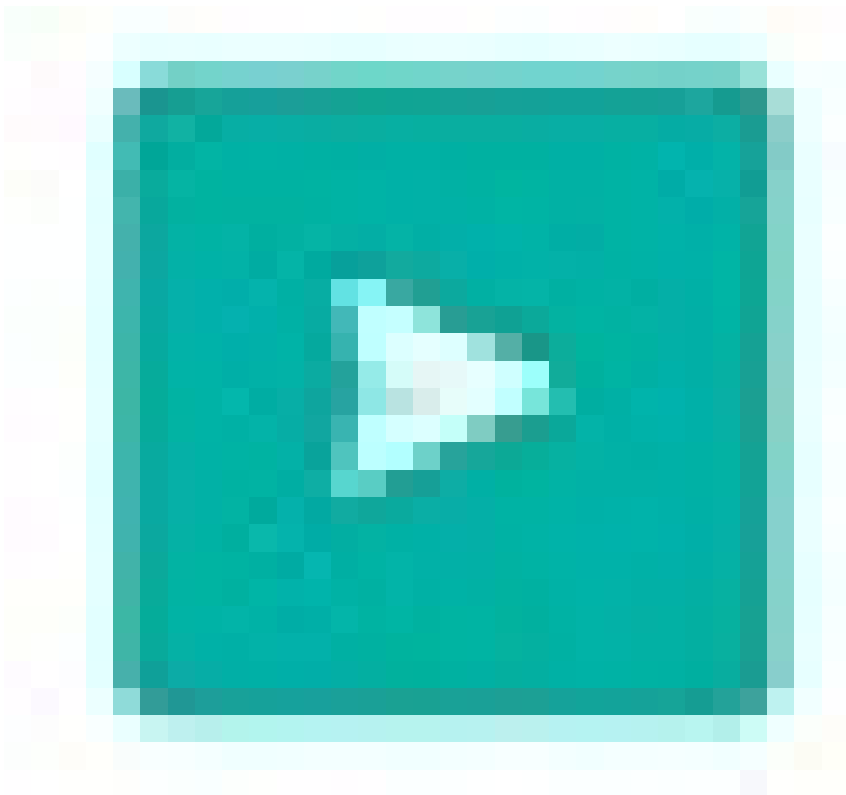


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



onde a seguinte mensagem de confirmação é exibida

- 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

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

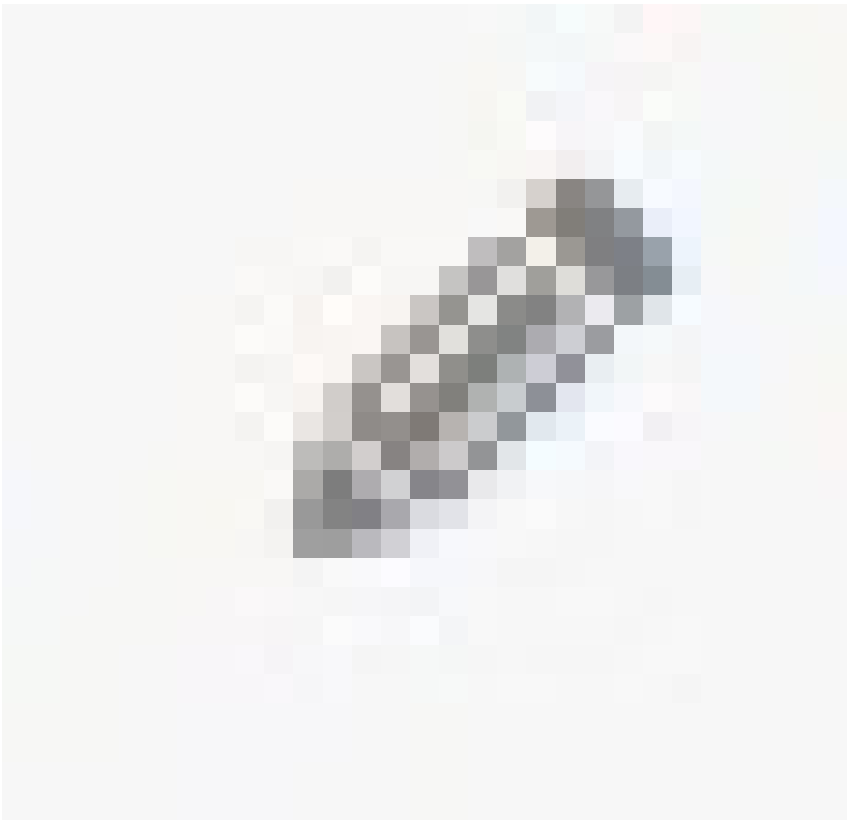
Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

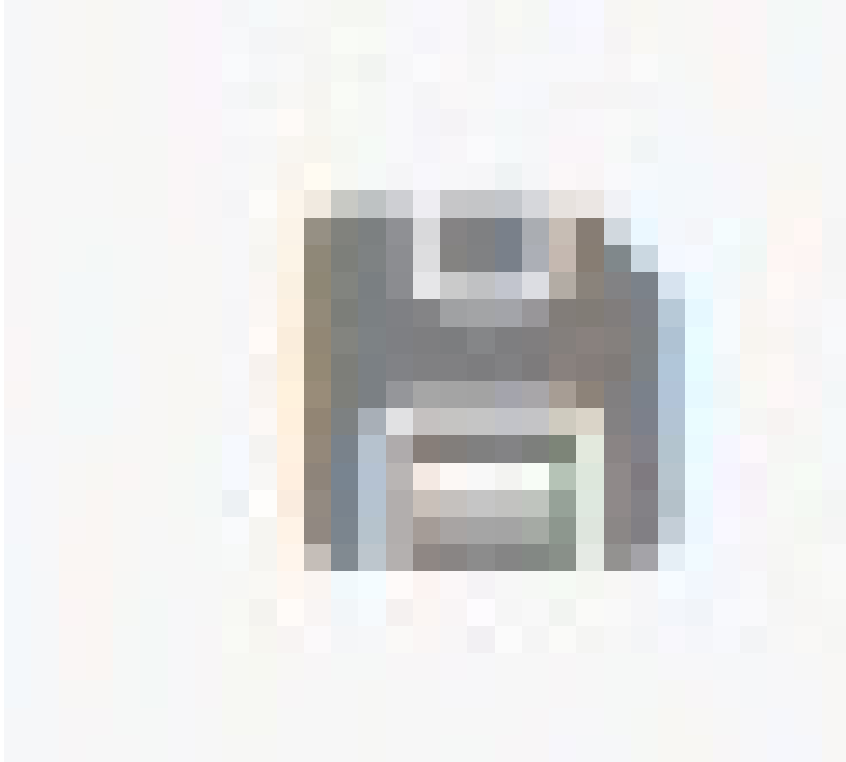
Marcado

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

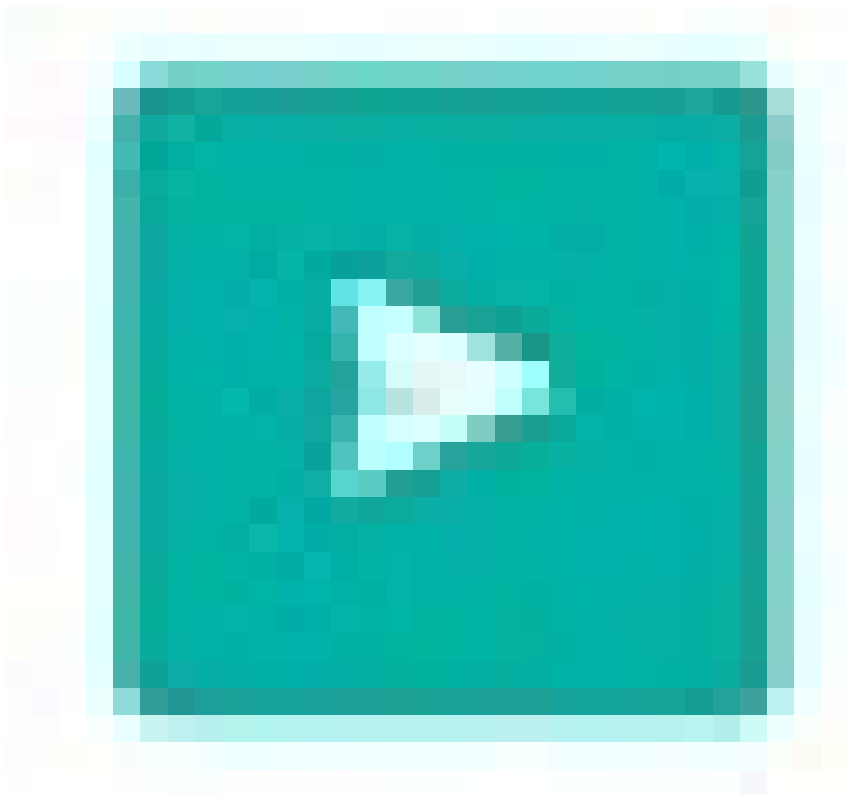


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



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.

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

AS4fd98

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

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.

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

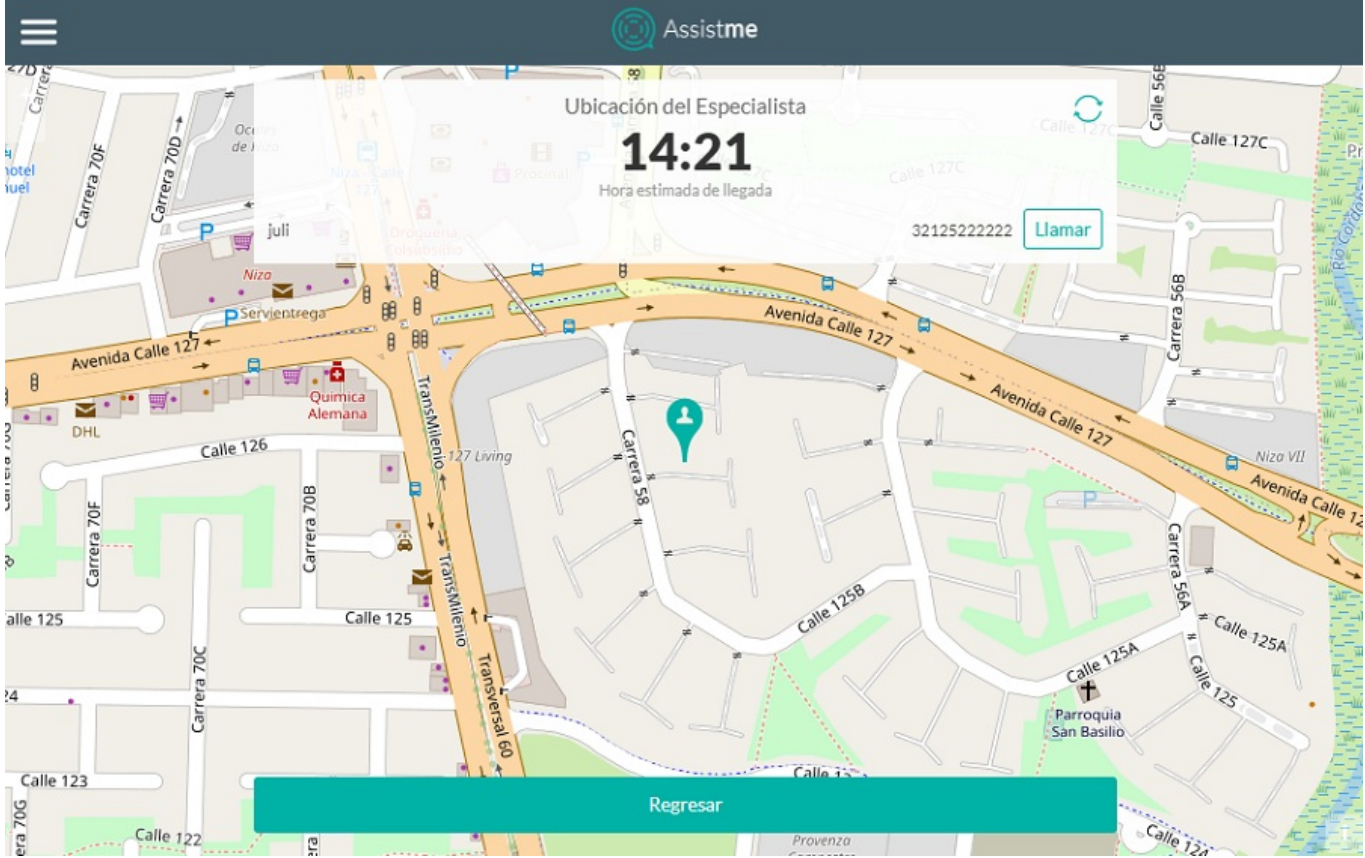
No. De Solicitud

AS1a1f13

Fecha de Creación

16 de agosto de 2023 a las 15:12

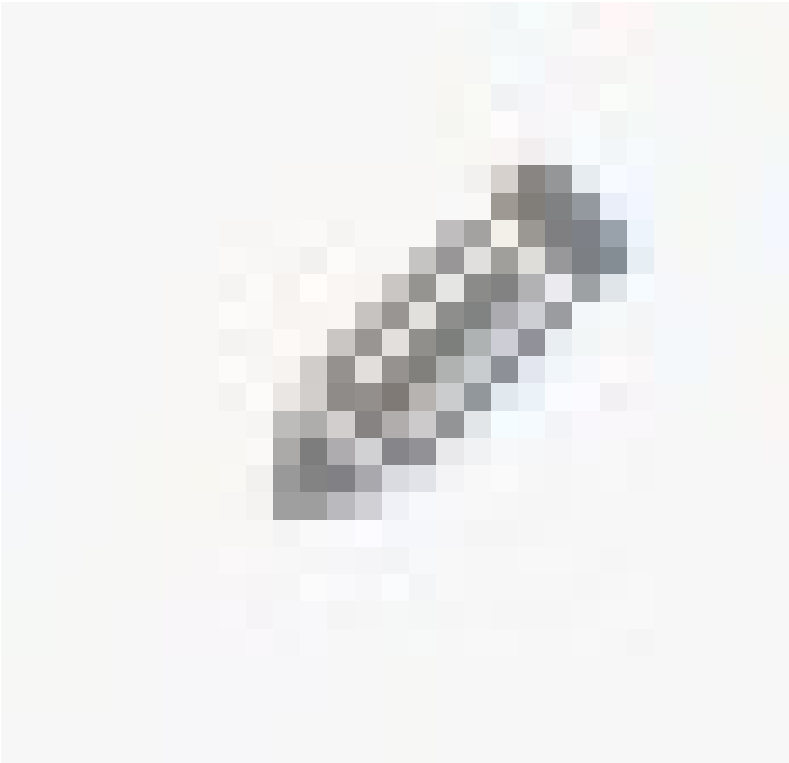
Quando você seleciona o Localização Um mapa é exibido onde é possível pressionar o botão refrescar Para saber em tempo real a localização do especialista, o número de telefone do especialista é mostrado adicionalmente caso o usuário precise se comunicar com ele, selecionando o botão Retornar As informações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



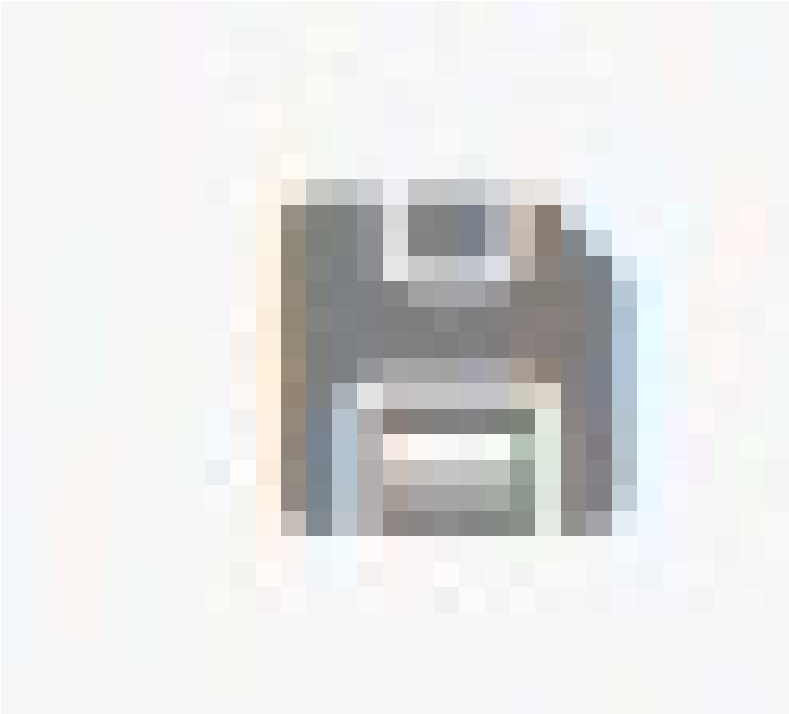
⚠ Nota: Nos estados Recibido, agendado e em movimento O cancelamento do pedido pode ser feito clicando no botão Cancelar caso o cliente o exija. O despachante também pode cancelar esses pedidos no aplicativo AFLS.

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

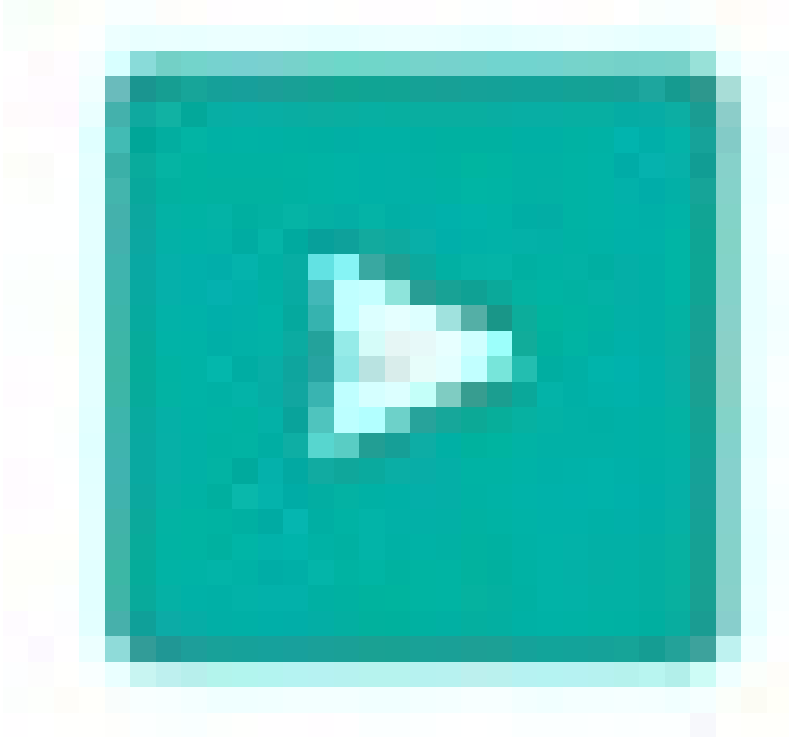


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



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.

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

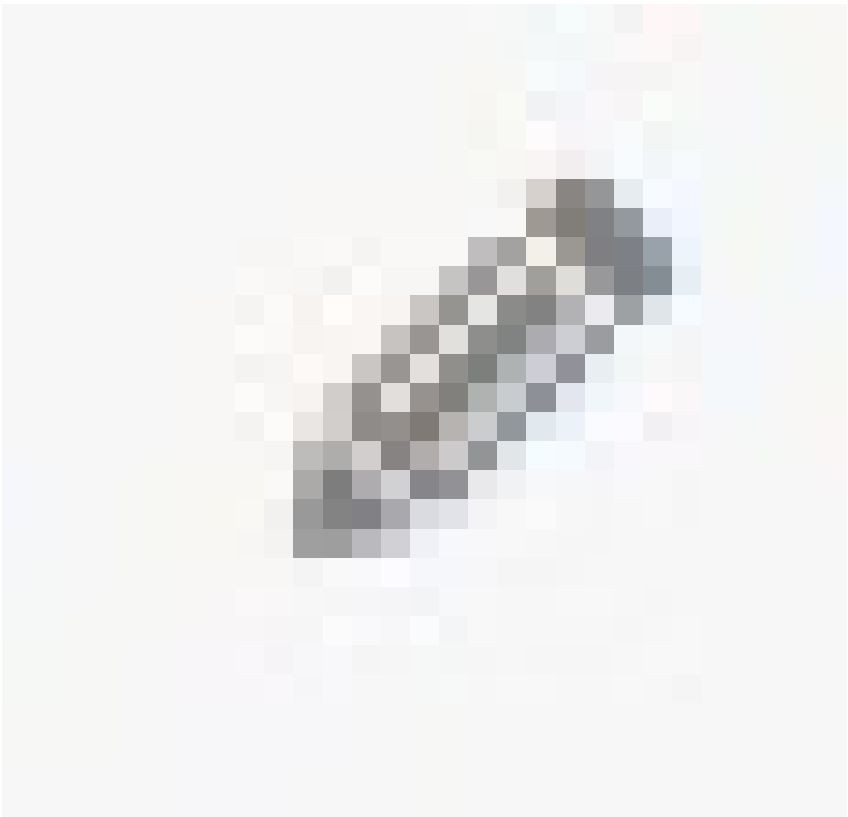
Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

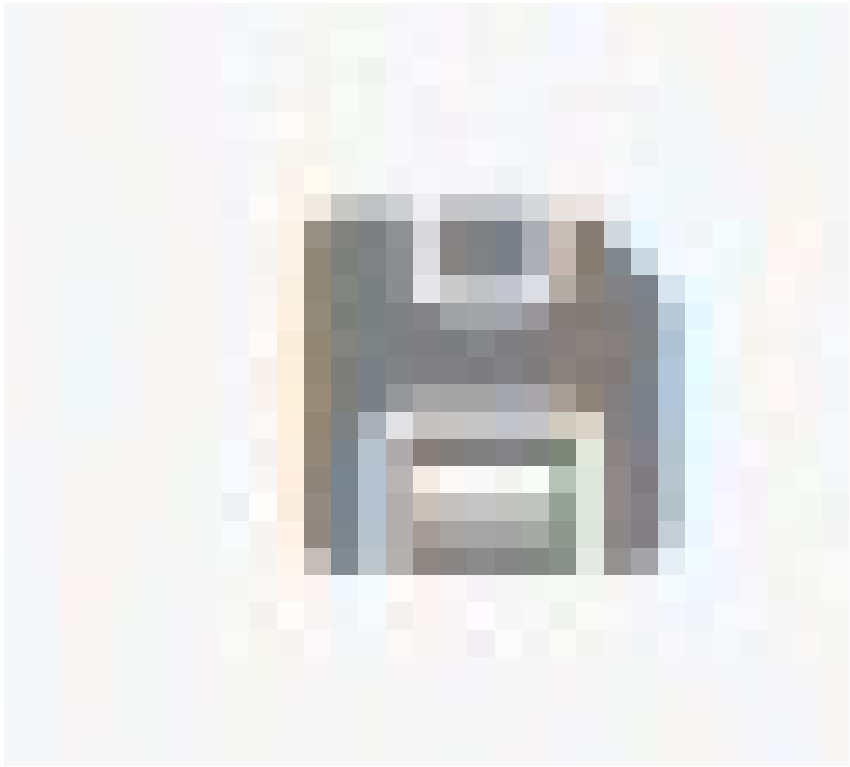
Participou

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

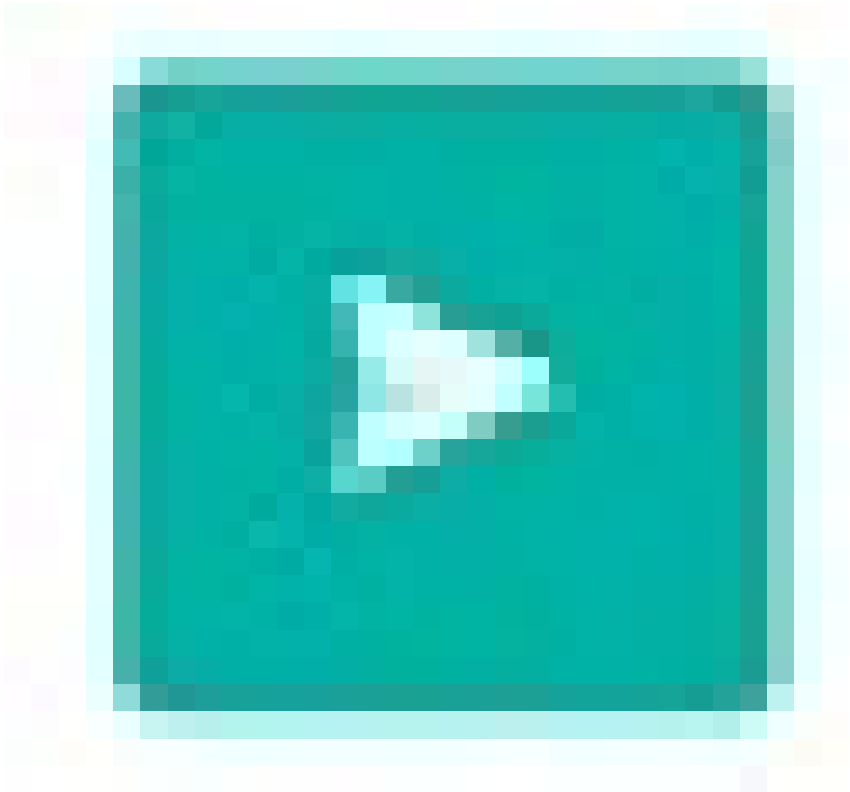


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



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.

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

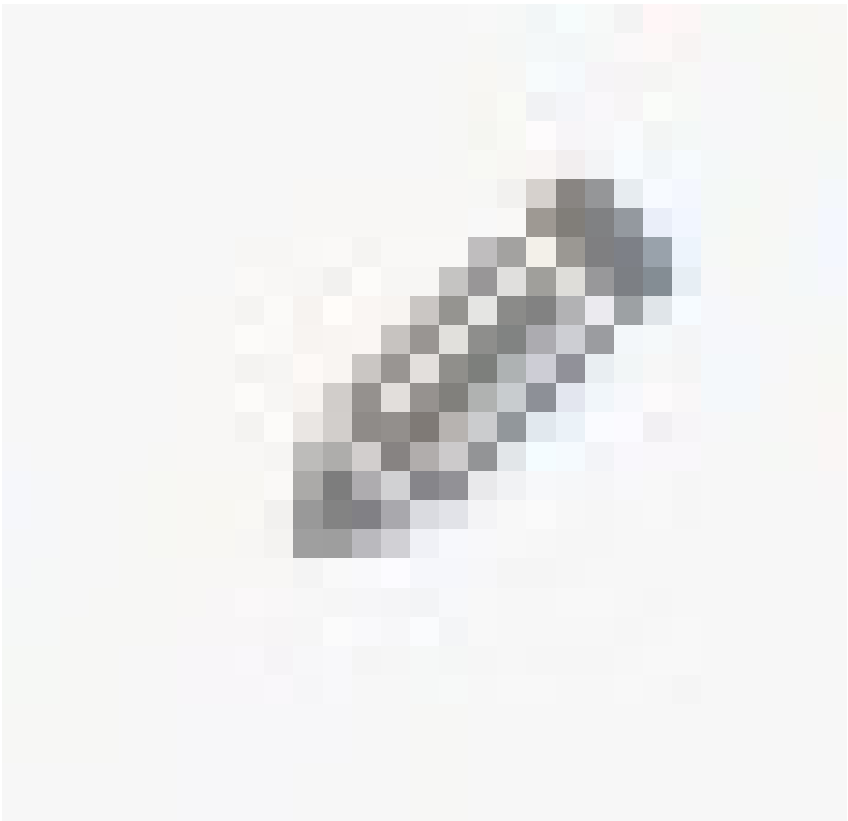
Escribir un mensaje...

Ir al Inicio

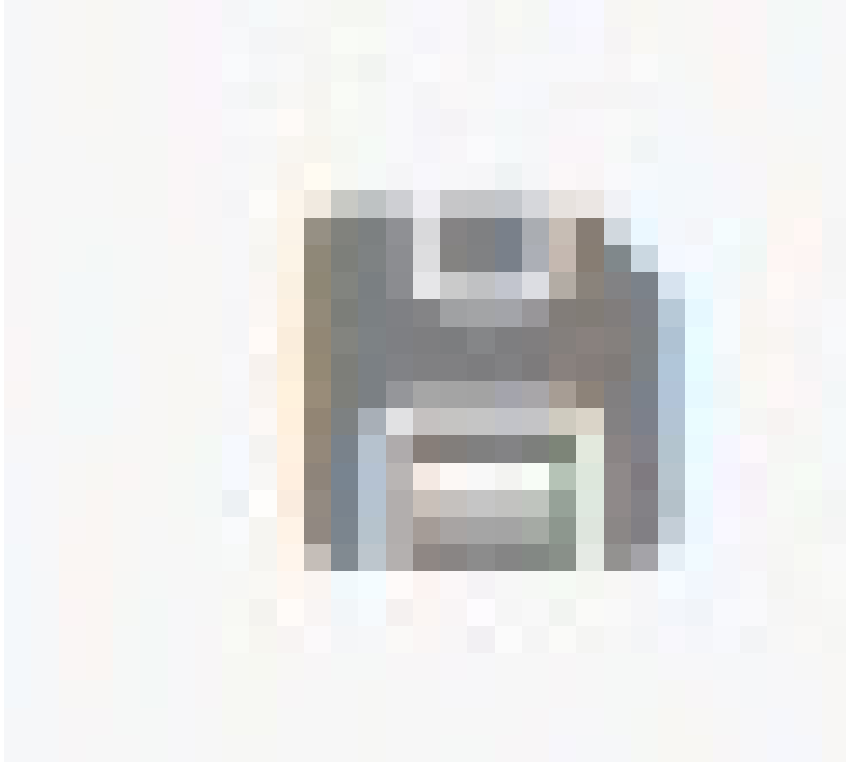
Cancelado

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

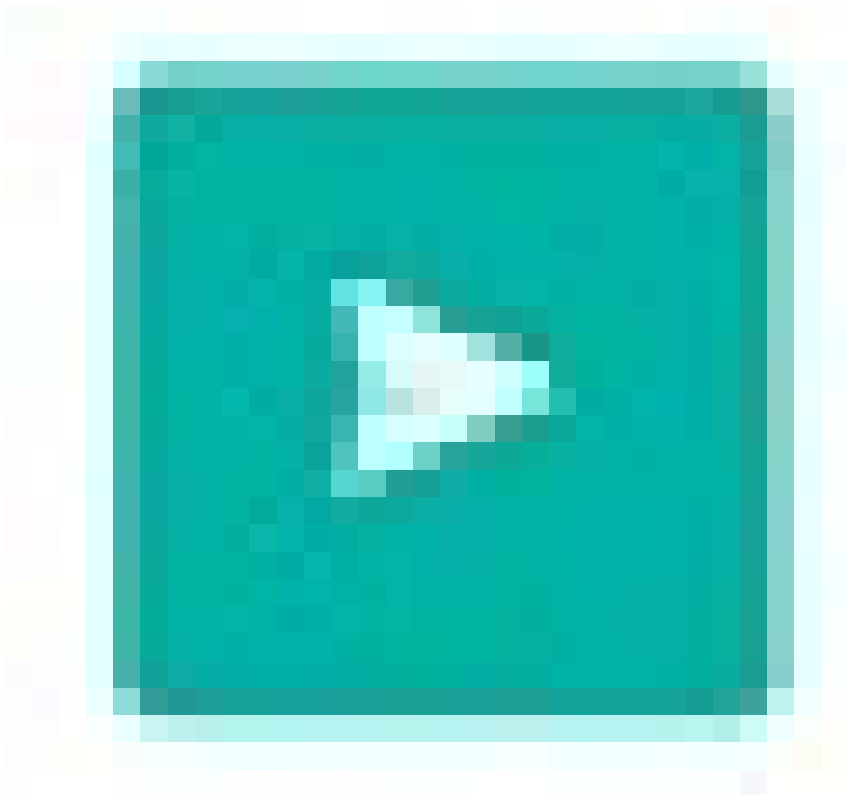


Todos os campos que possuem permissão de modificação estão habilitados para realizar sua respectiva atualização, após realizar os ajustes das informações dos campos adicionais para a solicitação, é necessário selecionar o salvar



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.

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

Serviço de tarifa

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

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

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

Descripción

[VER DETALLE](#)

¿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

¿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

¿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

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



Gracias,
su encuesta ha sido enviada.



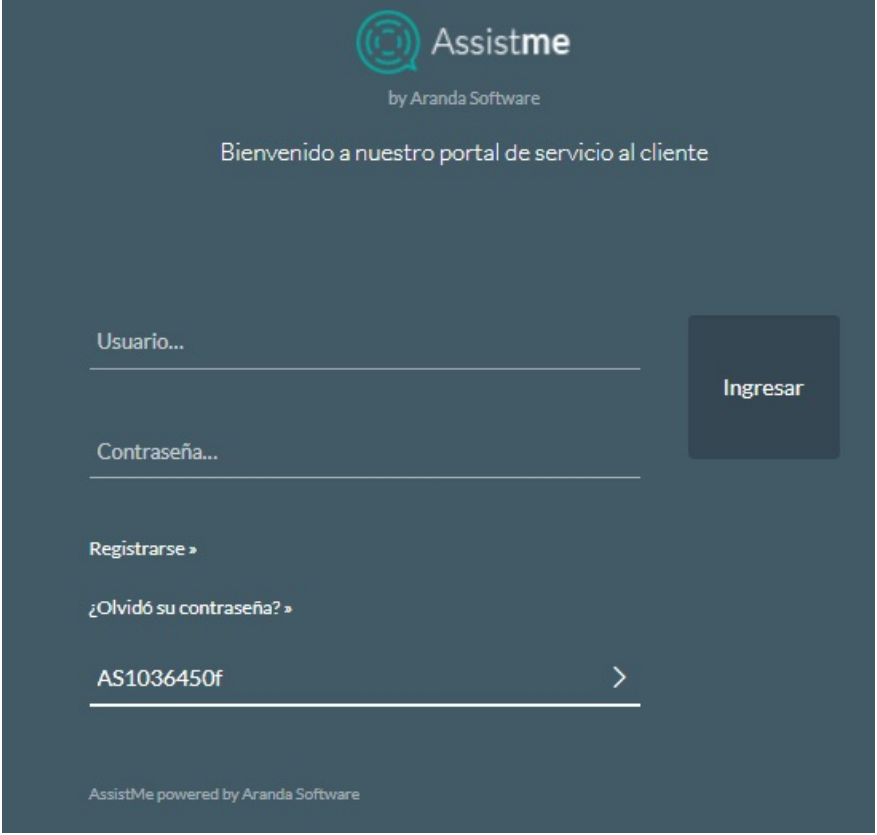
Hola,
esta encuesta ya ha sido respondida.

🚩 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

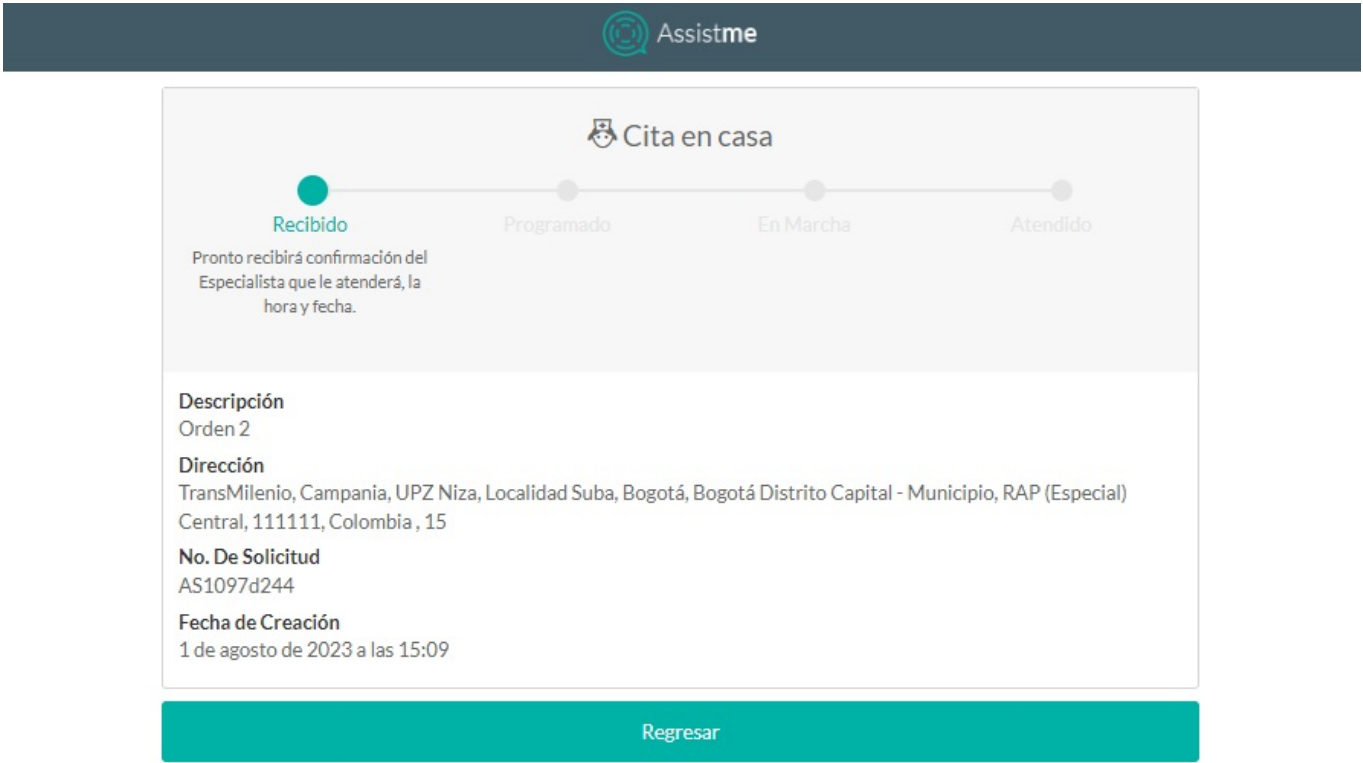
Neste campo, insira o Número da solicitação ou token que é atribuído para pedidos criados a partir do Assistme, uma vez inseridos, as respectivas informações das solicitações e seu status atual são exibidas:



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:

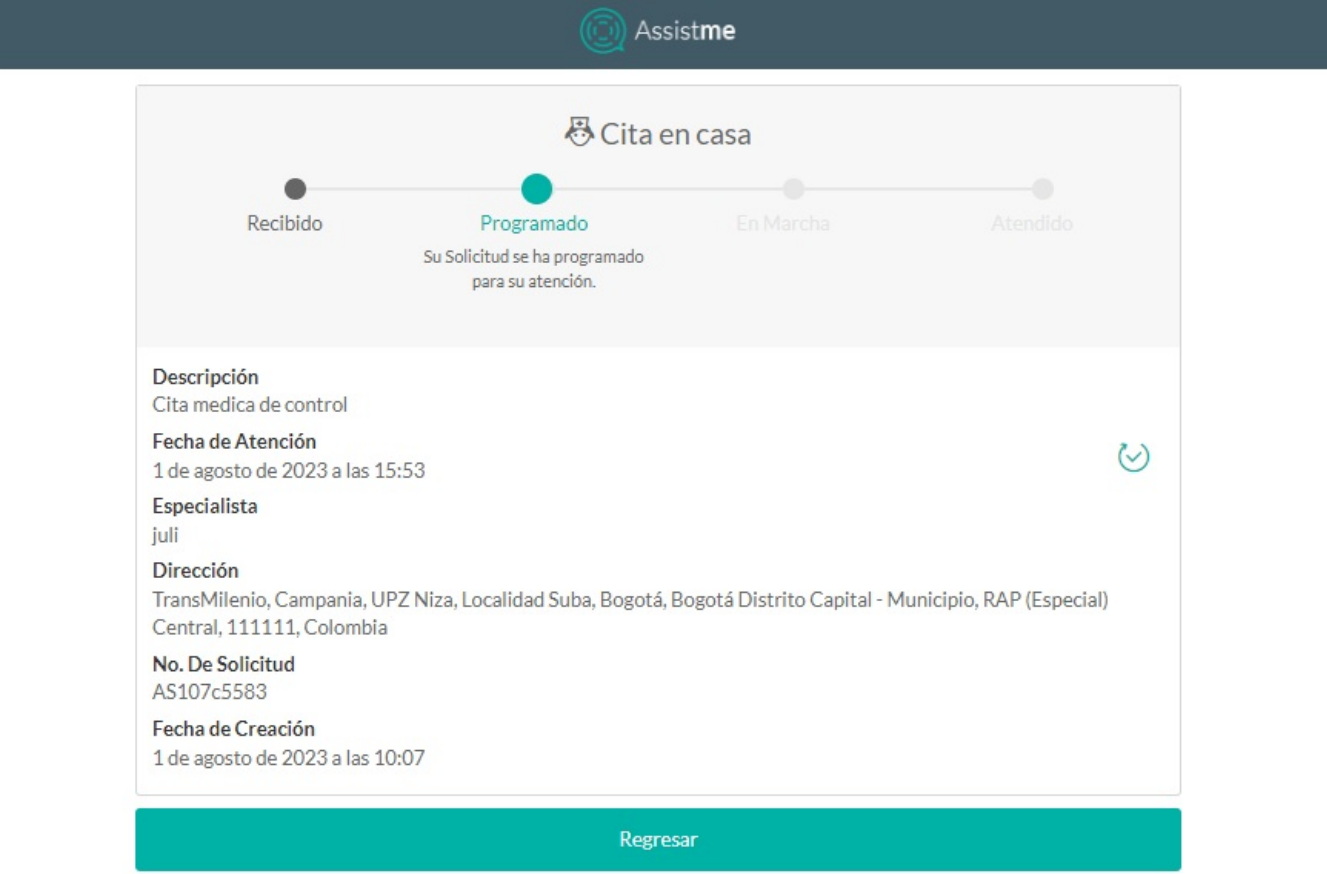
- Informação básica: Serviço, descrição, endereço, número do pedido e data de criação.



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:

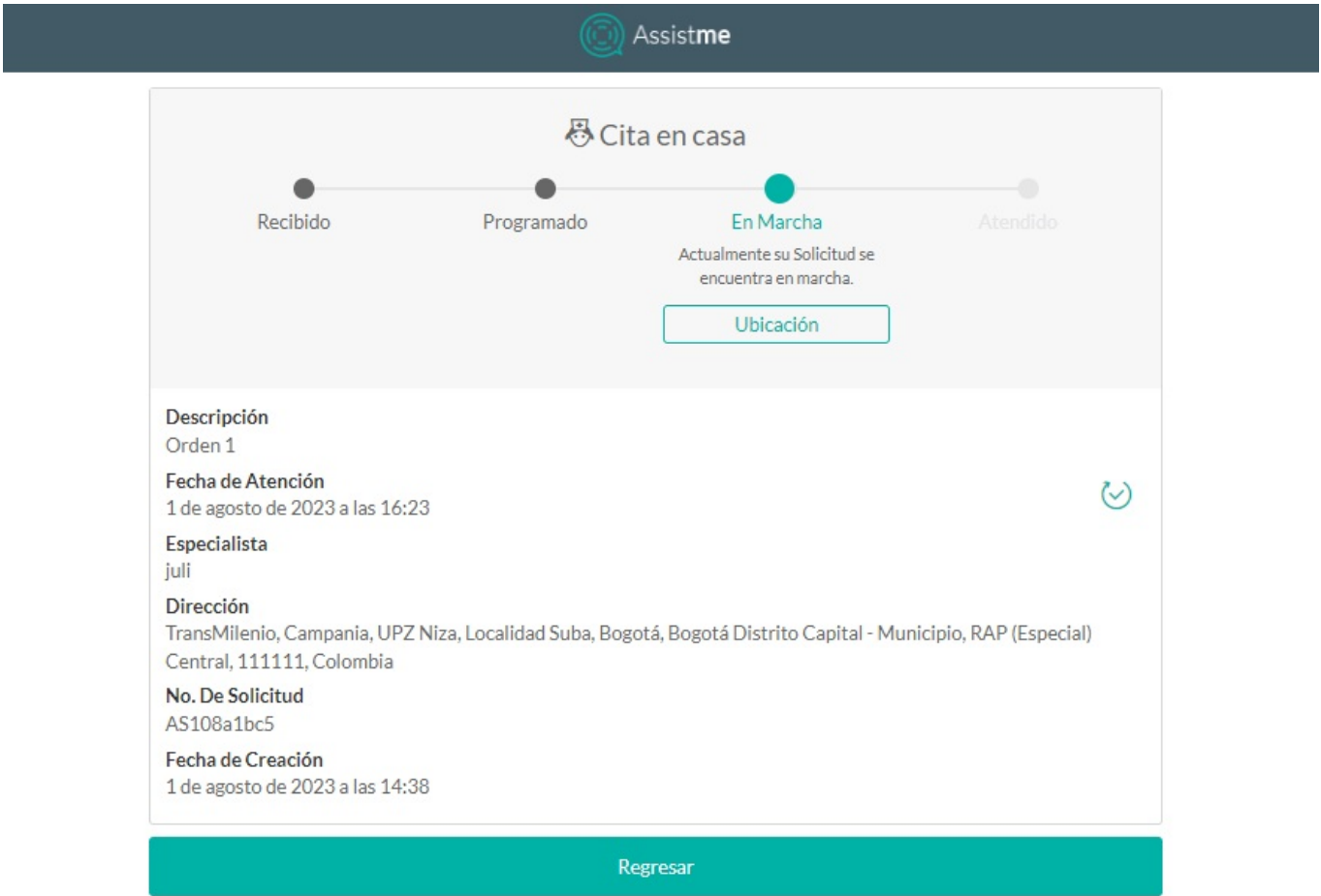
- Informação básica: Atendimento, descrição, data de atendimento, data de atendimento reagendado, especialista, endereço, nº da solicitação e data de criação.



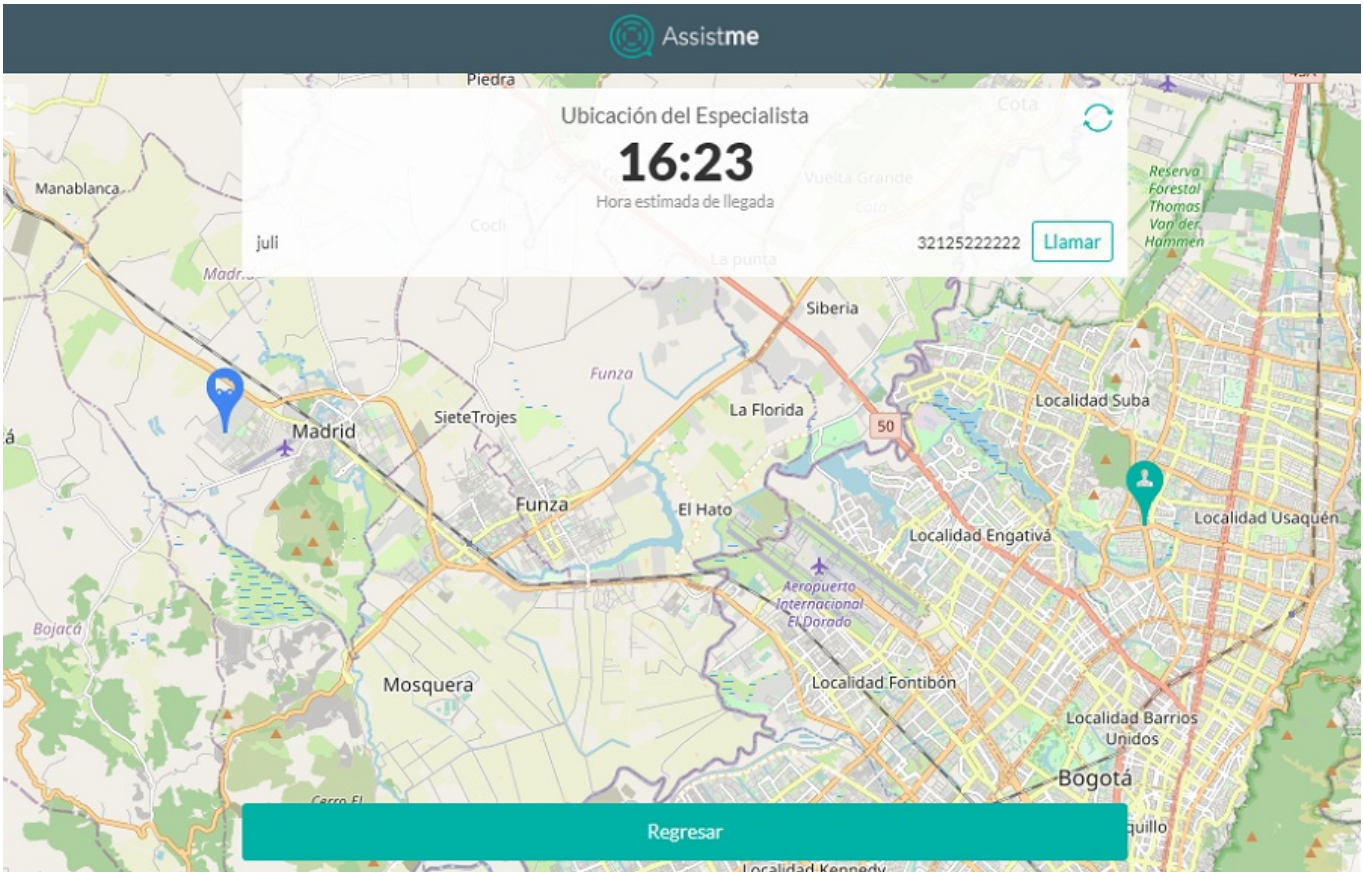
Vamos

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.



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.



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.

 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

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.

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