

Cliente ASMS

O ASMS (ASMSCustomer),** É um site de autoatendimento onde os usuários finais podem realizar tarefas como criar casos, visualizar casos criados, responder pesquisas de satisfação, consultar a base de conhecimento e visualizar notícias, entre outros.

Faça login no console

Faça login no console

Entre no console do cliente por meio do seguinte URL: http(s)://nome_servidor:porta/ASMSCustomer/



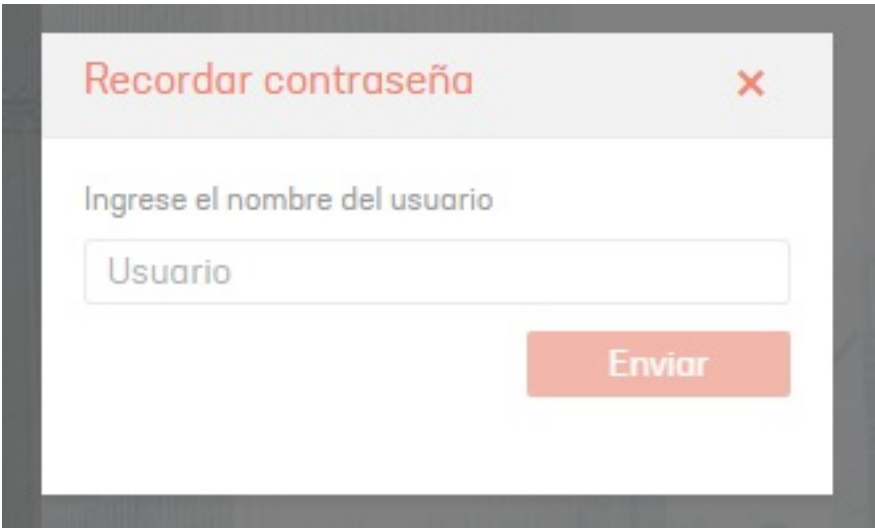
1. Autenticação

Selecione o tipo de autenticação, digite o nome de usuário e a senha e clique no botão Entrar.



1. Lembrar senha

Ao clicar no texto Esqueceu sua senha?, a janela a seguir aparecerá solicitando que você envie o nome de usuário para redefinir a senha.



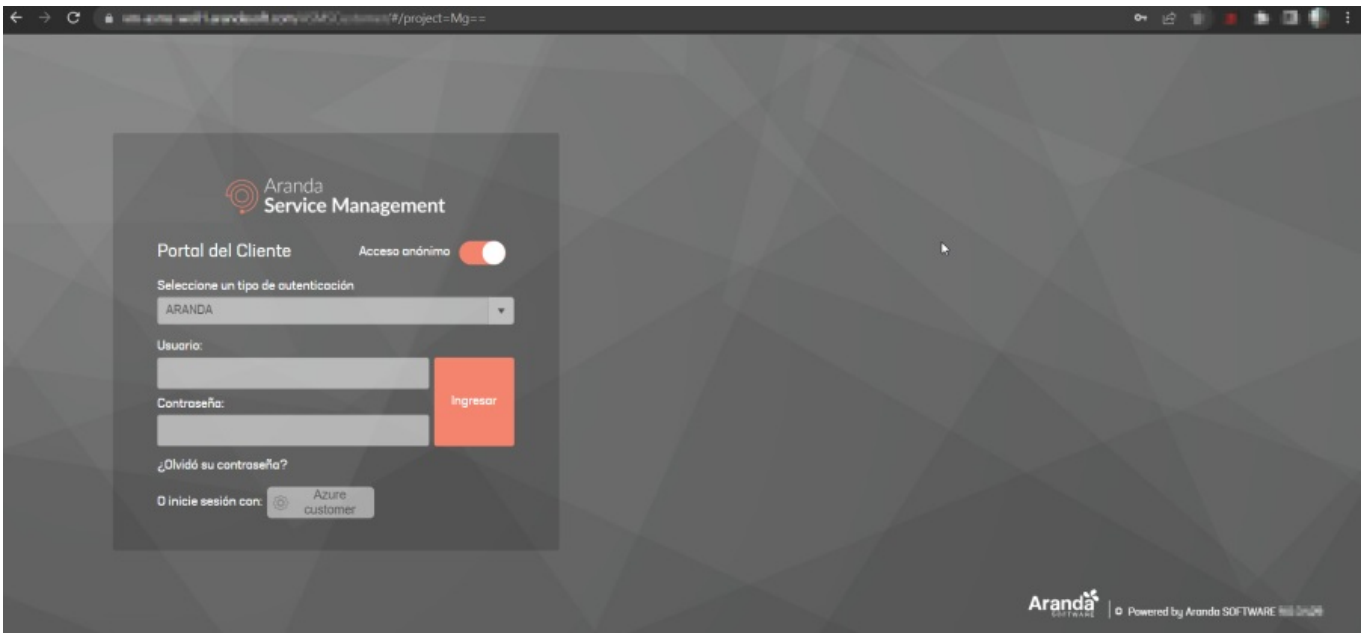
➤ Nota: A funcionalidade Lembrar senha está habilitada apenas para usuários locais, não será exibida para usuários do domínio.

Autenticação anônima

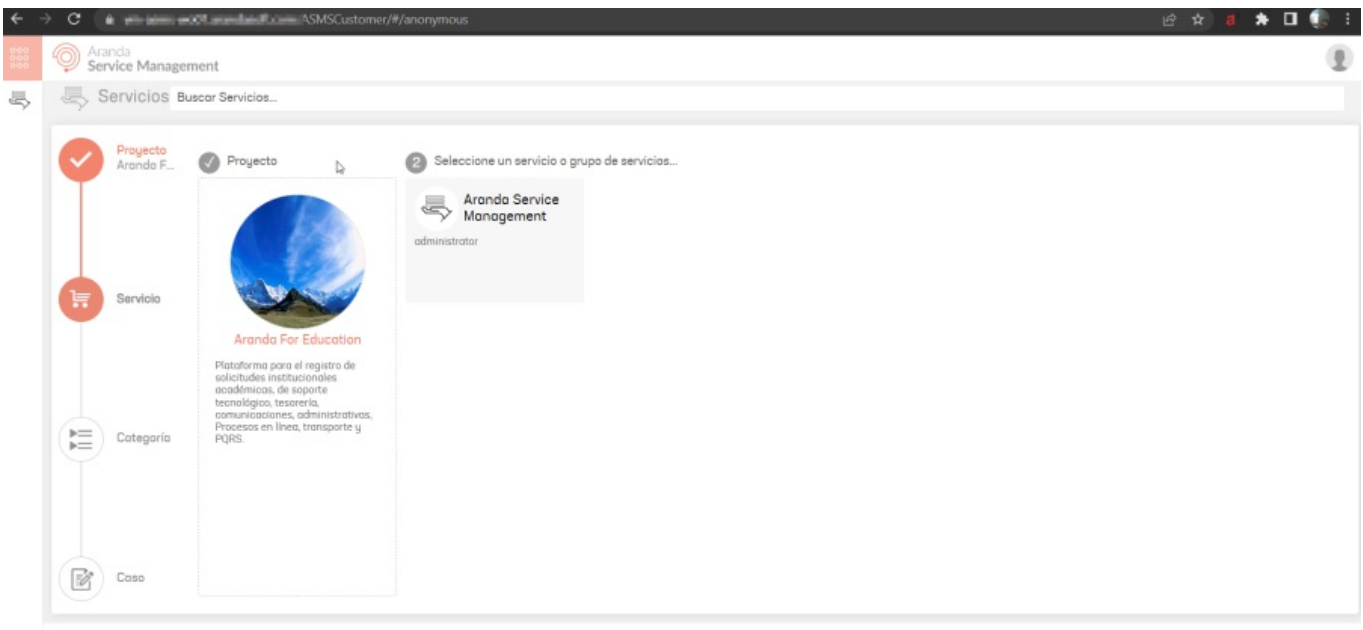
Para acessar anonimamente o portal do usuário, observe o seguinte:

- Certifique-se de ter o acesso anônimo habilitado em seu projeto.
- Faça login no portal do usuário usando o link específico do projeto. [Ver Projetos ↗](#)

1. Depois de acessar o portal do usuário usando o link do projeto, Habilite o “Acesso anônimo” e clique no ícone “Entrar”.



Depois de fazer login no portal do usuário anonimamente, você poderá ver o e os serviços aos quais você tem acesso para realizar a criação de casos. [Consulte Criar um caso ↗](#)

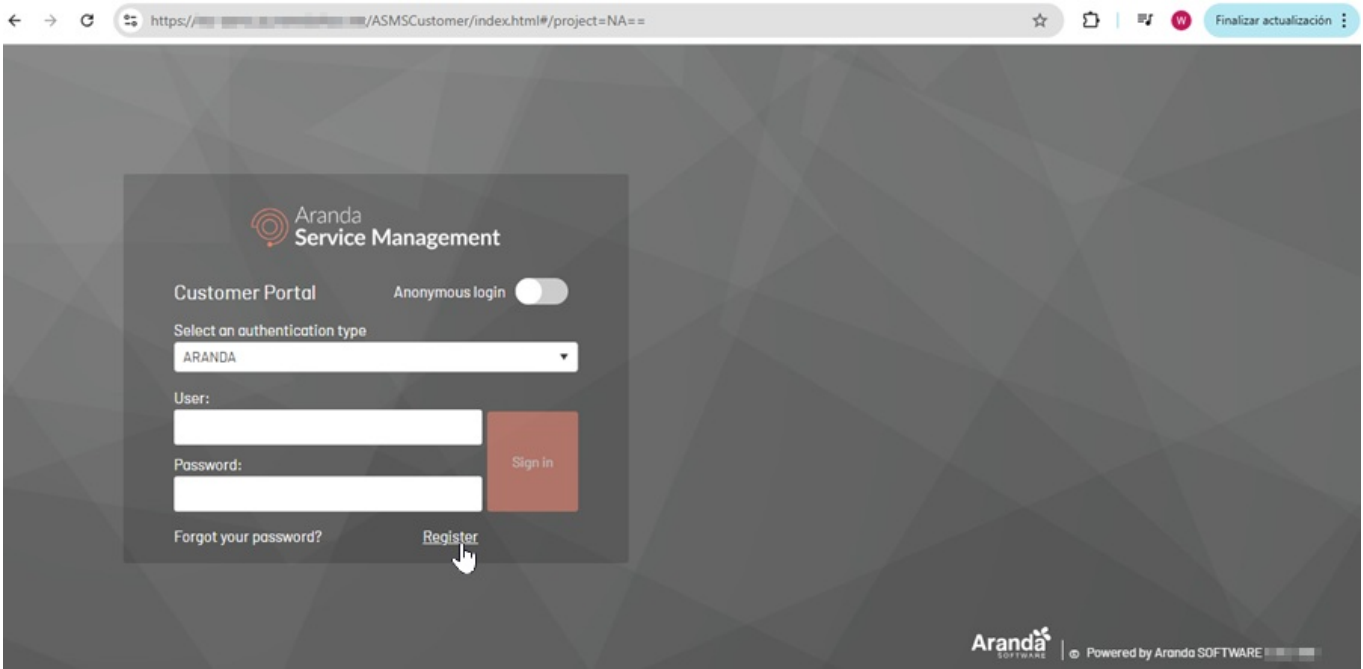


Auto-registro do cliente

Pré-requisitos

- Verifique se o autorregistro está habilitado no projeto.
- Acesse o portal do usuário usando o link específico do projeto. [Ver Projetos ↗](#)

1. Acesse o portal do usuário usando o link do projeto e clique no botão Registro.



2. Preencha todos os campos obrigatórios no formulário de inscrição e clique em Registro.

Record

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

Name:(*)

Email:(*)

Confirm email:(*)

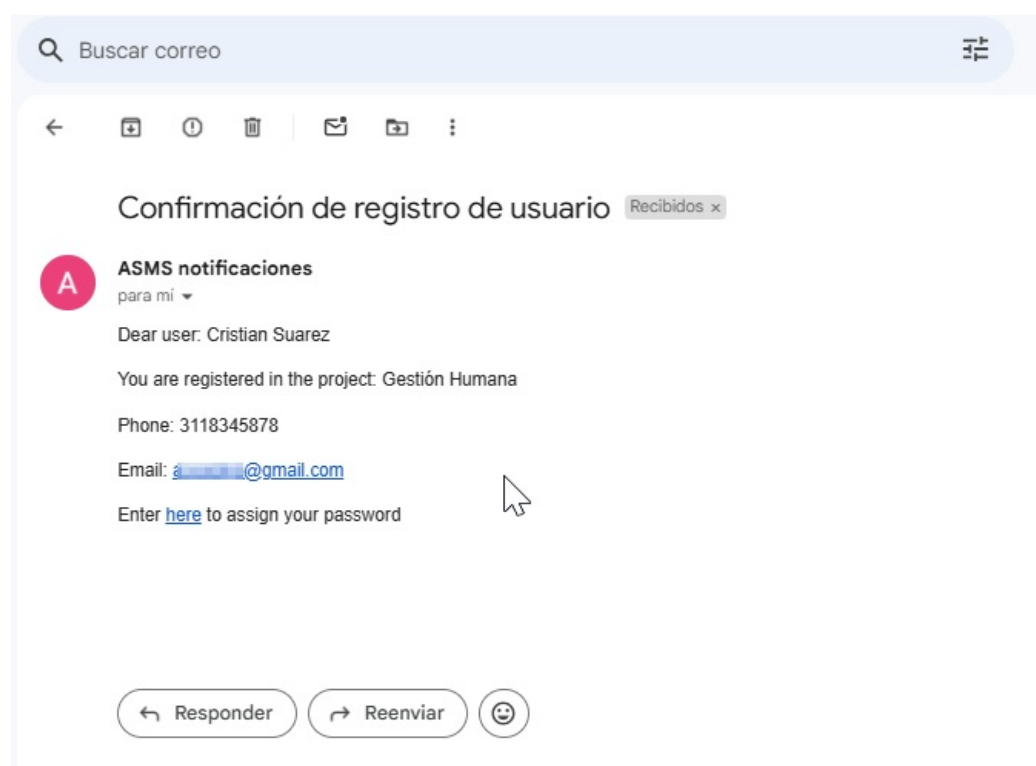
Identification number:(*)

Phone:(*)

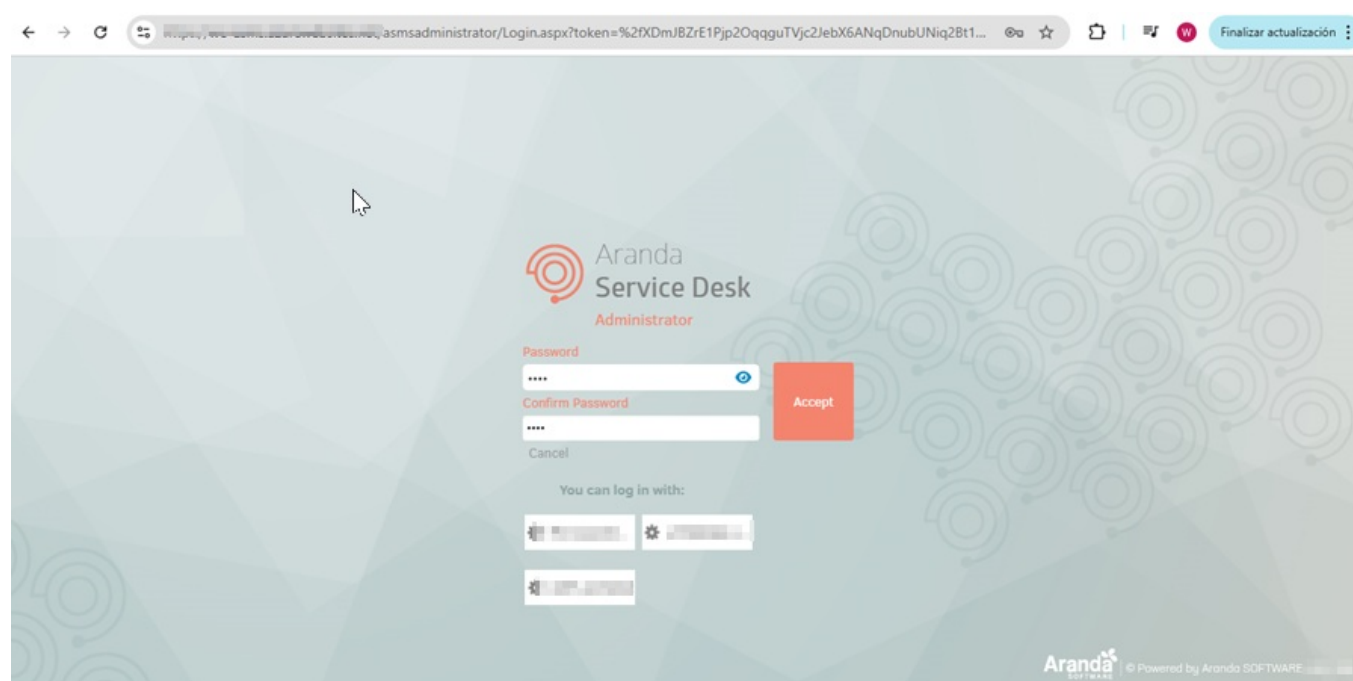
Register

Cancel

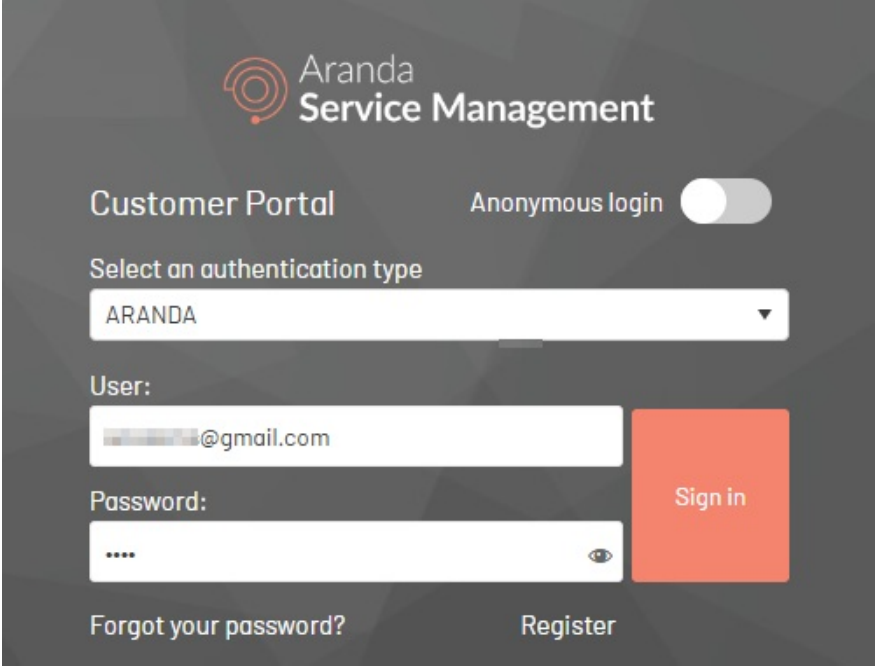
3. Após o registro bem-sucedido, você receberá um e-mail com instruções sobre como criar sua senha.



4. Clique no link de atribuição de senha encontrado no e-mail. Uma página será aberta onde você precisará inserir sua nova senha e confirmá-la no campo Confirmar senha.



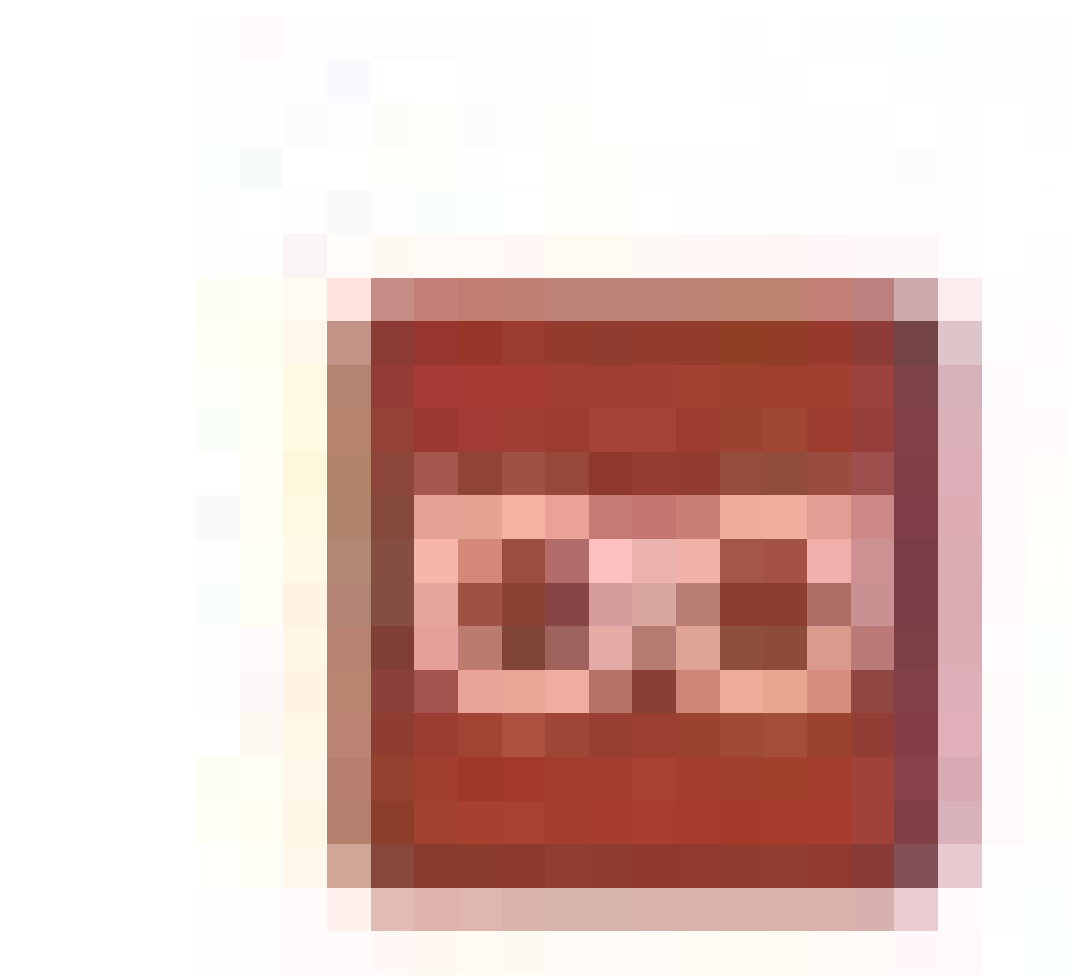
5. Depois de atribuir e confirmar sua senha, clique no botão OK. Você será redirecionado para o portal do usuário. Para fazer login, digite seu endereço de e-mail no campo Utilizador e a senha atribuída no Senha.



Vista guiada

Visita guiada

Quando você faz login pela primeira vez no Cliente ASMS, clique no ícone

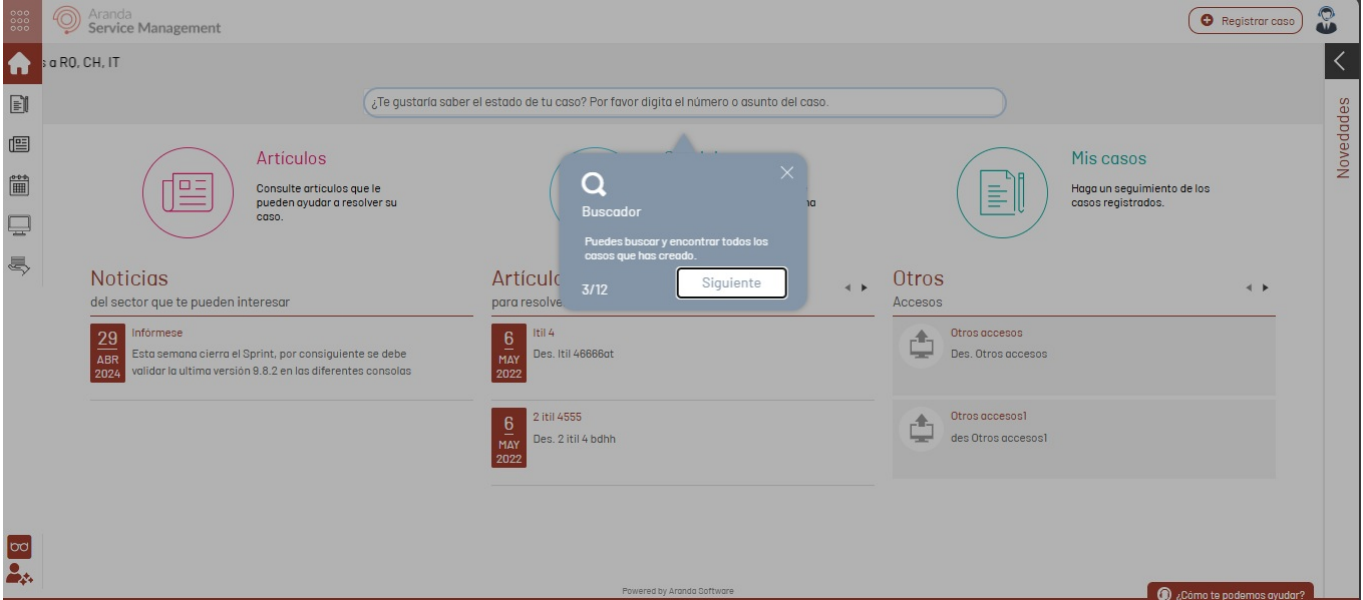


localizado na parte inferior esquerda da página inicial.

Uma janela é ativada com uma mensagem de bem-vindo. Clique no botão Seguinte para iniciar o passeio.



A visita guiada fornece janelas onde os conteúdos básicos e informações pertinentes do Principais funcionalidades do console.



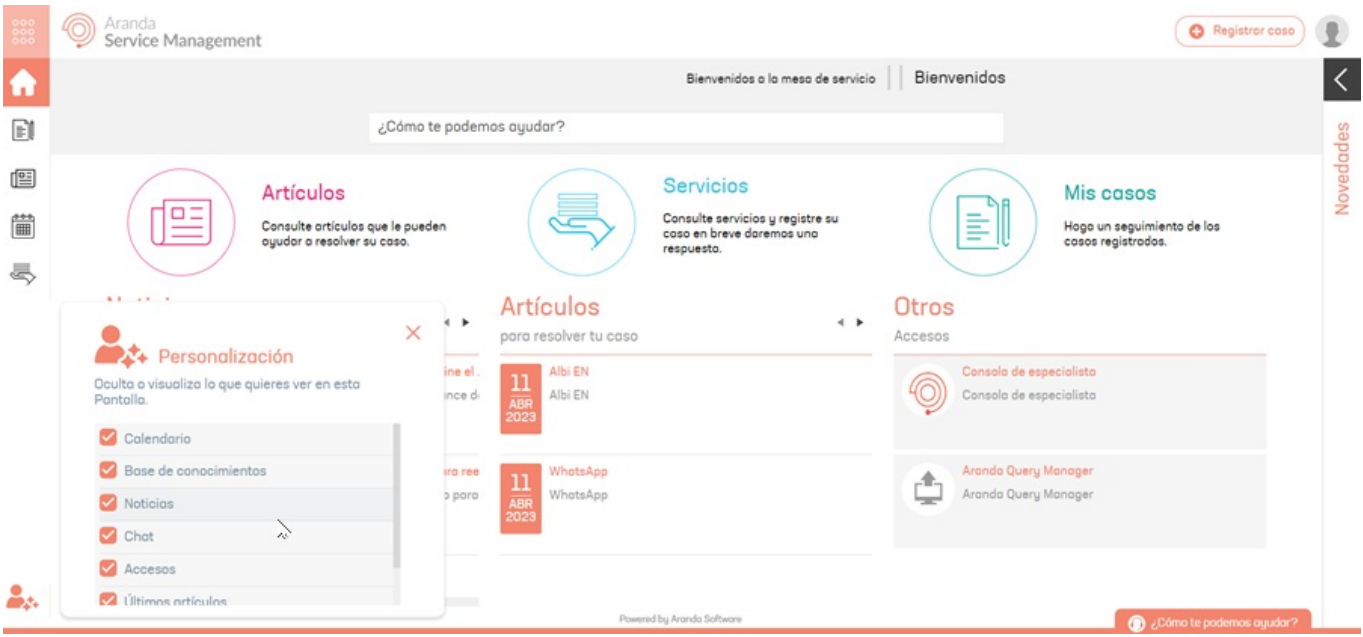
- Nota:
- O ícone estará disponível apenas na janela principal do portal.

Personalização da página inicial

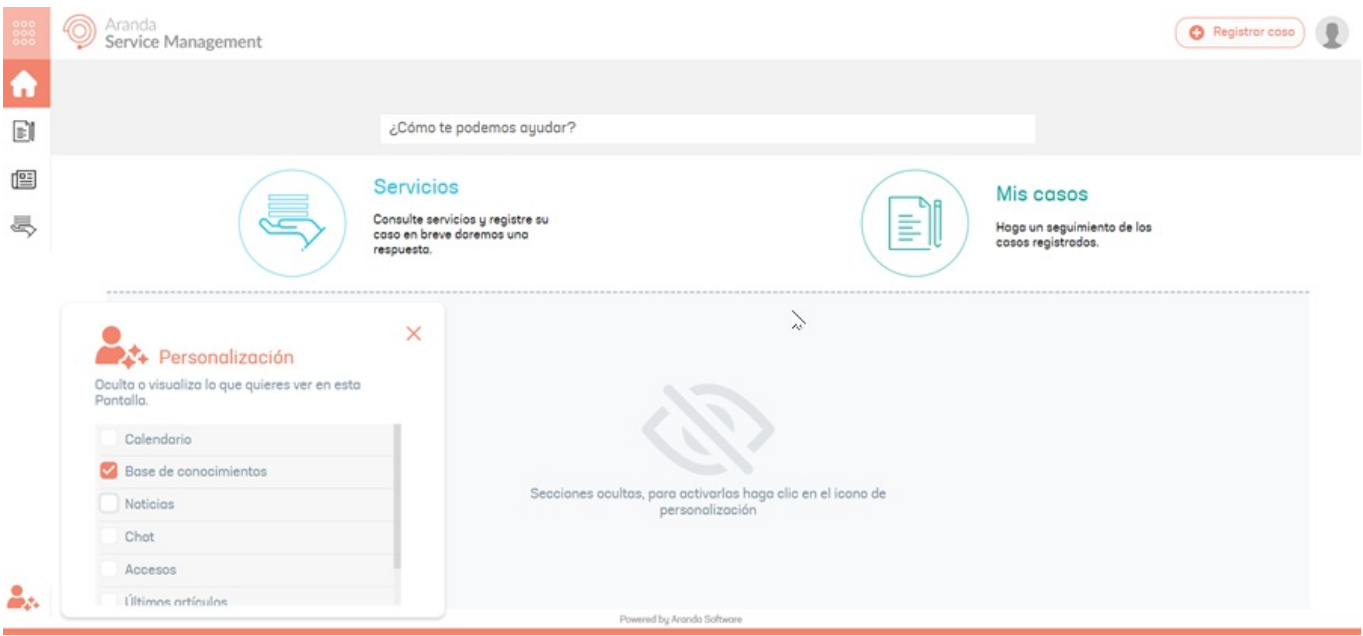
Personalização da página inicial

Essa funcionalidade permite que o usuário oculte várias seções da página inicial do portal do usuário.

1. Clique no botão “Personalização” na parte inferior esquerda da tela.

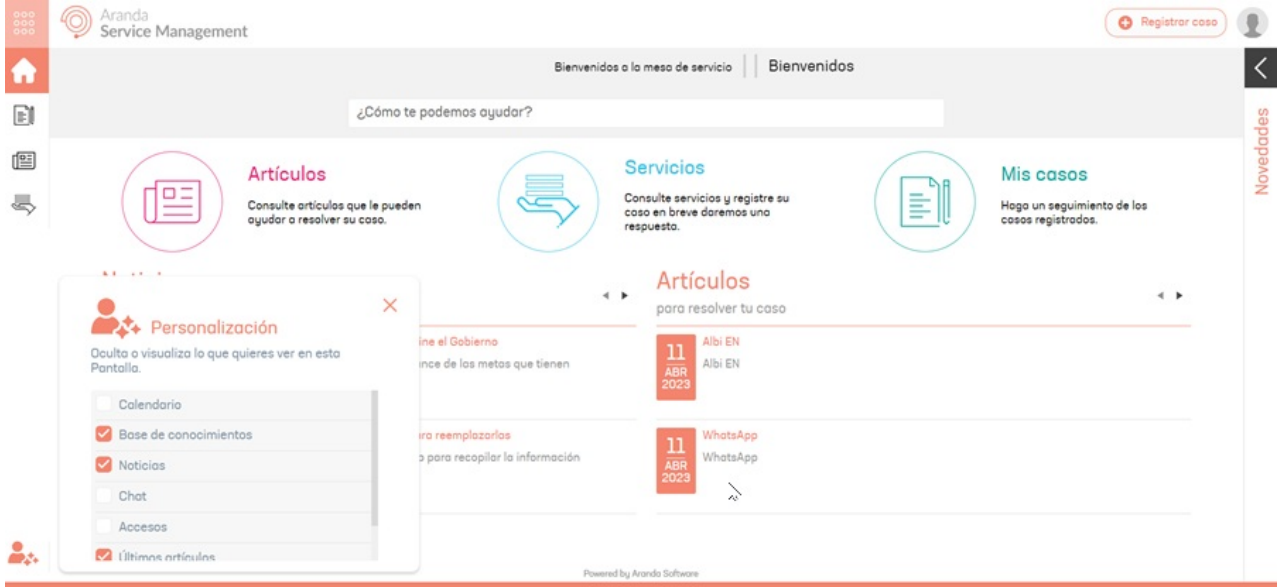


2. Desmarque as opções que deseja ocultar da página inicial.



- Nota: As únicas opções que não podem ser ocultadas são “Serviços” e “Meus casos”.

3. Para mostrar novamente as opções ocultas, abra a opção de personalização novamente e marque as opções que você deseja mostrar novamente.

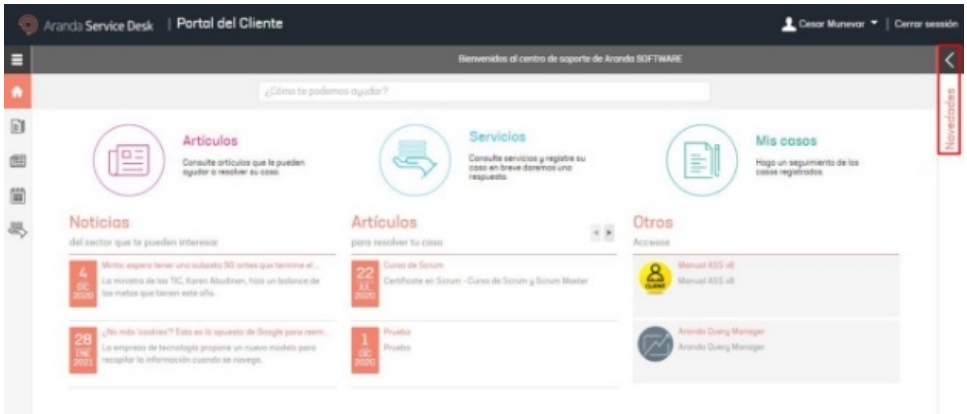


Painel de novidades

Painel de novidades

O painel de notícias mostra as pesquisas e aprovações pendentes do usuário, bem como as notícias publicadas no portal.

Para acessar o painel Novidades, clique na seta no canto superior direito da tela.



O painel será exibido mostrando o número de pesquisas e aprovações pendentes de resposta, bem como os links para acessar as notícias publicadas.

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...

Pesquisas pendentes

Clique no botão Ver pesquisas e a lista de pesquisas pendentes e o número do caso correspondente serão exibidos.

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-298	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

Ao clicar no botão Responder, uma nova guia será aberta com a pesquisa de satisfação.

Encuesta de Satisfacción al Cliente

Encuesta Licencias Versión 9

Encuesta Licencias Versión 9

Código del caso:
RF-104823-12-2963
Aquino
Renovacion AQMVE a AQMVS servidor
AZURE universidad nacional

VER DETALLES

01

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

5

02

¿Las licencias entregadas cumplen con lo requerido? *

Si

No

03

¿Las licencias entregadas se registraron correctamente en su ambiente de Aranda Versión 9? *

Si

No

Ao clicar no botão VER DETALHES Uma nova janela é exibida com a descrição e solução do 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.	

Quando terminar de preencher a pesquisa, clique no botão Enviar pesquisa.

01

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

5

02

¿Las licencias entregadas cumplen con lo requerido? *

Si

No

03

¿Las licencias entregadas se registraron correctamente en su ambiente de Aranda Versión 9? *

Si

No

04

¿Da por cerrado el caso? *

Si

No

Enviar Encuesta

Aprovações pendentes

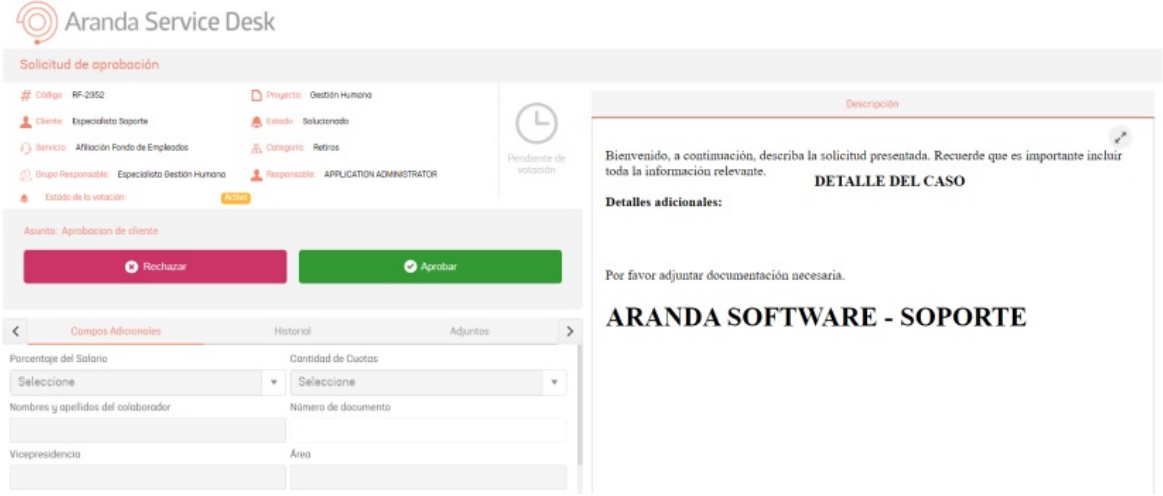
Ao clicar no botão “Ver casos”, uma lista de aprovações pendentes e o número do caso correspondente serão exibidos.

Aprobaciones

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: Se o usuário tiver a função de especialista e cliente e tiver aprovações atribuídas para essas duas funções, as aprovações serão exibidas nessa lista.

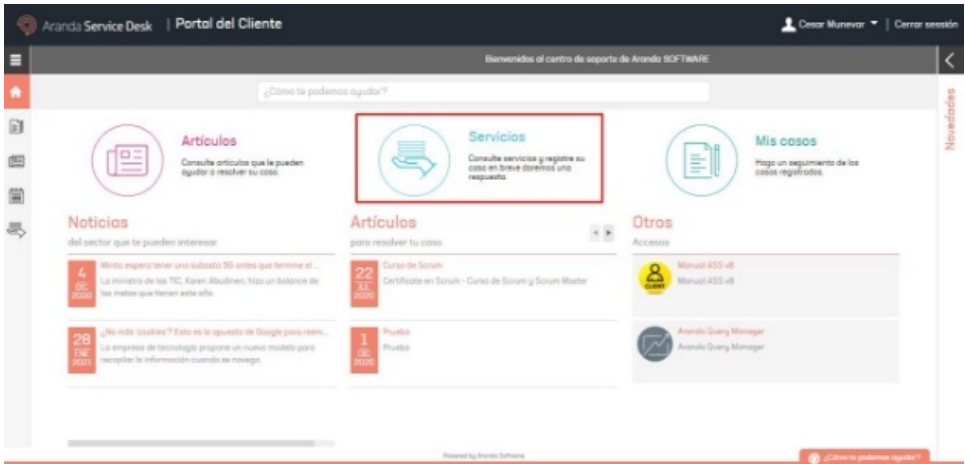
Quando você clica no botão “Responder”, uma guia é ativada com as informações e opções do caso para aprovar ou rejeitar o caso.



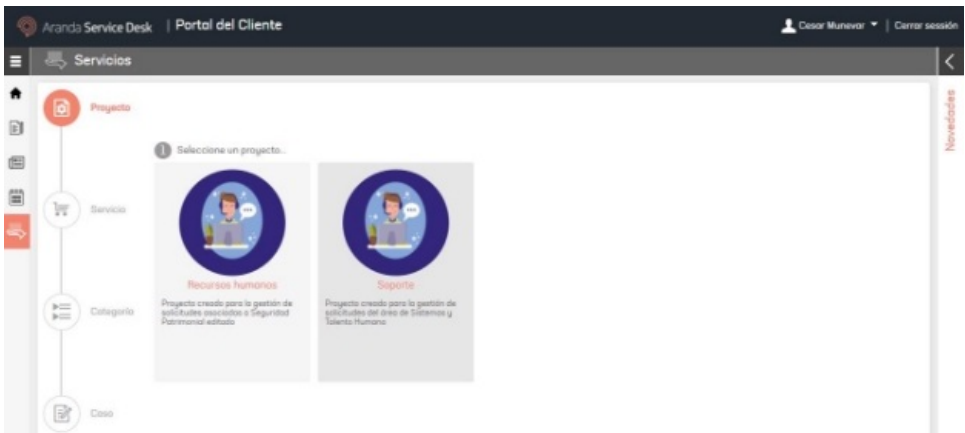
Criar um caso

Criar um caso

Para criar um caso, clique em Serviços no meio da tela. Você também pode acessá-lo no menu principal do console.

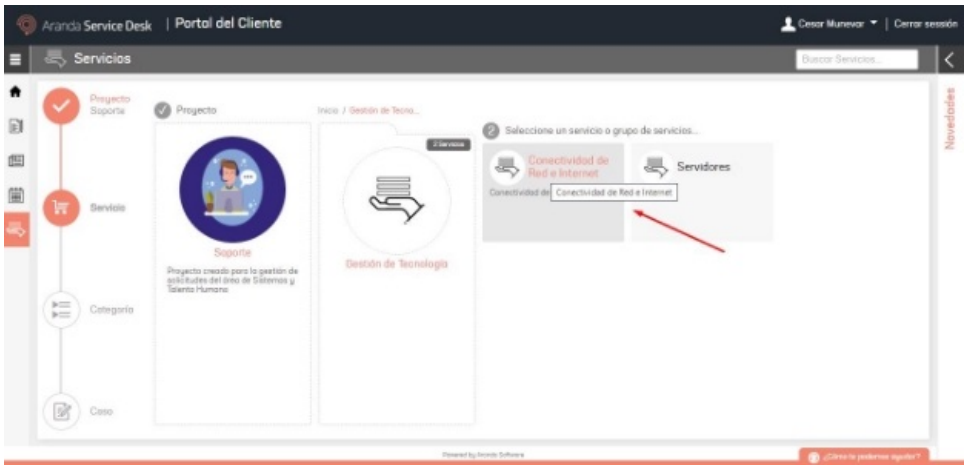


Selecione o projeto no qual você deseja criar o caso.

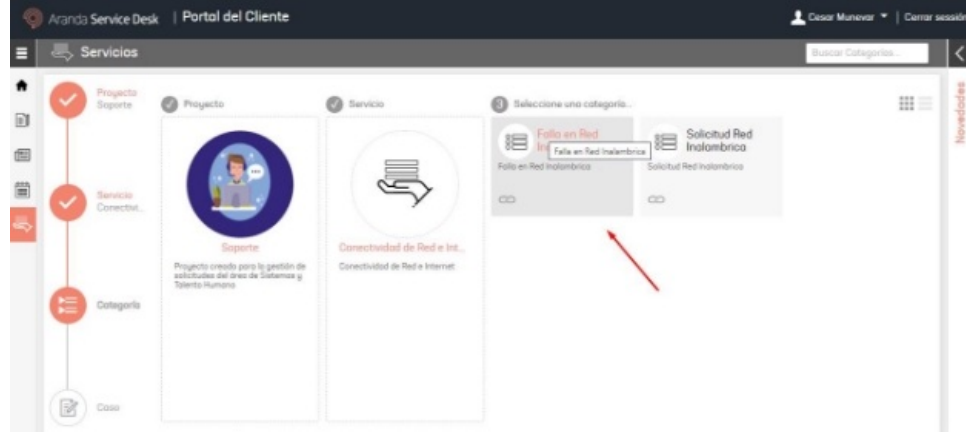


Nota: No lado esquerdo você pode ver uma linha de frente onde o primeiro passo é a seleção do projeto. Durante o processo, você pode usar a linha direta para retornar a qualquer etapa anterior.

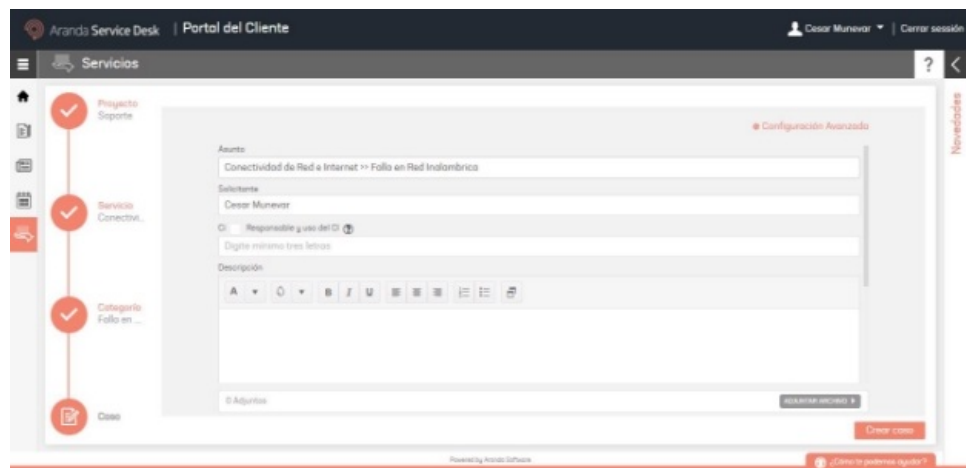
O serviço ou grupos de serviços associados ao projeto selecionado são exibidos. Escolha o serviço no qual você deseja criar o caso.



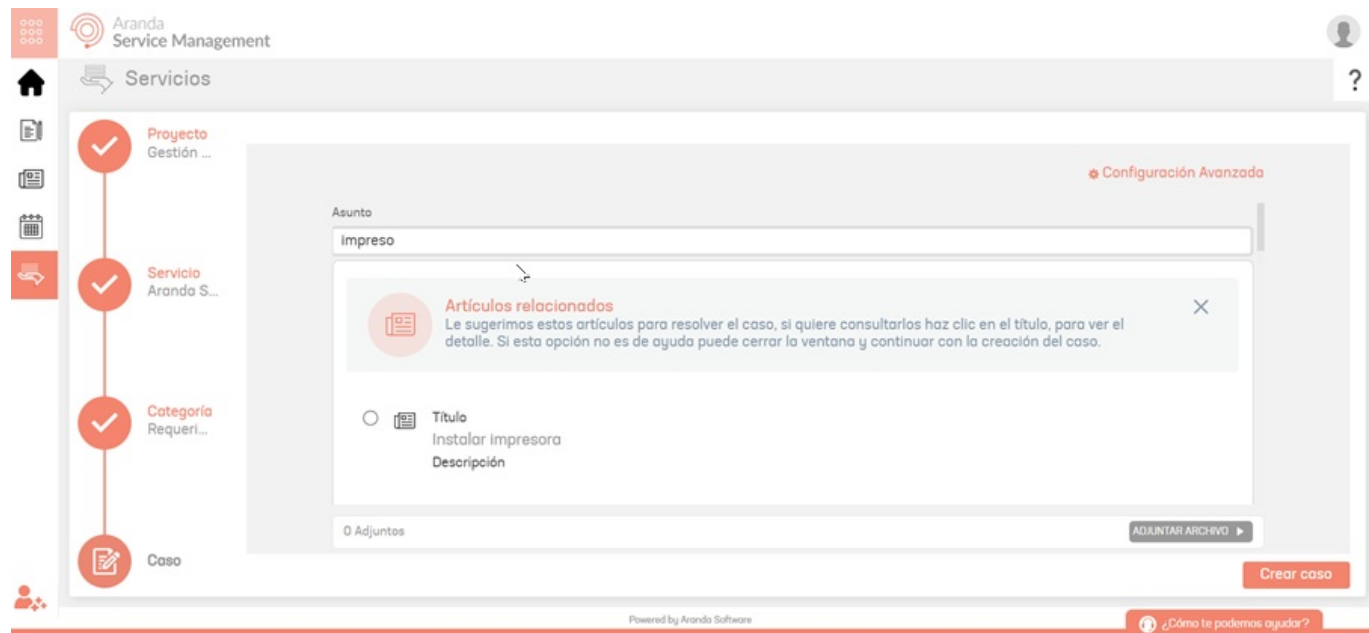
Uma vez selecionado o serviço, serão exibidas as categorias associadas, escolha a categoria na qual deseja criar o caso.



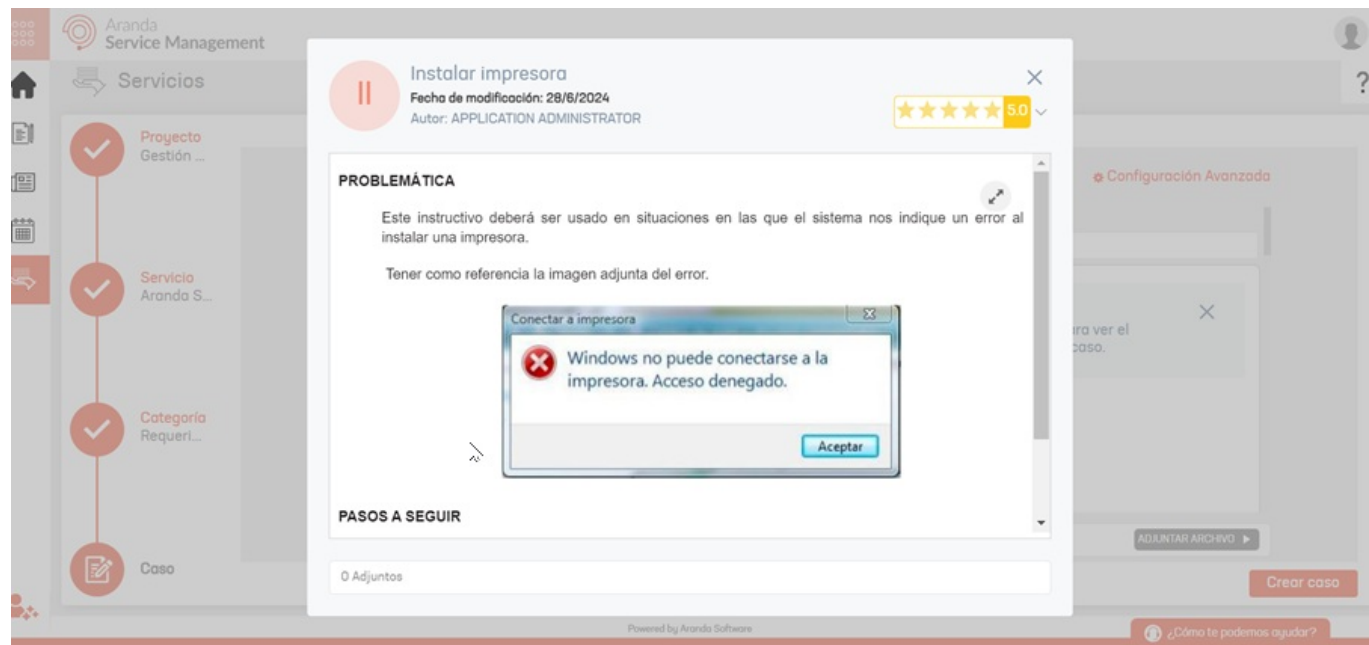
O formulário de criação de caso é aberto. Lá você insere o assunto, a descrição do caso, preenche os campos adicionais e anexa os arquivos necessários.



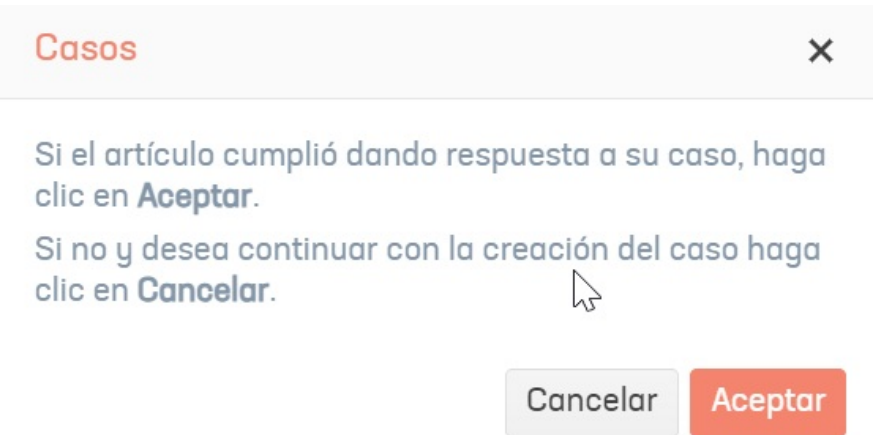
Inserir texto no campo de assunto listará os artigos correspondentes. A pesquisa é realizada por título, descrição, identificador, palavras-chave e/ou conteúdo do artigo.



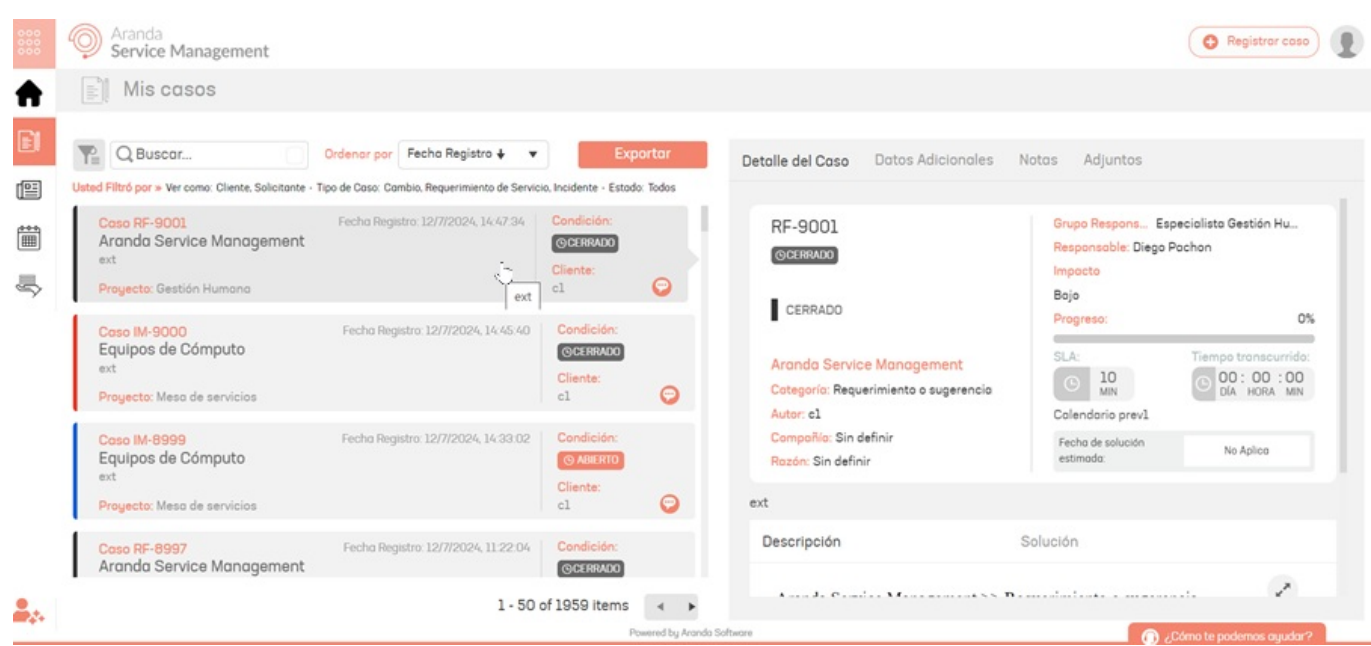
Clique no artigo de interesse para visualizar seu conteúdo.



Se o artigo responder ao caso que você está postando, marque a caixa para associá-lo. A seguinte janela será exibida:



Clicando “Cancelar”, o item não será associado. Clicando “Aceitar”, a ocorrência será criada e o item será associado à ocorrência.



Nota: >

- Se houver campos obrigatórios adicionais, eles serão solicitados assim que você clicar no botão “OK”.
- Se houver um estado com o comportamento “Fechamento padrão” no fluxo de status, o caso será criado automaticamente como fechado.
- Se não houver nenhum estado com o comportamento “Fechamento padrão” no fluxo de estado, o caso será criado no primeiro estado do fluxo.

Anexos

Os tipos de arquivo permitidos pelo aplicativo para adicionar anexos são definidos em uma lista de permissões que só pode ser modificada a partir do arquivo webconfig do site (ASMSCustomer). A decisão de usar esta lista de permissões é tomada por diretrizes de hacking ético que foram aplicadas após testes de vulnerabilidade realizados no aplicativo.

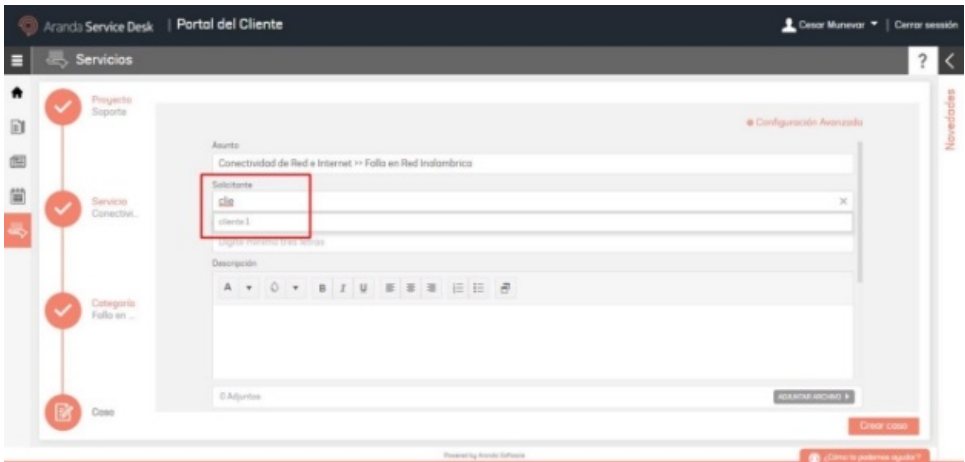
Extensões de arquivo

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,

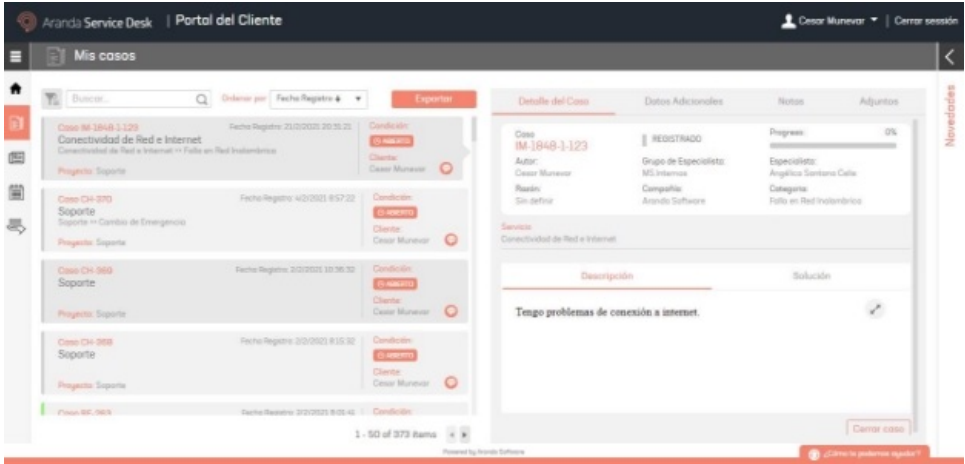
MP4, MSG, EML, RESX, CLL, SQL, RDL, CONFIG, AMK, BAK, CSS, CSV, DLL, MOV, XML.

O console permite que você crie casos em nome de outro cliente, para isso no Candidato Pesquise e selecione o nome do usuário.



Nota: O cliente solicitante deve estar previamente associado ao projeto e/ou serviço para ser exibido na pesquisa.

Finalize clicando no botão Criar caso. A criação do caso será confirmada e a lista de casos será aberta.



Identificação automática de casos duplicados

Ao cadastrar um novo caso, caso tenha a identificação de casos duplicados configurada no caso e tipo de projeto, a ferramenta valida que os seguintes elementos são os mesmos, para confirmar o elemento como duplicado ou não:

- Projeto.
- Tipo de caso.
- Serviço.
- Categoria.
- Cliente.
- Assunto.
- Tempo configurado no console de administração (Levado em consideração por segundos).

Opções ao ter casos duplicados

Se houver um ou mais casos que correspondam a cada um dos critérios, o usuário é informado, indicando a lista de casos encontrados como possíveis duplicatas.

O usuário terá a opção de adicionar uma nota pública para todos os casos da lista ou continuar com a criação do novo 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.

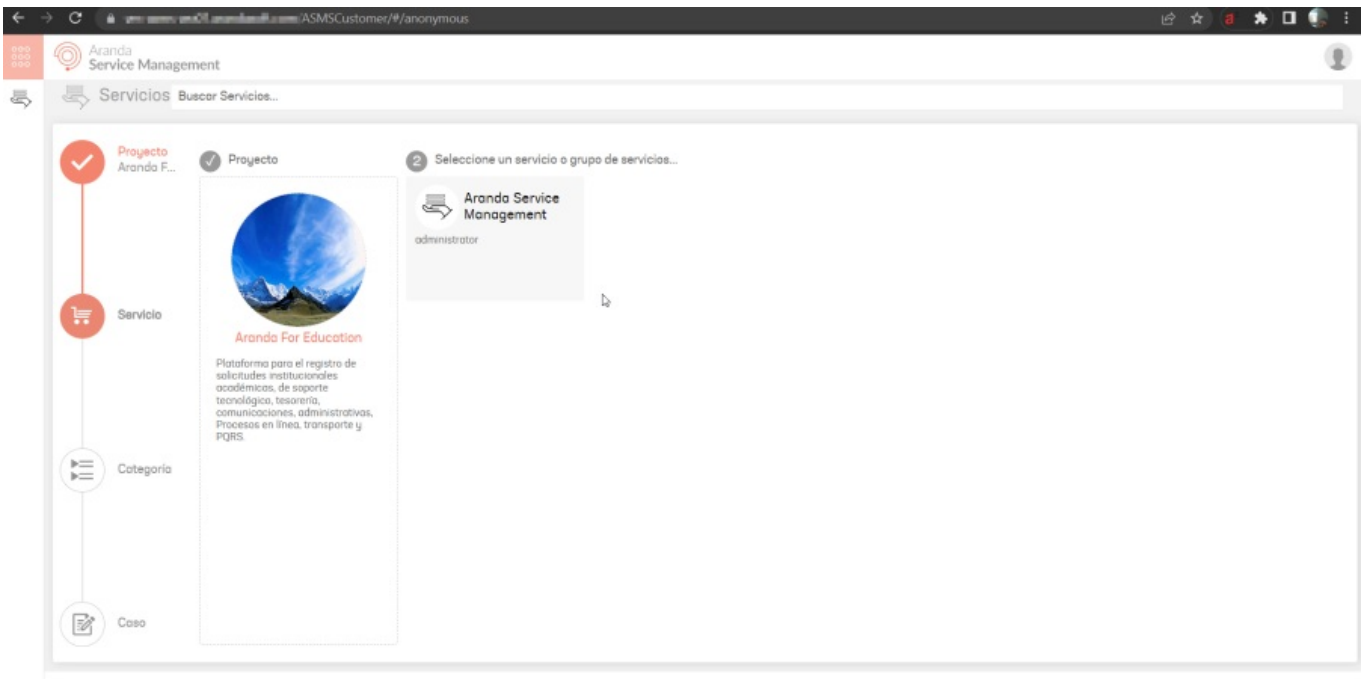
Agregar nota

Cancelar

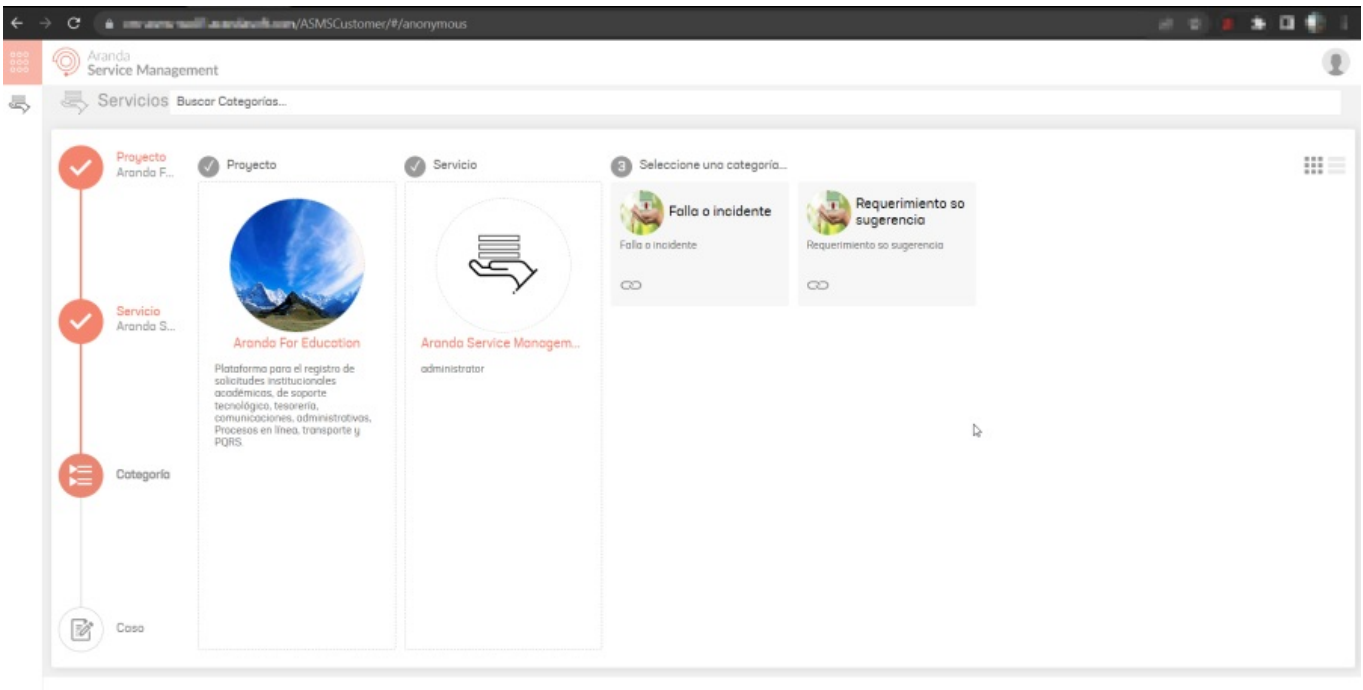
Crear caso

Criando casos “anonimamente”

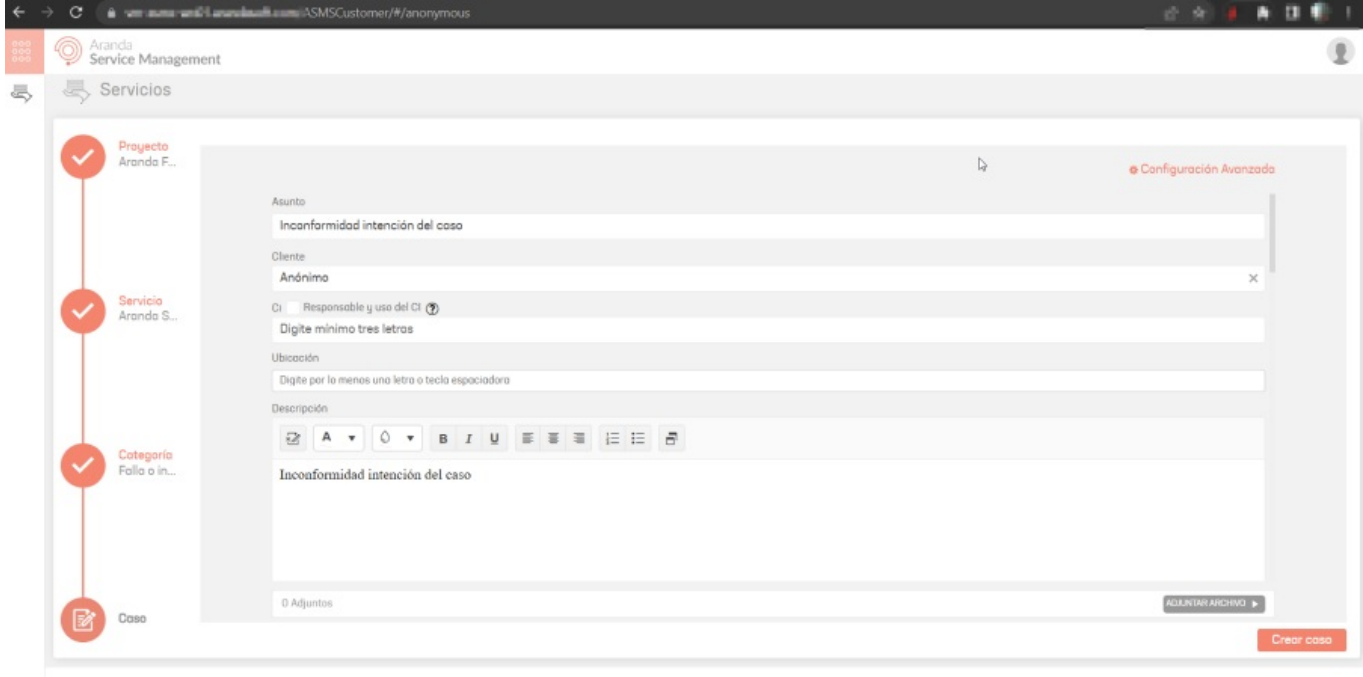
Para criar casos, acesse o portal do usuário anonimamente e escolha o serviço no qual você vai criar o caso.



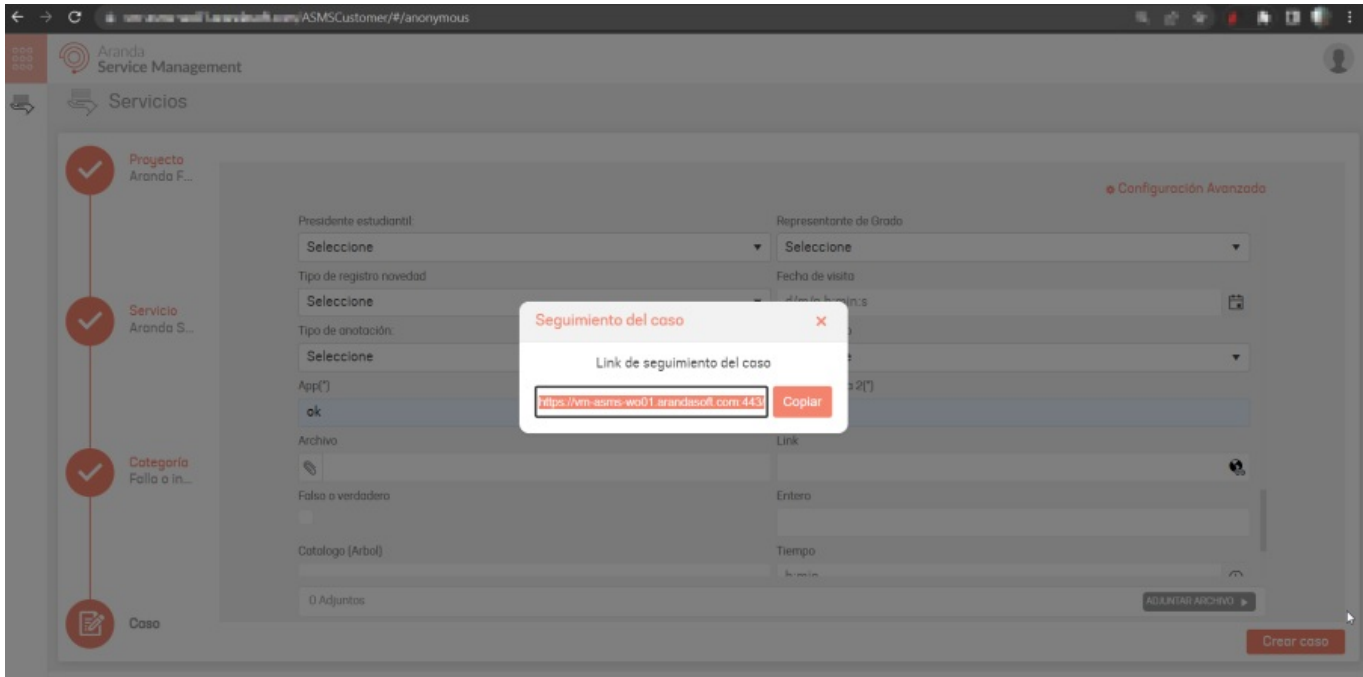
Escolha a categoria sobre a qual deseja criar o caso.



O formulário de criação de caso está habilitado, onde você poderá inserir o assunto, a descrição do caso e preencher os campos obrigatórios adicionais. Você também poderá anexar os arquivos necessários.



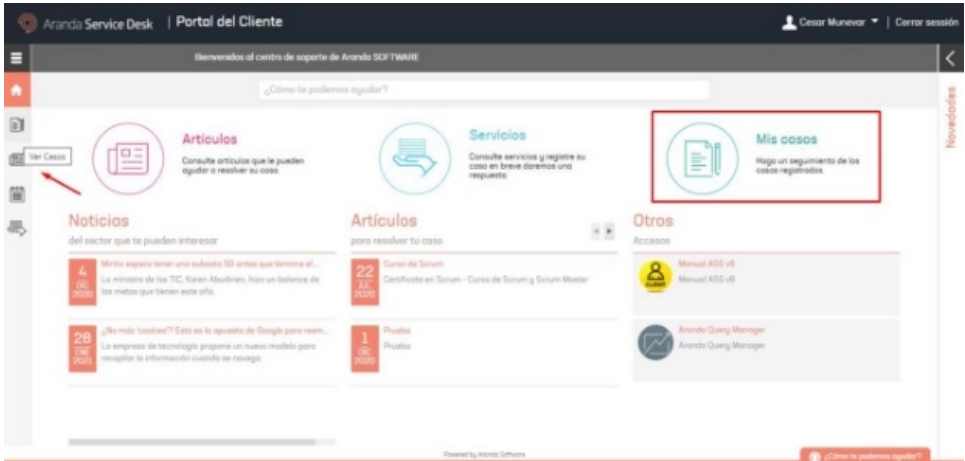
Selecionar o botão “Criar caso” confirma a criação do caso e ativa uma janela com o link de rastreamento do caso. Copie e salve este link, pois é o único meio de rastrear o caso.



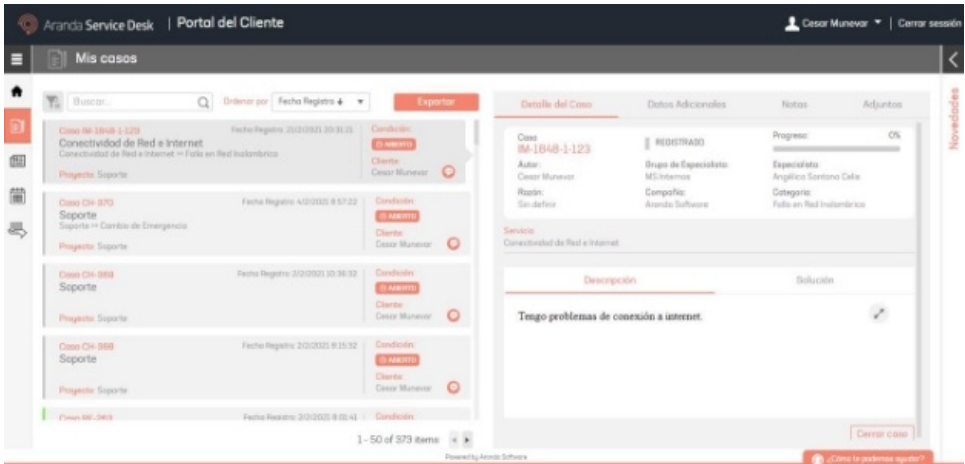
Consultar cases

Consultar cases

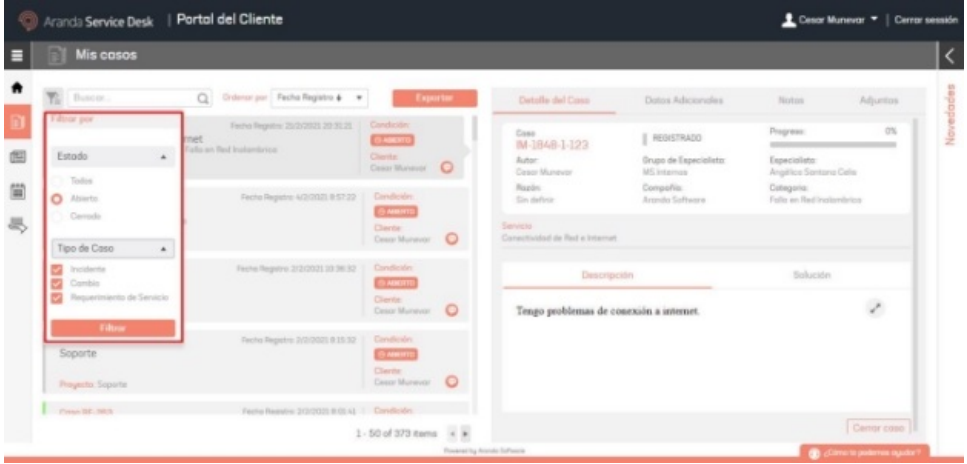
Para exibir um caso, clique em Meus casos. Você também pode acessá-lo no Ver Cases no painel esquerdo do console.



A lista de casos que você registrou será exibida.



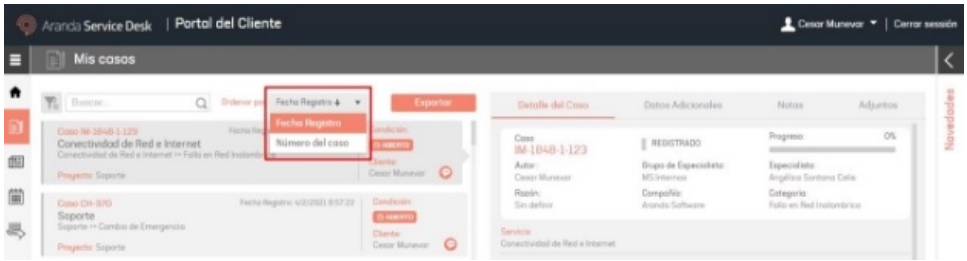
Você pode filtrar a lista por status de caso (aberto, fechado ou todos) ou por tipo de caso (incidente, alteração ou requisito de serviço). Para fazer isso, clique no botão de filtro e marque os critérios pelos quais deseja filtrar a lista.



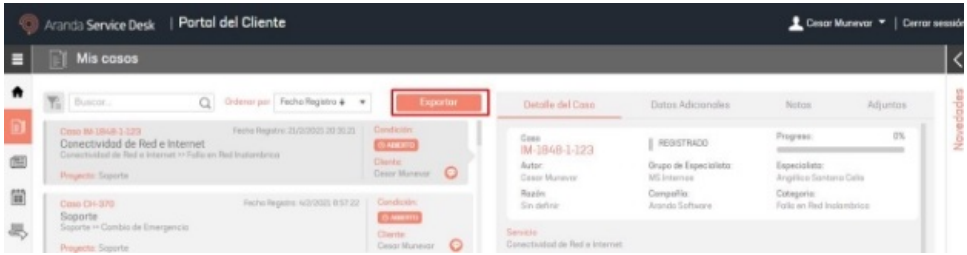
Use a barra de pesquisa na parte superior para pesquisar casos por número de caso, assunto ou descrição.



Você pode classificar a lista de casos por data em ordem crescente ou decrescente e por número de processo. Para fazer isso, clique em Classificar por e selecione os critérios pelos quais você deseja classificar.



Para exportar a lista de casos, clique no botão Exportação na parte superior da tela.



Preencha o nome do arquivo e clique no botão Salvar.**

Exportar

Ingrese el nombre del archivo a exportar

Exportar

Ao selecionar um caso, no lado direito da tela, você verá o Detalhe do caso, Dados adicionais, Anotações e Anexos.

A guia Detalhes do caso Apresente as informações básicas do 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

No Dados adicionais Você pode exibir ou modificar informações adicionais do caso.

Detalle del Caso

Datos Adicionales

Notas

Adjuntos

Completar la información para este caso

Soporte activo?()

No

No Anotações Você pode visualizar ou adicionar notas relacionadas ao caso.

Detalle del Caso

Datos Adicionales

Notas

Adjuntos

Añadir nota

Filtrar por descripción...

Use a barra de filtro para pesquisar notas por sua descrição. Cada nota adicionada mostrará a data em que foi criada.

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.

No Anexos Você pode visualizar ou adicionar arquivos relacionados ao caso.

Detalle del Caso

Datos Adicionales

Notas

Adjuntos

Adjuntar archivo

21/2/2021 21:26:53

CARACTERÍSTICAS COMUNES (2).docx

[14 Kb]

Exibir artigos da base de conhecimento

Exibir artigos da base de conhecimento

A base de conhecimento da Aranda contém artigos que fornecem informações úteis relacionadas aos serviços oferecidos aos clientes.

Para visualizar artigos publicados, clique em Artigos na página inicial; Você também pode entrar no menu principal do console. Na visualização de informações, será exibida a lista de itens disponíveis e as informações correspondentes.

Aranda Service Management

¿Cómo te podemos ayudar?

Artículos

Consulte artículos que le pueden ayudar a resolver su caso.

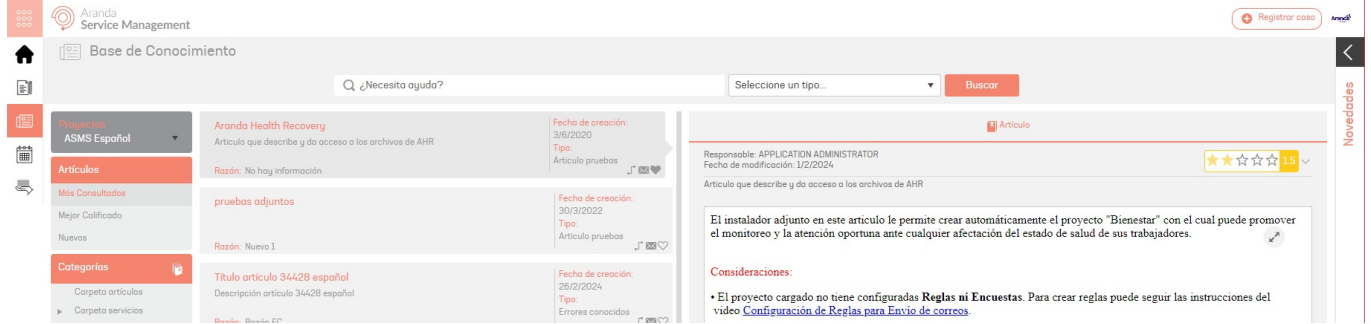
Servicios

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

Mis casos

Haga un seguimiento de los casos registrados.

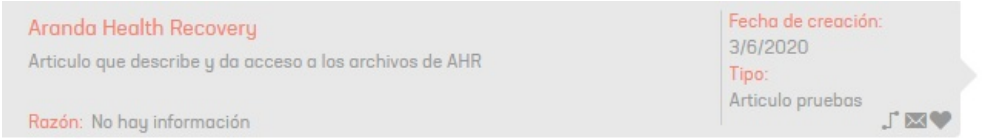
No menu superior do artigo, você pode pesquisar artigos por palavras-chave e tipo.



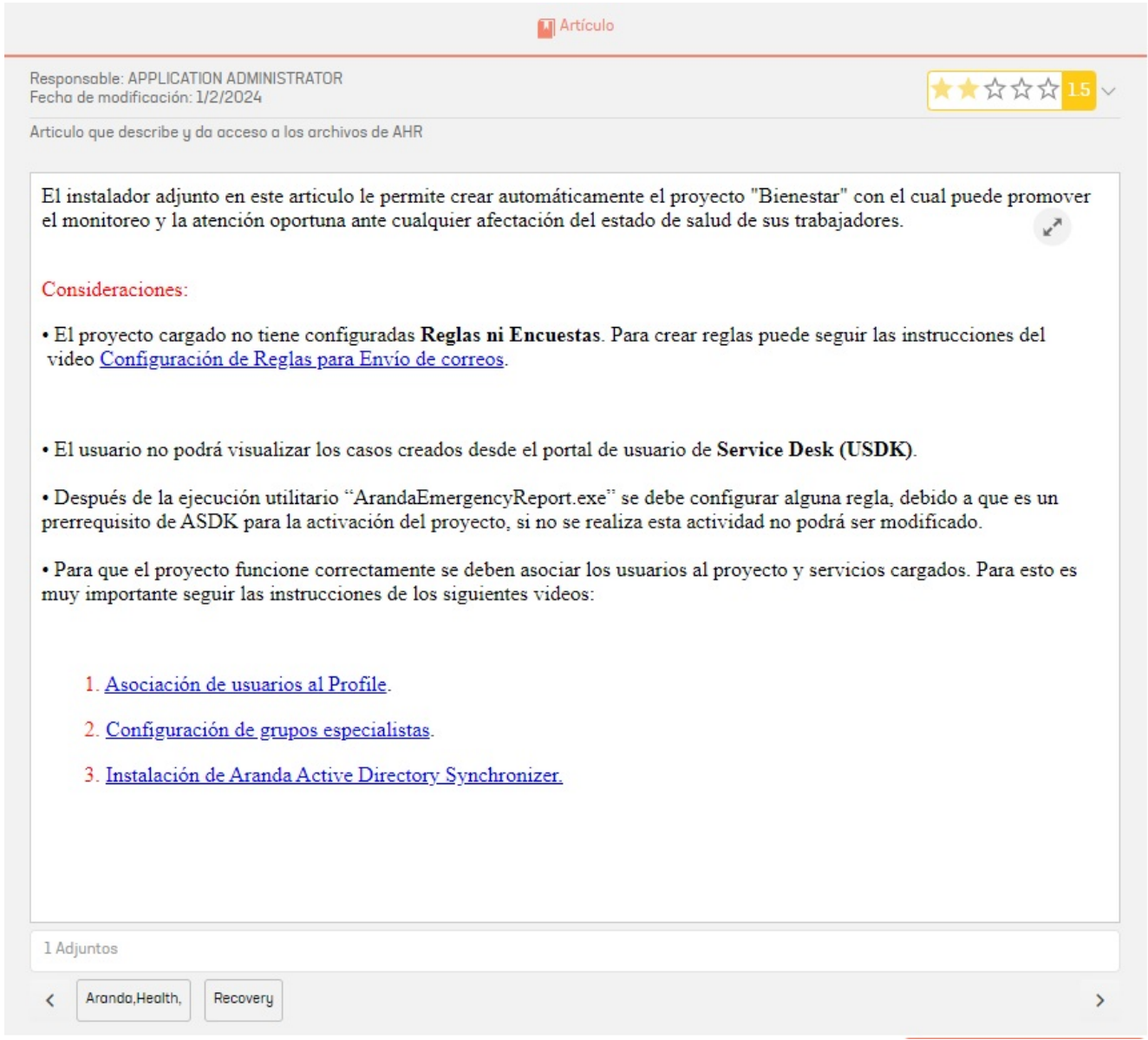
No menu de artigos, você pode filtrar artigos por projeto, Mais vistos, Mais votados, Novos e Categorias.



No detalhe do cartão de cada artigo, há três ícones que permitem visualizar artigos relacionados, enviá-los por correio e adicionar o artigo à lista de favoritos.



A exibição de informações do artigo exibe o nome da pessoa responsável pelo artigo, a data da última modificação, a descrição e quaisquer anexos. Você pode expandi-lo clicando em 



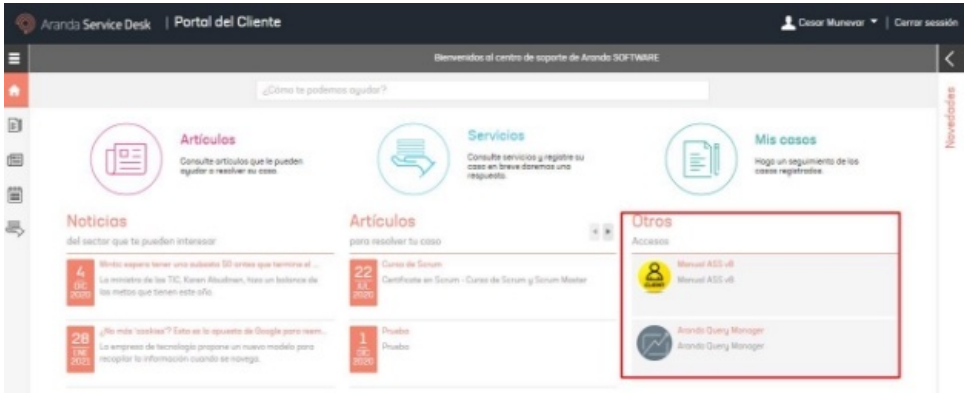
Você pode dar uma classificação ao artigo e adicionar comentários.



Outros acessos

Outros acessos

Esta seção permite que você acesse diretamente outros sites relacionados.

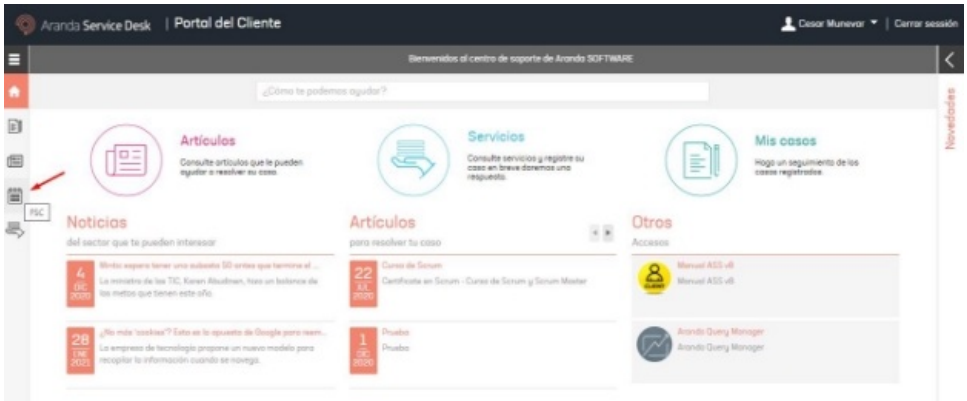


Alterar Cronograma (FSC)

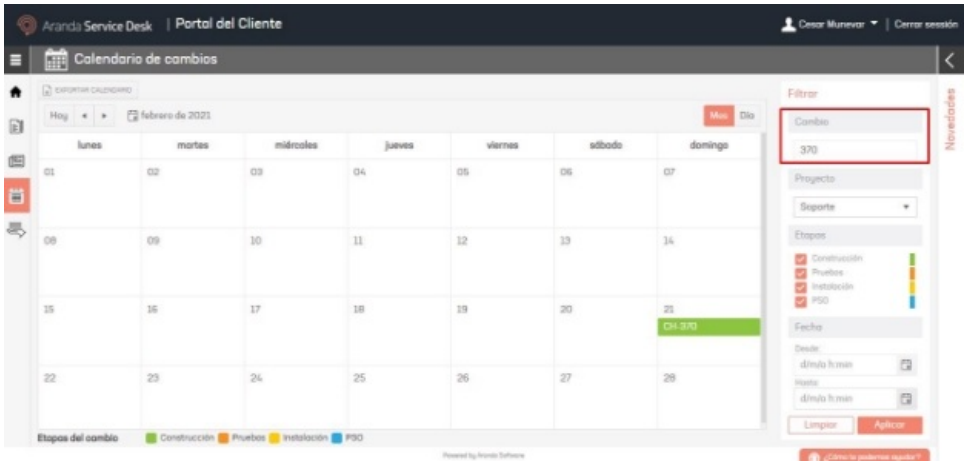
Alterar Cronograma (FSC)

O Forward Schedule of Change (FSC) permite visualizar o cronograma de alterações que foram aprovadas com suas respectivas datas para cada uma das etapas.

Para acessar o calendário, clique no botão FSC no painel esquerdo do console.



O cronograma de alteração será exibido. No painel direito, você pode aplicar filtros por número de alteração, projeto, estágios, data de início e data de término.

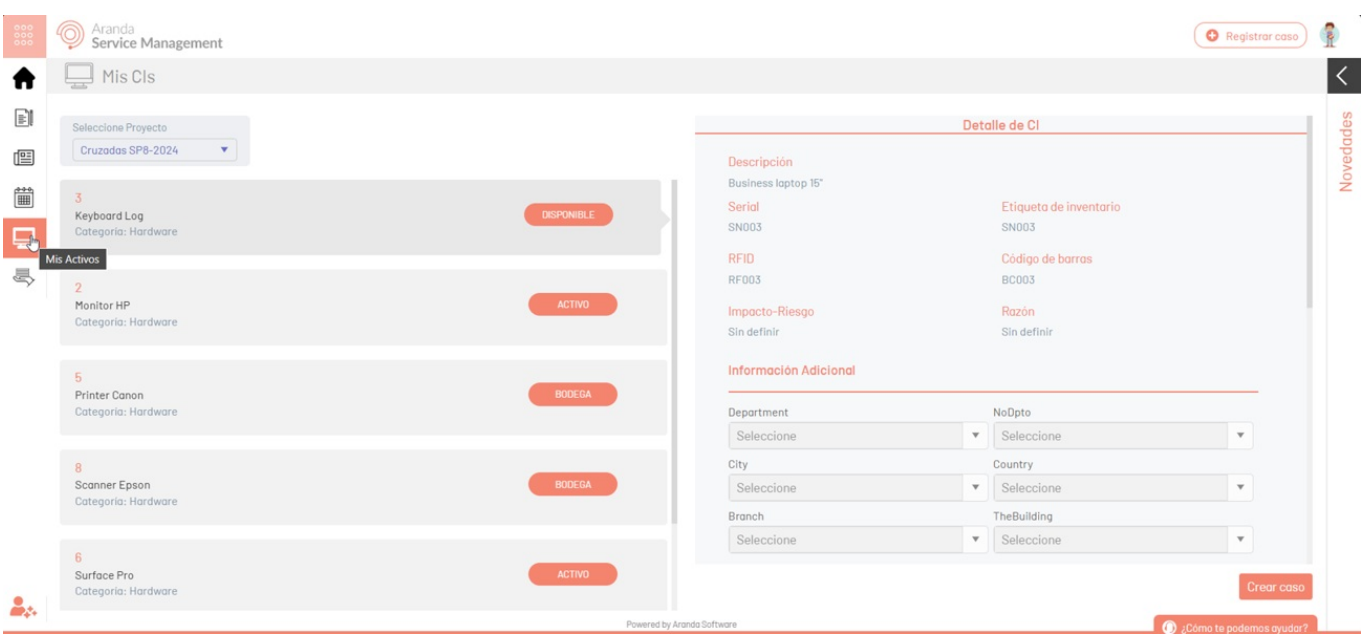


Meus ativos

Meus ativos

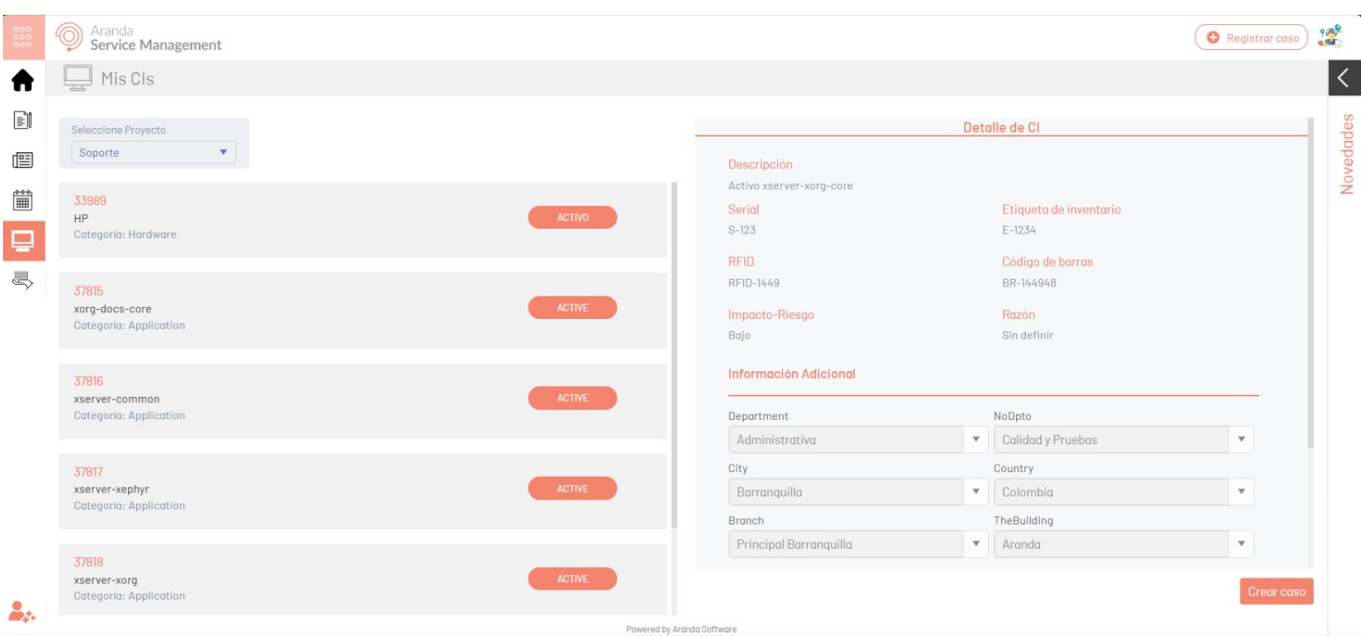
Meus ativos

Essa funcionalidade permite que o usuário visualize o CEI de que é responsável ou faz uso. A listagem fornece uma visão organizada dos ativos associados ao usuário.



Etapas para visualizar os ativos associados:

- 1. Clique na seção Meus ativos.
- 2. Na exibição Meus ativos, os ICs dos projetos pelos quais o usuário é responsável ou usa serão exibidos.
- 3. Cada IC na lista é apresentado em um cartão que mostra: ID, nome e categoria.
- 4. Quando você seleciona um IC, informações detalhadas sobre ele são exibidas.

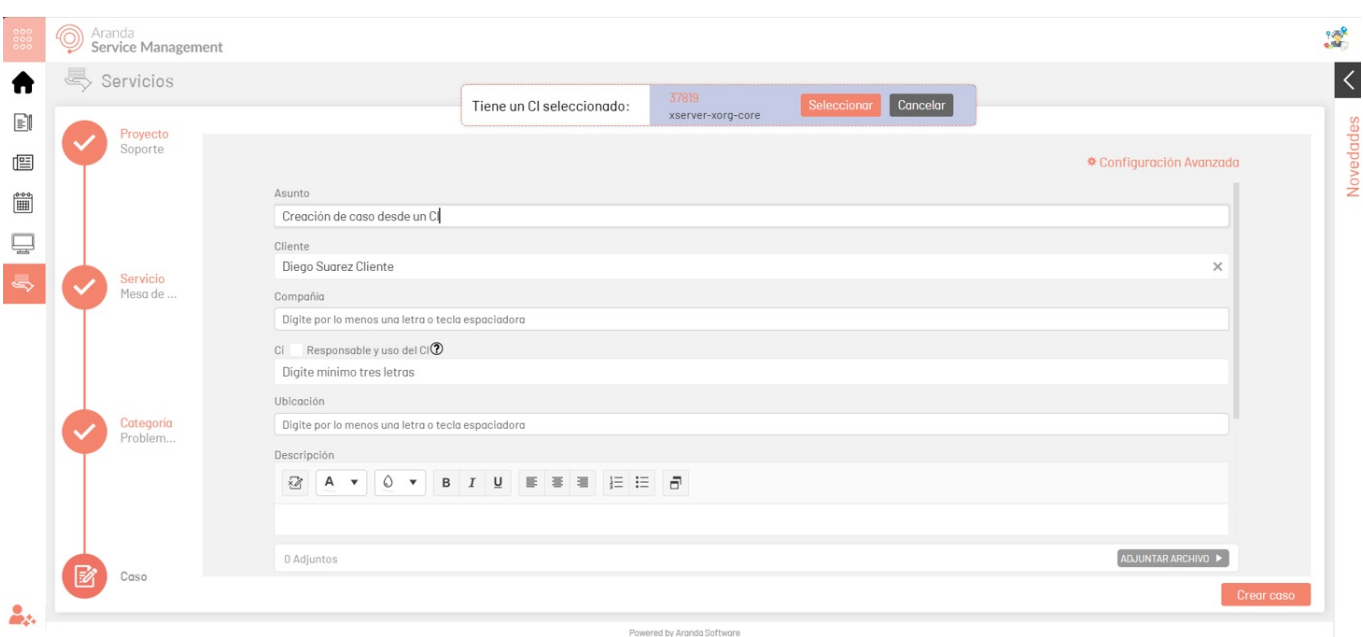


Criar caso a partir de um IC

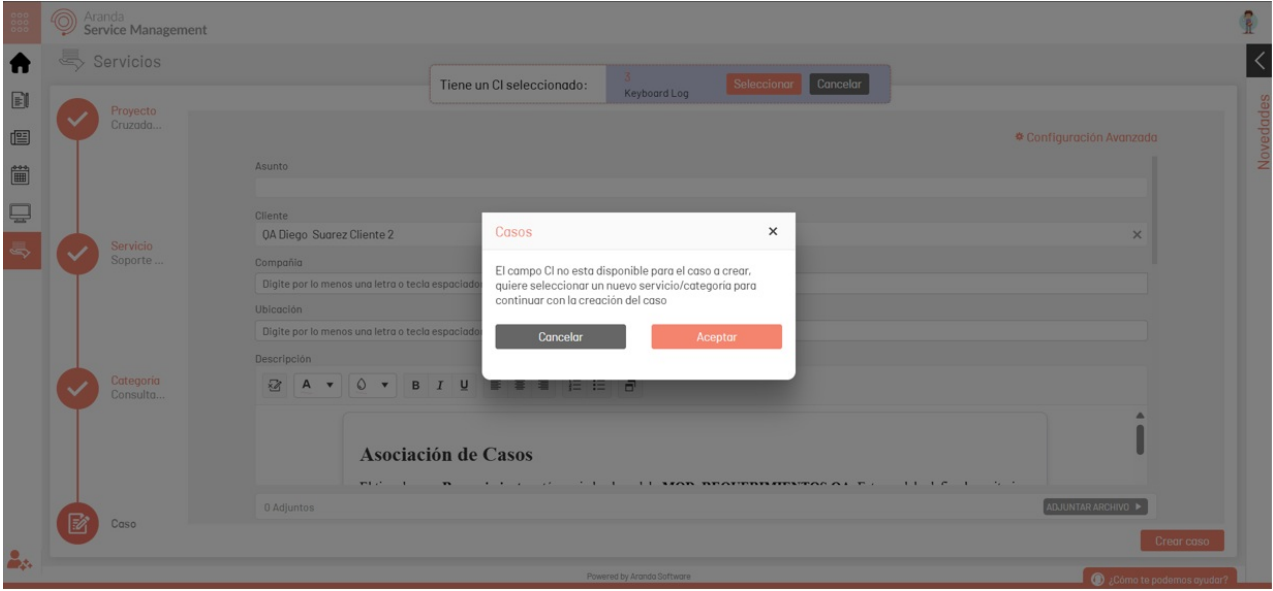
Para iniciar o processo de criação de um caso, clique no botão *Criar caso. A janela de criação de caso está habilitada, onde você pode selecionar o serviço, a categoria e o tipo de caso.

Na parte superior, será exibida uma etiqueta com informações sobre o CI selecionado. Para associá-lo ao caso que está sendo criado, clique no ícone Selecionar.

Clicando no botão Cancelar, o console retornará à sessão Meus ativos, onde você pode selecionar outro IC para iniciar o processo de criação de um caso.



⚠ Nota: Se estiver no console ASMSAdministrator, no Gerenciamento de serviços > Interface, você configura um tipo de serviço e um modelo operacional que não permitem que o IC seja exibido no console do cliente, ao tentar criar um caso, uma mensagem será exibida indicando que o campo não está disponível.



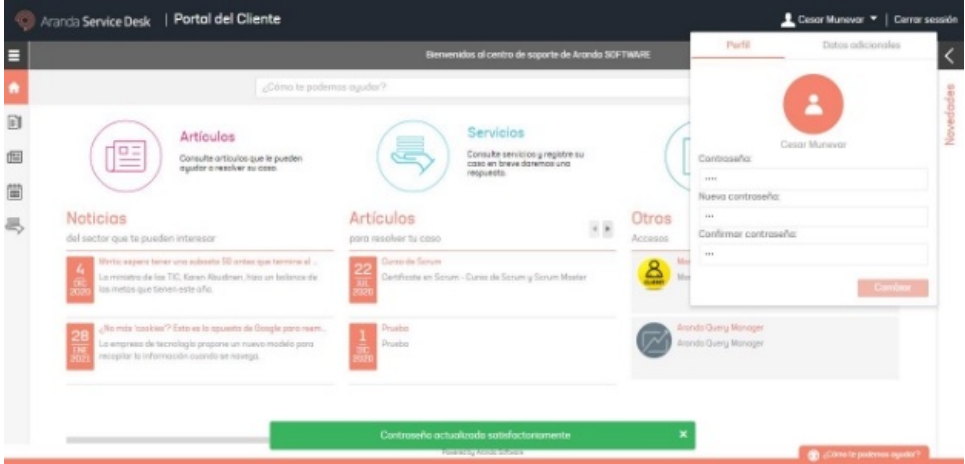
O usuário terá as seguintes opções:

- Clicar em Cancelar retornará à exibição Meus ativos para selecionar outro IC.
- Ao clicar em OK, você pode retornar à exibição de serviços para selecionar um serviço e uma categoria diferentes que tenham o campo IC ativado.

Editar detalhes do usuário

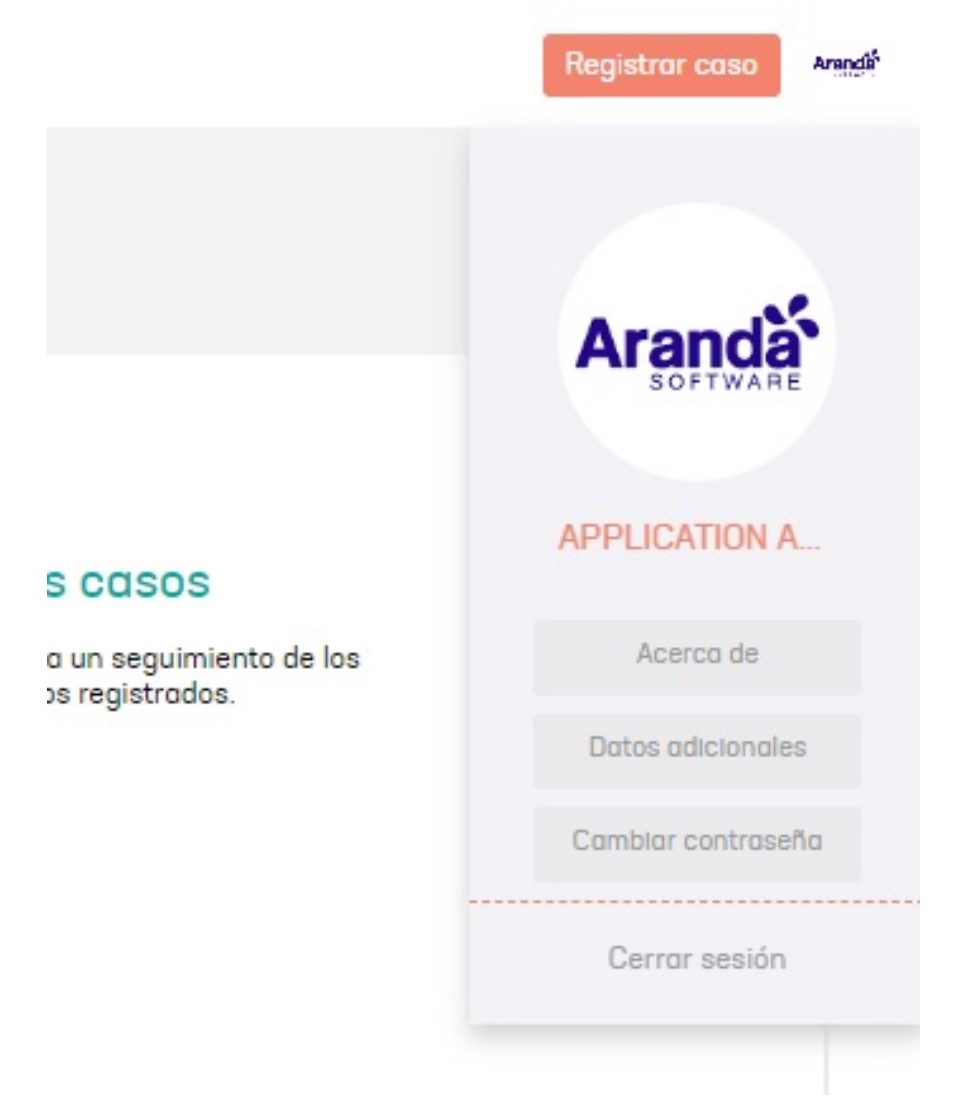
Editar detalhes do usuário

No Console do cliente, você pode alterar sua senha e informações adicionais do usuário. Para fazer isso, clique no usuário no canto superior direito do console, atualize as informações e clique em Salvar.



Alteração de senha

Ao alterar sua senha, você leva em consideração as configurações feitas nas políticas de senha no console de administração (ASMSAdministrator).



Para realizar a alteração da senha, digite a senha atual e a nova senha; Deve estar em conformidade com as políticas estabelecidas para confirmar a nova senha. Ao inserir as novas credenciais, você poderá salvar os novos dados.

Cambiar contraseña



APPLICATION ADMINISTRATOR EDITADO 1

Contraseña:

Nueva contraseña:

...

✓ Mayúsculas (Min. 1)

✗ Longitud de la contraseña (Min. 4)

✗ Minúsculas (Min. 2)

Cancelar

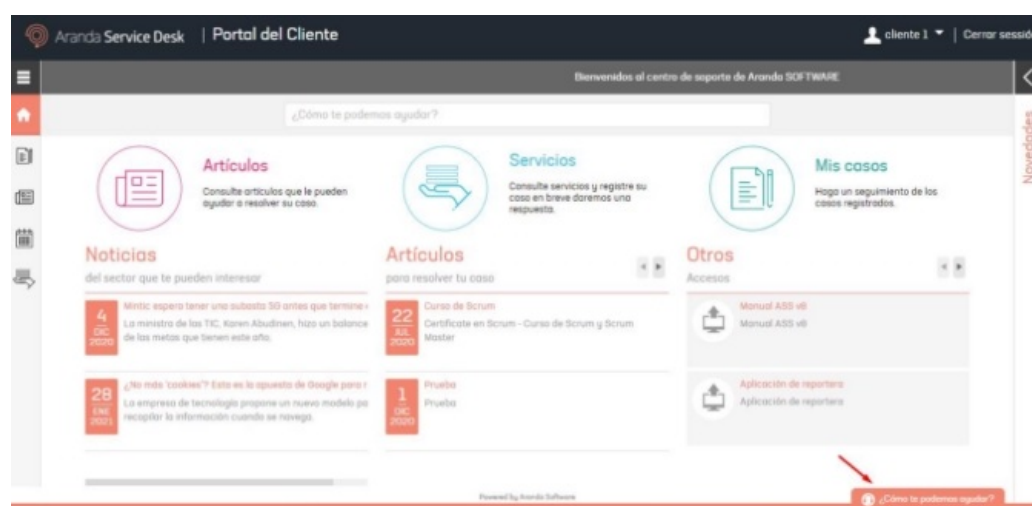
Cambiar

Nota: Atualizando a senha Não Aplica-se a usuários do domínio, esse tipo de usuário só poderá atualizar dados adicionais.

Visualize e crie casos via chat

Visualize e crie casos via chat

Para acessar o chat de suporte personalizado, clique no botão Como podemos ajudá-lo? no canto inferior direito do console.



A janela de boas-vindas do bate-papo será exibida.

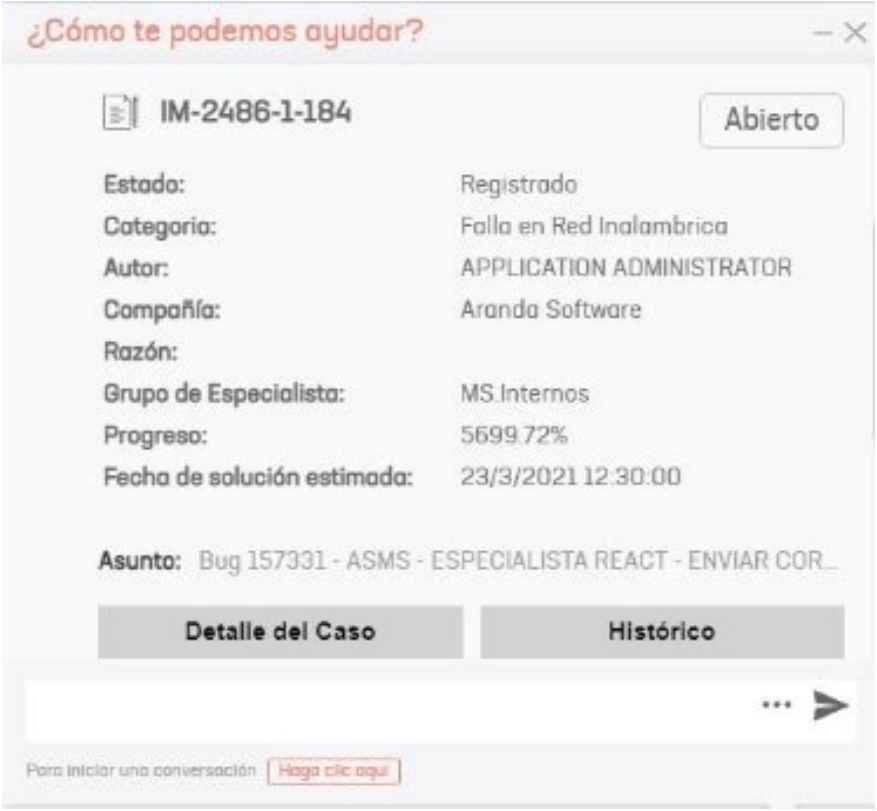


Antes de iniciar uma conversa com um especialista, você pode visualizar os casos registrados por número de caso, serviço, categoria ou assunto. Você também pode pesquisar serviços ou categorias para criar casos e visualizar artigos publicados.

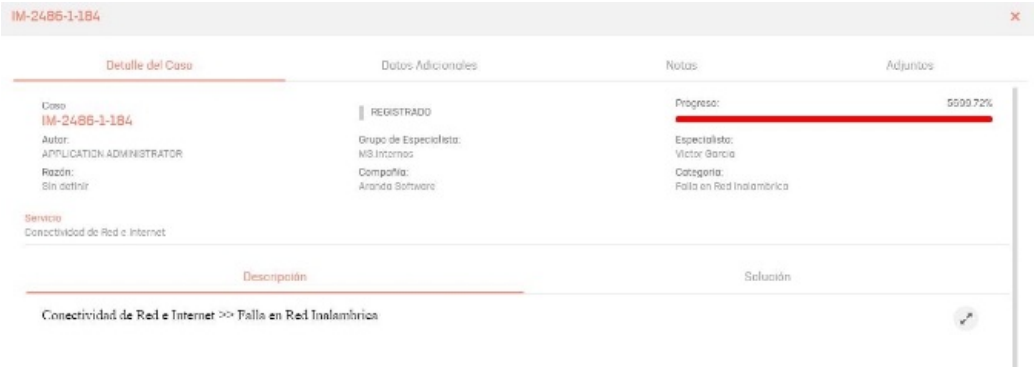
Para exibir um número caso a caso, digite o número e pressione a tecla Enter.



Clique no caso para ver as informações básicas do caso.



Clique no botão Detalhe do caso para ver as informações completas do caso.



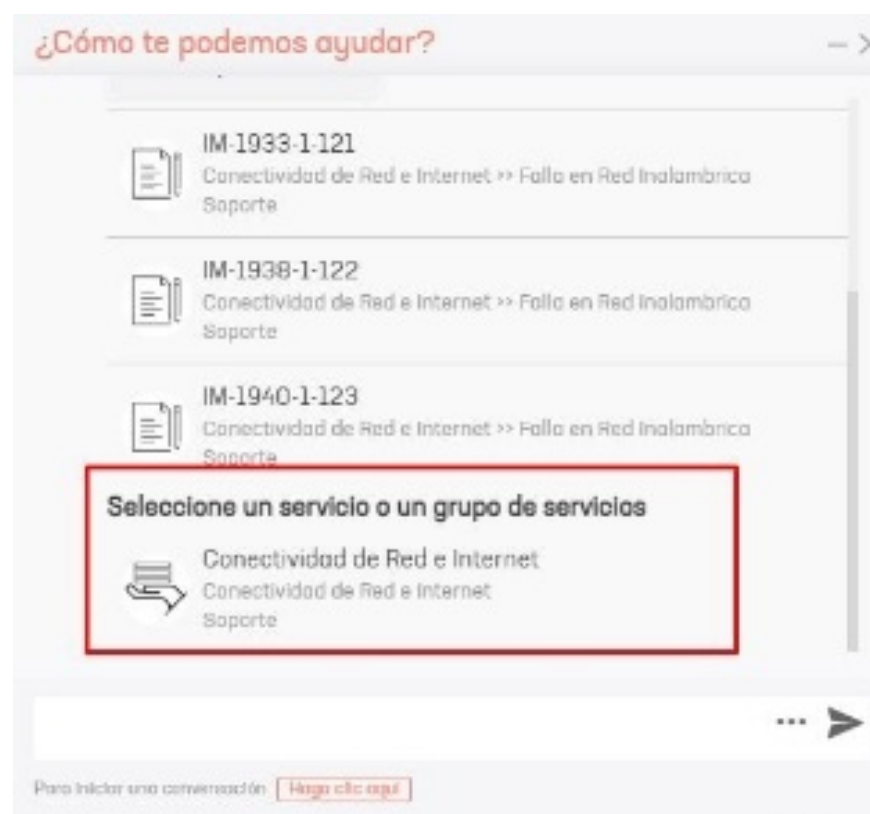
Clique no botão Histórico para visualizar as notas adicionadas ao caso. Você também pode adicionar novas notas clicando no botão Adicionar nota.**



Para criar um caso via chat, digite o nome de um serviço ou categoria e pressione a tecla Enter.

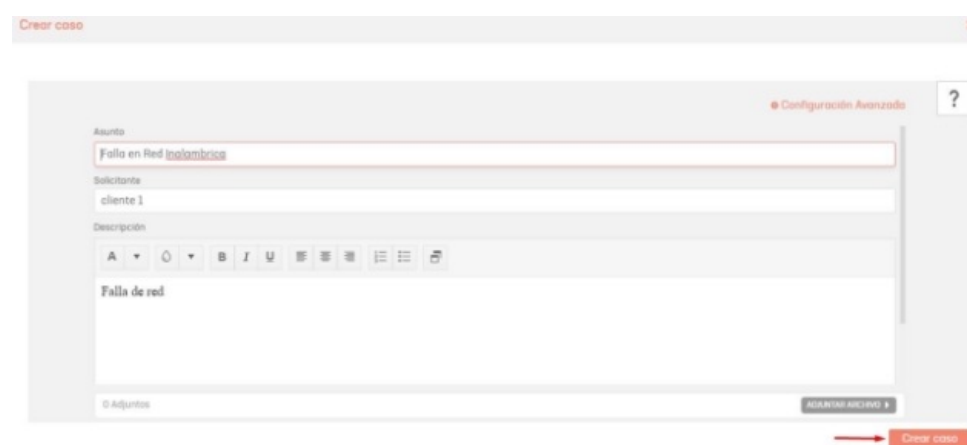


Selecione um serviço ou grupo de serviços e, em seguida, escolha a categoria apropriada.

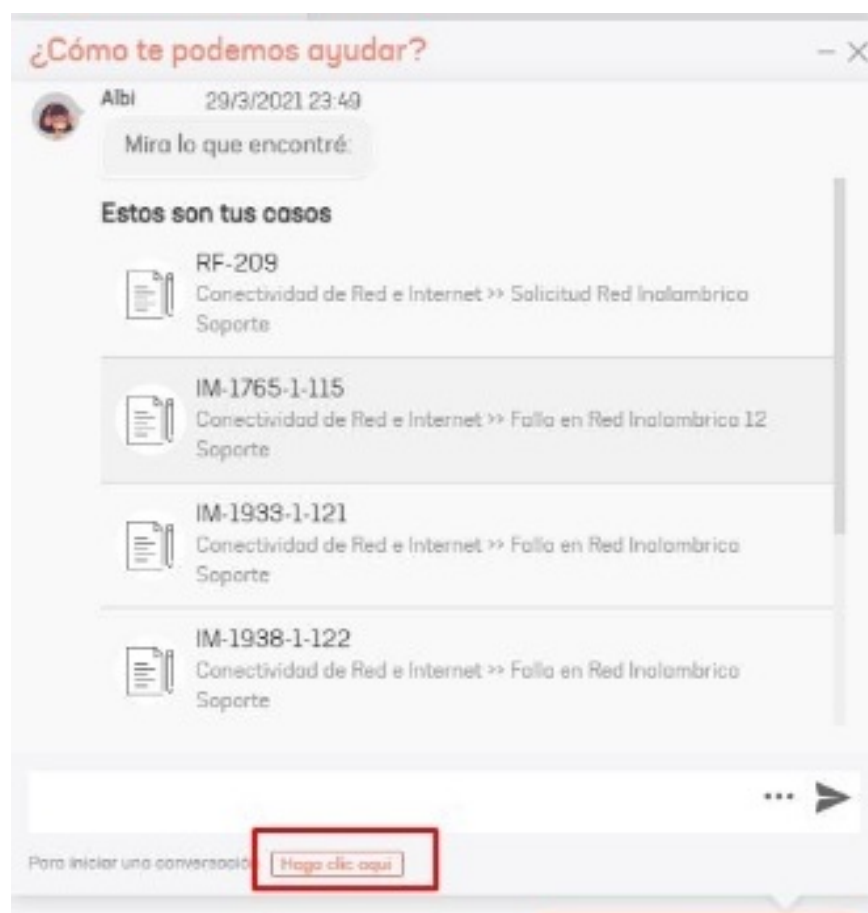




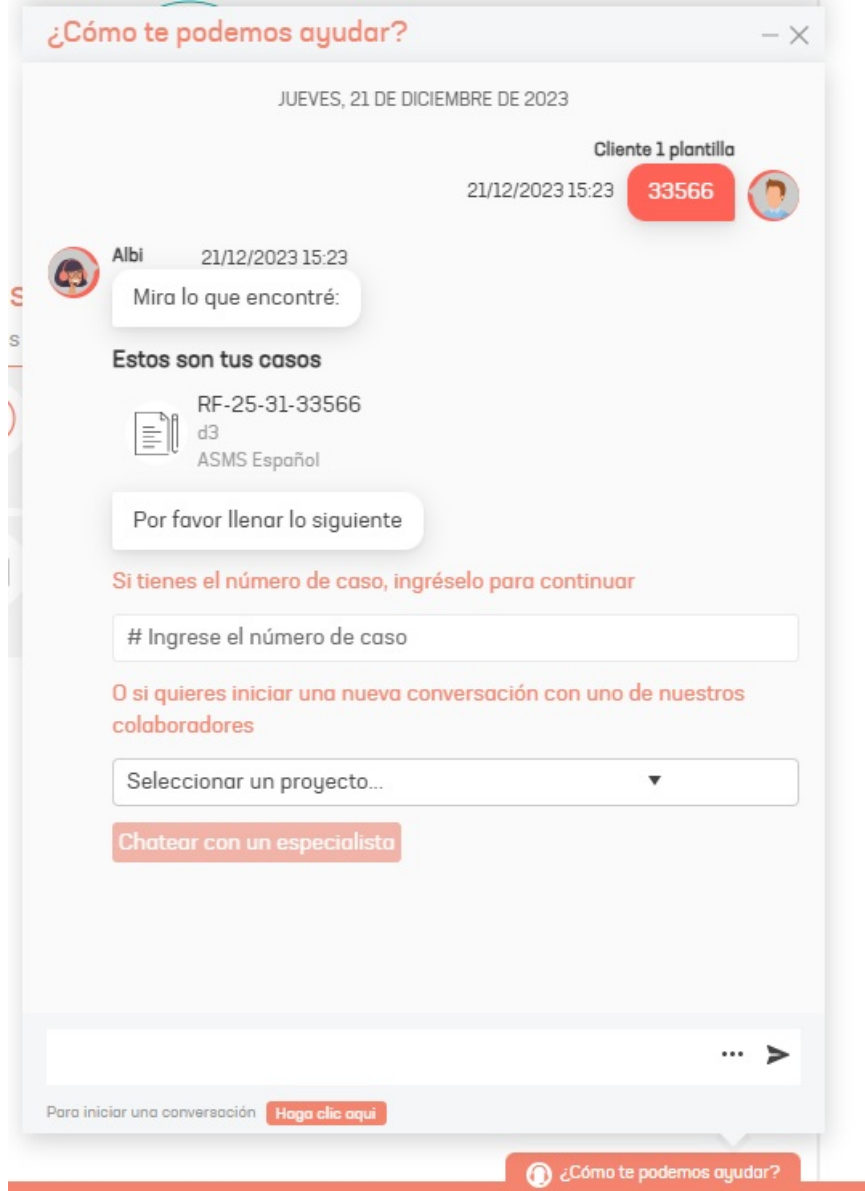
O formulário para criar o caso será aberto, preencha-o e clique no botão Criar caso.



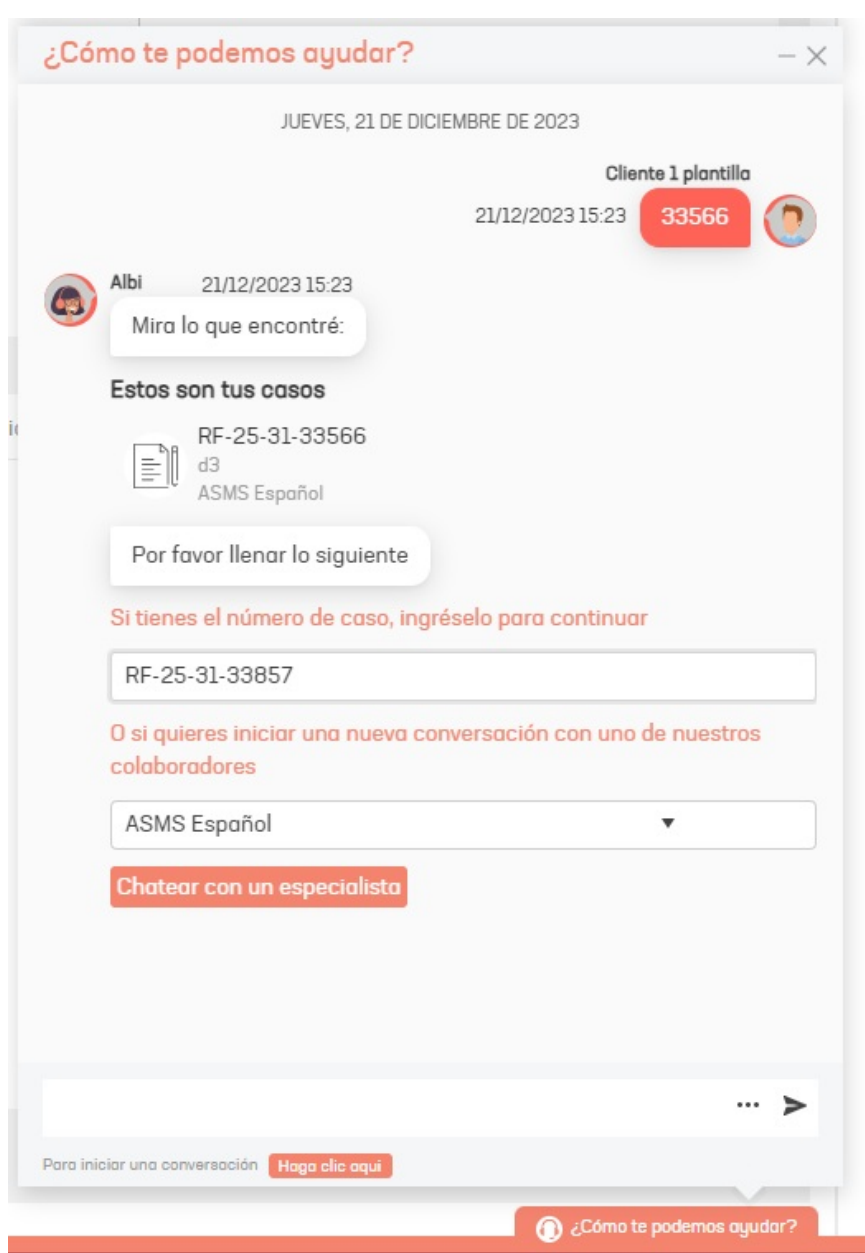
Se você quiser iniciar uma conversa diretamente com um especialista, use o Clique aqui.



A seguinte janela será exibida:



Para consultar um caso específico, digite o número do caso, escolha o projeto e clique no botão Entrar.



Nota: A pesquisa de casos só é feita em casos abertos.

Durante a conversa, você pode enviar arquivos para o especialista clicando no ícone anexar.

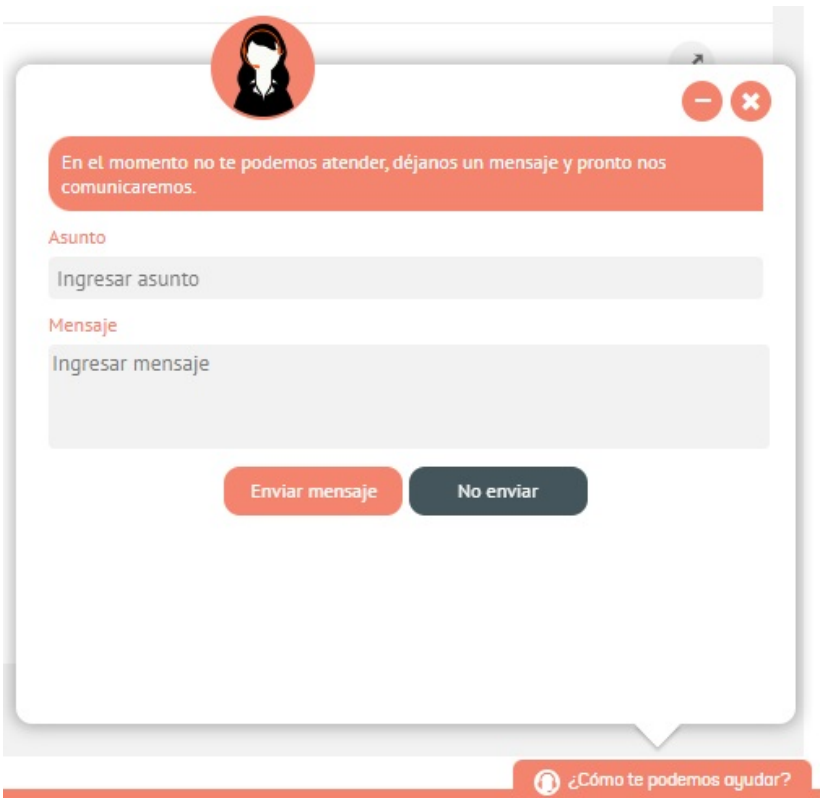


Ao final da conversa, será ativada a janela para avaliar e comentar o serviço.



Nota: A conversa será adicionada ao histórico do caso.

Caso um especialista não esteja disponível no início da conversa, você pode deixar uma mensagem offline, que será adicionada como uma nota ao caso. Como alternativa, você pode esperar que um especialista esteja disponível para iniciar a conversa.



Para criar um caso via chat, na janela de boas-vindas do chat, selecione o projeto e clique no botão Entrar.



—

×

¡Hola!

Bienvenidos a nuestro chat de asistencia personalizada

Si tiene el número de la solicitud, por favor ingréselo para continuar la gestión

Ingrese un número de caso

O si desea inicie una nueva conversación con uno de nuestros colaboradores

Soporte

Ingresar

Durante a conversa, o especialista criará o caso para você.



—

×

Cindy Díaz08:04

Buenos días, en que le puedo ayudar?

Diego Rincon08:05

Tengo problemas de conexión a Internet.

Cindy Díaz08:05

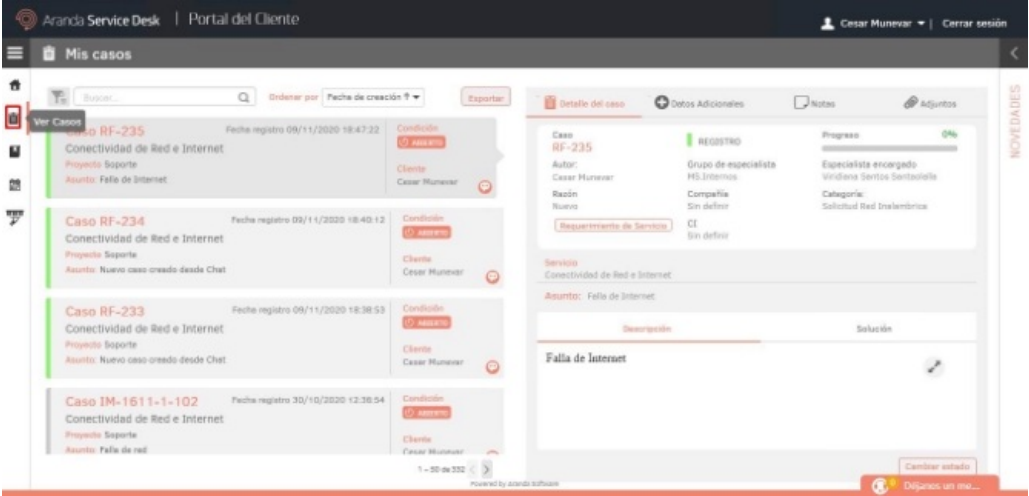
De acuerdo ya registro el caso con la incidencia.

Diego Rincon08:05

Gracias.

Insertar comentario

Ao final, após qualificar o serviço, você poderá consultar o caso no Ver Cases.



Se um especialista não estiver disponível no chat, você pode deixar uma mensagem. Clicando Enviar mensagem O caso será criado automaticamente e você poderá consultá-lo no menu Ver Cases.



Referenciando o participante

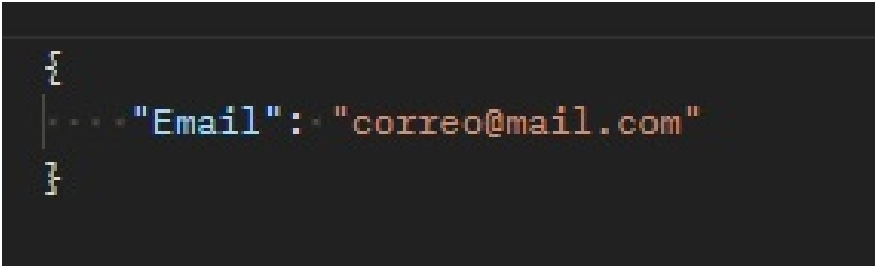
Esta opção permite referenciar o assistente em uma guia do navegador a partir de um site externo (intranet), isso permitirá que o assistente do console do cliente seja chamado sem precisar inseri-lo.

O usuário que usa o assistente pode executar as mesmas ações disponíveis no assistente no console do cliente.

Para fazer a chamada correta do assistente, a seguinte configuração deve ser feita:

- A opção deve ser ativada AllowExternalChat no Admin Console em Configurações gerais/Configurações/ServiceDesk.
- Você deve ter um token de integração que permita obter um token de identidade para o usuário que usa o assistente.
- Para obter o token de identidade para o uso do assistente, a seguinte solicitação POST deve ser enviada: <https://dominio.com/asmscustomer/service/api/v9/externalproviders/token>, os cabeçalhos devem incluir X-Authorization com o valor Portador + Token de integração e no corpo da solicitação o e-mail do usuário, exemplo:

	Key	Value
☒	X-Authorization	Bearer token



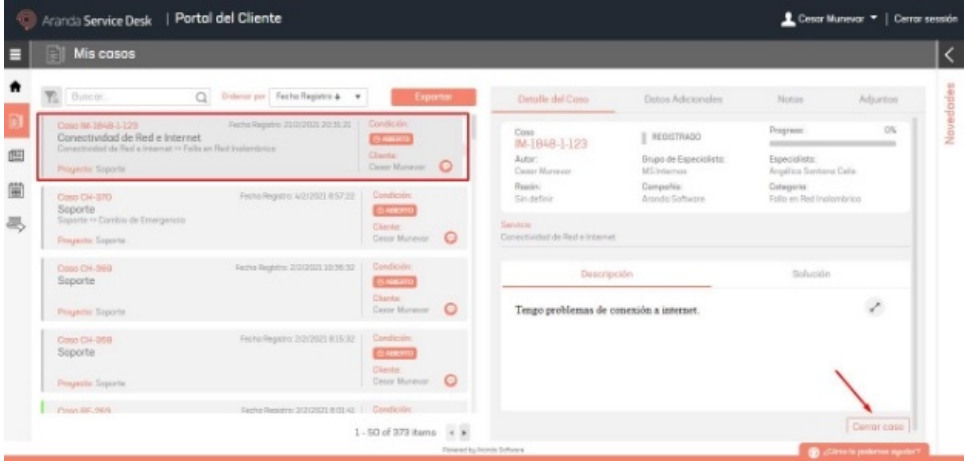
- Depois de ter o token de identidade, ele deve ser enviado na seguinte solicitação POST [https://dominio.com/asmscustomer/index.html#/chat/id_token="+tokenIdentidade](https://dominio.com/asmscustomer/index.html#/chat/id_token=).

✉ Nota: O usuário que usa o assistente pode executar as mesmas ações disponíveis no assistente no console do cliente. O usuário a ser usado para a geração do token de identidade deve ser nomeado.

Fechar um caso

Fechar um caso

Para encerrar um caso registrado por você, vá para a lista de casos. Selecione o caso que deseja fechar e, no canto inferior direito, clique em Alterar status.



Na janela que aparece, escolha o estado Fechado e clique no ícone Salvar.

Cerrar caso

Estado

Cancelado

Razón

No hace parte de TI

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

Guardar

ⓘ Nota: A opção de alterar o status e/ou fechar maiúsculas e minúsculas só estará disponível se as respectivas permissões forem atribuídas no console de configuração.