



Aranda Service Management

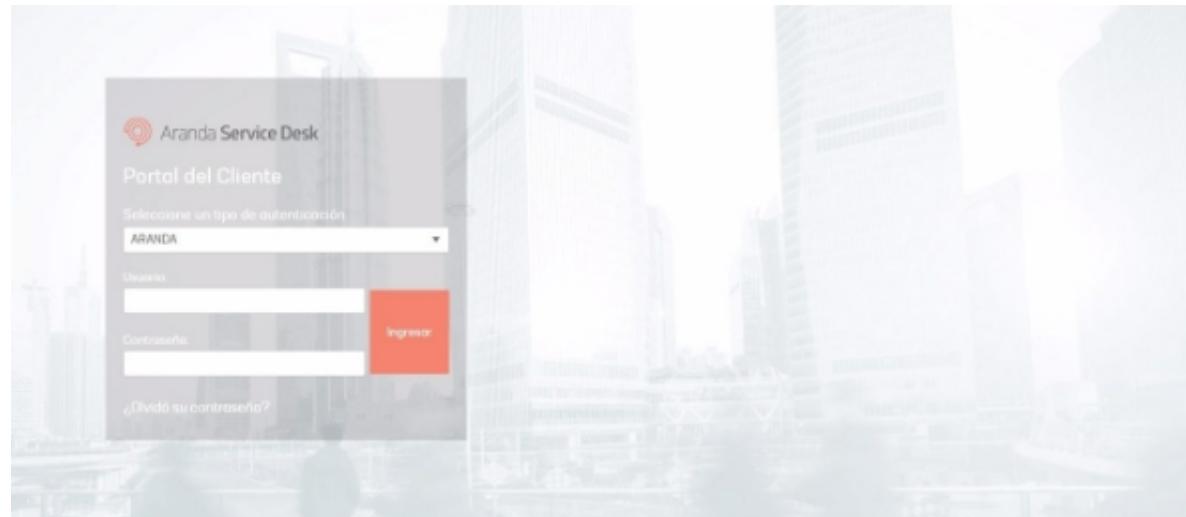
ASMS Customer

La consola de clientes de ASMS (ASMSCustomer)** es un sitio web de autoservicio donde los usuarios finales pueden realizar tareas tales como crear casos, consultar casos creados, responder encuestas de satisfacción, consultar la base de conocimientos y ver noticias, entre otras.

Ingreso a la consola

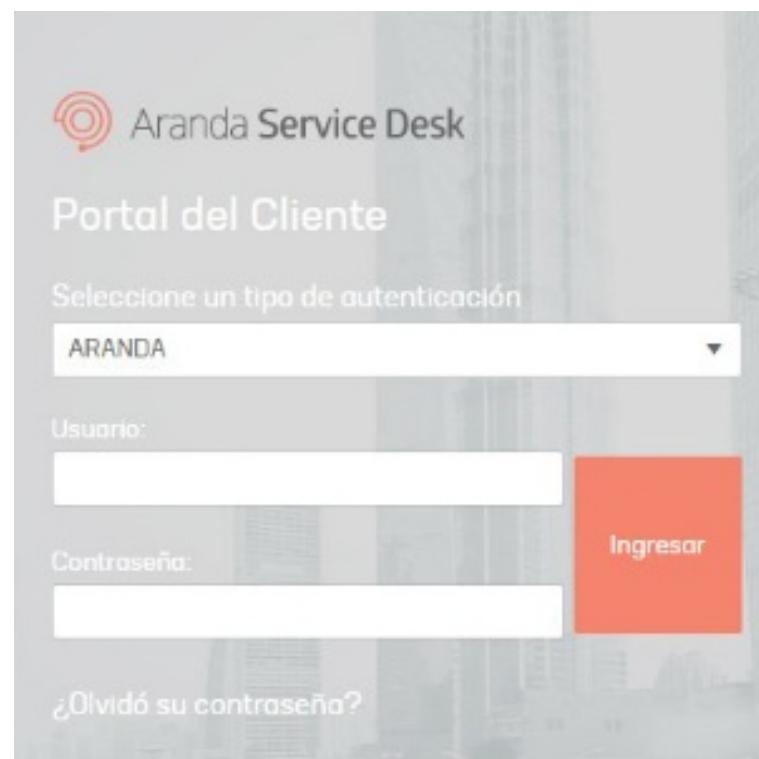
Ingreso a la consola

Ingresar a la consola de clientes a través de la siguiente URL: http://nombre_servidor:puerto/ASMSCustomer/



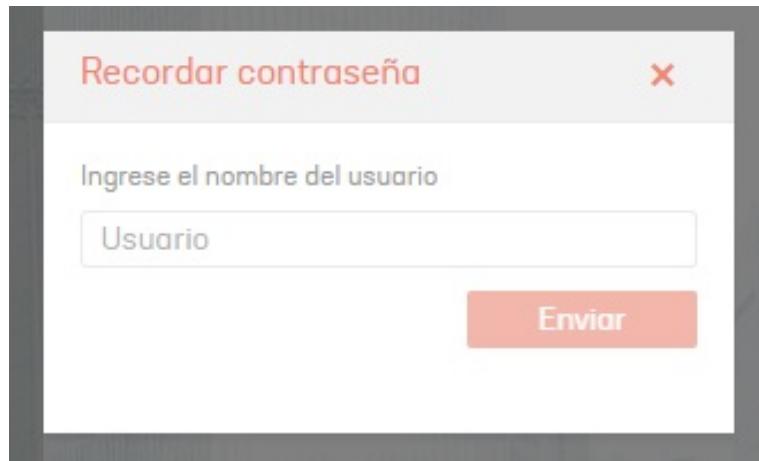
1. Autenticación

Seleccione el tipo de autenticación, ingrese el usuario y contraseña y haga clic en el botón Ingresar.



1. Recordar contraseña

Al hacer clic en el texto ¿Olvidó su contraseña?, aparecerá la siguiente ventana solicitando enviar el nombre de usuario para restituir la contraseña.



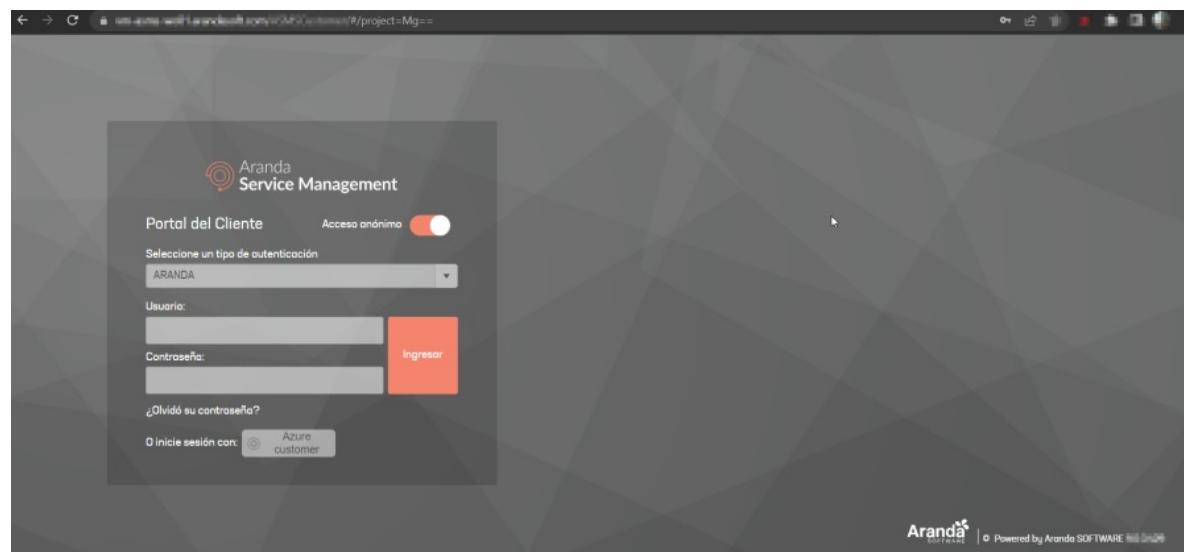
▷ **Nota:** la funcionalidad de recordar contraseña solo se habilita para usuarios locales, no se mostrará para usuarios del dominio.

Autenticación anónima

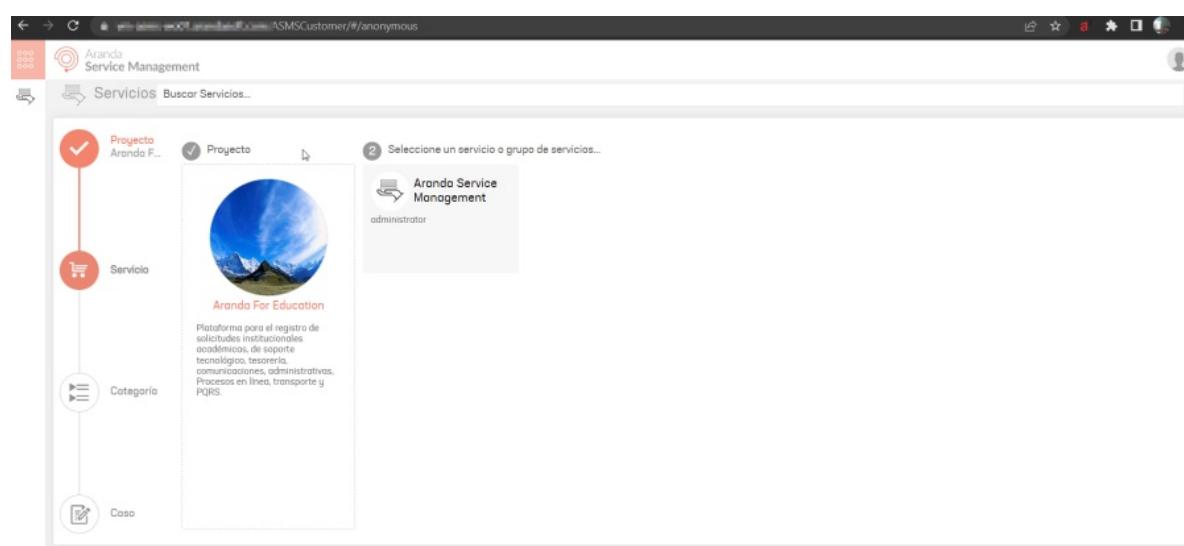
Para acceder de manera anónima al portal de usuario, tenga en cuenta lo siguiente:

- Asegúrese de tener habilitado el acceso anónimo en el proyecto.
- Ingrese al portal de usuario utilizando el enlace específico del proyecto. [Ver Proyectos ↪](#)

1. Una vez que acceda al portal de usuario utilizando el enlace del proyecto, active la opción “Acceso anónimo” y haga clic en el botón “Ingresar”.



Cuando haya iniciado sesión en el portal de usuario de forma anónima, podrá ver el proyecto y los servicios a los que tiene acceso para realizar la creación de casos. [Ver Crear un caso ↪](#)



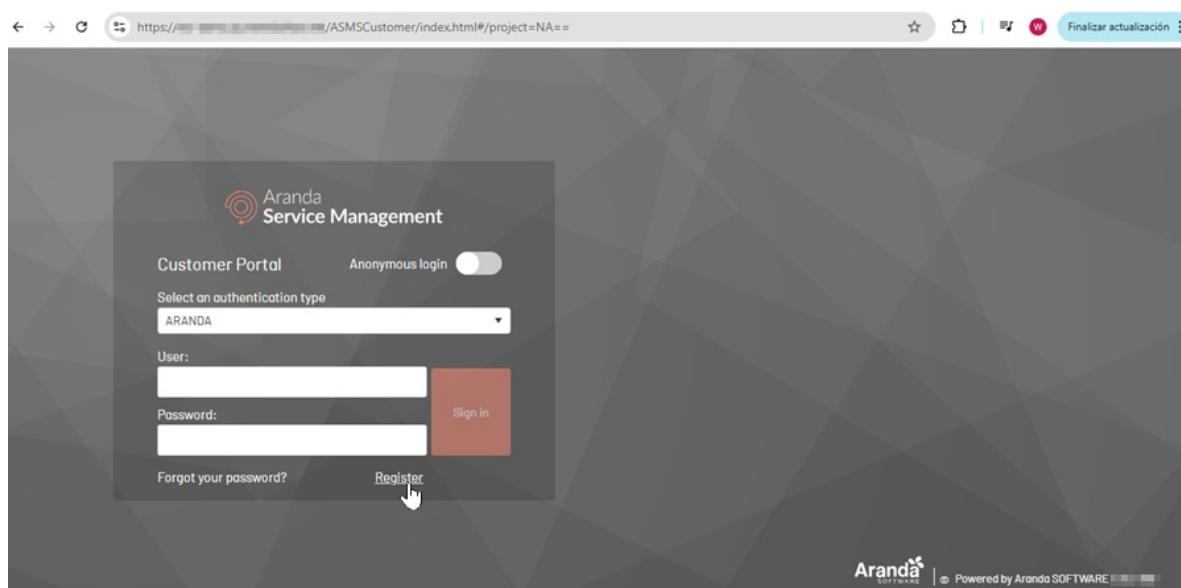
▷ **Nota:** al crear casos con usuario anónimo no se tiene en cuenta la configuración de detectar casos duplicados.

Autoregistro de Cliente

Requisitos previos

- Verifique que el autoregistro esté habilitado en el proyecto.
- Acceda al portal de usuario utilizando el enlace específico del proyecto. [Ver Proyectos ↴](#)

1. Acceda al portal de usuario mediante el enlace del proyecto y haga clic en el botón **Registrarse**.



2. Complete todos los campos requeridos en el formulario de Registro y haga clic en **Registrarse**.



Record

Please enter the information to complete the registration.
All fields marked with (*) are required.

Name:(*)

Cristian Suarez

Email:(*)

[REDACTED]@gmail.com

Confirm email:(*)

[REDACTED]@gmail.com

Identification number:(*)

1014587987

Phone:(*)

1014587987

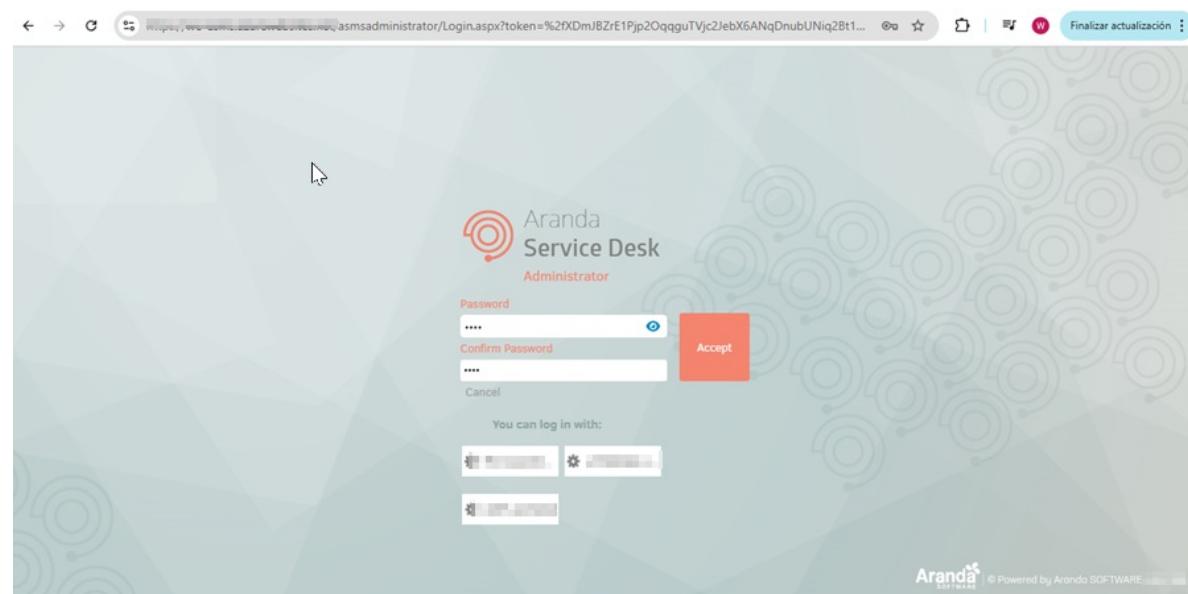
Register

Cancel

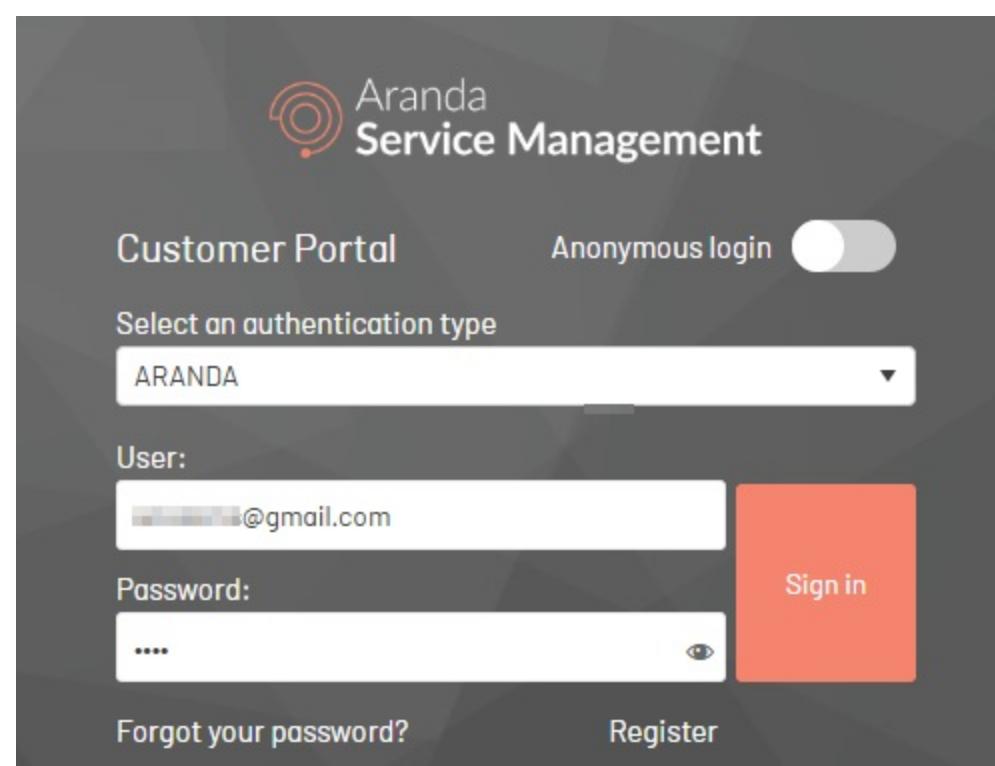
3. Al completar el registro exitosamente, recibirá un correo electrónico con las instrucciones para crear su contraseña.

The screenshot shows an email inbox interface. At the top, there is a search bar labeled "Buscar correo" and a filter icon. Below the search bar are standard email controls: back, forward, reply, delete, etc. The main content area displays an email from "ASMS notificaciones" with the subject "Confirmación de registro de usuario". The message body contains the following text:
Dear user: Cristian Suarez
You are registered in the project: Gestión Humana
Phone: 3118345878
Email: [\[REDACTED\]@gmail.com](#)
Enter [here](#) to assign your password

4. Haga clic en el enlace de asignación de contraseña que se encuentra en el correo electrónico. Se abrirá una página donde deberá ingresar su nueva contraseña y confirmarla en el campo Confirmar contraseña.



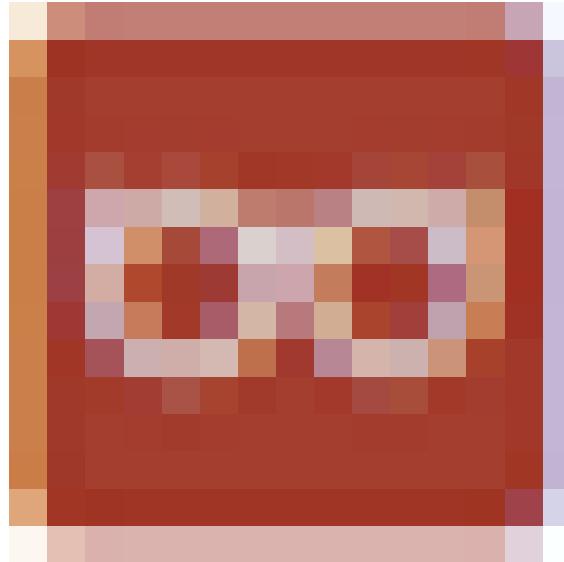
5. Después de asignar y confirmar su contraseña, haga clic en el botón Aceptar. Será redirigido al portal de usuario. Para iniciar sesión, ingrese su dirección de correo electrónico en el campo Usuario y la contraseña asignada en el campo Contraseña.



Vista guiada

Recorrido guiado

Al ingresar por primera vez a la consola de ASMS Customer, haga clic en el ícono

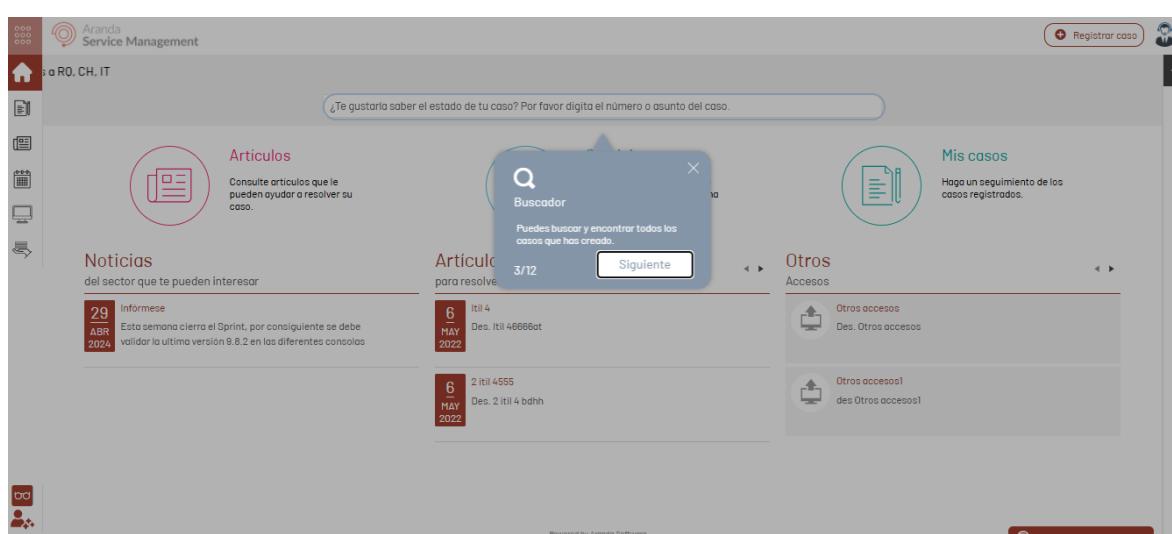


ubicado en la parte inferior izquierda de la página principal.

Se habilita una ventana con un mensaje de bienvenida. Haga clic en el botón Siguiente para iniciar el recorrido.



El recorrido guiado habilita unas ventanas donde se presentan los contenidos básicos e información pertinente de las funcionalidades principales de la consola.



► Nota:

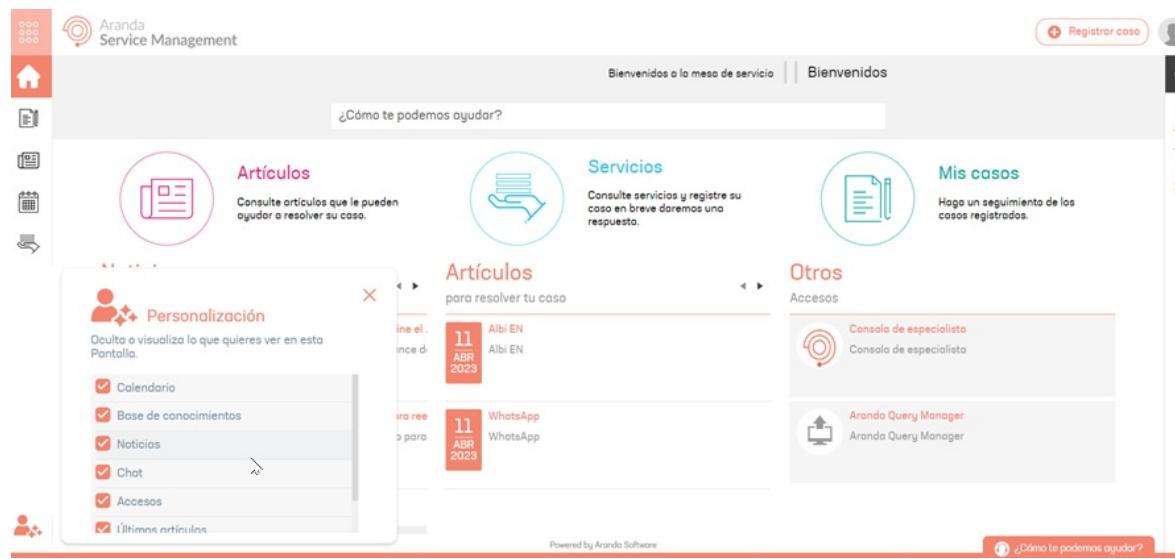
- El ícono estará disponible solo en la ventana principal del portal.

Personalización de la página de inicio

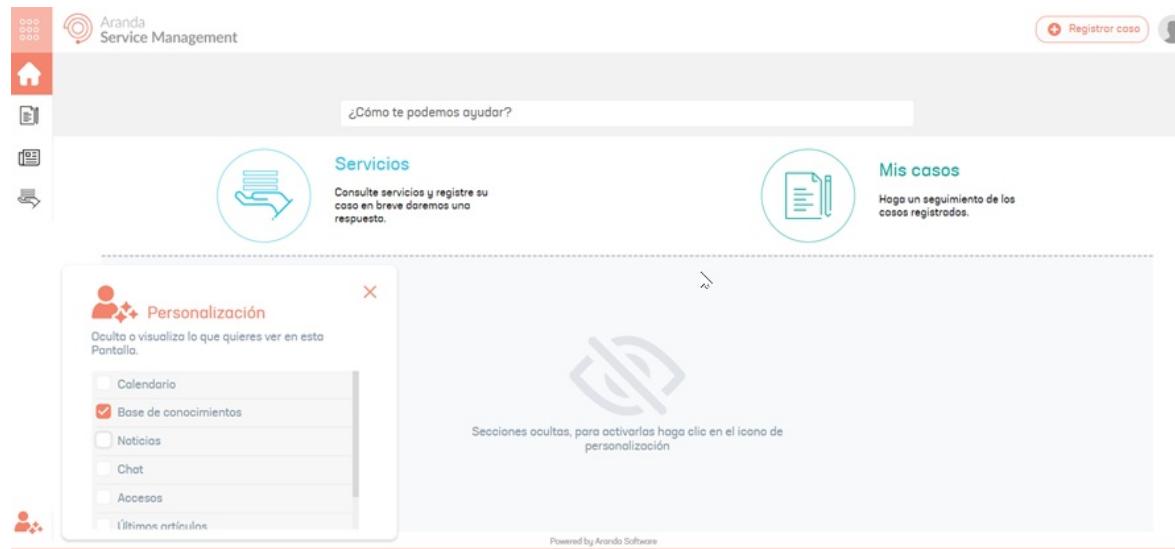
Personalización de la página de inicio

Esta funcionalidad permite al usuario ocultar diversas secciones de la página de inicio del portal de usuario.

1. Haga clic en el ícono de "Personalización" ubicado en la parte inferior izquierda de la pantalla.

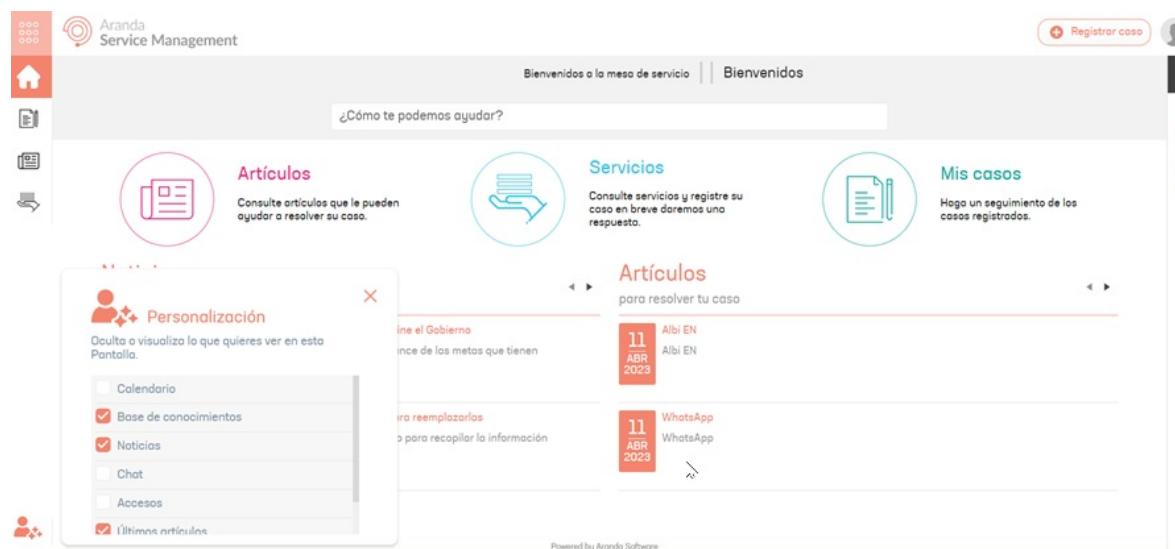


2. Desmarque las opciones que desea ocultar de la página de inicio.



▷ Nota: Las únicas opciones que no se pueden ocultar son "Servicios" y "Mis casos".

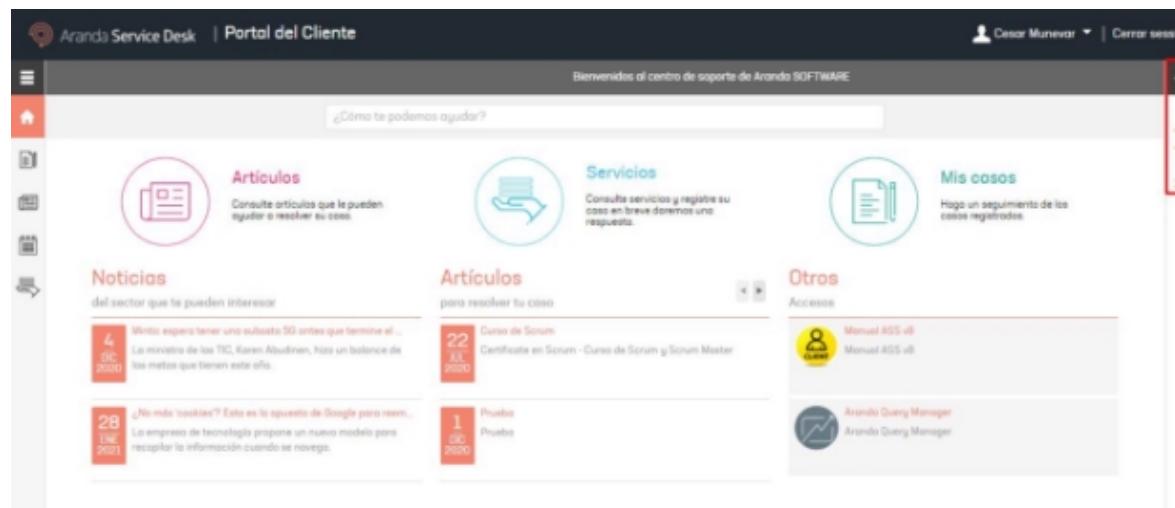
3. Para volver a mostrar las opciones ocultas, abra nuevamente la opción de personalización y marque las opciones que desea volver a mostrar.



Panel de novedades

En el panel de novedades se muestran las encuestas y aprobaciones pendientes del usuario, así como las noticias publicadas en el portal.

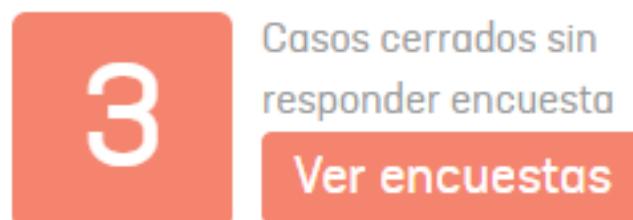
Para acceder al panel de novedades, haga clic en la flecha ubicada en la esquina superior derecha de la pantalla.



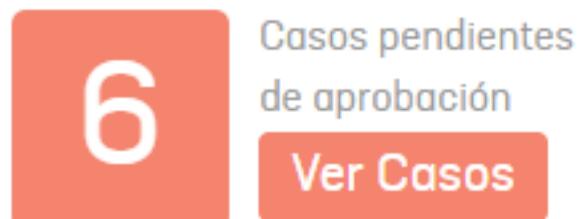
Se desplegará el panel mostrando el número de encuestas y aprobaciones pendientes por responder, así como los enlaces para acceder a las noticias publicadas.

> Novedades

Encuestas Pendientes



Aprobaciones pendientes



Noticias

Mintic espera tener una su...

13 de junio de 2023

La ministra de las TIC, Karen Abudinen, hizo un balance de las metas que tienen este año.

¿No más 'cookies'? Esta es ...

13 de junio de 2023

La empresa de tecnología propone un nuevo modelo para recopilar la información cuand...

Encuestas pendientes

Haga clic en el botón Ver encuestas y se mostrará el listado de encuestas pendientes y el número de caso

correspondiente.

Encuestas	
Encuesta de satisfacción	Caso CH-160 Responder
Encuesta de satisfacción	Caso CH-162 Responder
Encuesta de satisfacción	Caso CH-166 Responder
Encuesta de satisfacción	Caso CH-201 Responder
Encuesta de satisfacción	Caso CH-215 Responder
Encuesta de satisfacción	Caso CH-288 Responder
Encuesta de satisfacción	Caso CH-319 Responder
Encuesta de satisfacción	Caso CH-338 Responder
Encuesta de satisfacción	Caso CH-340 Responder
Encuesta de satisfacción	Caso CH-341 Responder
Encuesta de satisfacción	Caso CH-342 Responder

Al hacer clic en el botón Responder, se abrirá una nueva pestaña con la encuesta de satisfacción.

The screenshot shows a survey titled "Encuesta de Satisfacción al Cliente" (Client Satisfaction Survey). It includes a header with the survey title, version information ("Encuesta Licencias Versión 9"), and a case code ("RF-105962-2-56393"). Below the header, there are three numbered questions:

- 01: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta a la solicitud? * (dropdown menu with 5 stars)
- 02: ¿Las licencias entregadas cumplen con lo requerido? * (radio buttons: Si, No)
- 03: ¿Las licencias entregadas se registraron correctamente en su ambiente de Aranda Versión 9? * (radio buttons: Si, No)

Al hacer clic en el botón VER DETALLE se despliega una nueva ventana con la descripción y solución del caso.

Código del caso : RF-105962-2-56393	
Descripción	Solución
Se genero el reporte solicitado en la especificación, se recomienda crearle algún tipo de filtro para hacerlo mas ligero ya que en ambientes internos de pruebas genera unas 14 mil hojas de reporte.	

Cuando termine de diligenciar la encuesta, haga clic en el botón Enviar Encuesta.

The screenshot shows the survey completion interface. It displays the same three questions as the previous screenshot, plus one additional question (04) about closing the case:

- 01: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de respuesta a la solicitud? * (dropdown menu with 5 stars)
- 02: ¿Las licencias entregadas cumplen con lo requerido? * (radio buttons: Si, No)
- 03: ¿Las licencias entregadas se registraron correctamente en su ambiente de Aranda Versión 9? * (radio buttons: Si, No)
- 04: ¿Dá por cerrado el caso? * (radio buttons: Si, No)

At the bottom right is a large red button labeled "Enviar Encuesta".

Aprobaciones pendientes

Al hacer clic en el botón "Ver Casos", se despliega una lista con las aprobaciones pendientes y el número de caso

correspondiente.

Aprobación	Caso	Opción
Aprobación interna	RF-2053	Votar
Aprobación interna	RF-2347	Votar
Aprobación cliente	RF-2352	Votar
Aprobación interna	RF-2351	Votar
Aprobación interna	RF-2348	Votar
Aprobación interna	RF-2353	Votar

▷ Nota: Si el usuario tiene el rol de especialista y cliente, y tiene asignado aprobaciones para estos dos roles, las aprobaciones se mostrarán dentro de este listado.

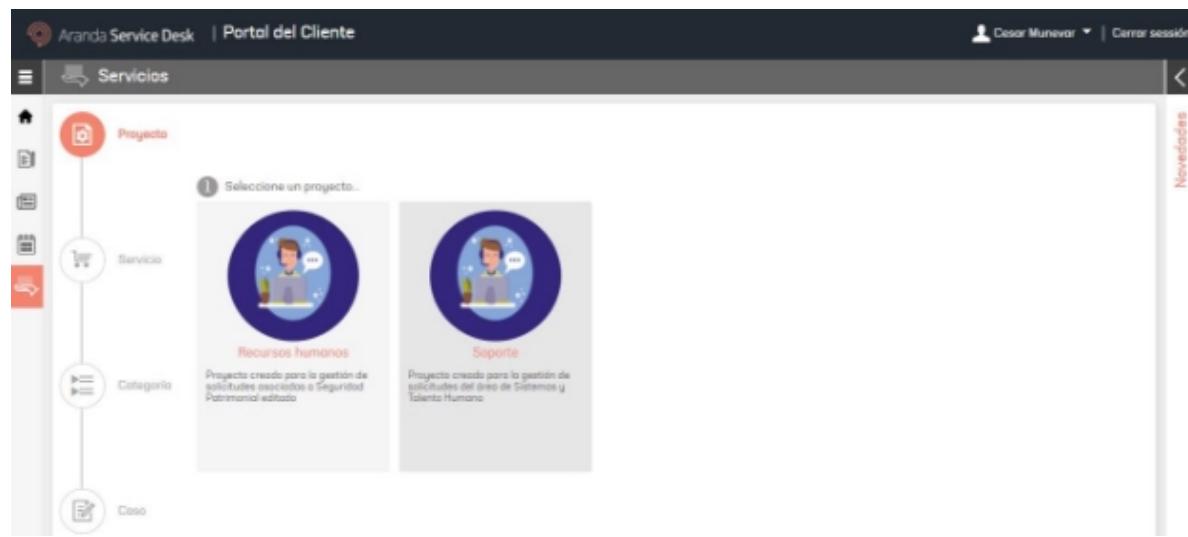
Cuando haga clic en el botón “Responder”, se habilita una pestaña con la información del caso y las opciones para aprobar o rechazar el caso.

Crear un caso

Crear un caso

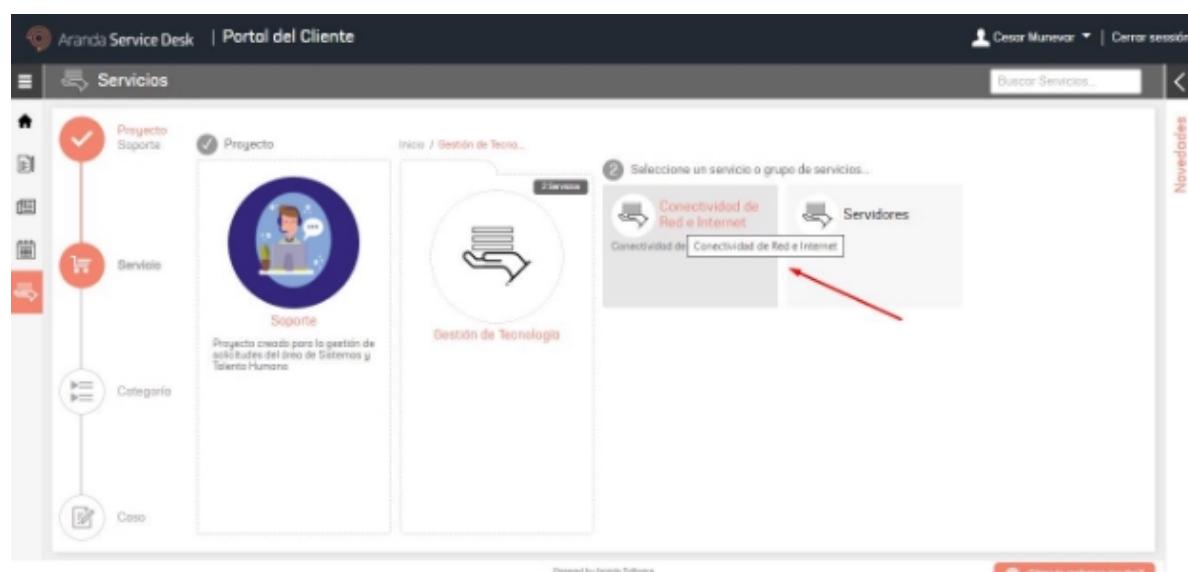
Para crear un caso haga clic en Servicios en la parte central de la pantalla. También puede acceder desde el menú principal de la consola.

Seleccione el proyecto en el cual desea crear el caso.

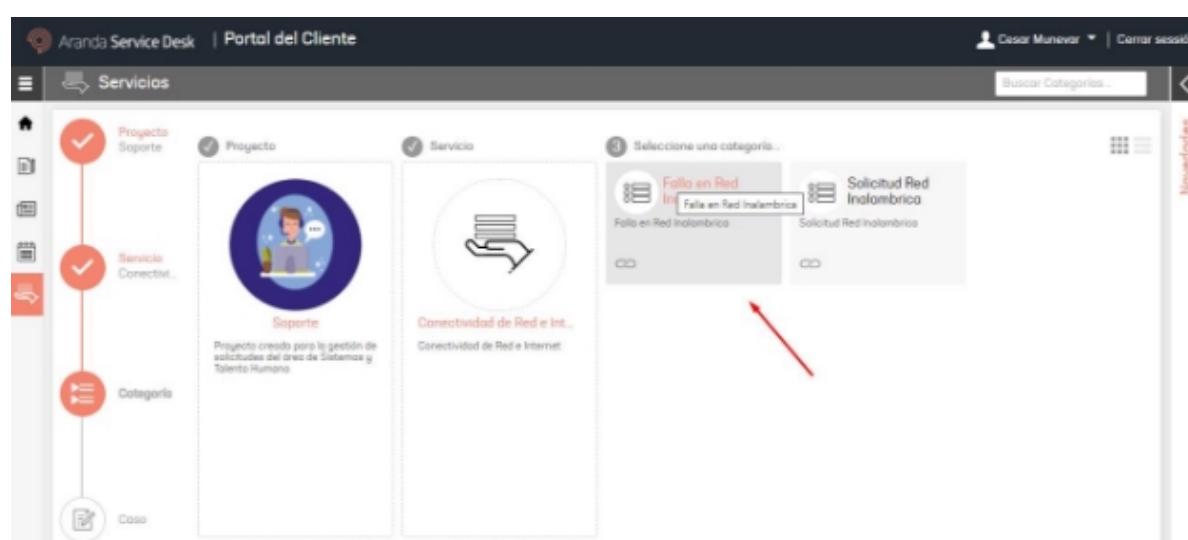


▷ Nota: En la parte izquierda se visualiza una línea de avance donde el primer paso es la selección del proyecto. Durante el proceso, podrá usar la línea de avance para regresar a cualquier paso anterior.

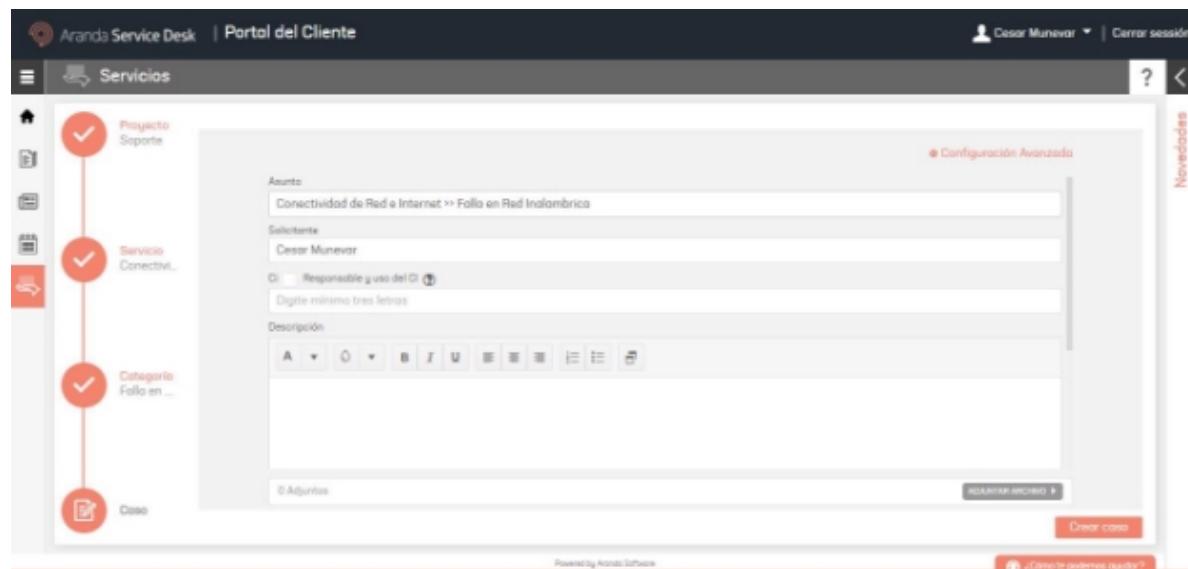
Se mostrará el servicio o grupos de servicios asociados al proyecto seleccionado. Elija el servicio sobre el cual desea crear el caso.



Una vez seleccionado el servicio, se mostrarán las categorías asociadas, elija la categoría sobre la cual desea crear el caso.

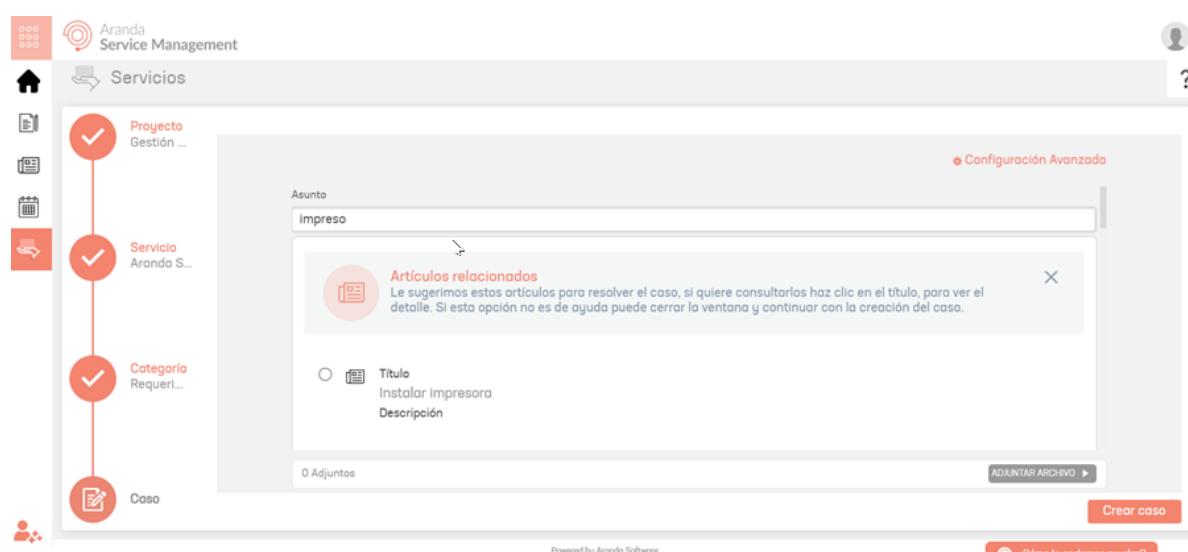


Se abrirá el formulario de creación de casos. Allí digite el asunto, la descripción del caso, diligencie los campos adicionales y adjunte los archivos necesarios.

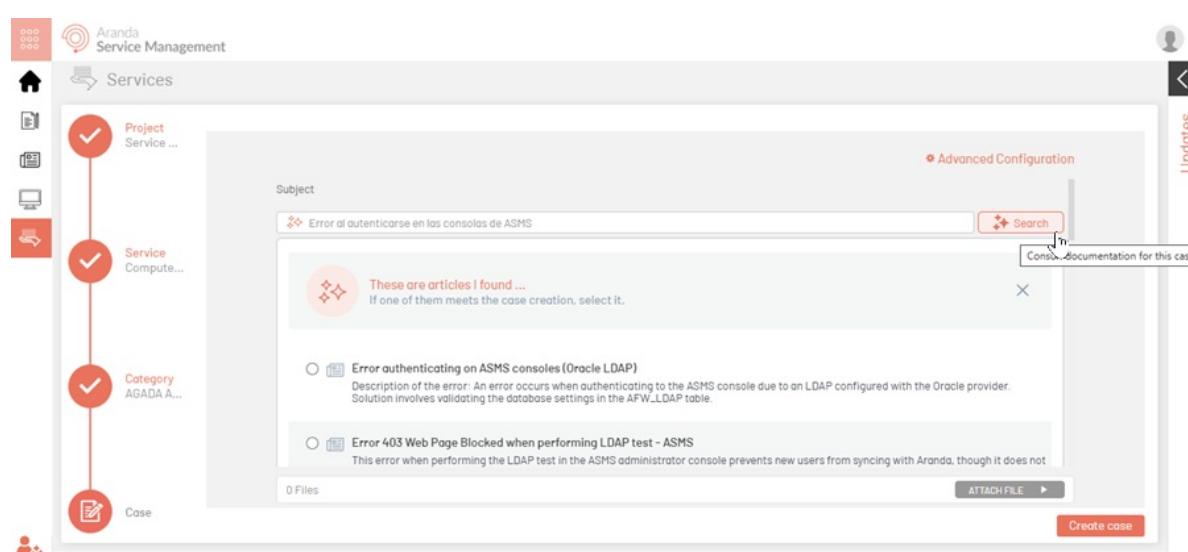


En el campo "Asunto" existen dos escenarios dependiendo de la configuración:

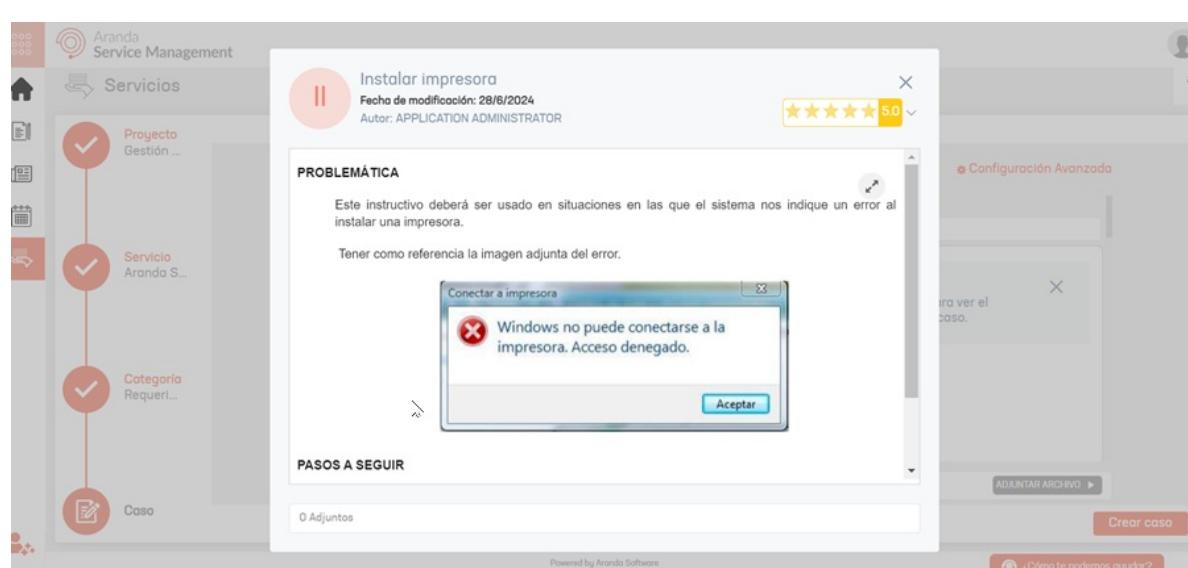
- Sin búsqueda inteligente habilitada: Al ingresar texto en el campo Asunto, se listarán automáticamente los artículos coincidentes. La búsqueda se realiza por título, descripción, identificador, palabras clave y/o contenido del artículo.



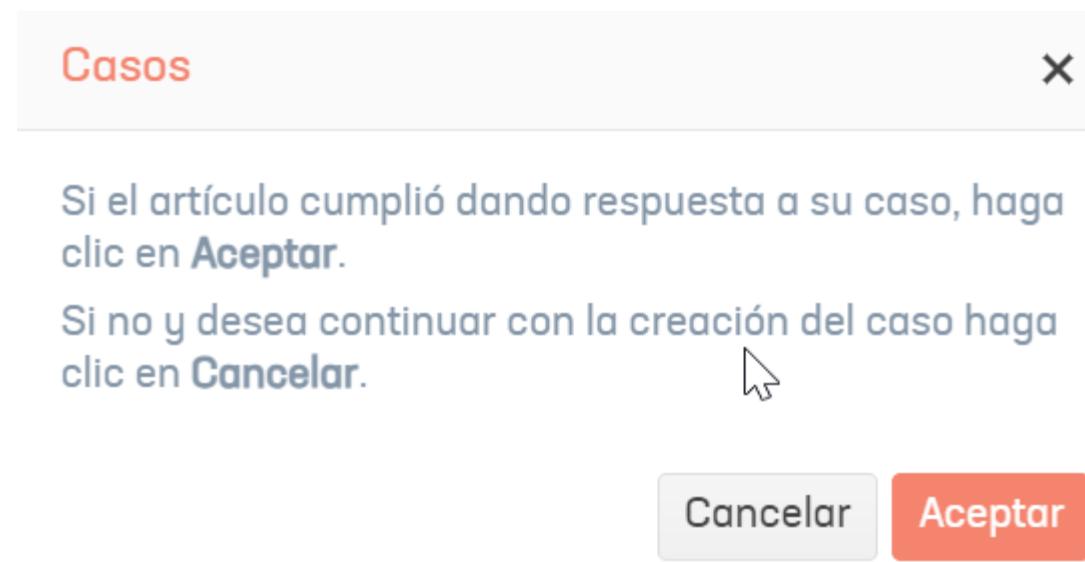
- Con búsqueda inteligente habilitada: Se mostrará el botón "Buscar". Al ingresar el asunto y hacer clic en este botón, se realizará una búsqueda avanzada sobre el contenido y los archivos adjuntos de los artículos disponibles. Se mostrarán hasta un máximo de 7 artículos basados en la información encontrada. Ver [Configuración AI](#)



Haga clic sobre el artículo de interés para visualizar su contenido.



Si el artículo responde al caso que está registrando, marque la casilla para asociarlo. Se mostrará la siguiente ventana:



Al hacer clic en "Cancelar", el artículo no se asociará. Al hacer clic en "Aceptar", se creará el caso y el artículo se asociará al caso.

Nota:

- Si existen campos adicionales obligatorios, se solicitarán una vez haga clic en el botón "Aceptar".
- Si hay un estado con el comportamiento "Cierre por defecto" en el flujo de estados, el caso se creará automáticamente como cerrado.
- Si no existe un estado con el comportamiento "Cierre por defecto" en el flujo de estados, el caso se creará en el primer estado del flujo.

Adjuntos

Los tipos de archivos permitidos por la aplicación para añadir adjuntos están definidos en una lista blanca que sólo es modificable desde el archivo webconfig del sitio (ASMSCustomer). La decisión de usar esta lista blanca se da por lineamientos de hacking ético que se han aplicado después de pruebas de vulnerabilidad realizadas en la aplicación.

Extensiones de Archivo

zip, rar, emz, 7z, docx, pdf, txt, inx, xlsx, doc, evt, log, xls, rdlx, svclog, pml, xlsm, aam, prc, rtf,
pptx, dmp, repx, ppt, jpeg, jpg, png, gif, tif, vsd, vsdx, svg, dsf, bmp, jfif, ico, emf, bmp, avi,
webm,
mp4, msg, eml, resx, cll, sql, rdl, config, amk, bak, css, csv, dll, mov, xml.

La consola permite crear casos a nombre de otro cliente, para ello en el campo **Solicitante** busque y seleccione el nombre del usuario.

The screenshot shows the 'Servicios' section of the Aranda Service Desk portal. A modal window is open for creating a new case. The 'Solicitante' field is highlighted with a red box, showing the value 'clic'. The modal also contains fields for 'Asunto' (Subject), 'Descripción' (Description), and 'Adjuntos' (Attachments). At the bottom right of the modal is a red button labeled 'Crear caso' (Create case).

- Nota: El cliente solicitante debe estar previamente asociado al proyecto y/o servicio para que se visualice en la búsqueda.

Finalice haciendo clic en el botón **Crear caso**. Se confirmará la creación del caso y se abrirá el listado de casos.

The screenshot shows the 'Mis casos' (My Cases) page. On the left, there is a list of cases with their titles, dates, and status. One case, 'Caso IM-1848-1-129', is selected and its details are shown in a modal on the right. The modal displays the case number, date registered, condition (ANALIZADO), client (Cesar Munevar), service (Connectividad de Red e Internet), and notes. The notes section contains the text: 'Tengo problemas de conexión a internet.' At the bottom right of the modal is a red button labeled 'Cerrar caso' (Close case).

Identificación automática de casos duplicados

Al momento de registrar un nuevo caso, si se tiene configurada la identificación de casos duplicados en el tipo de caso y proyecto, la herramienta valida que los siguientes elementos sean iguales, para confirmar el elemento como duplicado o no:

- Proyecto.
- Tipo de caso.
- Servicio.
- Categoría.
- Cliente.
- Asunto.
- Tiempo configurado en consola administración (Se tiene en cuenta por segundos).

Opciones al tener casos duplicados

Si existen uno o más casos que coincidan con cada uno de los criterios, se informa al usuario, indicándole la lista de casos encontrados como posibles duplicados.

El usuario dispondrá de las opciones de agregar una nota pública para todos los casos de la lista o continuar con la creación del nuevo caso.

Advertencia de casos duplicados

X

Actualmente, existen **1 Casos Coincidentes** con el caso que está creando.

RF-25-31-35812

Puede continuar con la creación del caso o dejar una nota en todos los casos.

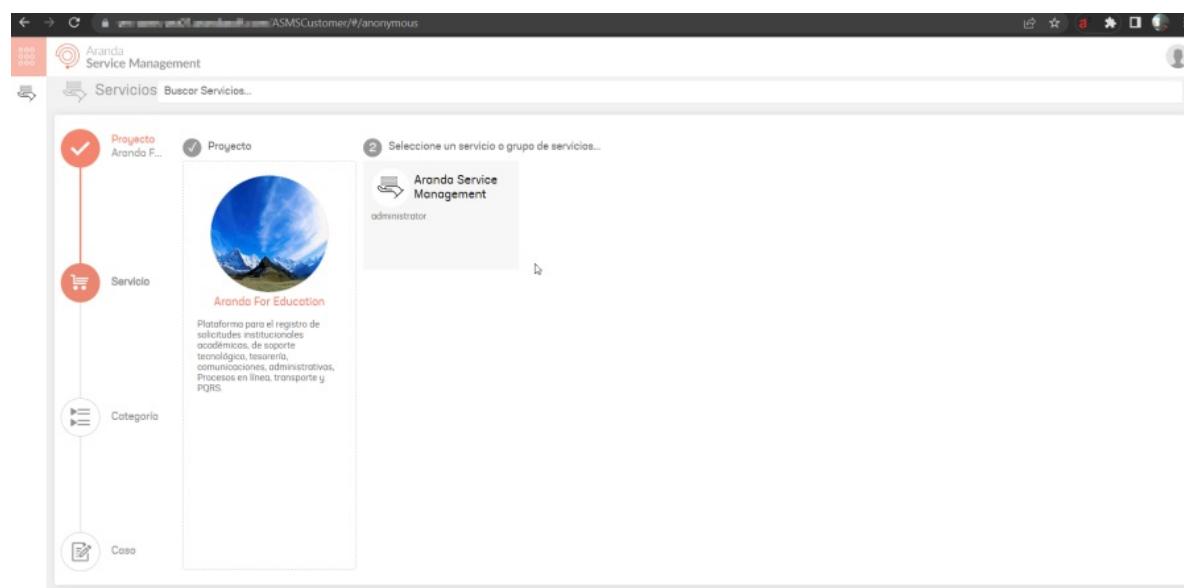
[Agregar nota](#)

[Cancelar](#)

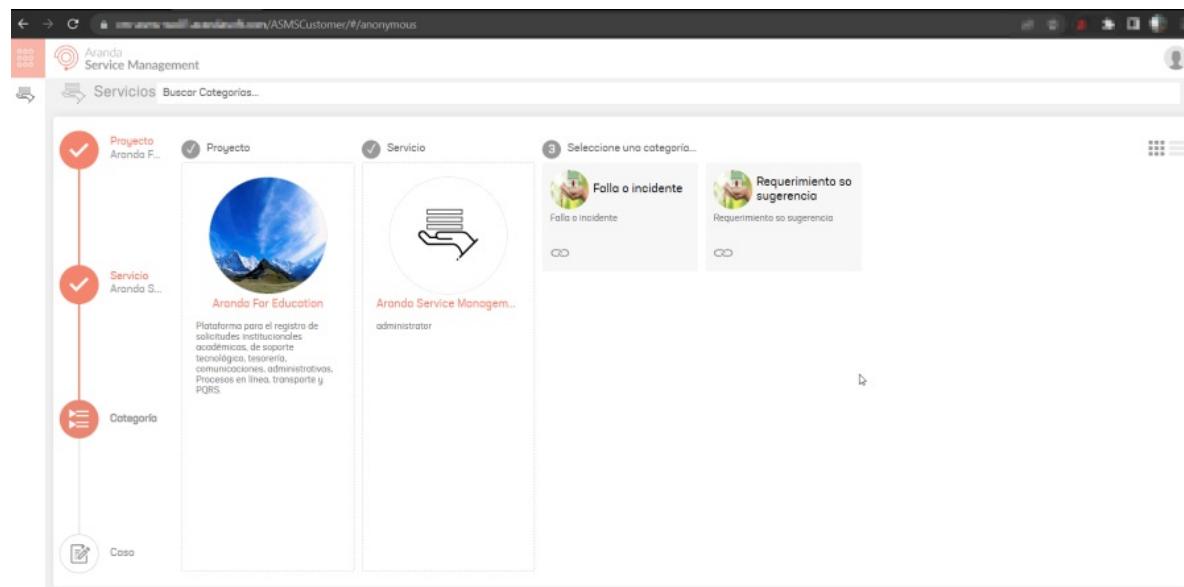
[Crear caso](#)

Creación de casos de manera “anónima”

Para crear casos acceda al portal de usuario de manera anónima y elija el servicio sobre el cual va a realizar la creación del caso.

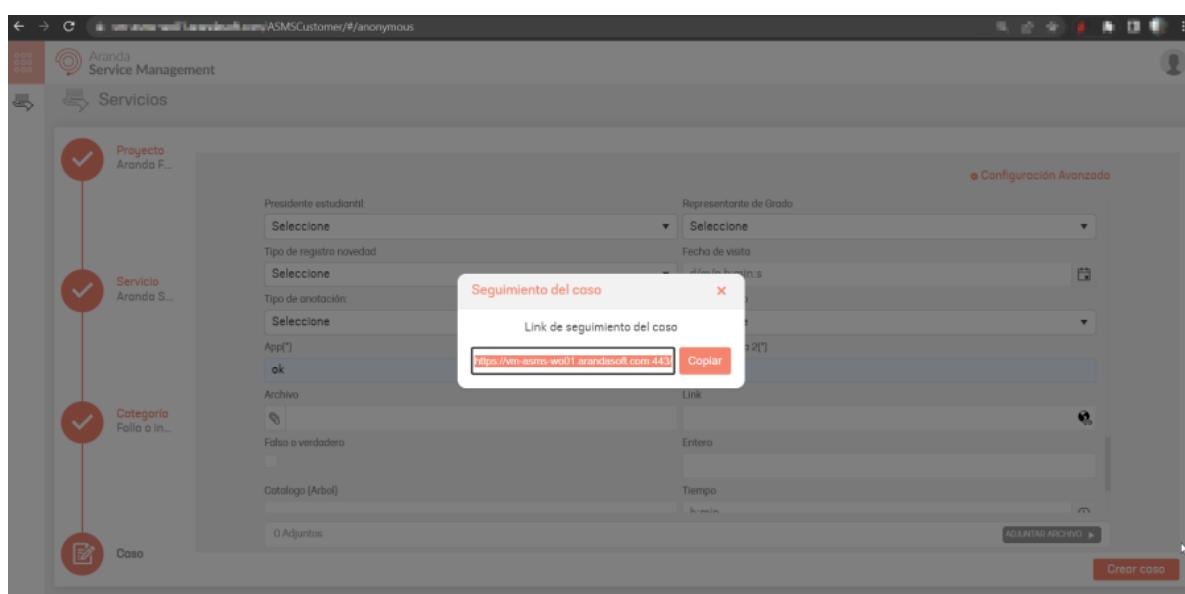


Elija la categoría sobre la cual desea crear el caso.



Se habilita el formulario de creación de casos, donde podrá ingresar el asunto, la descripción del caso y completar los campos adicionales requeridos. También podrá adjuntar los archivos necesarios.

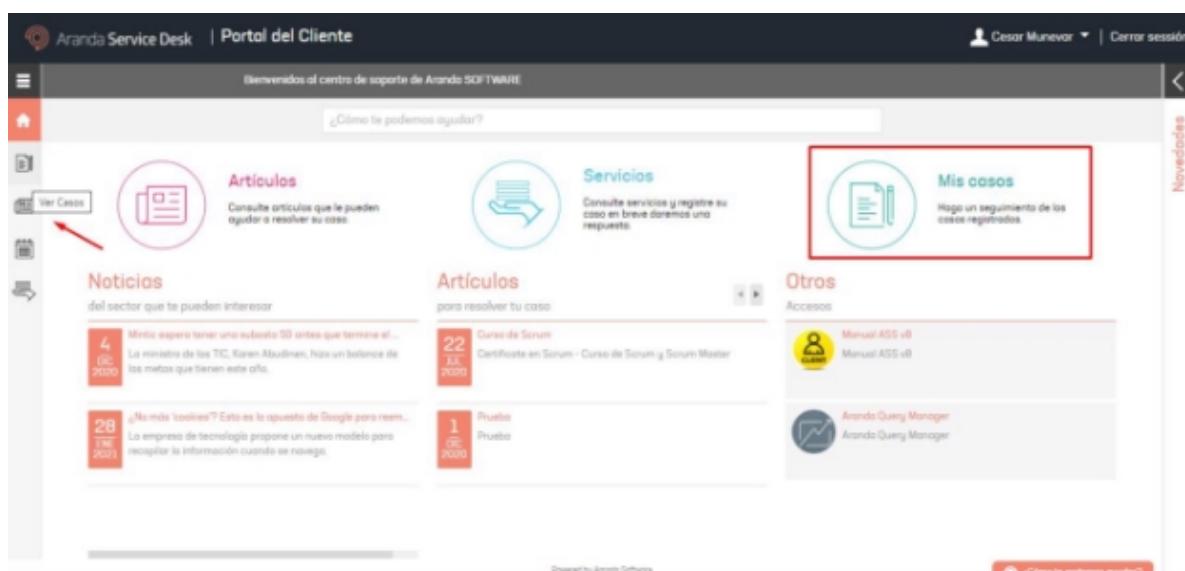
Al seleccionar el botón “Crear caso”, se confirma la creación del caso y se habilita una ventana con el enlace de seguimiento del mismo. Copie y guarde este enlace, ya que es el único medio para realizar el seguimiento del caso.



Consultar casos

Consultar casos

Para consultar un caso haga clic en **Mis casos**. También puede acceder desde el ícono **Ver casos** en el panel izquierdo de la consola.



Se mostrará el listado de casos que ha registrado.

Detailed Case View (IM-1B48-1-123):

- Caso:** IM-1B48-1-123
- Autor:** Cesar Munevar
- Razón:** Sin definir
- Servicio:** Conectividad de Red e Internet
- Estado:** REGISTRADO
- Grupo de Especialista:** MS Internos
- Compañía:** Arando Software
- Progress:** 0%
- Especialista:** Angélica Santana Celia
- Categoría:** Fallo en Red Inalámbrica

Puede filtrar el listado por estado de los casos (abiertos, cerrados o todos) o por tipo de caso (incidente, cambio o requerimiento de servicio). Para ello, haga clic en el botón filtrar y marque los criterios por los cuales desea filtrar el listado.

Utilice la barra de búsqueda en la parte superior para buscar casos por número de caso, asunto o descripción.

Detailed Case View (CH-363):

- Caso:** CH-363
- Autor:** Diego Ricon
- Razón:** Registro
- Servicio:** Conectividad de Red e Internet
- Estado:** ECAB APPROVAL
- Grupo de Especialista:** MS Internos
- Compañía:** Estafeta Mexicana S.A de C.V
- Progress:** 0%
- Especialista:** Francisco Javier Bustos Henrrix
- Categoría:** Cambio de Emergencia

Puede ordenar el listado de casos por fecha en forma ascendente o descendente y por número de caso. Para ello haga clic en Ordenar por y seleccione el criterio por el cual desea ordenar.

Para exportar el listado de casos, haga clic en el botón Exportar en la parte superior de la pantalla.

Diligencie el nombre del archivo y haga clic en el botón Guardar.**

Exportar

X

Ingrese el nombre del archivo a exportar

Exportar

Al seleccionar un caso, al lado derecho de la pantalla visualizará las pestañas Detalle del caso, Datos Adicionales, Notas y Adjuntos.

La pestaña Detalles del caso presenta la información básica del caso.

Detalle del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
Caso IM-1848-1-123	REGISTRADO	Progreso: 0%	
Autor: Cesar Munevar	Grupo de Especialista: MS.Internos	Especialista: Ángelica Santana Celis	
Razón: Sin definir	Compañía: Aranda Software	Categoría: Falla en Red Inalambrica	
Servicio Conectividad de Red e Internet			
Descripción	Solución		
Tengo problemas de conexión a internet.			
Cerrar caso			

En la pestaña Datos Adicionales puede ver o modificar la información adicional del caso.

Detalle del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
Completar la información para este caso			
Soporte activo? (*)			
<input type="button" value="No"/>			

En la pestaña Notas puede ver o añadir notas relacionadas con el caso.

Detalle del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
Añadir nota		<input type="button" value="Filtrar por descripción..."/>	

Utilice la barra de filtro para buscar notas por su descripción. Cada nota añadida mostrará la fecha en la que se creó.

Detalle del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
Añadir nota		<input type="button" value="Filtrar por descripción..."/>	
Cesar Munevar		→ 21/2/2021 21:25:28	
No he recibido respuesta acerca de la incidencia.			

En la pestaña Adjuntos puede ver o añadir archivos relacionados con el caso.

Consultar artículos de la base de conocimiento

Consultar artículos de la base de conocimiento

La base de conocimiento de Aranda contiene artículos que brindan información útil relacionada con los servicios ofrecidos a los clientes.

Para consultar los artículos publicados haga clic en **Artículos** de la página principal; también puede ingresar desde menú principal de la consola. En la vista de información se visualizará el listado de artículos disponibles y la información correspondiente.



En el menú superior de artículos puede buscar artículos por palabras clave y tipo.

En el menú de artículos puede filtrar los artículos por proyecto, Más consultados, Mejor calificados, Nuevos y categorías.

En el detalle de la tarjeta de cada artículo se encuentran tres íconos que le permiten ver los artículos relacionados, enviarlo por correo y añadir el artículo a la lista de favoritos.

En la vista de información del artículo se visualiza el nombre de la persona responsable del artículo, la última fecha de modificación, la descripción y los archivos adjuntos. Puede ampliarlo haciendo clic en

Artículo

Responsable: Especialista 2
Fecha de modificación: 29/4/2022
pruebas

Si no carga el contenido: [Haga click aquí](#)

Hacia un sistema sostenible de alimentación: Los desafíos de la UE en el horizonte 2030

El documento FOOD 2030 de la Comisión Europea reveló hacia dónde se ha de orientar la investigación y el desarrollo tecnológico en alimentación en la UE. Un documento que incide en 4 áreas principalmente: innovación, nutrición sostenible y saludable, actuación frente el cambio climático y sostenibilidad medioambiental y circularidad y eficiencia en el uso de recursos.

En el artículo [Hacia un sistema sostenible de alimentación: Los desafíos de la UE en el horizonte 2030](#), analizamos este documento y extraemos las conclusiones más significativas de interés para los profesionales de I+D+i de la industria alimentaria. Nuestra recomendación es que sea un artículo de consulta obligada para directores de I+D, responsables de las áreas de innovación y marketing y CEOs.

La economía circular del agua: 4 líneas de trabajo

El desafío medioambiental será clave en sectores de gran consumo como el agroalimentario, cosmético... La competitividad de estas industrias dependerá en buena medida de su capacidad para hacer frente a la demanda creciente de insumos (agua, electricidad, materias primas...) en entornos de escasez. El uso eficiente del agua es uno de los temas que marcan la agenda y el futuro.

En este artículo, [“Hacia la economía circular del agua: 4 líneas de trabajo”](#), exponemos cuatro líneas de trabajo en cuanto soluciones circulares, así como las principales innovaciones tecnológicas en reducción, reciclado y reutilización del agua, como solución hacia una Economía Circular. Nuestra recomendación es que

Puede dar una calificación al artículo agregando el comentario, esta calificación se puede realizar cada vez que se genera una nueva versión del artículo.

Artículo

Responsable: Angelica Cuero
Fecha de modificación: 29/4/2022

La manera en la que Android quiere que su celular sea r

Si no carga el contenido: [Haga click aquí](#)

Android es conocido por nombrar a sus sistemas operativos con nombres de postres. Ya van en el número de versión 9 y se llama Pie. Existe también Oreo, Pi, Go y One, que están disponibles en algunos dispositivos. Según cifras reveladas por la compañía, Android está presente en más de 2.000 millones de dispositivos de diferentes marcas, en por lo menos 24.000 productos únicos.

Hiroshi Lockheimer, vicepresidente senior de ecosistemas de Google, explicó que Go y One son "dos programas que ayudan a los fabricantes a optimizar sus dispositivos para que tengan un rendimiento mejor".

Android, como iOS (el sistema operativo de los iPhone), es un sistema operativo que se actualiza regularmente. Los fabricantes adquieren equipos celulares recientes de marcas como Samsung, LG y Motorola que tienen versiones más recientes de Android, en este caso, Oreo.

Recibir la actualización del más nuevo casi nunca es un problema, ya que la mayoría de los teléfonos Motorola One es uno de ellos. Por esa razón es que, si tu teléfono es de Motorola, es probable que esté actualizado, es decir, que tiene la versión Oreo (Oreo). Sin embargo, "las más recientes (Pie y Oreo) no son las únicas que se actualizan", dice Lockheimer. "Las más recientes están hechas con características que se ajustan mejor a los de más altas prestaciones tecnológicas", indica *Sebastián Pérez*, ingeniero de software y desarrollador para Android.

Así es Go

Pensando en eso fue que se desarrolló Go. Lockheimer lo explica: "Es una versión optimizada del Android (Oreo o Pie) que se adapta a los teléfonos inteligentes con 1 GB de RAM o menos. Con una menor cantidad de almacenamiento y capacidad de procesamiento".

Lo que logra es un rendimiento más óptimo del dispositivo. La versión, que fue lanzada hace un año y se renovó recientemente,

0 Adjuntos

< Android, Celular, Actualización, Sistema_Operativo, Ios, Android, Celular >

Otros accesos

Otros accesos

Esta sección le permite acceder directamente a otros sitios web relacionados.

Calendario de cambios (FSC)

Calendario de cambios (FSC)

El calendario de cambios o FSC (Forward Schedule of Change) le permite visualizar la programación de los cambios que fueron aprobados con sus respectivas fechas para cada una de las etapas.

Para acceder al calendario haga clic en el ícono FSC en el panel izquierdo de la consola.

Se mostrará el calendario de cambios. En el panel derecho puede aplicar filtros por número de cambio, proyecto, etapas, fecha de inicio y fecha final.

Mis Activos

Mis Activos

Esta funcionalidad permite al usuario visualizar los CIs de los cuales es responsable o hace uso. El listado ofrece una vista organizada de los activos asociados al usuario.

Pasos para visualizar los activos asociados:

1. Haga clic en la sección Mis Activos.
2. En la vista de Mis Activos, se mostrarán los Cls por proyectos de los cuales el usuario es responsable o hace uso.
3. Cada Cl en la lista se presenta en una tarjeta que muestra: ID, nombre y categoría.
4. Al seleccionar un Cl, se despliega información detallada del mismo.

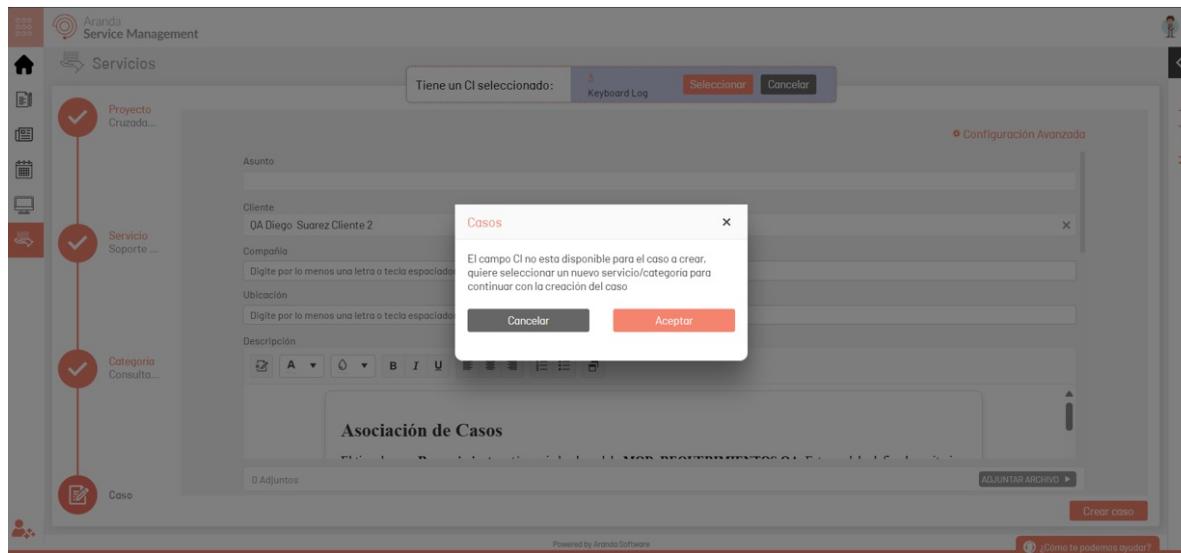
Crear Caso desde un Cl

Para iniciar el proceso de creación de un caso, haga clic en el botón *Crear Caso. Se habilita la ventana de creación de casos, donde podrá seleccionar el servicio, la categoría y el tipo de caso.

En la parte superior, se mostrará una etiqueta con información del Cl seleccionado. Para asociarlo al caso en creación, haga clic en la opción Seleccionar.

Al hacer clic en la opción Cancelar, la consola retornará a la sesión Mis Activos, donde podrá seleccionar otro Cl para iniciar el proceso de creación de un caso.

☒ Nota: Si en la consola ASMSAdministrator, en la sesión de Service Management > Interfaz, se configura que un tipo de servicio y modelo operativo no permitan visualizar el Cl en la consola Customer, al intentar crear un caso se mostrará un mensaje indicando que el campo no está disponible.



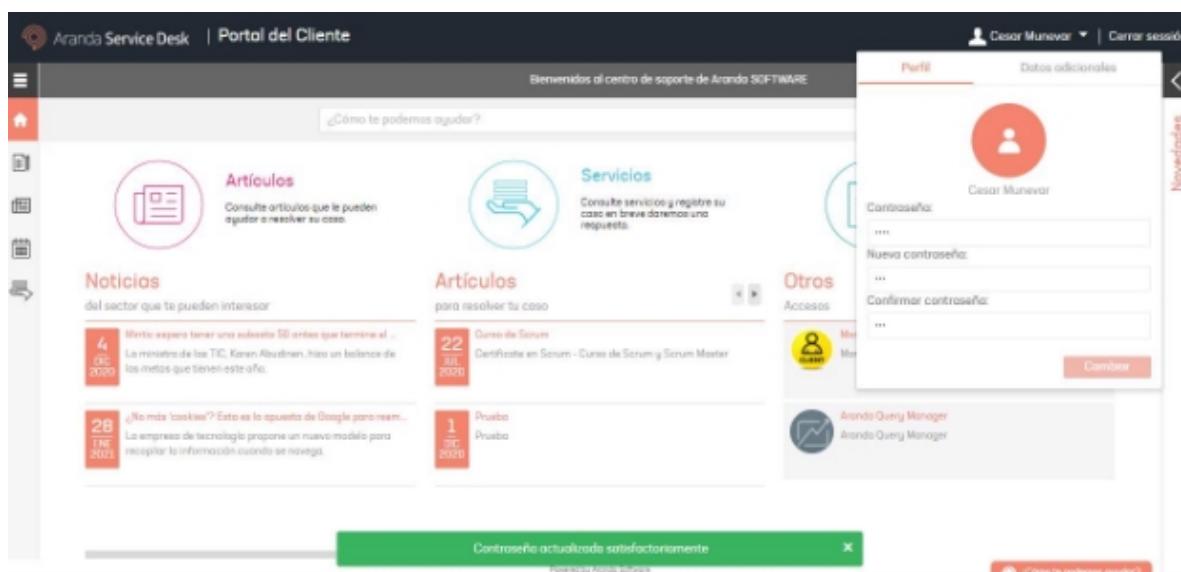
El usuario tendrá las siguientes opciones:

- Al dar clic en Cancelar, regresará a la vista Mis Activos para seleccionar otro CI.
- Al dar clic en Aceptar, podrá regresar a la vista de servicios para seleccionar un servicio y categoría diferente que tenga el campo CI habilitado.

Editar detalles de usuario

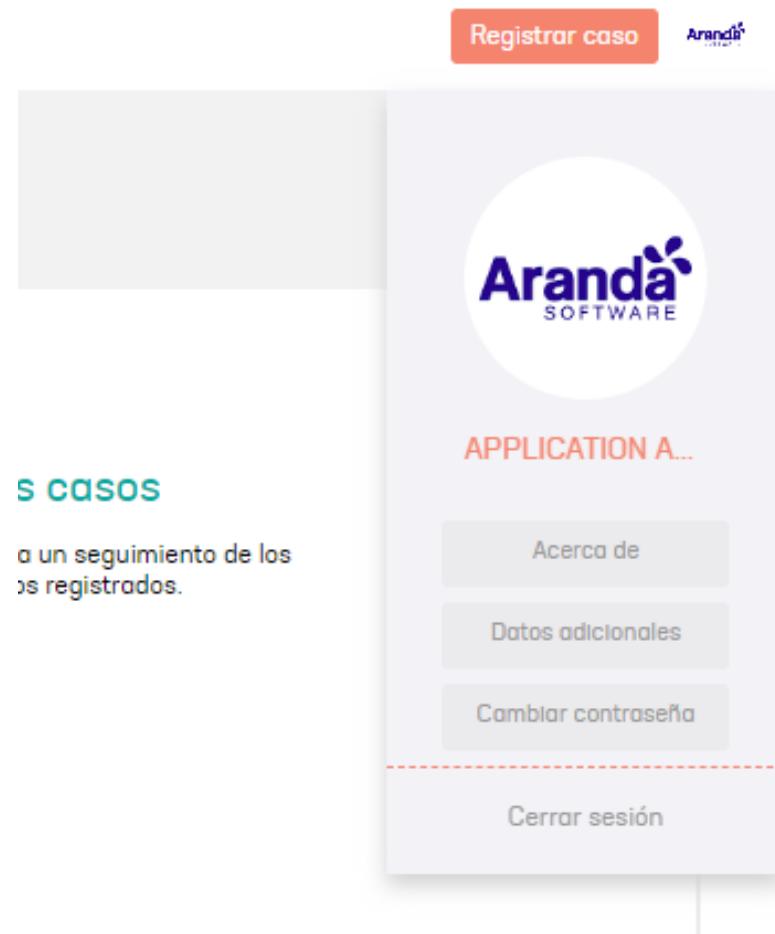
Editar detalles de usuario

Desde la consola de clientes puede modificar su contraseña e información adicional de usuario. Para ello, haga clic sobre el usuario en la parte superior derecha de la consola, actualice la información y haga clic en Guardar.



Cambio de contraseña

Al realizar el cambio de contraseña se tiene en cuenta la configuración realizada en las políticas de contraseña en consola administración (ASMSAdministrator).



Para realizar el cambio de contraseña, ingrese la contraseña actual y la nueva contraseña; esta debe cumplir con las políticas establecidas para confirmar la nueva contraseña. Al ingresar las nuevas credenciales podrá guardar los nuevos datos.

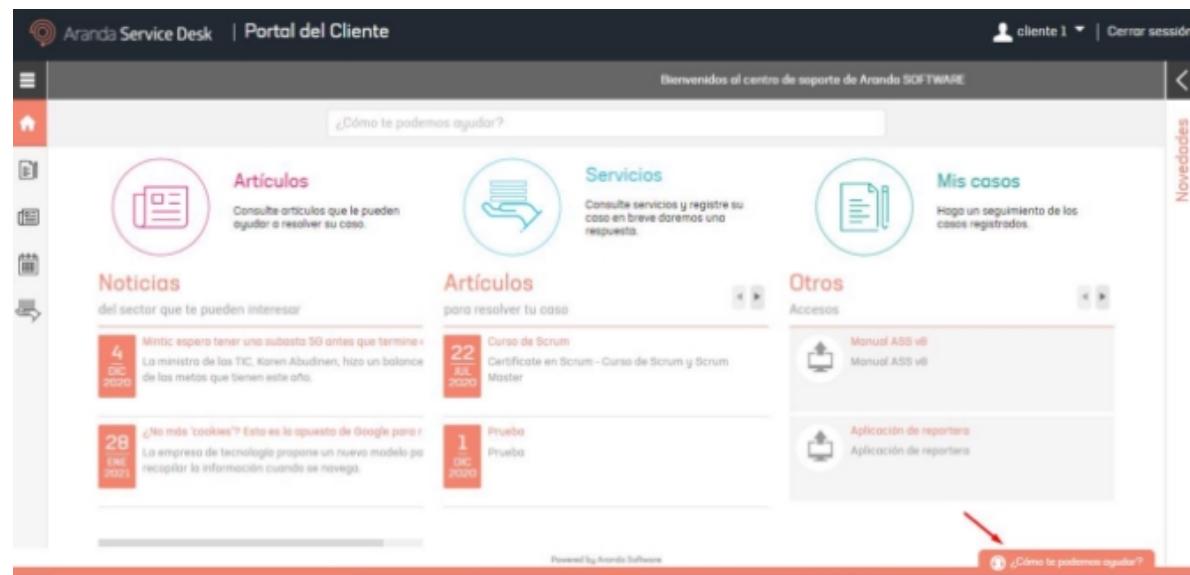
A screenshot of a "Cambiar contraseña" (Change Password) dialog box. At the top, it says "Cambiar contraseña" and has a close button. Below that is the Aranda logo. The main title is "APPLICATION ADMINISTRATOR EDITADO 1". It asks for the current password ("Contraseña:") in a text input field. Below that is a new password field containing "...". To the right of the new password field is a validation section with three checkboxes: "Mayúsculas (Min. 1)" (checked), "Longitud de la contraseña (Min. 4)" (unchecked), and "Minúsculas (Min. 2)" (unchecked). At the bottom are two buttons: "Cancelar" and a red "Cambiar" button.

▷ Nota: La actualización de la contraseña no aplica para usuarios de dominio, este tipo de usuario solo podrá actualizar los datos adicionales.

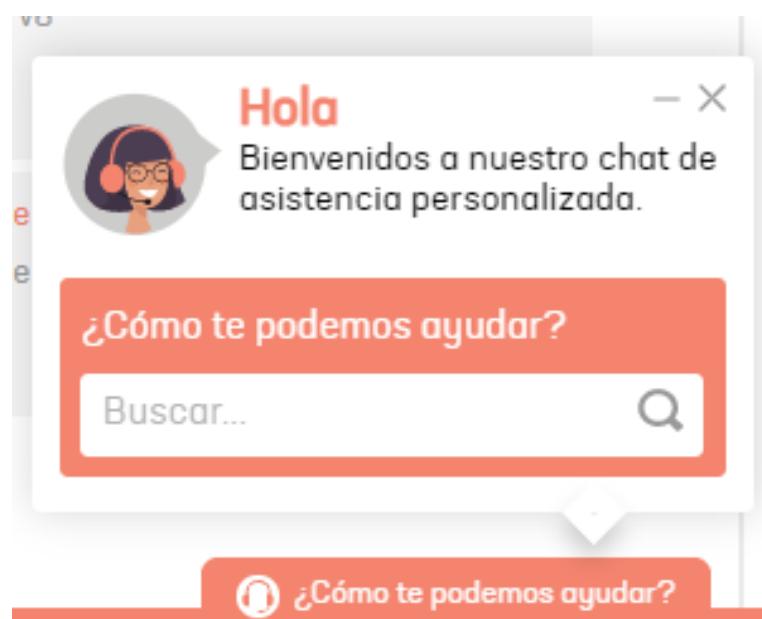
Consultar y crear casos por chat

Consultar y crear casos por chat

Para acceder al chat de asistencia personalizada haga clic en la pestaña ¿Cómo te podemos ayudar? ubicada en la parte inferior derecha de la consola.

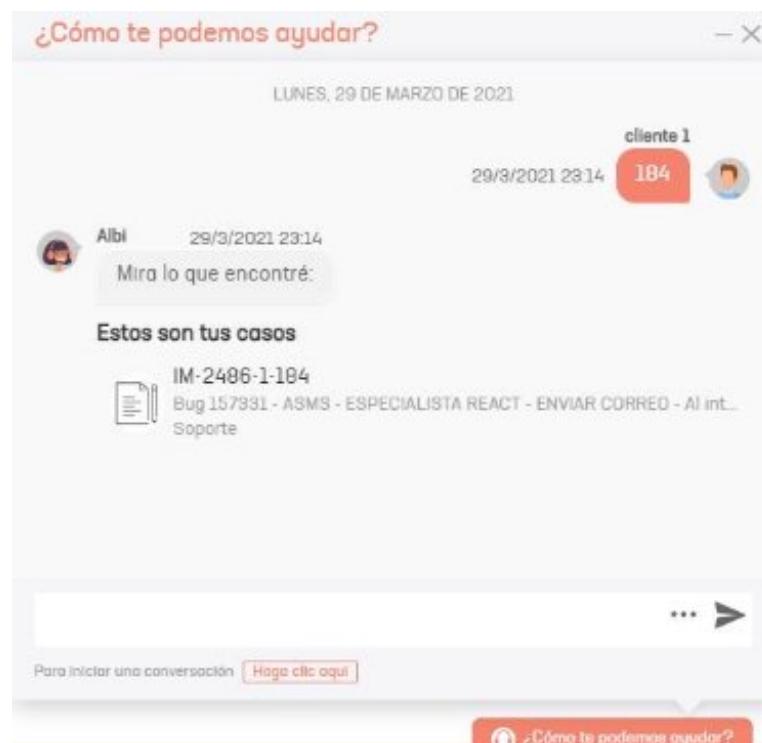


Se desplegará la ventana de bienvenida del chat.



Antes de iniciar una conversación con un especialista, puede consultar los casos registrados por número de caso, servicio, categoría o asunto. También puede buscar servicios o categorías para crear casos y consultar los artículos publicados.

Para consultar un caso por número de caso, digite el número y oprima la tecla Enter.



Haga clic sobre el caso para visualizar la información básica del mismo.

¿Cómo te podemos ayudar?

IM-2486-1-184 Abierto

Estado: Registrado
Categoría: Falla en Red Inalámbrica
Autor: APPLICATION ADMINISTRATOR
Compañía: Aranda Software
Razón:
Grupo de Especialista: MS.Internos
Progreso: 5699.72%
Fecha de solución estimada: 23/3/2021 12:30:00

Asunto: Bug 157331 - ASMS - ESPECIALISTA REACT - ENVIAR COR...

Detalle del Caso Histórico ... >

Para iniciar una conversación [Haga clic aquí](#)



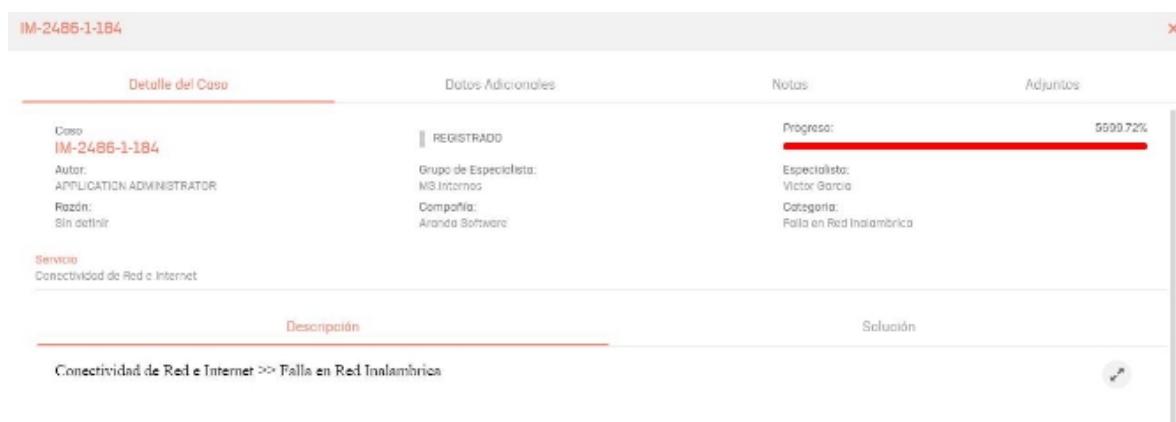
Haga clic en el botón Detalle del caso para ver la información completa del caso.

IM-2486-1-184

Detalle del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
Caso IM-2486-1-184 Autor: APPLICATION ADMINISTRATOR Razón: Sin detallar Servicio Conectividad de Red e Internet	REGISTRADO Grupo de Especialista: MS Internos Compañía: Aranda Software	Progreso: <div style="width: 5699.72%;">5699.72%</div> Especialista: Victor Garcia Categoría: Falla en Red Inalámbrica	

Descripción Solución

Conectividad de Red e Internet >> Falla en Red Inalámbrica



Haga clic en el botón Histórico para ver las notas añadidas al caso. También puede añadir nuevas notas haciendo clic en el botón Añadir Nota.**

¿Cómo te podemos ayudar?

Histórico IM-2486-1-184

cliente 1 29/3/2021 23:17:20
Falla persiste

Detalle del Caso Añadir nota ... >

Para iniciar una conversación [Haga clic aquí](#)



Para crear un caso a través del chat, digite el nombre de un servicio o categoría y oprima la tecla Enter.

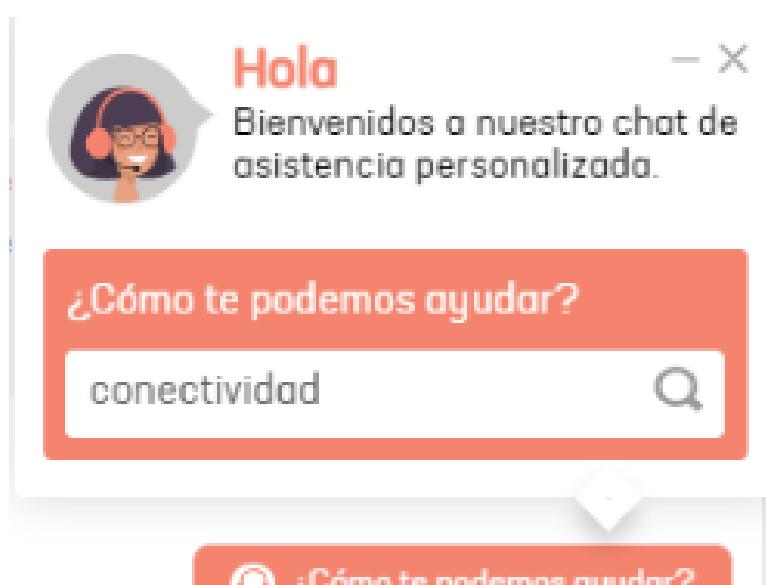
Hola – X

Bienvenidos a nuestro chat de asistencia personalizada.

¿Cómo te podemos ayudar?

conectividad

¿Cómo te podemos ayudar?



Seleccione un servicio o grupo de servicios y luego elija la categoría apropiada.



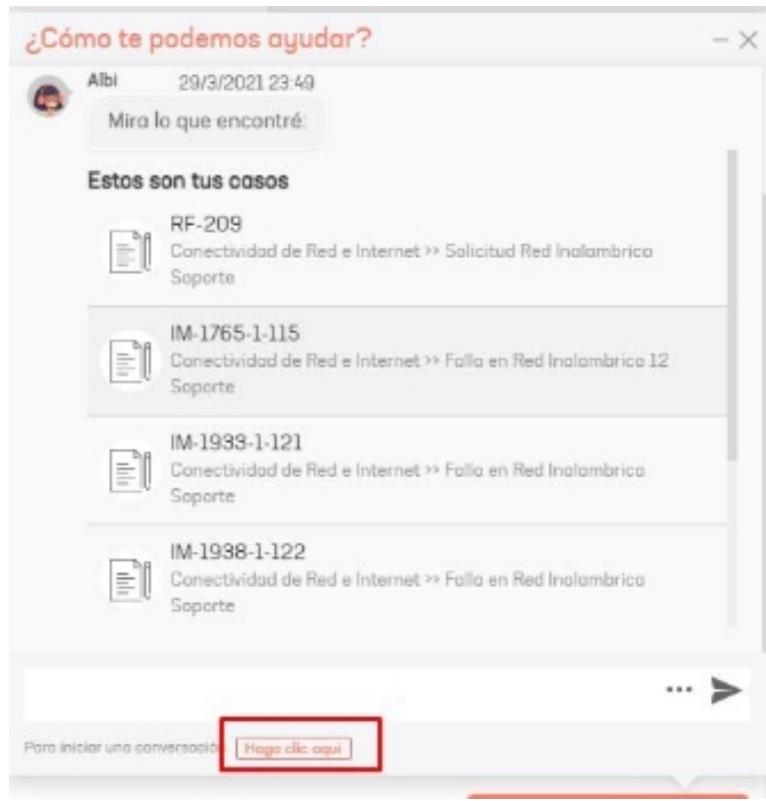
Se abrirá el formulario para crear el caso, diligéncielo y haga clic en el botón Crear caso.

The screenshot shows the 'Crear caso' (Create Case) form. The fields filled in are:

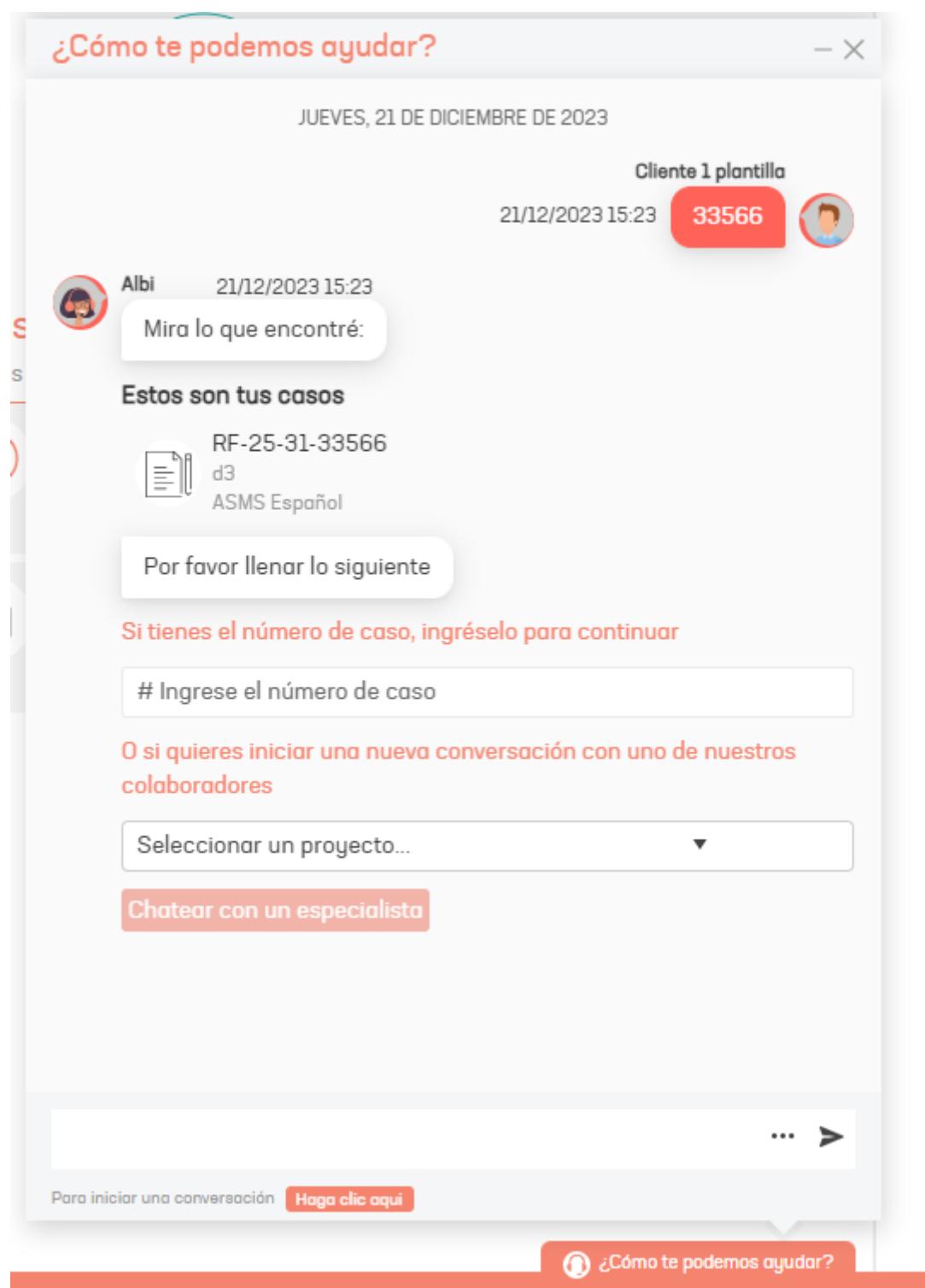
- Asunto: Falla en Red Inalambrica
- Solicitante: cliente 1
- Descripción:
Falla de red

At the top right of the form is a link "Configuración Avanzado". At the bottom right is a red arrow pointing to the "Crear caso" (Create case) button.

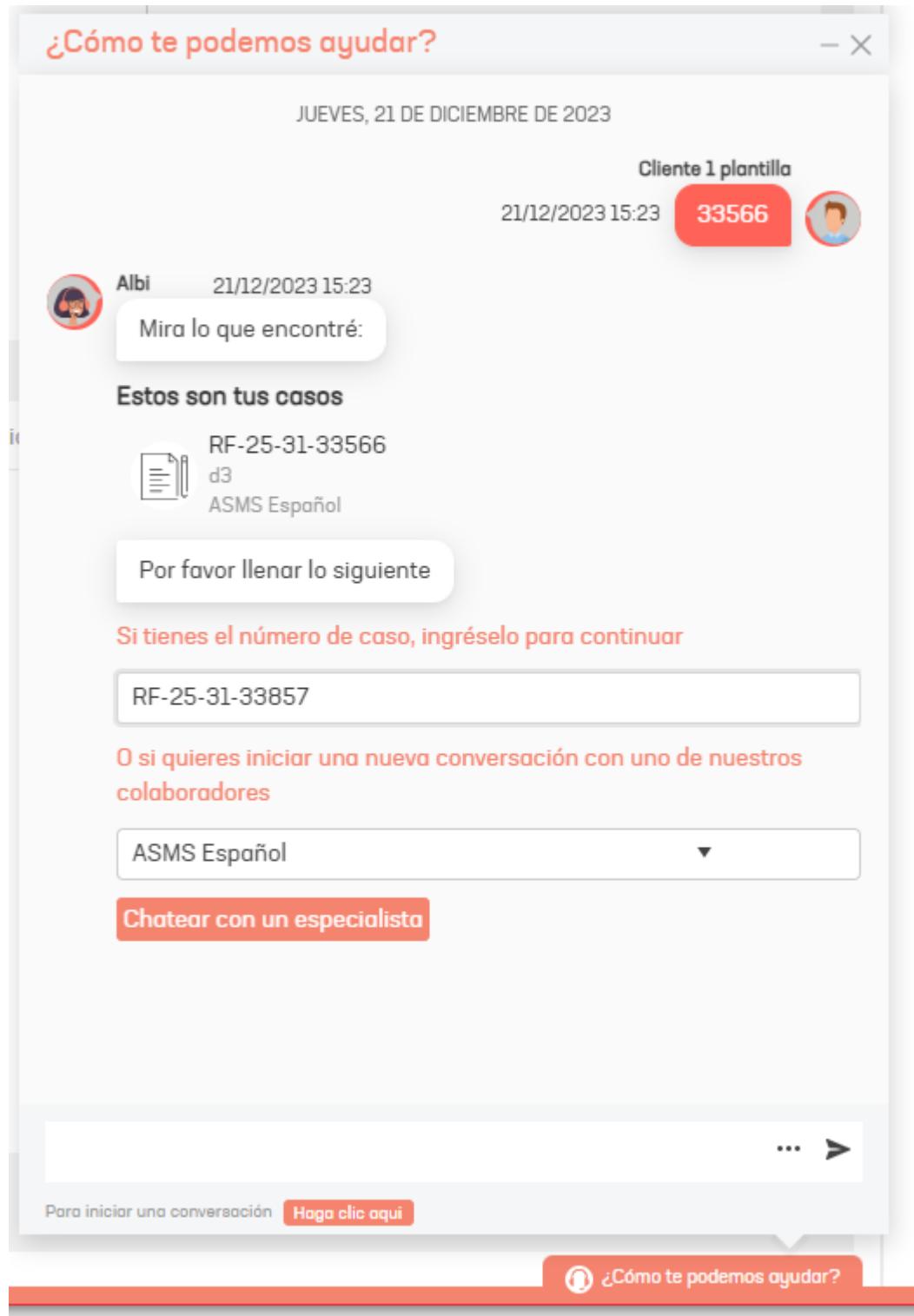
Si desea iniciar una conversación directamente con un especialista, use el botón Haga clic aquí.



Se desplegará la siguiente ventana:

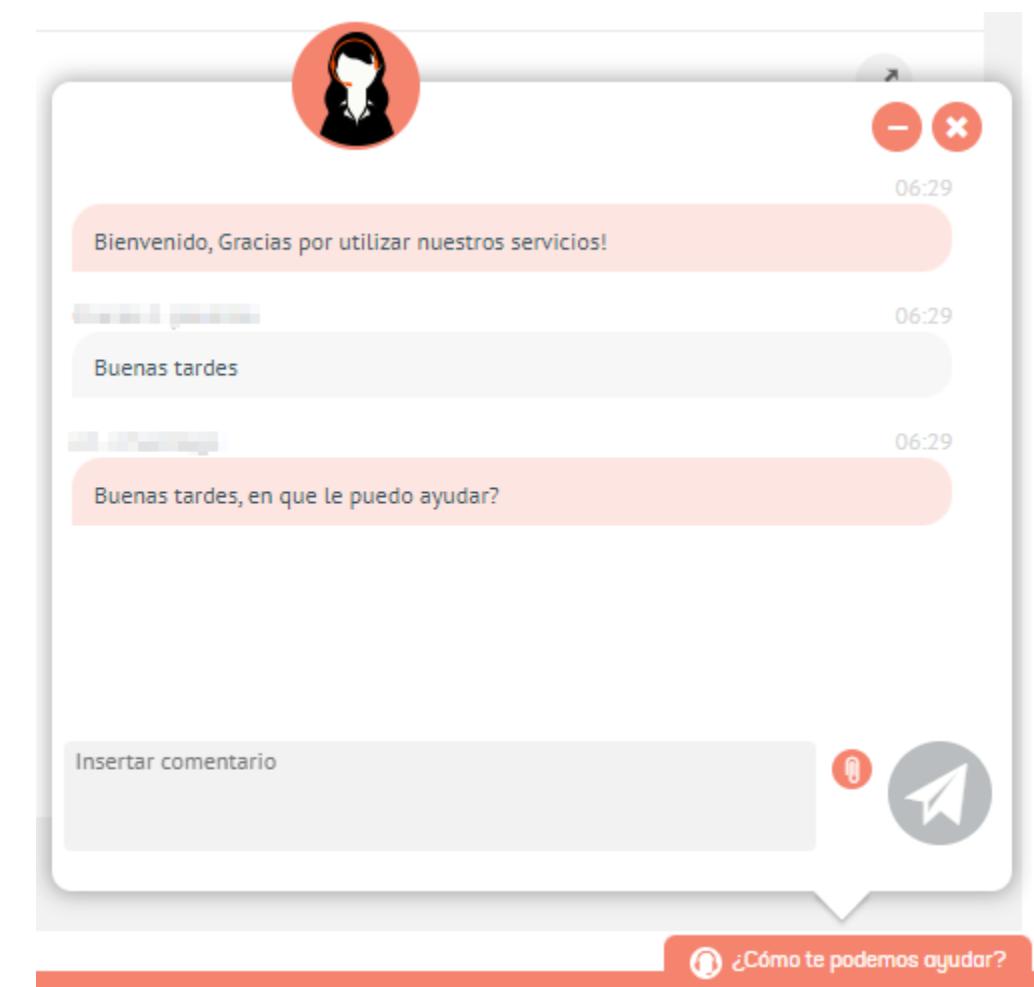


Para consultar un caso específico digite el número del caso, elija el proyecto y haga clic en el botón Ingresar.



Nota: La búsqueda de casos solo se hace sobre los casos que se encuentren abiertos.

Durante la conversación puede enviar archivos al especialista haciendo clic en el ícono de adjuntar .



Al finalizar la conversación se activará la ventana para calificar y comentar el servicio.

Calificación del servicio



Comentarios (opcional):

Enviar calificación

Nota: La conversación se añadirá al historial del caso.

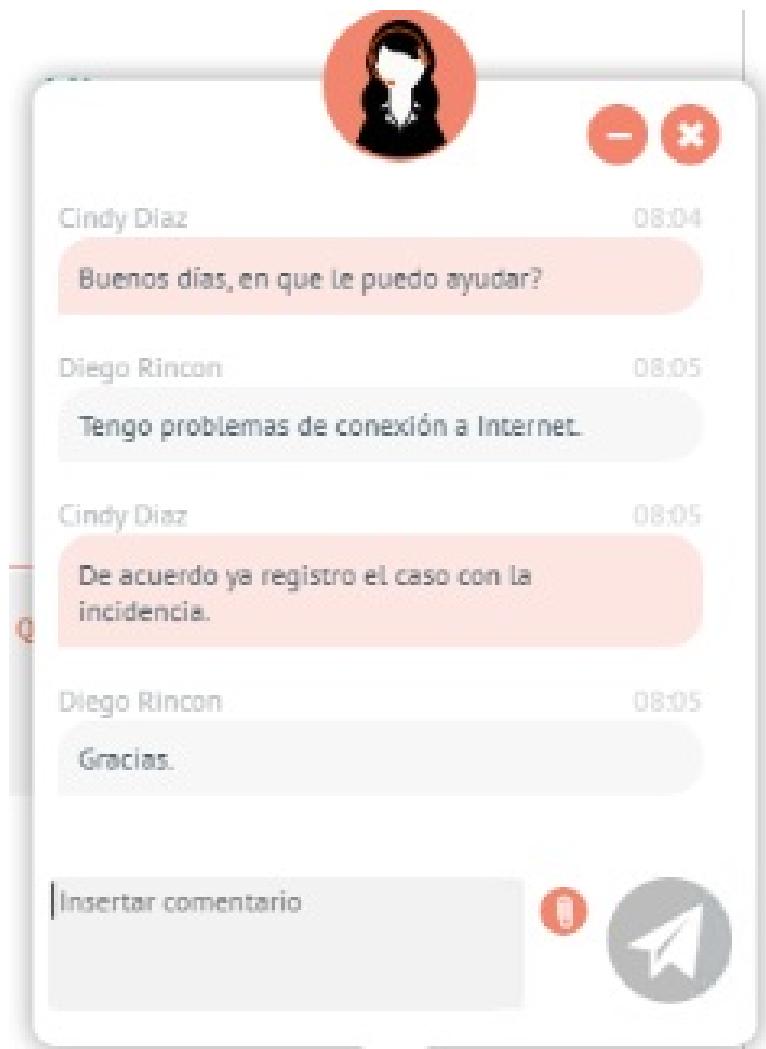
En caso de que no haya un especialista disponible al iniciar la conversación, podrá dejar un mensaje fuera de línea, el cual se añadirá como nota al caso. Alternativamente puede esperar a que un especialista se encuentre disponible para iniciar la conversación.



Para crear un caso por medio del chat, en la ventana de bienvenida del chat seleccione el proyecto y haga clic en el botón Ingresar.



Durante la conversación, el especialista creará el caso por usted.



Al finalizar, luego de calificar el servicio puede consultar el caso en la sección Ver casos.

Si no hay un especialista disponible en el chat, podrá dejar un mensaje. Al hacer clic en Enviar mensaje se creará el caso de manera automática y lo podrá consultar en la sección Ver casos.



Referenciar asistente

Esta opción permite referenciar el asistente en una pestaña del navegador desde un sitio externo (intranet), esto permitirá realizar el llamado del asistente de consola cliente sin necesidad de ingresar en ella.

El usuario que haga uso del asistente puede realizar las mismas acciones disponibles en el asistente dentro de la consola de cliente.

Para realizar el correcto llamado del asistente, se debe realizar la siguiente configuración:

- Se debe activar la opción **AllowExternalChat** de la consola administración en Configuración General / Ajustes / ServiceDesk.
- Se debe contar con un token de integración que permitirá obtener un token de identidad para el usuario que haga uso del asistente.
- Para obtener el token de identidad para el uso del asistente se debe enviar la siguiente petición POST: <https://dominio.com/asmscustomer/service/api/v9/externalproviders/token>, en las cabeceras se debe incluir X-Authorization con el valor Bearer +token de integración y en el cuerpo de la petición el correo del usuario, ejemplo:

Key	Value
<input checked="" type="checkbox"/> X-Authorization	Bearer token

```
{
  "Email": "correo@mail.com"
}
```

- Una vez se tenga el token de identidad, este se debe enviar en la siguiente petición POST https://dominio/asmscustomer/index.html#/chat/id_token=+tokenIdentidad.

▷ Nota: El usuario que haga uso del asistente puede realizar las mismas acciones disponibles en el asistente dentro de la consola de cliente. El usuario a utilizar para la generación del token de identidad deberá ser nombrado.

Cerrar un caso

Cerrar un caso

Para cerrar un caso registrado por usted, diríjase al listado de casos. Seleccione el caso que desea cerrar y en la parte inferior derecha haga clic en Cambiar estado.

En la ventana que se despliega, elija el estado Cerrado y haga clic en el botón Guardar.

Cerrar caso

Estado
Cancelado

Razón
No hace parte de TI

Al cerrar el caso, no se realizará más gestión sobre el mismo

Guardar

▷ Nota: La opción de cambiar estado y/o cerrar caso solo estará disponible si se asignan los respectivos permisos desde la consola de configuración.