



Aranda SERVICE MANAGEMENT ASMS é um console para dispositivos móveis que permite ao especialista gerenciar solicitações. Entre as funções que o especialista pode desempenhar estão:

- 1. Editando solicitações: Permite adicionar anexos, notas e modificar campos adicionais.
- 2. Mudança de Estado: Permite gerenciar o fluxo de trabalho do aplicativo.
- 3. Roteamento de solicitações: Permite atribuir a solicitação a outro especialista dentro do mesmo grupo de especialistas ou de outro grupo.
- 4. Reatribuição de solicitações- Permite reatribuir uma ou mais solicitações a outro especialista.

Login

Login

Login

Aranda SERVICE MANAGEMENT ASMS permite ao usuário selecionar entre duas opções como configurar seu provedor de serviços, seja por configuração manual ou pela



Pré login

Nessa opção, o usuário pode selecionar o método para configurar seu provedor de serviços.



Código QR: Seleccionar esta opción permite que una janela registre a leitura de códigos QR. Configuração manual: Ao selecionar essa opção, você pode configurar manualmente o domínio de uso.

Leitor de QR

Nesta opção, o usuário lê os códigos QR, para isso é a primeira vez que são solicitadas as permissões de uso da câmera.



Ao realizar a validação do código QR, o aplicativo redireciona você para o login.

Configuração manual

Nesta opção, o usuário poderá entrar no console do ASMS manualmente, inserindo a URL de seu provedor e validando se está correta.



URL del servidor al que se va a conectar

Http://vm-ASMS-wo02.eastus.cloudapp.azure.co...



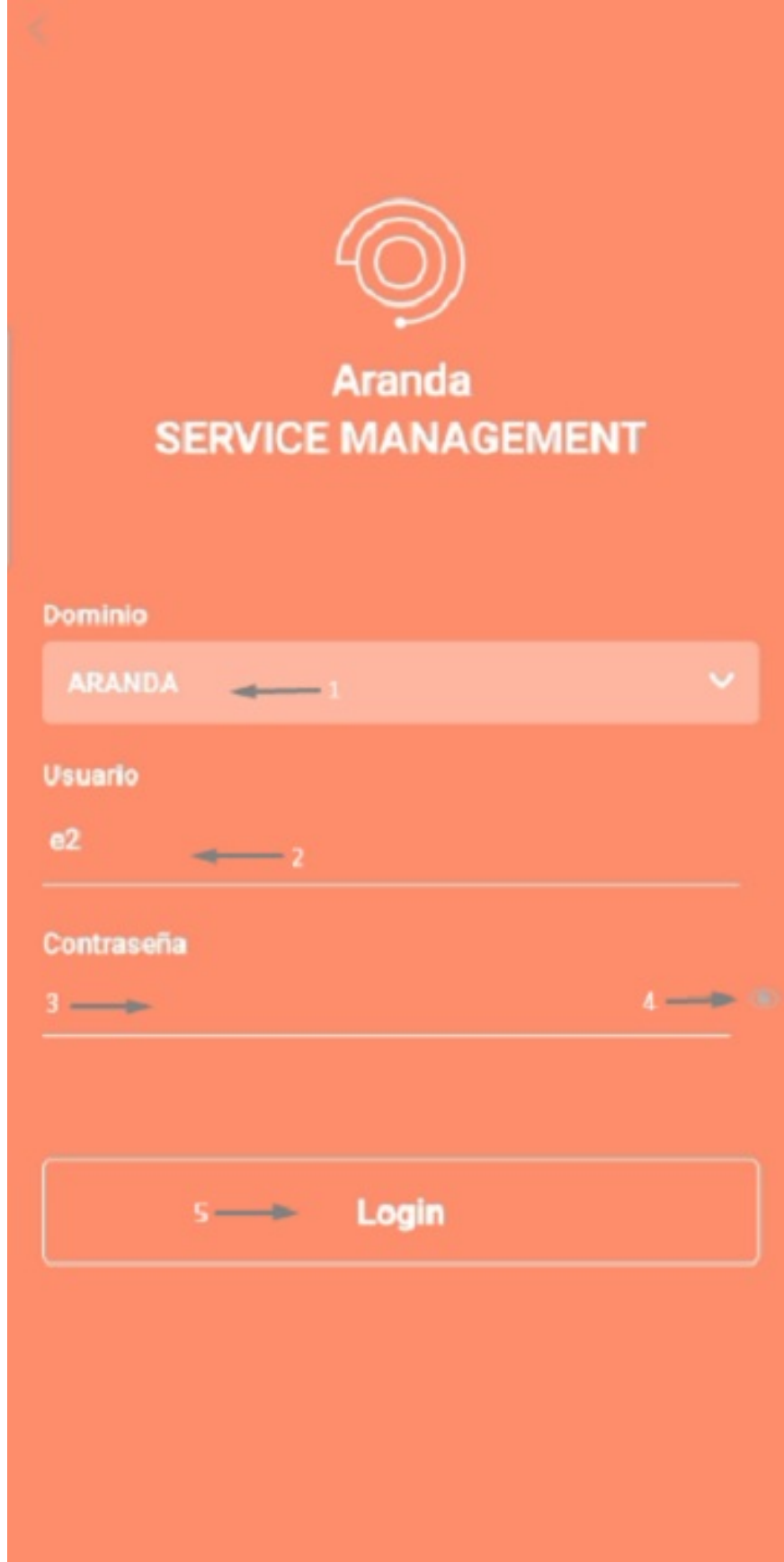
Confirmar

Configurar URLs: Caixa de texto para configurar a URL do servidor Botão Testar conexão: Valida se a URL inserida corresponde a um servidor existente.

Ao realizar a validação da configuração manual, a aplicação redireciona para o Login.

Login

Na tela de login do ASMS, o usuário executará a autenticação e a validação antes do sistema. Os dados necessários para o login são:



Domínio: Tipo de acesso do usuário. Utilizador: Nome de usuário.

Senha: Uma chave atribuída ao usuário.

Visualizador de senhas: Permite exibir o texto da senha.

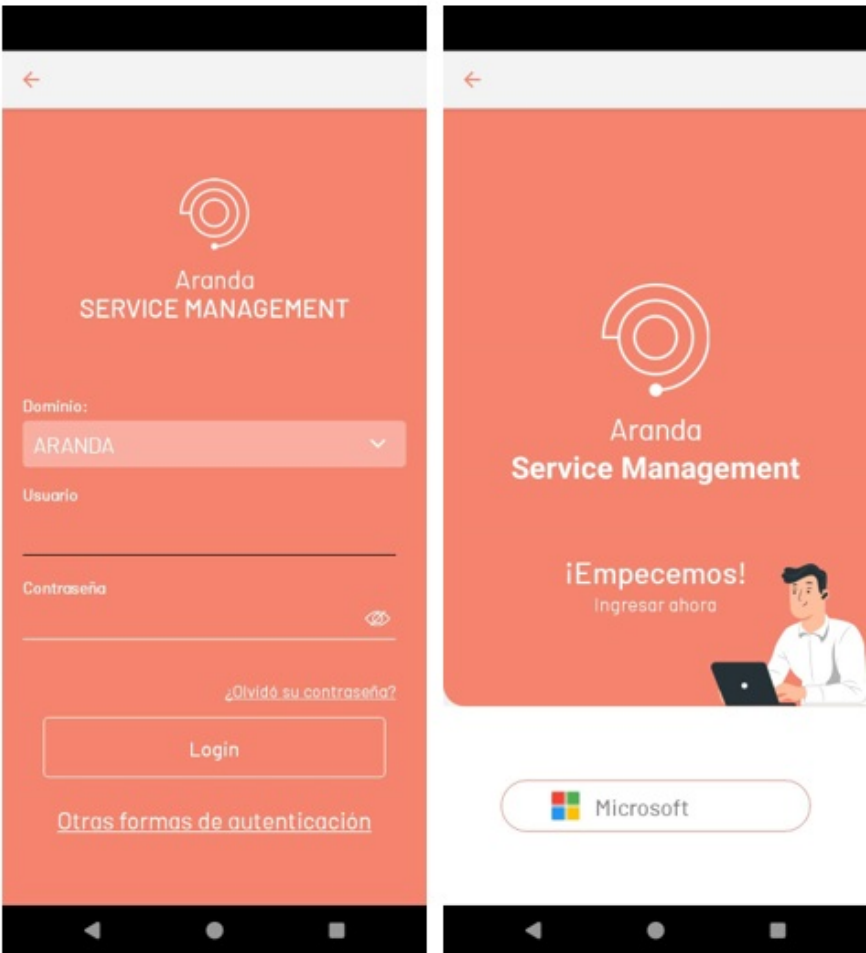
Com essas informações, o usuário pode fazer uma solicitação de acesso através do botão de login (5).

Se os dados estiverem corretos, o aplicativo redireciona para o portal do aplicativo, caso contrário, o sistema relatará quaisquer erros ocorridos.

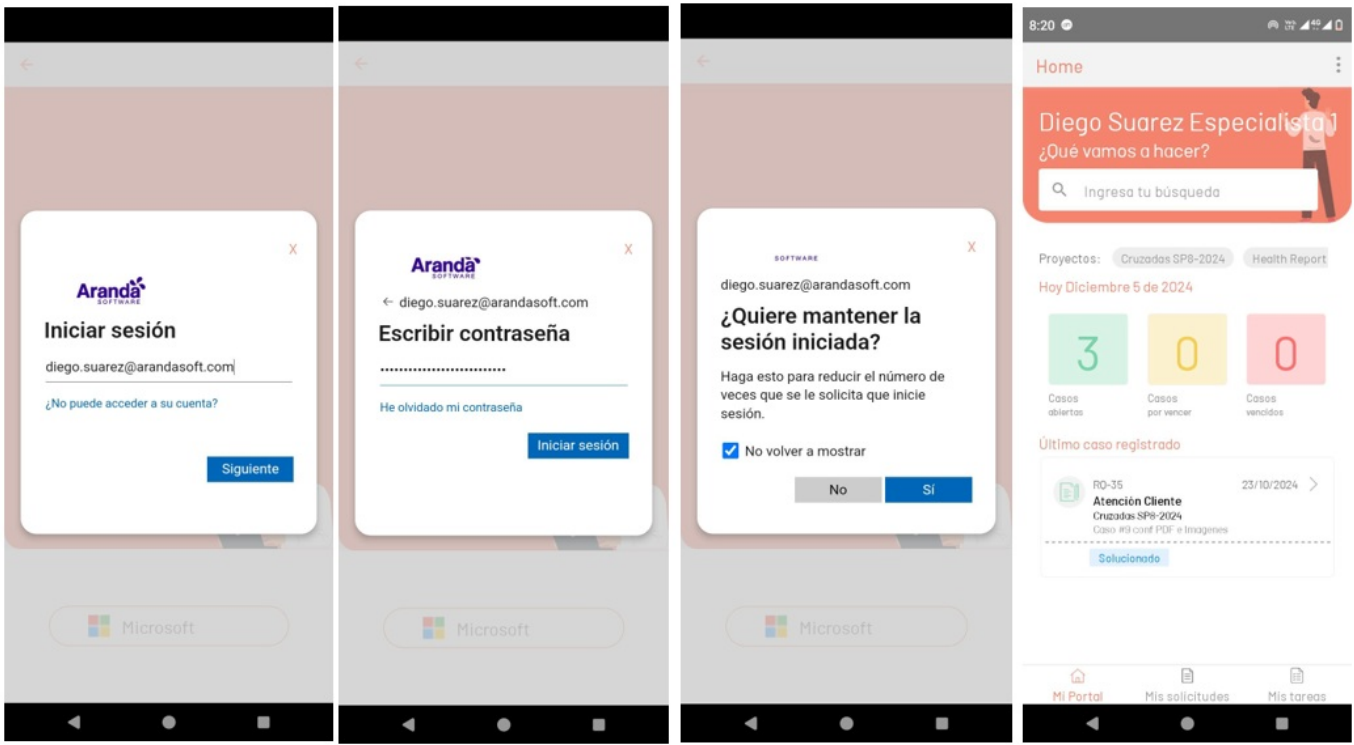
Autenticação externa

Para login de autenticação externa, configure o provedor com o tipo de console a ser integrado; Neste caso Especialista em Dispositivos Móveis em [Configuração de autenticação externa](#).

Depois que a autenticação externa for configurada, você poderá visualizar os provedores no login do aplicativo da seguinte maneira:



Ao entrar por meio dessa opção, são solicitadas as credenciais do provedor configuradas anteriormente, da seguinte forma:



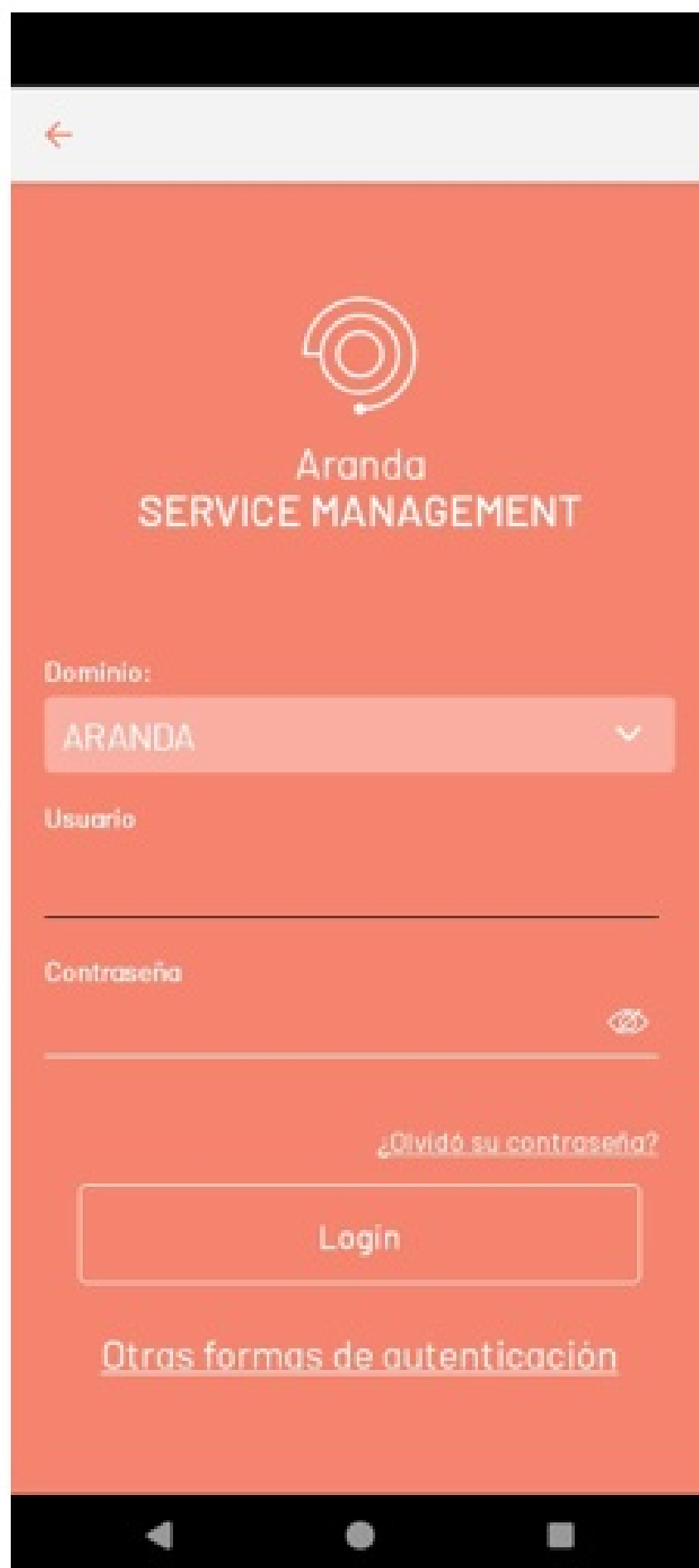
Ao inserir as credenciais, o cliente terá acesso e poderá navegar no aplicativo AssistMe.
[Nota:] Se no ASMSAdministrator, no Configurações gerais > Configurações, na opção de combinação suspensa Balcão de Serviços A configuração está configurada AllowHiddenLoginforSaml em Verdadeiro, o formulário de login ficará oculto e apenas a opção Outra forma de autenticação. [Veja as configurações de configuração AllowHiddenLoginforSaml.](#)



Redefinir senha

↳ Nota: Para acessar o console APR do aplicativo ASMS, a opção UserAPRURL deve ser configurada [Exibir configurações](#).

Para redefinir sua senha, clique em Esqueceu sua senha?.

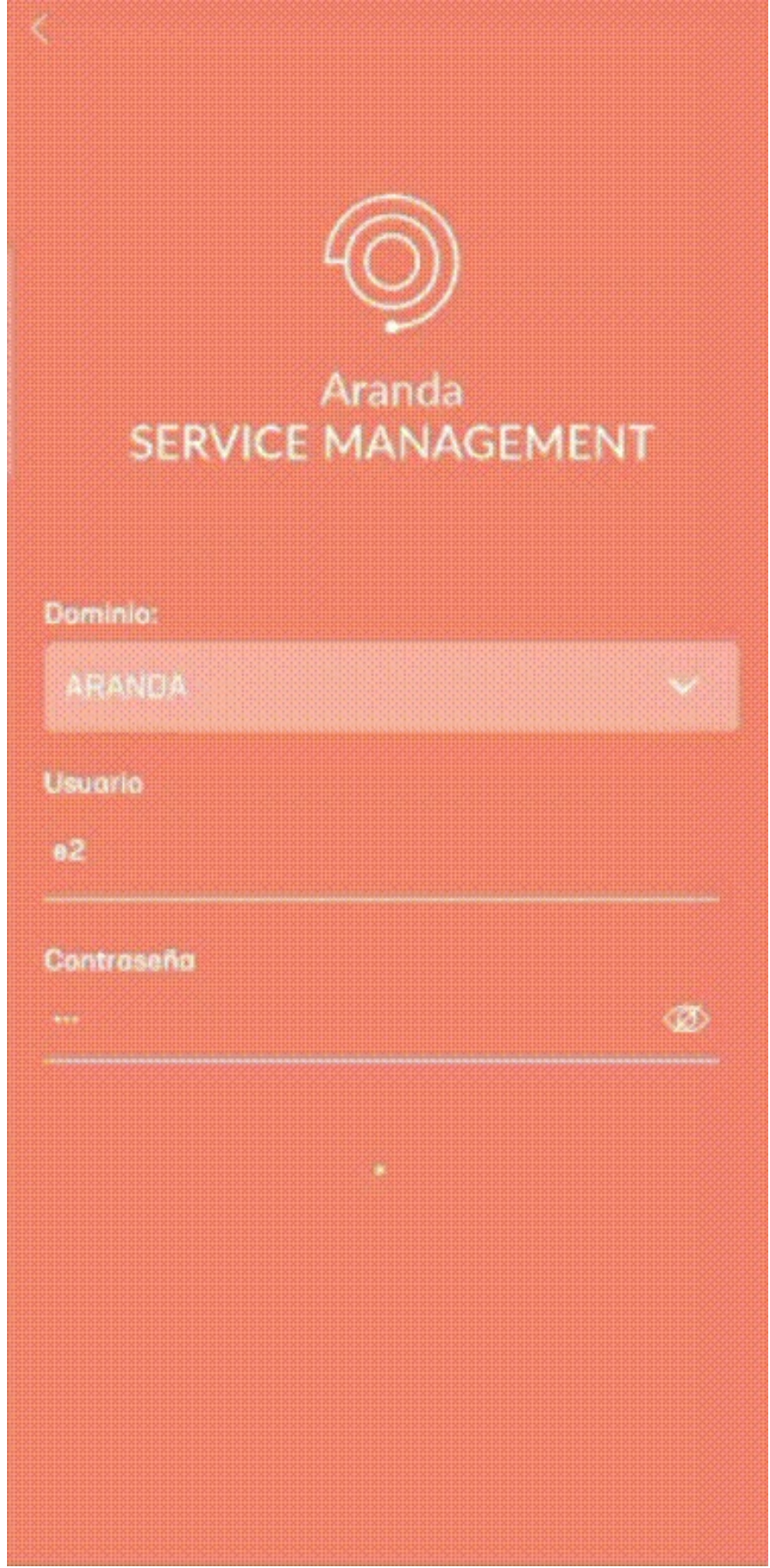


📖 Nota: Para redefinir sua senha, acesse [Manual de Aranda Pass Recovery APR](#).

Meu Portal

Meu Portal

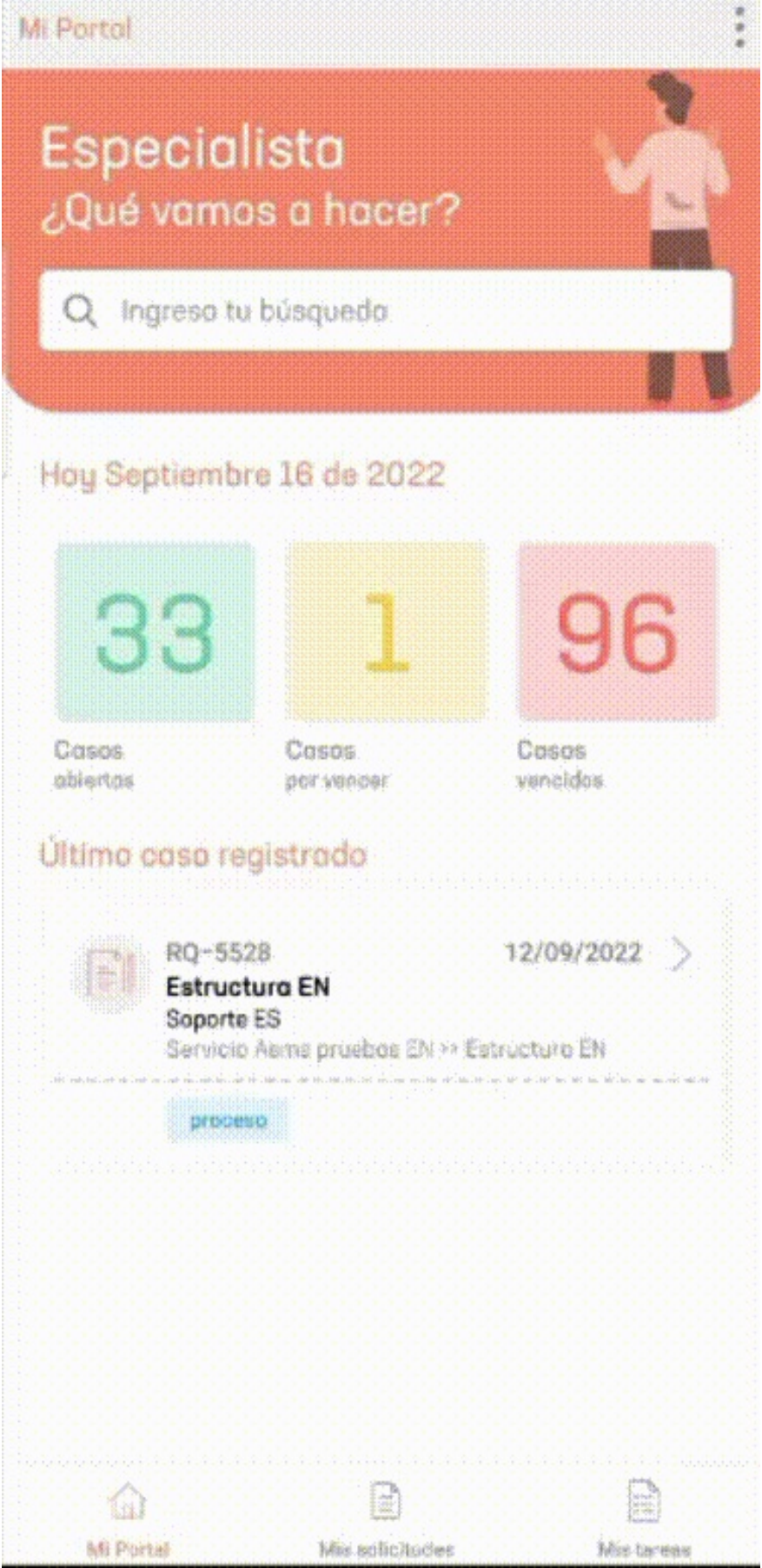
Ao fazer login, o usuário é direcionado para Meu Portal, que é a primeira opção disponível na barra de tarefas.



Esta opção resume os casos atribuídos ao especialista e dá acesso ao localizador de aplicativos.



▮ Nota: As informações são filtradas mostrando inicialmente os 10 primeiros casos associados ao especialista. Ao chegar ao final da lista, o usuário deve realizar um Deslize para cima para carregar mais casos. Estes são carregados progressivamente em ordem decrescente, permitindo que todos os casos sob a responsabilidade do especialista sejam visualizados.



Esta seção é dividida nas seções a seguir.

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Exibe um menu de opções: Sair: o usuário faz logoff.
2. Digite sua pesquisa	Permite inserir uma consulta ou pesquisa.
3. Seção de resumo	Cartões de informações com caixas abertas, expiradas e expiradas.
4. Filtro de solicitação	Permite a navegação por filtro de solicitações abertas, expiradas e expiradas.
5. Seção do último caso	Exibe o último caso atribuído ao usuário.
6. Barra de tarefas	Permite a navegação entre o portal, solicitações e tarefas.
7. Filtro de Projeto	Permite a navegação entre o portal dos pedidos e as tarefas dos projetos associados ao especialista.

Outras visões

Visualização de pesquisa

Mi Portal

Especialista

¿Qué vamos a hacer?

3584

RQ-3584

14/06/2022

Estructura EN

Soporte ES

Servicio Asms pruebas >> Estructura

Finaliza

RQ-3582

14/06/2022

Estructura EN

Soporte ES

Servicio Asms pruebas >> Estructura

proceso

Mi Portal

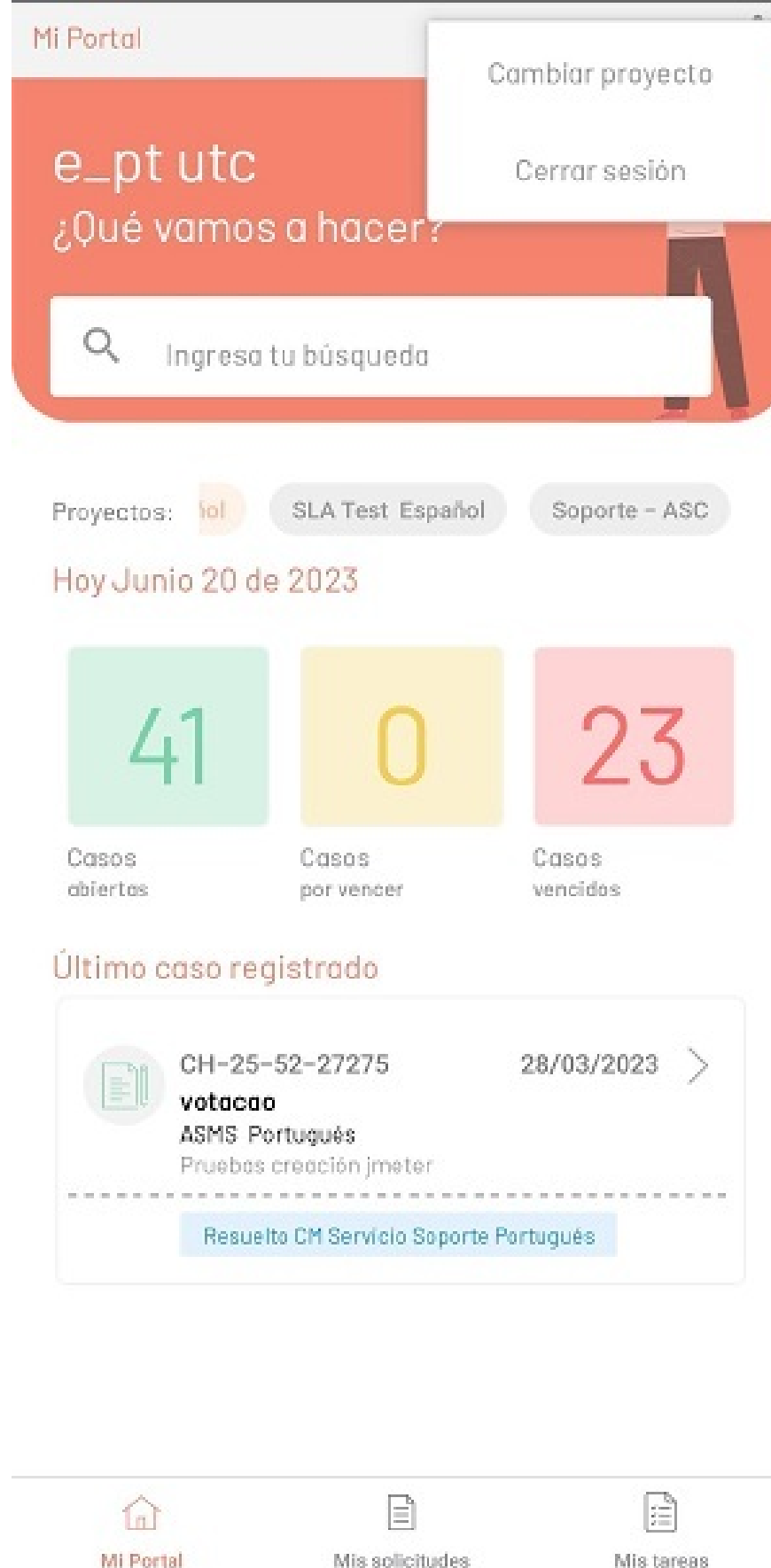
Mis solicitudes

Mis tareas

Marca d'água Em caso de não obtenção de resultados, é exibida uma marca d'água informando ao usuário que não há correspondências para a consulta realizada.



Abrir menu Nesta visualização, o menu de opções e o filtro para alterar projetos são exibidos.



📌 Nota: No menu de opções, você pode filtrar por projetos na seguinte visualização, além de pesquisar a lista de projetos:

Cambia de proyecto



seleccione el proyecto

☒ ASMS Español

☐ SLA Test Español

☐ Soporte - ASC

Cambiar

Cambiar proyecto

Cambia de proyecto

🔍

So

seleccione el proyecto

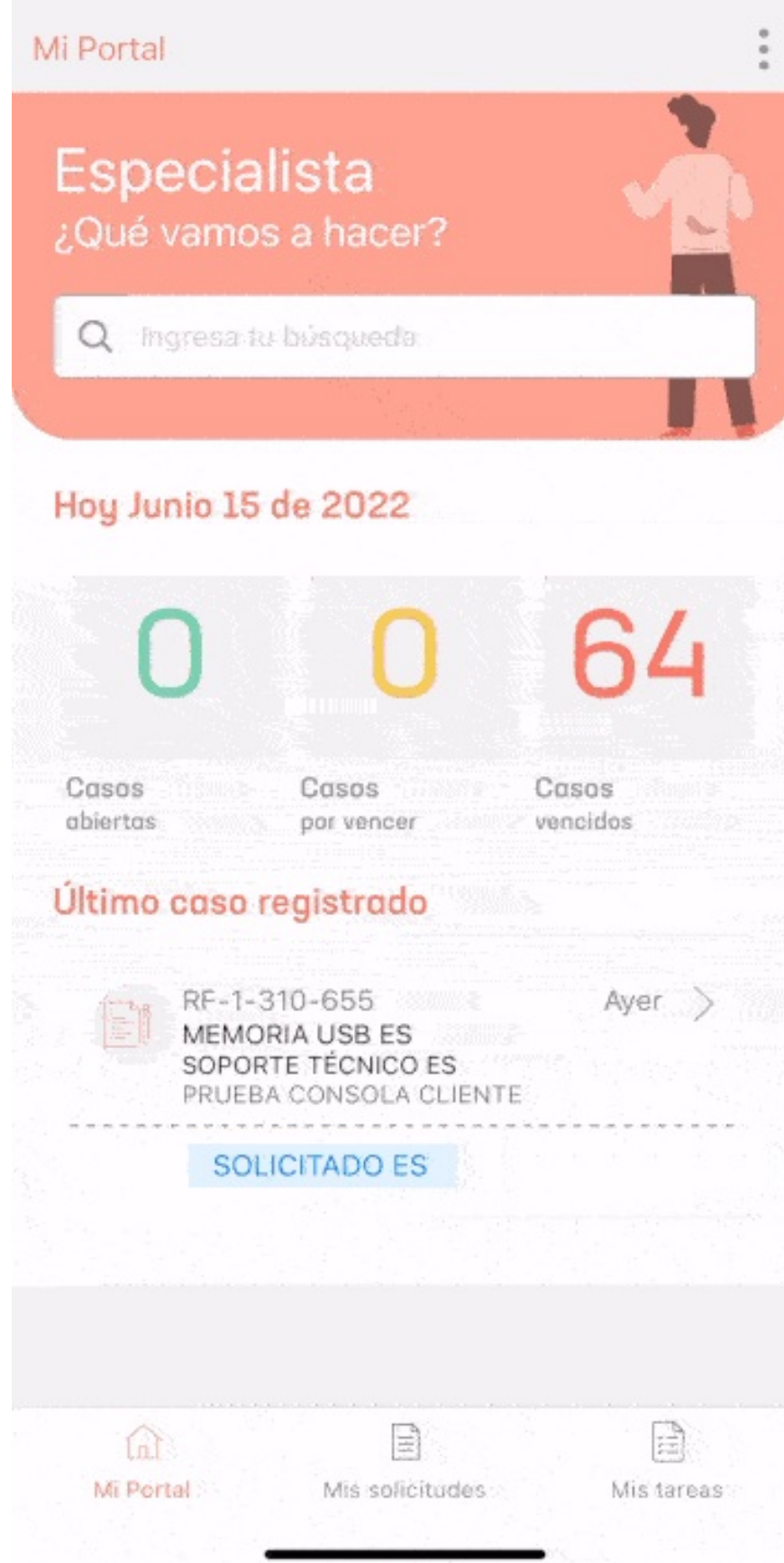
Soporte - ASC

Cambiar

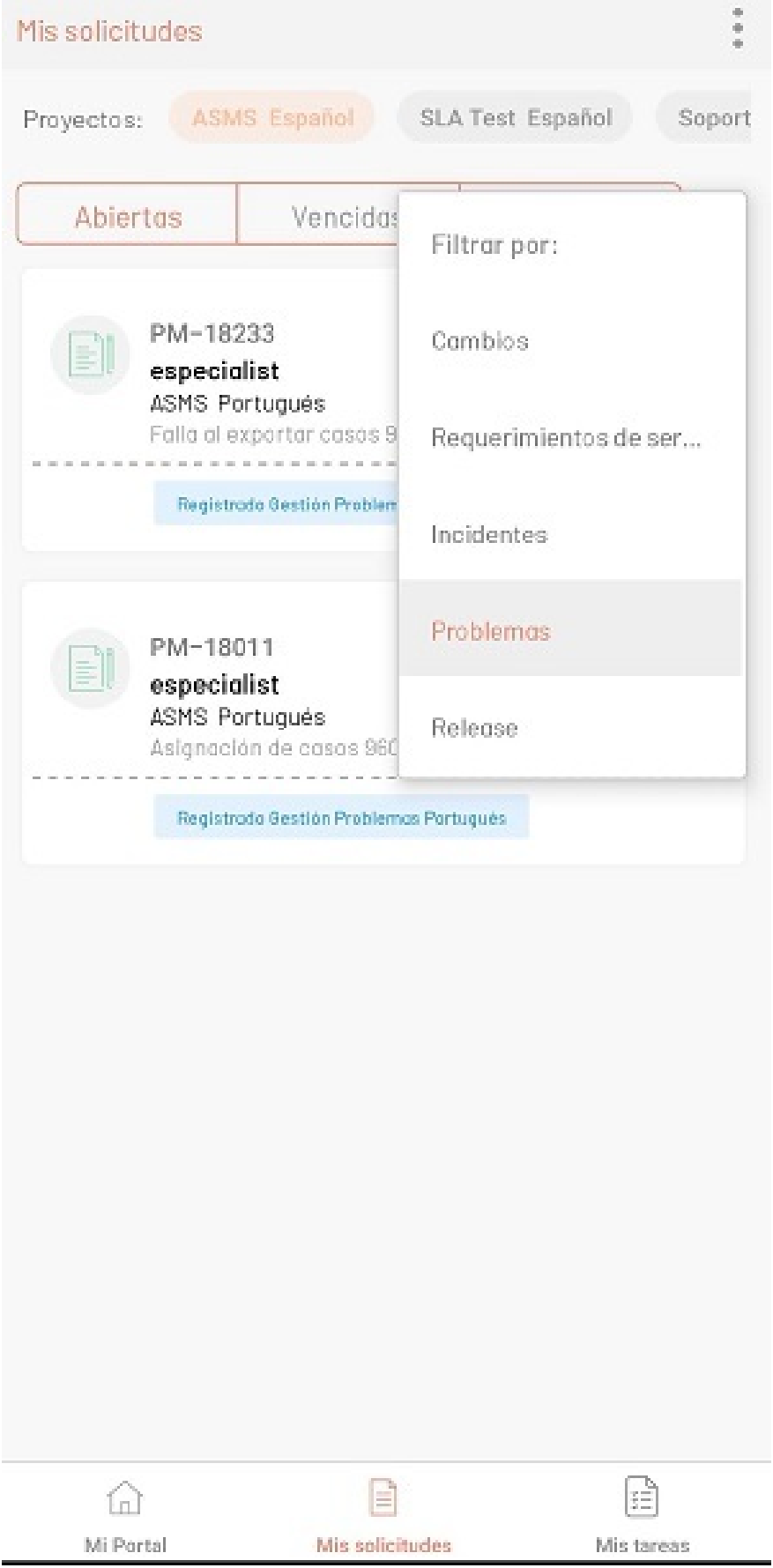
mis_solicitudes

Meus Pedidos

O segundo item na barra de tarefas do console móvel Aranda ASMS corresponde a Meus Pedidos e permite consultar os pedidos atribuídos ao especialista em sessão.



1. En la consola móvil de ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Mis solicitudes. Esta opción muestra los casos o solicitudes creadas en un listado y permite acceder a su detalle. Na lista de casos ou solicitações você pode filtrar por abertos, expirados e expirados, bem como por projetos e tipos de casos.



A tela Minhas solicitações é dividida nas seguintes seções:

Seções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta seção exibe um menu flutuante onde são exibidos os seguintes opções: - Classificar em ordem crescente ou em ordem decrescente, o que permite organizar a lista de solicitações. - Reatribuir, esta opção permite iniciar o fluxo de reatribuição de solicitações. - Sair, que permite concluir a seção atual.
2. Filtros de status	Essa opção filtra as solicitações com base em seu status.
3. Filtro de projeto	Permite a navegação das solicitações dos projetos associados ao especialista.
4. Lista de aplicativos	Esta seção permite que você visualize uma lista das solicitações que Eles atendem aos critérios de status e ordenação do filtro. A seleção de uma das solicitações redireciona o usuário para a tela detalhada da solicitação.
5. Filtrar por tipo de caixa	Essa opção filtra as solicitações por tipo de caso, conforme exigido pelo usuário.

Se não houver casos ou resultados com os filtros de pesquisa, uma marca d'água será exibida informando que não há correspondências.

Quando a pesquisa por serviços não retorna resultados, uma marca d'água é exibida:



2. Após selecionar um dos casos no aplicativo, o usuário poderá visualizar o detalhe da solicitação:

RQ-5911

Estructura EN

Soporte ES

16/11/2022 03:28 PM

Descripción

Solución

 **Tiempos de Solución** 

 **Ubicación del caso** 

Estado

Solución

Cambiar estado 

localidad
Sin información

Multiselect
Sin información

urgencia
Sin información

tipo lista testing
Sin información

Color
Sin información

Fecha y hora RQ
Sin información

AA
Sin información

Decimal
Sin información

AAAA
Sin información

NUEVO Adicional text
Sin información

12
Sin información


Agregar adjunto


Agregar Nota

<

Detalle del caso

RQ-5911

Estructura EN

Soporte ES

16/11/2022 03:28 PM

Tiempos de Solución

ubicacion del caso

Enrutar

Editar

Cerrar sesión

Estado

Comblar estado

Solucion

localidad

Sin información

Multiselect

Sin información

urgencia

Sin información

tipo lista testing

Sin información

Color

Sin información

Fecha y hora RQ

Sin información

AA

Sin información

Decimal

Sin información

AAAA

Sin información

NUEVO Adicional text

Sin información

12

Sin información

Agregar adjunto

Agregar Nota

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta seção exibe um menu flutuante onde você pode visualizar opções como Rota Solicite a outro especialista, edite os campos Principal e Adicional e faça logout, o que permite concluir a seção atual.
2. Informações gerais do caso	Nesta seção, as generalidades do caso são visualizadas; número do caso, status da solicitação, status da alteração, data de criação. Além disso, é possível acessar as seguintes opções: - Botão Exibir descrição: Esta opção permite redirecionar para outra visualização onde você pode visualizar a descrição completa do pedido. - Solução: Tela de exibição a solução completa do caso.
3. Estado	Exibe o status atual da solicitação.- O botão Alterar status permite Inicie o processo de alteração do status do aplicativo.
4. Seção de campos adicionais	Esta seção mostra as informações fornecidas para campos adicionais ou a legenda de Sem informação por padrão.
5. Seção Histórica	Exibe o histórico de alterações feitas na solicitação: notas, anexos, alterações de status, etc.
6. Adicionar anexo	Esta opção na barra de tarefas exibe uma lista de opções anexar arquivos adicionais ao caso de diferentes fontes.
7. Adicionar nota	Esta opção na barra de tarefas redireciona para uma nova seção para criação de notas.

3. Ao selecionar o Adicionar anexo Na barra de tarefas, as seguintes opções estão disponíveis para você:

Opções	Descrição
Tirar foto	Esta opção ativa a câmera do dispositivo no modo de foto
Gravar vídeo	Esta opção ativa a câmera do dispositivo no modo de vídeo.
Biblioteca de fotos	Esta opção ativa a galeria do dispositivo filtrando por imagens.
Videoteca	Esta opção ativa a galeria do dispositivo filtrando por vídeos.
Anexar arquivo	Essa opção ativa a galeria do dispositivo filtrando por arquivos.



Depois de selecionado ou capturado, o anexo é redirecionado para a visualização em que o arquivo pode ser marcado como público ou privado.



4. Quando você seleciona o Ver Descrição No detalhe do aplicativo, as informações associadas à descrição do aplicativo são apresentadas:

RQ-5911

Estructura EN

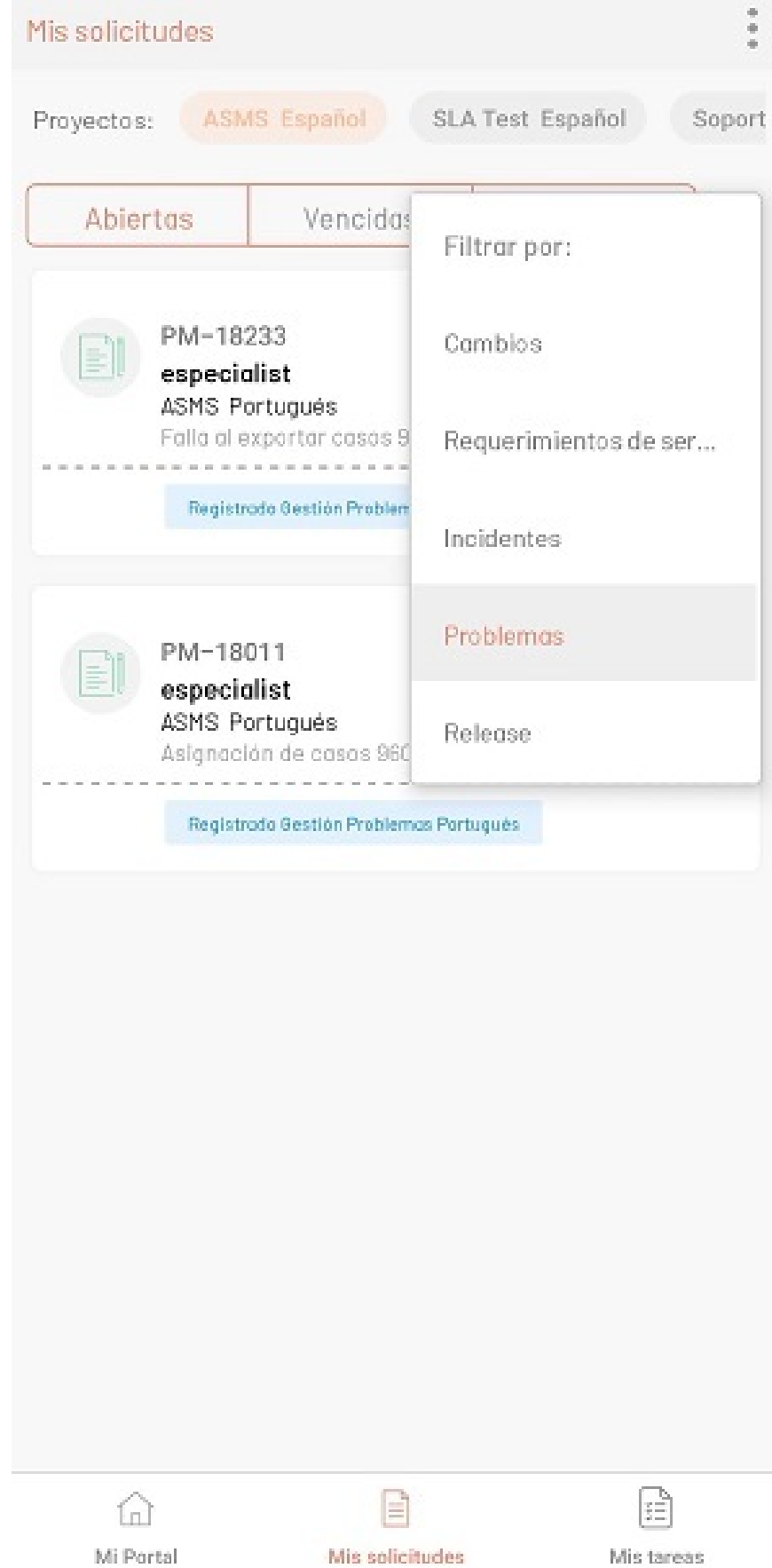
Soporte ES

16/11/2022 03:28 PM

service pruebas

pruebas de funcionalidad, modelos y servicios.

edición service pruebas



5. Ao selecionar o Adicionar nota Na barra de tarefas, um campo é habilitado para inserir o texto da nota e adicionar essas informações ao caso.

Escribe nota

Privada

Pública

AGREGAR NOTA

A visualização de notas permite adicionar uma nota Privada ou Pública ao caso, que ficará visível no histórico se estiver marcada como pública.

<

Agregar Nota

Escriba nota

Comblar proyecto

Cerrar sesión

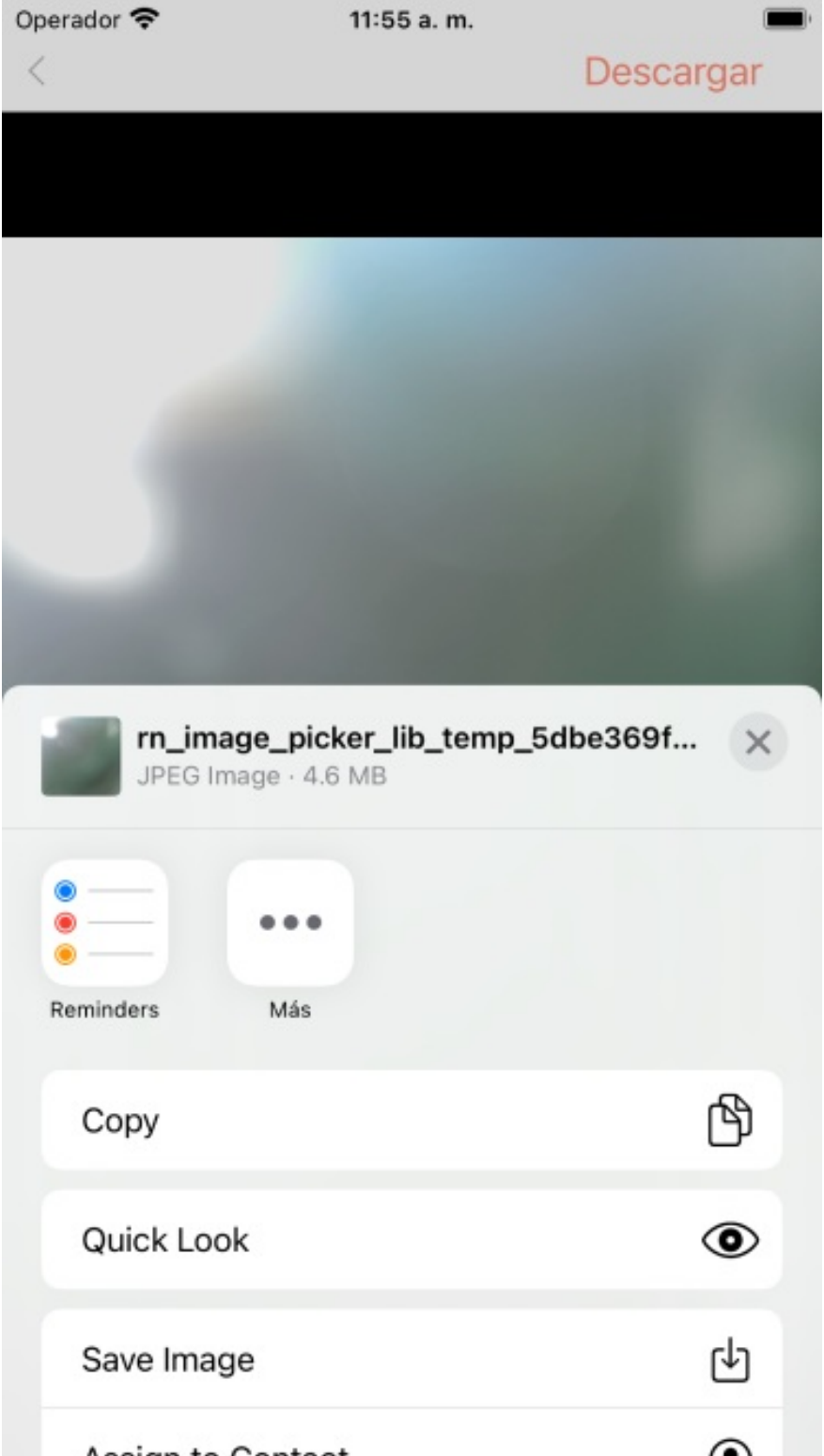
Privado

Público

AGREGAR NOTA

Outras visões Ao seleccionar um anexo do histórico de solicitações, o usuário poderá: baixar o arquivo, compartilhar, etc.



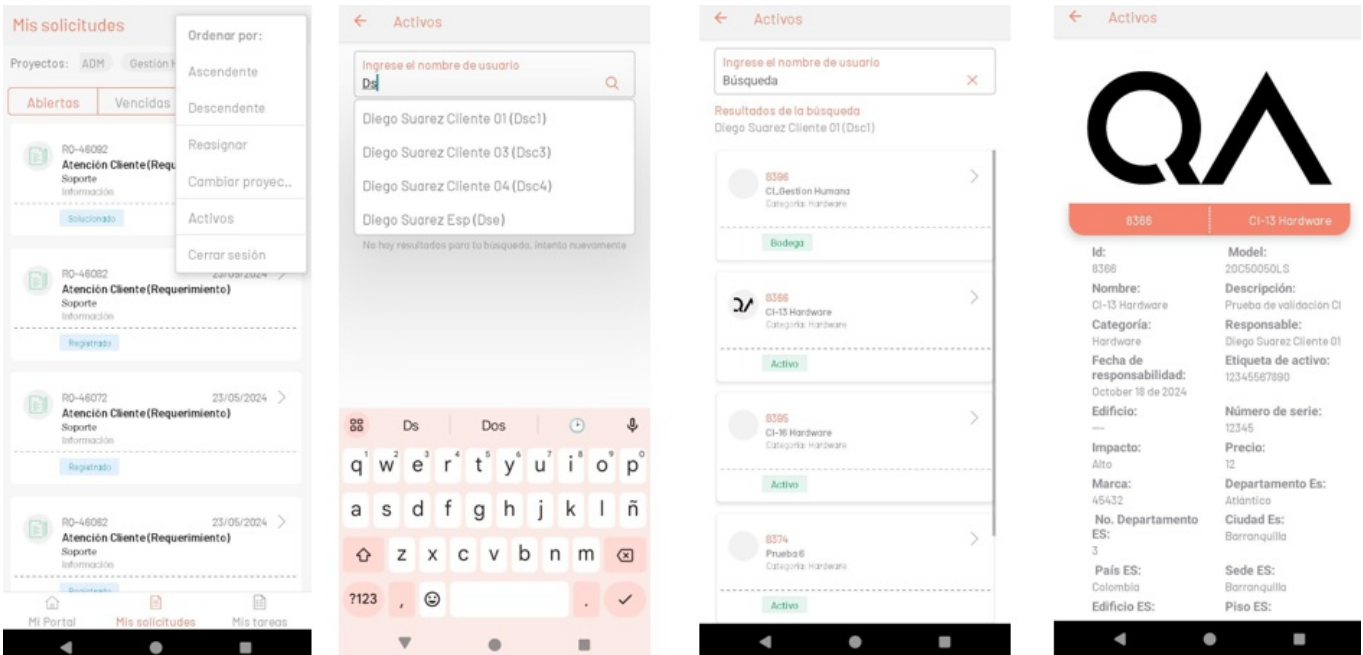


Ativo

Essa funcionalidade permite pesquisar e visualizar os ICs associados a um usuário, seja como controlador ou como usuário. A lista mostra de forma organizada os ativos vinculados ao nome selecionado.

Etapas para visualizar os ativos associados:

1. Acesse o Meus Pedidos e clique nos três pontos de opções.
2. Na janela flutuante, selecione Ativo.
3. Na visão de Ativo, use o campo de pesquisa para filtrar por nome de usuário. Este campo inclui pesquisa preditiva, exibindo nomes com seu alias enquanto você digita.
4. Quando você seleciona um nome, o aplicativo carrega e exibe os ICs associados ao usuário.
5. Cada CI é apresentado em um cartão com detalhes como: imagem, nome, ID, categoria e status.
6. Selecionar um IC abrirá uma exibição com informações detalhadas do ativo.



Reatribuir solicitudes

Reatribuir solicitações

Uma das ações disponíveis para os usuários do Aranda SERVICE MANAGEMENT ASMS Mobile é a possibilidade de reatribuição de casos.

O processo de reatribuição é um processo em que o especialista pode reatribuir uma solicitação ou várias solicitações a outro especialista.



Reatribuir uma ocorrência

Reatribuição de solicitações dentro do aplicativo ASMS, você deve considerar as seguintes etapas:

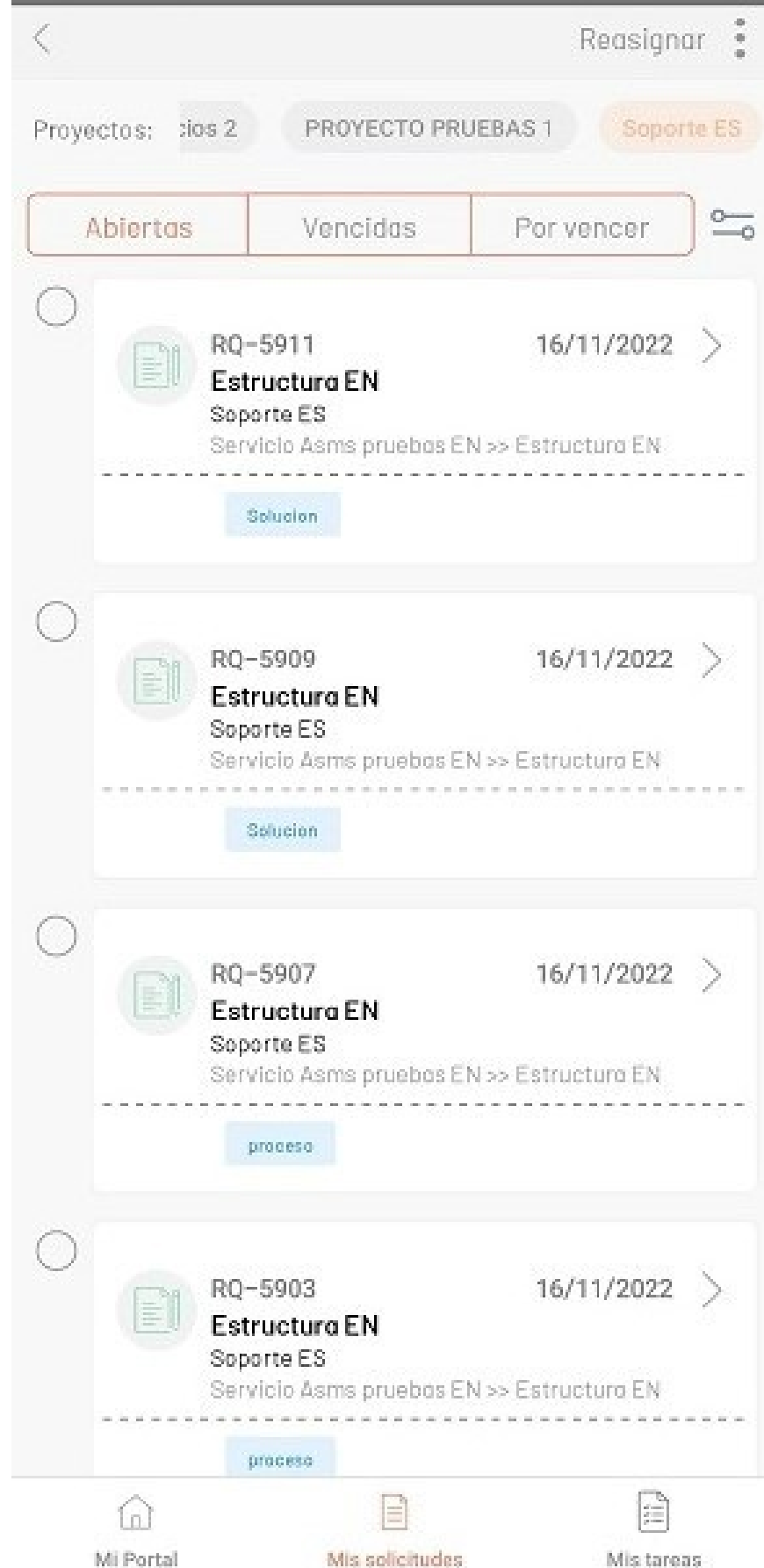
- 1. No console móvel do ASMS, na barra de tarefas Meu Portal, selecione o ícone Meus Pedidos.

Esta opção mostra os casos ou solicitações criadas em uma lista e permite que você acesse seus detalhes.

Na lista de casos ou solicitações, você pode filtrar por abertos, expirados e expirando, bem como por projetos associados ao especialista.

- 2. Uma vez definida a seção, exiba o menu flutuante e selecione a opção Reatribuir. Na lista de solicitações, um raio de seleção é habilitado para cada solicitação e o botão de reatribuição na barra de navegação.

O especialista poderá selecionar as solicitações a serem reatribuídas e confirmar sua seleção através do botão reatribuir.



3. O aplicativo redireciona o especialista para a opção Reatribuir caso onde você pode definir um motivo para a reatribuição de solicitações. Esta opção exibe os possíveis motivos para a reatribuição, esses motivos são pré-configurados. 4. Na barra de pesquisa, você poderá filtrar a lista de especialistas disponíveis para atribuição. Selecione o novo especialista na reatribuição de caso.

Se não houver correspondências com a pesquisa, uma marca d'água será exibida.

Seleccione la razón por la cual va hacer la reasignación y el especialista al que se le van a reasignar los casos.

Razón del cambio:*

Vacaciones



Completa la siguiente información para continuar con la asignación

Ingrese el nombre del especialista

No



No hay resultados para tu búsqueda
intenta nuevamente

5. Quando você seleciona o botão atribuir, o aplicativo solicita a confirmação da ação.

< Reasignar caso

Seleccione la razón por la cual va hacer la reasignación y el especialista al que se le van a reasignar los casos.

Razón del cambio:*
Vacaciones



Completa la siguiente información para continuar con la asignación

Ingrese el nombre del especialista

Buscar



APPLICATION ADMINIST...

Asignar



Especialista Calendarios

Asignar



especialista01

Asignar



Especialista3

Asignar



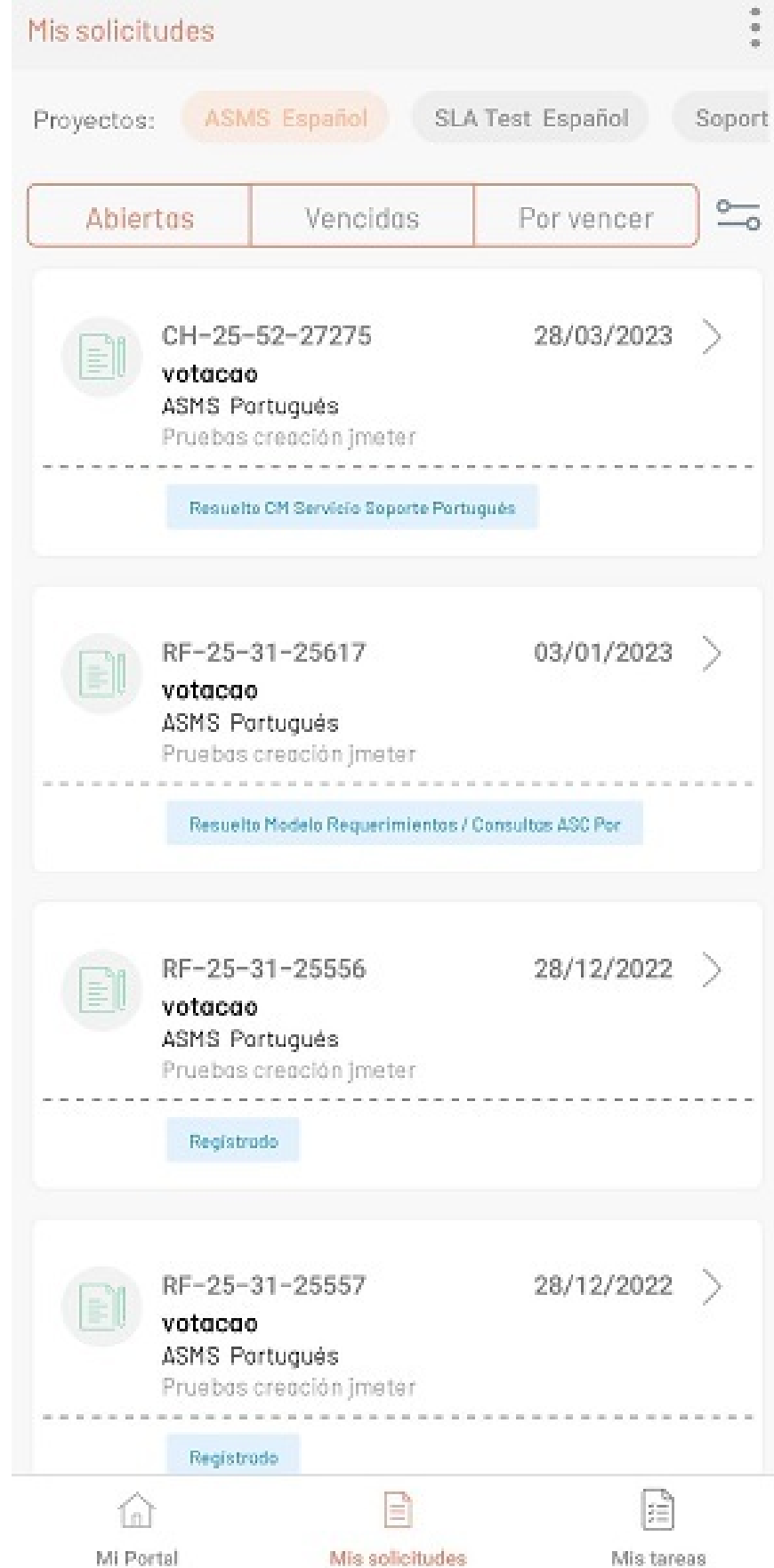
especialista4

Asignar

6. Ao confirmar a ação, o especialista conclui o processo de reatribuição aceitando as alterações feitas e atribuindo as solicitações ao novo especialista.



7. Quando a reatribuição é confirmada, o aplicativo redireciona para a tela Meus Pedidos.



Solicitações de rota

Solicitações de rota

Solicitações de rota

As solicitações de rota permitem que você atribua a solicitação atribuída anteriormente a outro especialista ou grupo de especialistas.



1. En la consola móvil de ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Mis solicitudes. 2. Após seleccionar um dos casos no aplicativo, o usuário poderá visualizar o detalhe da solicitação. 3. No menu flutuante do detalhe da solicitação, a opção Rota. Uma vez selecionada esta opção, é habilitada a janela Reatribuir Caso, onde o especialista define se o roteamento será feito por outro especialista ou grupo; Uma vez selecionado o novo requisitante, a intenção de roteirização é confirmada.

Enrutar Caso

RQ-5911

Asignar para el caso un especialista o un grupo

Asignar a Especialista

Completar la siguiente información para continuar con la asignación.

Filtrar por grupo Grupo especialista

Ingrese el nombre del especialista

Buscar

APPLICATION ADMINIST...

Asignar

Especialista Calendarios

Asignar

especialista01

Asignar

Especialista3

Asignar

A tela de roteamento tem as seguintes seções:

Opções	Descrição
1. Especialista ou grupo de filtros	Combinação de seleção em que é escolhida a pessoa responsável pela candidatura especializada ou em grupo, Dependendo da seleção, a interface muda.
2. Filtro de grupo	Permite pesquisar o grupo responsável
3. Filtro de nome de especialista	Visível apenas para roteamento especializado e permite que você pesquise um especialista específico.
4. Lista de resultados	Visualize especialistas e/ou grupos de acordo com a seleção para roteamento.

Outras visões

- Quando nenhuma correspondência é encontrada ao pesquisar grupos ou especialistas, uma marca d'água é exibida na seção de resultados.

<

Enrutar Caso

RQ-5911

Asignar para el caso un especialista o un grupo

Asignar a

Especialista

Completa la siguiente información para continuar con la asignación

Filtrar por grupo

Grupo especialista

*Opcional

Ingrese el nombre del especialista

No

No hay resultados para tu búsqueda
intenta nuevamente

Quando você seleciona um grupo ou especialista, uma janela pop-up é exibida solicitando confirmação para concluir o processo de roteamento.

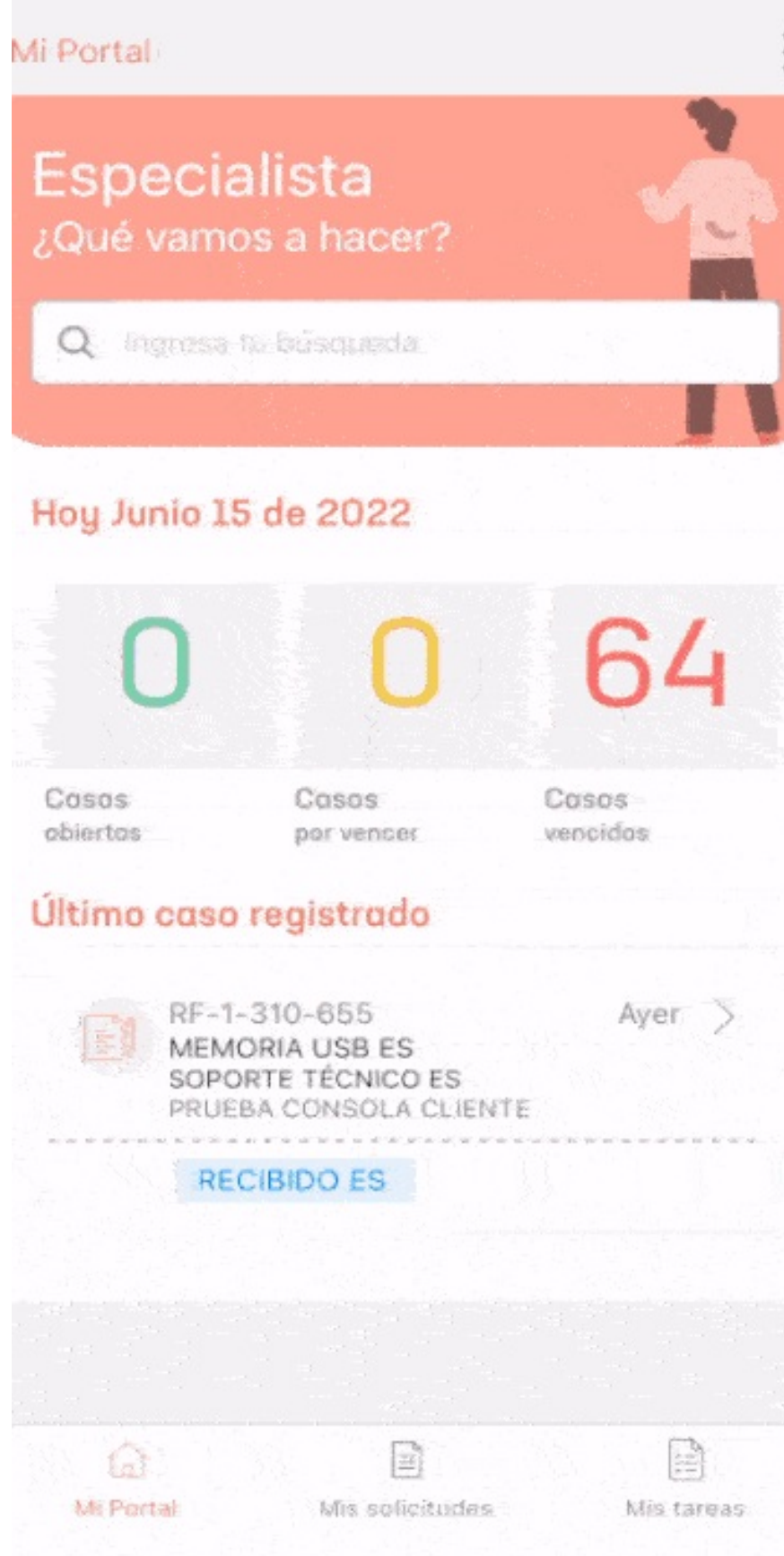


Solicitações de edição

Solicitações de edição

Solicitações de edição

Editar solicitações permite gerenciar casos previamente selecionados e atualizar as informações exigidas pelo especialista.



1. En la consola móvil de ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Mis solicitudes. 2. Após seleccionar um dos casos no aplicativo, o usuário poderá visualizar o detalhe da solicitação. 3. No menu flutuante do detalhe da solicitação, a opção Editar. Uma vez selecionada esta opção, será habilitada a janela Editar Caso, onde o especialista define os campos a serem atualizados para a solicitação selecionada.

RQ-7127

Estructura EN

Soporte ES

09/06/2023 11:27 AM

Completa la información para la edición del caso

Estado
Inicio



Asunto ot.*
Plantilla RQ

Descripción

service pruebas

pruebas de funcionalidad, modelos y servicios.

edición service pruebas

* No se soporta la edición de contenido HTML

Solución
Escribe aquí...

Servicio*

Servicio Asms pruebas EN



Categoría*
Estructura EN



Clienteeeeeeeee

Cliente 1



<

Editar caso

Guardar

Campo moneda

€ 0

TIPO LIST

Seleccione...

▼

tipo lista2

Seleccione...

▼

tipolist3

Seleccione...

▼

adjunto

Seleccione...



Decimal

0

▲

▼

urgencia

Seleccione...

▼

tipo lista testing

Seleccione...

▼

Color

Seleccione...

▼

Fecha y hora RQ

DD/MM/AAAA HH:MM



Multiselect

Seleccione...



AA

Escribe aqui...

AAAA

Escribe aqui...

NUEVO

Adicional text

A tela de edição tem as seguintes seções:

Opções	Descrição
1. Botão Salvar	Confirma as alterações feitas para a alteração de status e campos adicionais na solicitação.
2. Combo de status	Permite que você altere seu estado.
3. Liste campos adicionais	Exiba os campos principais e especializados adicionais para o tipo de caso em edição.

4. Quando as alterações forem concluídas, selecione o ícone Salvar.

Seleção de IC via leitura de código QR

Essa funcionalidade permite atribuir um IC a um caso lendo um código QR gerado a partir do console do CMDB. O código QR contém informações detalhadas sobre o IC, como ID, nome, categoria, responsável, série, entre outros. Editando um caso com digitalização QR

1. Para associar um IC por digitalização, selecione a opção SCAN QR CODE.
2. A câmera será ativada para escanear o código QR gerado no console CMDB.
3. Clique em Selecionar para associar o IC à ocorrência ou clique em Cancelar para retornar.
4. Se a seleção for confirmada, o IC será associado ao caso que está sendo criado usando a ID retornada.

📌 Nota:

- Ao digitalizar um código QR inválido, em um estado finalizado ou de um projeto ao qual o IC não está associado, uma mensagem de erro será exibida.
- Clicar em Cancelar fecha a câmera de varredura; clicar em OK retorna à câmera para permitir que outro código QR seja digitalizado.

Alterar status

Alterar status

Todas as solicitações têm um ciclo de vida, onde cada estação corresponde a um estado.



1. En la consola móvil de Aranda SOFTWARE MANAGEMENT ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Mis solicitudes. 2. Após seleccionar um dos casos no aplicativo, o usuário poderá visualizar o detalhe da solicitação: 3. No status da solicitação, selecione o ícone Alterar status (Ele pode estar desabilitado ou não estar visível pelas regras de negócios.)

El cambio de estado a: **Solucion** para el caso:

RQ-5911

Estructura EN

Soporte ES

Asunto at.*

Servicio Asms pruebas EN >> Estructura EN

Descripción

service pruebas

pruebas de funcionalidad, modelos y servicios.

edición service pruebas

* No se soporta la edición de contenido HTML

Solución

Escribe aquí...

Servicio*

Servicio Asms pruebas EN



Categoría*

Estructura EN



Clienteeeeeeeeee

Cliente 1



Compañía

Empresa AT



<

Cambiar estado

Guardar

Completar la siguiente información para continuar con el cambio.

localidad

Escribe aquí...

Adicional tipo adj.

Seleccione...



Campo f/v

Falso

Verdadero

Campo Catalogo

Seleccione categoría



Campo Arbol2

Seleccione categoría



Campo moneda

€ 0

TIPO LIST

Seleccione...



tipo lista2

Seleccione...



tipolist3

Seleccione...



adjunto

Seleccione...



Decimal

0




urgencia

Seleccione...



tipo lista testing

Seleccione...



A tela de modificação de status é dividida nas seguintes seções:

Opções	Descrição
1. Botão Salvar	Confirma as alterações feitas para a alteração de status e campos adicionais na solicitação.
2. Combinação de Razão	Permite selecionar um motivo para fazer a alteração de status.
3. Liste campos adicionais	Exiba os campos principais e especializados adicionais para o tipo de caso em edição.

4. Quando a alteração de status estiver concluída, selecione o Salvar.

Minhas tarefas

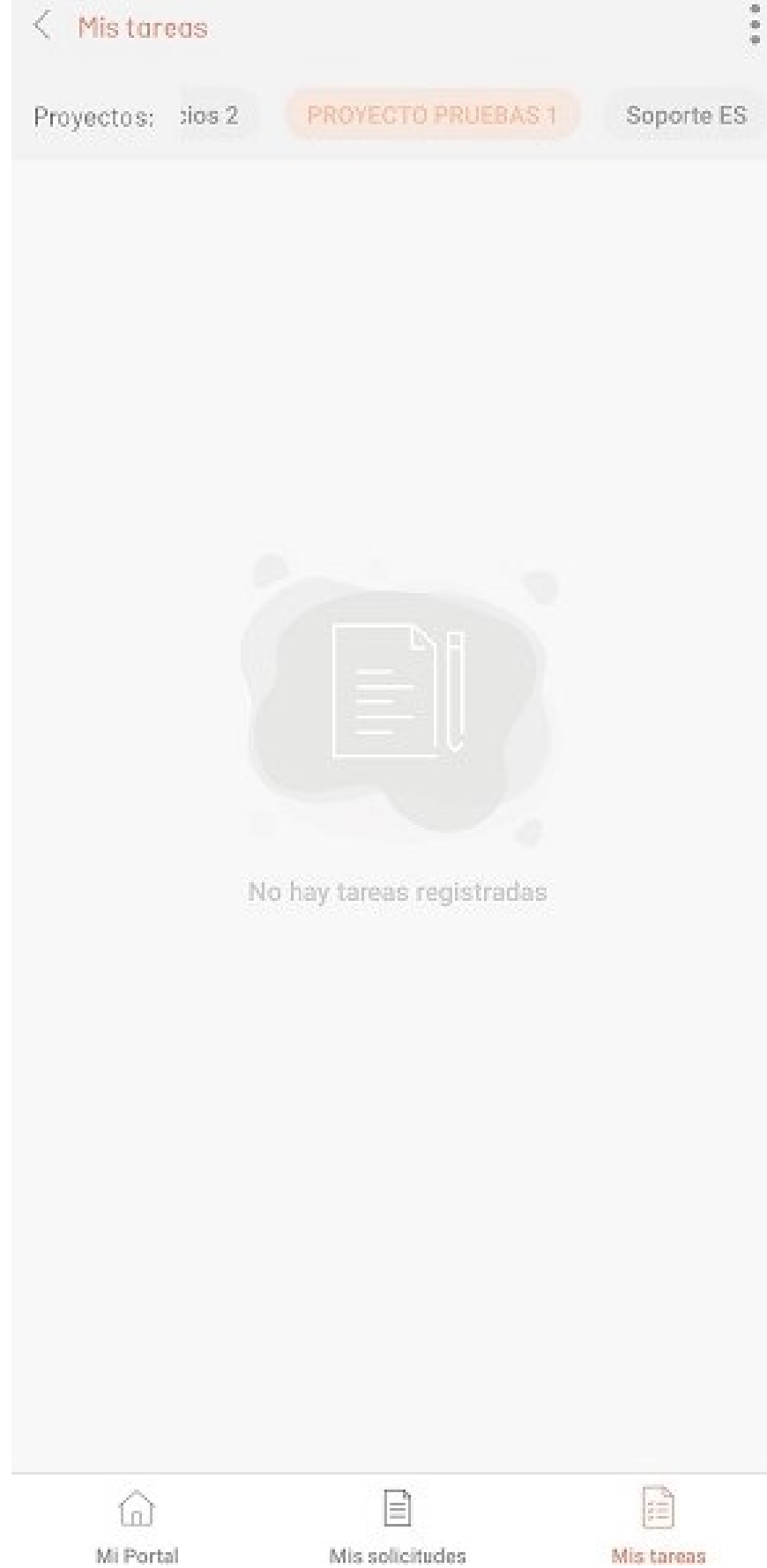
Minhas tarefas

O terceiro item na barra de tarefas no console móvel Aranda ASMS corresponde a Minhas tarefas, que permite consultar e gerenciar as tarefas atribuídas ao especialista da sessão.



1. En la consola móvil de ASMS, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Mis tareas. Esta opción muestra las tareas creadas en un listado y permite acceder a su detalle.

Outras visões Quando a pesquisa de tarefas não retorna resultados, uma marca d'água é exibida:



2. Após selecionar uma das tarefas no aplicativo, o usuário poderá visualizar os detalhes da tarefa:

TS-7099

Estructura EN

Soporte ES

08/06/2023 04:06 PM

Descripción

Detalle del caso

Estado

REGISTRADO

Adicional texto

Sin información

Proveedor Lista

Sin información

Proveedor texto

Sin información

Adicional Adjunto

Sin información

moneda

Sin información

Proveedor Árbol

Sin información

Fechas

Sin información

Proveedor Moneda

Sin información

Adicional párrafo

Sin información

Proveedor Archivo

Sin información

Falso o verdadero

Falso

Proveedor Tiempo

Sin información

Proveedor Fecha

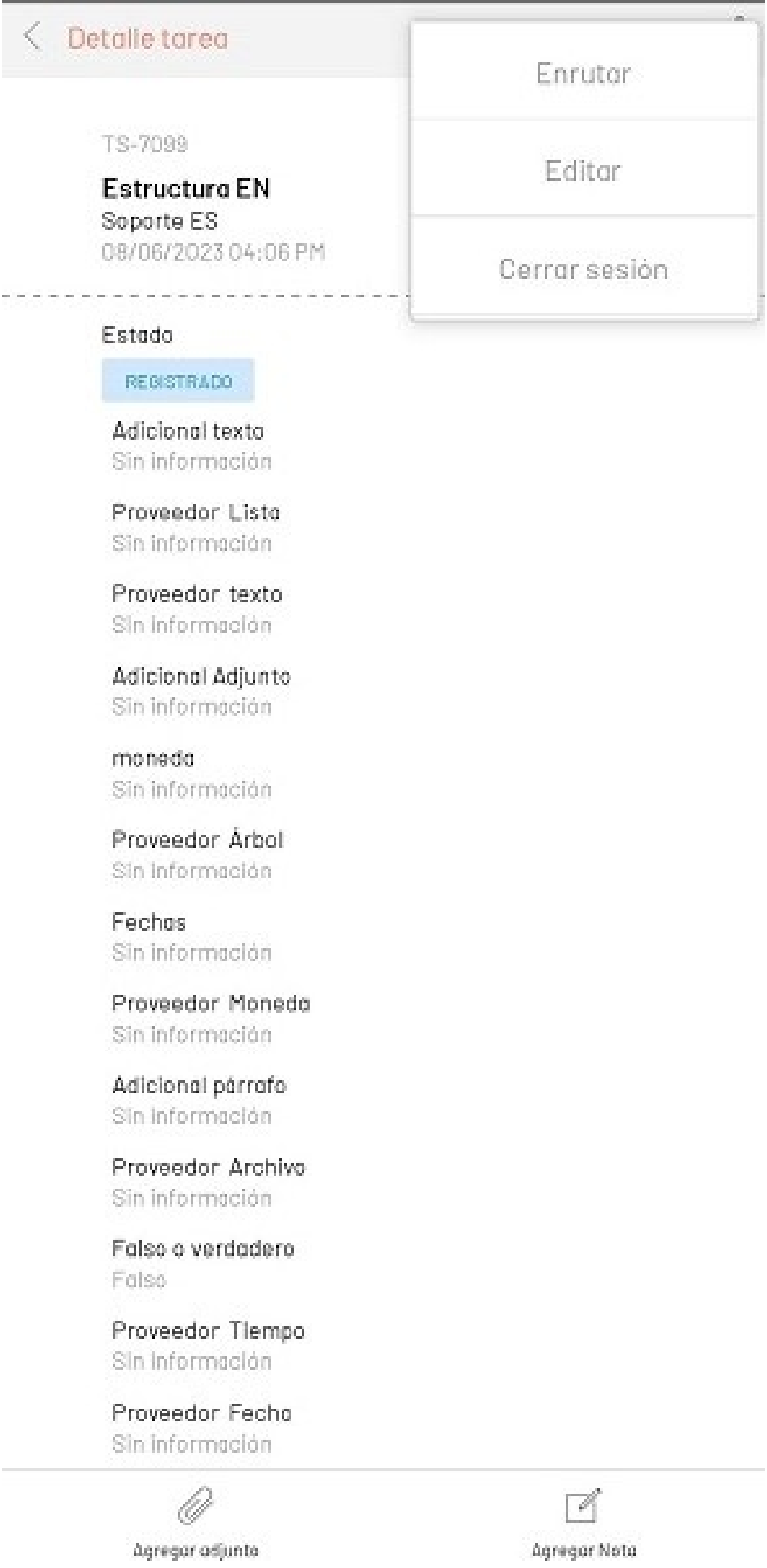
Sin información



Agregar adjunto



Agregar Nota



A tela detalhada da tarefa tem as seguintes seções:

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta seção exibe um menu flutuante onde você pode visualizar opções como Editar as tarefas atribuídas ao especialista e logout, o que permite concluir a seção atual.
2. Tarefa de Informações Gerais	Nesta seção, as generalidades da tarefa são exibidas; número da tarefa, status da tarefa, data de criação, etc. Além disso, é possível acessar a seguinte opção: - Ver Descrição: Esta opção permite redirecionar para outra visualização onde você pode visualizar a descrição completa da tarefa.
3. Seção de campos adicionais	Esta seção mostra as informações fornecidas para os campos adicionais ou a lenda de Sem informação por padrão.
3. Seção Histórica	Exibe o histórico de alterações feitas na tarefa: Alterações de status.

3. No menu flutuante do detalhe da tarefa, a opção Editar. Uma vez selecionada esta opção, a janela Editar Tarefa é habilitada, onde o especialista define a mudança de status e o resultado obtido para a mudança de status.

<

Editar tarea

Guardar

TS-6622

Estructura EN

Soporte ES

11/04/2023

Estado*

No ejecutado

✓

Descripción*

Des. tores

Duración

80

DD

0

HH

0

MM

Fecha inicial

11/04/2023

Fecha final

26/05/2023

Resultado*

Escribe aquí...

Adicional texto*

Test

Adicional Adjunto

Selecione...

📌 Nota: Agora será possível editar os campos de duração das tarefas que estão no estado inicial.

A tela de edição de tarefas tem as seguintes seções:

Opções	Descrição
1. Mudança de status	Combinação de seleção onde o estado para o qual a tarefa atribuída ao especialista será escolhida, dependendo da seleção do estado que a interface muda, Se o status for intermediário, ele solicitará o Descrição, se o status encerrar a tarefa, ele solicitará o Solução.

4. Quando a edição da tarefa for concluída, selecione o Salvar.

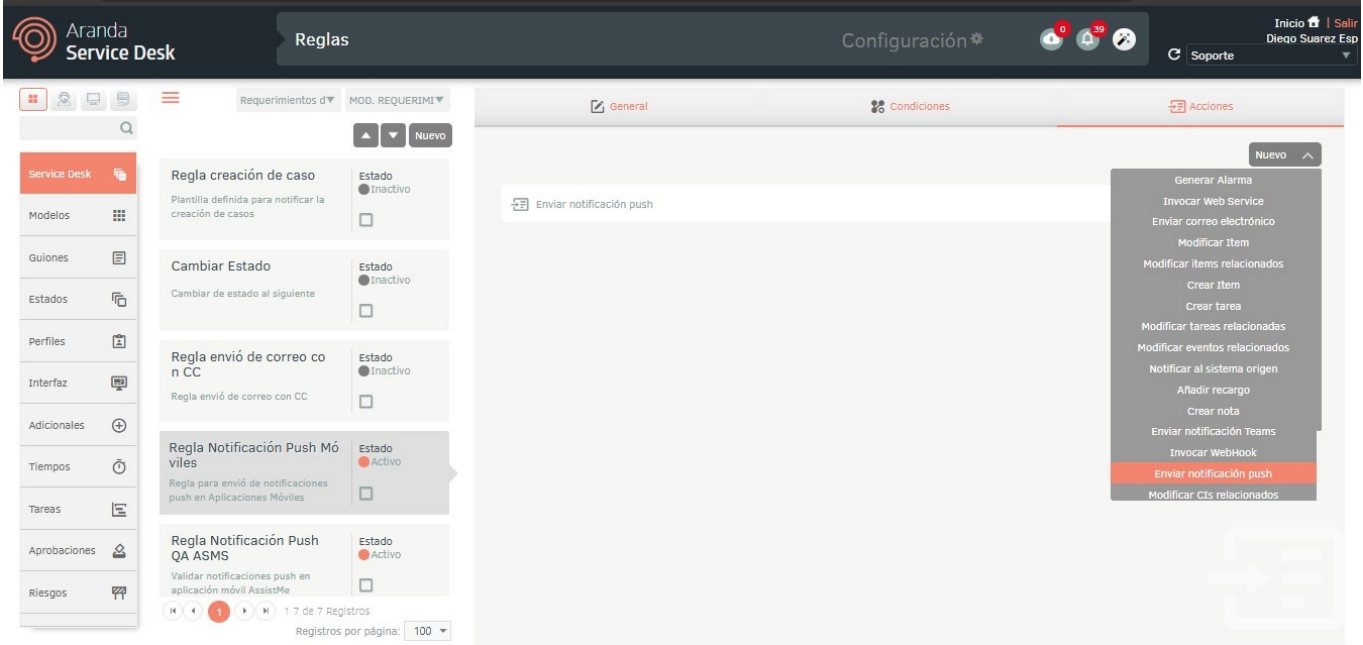
Notificações push

Notificações push

Essa funcionalidade permite que usuários especialistas sejam notificados, por meio de notificações push, quando são criados ou modificados casos, com base em regras configuradas a partir do Administrador.

Configuração

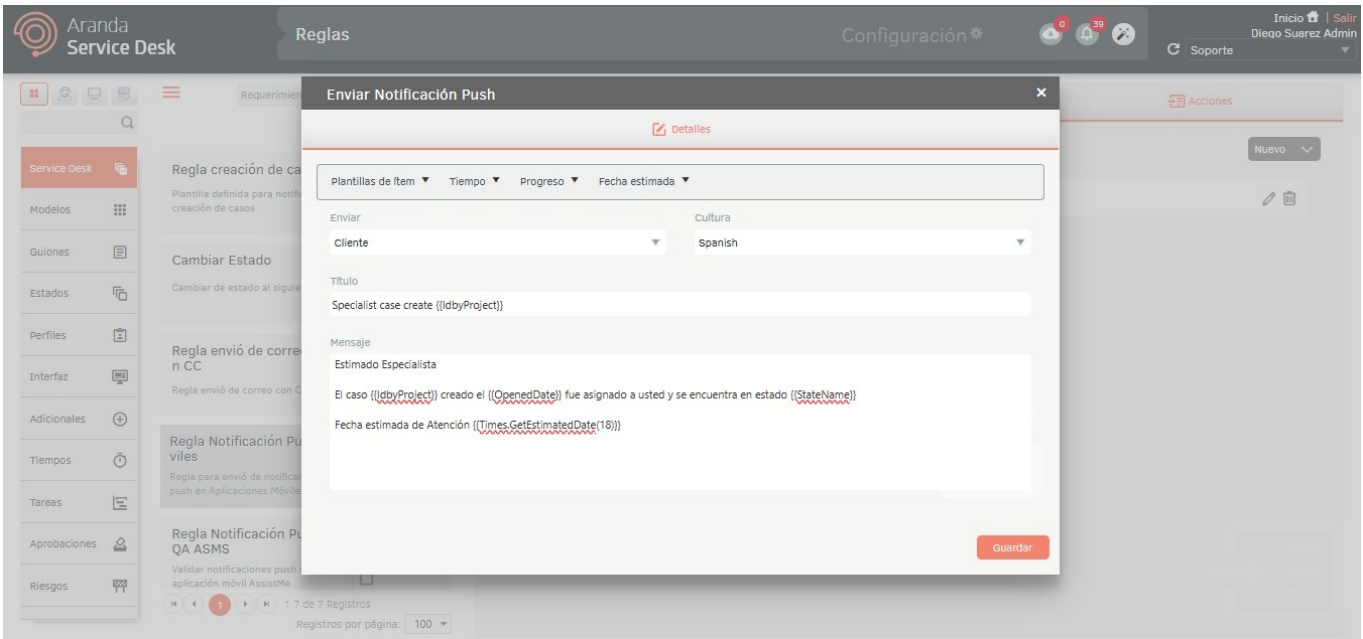
1. No console ASMSAdministrator, no Central de Serviços Crie um Regra, na guia Ações selecionar Enviar notificação push. [Consulte Criação de regras](#)



Nota: >

- A opção de enviar notificação por push só se aplica a Regras na sessão do Service Desk para os tipos de caso Alterações, Requisitos de serviço, Incidentes, Problemas e Versão.
- O usuário Especialista deve ser autenticado no aplicativo ASMS para receber notificações. Os dados do usuário autenticado serão salvos no ASMS_USER_MOBILE.
- Você deve ter um servidor push para processamento de mensagens.

2. Na guia de detalhes da opção Enviar notificações push, preencha os campos do formulário.



Campo	Descrição
Tags	Opções complementares para estruturação da mensagem; Exemplo: (Código, Criado, Estado).
Enviar	Destinatário (cliente ou especialista) a quem a notificação push chegará.
Cultura	Idioma em que a notificação por push chegará.
Título	Identificador da notificação.
Mensagem	Corpo da mensagem.