

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

Contrasted su contrasted so

Ingrese a la consola de clientes a través de la siguiente URL: 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**.

Arano	la Servio	ce Desk		
Portal de		te		
	n tipo de o	utenticac	lón	
ARANDA				*
Contraseña:		5		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.

Recordar contraseña	×
Ingrese el nombre del usuario	
Usuario	
	Enviar

▷ 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. <u>Ver Proyectos ↔</u>

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. <u>Ver Crear un caso ↔</u>



▷ 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. <u>Ver Proyectos ↔</u>

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:(*)
@gmail.com
Confirm email:(*)
@gmail.com
Identification number:(*)
1014587987
Phone:(*)
1014587987



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

Q BI	uscar correo	μ
÷	I D D I I I I I	
	Confirmación de registro de usuario Recibidos ×	
A	ASMS notificaciones	
	Dear user: Cristian Suarez	
	You are registered in the project: Gestión Humana	
	Phone: 3118345878	
	Email: a@gmail.com	
	Enter here to assign your password	
	$(\begin{tabular}{c} ta$	

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.

$\leftrightarrow \rightarrow \ G$	 asmsadministrator/Logi	n.aspx?token=%2fXDmJBZrE1Pjp2Oqqg	guTVjc2JebX6ANqDnubUNiq2Bt1 📀	• ☆ D	PJ 🛞 (Finalizar actualización
¢ → 0	www.asmsadministrator/Logi	Aranda Service Desk Administrator Administra	Ju Výc2/EDXOANQUNUDUNIQ281 @			Printer actualization :
25						
2)(6				Aranda		

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.

000 000 000	Aranda Service Management				Registrar caso	0
A		Bienvenido a la consola	a de Clier	nte, acá podrá registrar los c	casos asociados a RO, CH,	<
-	¿Te gustaria sabe	r el estado de tu caso? Por favor digita el número o asunto del caso.				des
		Servicios Consulte servicios y registre			Mis casos Haga un seguimiento de los	Noveda
	pueden ayudar a resolver su caso.	su caso en breve daremos una respuesta.			casos registrados.	
I	Noticias del sector que te pueden interesar	Artículos para resolver tu caso	< •	Otros Accesos	< ۲	
	ABR Stata semana cierra el Sprint, por consiguiente se debe validar la ultima versión 9.8.2 en las diferentes consolas	6 MAY 2022		Otros accesos Des. Otros accesos		
	Bienvenido al Tour Virtual X de la consola de usuario	6 2 itil 4555 MAY Des. 2 itil 4 bdhh		Otros accesos1 des Otros accesos1		
	Te damos a conocer todo lo que puedes hacer para registrar tura casos, cómo consultarios, visualización de artículos y enterarte de las novedades de tu organización.	2022				
	Siguiente					
		Powered by Aranda Coftware			¿Cómo te podemos ayudar?	

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

000	Aranda Service Management		🕒 Registrar caso	
A	a RO, CH, IT			ţ
		¿Te gustaria saber el estado de tu caso? Por favor digita el número o asunto del caso.		sap
	Artículos		Mis casos	nnano
(***			Hago un seguimiento de los	Ž



₽ 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.

000	Aranda Service Management				O Registror coso
A					
	روسوي. Cómo	te podemos ayudar?			
9 10	Consulte sa coso en bre respuesto.	DS nvicios y registre su ve daremos una		Mis casos Haga un seguimiento de los cosos registrados.	
2 2.	Personalización Coulta o visualiza la que quieres ver en esta Calendario Calendario Calendario Calendario Chat Accesos L'últimos artículos	Secciones ocultas, para activarlas haga elio e personolización	n el icono de		
		Powered by Aranda Software			

▷ 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.

000	Princip Aranda Service Management				Registrar caso	1
A			Bienvenidos a la mesa de servicio Bienver	nidos		<
E		¿Cómo te podemos ayudar?				doc
_						-



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.



13 de junio de 2023 La ministra de las TIC, Karen

Abudinen, hizo un balance de

las metas que tienen este año.

¿<u>No más 'cookies'? Esta es</u>... 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.



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

	ncuesta de atisfacción al Cliente	
Encuest Encuesta Lic	a Licencias Versión 9 encas Versión 9	Codogo del case: RF-194823-12-2563 Asurto: Renovación ADMVB a ACMV9 servidor acure universidad nacional uner persuada
01	¿Caál es su nivel de satisfacción con a solicitud? *	respecto al liempo de respuesta a la
02	¿Las licencias entregadas cumplen co	in to requerido? *
03	¿Las licencias entregadas se registrar Aranda Versión 97 * S No	on correctamente en su ambiente de

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

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

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

01	¿Cuál es su nivel de satisflacción con respecto al tiempo de respuesta a la solicitud? *
	·····



Aprobaciones pendientes

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



▷ **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 D	esk		
Solicitud de aprobación			
# Código: RF-2352	Proyecto: Gestión Humona		Descripción
Chertix Expecialista Soporte Servicio: Afflicación Fondo de Empleados Onpo Responsable: Especialista Gestión Humano	Elstadz Solucienado Consporte: Retiros Responsable: APPLICATION ADMINISTRATOR	Pendiente de votoción	Bienvenido, a continuación, describa la solicitud presentada. Recuerde que es importante incluir toda la información relevante. DETALLE DEL CASO
Estado de la votación: Asunto: Aprobación de cliente	2		Detalles adicionales:
Rechazar	🖌 Aprobar		Por favor adjuntar documentación necesaria.
Compos Adicionales	Historial Adjuntos	>	ARANDA SOFTWARE - SOPORTE
Parcentaje del Salaria	Cantidad de Cuotas		
Seleccione	- Seleccione	*	
Nombres y apellidos del colaborador	Número de documento		
Vicepresidencia	Area	_	

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.

Q A	Aranda Service Desk Portol del Cliente		🛓 Cesar Munevar 🔻 Cerrar ses
=		Bienwenides al centro de soporte de	i Arandia SCIFTWARE
•	¿Cómo te podemos	ayudar?	
	Artículas	Servicios	Mis onsos
(E)	Consulte orticular que le pueden	Consulte servicios gregatos su coso en breve doremos uno	Hago un seguimiento de los



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.

9	Aranda	Service Desk	Partal del Cliente	💄 Cesor Munevar 👻 Cerror sessión
=	چ s	ervicios		? <
↑	Ø	Proyecto Seporte		e Canfiguración Avanzada
8			Asunto Conectividad de Red e Internet >> Falla en Red Inalambrica	2
	0	Servicio Conectivi	Selectorite Cesar Munevar	
\$	T		Ci Responsable gives del Ci 👧 Digite minumo tres letros	
			Descripción	
	Categoria Folio en		A • 0 • B / U B B B E E B	
	R	Dates	© Adjurtus	ADAM/SHE INCOMO #
	U	0.000		Crear casa
			Roward by Arando Software	Sana te podernas ayudar?

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 Al

000	Aranda Service Management		Ð
ŧ	Services		<
	Project Service	Advanced Configuration	Updates
€	Service Compute	Subject	umentation for this case
	Cotegory AGADA A	Error authenticating on ASMS consoles (Oracle LDAP) Description of the error: An error occurs when authenticating to the ASMS console due to an LDAP configured with the Oracle provider. Solution involves validating the database settings in the AFW_LDAP table.	
	Case	Error 403 Web Page Blocked when performing LDAP test - ASMS This error when performing the LDAP test in the ASMS administrator console prevents new users from syncing with Aranda, though it does not O Files ATTACHFLE Creater Construction	eote cose
		Powared by Anondo Software	

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.

000	Aranda Service Management					🕒 Registrar caso
ŧ	📰 Mis casos					
	Q Buscar Ordensr por Fecha Registro + Vated Filtró por » Ver como. Cliente. Solicitante - Tipo de Caso. Cambio. Requerimiento de Servicio. Incide	Export	ar dos	Detalle del Caso Datos Adicionales M	Notas Adjuntos	
Ê	Caso RF-9001 Fecha Registro: 12/7/2024, 14:47:34 Cond Aranda Service Management ext	ición: RRADO te:		RF-9001 Ocerrado	Grupo Respons Espe Responsable: Diego Po Impacto	cialisto Gestión Hu Ichon
	Proyecta: Gestión Humana et cl Caso IM-9000 Fecha Registro: 12/7/2024, 14.45.40 Com	dición:	9	CERRADO	Bojo Progreso:	0%
	Equipos de Cómputo ext Proyecto: Meso de servicios c1	ERRADO 1te:	0	Aranda Service Management Categoria: Requerimiento o sugerencia Autor: cl	SLA: SLA: SLA: Colendorio prevl	Tiempo transcurrido:
	Coso IM-8999 Fecho Registro 12/7/2024, 14:33:02 Con Equipos de Cómputo ext Clier	dición: BIERTO hte:		Compañla: Sin definir Razón: Sin definir	Fecha de solución estimada:	No Aplica
	Proyecto: Mesa de servicios cl		0	ext		
	Caso RF-8997 Fecha Registro: 12/7/2024, 11:22:04 Cont Aranda Service Management	dición: Errado		Descripción	Solución	
.	1 - 50 of 1950	9 items	 A standa t 	Software		imo te podemos quudar?

₽ 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.

9	Aranda Service Desk	Portal del Cliente	👤 Cesar Munevar 👻 Cerrar sessión
=	Servicios		? <
•	Proyecto Soporte	Asurto	e Canfiguración Avanzada
	Serveso Conectivi	Conectivadad de Heid e Internet ** Falla en Heid Indiantinica Selicitante Cliene Cliente 1 Organiz micina bristianica	×
	Cotegoria Fallo an	Descripción A • O • B I U B B B E E B	
	Coso	© Adjuntes Passet 1 ₄ kosts lafters	

P 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 duplicad	los		:
Actualmente, existen 1 Casos Coinc	<mark>cidentes</mark> con el caso q	ue está creando.	
RF-25-31-35812			
Puede continuar con la creación de	el caso o dejar una not	a en todos los co	1SOS.
Puede continuar con la creación de	el caso o dejar una not <u>Agregar nota</u>	a en todos los co	1SOS.
Puede continuar con la creación de	el caso o dejar una not <u>Agregar nota</u>	a en todos los co	JSOS.
Puede continuar con la creación de	el caso o dejar una not <u>Agregar nota</u>	a en todos los co Cancelar	isos. 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.

← -) c (A	ASMSCustome	/#/anonymous		🖻 🖈 👩 🕭 🗊 🎲 🗄
000 000 000	Ara Ser	anda rvice Manage	ment			±
\$	land s	Servicios B	uscor Servicios			
	Q	Proyecto Aranda F	V Proyecto	2 Seleccione un servicio o gr	upo de servícios	
				Aranda Service Management administrator	N	
		Servicio	Aranda For Education Plataforma para el registro de solocitudes mattuconocles académicos, de saporte tecnológia, tesarreira, comunicociones, administrativas, Processe en línea, transporte y		47	
	(III)	Categoría	PQRS.			
		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.

÷ -	> C à unansanillas	ASMSCustomer/#/anonymous		2 9) 🖉 A 🛛 🏶 I
	Aranda Service Management			
5	Servicios			
	Aranda F		l⊋	e Canfiguración Avanzada
	T	Asunto		
		Incanformidad intención del caso		
		Cliente		
		Anónimo		×
	Arondo S	Ci Responsable y uso del Ci 🕐		
		Ligite minimo tres letros		
		Ubicación Dinite por la menos una latra o tecla especiadora		
		Descripción		
	Categoría			
	Falla o in	Inconformidad intención del caso		
		0 Adjuntos		ADJUNTIAR ARCHIVO
	0050			Crear casa

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.

÷	° (🕯 🖷	n ann an Fia	ASMSCustomer/#/anonymous			
	O Arand Servic	la ce Managem	ent			E
-		rvicios				
						🙍 Configuración Avanzada
			Presidente estudiantil:		Representante de Grado	
			Seleccione	*	Seleccione	Ŧ
			Tipo de registro novedad		Fecha de visita	
			Seleccione		ation in herein:s	ä
	(~) à		Tipo de anotación:	Seguimiento del caso	×	
			Seleccione	Link de seguimiento del caso	, .	Ŧ
			App(")	https://vm-asms-wo01 arandasoft.com 443/	o 2(1) Copiar	
			Archino		Link	
		Categoría				0.
	V F		Falso o verdadero			
			Catalogo (Arbol)			
						~
						ADJUNTAR ARCHIVO 🗩
	(😰) 🛛	Caso				
						Crear 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.

9	Aranda Service Desk Portol del Cliente		🔔 Cesar Munevar 🍷 Cerrar sessión
=	Dienvenidos al centro de soporte de	Arande SOFTWARE	<
٠	¿Dámo te podem	os ayudar?	des
	r Cases Artículos Consulte orticulos que le pueden ogudar o resolver su case.	Servicios Consulte servicios y registre su coso en breve daremos uno respuesto	Mis cosos Higo un regulmiento de los esece regimados
5	Noticias del sector que te pueden interesar	Artículos pora resolver tu caso	Otros Accesos
	All Martine experie tamer und aubzeite 150 onters que termine et CBC La ministria de las TIC, Karan Abusthein, Nas un bolance de las metos que Server este offic.	22 JA 2001 Cestificate en Sorver - Curso de Sorver y Sorver Maxter	Manual ASS v0 Manual ASS v0
	288 «No mda "continent" Esta as la opuesta de Georgia para reem La empresa de tecnología propone un nueva modela para mongitar la información cuando se nuevaja.	1 2000 Puetto	Avanda Guarg Managar Avanda Guarg Managar
		Powered by Rocks Schware	👔 "Câns în polonac ayudo" -

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.

Mis casos							
The Duncer.	Q Grdenor par Fecha Registro 4 •	Equ	tar	Detalle del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
Filoar por	Fecha Registra: 25/2/2023 20 30 21 met Falla en Red Instambrica	Condición:		Cees M-1848-1-123	REGISTRADO	Progress	0%
Todes	Feche Registre 4/2/2021 8:57:22	Cesar Munevor	0	Autor: Cesor Munevor Razón: Co. definir	Grupo de Especialisto: MS internas CompoNia: Armeiro Softwarra	Especialista Angélico Santano Cela Estegoria: Enlis en Bad Insternisti	
Cerede		Cliente: Casor Munevor	0	Servicio Conectividad de Red e Internet			
Incidente Combio	Fecha Registro 2/2/2021 10:36:32	Condición:		Descripc	ión	Solución	
Requerimiento de Servicio		Cliente: Cesar Munevar	0	Tengo problemas de co	nexión a internet.		2
Soparte	Pecha Registra 2/2/2023 815 32	Condición Materro Cliente:					
Proyecto. Soperte		Cesar tilunevar	0				

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

9	Aranda Service Desk Portal del Cliente Cesar Munevar * Cesar session								
	👔 Mis casos						<		
*	Ta 353 X Q Stilener per Fecha Registro + *	Espo	rtar	Detalle del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos		
81	Costo CH-393 Pacter Registry 28/1/2021 13:02:52 Soporte	(3 NIKHTE		Cose CH-363	ECAB APPROVAL	Programa	0% NOW		
Œ	Proyecto: Separte	Cherte: Casor Munevor	0	Autor: Deco Rincon	Grupo de Especialista: MS. Internos	Especialists: Francisco Javier	Bustos Heredia		
箘				Razin: Registro	Compañía: Estafeto Mexicono 5.4 de C.V	Cotegoria: Cambio de Emer	ramola		
-									

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.

9	Aranda Service Desk Portol del Cliente				👤 Cesar Mu	nevar 👻 Cerrar sessi
=	🗐 Mis casos					1
•	Buscon Buscon Cono Mil 1949 3-120 Cono Mil 1949 3-120 Cono Mil 1949 3-120 Conoctividad de Red e Internet Conoctividad de Red e Internet Nomero del caso Registro Progrette: Separte	Exporter Endestin Cesser Munever	Detaile del Caso Coss IM-1848-1-123 Autor Cesar Nurevar	Datos Adicionales	Notas Pagreso: apecial ista: Argólica Soritana	Adjuntos OS Celis
1 副	Caso CH-370 Fecha Registro: 4/3/2021 8:57.3 Seporte Seporte - Combio de Emergencio Proyecte: Soporte	2 Condisión Channetti Cliente Cesor Muneuor	Rezón: Sin definir Service Conectividad de Red e Internet	Cempeñia: Arando Software	Categoria Fallo en Red Inalor	vierico

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.**



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.

Detaile del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
Caso IM-1848-1-123	REGISTRADO	Progreso:	0%
Autor: Cesar Munevar	Grupo de Especialista: MS.Internos	Especialista: Angélica Santan	a Celis
Razón: Sin definir	Compañía: Aranda Software	Categoria: Falla en Red Inal	ambrica
<mark>ervicio</mark> onectividad de Red e Interne	t		
Descrip	ción	Solución	
Tengo problemas de c	onexión a internet.		~
			1

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



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.



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

	Detalle de	el Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjunt	tos
C	Adjuntar ar	chivo				
	21/2/2021 21:26:53	CARACTERÍSTICAS	COMUNES (2).docx		[14 Kb]	ŵ

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.

000 000 000	Service Management	Registrar caso
î		<
Ð	¿Cómo te podemos ayudar?	e
≞		loved
Ê	Artículos Servicios Mis casos	
Щ¢	Consults articulas que le pueden agudor a resolver su coso.	

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

000	Aranda Service Management				,
A	🔲 Base de Conocim	iiento			(
Ð		Q, ¿Necesita ayuda?		Seleccione un tipo	n D
	Hogacius ASMS Español 🔹	Aranda Health Recovery Articulo que describe y da acceso a los archivos de AHR	Fecha de creación: 3/6/2020 Tipa:	Articulo 2	NUVede
	Artículos	Razón: No hay información	Articulo pruebos	Responseble: APPLICATION ADMINISTRATOR Fecha de modificación: 1/2/2024	
\$	Más Consultados Mejor Calificado Nuevos	pruebas adjuntos Bazán: Nueva I	Fecho de creoción: 30/3/2022 Tipo: Articulo pruebos	Articulo que describe y do acceso o los archivos de AMI El instalador adjunto en este articulo le permite crear automáticamente el proyecto "Bienestar" con el cual puede promover el monitoreo y la atención oportuna ante cualquier afectación del estado de sulud de sus trabajadores.	
	Categorías 👘 Carpeta artículos > Carpeta servicios	Titulo artículo 34428 español Descripción artículo 34428 español Paráz: Barác EC	Fecha de creación. 26/2/2024 Tipo: Errores conocidos	Consideraciones: • El provecto cargado no tiene configuradas Reglas ni Encuestas. Para crear reglas puede seguir las instrucciones del video <u>Configuración de Reglas para Enviso de correos</u> .	

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.

Aranda Health Recovery Articulo que describe y da acceso a los archivos de AHR	Fecha de creación: 3/6/2020 Tipo:
Razón: No hay información	Articulo 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: APPLICATION ADMINISTRATOR Fecha de modificación: 1/2/2024 (국가 것)	.5 ~
Articulo que describe y da acceso a los archivos de AHR	
El instalador adjunto en este articulo le permite crear automáticamente el proyecto "Bienestar" con el cual puede promov el monitoreo y la atención oportuna ante cualquier afectación del estado de salud de sus trabajadores.	er
Consideraciones:	
• El proyecto cargado no tiene configuradas Reglas ni Encuestas . Para crear reglas puede seguir las instrucciones del video <u>Configuración de Reglas para Envío de correos</u> .	
• El usuario no podrá visualizar los casos creados desde el portal de usuario de Service Desk (USDK).	
• Después de la ejecución utilitario "ArandaEmergencyReport.exe" se debe configurar alguna regla, debido a que es un prerrequisito de ASDK para la activación del proyecto, si no se realiza esta actividad no podrá ser modificado.	
• Para que el proyecto funcione correctamente se deben asociar los usuarios al proyecto y servicios cargados. Para esto es muy importante seguir las instrucciones de los siguientes videos:	5
1. <u>Asociación de usuarios al Profile</u> .	
2. <u>Configuración de grupos especialistas</u> .	
3. Instalación de Aranda Active Directory Synchronizer.	
1 Adjuntos	
< Aranda,Heolth, Recovery	>

Puede dar una calificación al artículo y agregar comentarios.

esponsable: A PLICATION ADMINISTRATOR echa de modificación: 1/2/2024	★★☆☆☆ 15
rticulo que describe y da acceso a los archivos de AHR	Calificar artículo
El instalador adjunto en este artículo le permite crear automáticamente el provecto "Bien	***
el monitoreo y la atención oportuna ante cualquier afectación del estado de salud de sus i	Comentarios
Consideraciones:	
 El proyecto cargado no tiene configuradas Reglas ni Encuestas. Para crear reglas pued video <u>Configuración de Reglas para Envío de correos</u>. 	Cancelar Guardar
• El usuario no podrá visualizar los casos creados desde el portal de usuario de Service E	lesk (USDK).
 Después de la ejecución utilitario "ArandaEmergencyReport.exe" se debe configurar al prerrequisito de ASDK para la activación del proyecto, si no se realiza esta actividad no p 	guna regla, debido a que es un podrá ser modificado.
• Para que el proyecto funcione correctamente se deben asociar los usuarios al proyecto y muy importante seguir las instrucciones de los siguientes videos:	y servicios cargados. Para esto es

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.

000 000 000	Aranda Service Management	Registrar caso	1
ŧ	L Mis Cls		<
D.	Seleccione Proyecto	Detalle de Cl	lades
		Descripción	ovec



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 Cl, se despliega información detallada del mismo.

000	Service Management					Registrar caso) 🔝
ŧ	His Cls						
) (E)	Seleccione Proyecto Soporte		Descripción	Det	alle de Cl		-
	33989 HP Categoria: Hardware	ACTIVO	Activo xserver-xorg-core <mark>Serial</mark> S-123		<mark>Etiqueta de inventario</mark> E-1234		
\$	37815 xorg-docs-core Categoria: Application	ACTIVE	RFID RFID-1449 Impacto-Riesgo Bojo		Código de barras BR-144948 Razón Sin definir		
	37816 xserver-common	ACTIVE	Información Adicional			<u></u>	L
	Categoria: Application		Department		NoDpto		
			Administrativa	•	Calidad y Pruebas	Y	
	37817 xserver-xephyr	ACTIVE	City		Colombia		
	Categoría: Application		Branch		TheBuilding		
			Principal Barranguilla	v	Aranda		
	37818 xserver-xorg Categoria: Application	ACTIVE				Crear cas	0
244		Powered by Aran	da Software				

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 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.

Aranda Service Management		
Servicios	37819	
Provecto	Tiene un Cl seleccionado: xserver-xorg-core	Seleccionar Concelar
Soporte		🌣 Configuración Avanzada
	Asunto	
-	Cliente	
Servicio	Diego Suarez Cliente	×
Mesa de	Compañía Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora	
	Ci 🔤 Responsable y uso del Ci 🕖	
	Digite minimo tres letras	
Categoría	Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora	
Problem	Descripción	
Caso	0 Adjuntos	ADJUNTAR ARCHIVO 🕨
		Crear caso
¥4	Parosead by Londa Politicaea	

▷ 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.

000	Aranda Service Management				1
Ħ					
	Provecto	Tiene un Ci seleccionado:	Keyboard Log	Seleccionar	
	Cruzada				🏾 Configuración Avanzada
	Asunto				



El usuario tendrá las siguientes opciones:

- Al dar clic en Cancelar, regresará a la vista Mis Activos para seleccionar otro Cl.
- 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

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**.

Aranda Service Desk Portol del Cliente				💄 Cesar Munevar 🔻 Cerrar se
	Bienvenidos ol centro de saporte de Arando SCFTI	NARE .	Perfil	Datos adicionales
¿Cómo te poder	nos agudor?	_		A
Artículos Consulte orticulos que la pueden eguidar o resolver su coso.	Servicios Consulto servicioos y registro su case en bave da tencos una respuesta.		Controseño:	Cesar Munevar
Noticias del sector que te pueden interesor	Artículos para resolver tu caso	Otros Accesos	 Confirmer centre	seña:
4 Rec La ministra de las TIC, Karen Abusharia 50 artes que terretres al La ministra de las TIC, Karen Abusherr, hizo un balance de las métios que tieneñ-este año.	22 000 de Server Correl de Server y Server Maxter 2020	<mark></mark>		Cambro
28 CRE CRE CRE CRE CRE CRE CRE CRE	1 Pruibo Pruibo		da Query Manager da Query Manager	
	Controseño actualizado satisfactoriamente	×		📸 "Cóma le podernos agudor?

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.

	Aranda	
AF Contr	PPLICATION ADMINISTRATOR EDITAL	001
Contr	usenu.	
Nuevo	a contraseña:	
	Mauúsculas (Min. 1)	
\odot		
⊗ ⊗	Longitud de la contraseña (Min. 4)	

▷ **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.



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



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

Detalle del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
Coso IM-2486-1-184	REGISTRADO	Progresa:	5500.721
Autor: APPLICATION ADMINISTRATOR	Grupo de Especialista: M3.internas	Especialista: Victor Garcia	
Razdn: Sin detinir	Compañlia: Aranda Software	Categoria: Faila en Red Inclambrica	
ervicio anectividad de Red e Internet			
Desor	ripción	Saluaión	

Haga clic en el botón <mark>Histórico</mark> 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 Falla persiste	29/3/2021 23:17:20
Detalle del Caso	Añadir nota
	>
Para maiar una conversación Hago che aqui	

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



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

¿Cómo te podemos ayudar?	- ×
· //	





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

	 Configuración Avanzad
Falla en Red Inalambrica	
Solicitante	
cliente 1	
Descripción	
Falla de red	

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



Se desplegará la siguiente ventana:

Córغ	no te podemos ayudar?		$-\times$
	JUEVES, 21 DE DICIEM	IBRE DE 2023	
		Cliente 1 plantilla 21/12/2023 15:23 33566	0
٢	Albi 21/12/2023 15:23 Mira lo que encontré:		
	Estos son tus casos RF-25-31-33566 d3 ASMS Español Por favor llenar lo siguiente Si tienes el número de caso, ingrés	elo para continuar	
	# Ingrese el número de caso O si quieres iniciar una nueva conv colaboradores	ersación con uno de nuestro	s
	Seleccionar un proyecto Chatear con un especialista	•	
		••	• >
Para inia	iar una conversación Haga clic aqui	🕜 ¿Cómo te podemos ay	udar?

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

óCó	mo te podemos ayudar?		$-\times$
	JUEVES, 21 DE DICIE	MBRE DE 2023	
		Cliente 1 planti	lla
		21/12/2023 15:23 33566	
	Albi 21/12/2023 15:23		
4	Mira lo que encontré:		
	Estos son tus casos		
	RF-25-31-33566		
	ASMS Español		
	Por favor llenar lo siguiente		
	Si tienes el número de caso, ingré	selo para continuar	
	RF-25-31-33857		
	O si quieres iniciar una nueva con colaboradores	versación con uno de nuest	ros
	ASMS Español	•	
	Chatear con un especialista		
			~~ >
Para ini	ciar una conversación Haga clic aqui		
		🕜 ¿Cómo te podemos	ayudar?

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 .

	06:29
Bienvenido, Gracias por utilizar nuestros servicios!	
	06:29
Buenas tardes	
	06:29
Buenas tardes, en que le puedo ayudar?	



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



▷ 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**.

	iHola! Bienvenidos a nuestro chat de asistencia personalizada
Si ti ingi	iene el número de la solicitud, por favor réselo para continuar la gestión
#	ngrese un número de caso
0 si de i	i desea inicie una nueva conversación con uno nuestros colaboradores
So	porte 🗸
	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.

Asunto	
Falla de Internet	
Mensaje	
Falla de Internet	
Enviar mensaje No enviar	

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:

	Кеу	Value
~	X-Authorization	Bearer token



• 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**.

Q	Aranda Service Desk Portol del Cliente					👤 Cesar Mur	evar 🔻 Cerrar sessión
=	📄 Mis casos						<
٠	The Buncar Q Didensir par Fecha Registra 4	Бара	tar	Detalle del Caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos 00
Ð	Cosco M4-1948-1-129 Fector Registrer 21/21/2021 20:31-21 Connectividad de Red e Internet	Condición:		Cose IM 1949 1122	REDISTRADO	Progreso:	0% Nove
曲	Consectuated de Real e Internet IP Falls en Real Instantiston	Charita: Castr Manavar	0	Autor: Const Marynoar	Grupo de Especialista: MELinternos	Especialista: Angelias Sentena Cr	
箘	Coso CH-370 Feshe Registro: 4/2/2521 8:57:22	Condición:		Russini Sin definir	Compolitia: Arando Software	Categoria Folio en Red Incional	rica
ه ه	Soporte - Combio de Emergencia Penyante -> Combio de Emergencia Penyante Soporte	Glente: Gesor Munevor	0	Servicio Conectividad de Red e Internet			
	Caso CH-959 Fecho Registro: 2/0/2021 10:36:32 Seporte	Gendición:		Descripción Tengo problemas de conexión a internet.		Solución	
	Peagette: Seporte	Charite: Gener Marasser	0				0
	Octor CH-358 FecheRegistro 202/2021 815-32 Seporte	Condición:					_
	Pengentin: Separte	Cliente Cesar Munevar	0			>	
	Paran RF, 969. Fecha Resistra: 2/2 (2021 8 (0)-4)	Condición:					
	1	- 50 of 373 items	4 P	romate Software w			Centor caso

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