



Aranda Service Management

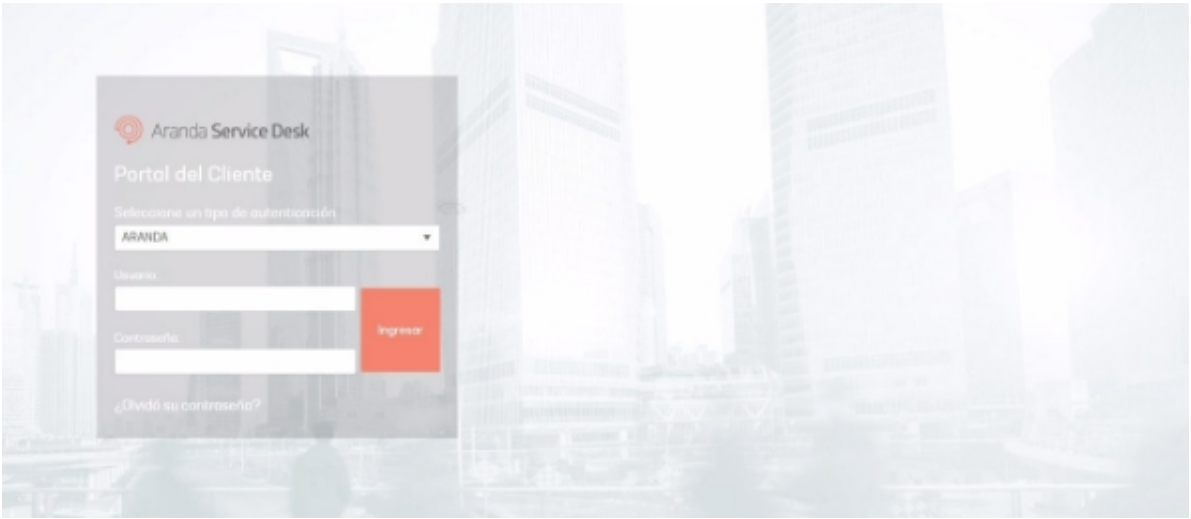
## ASMS Customer

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

Ingresa a la consola de clientes a través de la siguiente URL: [http\(s\)://nombre\\_servidor:puerto/ASMSCustomer/](http(s)://nombre_servidor:puerto/ASMSCustomer/)



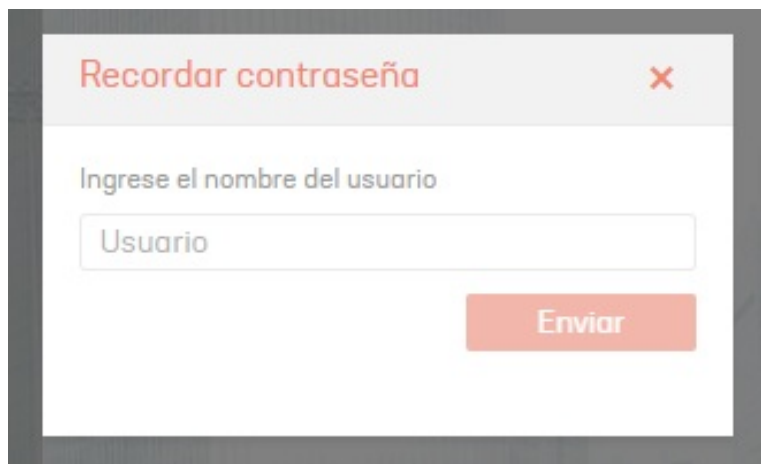
#### 1. Autenticación

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.



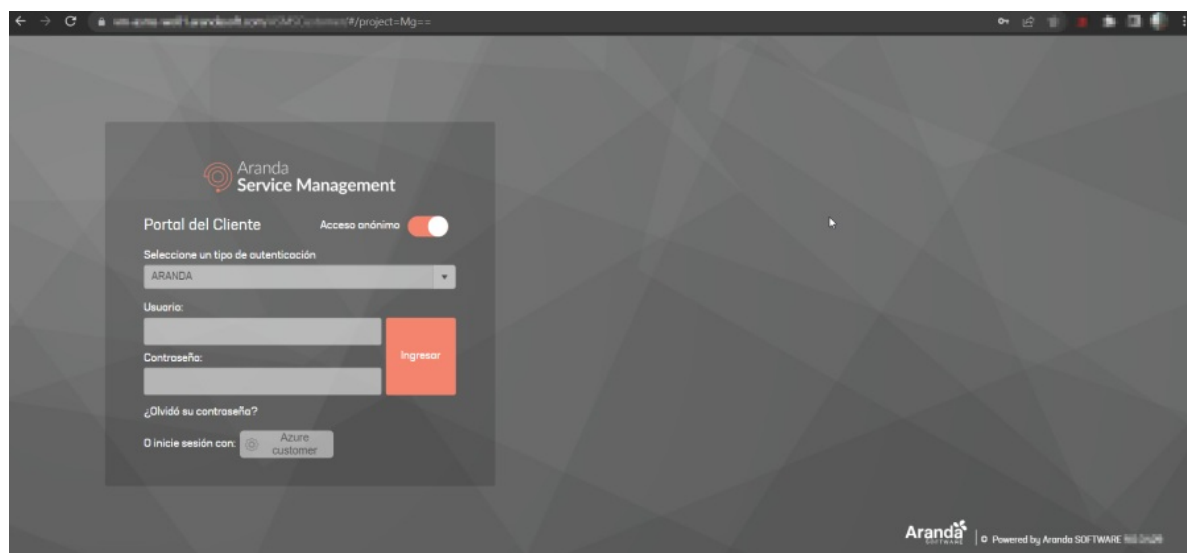
📌 **Nota:** la funcionalidad de recordar contraseña solo se habilita para usuarios locales, no se mostrará para usuarios del dominio.

## Autenticación anónima

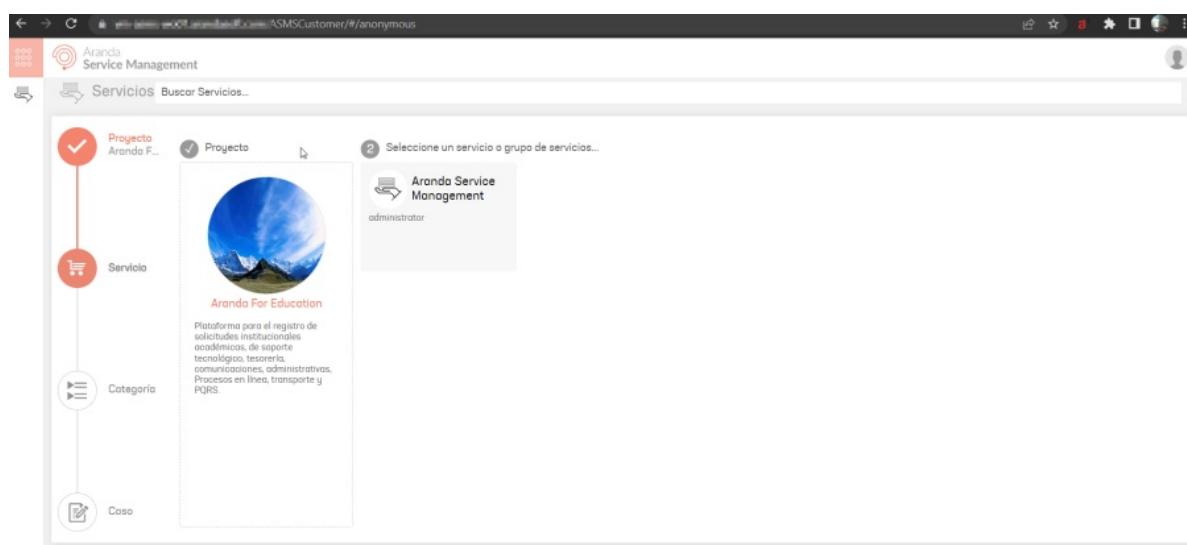
Para acceder de manera anónima al portal de usuario, tenga en cuenta lo siguiente:

- 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 ↗](#)



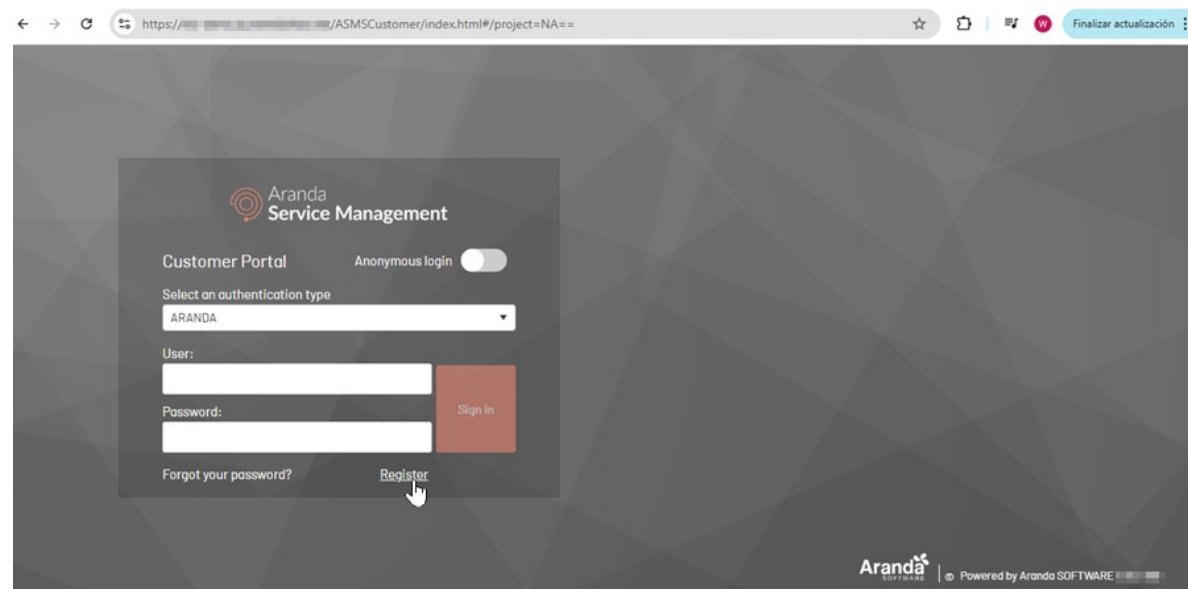
📌 **Nota:** al crear casos con usuario anónimo no se tiene en cuenta la configuración de detectar casos duplicados.

## 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: (\*)

Email: (\*)

Confirm email: (\*)

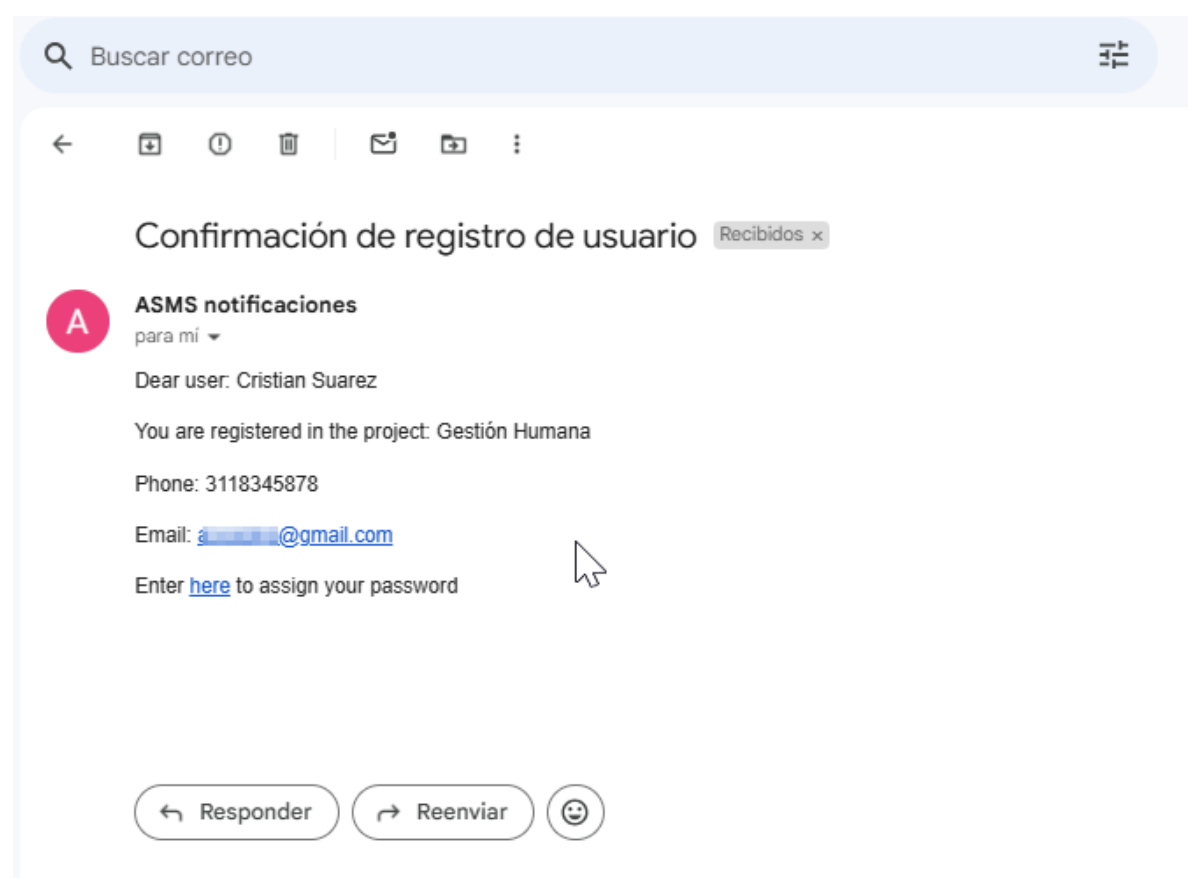
Identification number: (\*)

Phone: (\*)

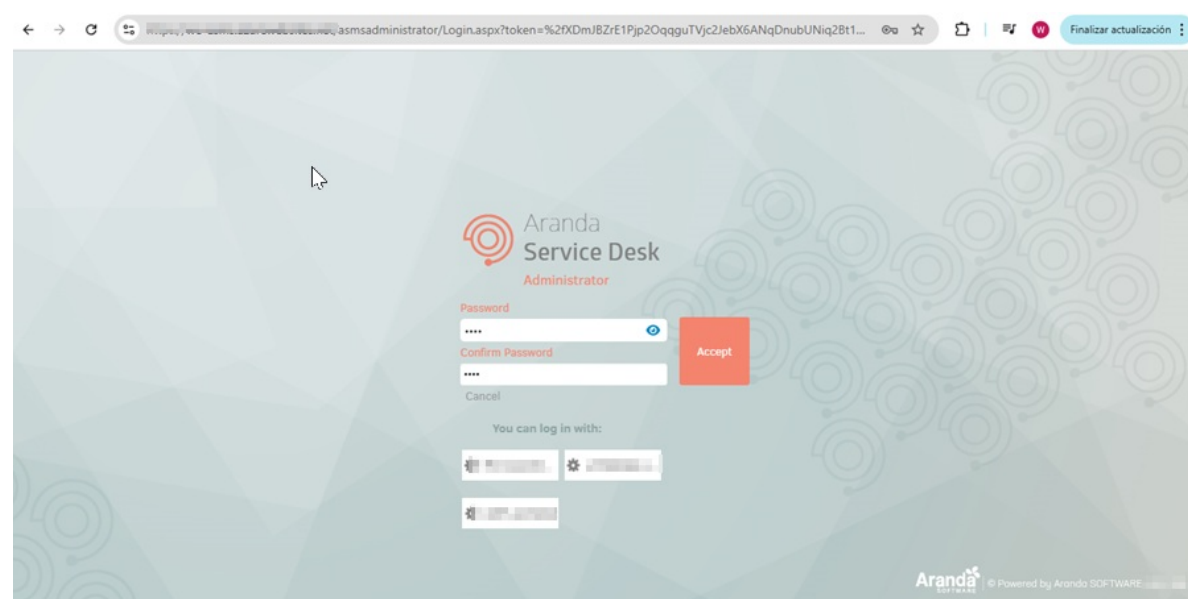
Register

Cancel

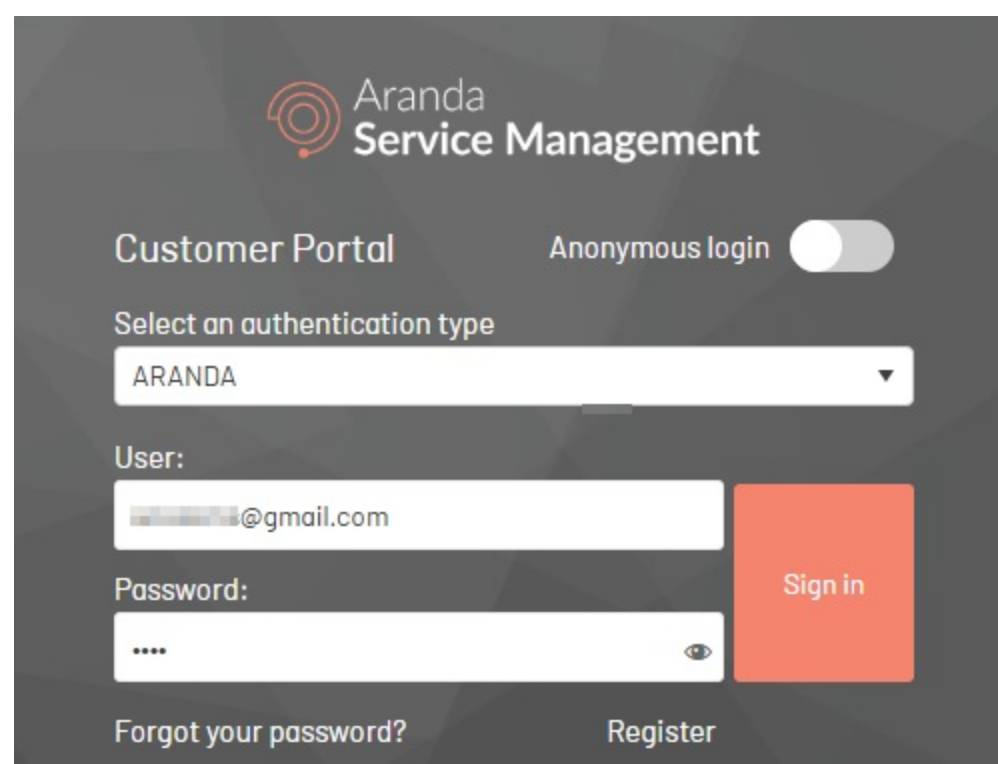
3. Al completar el registro exitosamente, recibirá un correo electrónico con las instrucciones para crear su contraseña.



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.



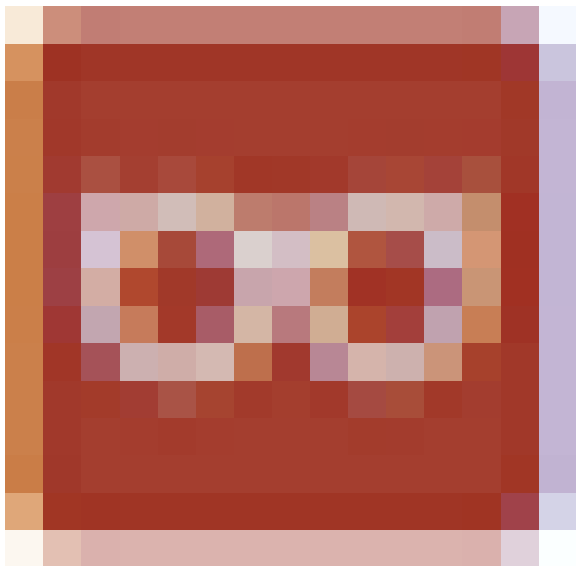
5. Después de asignar y confirmar su contraseña, haga clic en el botón Aceptar. Será redirigido al portal de usuario. Para iniciar sesión, ingrese su dirección de correo electrónico en el campo Usuario y la contraseña asignada en el campo Contraseña.



## Vista guiada

## Recorrido guiado

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

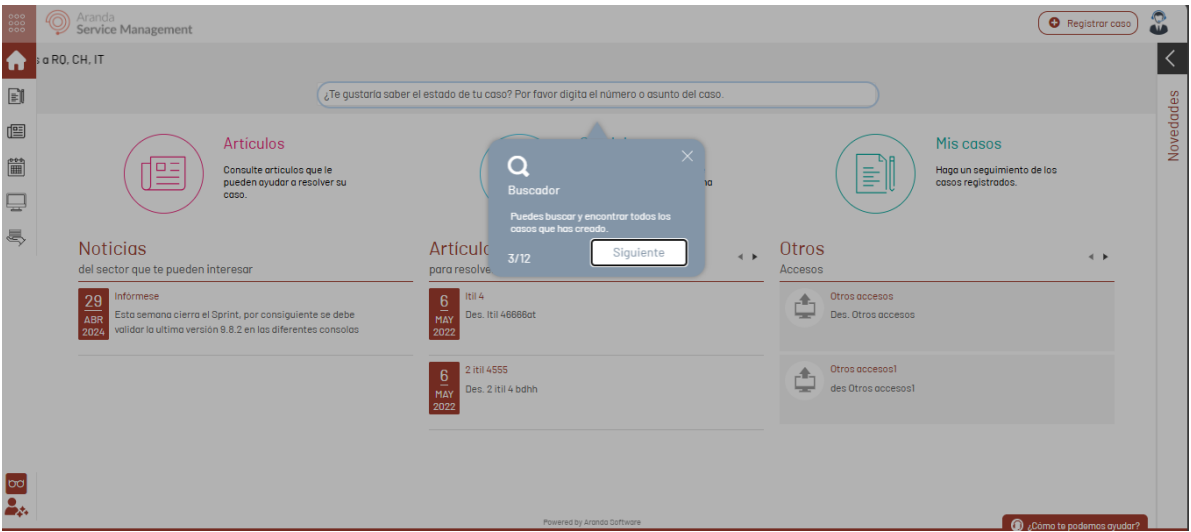


ubicado en la parte inferior izquierda de la página principal.

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.



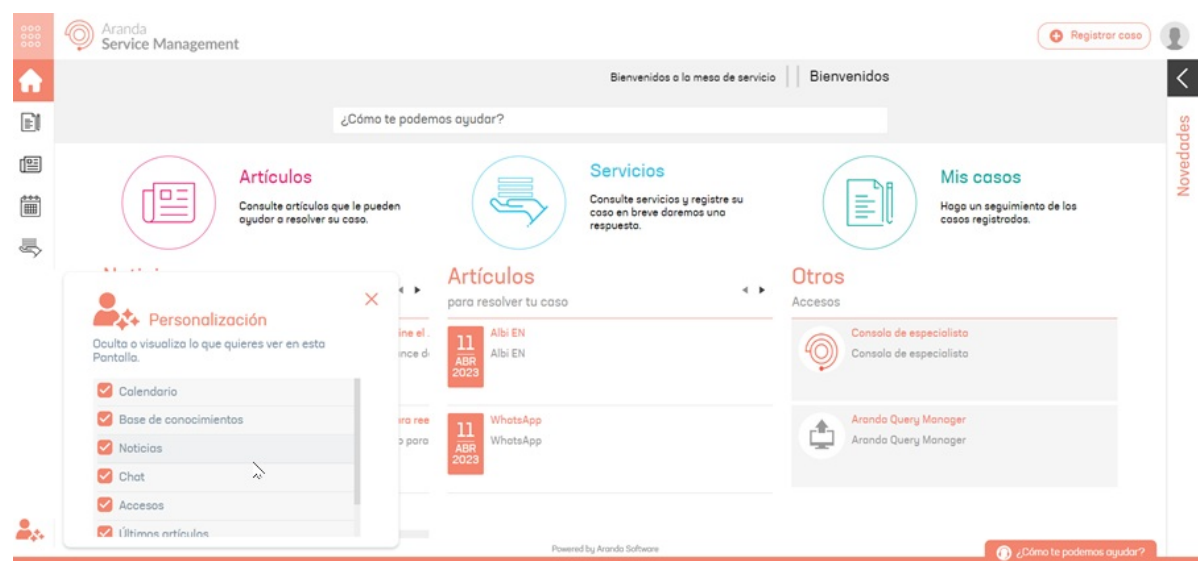
- 📌 **Nota:**
- El ícono estará disponible solo en la ventana principal del portal.

## Personalización de la página de inicio

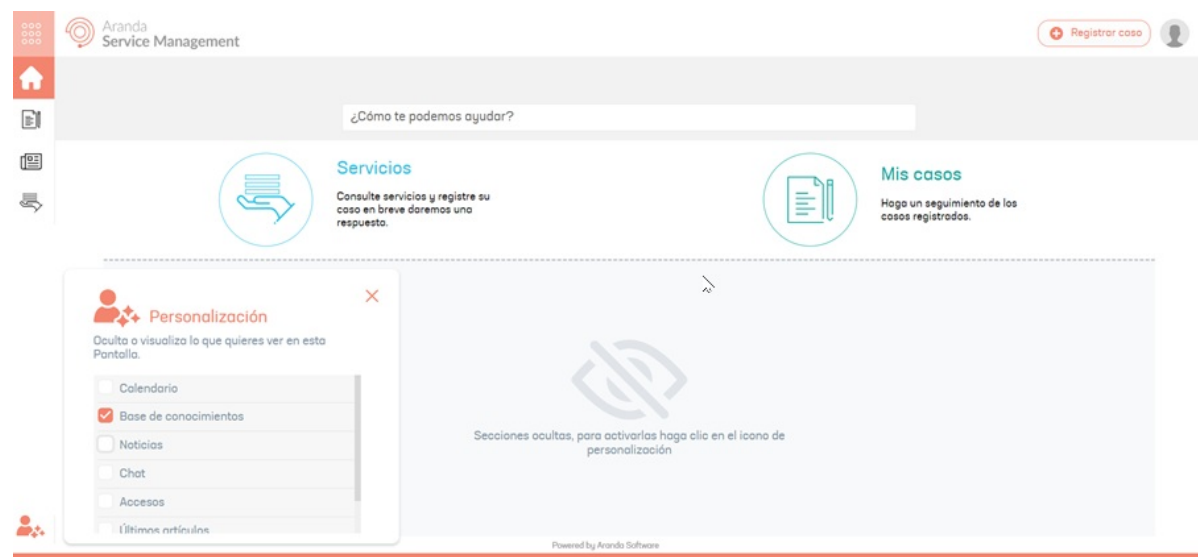
# Personalización de la página de inicio

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.

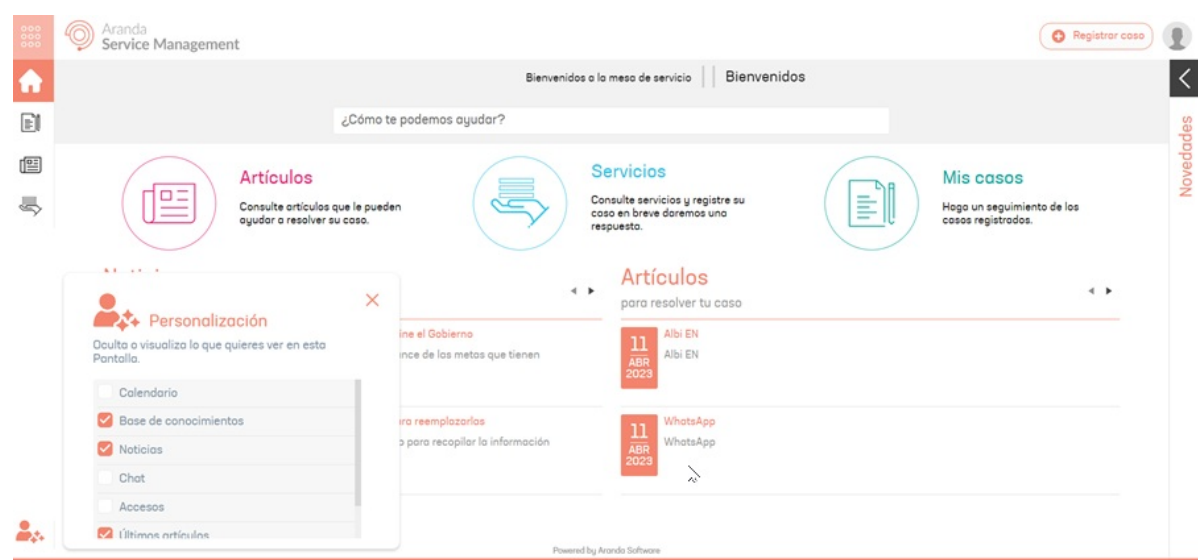


2. Desmarque las opciones que desea ocultar de la página de inicio.



📌 **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.



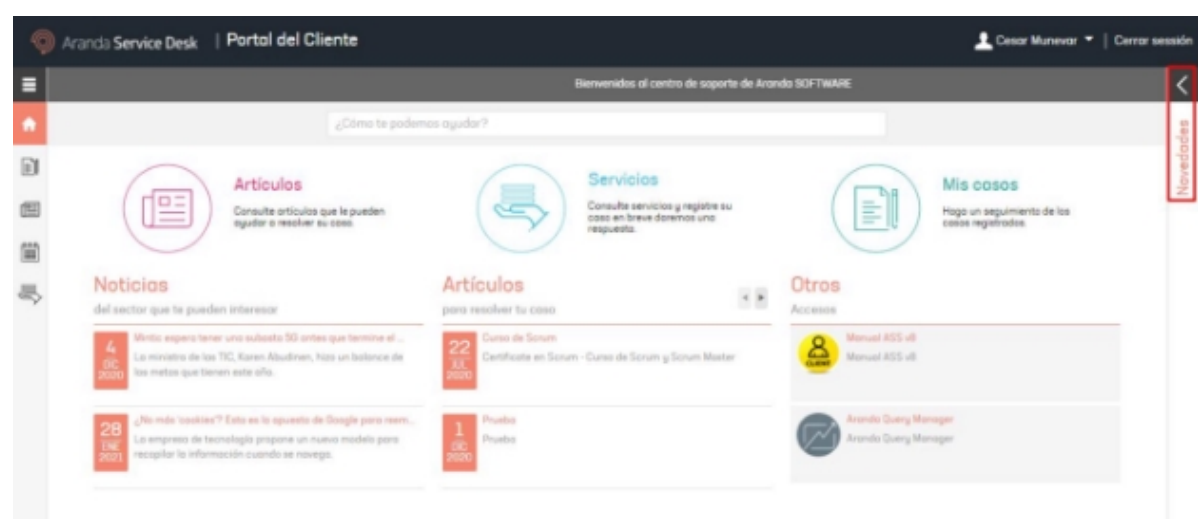
## Panel de novedades



## 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

3

Casos cerrados sin responder encuesta

Ver encuestas

Aprobaciones pendientes

6

Casos pendientes de aprobación

Ver Casos

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

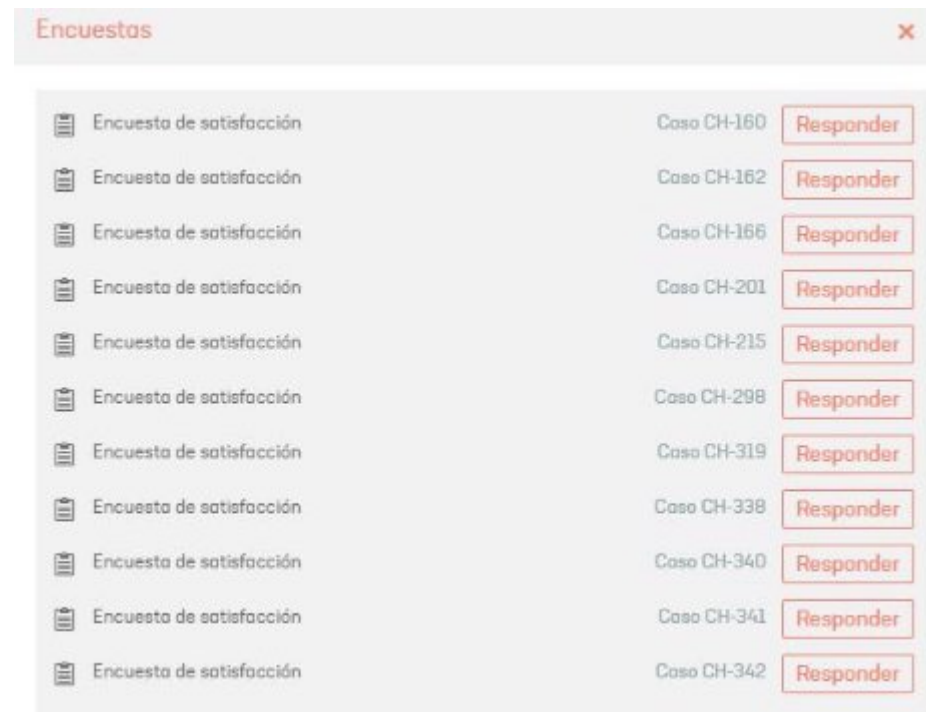
La empresa de tecnología propone un nuevo modelo para recopilar la información cuand...

### Encuestas pendientes

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



correspondiente.



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



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



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

Aprobaciones			X
	Aprobación interna	Caso RF-2053	Votar
	Aprobación interna	Caso RF-2347	Votar
	Aprobación cliente	Caso RF-2352	Votar
	Aprobación interna	Caso RF-2351	Votar
	Aprobación interna	Caso RF-2348	Votar
	Aprobación interna	Caso 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.

Aranda Service Desk

Solicitud de aprobación

# Código: RF-2052

Cliente: Especialista Soporte

Servicio: Afiliación Fondo de Empleados

Grupo Responsable: Especialista Gestión Humana

Estado: Pendiente de votación

Proyecto: Gestión Humana

Estado: Solicitado

Categoría: Retiro

Responsable: APPLICATION ADMINISTRATOR

Estado de la votación: Activo

Asunto: Aprobación de cliente

Rechazar

Aprobar

Campos Adicionales

Historial

Adjuntos

Porcentaje del Salario

Selección

Cantidad de Cuotas

Selección

Nombres y apellidos del colaborador

Número de documento

Vicepresidencia

Área

Descripción

Bienvenido, a continuación, describa la solicitud presentada. Recuerde que es importante incluir toda la información relevante.

**DETALLE DEL CASO**

**Detalles adicionales:**

Por favor adjuntar documentación necesaria.

**ARANDA SOFTWARE - SOPORTE**

## 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.

Aranda Service Desk | Portal del Cliente

Cesar Munera | Cerrar sesión

Bienvenido al centro de soporte de Aranda SOFTWARE

¿Cómo te podemos ayudar?

Artículos

Consulte artículos que le pueden ayudar a resolver su caso.

Servicios

Consulte servicios y registre su caso en breve daremos una respuesta.

Mis casos

Haga un seguimiento de los casos registrados.

Noticias

del sector que te pueden interesar

4 DIC 2020

México espera tener una subasta 5G antes que termine el ...

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

22 DIC 2020

Curso de Scrum

Certificado en Scrum - Curso de Scrum y Scrum Master

28 ENE 2021

¿No más "cookies"? Esto es lo que Google planea hacer...

La empresa de tecnología propone un nuevo modelo para recopilar la información cuando se navega.

Artículos para resolver tu caso

1 DIC 2020

Puerto

Puerto

Otros

Accesos

Manual ASS v8

Manual ASS v8

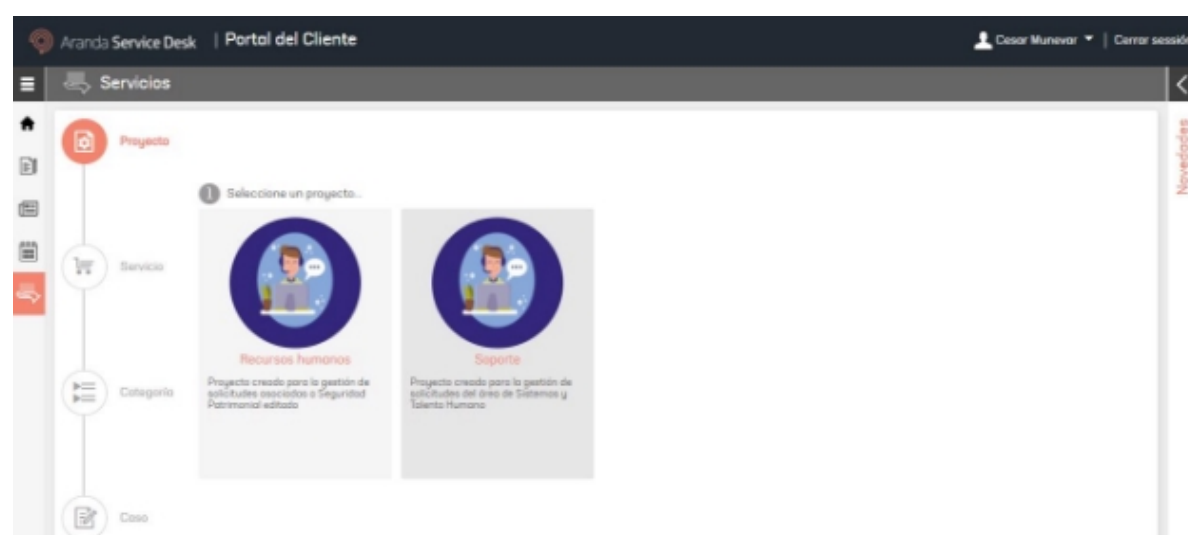
Aranda Query Manager

Aranda Query Manager

Powered by Aranda Software

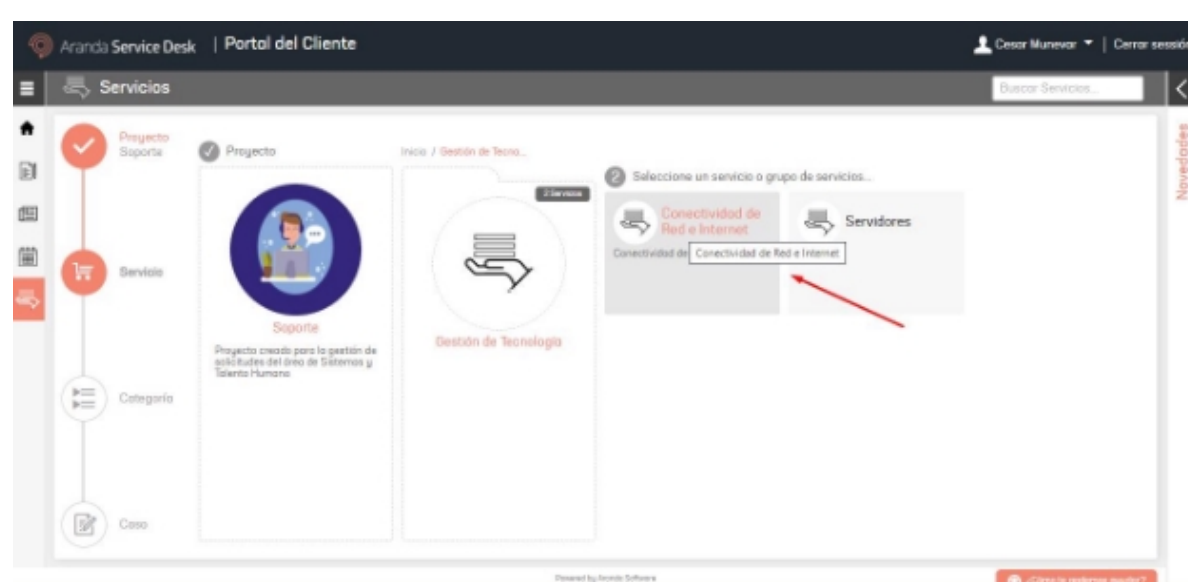
¿Cómo te podemos ayudar?

Seleccione el proyecto en el cual desea crear el caso.

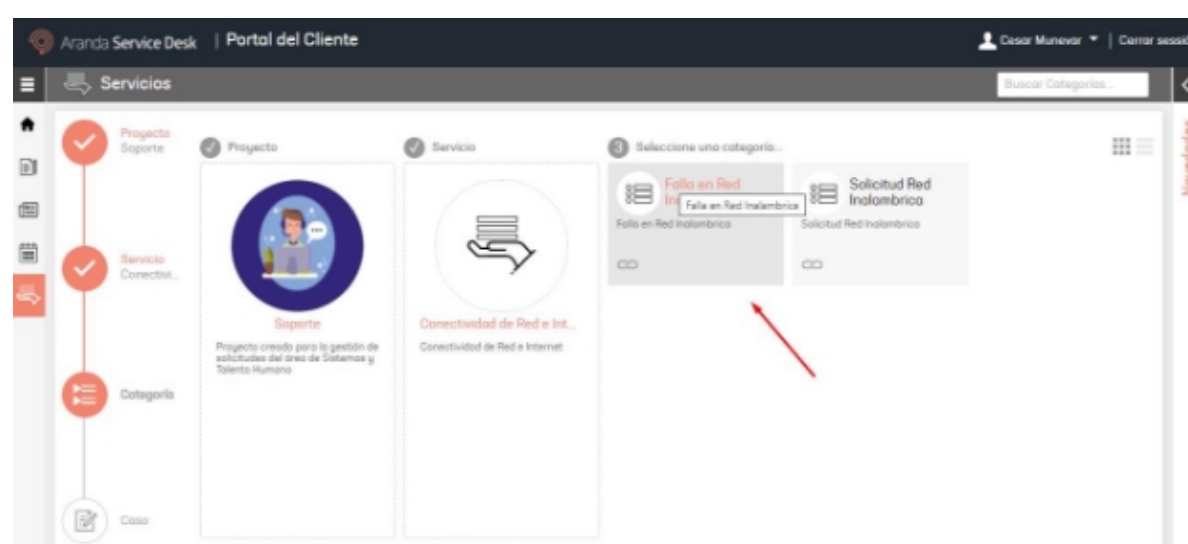


Nota: En la parte izquierda se visualiza una línea de avance donde el primer paso es la selección del proyecto. Durante el proceso, podrá usar la línea de avance para regresar a cualquier paso anterior.

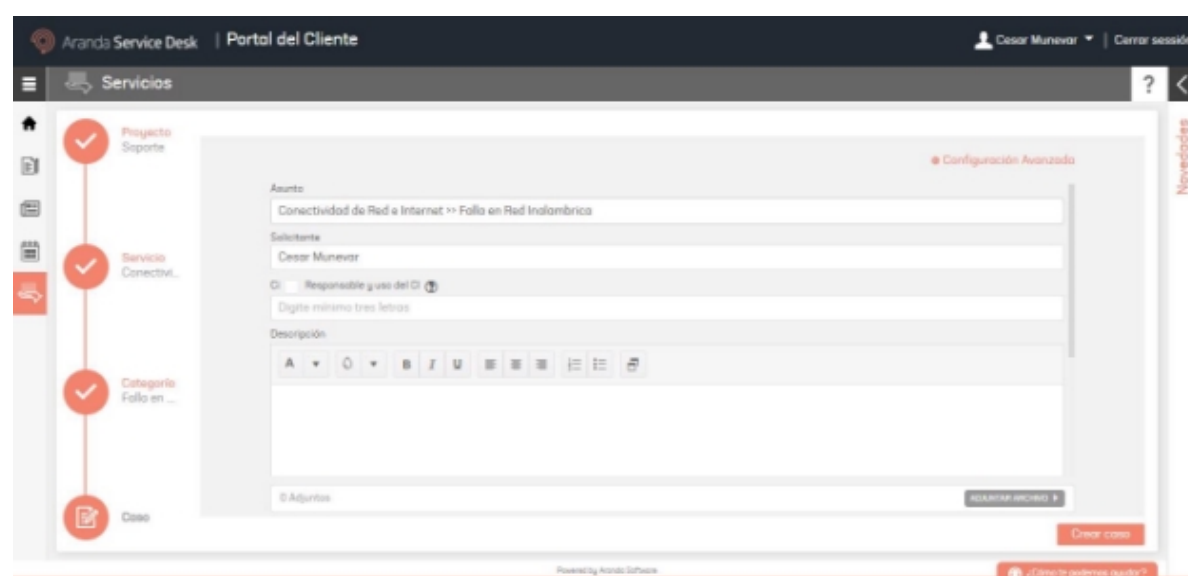
Se mostrará el servicio o grupos de servicios asociados al proyecto seleccionado. Elija el servicio sobre el cual desea crear el caso.



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

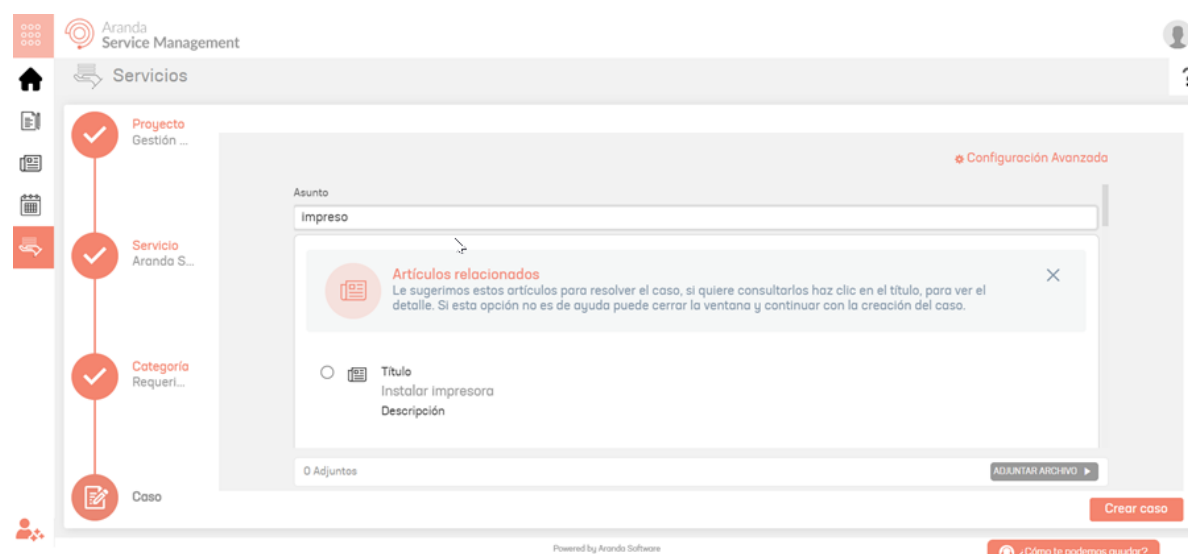


Se abrirá el formulario de creación de casos. Allí digite el asunto, la descripción del caso, diligencie los campos adicionales y adjunte los archivos necesarios.

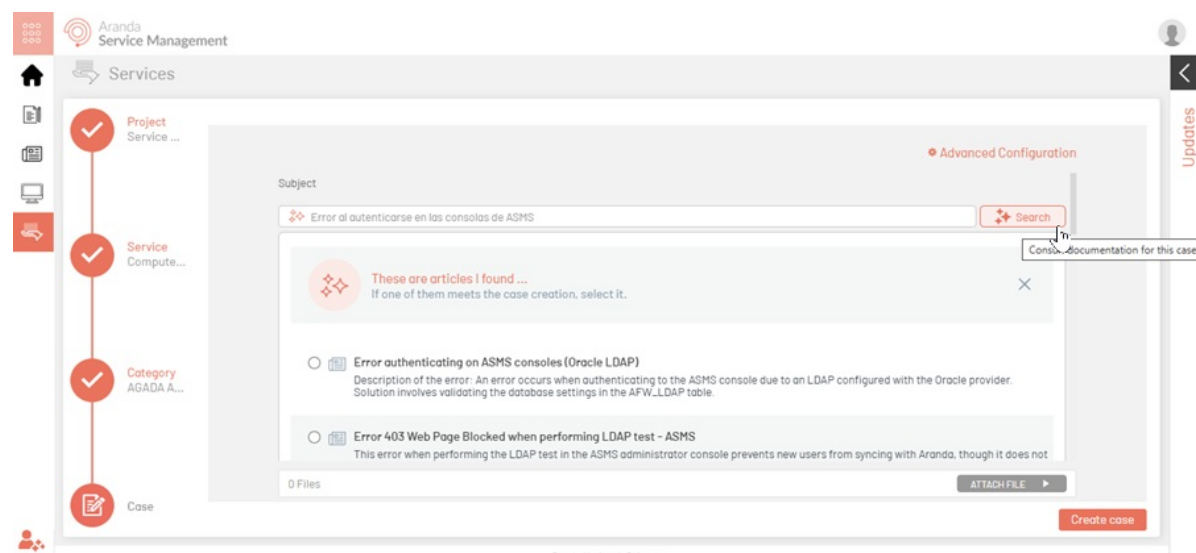


En el campo “Asunto” existen dos escenarios dependiendo de la configuración:

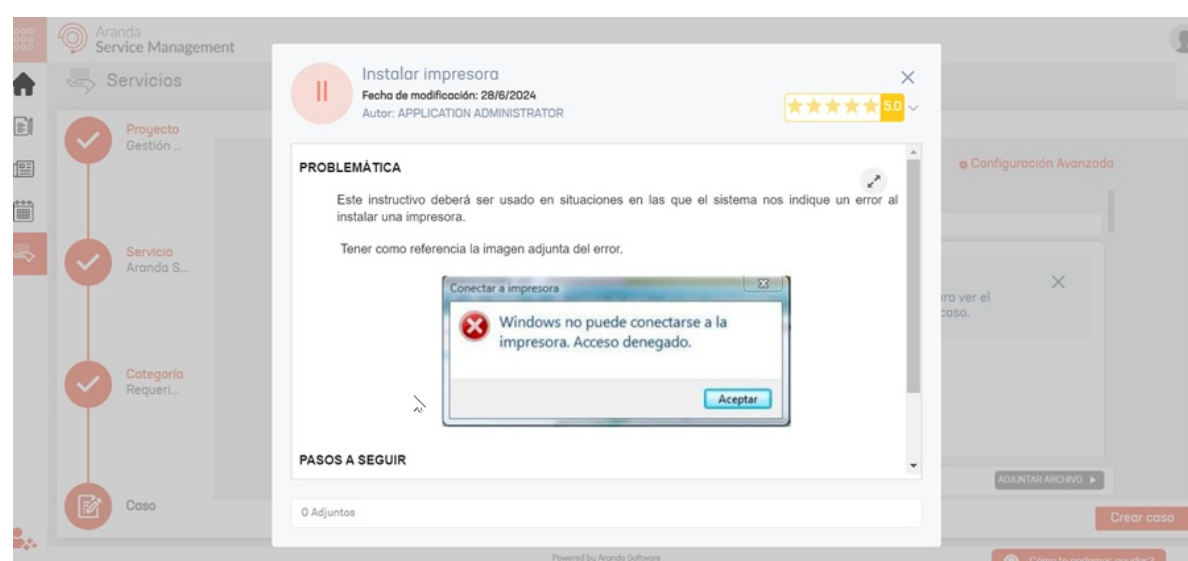
- **Sin búsqueda inteligente habilitada:** Al ingresar texto en el campo Asunto, se listarán automáticamente los artículos coincidentes. La búsqueda se realiza por título, descripción, identificador, palabras clave y/o contenido del artículo.



- **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:

Casos

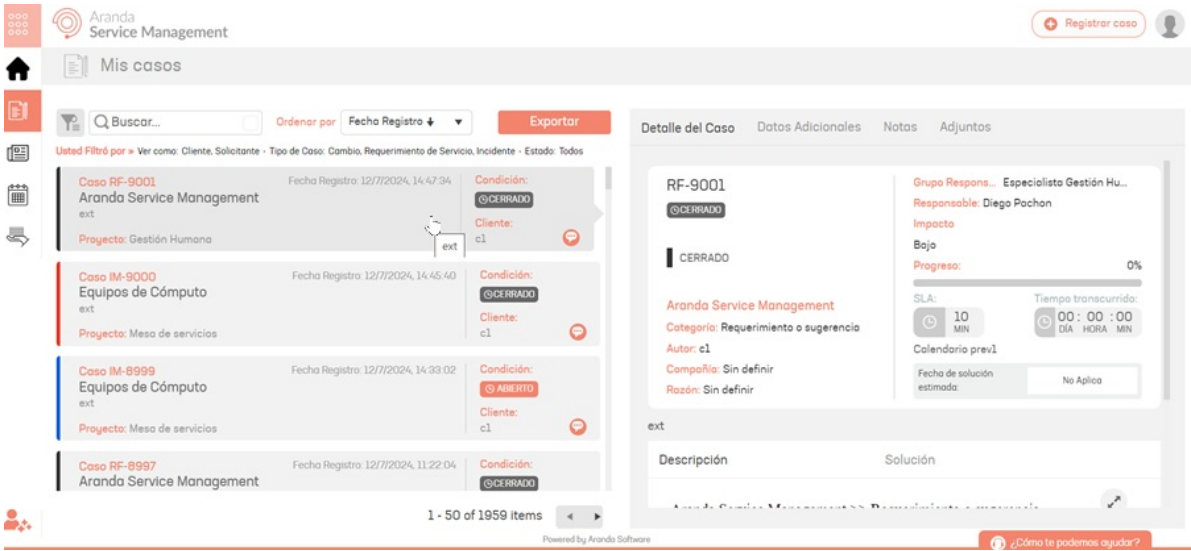
Si el artículo cumplió dando respuesta a su caso, haga clic en **Aceptar**.

Si no y desea continuar con la creación del caso haga clic en **Cancelar**.

Cancelar

Aceptar

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.

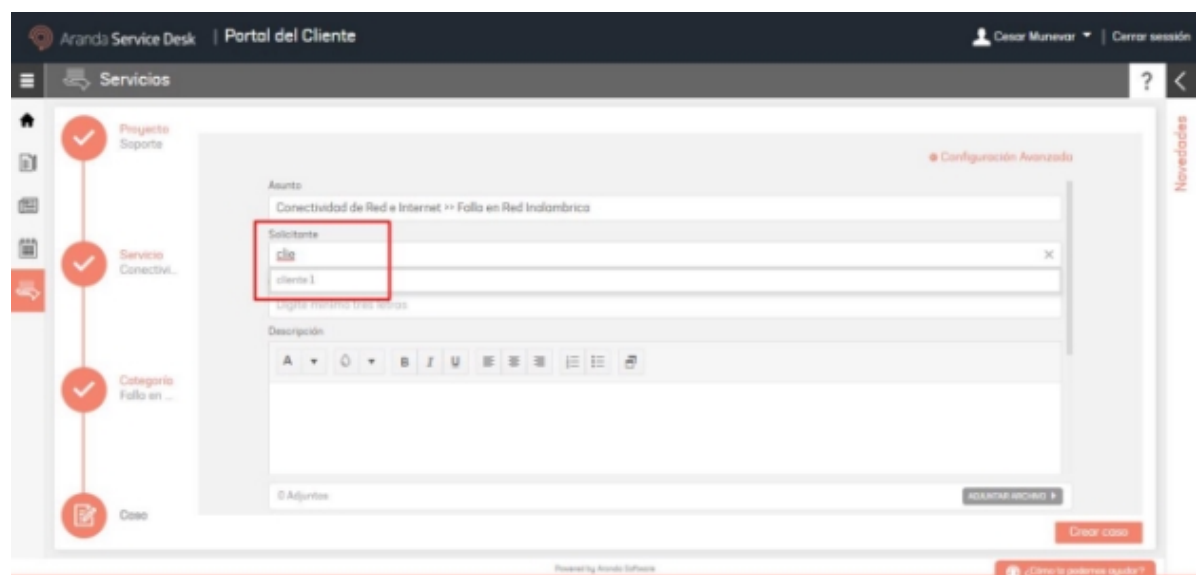
Extensiones de Archivo

zip, rar, emz, 7z, docx, pdf, txt, inx, xlsx, doc, evt, log, xls, rdlx, svclog, pml, xlsx, aam, prc, rtf,

pptx, dmp, repx, ppt, jpeg, jpg, png, gif,tif, vsd, vsdx, svg,dsf, bmp, jfif, ico, emf, bmp, avi, webm,

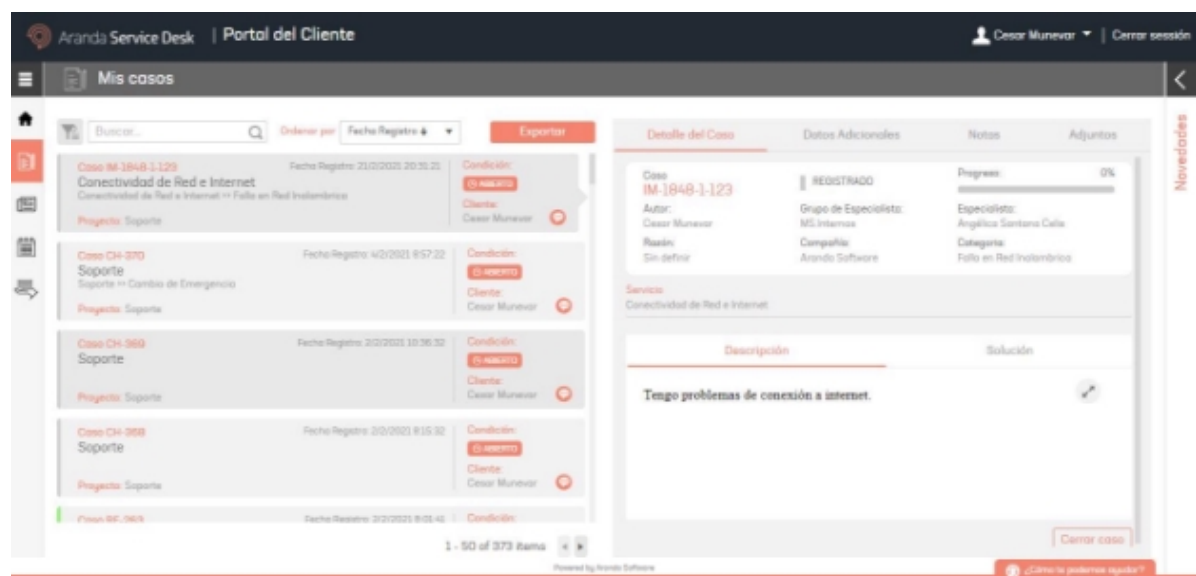
mp4, msg, eml, resx, cll, sql, rdl, config, amk, bak, css, csv, dll, mov, xml.

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



📌 **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.



## 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

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.

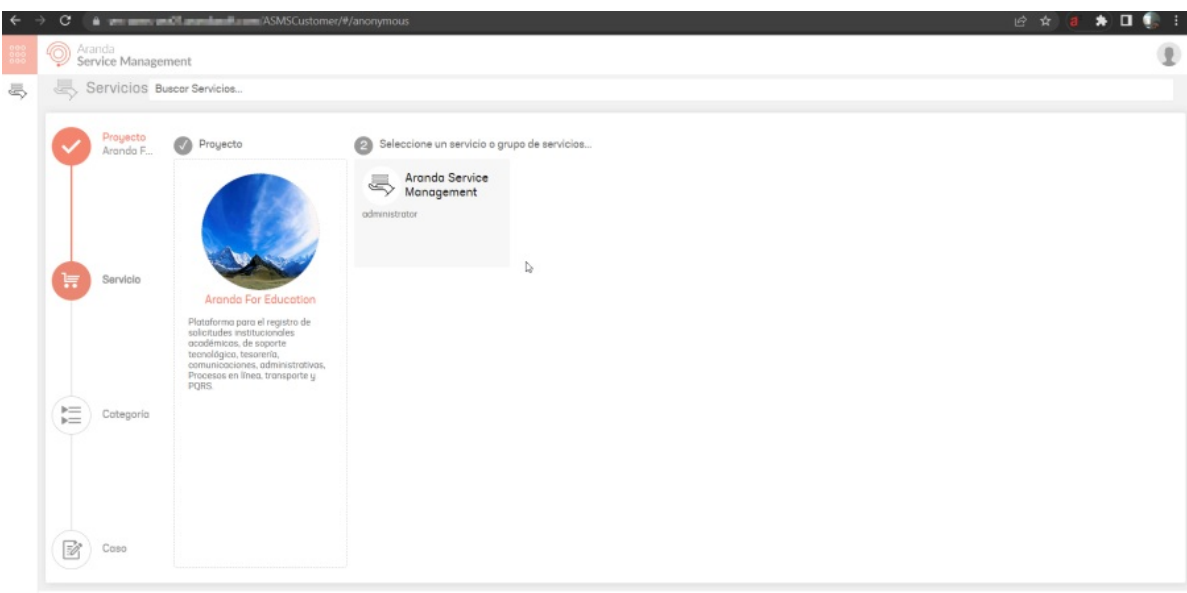
Agregar nota

Cancelar

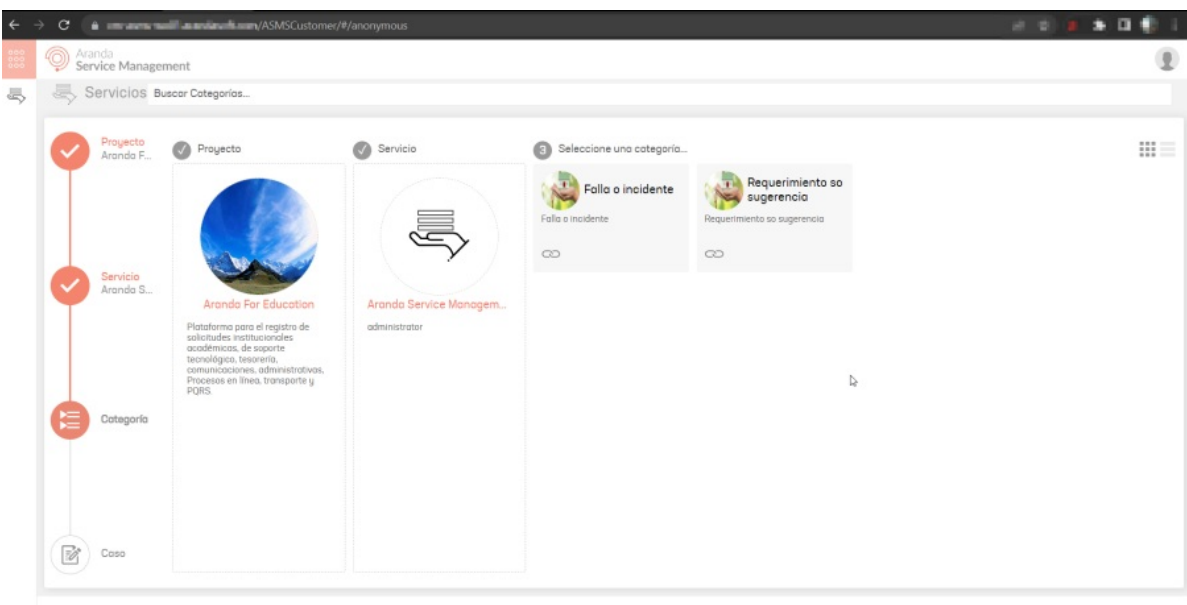
Crear caso

## 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.

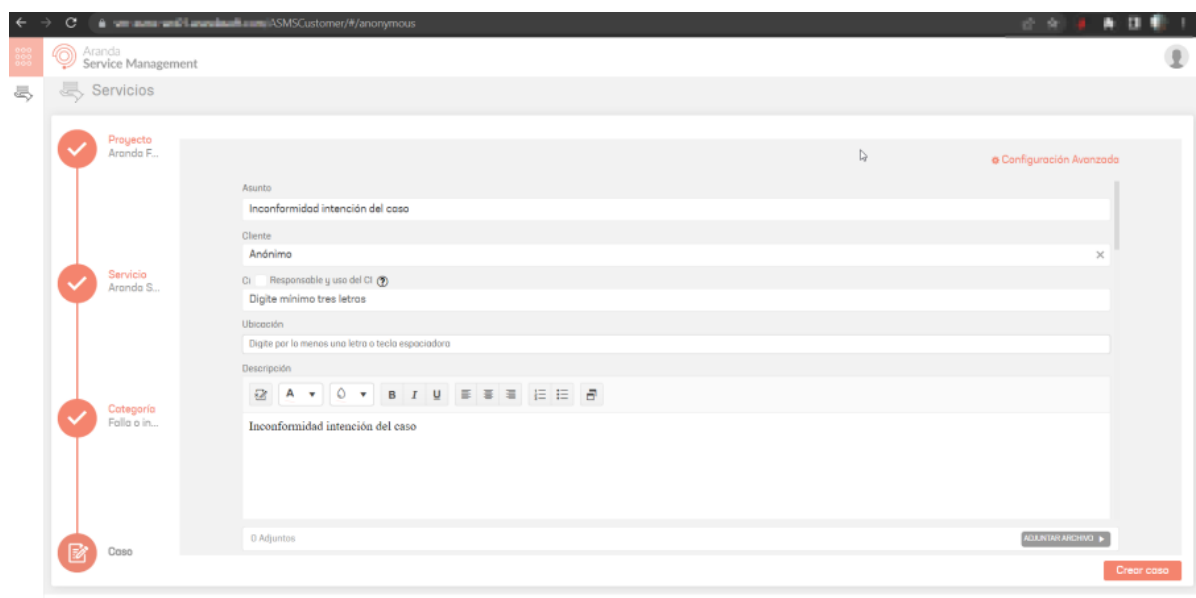


Elija la categoría sobre la cual desea crear el caso.

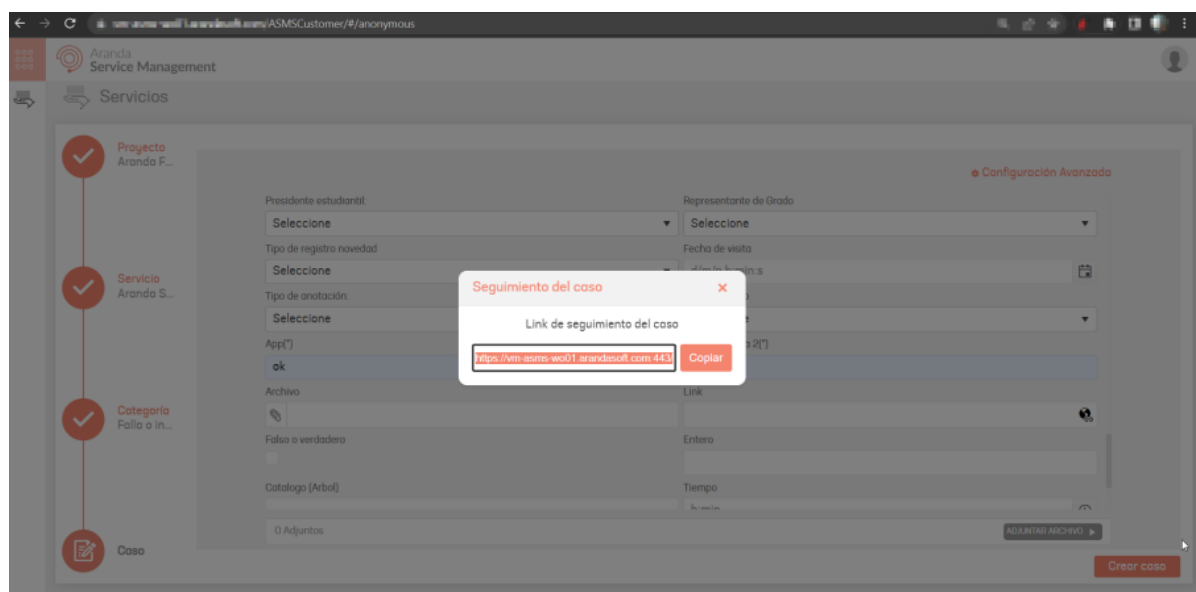


Se habilita el formulario de creación de casos, donde podrá ingresar el asunto, la descripción del caso y completar los campos adicionales requeridos. También podrá adjuntar los archivos necesarios.





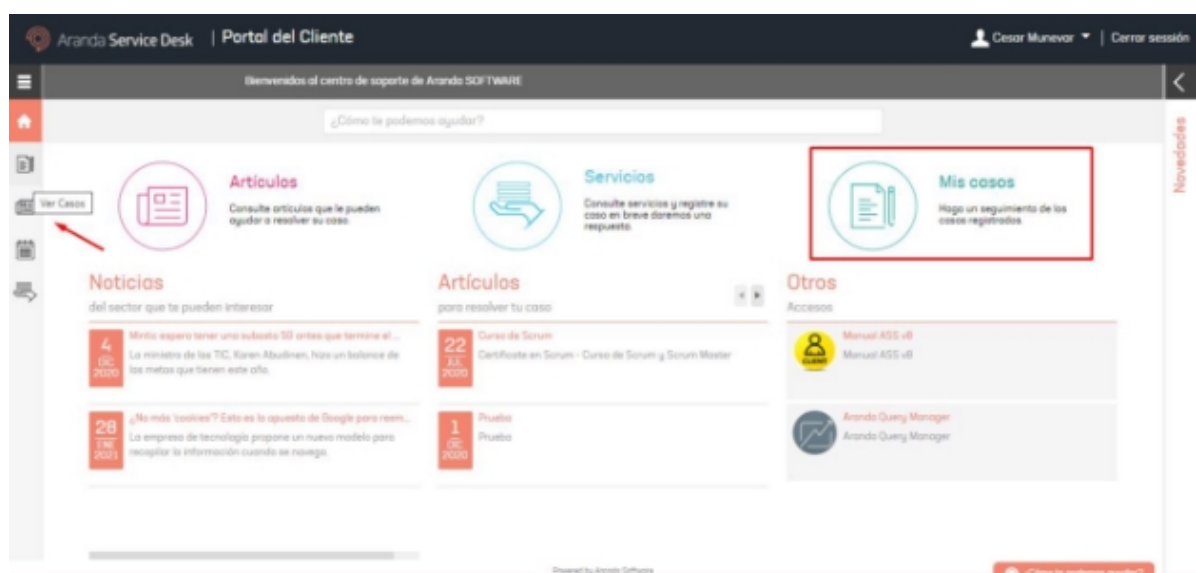
Al seleccionar el botón “Crear caso”, se confirma la creación del caso y se habilita una ventana con el enlace de seguimiento del mismo. Copie y guarde este enlace, ya que es el único medio para realizar el seguimiento del caso.



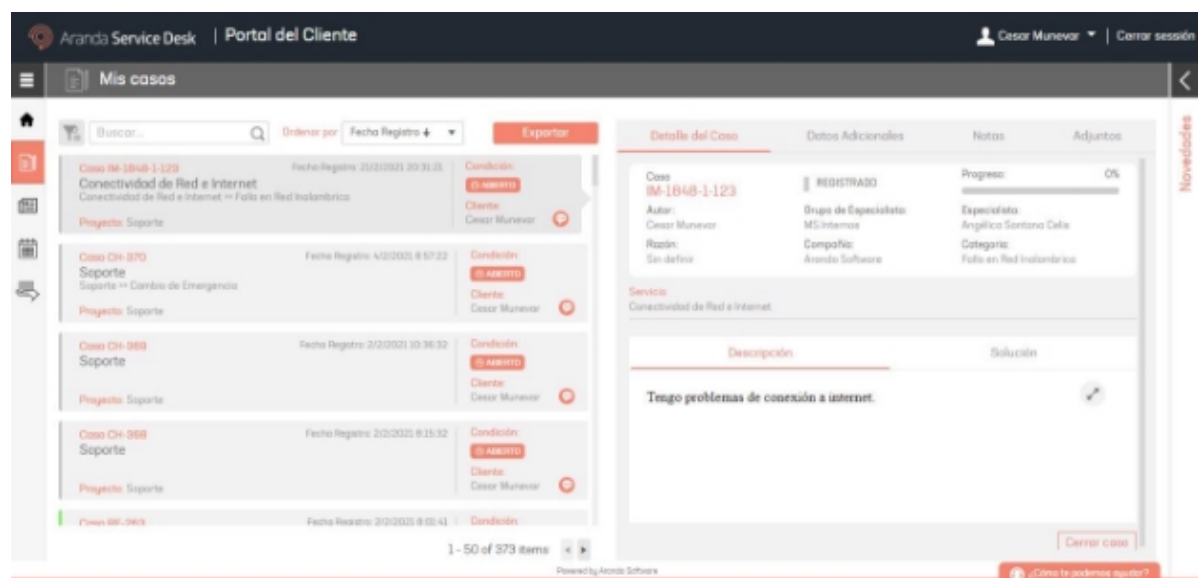
## Consultar casos

## Consultar casos

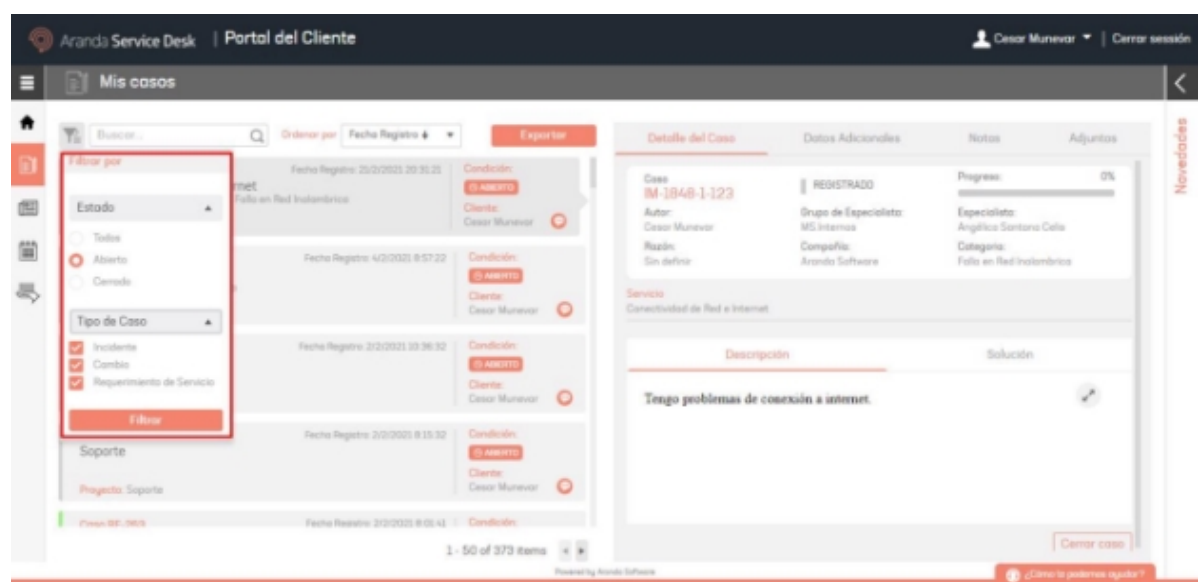
Para consultar un caso haga clic en Mis casos. También puede acceder desde el icono Ver casos en el panel izquierdo de la consola.



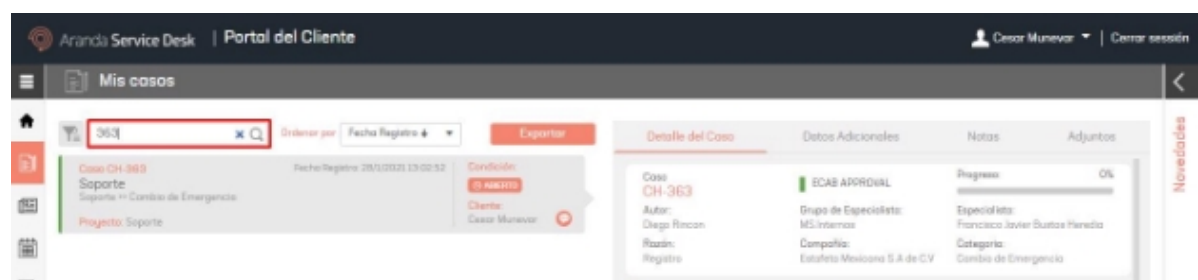
Se mostrará el listado de casos que ha registrado.



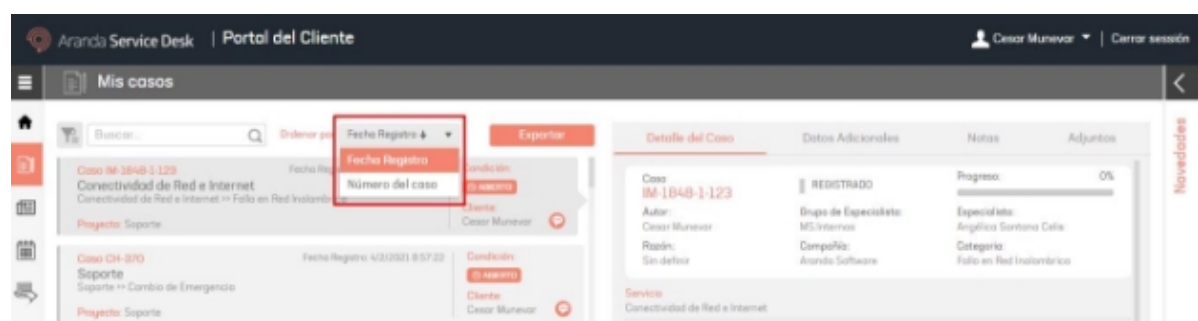
Puede filtrar el listado por estado de los casos (abiertos, cerrados o todos) o por tipo de caso (incidente, cambio o requerimiento de servicio). Para ello, haga clic en el botón filtrar y marque los criterios por los cuales desea filtrar el listado.



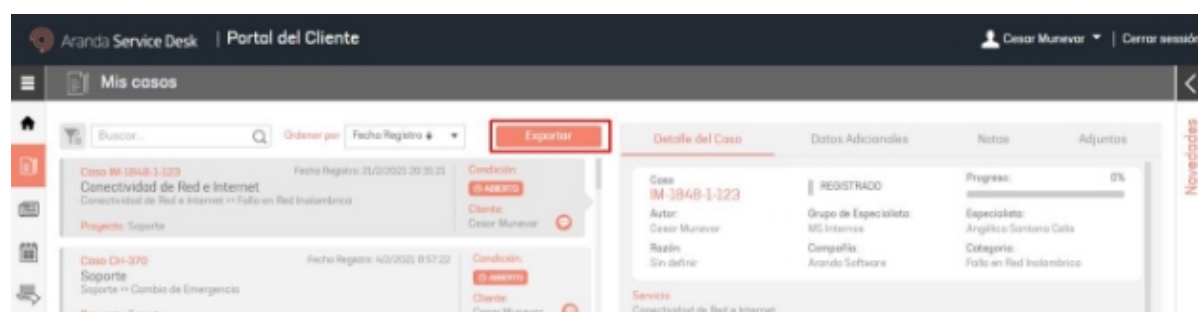
Utilice la barra de búsqueda en la parte superior para buscar casos por número de caso, asunto o descripción.



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

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**

Autor:  
Cesar Munevar

Razón:  
Sin definir

REGISTRADO

Grupo de Especialista:  
MS.Internos

Compañía:  
Aranda Software

Progreso: 0%

Especialista:  
Angélica Santana Celis

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? (\*)

No

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

Detalle del Caso

Datos Adicionales

Notas

Adjuntos

+ Añadir nota

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

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.

Detalle del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
+ Adjuntar archivo			
21/2/2021 21:26:53	CARACTERÍSTICAS COMUNES (2).docx		[14 Kb]

## 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 visualizara 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.

Proyectos ASMS Español	Aranda Health Recovery Artículo que describe y da acceso a los archivos de AHR  Razón: No hay información	Fecha de creación: 3/6/2020 Tipo: Artículo pruebas
Artículos	pruebas adjuntos  Razón: Nuevo 1	Fecha de creación: 30/3/2022 Tipo: Artículo pruebas
Más Consultados	Título artículo 34428 español Descripción artículo 34428 español  Razón: Razón EC	Fecha de creación: 26/2/2024 Tipo: Errores conocidos
Mejor Calificado	Artículo CH-25-52-24994 creación CH-25-52-24994 Última nota privada Última nota pública  Razón: Nuevo 1	Fecha de creación: 16/11/2022 Tipo: Artículo pruebas
Nuevos		
Categorías		
Carpeta artículos		
Carpeta servicios		

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.

Aranda Health Recovery Artículo que describe y da acceso a los archivos de AHR  Razón: No hay información	Fecha de creación: 3/6/2020 Tipo: Artículo pruebas
--	---

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

3.0

pruebas

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

### 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

0.0

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

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

### Android es conocido por nombrar a sus sistemas operativos

Oreo. Ya van en el número de versión 9 y se llama Pie. Las últimas versiones, Go y One, que están disponibles en algunos dispositivos.

Según cifras reveladas por la compañía, Android está presente en más de 2.600 millones de dispositivos, en por los menos 24.000 productos únicos.

*Hiroshi Lockheimer*, vicepresidente senior de ecosistema de Google, dijo que Go y One son “dos programas que ayudan a los usuarios a tomar un dispositivo Android”.

Android, como iOS (el sistema operativo de los iPhone), se ha convertido en el sistema operativo más utilizado en el mundo. Los usuarios adquieren equipos celulares recientes de marcas como Samsung, Huawei, Xiaomi, etc., que ejecutan versiones más recientes de Android, en este caso, Oreo.

Recibir la actualización del más nuevo casi nunca es una tarea sencilla. Por ejemplo, el motorola One es uno de ellos. Por esa razón es que, cuando se lanza una nueva versión, está actualizado, es decir, que tiene la versión Oreo (Go y One).

Sin embargo, “las más recientes (Pie y Oreo) no son necesariamente las mejores hechas con características que se ajustan mejor a los de más altas prestaciones tecnológicas”, indica *Sebastián Pérez*, ingeniero de sistemas 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) adaptada para 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,

Calificación de artículo

Califique el artículo según su opinión y comente si el contenido le resultó útil.

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Escriba sus comentarios

Los artículos se mejoran continuamente. Recuerde que puede cambiar su calificación según las versiones más recientes.

Cancelar Guardar

0 Adjuntos

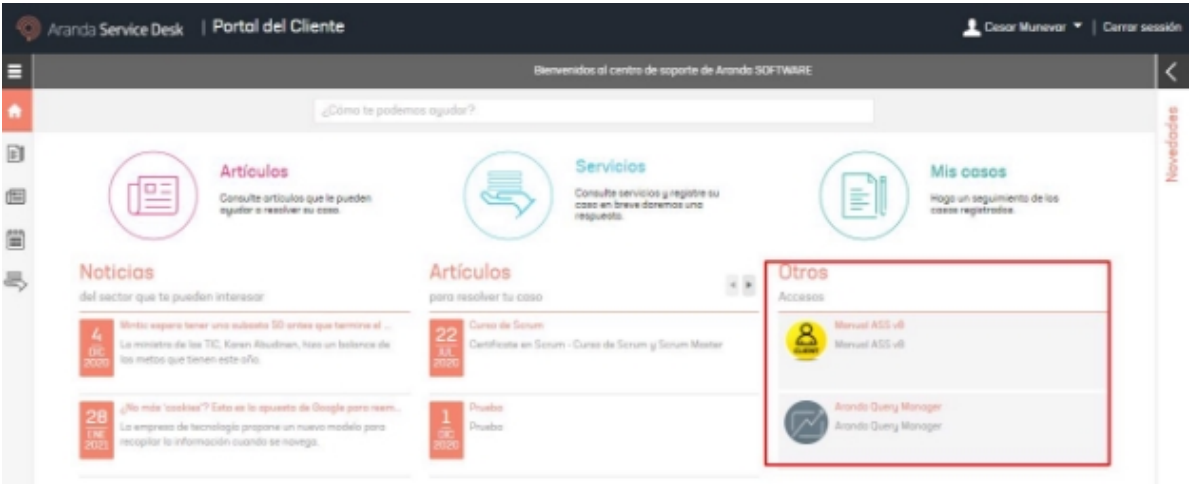
Android, Celular, Actualización, Sistema\_Operativo, los, Android, Celular

Otros accesos

Otros accesos

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



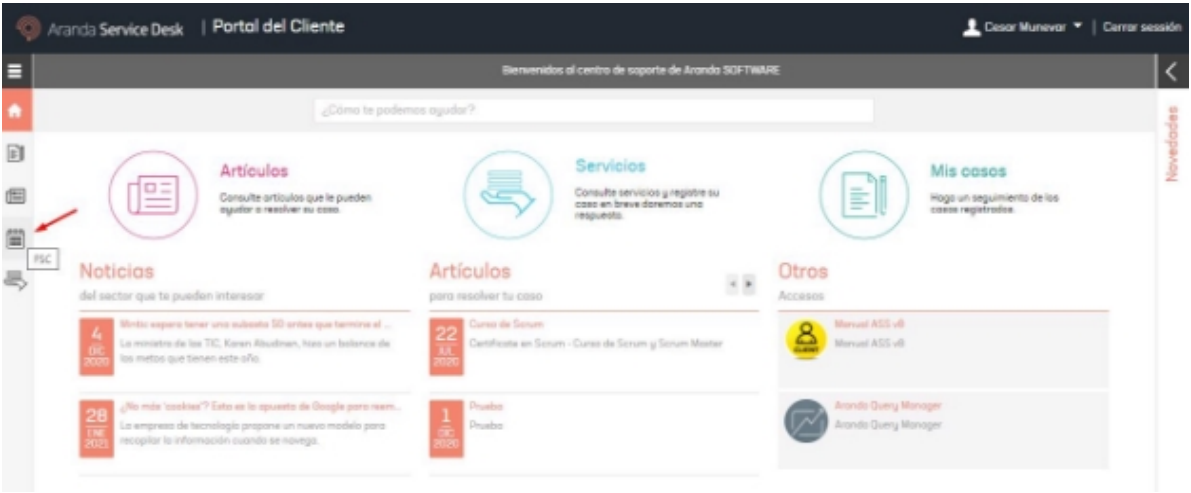


Calendario de cambios (FSC)

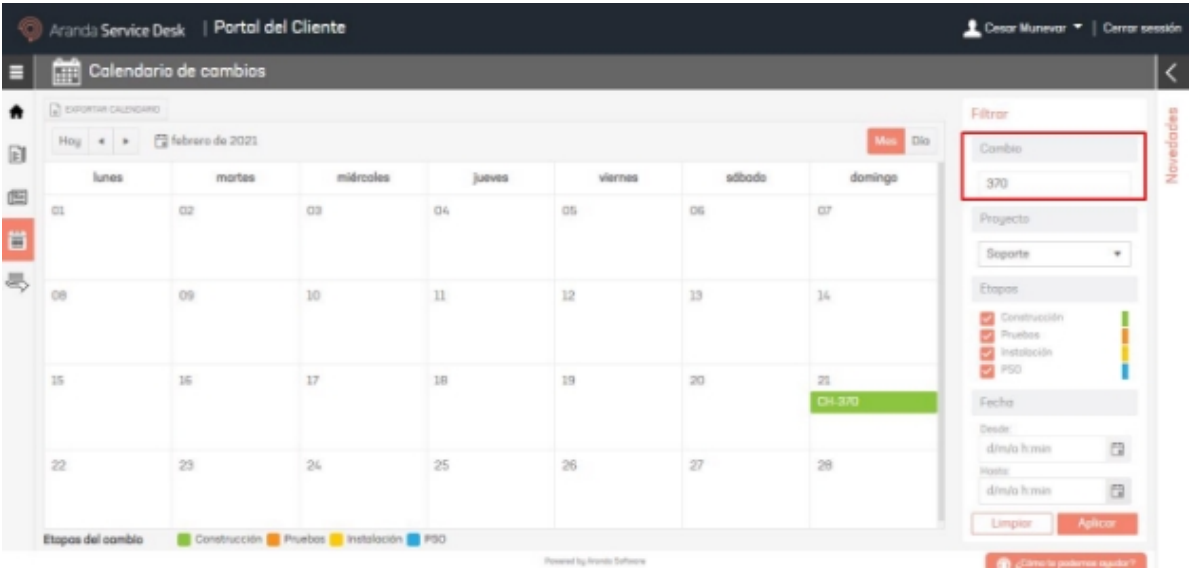
Calendario de cambios (FSC)

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 icono 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.

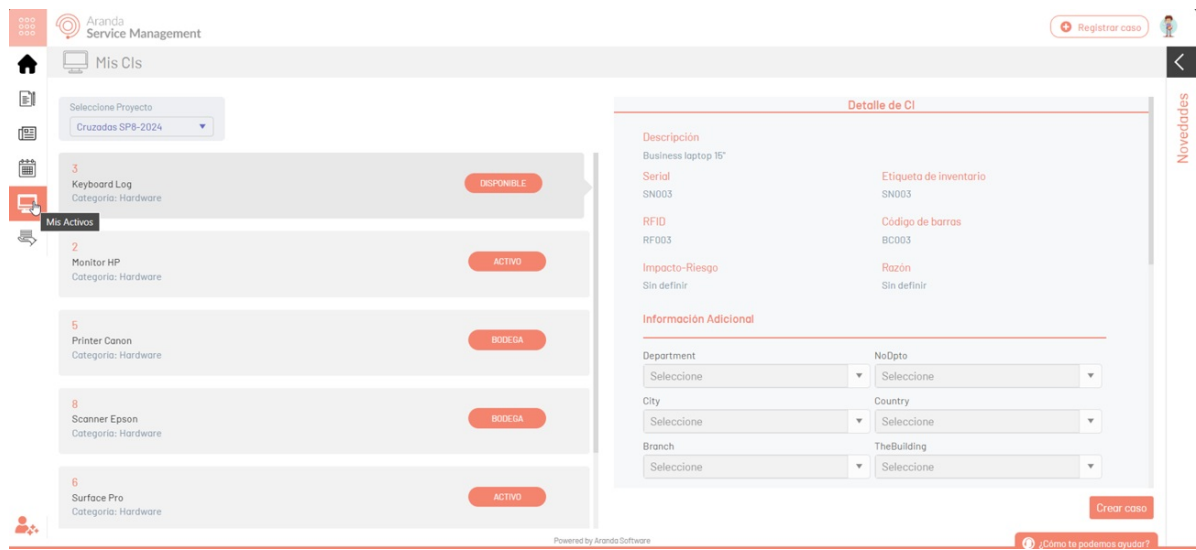


Mis Activos

Mis Activos

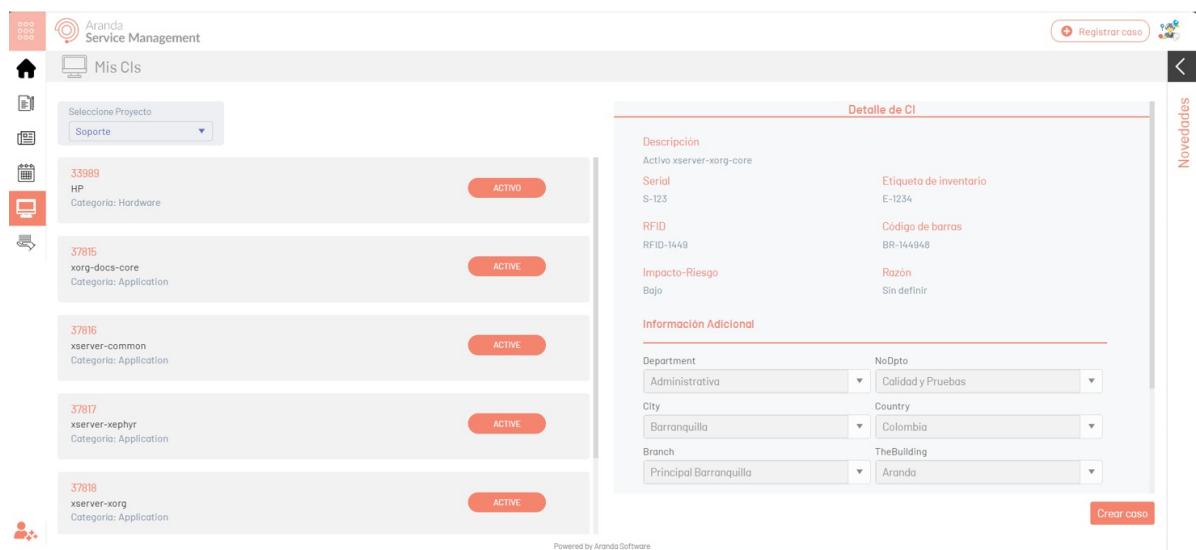
Mis Activos

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 CIs por proyectos de los cuales el usuario es responsable o hace uso.
3. Cada CI en la lista se presenta en una tarjeta que muestra: ID, nombre y categoría.
4. Al seleccionar un CI, se despliega información detallada del mismo.

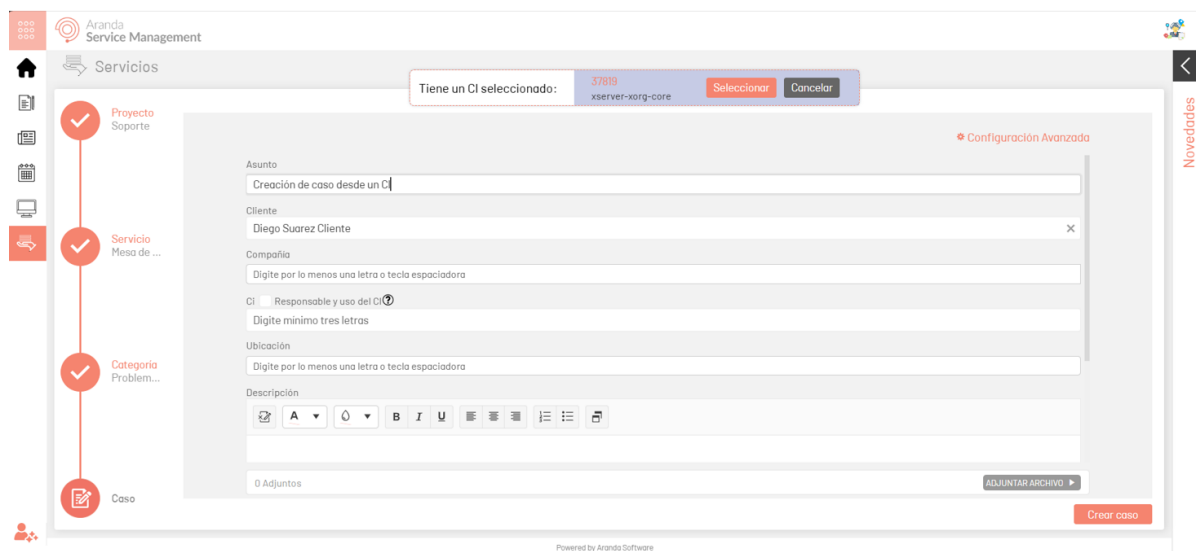


## Crear Caso desde un CI

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.

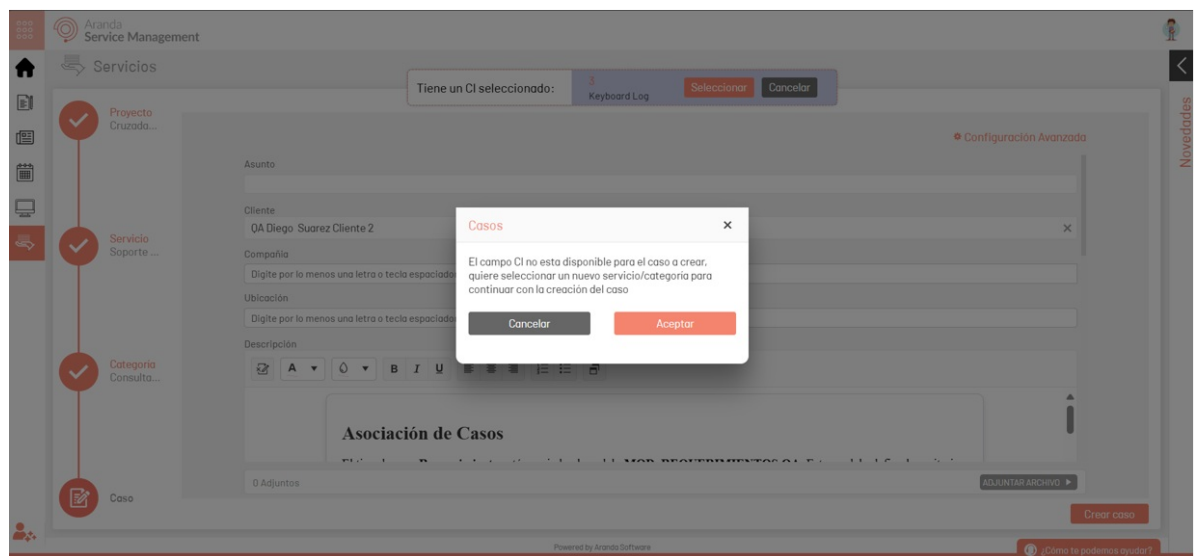
En la parte superior, se mostrará una etiqueta con información del CI seleccionado. Para asociarlo al caso en creación, haga clic en la opción **Seleccionar**.

Al hacer clic en la opción **Cancelar**, la consola retornará a la sesión **Mis Activos**, donde podrá seleccionar otro CI 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 CI en la consola Customer, al intentar crear un caso se mostrará un mensaje indicando que el campo no está disponible.





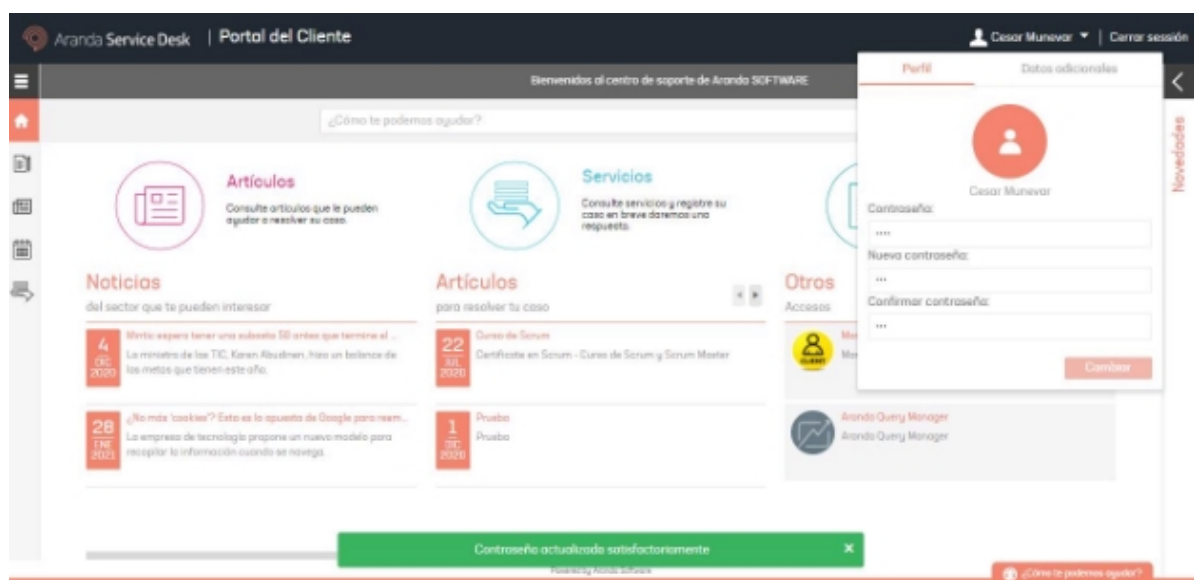
El usuario tendrá las siguientes opciones:

- 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.

Cambiar contraseña

Aranda SOFTWARE

APPLICATION ADMINISTRATOR EDITADO 1

Contraseña:

Nueva contraseña:

...

✓ Mayúsculas (Min. 1)

✗ Longitud de la contraseña (Min. 4)

✗ Minúsculas (Min. 2)

Cancelar

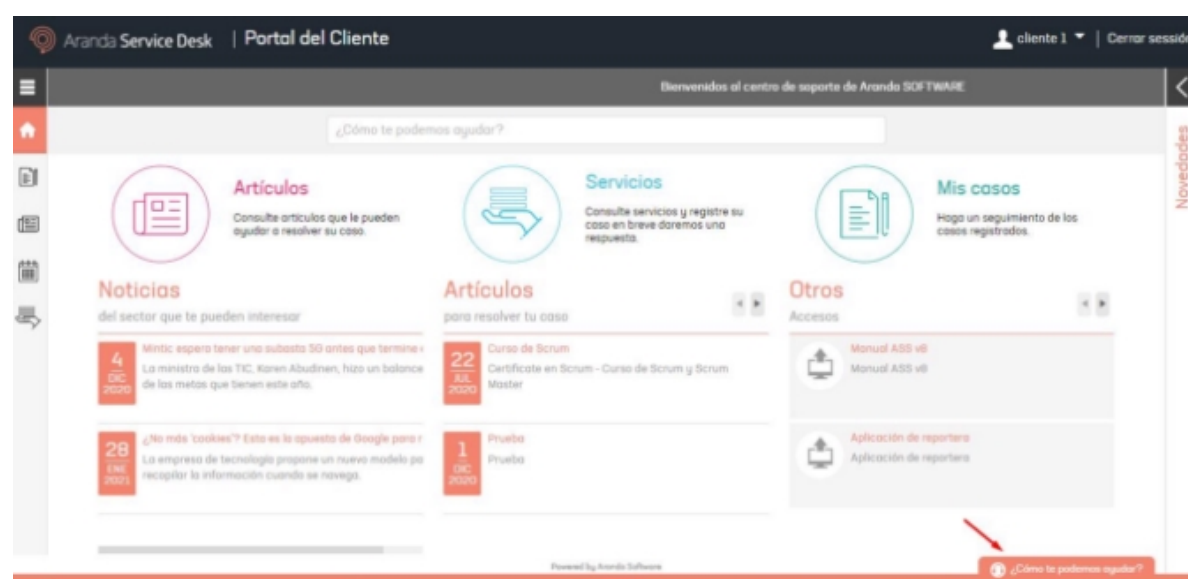
Cambiar

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

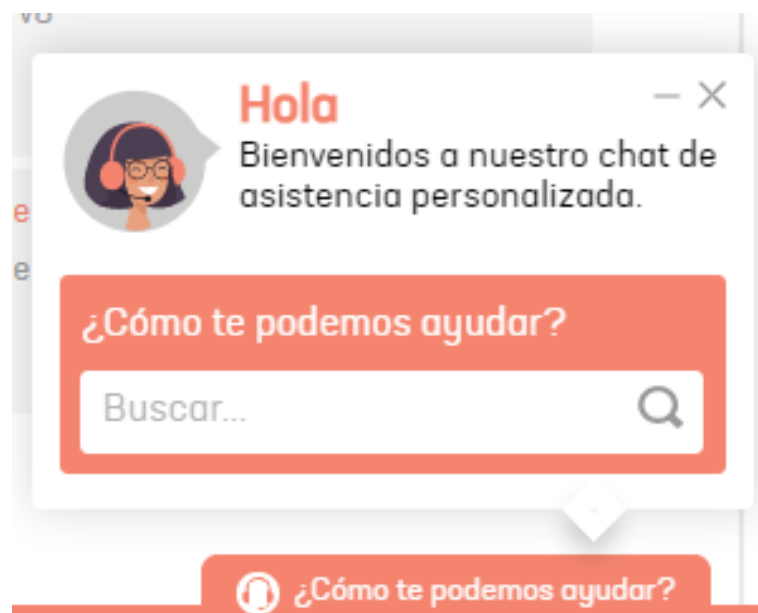
## Consultar y crear casos por chat

## 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
<b>Caso:</b> IM-2486-1-184 <b>Autor:</b> APPLICATION ADMINISTRATOR <b>Razón:</b> Sin definir <b>Servicio:</b> Conectividad de Red e Internet	<b>REGISTRADO</b> <b>Grupo de Especialista:</b> MS Internos <b>Compañía:</b> Aranda Software	<b>Progreso:</b> 5699.72% <b>Especialista:</b> Victor Garcia <b>Categoría:</b> Falla en Red Inalámbrica	
<b>Descripción</b> Conectividad de Red e Internet >> Falla en Red Inalámbrica		<b>Solución</b>	

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  
 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.

Crear caso

Configuración Avanzada ?

Asunto  
Falla en Red inalámbrica

Solicitante  
cliente 1

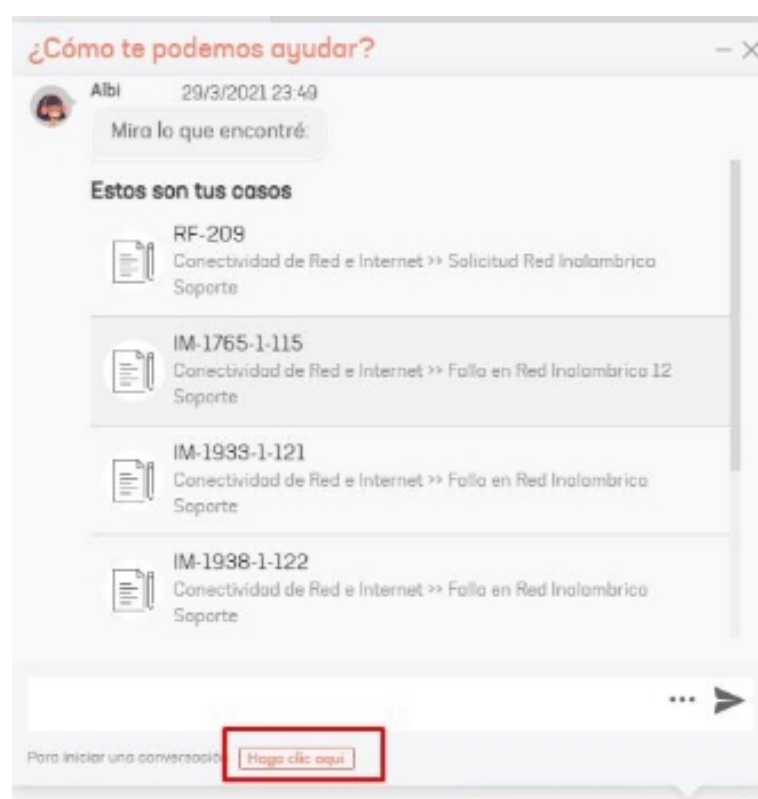
Descripción  
Falla de red

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Crear caso

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 icono 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.



—

×


En el momento no te podemos atender, déjanos un mensaje y pronto nos comunicaremos.

Asunto

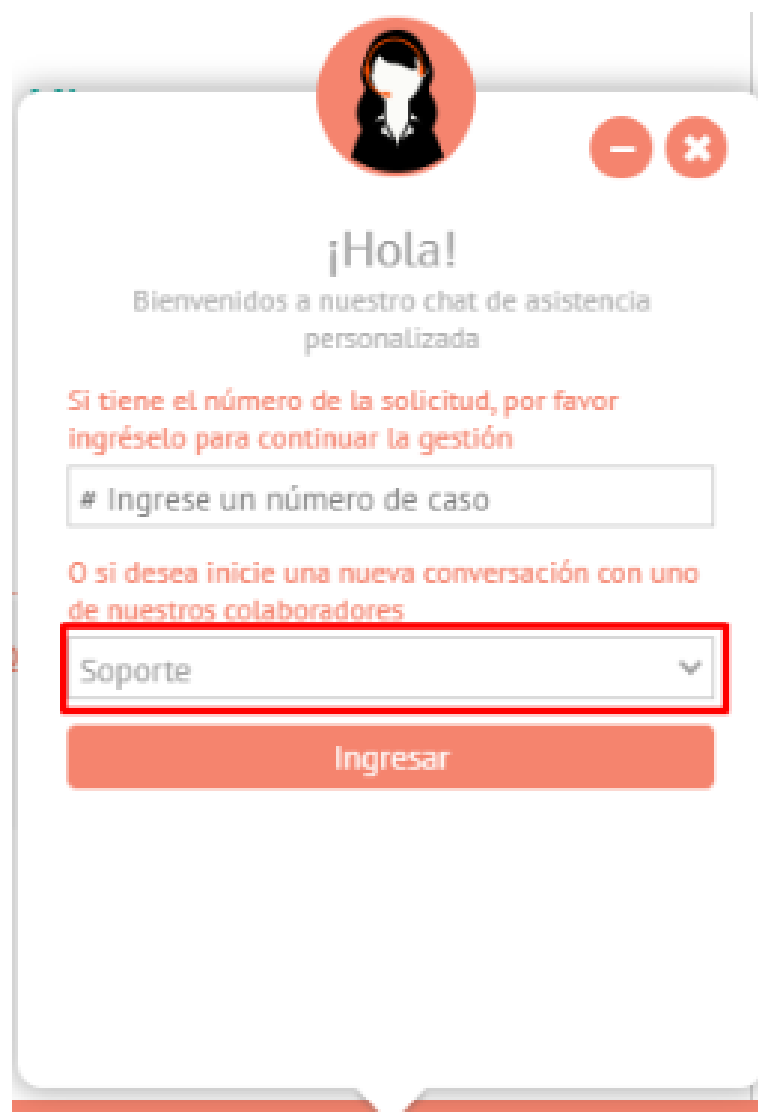
Mensaje

Enviar mensaje

No enviar


 ¿Cómo te podemos ayudar?

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.



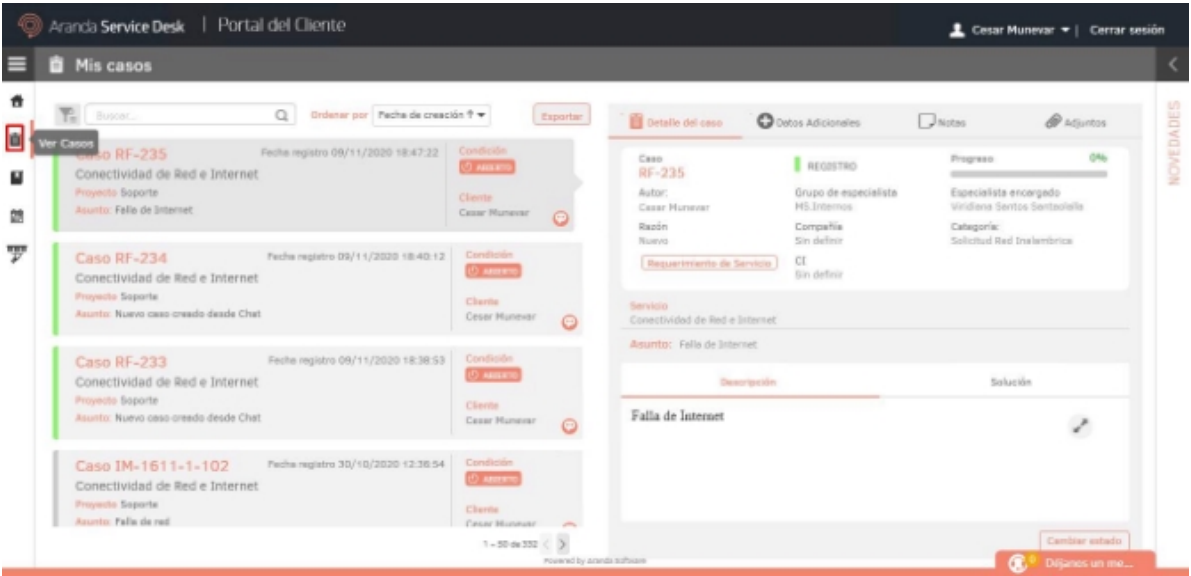
The screenshot shows a chat window with a female agent's profile picture at the top. The text reads: "¡Hola! Bienvenidos a nuestro chat de asistencia personalizada". Below this, there are two instructions in red text: "Si tiene el número de la solicitud, por favor ingréselo para continuar la gestión" and "O si desea inicie una nueva conversación con uno de nuestros colaboradores". The first instruction is followed by a text input field containing "# Ingrese un número de caso". The second instruction is followed by a dropdown menu with "Soporte" selected and a downward arrow. At the bottom is an orange button labeled "Ingresar".

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



The screenshot shows a chat history with four messages. The first message from Cindy Diaz at 08:04 says "Buenos días, en que le puedo ayudar?". The second message from Diego Rincon at 08:05 says "Tengo problemas de conexión a Internet.". The third message from Cindy Diaz at 08:05 says "De acuerdo ya registro el caso con la incidencia.". The fourth message from Diego Rincon at 08:05 says "Gracias.". At the bottom is a text input field with the placeholder "Insertar comentario", a red speech bubble icon, and a grey paper plane icon.

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"
}
```

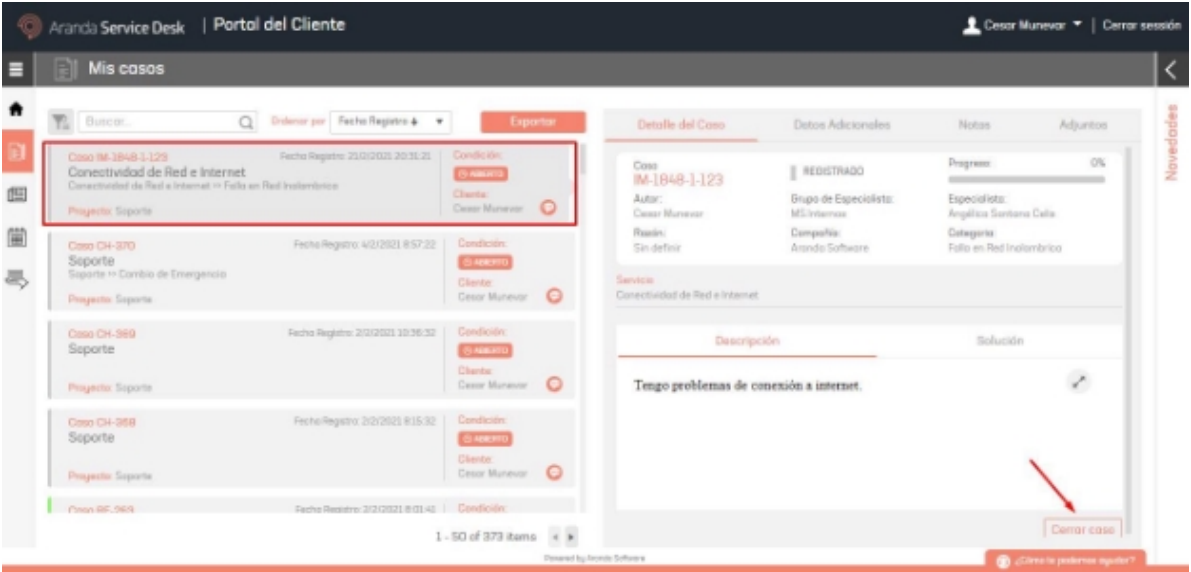
- Una vez se tenga el token de identidad, este se debe enviar en la siguiente petición POST `https://dominio/asmscustomer/index.html#/chat/id_token=+tokenIdentidad`.

📌 **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.