

Aranda Service Management Suite

La consola de especialistas de Aranda Service Management Suite es el sitio web donde los especialistas que atienden los servicios pueden visualizar y gestionar los diferentes casos registrados por los clientes (internos o externos).

Inicio de sesión

Inicio de sesión

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

▷ Nota: Los roles mínimos que debe tener el especialista para poder iniciar sesión en la consola de especialista son:

a)Specialist role, y b) Rol de gestión de algún tipo de caso (Incidents manager, Servicecalls manager, Problems manager, etc.).

Consola de especialistas

Aranda Dashboard

Dashboard

Con esta opción, el especialista puede visualizar los dashboards importados previamente desde **Aranda Query Manager**, los cuales contienen información relevante del proyecto. De esta forma, podrá tener una visión general y rápida de los indicadores clave y métricas importantes para la gestión del proyecto.

Visualización Dashboards

1. Ingrese a la consola de especialista con un usuario que tenga asignados los permisos. <u>Ver Permisos Aranda Query</u> <u>Manager</u>

| 000 | Aplicaciones | men | t | | | | | | | | | | | | Crea | caso | ۹ 💽 |
|-----|--------------------|-----|---|---|------------|---------------|---|---------------|----------------|--------|-----------|-----|------------------|---|-----------------------|------|-----------------|
| | ASMS Especialistas | • | Y | Q | Buscar por | caso y asunto | | | | \sim | | Ň | 44 D | (| OPCIONES DE COLUMNA 🗸 | = | |
| | 💬 Aranda Dashboard | | | | | Caso | : | | Proyecto | | Estado | : | Tipo de caso | | Fecha de registro | ÷ | Asunto |
| | | | | | • | RE-2117 | | H | Gestión Humana | | Solucione | odo | Requerimiento de | | 5/11/2023, 8:21:03 | | Carga req masiv |
| | | | | | • | RF-2118 | | \mathbb{H} | Gestión Humana | | Aprobad | la | Requerimiento de | | 5/11/2023, 8:21:03 | | Carga req masiv |
| | | | | | • | RF-2119 | | H | Gestión Humana | | Aprobad | la | Requerimiento de | | 5/11/2023, 8:21:03 | | Carga req masiv |
| | | | | | • | RE-2120 | | ${\mathbb H}$ | Gestión Humana | | Aprobad | la | | | 5/11/2023, 8:21:03 | | Carga req masiv |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |



2. Haga clic en "Aplicaciones" y luego en "Aranda Dashboard", se abrirá el visor de ASMS con los dashboards correspondientes según los permisos asignados al especialista.

| \leftrightarrow \rightarrow G i = | Manager (Constant) | | A A 2 A 4 A 4 B 6 1 |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-----------------------|
| Filter Enter text | Search Dashboard | | |
| ✓ Service Desk 9 Grupo soporte | | Dashboard | Ċ |
| | Cantidad de casos por tipo y estado | | |
| | Tipo de caso | Estado | Cantidad |
| | Incidents | Registrado | 12 |
| | Problem | En proceso | 2 |
| | Problem | Registrado | 1 |
| | ServiceCall | Aprobado | 4 |
| | Cantidad de casos por tipo y estad | io Contidad o | de casos por modeloV3 |

Vistas por defecto

Vistas por defecto

En la consola de especialistas de Aranda SERVICE MANAGEMENT ASMS podrá visualizar toda la información asociada a los casos generados, tareas y aprobaciones pendientes del especialista.

Cómo Visualizar la Información de Casos

1. Para visualizar la información de casos, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de **Casos** del menú principal, seleccione una categoría para filtrar la información:

- Casos Abiertos
- Casos Cerrados
- Todos los casos (Para visualizar esta opción el usuario debe contar con un rol nuevo o existente que cuente con el permiso View_All_Filter)



Para la visualización de las siguientes secciones del menú se realizan las correspondientes verificaciones en cuanto a roles:

- Mis Casos y Mis Tareas: El especialista debe contar con uno de los roles Changes Manager, Releases Manager, Incidents Manager, Problems Manager o ServiceCalls Manager.
- Casos y Tareas de mis Grupos: El especialista debe contar con cada uno de los roles Group Viewer que complementan los roles de Mis Casos, por ejemplo si cuenta con los roles de Changes Manager y Releases Manager debe contar con los roles Group Changes Viewer y Group Releases Viewer, en dado caso que el usuario cuente Changes Manager y Releases Manager y sólo con Group Changes Viewer, las opciones Casos y Tareas de mis Grupos no se visualizarán en el menú.
- Casos y Tareas de mis Proyectos: El especialista debe contar con cada uno de los roles Project Viewer que complementan los roles de Mis Casos, por ejemplo si cuenta con los roles de Changes Manager y Releases Manager debe contar con los roles Project Changes Viewer y Project Releases Viewer, en dado caso que el usuario cuente Changes Manager y Releases Manager y sólo con Project Changes Viewer, las opciones Casos y Tareas de mis Proyectos no se visualizarán en el menú.
- FSC: El especialista debe contar con el rol Changes Manager para visualizar esta opción en el menú.
- Aprobaciones Pendientes y Mis Aprobaciones pendientes: Esta opción se visualizará si el especialista cuenta con alguno de los siguientes roles Changes Manager, Releases Manager o ServiceCalls Manager.

Criterios de Consulta

2. Definida la categoría para visualizar los casos, el especialista podrá consultar la información de los casos, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

| Criterios de consulta | Descripción |
|-----------------------------------|--|
| Visualizar | En esta vista podrá identificar y conocer la información asociada al caso (identificador, |
| información | proyecto, estado, tipo de caso, cliente, asunto, compañía, responsable, grupo |
| del Caso | responsable,servicio, Ci). |
| Detalles del | Al seleccionar un caso del listado o el id del caso, podrá visualizar información básica, |
| caso | detalles del caso. |
| Consulta de Casos | El especialista podrá realiza una búsqueda global por número de caso y Asunto; en la el campo de búsqueda defina los criterios para la búsqueda de casos y presione la tecla Enter. |
| Consulta de | Para realizar la consulta de múltiples casos, despliegue la opción del campo de búsqueda y |
| múltiples | seleccione Múltiples Casos . Digite los números de caso separados por coma y presione la |
| Casos | tecla Enter. |
| Consulta por número de caso | Para realizar la consulta por número de caso, despliegue la opción del campo de búsqueda y seleccione Número de caso . Digite el identificador del caso y presione la tecla Enter. |

| Aranda Service Managemen | nt | | | | | | | | | | | | | Q | Crear | caso |
|-----------------------------|----|--------|------------------------------------|----|------------|---|--------|------------------|-----|---------------------|-----------|--------------------------|----------|----------------------------------|-------------|------------------|
| Casos ^ | 1 | Q Busc | ar por caso y asunto | | | ~ | | | | j× ⊔ | IMPIAR FI | LTROS | EXPORTAR | OPCIONES DE COLUMNA \checkmark | = | # # Ø |
| Asignados a mi | | | Caso | : | Proyecto | | Estado | Tipo de caso | | Fecha de registro | 1 | Asunto | Razón | Cliente | - 1 | Compañía |
| De mis grupos | | ÷ | • <u>R0-6431</u> | Б | | | Inicio | Requerimiento de | * | | | | | | - | |
| De mis proyectos | | | R0-6427 | Ξ. | | | MON | Requerimiento de | - | 27/2/2023.15:59:19 | | Plantilla R0 | | Cliente 1 | مقد | Empreso AT |
| Mi calendario (FSC) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aprobaciones pendientes | | 1 | RQ-6423 | H | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 27/2/2023, 15:44:58 | | Plantilla RQ | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| Tareas 🗸 | | ÷ | R0-6418 | 3 | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 27/2/2023, 14:27:19 | | hhg | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| Base de Conocimiento | | ÷ | • R0-6414 | H | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | ٣ | 27/2/2023, 14:20:45 | | hhg | | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso AT |
| Accesos directos | | ÷ | • <u>R0-6410</u> | H | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 27/2/2023, 10:39:57 | | hhg | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| Casos abiertos (19 | | ÷ | • <u>R0-6405</u> | E | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 24/2/2023, 18:11:18 | | hhg | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| Vistos personalizadas | | ÷ | R0-6402 | H | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 24/2/2023, 17:37:21 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| | | ÷ | • R0-6398 | H | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 24/2/2023, 17:23:46 | | hhg | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| | | ÷ | <u>RQ-6392</u> | E | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 24/2/2023, 17:19:59 | | hgg | | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso AT |
| | | ÷ | • RD-6388 | E | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 24/2/2023, 17:17:59 | | Plantilla RQ | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| | | ÷ | • R0-6384 | Ξ | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 24/2/2023, 16:59:53 | | Plantilla RQ | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| | | ÷ | • RD-6381 | E | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 24/2/2023, 16:52:21 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| | | ÷ | • R0-6378 | E | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 24/2/2023, 16:47:09 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| | | ÷ | • RQ-6374 | E | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | • | 24/2/2023,16:41:01 | | Plantilla RQ | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| ONFIGURACIÓN | ₩. | ABIE | ERTOS 🔿 CERRADOS | | | | | н 4 1 2 | 3 4 | 15 н | | | | Items por página 50 🔻 | Tiemp | o de corgo 1.08e |

Detalles del Caso:

| RQ-6405 Proyecto Soporte ES | Inicio Requerimiento de Servicio | Progreso 53711.67% Autor 🚱 Especialistaroles | Fecho de registro 24/2/2023, 18:11:18 Modelo RQ service pruebas | E | K Historial | Tiempos Y Costos | E Relaciones | C Toreos | ☑ Aprobacior > : ☑ | | ژ ۲ |
|-----------------------------------|-------------------------------------|---|--|------|----------------------------|-----------------------------|----------------|----------|--------------------|---|--------|
| | | | | | Actividad | | | | | | 1 |
| Categorización del caso | | | ^ | | //currada | | | | | | - |
| - - | 0.1 / 0 | | | - L. | 27/2/2023 especie 10:40 | alista01 Relacionado | | | \odot | | 2 |
| Servicio [] | Categoria (1) | Contrato | | | | | | | | | |
| Servicio Asms pruebas EN | × Estructura EN | Q Selecci | one 🔻 | · | 24/2/2023 ARAND | A SERVICES USER Modificó un | n item | | \odot | | А. |
| | | | | | Regla 42 | - regla modificar | | | | | |
| Información del cliente | | | ^ | | 24/2/2023 ARAND | A SERVICES USER Escribió un | a nota privada | | \odot | 1 | Ш. |
| Solicitanteeee (*) 🚯 | Cliente 🚯 | Compañía 🚯 | Ci (") 🚯 | | 24/2/2023 - Especie | nlistaroles Relacionado | | | | E | 9 |
| Cliente 1 × + | Cliente 1 X + | Empresa AT 🛛 🗙 🕂 👁 | Service-AT_pruebos | < | 18:11 (B) Copecia | | | | | | 2 |
| SLA 🚯 | Ubicación | | | | 24/2/2023 (Especie | alistaroles Relacionado | | | \bigcirc | | |

| Contrato service Digite por lo menos una letra | | | 24/2/2023 /3 | Especialistaroles Belacionado | |
|--|--------------|--------------------|--------------|--------------------------------|---------|
| Información hósica | | | 18:11 | | |
| | | <u>^</u> | 24/2/2023 | Especialistaroles Creó un item | \odot |
| Estado | Razón | | | | |
| inicia 👻 | Seleccione | Ψ | | | |
| Grupo Responsable | Responsable | | | | |
| Grupo especialista 🛛 👻 | Especialista | • | | | |
| Tipo de registro | | | | | |
| Seleccione | | | | | |
| Detalles del caso | | | | | |
| Deculies del caso | | | | | |
| Asunto at. (") 3/258 | | | | | |
| hhg | | | | | |
| Descripción | Solución | | | | |
| | | | | | |
| 0 Adjuntos | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 | | | |
| | | | | | Quandar |
| | | | | ir al Listado Cancelar | Guaraar |

Consulta de Múltiples casos

| Aranda Service Managemen | nt | | | | | | Q | Crear caso |
|---|-------------------------------|--------------------------------|--------|--------------------|---------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------|
| El Casos 🔨 | R Q. Buscar por caso y asunto | | | | | Y LIMPIAR FILTROS | PORTAR OPCIONES DE COLUMN | •~ ≡ ⊞ 🧕 |
| Asignados a mi | Resultados de la búsqueda | Buscar por: Múltiples Casos | × | | | | | × |
| De mis grupos | Coso | Proyecto | Estado | Tipo de caso | Fecha de registro | Asunto Razón | Cliente | : Compañía |
| De mis proyectos Mi colendorio (FSC) | □ : • <u>R0-6431</u> | 🖺 Soporte ES | Inicio | Requerimiento de 🔻 | 27/2/2023, 16:01:39 | 00 | Cliente 1 | 👑 Empreso AT |
| Mis aprobaciones | BD-6427 | 🖺 Soporte ES | Inicio | Requerimiento de | 27/2/2023, 15:59:19 | Plantilla RQ | Cliente 1 | Empreso AT |
| Aprobaciones pendientes | B0-6423 | 🚡 Soporte ES | Inicia | Requerimiento de 🔻 | 27/2/2023, 15:44:58 | Plantilla RQ | Cliente 1 | Empreso AT |
| Base de Conocimiento | B0-6418 | 🚡 Soporte ES | Inicia | Requerimiento de 🔻 | 27/2/2023, 14:27:19 | hhg | Cliente 1 | Empreso AT |
| Anner disate | □ : • R0-6414 | 🖪 Soporte ES | Inicia | Requerimiento de | 27/2/2023, 14:20:45 | hhg | Cliente 1 | Empreso AT |
| Cosos abiertos 3 | ■ B <u>0-6410</u> | Soporte ES | Inicia | Requerimiento de | 27/2/2023, 10:39:57 | hhg | Cliente 1 | Empreso AT |
| Vistos personalizadas | • R0-6405 | 🚡 Soporte ES | Inicio | Requerimiento de 👻 | | hhg | | Empreso AT |
| | • R0-6402 | 🖪 Soporte ES | Inicio | Requerimiento de 🔻 | 24/2/2023, 17:37:21 | Servicio Asms pruebos EN | Cliente 1 | Empreso AT |
| | B0-6398 | 🖺 Soporte ES | Inicio | Requerimiento de 🔻 | 24/2/2023, 17:23:46 | hhg | Cliente 1 | Empreso AT |
| | • R0-6392 | 🔳 Soporte ES | Inicio | Requerimiento de 🔻 | 24/2/2023, 17:19:59 | hgg | Cliente 1 | Empreso AT |
| | B0-6388 | 🖺 Soporte ES | Inicio | Requerimiento de 🔻 | 24/2/2023, 17:17:59 | Plantilla RQ | Cliente 1 | Empreso AT |
| | B0-6384 | 🚡 Soporte ES | Inicio | Requerimiento de 🔻 | 24/2/2023, 16:59:53 | Plantilla RQ | Cliente 1 | Empreso AT |
| | B0-6381 | Soporte ES | Inicia | Requerimiento de 🔻 | 24/2/2023, 16:52:21 | Servicio Asms pruebos EN | Cliente 1 | Empreso AT |
| | B0-6378 | 🚡 Soporte ES | Intero | Requerimiento de 🔻 | 24/2/2023,16:47:09 | Servicio Asms pruebos EN | Cliente 1 | Empreso AT |
| O CONFIGURACIÓN | Abiertos Cerrados | _ | | ₩ 4 1 2 3 4 | 5) N | | Items por página 50 🛛 👻 | . • . Tiempo de corgo 0.98e |

| · | ¥. C | 6405 | , 6410 | , 6418 | | | ×¥ | | | | | | | | Y LIMPIAR FILT | IROS | EXPORTAR | OP | CIONES DE COLUMNA | ~ | | Ì |
|---|---------|--------|---------|----------------|---|------------|----|--------|-----|------------------|---|---------------------|---|--------|----------------|-------|----------|-----|-------------------|---------|-----------|---|
| | Resulto | idos c | de la l | búsqueda | | | | | | | | | | | | | | | | | | × |
| | | | | Caso | 1 | Proyecto | | Estado | 1 | Tipo de caso | | Fecha de registro | ÷ | Asunto | : | Razón | | . c | liente | : | Compañía | |
| | | : | • | <u>R0-6418</u> | Н | Soporte ES | | Ini | cio | Requerimiento de | • | 27/2/2023, 14:27:19 | | hhg | | | | C | liente 1 | <u></u> | Empreso A | π |
| | | : | • | <u>RQ-6410</u> | H | Soporte ES | | Ini | 510 | Requerimiento de | • | 27/2/2023, 10:39:57 | | hhg | | | | | liente 1 | <u></u> | Empreso A | π |
| | | 1 | • | | ≞ | | | Ini | 00 | Requerimiento de | • | | | | | | | | | - | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

▷ **Nota:** La consola permite realizar búsquedas de casos y tareas, filtrando y conservando la búsqueda realizada por el usuario, se podrá retornar a esta información, siempre y cuando se encuentre activo el botón (**Búsqueda activa**)

| Aranda Service Manageme | ć | | |
|---|---|---|--|
| E Cosce | ₹ <u></u> 732¢ | | YK LIMPIAR FILTROS 🕞 EXPORTAR OPCIONES DE COLUMNA 🗸 🧮 🎆 🖄 |
| Asignados a mi | Resultados de la búsqueda "Casos" | | × |
| De mis grupos | Coso Proyecto | Estado Tipo de coso Fecho de registro | Asunto Rozón Cliente |
| De mis proyectos Mi colendario (FSC) | EQ-7320 Soports ES | inicia Requerimiento de v 26/7/2023, 11:27:38 | Plantillo RQ Cliente 1 |
| Mis aprobaciones | | | |
| Aprobaciones pendientes | | | |
| Toreos 🗸 | | | |
| Conocimiento | | | |
| Accesos directos | | | |
| Casos abiertos 🔕 | | | |
| 🗄 Vistos personalizadas | | | |
| Q. Búsqueda octiva 😣 | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | н (1) н | 1 - 1 of 1 items items por pógina 50 🔹 Tempo de orga 0 88e |

3. Definida la categoría para visualizar los casos, el especialista podrá filtrar la información de los casos de diferentes formas:

| Filtros | Descripción |
|---------------------------|--|
| Filtro principal | Esta opción permite filtrar la información del listado de casos por proyectos o tipo de caso (Requerimientos, incidentes, problemas). |
| Filtros por Columna | Esta opción permite filtrar la información del listado de casos por información propia del caso como caso, estado, fecha de registro, asunto, razón, entre otros)Para aplicar filtros por columna, haga clic sobre el icono de filtro de la columna por la que desea filtrar y defina los criterios deseados.) Si ha aplicado más de un filtro y desea limpiarlos todos, haga clic en la opción LIMPIAR FILTROS ubicada en la parte superior de la consola. |

| Cosos ^ | • 🖬 🤇 |) Busca | ar por caso y asunte | | | \sim | | | | Nr Like | APIAR FIL | TROS AR REASIGNAR | EXPORTAR | OPCIONES DE COLUMNA 🗸 | = | III III 🖥 |
|---|-------|---------|----------------------|---------------|------------|---------|--------------------|------------------|---|----------------------|-----------|----------------------------|----------|-----------------------|-------------|------------|
| Asignados a mi | Proy | ectos | Ŧ | Tipos de caso | T | Limpior | Estado | Tipo de caso | | Fecha de registro | 1 | Asunto E | Razón | Cliente | ÷ | Compañía |
| De mis grupos | | : | • <u>CH-6207</u> | H | Soporte ES | | finalizada | Combios | ٣ | 29/12/2022, 10:39:35 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| De mis proyectos Mi coleodorio (ESC) | | : | • <u>IT-6185</u> | H | Soporte ES | | Registrado | Incidentes | Ŧ | 22/12/2022, 10:57:58 | | Servicio5 >> cotegorial1 | | Cliente 1 | - | Empreso Al |
| Vis aprobaciones | | | • CH-6123 | | Soporte ES | | finalizado | | * | 9/12/2022, 8:11:52 | | ugt | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| Aprobaciones pendientes | | : | • <u>CH-6090</u> | | Soporte ES | | inicializa | Combios | * | 5/12/2022, 19:37:39 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso Al |
| Base de Conocimiento | | : | • <u>CH-6082</u> | H | Soporte ES | | inicializa | Combios | ٣ | 5/12/2022, 8:46:01 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 12 | <u></u> | Empreso A |
| esos directos | | : | • <u>CH-6080</u> | 王 | Soporte ES | | Inicializa | Combios | ٣ | 5/12/2022, 8:41:37 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso A |
| Casos abiertos 🕕 | | : | • <u>CH-6078</u> | E | Soporte ES | | Inicializa | Combios | ٣ | 2/12/2022, 18:14:40 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 12 | <u></u> | Empreso A |
| Vistos personalizadas | | : | • <u>CH-6014</u> | H | Soporte ES | | proceso | Combios | ٣ | 25/11/2022, 8:09:52 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | * | Empreso A |
| | | : | • <u>CH-5938</u> | H | Soporte ES | | Registrado | Cambios | ٣ | 22/11/2022, 9:06:12 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | | Empreso A |
| | | : | • <u>CH-5089</u> | н | Soporte ES | | Seguimiento combio | Cambios | ٣ | 18/8/2022, 16:35:08 | | Servicio5 >> Roiz 1 | | Cliente 1 | - | Empreso A |
| | | : | • <u>R0-4524</u> | H | Soporte ES | | proceso | Requerimiento de | ٣ | 29/7/2022, 13:37:42 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso A |
| | | : | • <u>CH-4522</u> | 10 | Soporte ES | | Registrado | Cambios | ٣ | 29/7/2022, 13:36:08 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | - | Empreso A |
| | | : | • <u>CH-4518</u> | 10 | Soporte ES | | Registrado | Cambios | ٣ | 29/7/2022, 13:16:18 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso A |
| | | : | • <u>CH-4225</u> | H | Soporte ES | | proceso) | | Ŧ | 19/7/2022, 10:18:31 | | Servicio Asms pruebas >> E | | Cliente 1 | <u>wik</u> | Empreso A |
| | | : | • <u>R0-4106</u> | H | Soporte ES | | proceso | Requerimiento de | Ŧ | 13/7/2022, 13:44:15 | | Servicio Asms pruebas >> E | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso A7 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | _ | | |
|--------------------------|-----|--------|----------|------------------|------------|----------------|------------|---------|---------|---|----------------------|---------------------|-------|------------------------------|----------|----------|--------------|----------|--------------|
| Casos ^ | · 1 | Q, E | Buscar p | or caso y asunto | | | | ~ | | | | RL | MPIAR | FILTROS | EXPORTAR | OPCIONES | DE COLUMNA 🗸 | = | # # # |
| signados a mi | Pr | oyecti | os | T | Tipos de | coso (1) 🖸 | ٣ | Limpiar | Estodo | : | Tipo de caso | Fecho de registro | : | Asunto | Razón | : Clier | nte | : | Compañía |
| e mis grupos | | | | | Combios | | _ | | proceso | | Requerimiento de 👻 | 29/7/2022, 13:37:42 | | Servicio Asms pruebos EN | | Clier | nte l | - | Empreso A |
| e mis proyectos | | | | | Requerimie | ntos de Servic | • | | | | | | | | | | | ale. | |
| i calendario (FSC) | | | • | 80-4100 | Incidentes | | 10 ES | | proceso | | Requerimiento de | | | Servicio Asms pruebos ** E | | Cher | nte 1 | ANNA | |
| is aprobaciones | | : | • | RQ-4073 | Problemas | | te ES | | proceso | | Requerimiento de 👻 | 12/7/2022, 15:25:39 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte l | 1 | Empreso |
| brobaciones pendientes | | : | • | <u>R0-4059</u> | | H | Soporte ES | | proceso | | Requerimiento de _ v | 12/7/2022,10:56:54 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte 1 | - | Empreso |
| Base de Conocimiento | | : | • | <u>R0-4022</u> | | н | Soporte ES | | proceso | | Requerimiento de | 11/7/2022, 14:31:25 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte l | <u>.</u> | Empreso |
| esos directos | | : | • | <u>R0-3974</u> | | М | Soporte ES | | Inicio | | Requerimiento de _ 👻 | 8/7/2022, 11:07:54 | | Servicio Asma pruebas >> E | | Clier | nte 1 | <u></u> | Empres |
| Casos abiertos 📵 | | | • | <u>R0-3886</u> | | Ш | Soporte ES | | inicio | | Requerimiento de 👻 | 1/7/2022, 15:05:01 | | Servicio Asms pruebas >> E., | | Clier | nte l | * | Empres |
| Francis per anno seconda | | | • | R0-3857 | | Ш | Soporte ES | | Inicio | | Requerimiento de 👻 | 30/6/2022, 15:49:36 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte l | wild the | Empres |
| | | | • | <u>R0-3825</u> | | Ш | Soporte ES | | Inicia | | Requerimiento de _ + | 29/6/2022, 15:27:38 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte 1 | <u></u> | Empres |
| | | : | • | <u>R0-3820</u> | | Ш | Soporte ES | | Inicio | | Requerimiento de | 29/6/2022, 14:47:14 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte 1 | <u></u> | Empre |
| | | ; | • | <u>R0-3805</u> | | Hì | Soporte ES | | Inicio | | Requerimiento de 👻 | 29/6/2022, 12:05:26 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte l | 1 | Empre |
| | | : | • | <u>R0-3802</u> | | н | Soporte ES | | Inicio | | Requerimiento de | 29/6/2022, 11:39:11 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte 1 | <u></u> | Empres |
| | | : | • | <u>R0-3801</u> | | М | Soporte ES | | Inicio | | Requerimiento de 💌 | 29/6/2022, 11:21:21 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte 1 | 1 | Empre |
| | | : | • | <u>R0-3633</u> | | н | Soporte ES | | Inicio | | Requerimiento de 👻 | 16/6/2022, 10:23:35 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte l | * | Empre |
| | | : | • | R0-3629 | | H | Soporte ES | | Inicio | | Requerimiento de | 16/6/2022, 10:20:27 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Clier | nte l | | Empre |



| Service Management | | | | | Crear caso | 1 |
|---|--------------------|-----------|----------|-----------------------|------------|---|
| Cosos 🔨 💽 Q. Buscar por caso y asunto 🗸 | St LIMPIAR FILTROS | REASIGNAR | EXPORTAR | OPCIONES DE COLUMNA 🗸 | = | ð |

| E Casos ^ | | | 1 | |
|---|---|-------------------------------|---|---|
| Asignados a mi | Proyectos (1) 🕲 📍 Tipos de caso (1) 🕲 📍 | Limpiar Estado : Tipo de caso | Fecho de registro Asunto | Razón Elliente Compañía |
| De mis grupos | Soporte ES | proceso | nto de v 29/7/2022, 13:37:42 Servicio Asma pruebos EN | Cliente 1 Empresa AT |
| De mis proyectos Mi calendario (FSC) | B0-4106 Soporte ES | proceso | nto de 13/7/2022, 13:44:15 Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 Empresa AT |
| Mis aprobaciones | • <u>R0-6073</u> Soporte ES | proceso | nto de _ v 12/7/2022, 15:25:39 Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 Empresa AT |
| Aprobaciones pendientes | • 80-4059 🖀 Soporte ES | proceso | nto de 🔻 12/7/2022, 10:56:54 Servicio Asms pruebos >> E. | Cliente 1 Empreso AT |
| Bose de Conocimiento | □ E0-4022 Soporte ES | proceso Requerimie | nto de 11/7/2022, 14:31:25 Servicio Asms pruebas >> E. | Cliente 1 Empreso AT |
| Accesos directos | • <u>R0-3974</u> Soporte ES | Inicio Requerimia | nto de V 8/7/2022, 11:07:54 Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 Empresa AT |
| Casos abiertos 18 | R0-3886 Soporte ES | Inicio Requerimia | nto de 1/7/2022, 15:05:01 Servicio Asms pruebos >> E. | Cliente 1 📲 Empresa AT |
| Vistos personalizadas | • R0-3857 Soporte ES | Inicio Requerimia | nto de 🔻 30/6/2022, 15:49:36 Servicio Asms pruebos >> E. | Cliente 1 👑 Empresa AT |
| | ☐ E 80-3825 Soporte ES | Inicio Requerimia | nto de 🔻 29/6/2022, 15:27:38 Servicio Asms pruebos >> E. | Cliente 1 💥 Empresa AT |
| | BO-3820 Soporte ES | Inicio Requerimit | nto de 🔻 29/6/2022, 14:47:14 Servicio Asms pruebos >> E. | Cliente 1 La Empresa AT |
| | B R0-3805 Soporte ES | Inicio Requerimia | nto de 🔻 29/6/2022, 12:05:26 Servicio Asms pruebos >> E. | Cliente 1 414 Empresa AT |
| | BO-3802 Seporte ES | Inicio Requerimia | nto de _ v 29/6/2022, 11:39:11 Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 La Empresa AT |
| | R0-3801 Soporte ES | Requerimit | nto de V 29/6/2022, 11:21:21 Servicio Asms pruebos >> E | . Cliente 1 Empresa AT |
| | 🗄 🔹 R0-3633 🖀 Soporte ES | Inicia Requerimit | nto de 🔻 16/6/2022, 10.23:35 Servicio Asms pruebos >> E. | Cliente 1 Empreso AT |
| | <u>R0-3629</u> Soporte ES | Requerimie | nto de | . Cliente 1 Empreso AT |
| O CONFIGURACIÓN | The Abiertos Cerrados | | н н 1 р н | Items por página 50 🔻 Tiempo de corgo 0.97s |

| Aranda Service Mana | agement | | | | | | | | | | | | Q | Crear | coso 1 |
|-------------------------|------------|------------|-------|-----------------------------|-----|------------|---|---------|----------------------|---------------------|----------------------------|-------------|---------------------|-----------|------------------|
| Casos / | . • | T: | Q But | scar por caso y asu | nto | | ~ | | | j∼ L | IMPIAR FILTROS | EXPORTAR OF | CIONES DE COLUMNA 🗸 | = | III III 👌 |
| Asignados a mi | | | | Caso | : | Proyecto | 1 | Estado | Tipo de caso | Fecha de registro | Asunto | Razón | Cliente | : | Compañía |
| De mis grupos | | | | R0-4524 | | Soporte ES | | proceso | ▼ Filtro | /7/2022, 13:37:42 | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | 140 | Empreso AT |
| De mis proyectos | | | | | | _ | | | | | | | | | |
| Mi calendario (FSC) | | | | NU-4105 | - | Soporte ES | | proceso | 1 | 1/72022, 13:44:15 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente I | WW | Empreso Al |
| Mis aprobaciones | | | 1 | • <u>RQ-4073</u> | : | Soporte ES | | proceso | Y Y | /7/2022, 15:25:39 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | <u>чы</u> | Empreso AT |
| Aprobaciones pendientes | ~ | | | • <u>R0-4059</u> | | Soporte ES | | proceso | | /7/2022, 10:56:54 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| Base de Conocimiento | | | : | • R0-4022 | | Soporte ES | | proceso | | 7/2022, 14:31:25 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| Accesos directos | | | ÷ | • <u>R0-3974</u> | : | Soporte ES | | Inicio | Limpior Filtror | 7/2022, 11:07:54 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| 🗊 Casos abiertos 📵 | | | - | • RQ-3886 | 1 | Soporte ES | 0 | Inicio | Requerimiento de 👻 | 1/7/2022, 15:05:01 | Servicio Asma pruebos >> E | | Cliente 1 | <u></u> | Empresa AT |
| Vistos personalizadas | | | - | R0-3857 | | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de 🔻 | 30/6/2022, 15:49:36 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| | | | : | • R0-3825 | - | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de _ 👻 | 29/6/2022, 15:27:38 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| | | | : | • RQ-3820 | | Soporte ES | | Inicia | Requerimiento de | 29/6/2022, 14:47:14 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| | | | : | • R0-3805 | | Soporte ES | 9 | Inicio | Requerimiento de _ 💌 | 29/6/2022, 12:05:26 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| | | | : | • R0-3802 | | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de _ 👻 | 29/6/2022, 11:39:11 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| | | | 1 | • <u>R0-3801</u> | | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | 29/6/2022, 11:21:21 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| | | | ÷ | • <u>R0-3633</u> | 1 | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de 🔻 | 16/6/2022, 10:23:35 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| | | | : | • R0-3629 | | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | 16/6/2022, 10:20:27 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| O CONFIGURACIÓN | | T 2 | • AB | IERTOS () CERRA | DOS | | | | н 4 1 > | н | | Items por | página 50 🔻 | Tiemp | o de corgo 0.97a |

| Aranda Service Manageme | ent | | | | | | | | | | Q | Crear | coso |
|---|-----|-------|-----------------------|---|------------|---|----------|--------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------|------------------|
| E Casos ^ | • 🖬 | Q Bus | car por caso y asunto | | | v | | | ₹ U | MPIAR FILTROS | XPORTAR OPCIONES DE COLUMNA V | = | III III 👌 |
| Asignados a mi | | | Caso | 1 | Proyecto | | Estado | Tipo de coso | Fecho de registro | Asunto Razón | Cliente | 1 | Compañía |
| De mis grupos | | : | R0-3974 | H | Soporte ES | | Inicio | ▼ Filtro | 7/2022, 11:07:54 | Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| De mis proyectos Mi calendario (ESC) | | | • R0-3886 | н | Soporte ES | | Inicio | | v 72022, 15:05:01 | Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 | - | Empresa AT |
| Mis aprobaciones | | | B0.3857 | - | Sonorte ES | | ta ta ta | inicia | 16/2022 15:40:36 | Servicio Asma novelhos >> F | Ciente 1 | ينقد | Emoreso AT |
| Aprobaciones pendientes | | | • <u>INC. 2000</u> | - | | | 100 | Y • | | | | | |
| Tareas ~ | | | • <u>R0-3825</u> | Ŧ | Soporte ES | | Inicio | | ▼ /6/2022,15:27:38 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| Bose de Conocimiento | | : | • R0-3820 | | Soporte ES | | Inicio | Lineiro Educe | /6/2022,14:47:14 | Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 | 1 | Empresa AT |
| Accesos directos | | : | • RD-3805 | E | Soporte ES | | Inicio | | /6/2022, 12:05:26 | Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 | 1 | Empresa AT |
| 🔝 Casos abiertos 📵 | | : | • R0-3802 | Ξ | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de 👻 | 29/6/2022, 11:39:11 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | wile' | Empreso AT |
| Vistos personalizadas | | : | • <u>R0-3801</u> | H | Soporte ES | | inicio | Requerimiento de 👻 | 29/6/2022, 11:21:21 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | <u>wik</u> | Empreso AT |
| | | : | • <u>R0-3633</u> | 3 | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de | 16/6/2022, 10 23 35 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso AT |
| | | : | • <u>RQ-3629</u> | 玉 | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de 💌 | 16/6/2022, 10:20:27 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso AT |
| | | : | • <u>R0-3619</u> | ≞ | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de 🔻 | 16/6/2022, 10-11:21 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| | | : | • R0-3601 | 玉 | Soporte ES | | Inicio | Requerimiento de 🔻 | 14/6/2022, 18:38:47 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empresa AT |
| | | | | | | | | | | | | | |
| O CONFIGURACIÓN | T: | e AB | IERTOS () CERRADOS | 1 | | | | H 4 1 > | н | | Items por página 50 🔻 | Tiemp | o de corgo 1.06e |

| Filtros | Descripción |
|--|--|
| Tiempo Restante para el vencimiento | Esta opción permite filtrar la información del listado de casos para identificar los casos que están vencidos y los casos que están a punto de vencer. - Casos por vencer: Presenta los casos cuyo de vencimiento está dentro del 80% y el 99%. - Casos vencidos: presenta los casos cuyo vencimiento es igual o superior al 100%. |

| 000 | Aranda Service Managem | ent | | | | | | | | | | | | | Crear case | |) |
|-----|---------------------------|---|----------|--------|--------|------------|-------------------|---------|-----------|---------|-----------|----------|------------------|--------|------------|---------|---|
| | Casos ^ | R Q, Buscar por caso y asunto | | \sim | | | | Y. LIMP | IAR FILTR | ROS 👬 R | REASIGNAR | EXPORTAR | OPCIONES DE COLI | JMNA 🗸 | = | iii 🔻 | 5 |
| As | anados a mi | Coso | Proyecto | | Estodo | Tipo de co | Fecha de registro | | E As | unto | : | Razón | Cliente | | : 0 | ompañía | |

| De mis grupos | • <u>R0-4524</u> | Soporte ES | proceso Requerimiento de 29/7/ | 2022, 13:37:42 Servicio Asms pruebos EN | Cliente 1 Empreso AT |
|-------------------------|---|------------|-----------------------------------|--|---|
| De mis proyectos | • R0-4022 | Soporte ES | proceso Requerimiento de 11/7/2 | 2022, 14:31:25 Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 Empresa AT |
| Mis aprobaciones | BQ-3974 | Soporte ES | Inicio Requerimiento de # 8/7/2 | 022, 11:07:54 Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| Aprobaciones pendientes | B0-3886 | Soporte ES | Inicia Requerimiento de 👻 1/7/20 | 022, 15:05:01 Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| Base de | B9:3857 | | Requerimiento de 🔻 30/6/ | /2022, 15:49:36 Servicio Asma pruebas -> E | Cliente 1 Empreso AT |
| Accesos directos | • R0-3825 | Soporte ES | Inicio Requerimiento de _ 👻 29/6/ | /2022, 15:27:38 Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| Casos abiertos 🔟 | B0-3820 | Soporte ES | Requerimiento de 👻 29/6/ | /2022, 14:47:14 Servicio Asma pruebas >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| Vistos personolizodos | • R0-3805 | Soporte ES | Requerimiento de y 29/6/ | 2022, 12:05:26 Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| | B0-3802 | Soporte ES | Requerimiento de _ 👻 29/6/ | /2022, 11:39-11 Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| | • R0-3801 | Soporte ES | inicio Requerimiento de 👻 29/6/ | /2022, 11:21:21 Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| | R0-3633 | Soporte ES | Inicio Requerimiento de _ 👻 16/6/ | 2022, 10.23:35 Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| | • <u>R0-3629</u> | Soporte ES | Inicio Requerimiento de v 16/6/ | 2022, 10:20:27 Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| | Filtrar casos por el tiempo restante | Soporte ES | Requerimiento de 👻 16/6/ | 2022, 10:11:21 Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| | por el vencimiento: | Soporte ES | Requerimiento de _ 👻 14/6/2 | 2022, 18:38:47 Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 Empreso AT |
| | Menos de 20% para el vencimiento Más de 20% para el vencimiento | | | | |
| O CONFIGURACIÓN | | | н 4 1 н н | | Items por página 50 🔹 Tiempo de corgo 0.55e |

Organizar Información del Caso

4. Definida la categoría para visualizar los casos, el especialista podrá organizar Información del los casos listados utilizando las siguientes opciones:

| Opciones para Organizar | Descripción |
|-------------------------------|--|
| Opciones de | Organiza la información de la lista de casos habilitando o no los datos relacionados. Al |
| Columna | seleccionar esta esta opción marque los campos que desea visualizar. |

| Aranda Service Managemen | nt | | | | | | | | | | | | | | (2) | Crea | ar coso |
|-----------------------------|----|--------|------------|-----------|---------|---|--------------------|---------------------|----------------------------|-----------|------------|------------|-------------|------------------|---|------|--------------------|
| El Casos ^ | |) Busc | ar por cas | o y asunt | 0 | | ~ | | | | YR LIMPIAR | FILTROS | A REASIGNAR | EXPORTAR | OPCIONES DE COLUMNA | - = | ## # ` ∅ |
| Asignados a mi | | | | Es | tado | : | Tipo de caso | Fecho de registro | Asunto | Cliente | : | Compañía | : | | | × : | Grupo response |
| De mis grupos | | | | 5 | proceso | | Requerimiento de 👻 | 29/7/2022, 13:37:42 | Servicio Asms pruebas EN | Cliente 1 | - | Empreso AT | | | Caso | 10 | Grupo especial |
| De mis proyectos | | | | | | | | | | | | | | | Estodo | 16 | |
| Mi calendario (FSC) | | | • | 5 (| proceso | | Requerimiento de v | 13/7/2022, 13:44:15 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | - | Empreso AT | | | Tipo de caso Fecha de registro | | Grupo especial |
| Mis aprobaciones | | : | • = | 5 (| proceso | | Requerimiento de | 12/7/2022, 15:25:39 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | - | Empreso AT | | | Asunto | | Grupo especial |
| Aprobaciones pendientes | | : | • = | 5 (| proceso | | Requerimiento de 👻 | 12/7/2022, 10:56:54 | Servicio Asms pruebos >> E | Cliente 1 | - | Empreso AT | | | Cliente Compañía | | Grupo especial |
| Base de Conocimiento | | : | • | 5 (| proceso | | Requerimiento de 💌 | 11/7/2022, 14:31:25 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | 1 | Empreso AT | | | especialistoU1 | | Grupo especial |
| Accesos directos | | : | • | 5 | Inicio | | Requerimiento de 🔻 | 8/7/2022, 11:07:54 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | - | Empreso AT | | Service-AT_prueb | os especiolisto01 | | Grupo especial |
| 🔝 Casos obiertos 📵 | | : | • = | 5 | Inicio | | Requerimiento de 👻 | 1/7/2022, 15:05:01 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | 1 | Empreso AT | | | especialisto01 | | Grupo especiali |
| Vistas personalizadas | | : | • | 6 | Inicio | | Requerimiento de 👻 | 30/6/2022, 15:49:36 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | - | Empreso AT | | | especialista01 | | Grupo especial |
| | | : | • = | 5 | inicio | | Requerimiento de 👻 | 29/6/2022, 15:27:38 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | | Empreso AT | | | especialista01 | | Grupo especiali |
| | | : | • = | 6 | inicio | | Requerimiento de 👻 | 29/6/2022, 14:47:14 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | - | Empreso AT | | | especialisto01 | | Grupo especial |
| | | : | • = | Б 🔵 | inicio | | Requerimiento de 🔻 | 29/6/2022, 12:05:26 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT | | | especialisto01 | | Grupo especial |
| | | : | • = | 5 | inicio | | Requerimiento de 🔻 | 29/6/2022, 11:39:11 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | - | Empreso AT | | | especialista01 | | Grupo especial |
| | | ÷ | • = | Б 🔵 | inicio | | Requerimiento de 💌 | 29/6/2022, 11:21:21 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | 1 | Empreso AT | | | especialista01 | | Grupo especial |
| | | : | • = | Б 🚺 | inicio | | Requerimiento de 👻 | 16/6/2022, 10:23:35 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | | Empresa AT | | Service-AT_prueb | os especialisto01 | | Grupo especial |
| | | : | • = | Б | inicio | | Requerimiento de 👻 | 16/6/2022, 10:20:27 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | 1 | Empreso AT | | Service-AT_prueb | os especialista01 | | Grupo especial |
| O configuración | Y. | ABIE | RTOS () | CERRAD | os | | | | H 4 1 > | M | | | | | Items por página 50 👻 | Tier | spo de corpo O 57a |

| Opciones para Organizar | Descripción |
|-------------------------------|---|
| Rejilla | Organiza la información de la lista de casos en modo rejilla y permite filtrar la información con información propia del caso como caso, proyecto, tipo de caso, estado, fecha de registro, asunto, razón, entre otros). Haga clic en el icono de Rejilla y elija los criterios de filtro por columna. |
| Tarjeta | Organiza la información de la lista de casos en modo tarjetas y permite filtrar los casos por proyecto, tipo de caso, estado y fecha de registro. Haga clic en el icono de tarjeta y elija los criterios de filtro. |

| • | Y: | Q Busc | ar por | caso y asunto | | | ~ | | | | N. | IMPIAR | FILTROS | EXPORTAR | OPCIONES DE COLUMNA 🗸 | ≡ | # # 🖄 |
|---|----|--------|--------|----------------|----|------------|---|-------------------|---|--------------------|----------------------|--------|----------------------------|----------|-----------------------|----------|----------------|
| | | | | Caso | - | Proyecto | | Estado | : | Tipo de caso | Fecha de registro | : | Asunto | Razón | Cliente | : | Compañía |
| | | : | • | CH-6207 | Hì | Soporte ES | | finalizado | | Cambios | 29/12/2022, 10:39:35 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| | | : | • | <u>IT-6185</u> | H | Soporte ES | | Registrodo | | Incidentes | 22/12/2022, 10:57:58 | | Servicio5 >> categorial1 | | Cliente 1 | - | Empresa AT |
| | | : | • | <u>CH-6123</u> | н | Soporte ES | | finalizado | | Cambios | 9/12/2022, 8:11:52 | | uyt | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| | | ÷ | • | <u>CH-6090</u> | ≞ | Soporte ES | | Inicializa | | Cambios | 5/12/2022, 19:37:39 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| | | : | • | CH-6082 | H | Soporte ES | | Inicializa | | Cambios | 5/12/2022, 8:46:01 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 12 | <u></u> | Empreso AT |
| | | : | • | <u>CH-6080</u> | H | Soporte ES | | inicializa | | Combios | 5/12/2022, 8:41:37 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| | | : | • | <u>CH-6078</u> | H | Soporte ES | | inicializa | | Cambios | 2/12/2022, 18:14:40 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 12 | | Empresa AT |
| | | : | • | <u>CH-6014</u> | H | Soporte ES | | proceso | | Cambios | 25/11/2022, 8:09:52 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | 1 | Empreso AT |
| | | : | • | <u>CH-5938</u> | ≝ | Soporte ES | | Registrado | | Cambios | 22/11/2022, 9:06:12 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u></u> | Empresa AT |
| | | : | • | CH-5089 | H | Soporte ES | | Seguimiento cambi | 0 | Cambios | 18/8/2022, 16:35:08 | | Servicio5 >> Raiz 1 | | Cliente 1 | <u></u> | Empresa AT |
| | | : | • | <u>R0-4524</u> | H | Soporte ES | | proceso | | Requerimiento de 🔻 | 29/7/2022, 13:37:42 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | 1 | Empresa AT |
| | | : | • | <u>CH-4522</u> | H | Soporte ES | | Registrado | | Cambios | 29/7/2022, 13:36:08 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| | | : | • | <u>CH-4518</u> | H | Soporte ES | | Registrado | | Cambios | 29/7/2022, 13:16:18 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>1</u> | Empreso AT |
| | | ÷ | • | <u>CH-4225</u> | 3 | Soporte ES | | proceso | | Cambios | 19/7/2022, 10:18:31 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| | | : | • | <u>R0-4106</u> | H | Soporte ES | | proceso | | Requerimiento de | 13/7/2022, 13:44:15 | | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | - | Empresa AT |
| | Y: | ABIE | ERTOS | CERRADOS | | | | | | H 4 1 | 2 🕨 H | | | Ite | ms por página 50 💌 | Tiempo | de cargo 0.81a |

| • CH-6207 Servicio Asms pruebas EN >> categorial | 29/12/2022, 10:39:35 | Cambios | | Det | tolles | Historial | |
|---|----------------------|------------------------|-----|---|-------------------------------|--------------------------------------|---------|
| Proyecto: Soporte ES iervicio: Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | ≣: | CH-6207 | tinolizado | Progreso 100% | |
| IT-6185 | 22/12/2022, 10:57:58 | Incidentes | | Fecha de registro 29/12/2022, 10:39:35 | Proyecto Soporte ES | Cambios | |
| vervicio5 >> categoria11 voyecta: Soporte ES vervicio: Servicio5 | | Dliente: Dliente 1 | | Autor () Especialista | Responsable especialista01 | Servicio Servicio Asms pruebas EN | |
| CH-6123 | 9/12/2022, 8:11:52 | Cambios | | Cliente 1 | Cliente 1 | Empresa AT | |
| rut Irouecto: Soporte ES | | Cliente: Cliente 1 | | No hay información | | | |
| ervicio: Servicio Asms | | | H : | Detalles del caso | | | ^ |
| • CH-6090 Servicio Asms pruebas EN >> Estructura EN | 5/12/2022, 19:37:39 | Cambios | | Asunto Servicio Asms pruebas EN >> | categorial | | |
| Proyecto: Soporte ES iervicio: Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | ≣: | Descr | ripción | Solución | |
| CH-6082 | 5/12/2022, 8:46:01 | Cambios | | Servicio Asms pruebas EN | I>> categoria1 | | 1 |
| Proyecto: Soporte ES iervicio: Servicio Asms pruebas EN | | Oliente: Oliente 12 | ≣: | | | | |
| CH-6080 | 5/12/2022, 8:41:37 | Cambios | | | | | |
| Servicio Asms pruebas EN >> Estructura EN Yayecta: Soporte ES Servicio Servicio Asma pruebas EN | | Oliente: Oliente 1 | ≞: | | | | |
| CH-6078 | 2/12/2022, 18:14:40 | Cambios | | | | | |
| royecto: Soporte ES iervicio: Servicio Asms pruebas EN | | Oliente: Oliente 12 | ≣: | 0 Adjuntos | | AATMULEA | ARCHIVO |
| CH-6014 | 25/11/2022, 8:09:52 | Cambios | | | | Ver | Editor |

| Opciones para Organizar | Descripción |
|-------------------------------|--|
| Tableros | Organiza la información de la lista de casos en modo tableros y permite filtrar los casos por especialista o estado, proyecto y tipo de caso; también es posible agrupar los casos por compañía, cliente, autor y Cl En la sección de Tableros podrá cambiar un caso de estado, desplace la tarjeta al siguiente estado. De acuerdo al filtro seleccionado para la vista de tablero, tendrá un filtro adicional donde podrá filtrar la información por casos vencidos y casos por vencer. También es posible realizar filtros por modelo operativo En la última pestaña puede aplicar filtros por cliente, compañía y/o Cl dependiendo de la agrupación realizada en el filtro principal. En la pestaña Actividad se pueden visualizar las acciones realizadas en el modo de visualización tablero. Nota: La visualización de la información en la vista 'Tableros' está sujeta a los permisos asignados en la consola de administración (ASMSAdministrator). En caso de que el usuario no cuente con los permisos necesarios no se visualizará la tarjeta. |

Filtro Actividad para tableros

| Especialisto Estodo Agrupar por Se | leccione v Proyecto Soporte ES v | Tipo de caso (3) 🕲 🍸 💰 | | | ⊒ III II 3 |
|--|--|--|--|---|---|
| Modela: RQ service pruebas | | Modelo: Incidentes TI-AT | | > | Filtros Actividad |
| 🔄 inicia 🛛 12 🔍 | 🗹 proceso 🔰 🔍 | 🖾 Registrado 💶 🔍 | 🖆 En Ejecución 🔹 🔍 | | Filtre para obtener información más detallada de especialistas y estados |
| EQ-3974 Fecha regulato: 8/7/2022 inicia especialisto1 Servicia Asms pruebas >> Estructura PT | EQ-4524 Fecha registra: 29/7/2022 proceso especialista01 Servicio Asms pruebas EN >> Estructura EN | IT-6185 Fecho registro: 22/12/2022 Registrodo especialisto01 Servicio5 >> categorial1 | IT-4019 Fecha registro: 11/7/2022 En Ejecución especialista01 Servicio Asms pruebas >> Estructura PT | | 1 |
| RO-3886 Fecho registro: 1/7/2022 India especialisto1 Servicio Asms pruebos >> Estructura PT | RO-4106 Fecho registro 13/7/2022 proceso especialist01 Servicio Asms pruebas >> Estructura PT | IT-3632 Fecha registro 18/6/2022 Registrodo especialista01 Servicio Asms pruebos >> Estructura | IT-4011 Fecha registra: 11/7/2022 En Ejecución especialista01 Servicio Asma pruebas >> Estructura PT | | |



| Especialista Estado | Agrupar por Ci | v Proyecto Soporte | ES 🔻 Tipo de c | :aso (3) 🔇 📍 🚺 | | | | | ⊞ ∰ 👌 |
|----------------------------|----------------|--------------------|----------------|--------------------------|-----|----------------|-----|---|--|
| Modela: RQ service pruebas | | | | Modelo: Incidentes TI-AT | | | | > Filtros | Actividad |
| 🗹 inicia | 12 Q | 🗹 proceso | 5 Q | 🗹 Registrado | u q | 🔄 En Ejecución | 2 Q | Filtre para o especialista | stener información más detallada de s y estados |
| 7 Sin Ci | | 5 Sin Ci | | 2 Sin Ci | | 2 Sin Ci | | 1 | 🗹 4 🔔 2 |
| S Service-AT_pruebos | 0 ~ | | | 9 Service-AT_pruebas | 0 ~ | | | Solution States | listo01 30 |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | Tiempo | restante para el vencimiento |

Cambiar caso de Estado



Acciones

5. Definida la categoría para visualizar los casos, el especialista podrá podrá seleccionar los casos y ejecutar diferentes acciones:

| Acciones | Descripción |
|----------|--|
| | Esta acción permite exportar la lista de casos que se están visualizando en la vista rejilla de la consola especialista. Seleccione el botón Exportar y elija el tipo de archivo para exportar la información; se dispondrá de las opciones: Excel y CSV: Con esta opción se pueden exportar hasta 150 registros de casos hacia un archivo XLSX. Este límite se establece para asegurar un rendimiento adecuado de la solución y evitar |
| Exportar | uso excesivo de recursos (principalmente memoria). |

Exportar

PDF: Con esta opción se pueden exportar hasta 150 registros de casos hacia un archivo PDF. El límite de 150 registros viene dado por la cantidad máxima de casos que puede ser visualizada (por página) en una rejilla dentro del sitio Web de Especialista.

Defina un nombre para el archivo y haga clic en Exportar. Podrá incluir la descripción de los casos a exportar, marcando la casilla de verificación.

| Casos ^ | • | Q Bu | scar por | caso y asunto | | | | | | | Nº LI | MPIAR | | 11 REASIONAR | AR OPCIONES DE COLUMNA V | = | |
|-------------------------|---|------|----------|----------------|----|------------|---|--------------------|--------------------|----|----------------------|-------|--------------|--|--------------------------|--|--------|
| ignados o mi | | | | Coso | 1 | Proyecto | E | stodo | Tipo de coso | | Fecha de registro | : | Asunto | ~ | × | 1 | Compo |
| mis grupos | | : | | CH-6207 | Ξ. | Soporte ES | | finalizada | Combios | w. | 29/12/2022, 10:39:35 | | Servicio Asr | Exportar Haga clic en el icono del format | o que requiera, para | where | Empres |
| mis proyectos | | : | | 17-6185 | 5 | Soporte ES | | Registrado | Incidentes | Ŧ | 22/12/2022, 10:57:58 | | Servicio5 >> | exportor la lista de casos | | ale. | Empre |
| aprobaciones | | | | CH-6123 | - | Samuela ES | | August. | Combine | | 0/12/2022 0 11 52 | | | | | عقد | Emor |
| obaciones pendientes | | | | MILINARIA | - | Subara Es | | 10012000 | Contoos | | | | oge | Excel Pdf | Csv | _ | cosp |
| Tareas 🗸 | | - | • | <u>CH-6090</u> | 1 | Soporte ES | | inicializa | Cambios | ٣ | 5/12/2022, 19:37:39 | | Servicio Asr | is pruebos en | Usence 1 | where the second | Emp |
| Base de Conocimiento | | : | • | CH-6082 | 10 | Soporte ES | | ivicializa | Combios | ٣ | 5/12/2022, 8:46:01 | | Servicio Asn | ns pruebos EN | Cliente 12 | aller | Emp |
| as directos | | | | CH-6080 | = | Soporte ES | | Inicializa | Combios | w. | 5/12/2022, 8:41:37 | | Servicio Asr | ns pruebos EN | Cliente 1 | | Emp |
| asos abiertos 📵 | | | • | CH-6078 | | Soporte ES | | Inicializa | Combios | * | 2/12/2022, 18:14:40 | | Servicio Asn | ns pruebos EN | Cliente 12 | <u>ule</u> | Emp |
| itas personalizadas | | 1 | | <u>CH-6014</u> | | Soporte ES | (| proceso | Combios | w | 25/11/2022, 8:09:52 | | Servicio Aan | ns pruebos EN | Cliente 1 | - | Emp |
| | | : | | CH-5938 | 2 | Soporte ES | | Registrado | Cambios | + | 22/11/2022, 9:06:12 | | Servicio Asn | ns pruebos EN | Cliente 1 | - | Emp |
| | | | | CH-5089 | H | Soporte ES | | Seguimiento combio | Combios | v | 18/8/2022, 16:35:08 | | Servicio5 >> | Roiz 1 | Cliente 1 | - | Em |
| | | | | R0-4524 | 5 | Soporte ES | | proceso | Requerimiento de . | | 29/7/2022, 13:37:42 | | Servicio Asn | ns pruebas EN | Cliente 1 | - | Emp |
| | | : | | CH-4522 | - | Soporte ES | | Registrado | Combios | ¥ | 29/7/2022, 13:36:08 | | Servicio Asn | ns pruebos EN | Cliente 1 | - | Emp |
| | | | | <u>CH-4518</u> | 5 | Soporte ES | | Registrado | Combios | ÷ | 29/7/2022, 13:16:18 | | Servicio Asn | 15 pruebas EN | Cliente 1 | - | Emp |
| | | | | CH-4225 | 5 | Soporte ES | | proceso | Combios | w. | 19/7/2022, 10.18.31 | | Servicio Asn | 15 pruebos >> E | Cliente 1 | - | Emp |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Opciones del caso

6. Este item permite realizar diferentes acciones para los casos generados. En la vista de información, identifique un caso y seleccione la opción tres puntos; se habilita la ventana **opciones del caso** en el que estarán disponibles las siguientes acciones:

| Acciones | Descripción |
|----------------------|---|
| Convertir a | Esta acción permite convertir el caso seleccionado a un caso tipo incidente, problema, cambio o releases. El sistema genera un mensaje de confirmación antes de convertir el caso, informando que la información de los campos adicionales se limpiará. |
| Crear Relacionado | Esta acción permite crear un caso relacionado para el caso seleccionado. Los casos relacionados pueden ser incidente, problema, cambio o requerimientos de servicio. En la vista de información de la consola de especialista de ASMS podrá visualizar los casos relacionados al hacer clic en el ícono de relación. |

Convertir a

|) Buscar por caso y asunto | | ~ | | | ₹U | MPIAR | FILTROS | EXPORTAR | OPCIONES DE COLUMNA 🗸 | = | III III () |
|---|--------------|-------------------|------------------|----|----------------------|-------|--------------------------|----------|-----------------------|-------------|------------|
| Coso | Proyecto | Estado | i Tipo de coso | | Fecha de registro | ÷ | Asunto i | Razón | : Cliente | : | Compañía |
| • <u>CH-6207</u> | 🚡 Soporte ES | finalizado | Cambios | Ψ. | 29/12/2022, 10:39:35 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u> </u> | Empresa AT |
| • IT-6185 | 🖺 Soporte ES | Registrado | Incidentes | ¥ | 22/12/2022, 10 57:58 | | ServicioS >> categorial1 | | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso AT |
| Opciones del caso X | 🚡 Soporte ES | finalizado | Combios | v | 9/12/2022, 8:11:52 | | ugt | | Cliente 1 | <u>чн</u> | Empreso AT |
| Combios | 🗄 Soporte ES | Inicializa | Combios | Ŧ | 5/12/2022, 19:37:39 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>uli</u> | Empresa AT |
| Problemos | Soporte ES | ivicializa | Cambios | ٣ | 5/12/2022, 8:46:01 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 12 | <u>نان</u> | Empreso AT |
| Requerimientos de Servicio | Soporte ES | inicializa | Cambios | ¥ | 5/12/2022, 8:41:37 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>نان</u> | Empreso AT |
| Crear relacionado | 🖺 Soporte ES | inicializa | Cambios | ٣ | 2/12/2022, 18 14:40 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 12 | <u>نان</u> | Empreso AT |
| Q Buscor similares | Soporte ES | proceso | Combios | ٣ | 25/11/2022, 8:09:52 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | * | Empreso AT |
| Añadir nota | 🛎 Soporte ES | Registrado | Cambios | ٣ | 22/11/2022, 9:06:12 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>uli</u> | Empreso AT |
| Campios masivos Descargar archivos adjuntos | 🚡 Soporte ES | Seguimiento combi | Cambios | Ŧ | 18/8/2022, 16:35:08 | | Servicio5 >> Roiz 1 | | Cliente 1 | | Empresa AT |
| • <u>R0-4524</u> | 🗟 Soporte ES | proceso | Requerimiento de | ¥ | 29/7/2022, 13:37:42 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| • <u>CH-4522</u> | 🚡 Soporte ES | Registrado | Combios | ٣ | 29/7/2022, 13:36:08 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| • <u>CH-4518</u> | Soporte ES | Registrado | Combios | Y | 29/7/2022, 13 16 18 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso AT |

| ¥. | e AB | IERTOS | 00 | ERRADOS | | | | | | н 4 | 1 2 | • н | | Items por pógina 50 🔻 | Tieng | po de corgo 0.71 |
|----|------|--------|------------|---------|---|------------|--|---------|---|--------------------|-----|---------------------|----------------------------|-----------------------|-------|------------------|
| 0 | : | • | <u>B0-</u> | 106 | н | Soporte ES | | proceso | R | lequerimiento de . | ٣ | 13/7/2022, 13:44:15 | Servicio Asms pruebas >> E | Cliente 1 | 1 | Empreso A |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

Crear Relacionado

| Aranda Service Managem | ent | | | | | | | | | | 0 | Crear | 7 0000 |
|---------------------------|------------|---------|--|----|------------|--------|---|------------------------|---------------------|----------------------------------|-----------------------------|-------------|-------------------|
| El Casos ^ | • 🖬 🔇 |), Busi | car por caso y asunto | | ~ | | | | × 1 | IMPIAR FILTROS 👔 REASIGNAR 🕞 EXP | ORTAR OPCIONES DE COLUMNA 🗸 | = | III III 👌 |
| Asignados a mi | | | Caso | 1 | Proyecto | Estodo | 1 | Tipo de caso | Fecho de registro | Asunto Razón | Cliente | : | Compañía |
| De mis grupos | | : | R0-6431 | Ξ. | Soporte ES | Inicia | | Requerimiento de 👻 | 27/2/2023, 16:01:39 | 00 | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| De mis proyectos | | | | - | | _ | | | 07000000 15 50 10 | Pi | | , LL. | |
| Mi calendario (FSC) | | : | • <u>HU-0427</u> | - | Soporte ES | Inicia | | Nequenmiento de Y | 2/12/2023, 15:59:19 | Pionoliid HQ | Cilence 1 | - | Empreso Al |
| Mis oprobaciones | | : | R0-6423 | H | Soporte ES | Inicia | | Requerimiento de 👻 | 27/2/2023, 15:44:58 | Piantilla RQ | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso AT |
| Tareas ~ | | : | • <u>BD-6418</u> | н | Soporte ES | inicia | | Requerimiento de 👻 | 27/2/2023, 14:27:19 | hhg | Cliente 1 | <u>ule</u> | Empresa AT |
| Bose de Conocimiento | | : | • RD-6414 | 8 | Soporte ES | Inicia | | Requerimiento de 👻 | 27/2/2023, 14:20:45 | hhg | Cliente 1 | where | Empreso AT |
| Accesos directos | | : | • <u>B0-6410</u> | ≝ | | INCIO | | Requerimiento de _ 🛛 🔻 | | | | - | |
| 🗊 Cosos obiertos 🚳 | | c | Opciones del caso X) Convertir a V | H | Soporte ES | Inicia | | Requerimiento de _ 👻 | 24/2/2023,18:11:18 | hhg | Cliente 1 | wile' | Empreso AT |
| Vistos personalizadas | | 3 | Crear relacionado | н | Soporte ES | Inicio | | Requerimiento de 👻 | 24/2/2023, 17:37:21 | Servicio Asms pruebos EN | Cliente 1 | white | Empreso AT |
| | | | Incidentes Cambios | H | Soporte ES | Inicio | | Requerimiento de | 24/2/2023,17:23:46 | hhg | Cliente 1 | - | Empresa AT |
| | | | Problemos | н | Soporte ES | Inicia | | Requerimiento de _ + | 24/2/2023, 17:19:59 | hgg | Cliente 1 | white | Empreso AT |
| | | | Requerimientos de Servicio | H | Soporte ES | Inicia | | Requerimiento de 👻 | 24/2/2023,17:17:59 | Plantilla RQ | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empresa AT |
| | | 6 | Buscar similares | н | Soporte ES | Inicio | | Requerimiento de 👻 | 24/2/2023, 16:59:53 | Plantilla RQ | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empresa AT |
| | | | Añadir nota | Ш | Soporte ES | Inicia | | Requerimiento de 👻 | 24/2/2023, 16:52:21 | Servicio Asms pruebos EN | Cliente 1 | <u>ule</u> | Empreso AT |
| | | 4 | Cambios masivos Descargar archivos adjuntos | H | Soporte ES | Inicia | | Requerimiento de 👻 | 24/2/2023,16:47:09 | Servicio Asms pruebas EN | Cliente 1 | <u>ule</u> | Empresa AT |
| | | : | BD-6374 | н | Soporte ES | Inicia | | Requerimiento de 👻 | 24/2/2023, 16:41:01 | Plantilla RQ | Cliente 1 | white: | Empresa AT |
| O CONFIGURACIÓN | Y i | . ABI | ERTOS CERRADOS | | | | | н 4 1 2 3 4 | 5 F H | | Items por página 50 👻 | Teng | po de corgo 57% e |



| Acciones | Descripción |
|-------------------|--|
| Reasignar Caso | Esta acción permite reasignar un caso seleccionado definiendo la razón de la reasignación y el nuevo responsable. Para reasignar casos masivamente, seleccione cada caso marcando la casilla de verificación y en la vista de información de la parte superior de la consola especialista, haga clic en el ícono REASIGNAR . Seleccione la razón de reasignación y el nuevo responsable. Al hacer clic en Guardar , se visualizará una notificación indicando la cantidad de casos reasignados y el especialista al cual se le asignaron. |

| 7 | Buscar por caso y asunto | | | ~ | | | | <i>Y</i> ⊂⊔ | APIAR | FILTROS | DE EXPORTAR | OPCIONES DE COLUMNA 🗸 | ≡ | III III (|
|--------------|----------------------------------|----|------------|--------|-----------------|------------------|----|----------------------|-------|----------------------------|-------------|-----------------------|--------------|------------------|
| | Caso | | Proyecto | Estado | : | Tipo de coso | | Fecha de registro | - | Asunto I | Razón | Cliente | : | Compañía |
| | • <u>CH-6207</u> | H | Soporte ES | | finalizada | Cambios | ٣ | 29/12/2022, 10:39:35 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | - | Empresa AT |
| | • <u>IT-6185</u> | - | Soporte ES | | Registrado | Incidentes | ٣ | 22/12/2022, 10:57:58 | | Servicio5 >> cotegorial1 | | Cliente 1 | wile' | Empreso AT |
| | Opciones del caso × | н | Soporte ES | - | finalizado | Combios | ٣ | 9/12/2022, 8:11:52 | | uyt | | Cliente 1 | <u>ule</u> | Empreso AT |
| | 🖺 Crear relacionado 🗸 🗸 | Ш | Soporte ES | | Inicializa | Combios | ٣ | 5/12/2022, 19:37:39 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | white: | Empresa AT |
| | Reasignar caso | - | Soporte ES | | inicializa | Combios | ٣ | 5/12/2022, 8:46:01 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 12 | <u>uto</u> | Empreso AT |
| | Vacaciones 🔹 | н | Soporte ES | | inicializa | Combios | ٣ | 5/12/2022, 8:41:37 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | white | Empreso AT |
| | Especialista × | ш | Soporte ES | | Iniciolizo | Combios | ٣ | 2/12/2022, 18:14:40 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 12 | ŵ | Empreso AT |
| | Guardar | H | Soporte ES | | ртосево | Combios | Ψ. | 25/11/2022, 8:09:52 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | <u>wik</u> | Empreso AT |
| | Buscor similares Añadir nota | = | Soporte ES | - | Registrodo | Combios | Ŧ | 22/11/2022, 9:06:12 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | <u>wie</u> r | Empreso AT |
| | Cambios masivos | H | Soporte ES | Sec | ulmiento combio | Combios | Ŧ | 18/8/2022, 16:35:08 | | Servicio5 >> Roiz 1 | | Cliente 1 | where | Empresa AT |
| | Descargar archivos adjuntos | = | Soporte ES | | proceso | Requerimiento de | Ŧ | 29/7/2022, 13:37:42 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso AT |
| | • <u>CH-4522</u> | 10 | Soporte ES | - | Registrado | Combios | * | 29/7/2022, 13:36:08 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | wile' | Empresa AT |
| | • <u>CH-4518</u> | - | Soporte ES | - | Registrado | Combios | ٣ | 29/7/2022, 13:16:18 | | Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | <u>ali</u> | Empreso AT |
| | • <u>CH-4225</u> | 11 | Soporte ES | | proceso | Combios | ٣ | 19/7/2022, 10:18:31 | | Servicio Asms pruebas >> E | | Cliente 1 | wile' | Empreso AT |
| | • <u>R0-4106</u> | H | Soporte ES | | proceso | Requerimiento de | ٣ | 13/7/2022, 13:44:15 | | Servicio Asms pruebas >> E | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| Y . (| ABIERTOS CERRADOS | | | | | × + 1 | 2 | н | | | Ite | ems por página 🛛 🔻 | Tiempi | a de corpo O Bla |

| | Q Bus | car por | caso y asunto | | | ~ | | | | | Yr L | IMPIAR FILTROS | EXPORTAR | OPCIONES DE COLUMNA 🗸 | = | III III 🔮 |
|-----|-------|---------|----------------|----|------------|---|-------------------|---|------------------|-----|----------------------|--|----------|-----------------------|-------------|----------------|
| | | | Caso | : | Progecto | | Estado | : | Tipo de caso | | Fecha de registro | Información - | × | Cliente | : | Compañía |
| | : | • | CH-6207 | = | Soporte ES | | finalizado | | Combios | ×. | 29/12/2022, 10:39:35 | Proyecto: Soporte ES | | Cliente 1 | N. | Empreso AT |
| | : | • | | ≞ | | | Registrado | | Incidentes | * | 22/12/2022, 10:57:58 | Responsable: especialista01 Grupo: Grupo especialista | | | - | |
| | : | • | CH-6123 | н | Soporte ES | | finalizado | | Combios | Ŧ | 9/12/2022, 8:11:52 | Tipo: Incidentes | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| | : | • | <u>CH-6090</u> | 王 | Soporte ES | | inicioliza | | Combios | ٣ | 5/12/2022, 19:37:39 | Vacaciones | • | Cliente 1 | <u>ulir</u> | Empreso AT |
| | ; | • | CH-6082 | H | Soporte ES | | iniciolizo | | Cambios | Ŧ | 5/12/2022, 8:46:01 | Nuevo responsoble Especialista | × | Cliente 12 | wite: | Empreso AT |
| | : | • | <u>CH-6080</u> | H | Soporte ES | | Inicioliza | | Cambios | ¥ | 5/12/2022, 8:41:37 | Guard | or | Cliente 1 | <u>ule</u> | Empresa A |
| | : | • | CH-6078 | H | Soporte ES | | inicioliza | | Combios | ٣ | 2/12/2022, 18:14:40 | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 12 | ale. | Empreso A |
| | : | • | <u>CH-6014</u> | H | Soporte ES | | proceso | | Combios | Ŧ | 25/11/2022, 8.09.52 | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>ule</u> | Empreso A |
| | : | • | CH-5938 | H | Soporte ES | | Registrado | | Cambios | ٠ | 22/11/2022, 9:06:12 | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>ale</u> | Empreso A |
| | : | • | <u>CH-5089</u> | H | Soporte ES | | Seguimiento combi | • | Cambios | Ŧ | 18/8/2022, 16:35:08 | Servicio5 >> Roiz 1 | | Cliente 1 | - | Empreso A |
| | : | • | <u>R0-4524</u> | H | Soporte ES | | proceso | | Requerimiento de | | 29/7/2022, 13:37:42 | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | wite: | Empreso A |
| | : | • | CH-4522 | ≞ | Soporte ES | | Registrado | | Combios | Ŧ | 29/7/2022, 13:36:08 | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>ule</u> | Empreso A |
| | : | • | <u>CH-4518</u> | Ξ | Soporte ES | | Registrado | | Combios | Ŧ | 29/7/2022, 13:16:18 | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | - | Empreso A |
| | : | • | CH-4225 | ≞ | Soporte ES | | proceso | | Combios | Ŧ | 19/7/2022, 10:18:31 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | - | Empreso A |
| | : | • | <u>R0-4106</u> | 20 | Soporte ES | | proceso | | Requerimiento de | | 13/7/2022, 13:44:15 | Servicio Asms pruebos >> E | | Cliente 1 | witer | Empreso A |
| ¥î. | ABI | ERTOS | CERRADOS | | | | | | н н | 1 2 | н | | It | ems por página 50 🔻 | Tiemp | o de corgo 0.6 |

| Acciones | Descripción |
|---------------------|---|
| Buscar similares | Esta acción permite buscar casos similares con el caso seleccionado. En la vista de información podrá visualizar la información básica y detalles de los casos similares encontrados. |
| Añadir Nota | Esta acción permite incluir una nota para el caso seleccionado. Se habilita la ventana Nota, donde podrá incluir la información requerida y agregarla. |
| | Esta acción permite realizar cambios en los casos seleccionados. Los cambios se efectuarán sobre las propiedades comunes del caso como estados, razones, notas, archivos adjuntos, grupo responsable, responsable, fecha de agendamiento y campos adicionales obligatorios. 1. Al seleccionar la opción Cambios masivos se habilita la ventana correspondiente. 2. Seleccione las propiedades a agregar y/o modificar, como por ejemplo el estado, razón, el responsable. 3. Al hacer clic en el botón Siguiente debe completar la información de los campos adicionales en caso de que se requieran. |
| Cambios Masivos | Nota: los campos adicionales se habilitan si se seleccionan casos que se encuentren en el mismo proyecto, tipo de caso, modelo y estado, adicional solo se visualizan los campos adicionales obligatorios. Finalmente haga clic en el botón Guardar para realizar la actualización masiva sobre los casos seleccionados Nota: Algunas opciones pueden estar deshabilitadas por las siguientes casusas: Estado y razón: cuando selecciono casos que se encuentran en diferente proyecto, tipo de caso, modelo y/o estado (No es posible hacer cambios masivos a estados finales). Responsable: cuando selecciono casos que NO tienen asignado el mismo grupo de especialista. Nota: Para el cambio de estado se evaluará también los comportamientos del nuevo estado y se solicitarán los campos correspondientes configurados en el estado |

| | Q Buscar por caso y asunto | ~ | | | | | REASIGNAR | |
|---|---|---------------------|---|-----|--|---|--|----------|
| | RQ-4524 Servicio Asms pruebas EN >> Estructura EN | 29/7/2022, 13:37:42 | Condición: ABIERTO | | Detolles | | Historial | |
| | Proyecto: Saporte ES Servicio: Servicio Asms pruebas EN | | Cliente 1 | 1 | RQ-4524 | proceso | Progreso 1399336.58% | - |
| | Casos similares (50) | | | × | 29/7/2022, 13:37:42 | Soporte ES | Requerimiento de Servicio | |
| | RQ-6431 aa Progecte: Seporte ES Servicio: Servicio: Aema | 27/2/2023, 16:01:39 | Condición: ABIERTO Cliente: Cliente 1 | ≝: | especialista01 Solicitanteeee () Cliente 1 Cl No hay información | especialistoll Cliente () Cliente 1 | Servicio Asms pruebas EN Compañia () Empreso AT | |
| | RQ-6427 Plantilla RQ Progetta: Separte ES Servicio: Servicio: Asma | 27/2/2023,15:59:19 | Condición: ABIERTO Cliente: Cliente 1 | ≣: | Detalles del caso Asunto ot. | unture EN | | ^ |
| | RQ-6423 Plantilla RQ Progecta Soporte ES Servicio: Servicio Asma | 27/2/2023,15:44:58 | Condición: ABIERTO Cliente: Cliente 1 | | Descripció | in | Solución | |
| | RQ-6418 hhg Progecte: Seporte ES Servicio: Servicio: Asma | 27/2/2023,14:27:19 | Condición: ABIERTO Cliente: Cliente 1 | ≝: | pruebas de funcionalidad, model edición service pruebas | os y servicios. | | |
| | RQ-6414 hing Progecto: Soporte ES Servicio: Servicio Arme | 27/2/2023, 14:20:45 | Condición: ABIERTO Cliente: Cliente 1 | ± : | | | | |
| | RQ-6410 | 27/2/2023, 10:39:57 | Condición: ABIERTO | | 0 Adjuntos | | ADJUNTAR AF | ichivo 🕨 |
| | Proyecto: Soporte ES Servicio: Servicio Asma | | Cliente 1 | ≣: | | | Ver | ditor |
| T | | | | | | | | |

الله ج ج الله الله

| Aranda Service Management | t. | | | | | | | | | | | | | | | Creor | |
|------------------------------|----------|------|---|---|---|-----------|--------|------------|----------|----------------------|---------------------|---|----------------------------|----------|-------------------|---------|------------------|
| E Cosos ^ | | | | | | | | | | | | | FILTROS | EXPORTAR | | Ξ | 11 III () |
| Asignados a mi | | | | : | | | | | Н т | | | : | Asunto E | | Cliente | 1 | Compañía |
| De mis grupos | | : | • | | н | | | Protzodo | | | | | Servicio Asms pruebos EN | | | - | Empreso AT |
| Mi calendario (FSC) | | | • | | | | | Registrado | | | | | | | | - | Empresa AT |
| Mis aprobaciones | | | • | | H | Soporte E | s | freizedo | | Cambios + | 9/12/2022, 8 11 52 | | | | | - | Empreso AT |
| Toreos ~ | | | • | | н | Soporte | Nota | | | | × | | | | | <u></u> | Empreso AT |
| Base de Conocimiento | | : | • | | н | Soporte | Nota | | | ¿La nota es pública? | NO | | Servicio Asms pruebos EN | | | <u></u> | Empreso AT |
| Accesos directos | | 1 | • | | н | Soporte | BIŲ | | I | | | | | | | <u></u> | Empreso AT |
| 🔝 Cosos abiertos 🥹 | | : | • | | н | Soporte | Prueba | | | | | | Servicio Asms pruebos EN _ | | | - | Empreso AT |
| III Vistos personalizados | | : | • | | н | Soporte | | | | | | | | | | - | Empreso AT |
| | | : | • | | н | Soporte | | | | | | | Servicio Asms pruebos EN | | | * | Empreso AT |
| | | 1 | • | | н | Soporte | | | | | Agregar Nota | | | | | - | Empreso AT |
| | | | • | | н | Soporte | | | | | | | Servicio Asms pruebos EN | | | - | Empreso AT |
| | | : | • | | н | Soporte E | s | Registrado | | Cambios 💌 | 29/7/2022, 13:36:08 | | | | | - | Empresa AT |
| | | : | • | | н | | | Registrado | | | | | Servicio Asms pruebos EN | | | - | Empreso AT |
| | | : | • | | н | | | proceso | | | | | | | | - | Empreso AT |
| | | - | • | | н | | | proceso | | | | | | | | - | Empreso AT |
| O configuración | 7 | ABIE | | | | | | | | × • 1 2 | * * | | | Item | s por página SO 🔹 | Tempo | de corgo., 0.80s |

Cambios Masivos

| Aranda Service Managemen | t | | | | | | | | | | | | | | Q | Crear | caso 👔 |
|-----------------------------|---|-------|---|---|---|------------------------|--|---------------------|--|-------------------------|---|---|--------------------------|----------|-----------------------|-------------|----------------|
| Casos A | | | | | | | | | | | | | RLTROS | EXPORTAR | OPCIONES DE COLUMNA 🗸 | = | III III 🧿 |
| Asignadas a mi | | | | : | | | | | E Tipo de coso | | | : | Asunto : | | : Cliente | : | |
| De mis grupos | | : | • | ; | 5 | Soporte E ^e | _ | | Contra | | | 1 | Servicio Asms pruebos EN | | | - | |
| | | | • | | | Soporte E | Cambios masivos | | | | × | | | | | white | |
| Mis aprobaciones | | : | | ; | 5 | Soporte E | Realice los combios sobre los que no se puedan hacer comb | cosos s bios por | seleccionados, si algunos opcia que los casos están en modelo | iones api los o gruș | orecen deshabilitados es posible pos diferentes. | | | | | wile' | |
| Aprobaciones pendientes | • | 1 | | 3 | 5 | Soporte E | Estado Seleccione | • | Razón Seleccione | • | rupo responsable Grupo especialista 🔹 | | | | | NILY. | |
| | | 1 | • | ; | 6 | Soporte E | Responsable especialsop1 | • | | | | | | | | white | |
| | | | • | 1 | 5 | Soporte E | Afladir nota | | | | | | | | | - | |
| Cosos obiertos 🚳 | | | • | | 5 | Soporte E | | | | | PRVADO PÚBLICO | | Servicio Asms pruebos EN | | | - | |
| | | 1 | • | 3 | 6 | Soporte E | B <i>I</i> ⊻ ≣ ≣ | | | | | | | | | white | |
| | | | • | 1 | 5 | Soporte E | | | | | | | Servicio Asma pruebos EN | | | - | |
| | | : | • | 1 | 5 | Soporte E | | | | | | | | | | <u>ale</u> | |
| | | | • | 1 | 6 | Soporte E | | | | | | | Servicio Asma pruebos EN | | | <u>ate</u> | |
| | | | • | | 5 | Soporte E | 0 Adjuntos | | | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 | | | | | - | |
| | | | • | | 6 | Soporte E | | | | C | ancelar Guardar | | Servicio Asms pruebos EN | | | - | |
| | | | • | 3 | 8 | Soporte ES | | proces | Contros | | ▼ 19/7/2022, 10:18:31 | | | | | - | |
| | | | • | ; | 5 | | | proces | e Requerimien | | | | | | | <u> vir</u> | |
| O CONFIGURACIÓN | | • ABI | | | | | | | | • | 12 • • | | | iter | ns por página 50 💌 | Temps | de corps 0.80s |



| • 🖬 | Q B | uscar p | or caso y asunto | | | × | | | | | Y. LIM | PIAR F | FILTROS | EXPORTAR | 0 | PCIONES DE COLUMNA 🗸 | = | # # ³ |
|-----|-----|-------------|--|---|---|------------|--------------------|--------|--------------------|----|----------------------|--------|----------------------------|----------|----------|----------------------|--|------------------|
| | | | Casa | : | | Proyecto | Estado | : | Tipo de caso | | Fecha de registro | : | Asunto | Razón | : | Cliente | : | Compañía |
| | : | • | CH-6207 | | М | Soporte ES | finalizado | | Cambios | ٣ | 29/12/2022, 10:39:35 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | - | Empresa AT |
| | : | • | <u>IT-6185</u> | | H | | Registrado | | | ٠ | | | | | | | will will be a construction of the second se | |
| | : | • | CH-6123 | | н | Soporte ES | finolizado | | Cambios | ٣ | 9/12/2022, 8:11:52 | | uyt | | | Cliente 1 | <u>ulu</u> | Empresa AT |
| | | £ĩ R | Opciones del caso X rasignar caso V | | н | Soporte ES | Inicializa | | Combios | ¥ | 5/12/2022, 19:37:39 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | 1 | Empresa AT |
| | | \$ 0 | ambios masivos | | М | Soparte ES | Inicializa | | Combios | • | 5/12/2022, 8:46:01 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 12 | - | Empresa AT |
| | | @ D | escargar archivos adjuntos | | М | Soporte ES | Inicializa | | Combios | Ŧ | 5/12/2022, 8:41:37 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | 1 | Empresa AT |
| | : | • | CH-6078 | | н | Soporte ES | Inicializa | | Combios | ٣ | 2/12/2022, 18:14:40 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 12 | - | Empreso AT |
| | : | • | CH-6014 | | Ш | Soporte ES | proceso | | Combios | w. | 25/11/2022, 8:09:52 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | * | Empreso AT |
| | : | • | CH-5938 | | Ш | Soporte ES | Registrado | | Combios | w. | 22/11/2022, 9:06:12 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | <u>uli</u> | Empreso AT |
| | : | • | CH-5089 | | H | Soporte ES | Seguimiento combio | , | Combios | Ŧ | 18/8/2022, 16:35:08 | | ServicioS >> Raiz 1 | | | Cliente 1 | | Empresa AT |
| | : | • | R0-4524 | | 1 | Soporte ES | proceso | | Requerimiento de | Ŧ | 29/7/2022,13:37:42 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | <u></u> | Empresa AT |
| | : | • | CH-4522 | | н | Soporte ES | Registrado | | Combios | Ŧ | 29/7/2022, 13:36:08 | | Servicio Asms pruebas EN | | | Cliente 1 | * | Empresa AT |
| | : | • | CH-4518 | | в | Soporte ES | Registrado | | Cambios | ¥. | 29/7/2022, 13:16:18 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | <u>uli</u> | Empreso AT |
| | : | • | CH-4225 | | н | Soporte ES | proceso | | Combios | Ŧ | 19/7/2022, 10:18:31 | | Servicio Asms pruebas >> E | | | Cliente 1 | 1 | Empresa AT |
| T: | • / | BIERTO | S CERRADOS | | | | Archivo de | escarg | ado exitosamente 🗙 | | | | | | Items po | r página 🛛 🔻 | Tiemp | a de corgo 0.80a |

| 🔛 Archi | vos_Adjunt | os_Casos.zip (co | opia de eva | luación) | | | | | | | | - | | × |
|---------|------------|------------------|--------------|--------------|----------|------------|-----------------|--------------|------------|----------------|---------------------|--------|------|-----|
| Archivo | Ordenes | Herramientas | Favoritos | Opcione | s Ayuda | 1 | | | | | | | | |
| - | | | | hill | | 10 | | | | EEE. | | | | |
| Añadir | Extraer e | n Comprobar | Ver | Eliminar | Buscar | Asistente | Información | Buscar virus | Comentario | auto extraíble | | | | |
| ↑ [| 💶 Archivo | s_Adjuntos_Ca | sos.zip - ar | chivo ZIP, t | amaño de | escomprimi | do 1.538.612 by | tes | | | | | | ~ |
| Nombre | | | | ~ | | | | | Tamañ | io Comprimido | Тіро | Modifi | cado | CRC |
| | | | | | | | | | | | Carpeta de archivos | | | |
| 4981 | | | | | | | | | 47.82 | 33.410 | Carpeta de archivos | | | |
| 4982 | | | | | | | | | 728.68 | 723.828 | Carpeta de archivos | | | |
| 4983 | | | | | | | | | 762.11 | 10 759.131 | Carpeta de archivos | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

Vista mi calendario (FSC)

La vista FSC (Forward Schedule of change) muestra el calendario con la programación de los cambios que fueron aprobados con sus respetivas fechas para cada una de las etapas. Ver 5.1 Tiempos y costos

1. Para visualizar el calendario de cambios, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de **Casos** del menú principal, seleccione la opción mi calendario (FSC):



2. En la vista de información podrá filtrar la consulta por número de cambio, proyecto, etapas, fecha de inicio y fecha final.

Cómo Visualizar tareas

1. Para visualizar las tareas asociadas a casos, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de **Tareas** del menú principal, seleccione un criterio de consulta como tareas abiertas, cerradas, mis tareas, tareas de mis grupos y tareas de mis proyectos.

| Aranda Service Manager | nent | | | | | | | | | | | | | | | | | | Crear caso |
|---------------------------|------|------|--------|-----------|----------------|---|---------|----|---------------------------|------------|---------|------------|--------|---------------------|-----------|----------|--------------------|--------|-----------------------|
| Casos v | • | ¥ (|) Busc | ar por ta | ea y asunto | | | ~] | | | | | ¶r LIM | PIAR FILTROS | REASIGNAR | EXPORTAR | OPCIONES DE COL | JMNA 🗸 | = 111 = |
| Tareas ^ | | | | | Tarea | : | Caso | : | Tipo de caso | Proyecto | | Estodo | : | Fecha de registro | : Asunto | | Razón | : | Responsable |
| Asignados a mi | | | : | H | <u>TS-6434</u> | | RQ-6431 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 16:01:39 | toreo3 | | | | Especialista |
| De mis grupos | | | ÷ | Ш | <u>TS-6433</u> | | RQ-6431 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 16:01:39 | tarea2 | | | | especialista4 |
| Base de | | | : | | <u>TS-6432</u> | | RQ-6431 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 16:01:39 | toreo | | | | Especialisto3 |
| Concernienco | | | ÷ | Ш | <u>TS-6430</u> | | RQ-6427 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 15:59:19 | tarea3 | | | | Especialista |
| Casos abiertos 🥹 | | | ÷ | Ξ. | <u>TS-6429</u> | | RQ-6427 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 15:59:19 | tarea2 | | | | especialista4 |
| Vistos personolizadas | | | : | H | <u>TS-6428</u> | | RQ-6427 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 15:59:19 | toreo | | | | Especialisto3 |
| | | | : | 3 | <u>TS-6426</u> | | RQ-6423 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 15:44:58 | toreo3 | | | | Especialisto |
| | | | ÷ | Ш | <u>TS-6425</u> | | RQ-6423 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 15:44:58 | toreo2 | | | | especialisto4 |
| | | | ÷ | Ξ. | <u>TS-6424</u> | | RQ-6423 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 15:44:58 | torea | | | | Especialisto3 |
| | | | : | = | <u>TS-6421</u> | | RQ-6418 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 14:27:19 | tarea3 | | | | Especialista |
| | | | ÷ | в | <u>TS-6420</u> | | RQ-6418 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 14:27:19 | toreo2 | | | | especialisto4 |
| | | | : | н | <u>TS-6419</u> | | RQ-6418 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 14:27:19 | toreo | | | | Especialisto3 |
| | | | | ж | <u>TS-6417</u> | | RQ-6414 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 14:20:45 | tarea3 | | | | Especialista |
| | | | ÷ | н | <u>TS-6416</u> | | RQ-6414 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 14:20:45 | tarea2 | | | | especialista4 |
| | | | | в | TS-6415 | | RQ-6414 | | Requerimiento de Servicio | Soporte ES | | Registrado | | 27/2/2023, 14:20:45 | tarea | | | | Especialisto3 |
| | | | ; | Ξ. | | | RQ-6410 | | Requerimiento de Servicio | | | Registrado | _ | | | | | | Especialista |
| CONFIGURACIÓN | | . AB | ERTOS | O CERF | ADOS | | | | | н | 4 1 2 3 | 45 × M | | | | 1 | tems por pógina 50 | • | Tiempo de carga 0.6 |

2. Después de seleccionar el criterio, En la vista de información podrá visualizar el listado de tareas de acuerdo al filtro seleccionado y efectuar las siguientes actividades:

• Aplicar filtros por proyecto y tipo de caso; por columna y por vencimiento

- Buscador por caso
- Organización de información por rejilla, tarjeta y tablero

▷ Nota: Los criterios de consulta y filtros de tareas son los mismos utilizados para consultar la información de los casos.

Cómo Visualizar el listado personalizado

1. Para consultar las vistas personalizadas que se hayan configurado previamente desde la consola de administración, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de Listado personalizado del menú principal, seleccione una opción para filtrar la información asi:

| Aranda Service Manageme | ent | | | | | | | | | | | | | | | | irear caso |
|---|-----|----------|--------------------|---|-----------|------------|---|-----------|-------------------------|--------------------------|---|------------------|---|---------------|---|----------|-----------------------|
| ← Regresor | • 0 | Buscar p | oor tarea y asunto | | | | | | | | | | Ŷ | IPIAR FILTROS | REASIGNAR | EXPORTAR | = ::: ૽ |
| ACCESOS DIRECTOS | | | Categoría | 1 | Cliente | : | | Localidad | Responsable | Servicio | : | Caso | : | Estado | 1 | | |
| Vistas personalizadas | | : | Estructure EN | | Cliente 1 | silie - | = | | Especialista | Servicio Asms pruebas EM | | R0-6220 | | proce | 50 | | |
| Soporte ES Benuerimientos de servicio | | : | Estructura EN | | Cliente 1 | | 1 | | APPLICATION ADMINISTRA | Servicio Asms pruebos EM | | R0-6208 | | Soluc | ion in the second se | | |
| Visto et go | | : | Estructura EN | | Cliente 1 | <u> 11</u> | в | | Especialista | Servicio Asms pruebos EM | | R0-5913 | | proce | 50 | | |
| | | : | Estructura EN | | Cliente 1 | | 1 | | Especialista | Servicio Asms pruebos EM | | • <u>R0-5911</u> | | Soluc | ion in the second se | | |
| | | : | Estructura EN | | Cliente 1 | - | н | | Especialista | Servicio Asms pruebos EM | | R0-5909 | | proce | 50 | | |
| | | : | Estructuro EN | | Cliente 1 | | = | | Especialista | Servicio Asms pruebos EM | | • <u>R0-5907</u> | | proce | 50 | | |
| | | : | Estructura EN | | Cliente 1 | | ш | | Especialista | Servicio Asms pruebas EM | | R0-5905 | | Soluc | ion | | |
| | | : | Estructura EN | | Cliente 1 | | = | | Especialisto | Servicio Asms pruebos EM | | R0-5903 | | proce | 50 | | |
| | | : | Estructure EN | | Cliente 1 | | = | | Especialista | Servicio Asms pruebos EM | | R0-5901 | | Soluc | ion | | |
| | | : | Estructuro EN | | Cliente 1 | | = | | Especialista | Servicio Asms pruebos EM | | RQ-5899 | | Soluc | ion in the second se | | |
| | | : | Estructura EN | | Cliente 1 | <u></u> | = | | Especialista | Servicio Asms pruebos EM | | R0-5895 | | proce | 50 | | |
| | | : | Estructura EN | | Cliente 1 | | 1 | | Especialisto | Servicio Asms pruebos EM | | R0-5892 | | proce | 50 | | |
| | | : | Estructuro EN | | Cliente 1 | - | в | | Especialista | Servicio Asms pruebas EM | | BO-5890 | | proce | 50 | | |
| | | : | Estructuro EN | | Cliente 1 | - | н | | APPLICATION ADMINISTRA. | Servicio Asms pruebos EM | | BO-5888 | | proce | 50 | | |
| | | : | Estructuro EN | | Cliente 1 | - | н | | APPLICATION ADMINISTRA | Servicio Asms pruebas EM | | RO-5886 | | Soluc | lon | | |
| | | | | | | | - | | | | | | | | | | |
| | T: | AB | HERTOS () CERRADOS | | | | | | H 4 1 3 | 23 • • | | | | | Items por pógina | 50 🔻 | Tiempo de corgo 1.63e |

Crear un caso

Crear un caso

Creando un Caso

1. Para Crear un caso, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en el menú encabezado, seleccione el botón **Crear Caso**. Se habilita el formulario para ingresar la información del nuevo caso (según lo configurado en la consola de administración).

| | Aranda Service Manager | nent | | | | rear caso | | 2 |
|-----|---------------------------|------|---------------------------------------|--------------|---|-----------|----|---|
| E | Casos ^ | • | Información de la atención al cliente | | ^ | ^ | := | Í |
| Asi | gnados a mi | | Proyecto (") | Tipo (*) | | | | < |
| De | mis grupos | | Soporte ES | × Seleccione | Ŧ | | | 1 |
| De | mis proyectos | | Categorización del caso | | ^ | | | _ |

| Mi calendario (FSC) | | | |
|-------------------------|---|--|---|
| | Servicio (*) | Categoría (*) | |
| MIS aprobaciones | Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora | Seleccione las categorías | Q |
| Aprobaciones pendientes | L.C | | |
| Tareas 🗸 | Información del cliente | | ^ |
| | Solicitante Cliente | Compañía Cl | SLA |
| Base de Conocimiento | Digite por lo menos una letr + Digite por lo me | nos una letr + Digite por lo menos una letr + Digite por lo me | enos una letra o Pendiente por asignación 👁 |
| | Información hásica | | |
| esos directos | mornación busica | | |
| Casos abiertos 🥝 | Estado | Razón | |
| Vistas personalizadas | Seleccione | ▼ Seleccione | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |
| | Grupo responsable | Responsable | |
| | Calaastaa | C=1===1=== | |
| | 0 Adjuntos | | |
| | | | |
| | | | Ir al Listado Cancelar Guarda |
| CONFIGURACIÓN | | | |

Modificar Formato

2. Durante la configuración del proyecto en consola de administración de ASMS podrá activar el check box del filtro FILTERCASEUSER, ingresando en la sección de **Configuración General** del menú principal, seleccione la opción **Ajustes**, en la vista detalle defina la opción service desk y active el valor correspondiente.

| Arar Serv | nda /ice M | anagement | Configuración * 💰 👌 🔊 Claudia parra Soporte |
|--------------------------|----------------------|---|--|
| | Q | ServiceOesk 💌 | Z ₁ Detalles |
| Configuración General | • | FilterCaseUser | |
| Proyectos | ۲ | proyecto | Nombre FilterCaseUser |
| Ajustes | 莊 | StorageQueue | Descripción |
| Licencies | 1 | Cadena de conexion para manejo de colas (Queues). | Defina si la creacion de casos se hara teniendo en cuenta el usuario o el proyecto |
| Roles | ٢ | SpecialistLogoutURL | <i>h</i> |
| Catálogos | | Uri para cierre de sesión | Valor |
| LDAP | | Customeri occuttibi | |
| Registro de Eventos | Ē | Uri para cierre de sesión | |
| Servidores de Salida | | | |
| Banners | P | TranslationTemplatePassword | <u> </u> |
| - | | It ≺ Página t de t ► 11 | Guardar |

3. Al crear un caso en la consola de especialista ASMS, se visualiza un cambio en el orden de las secciones, información cliente y categorización del caso. se visualiza de la siguiente manera :

| Información de la atención al cliente | | | | | ^ |
|--|----------------------|-------------------|--------------------------|------------|---------------|
| Proyecto (*) | | Tipo (*) | | | |
| Soporte | • | Incidentes | | | • |
| Categorización del caso | | | | | ^ |
| Servicio (*) | | Categoría (") | | | |
| Soporte | × | Cambios | | | Q, |
| Información del cliente | | | | | ^ |
| Cliente Compañía | Ci | | SLA | Contrato | |
| Digite por lo menos una letr $ +$ Digite por lo menos una le | tr + Digite por lo m | ienos una letra o | Pendiente por asignación | Seleccione | • |
| Información básica | | | | | ^ |
| stado | | Razón | | | |
| Registrado | • | Caso Registrad | 0 | | • |
| Prupo Responsable | | Responsable | | | |
| 0 Adjuntos | | | | ADA | UNTAR ARCHIVO |

Agregar archivos

4. En el formulario de Crear caso en la consola especialista ASMS, seleccione la opción Adjuntar Archivo, para agregar uno o más documentos al caso.

5. Se habilita la ventana Adjuntar archivo. Haga clic en el botón Examinar y escoja los archivos que desea incluir al caso. Incluya una descripción de los documentos adjuntos.

| Adjuntar arch | ivo | × |
|---------------|--------------------------------------|------------------|
| Examinar | Guia de instalación ASMS v1.1.docx 🛞 | |
| | | 1 Adjuntos |
| Manual Especi | alista AMS | |
| PRIVADO PÚBLI | CO | Adjuntar archivo |

6. Defina el estado de los archivos:

- PRIVADO: Visible únicamente para los especialistas.
- PÚBLICO: Visible para usuarios y especialistas.

7. Finalmente haga clic en el botón **Adjuntar archivo**. Si desea eliminar algún archivo lo puede hacer desde la lista de archivos haciendo clic en el icono eliminar.

▷ Nota: 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 (ASMSAPI). 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.

Tipos de archivos permitidos: 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.

Guardar un caso como plantilla

8. Para guardar la parametrización de un caso como plantilla, en el formulario de Crear caso en la consola especialista ASMS, complete información básica del caso (proyecto, tipo de caso servicio, categoría, cliente, estado, entre otros); seleccione la opción **Guardar Plantilla**.

| Aranda Service Managem | ent | | | |
|---------------------------|--|--------------------------------|-----------------------------------|--|
| Casos ^ | Información de la atención al cliente | | | C Seleccionar Plantilla |
| Asignados a mi | Proyecto (*) | | Tipo (*) | 🖾 Guardar Plantilla |
| De mis grupos | Soporte ES | × | Requerimientos de Servicio | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |
| De mis proyectos | Categorización del caso | | | ^ |
| Mi calendario (FSC) | Servicio (") | Categoría (") | Contrato | |
| Mis aprobaciones | Servicio Asms pruebas EN | × Estructura EN | Q Seleccione | L |
| Aprobaciones pendientes | Información del cliente | | | ^ E |
| Bose de ≈ Conocimiento | Solicitanteeee (*) Cliente () Digite por lo menos una letr + Cliente 1 Ubicación | Compañía 🜒 × + 👁 Empresa AT | Ci (*) 👔 🗙 🕂 👁 Service-AT_pruebas | SLA X Pendiente por asignación |
| Accesos directos | Digite por lo menos una letra o | | | |
| Vistas personalizadas | Información básica | | | ^ |
| loud I | Estado | | Razón | ~ |
| | 0 Adjuntos | | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 |
| O CONFIGURACIÓN | | | | il Listado Cancelar Guardar |

9. Se habilita la ventana plantilla donde podrá diligenciar el nombre de la plantilla. Al terminar haga clic en el botón **Guardar**.

Crear un caso a partir de una plantilla.

10. Para crear un caso a partir de una plantilla, en el formulario de Crear caso en la consola especialista ASMS, defina un proyecto y tipo de caso; seleccione la opción **Seleccionar plantilla**.

11. Se habilita la ventana **plantilla** donde podrá seleccionar los datos de la plantilla creada previamente.

Nota: Se listarán únicamente las plantillas que no están marcadas como plantillas de acción programada en la consola administración / Service Management / Plantillas.

| | Aranda Service Managem | ent | | | | | | Сге | ar caso | • |
|-------|---------------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------|-----------|---|
| | Casos ^ | Información de la ate | nción al cliente | | | | | Seleccior | Plantilla | Ì |
| Asi | jnados a mi | Proyecto (*) | | | Tipo (") | | | Guardar F | Plantilla | |
| De | nis grupos | Soporte ES | | × | Requerimientos de Servicio | | | | | 1 |
| De | nis proyectos | Categorización del co | 150 | | | | | ~ | | _ |
| Mio | alendario (FSC) | Servicio (*) | | Categoría (*) | | Contrato | | | | |
| Mis | aprobaciones | Digite por lo menos una letr | a o tecla espaciadora | Seleccione las categorías | Q | Seleccione | | T | | |
| Apr | obaciones pendientes | Información del client | te | | | | | ~ | | |
| | Tareas \checkmark | Caliaitente | Cliente | Compañía | CI | | C1.4 | | | |
| | Base de Conocimiento | Digite por lo menos una letr. | + Digite por lo men | os una letr + Digite por lo men | ios una letr + Digite por | r lo menos una letra o | Pendiente por asignación | ۲ | | |
| Acces | os directos | Información básica | | | | | | ^ | | |
| Elc | asos abiertos 2 | Estado | | | Razón | | | | | |
| Ξ v | istas personalizadas | Seleccione | | V | Seleccione | | | w. | | |
| | | Grupo responsable | | | Responsable | | | | ~ | |
| | | 0 Adjuntos | | | C-Ii | | | | ÷. | |
| | | o Adjuntos | | | | | ROOTIN | Jancini Vo J | | |
| 0 | ONFIGURACIÓN | | | | | Ir al Lista | ado Cancelar | Guarda | ar | |

12. Al hacer clic en el botón Aplicar se cargarán automáticamente los datos predefinidos en cada uno de los campos.

| ASMS | | |
|--------------------|-------------------------------------|---|
| Estado: | Registro y Categorización | |
| Categoría: | Sugerencia de modificación o cambio | |
| Servicio: | Aranda Service Management | |
| Impacto: | High | |
| Urgencia: | No hay informacion | |
| Prioridad: | No hay informacion | |
| Grupo Responsable: | Soporte | |
| Responsable: | Diego Fernando Rincon Guevara | |
| Solicitante: | No hay informacion | |
| Compañía: | No hay informacion | |
| Cit | No hay informacion | |
| Modelo: | Cambio de Emergencia | |
| | Descripción cambio de emergencia | |
| | Descripción cambio de emergencia | _ |

Crear Casos con artículos relacionados

Esta funcionalidad permite mostrar artículos relacionados con el asunto ingresado por el usuario, brindando apoyo oportuno en la atención del caso. También permite realizar una búsqueda avanzada en la base de conocimiento si se tiene habilitada la acción **"Búsqueda inteligente en la base de conocimiento"**. Para más información, consulte la sección <u>Configuración Al</u>

1. Desde el sitio de especialista, haga clic en "Crear Caso". Esto habilitará el formulario para la creación del caso.

| Casos ^ | Información de la atención al clier | nte | | | ^ |
|-----------------------------------|---|---------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|----|
| signados a mi | Proyecto (*) | | Tipo (") | | |
| e mis grupos | Digite por lo menos una letra o tecla esp | aciadora | Seleccione | | Y |
| e mis proyectos | Categorización del caso | | | | ~ |
| calendario (FSC) | Servicio ["] | | Categoría (") | | |
| is aprobaciones | Digite por lo menos una letra o tecla esp | aciadora 🛇 | Seleccione las categorías | | Q, |
| Torono | Información del cliente | | | | ^ |
| j loreos 🗸 | Solicitonte | Cliente | Compañía | CI | |
| Base de Conocimiento | Digite por lo menos tres letros o t 🕂 | Digite por lo menos tres letros o t 🕇 | Digite por lo menos una letra o te 🕂 | Digite por lo menos una letr | - |
| esos directos Casos obiertos 1 | SLA Pendiente por asignación | | | | |
| Vistas personalizadas | Información básica | | | | ~ |
| | 0 Adjuntos | | | | |

2. Complete los campos del formulario, como Proyecto, Tipo, Servicio, Categoría, entre otros.

| Casos ^ | Información de la atención al clie | ente | | | ^ |
|----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---|--------------------------------------|--------------------|
| ignados a mi | Proyecto (*) | | Tipo (*) | | |
| e mis grupos | Gestión Humana | × | Requerimientos de Servici | D | v |
| e mis proyectos | Categorización del caso | | | | ^ |
| calendario (FSC) | Servicio (") | Categoría (") | | Contrato | |
| s aprobaciones | Impresora | Falla impresora | Q | Seleccione | Ψ. |
| robaciones pendientes | Información del oliente | | | | ^ |
| Base de Conocimiento | Solicitante () Martin Silva X + @ | Cliente 🚯 Martin Silva X 🕂 👁 | Compañía Digite por lo menos una lei | Cl tra o te + Digite por lo menor | s una letr + |
| sos directos Casos abiertos 🕕 | SLA Pendiente por asignación | | | | |
| /istas personalizadas | Información básica | | | | ^ |
| | 0 Adjuntos | | | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 |

- 3. 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.

| Aranda Service Manag | ement | | | Create case | |
|-------------------------|-------|-------------|--|---|--------------|
| D1 | | , | | | - İ |
| Cases ^ | | 💸 Error sir | ncronización de usuarios LDAP | Search | |
| Assigned to me | | | | Consult & umentation f | or this case |
| From my groups | | \$4 | These are articles I found If one of them meets the case creation, select it. | | 1 |
| From my projects | | | | | |
| My calendar (FSC) | | 0 📺 | Error 403 Web Page Blocked when performing LDAP test - ASMS | | |
| My approvals | | | This error when testing LDAP in the ASMS administrator console prevents new users from synchronizing to Aranda, although it d | loes not cause | |
| Pending approvals | | 0 🖭 | Error logging in to ASMS consoles (LDAP Oracle) | u de la companya de l | |
| Tasks 🗸 | | | Description of the error: An error occurs when duthenticating to the ASHS console due to a LDAP confiqured with the oracle pro | Jvider. | |
| Knowledgebase | | | | | |
| Direct access | | Define the | priority level | ^ | |
| Dpen cases | | Impact | Urgency | | |
| Personalized views | | Select | ▼ Select | Ψ. | |
| 🖻 Favorite cases 🔞 | | Priority | Provider | | |
| | | 0 Files | | | |
| | | | Go to the List | Cancel Save | |

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

| Aranda Service Management | | | Crear caso | 0 | 1 |
|------------------------------|------|--|--------------------|---|----------|
| Cosos ^ | Asun | III Instalar Impresora Fecha de modificación: 28/6/2024 Autor: APPLICATION ADMINISTRATOR | | = | 1 |
| Asignados a mi | | | | | <u> </u> |
| De mis grupos | | PROBLEMÁTICA | | | 2 |
| De mis proyectos | | Este instructivo deberá ser usado en situaciones en las que el sistema nos indique un error al | | | |
| Mi calendario (FSC) | | instalar una impresora. | el detalle. Si | | 2 |
| Mis aprobaciones | | Tener como referencia la imagen adjunta del error. | | | 2 |
| Aprobaciones pendientes | | Conectar a impresora | | | |
| Tareas V | | Windows no puede conectarse a la | | | |
| Conocimiento | | impresora. Acceso denegado. | | | |
| Accesos directos | | Aceptar | | | |
| Casos abiertos 🕕 | | | | | |
| 🗒 Vistos personalizadas | | PASOS A SEGUIR | | | |
| | O A | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 | | |
| | | 0 Adjuntos | | | |
| | | | Cancelar Guardar | | |

5. Si el artículo responde al caso que está registrando, marque la casilla para asociarlo.

| mpr | | |
|----------|---|------------------|
| | Artículos relacionados Le sugerimos estos artículos para resolver el caso, si quiere consultarlos haz clic en el título, para ver el detalle. Si esta opción no es de ayuda puede cerrar la ventana y continuar con la creación del caso. | × |
| J. | Título Instalar impresora Descripción | |
| 0 | Título Falla impresora Descripción Falla impresora | |
| Adjuntos | 6 | ADJUNTAR ARCHIVO |
| | Ir al Listado Cancelar | Guard |

6. Para desasociar un artículo, haga clic en el botón **"Desasociar"**.

| Casos ^ | Asunto 19/256 | | Articulo |
|-------------------------|------------------------------|-------------|----------|
| is grupos | | Descripción | |
| is proyectos | | | |
| alendario (FSC) | | : = := = | |
| probaciones | | | |
| baciones pendientes | | | |
| Toreos 🗸 | | | |
| Base de Conocimiento | | | |
| is directos | Defina el nivel de prioridad | | ^ |
| sos abiertos 🕕 | | 11 CO 10 C | |

7. Una vez que haya diligenciado el caso, haga clic en el botón **"Guardar"**. Aparecerá una ventana solicitando el tipo de relación con la cual se asociará el artículo.



8. Haga clic en el botón "Continuar" para crear el caso con el artículo relacionado.

| Casos ^ | * RF-8998 | Registrado | Progreso | Fecho de registro | < | 🖉 Historial | 🐞 Tiempos Y Costos | ≝ Reloc > | : | |
|-------------------------|----------------------------|------------------------------|-----------------|--------------------------|--------|-------------------------------|------------------------------|----------------|----|---|
| isignados a mi | Proyecto Gestión Humana | Requerimiento de Servicio | Autor () | Modelo Requerimientos | Cas | os relacionados | Nueva relación | Nuevo artículo | | J |
| le mis grupos | | | | | T: | Buscar por núme | ro de caso, descripción : | y asunto Q | | |
| e mis proyectos | Categorización | del caso | | | Filtro | do por: Tipe: Articulos Ester | do: Abierto, Reloción: Todos | | 11 | |
| i calendario (FSC) | outegonzacion | 0010000 | | ^ | 0 |) Debe actualizar para w | er la información reciente | Actualizar O | | |
| lis aprobaciones | Servicio (*) | | Categoría (*) | | | | | | | |
| probaciones pendientes | Impresoro | | Falla impresora | Q | | | | Desasociar | | |
| <u> </u> | Contrato | | | | | Instalar impreso | r0 | Estado: | | |
| =j lareas 🗸 | Seleccione | | | * | | Na hau información | | Publicado | | |
| Base de Conocimiento | Información del | cliente | | ^ | | IMP001 | | Errores | | |
| and diseases | Solicitante 🚯 | | Cliente 🚯 | | | | | | | |
| esos airectos | Martin Silva | × + @ | Martin Silva | × + • | | | × | | | |
| Casos abiertos 😃 | Compañía | | CI | | | | n) | | | |
| Vistas personalizadas | | | | | | | | | | |
| | 0 Adjuntos | | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 | | | | | | |

▷ Nota:

- Si existe 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.

Crear casos con asignación automática de grupo de especialistas

Esta funcionalidad permite sugerir automáticamente el grupo más adecuado para atender un caso, teniendo en cuenta el asunto y la descripción proporcionados. Para utilizar esta funcionalidad, es necesario que previamente esté

configurada la acción **"Asignación de grupos responsables**" en el sitio de administración. <u>Ver Configuración</u> <u>Asignación de grupos responsable</u>

1. Desde el sitio de especialista, haga clic en **"Crear Caso"**. Esto habilitará el formulario para la creación del caso.

| El Cases ^ | • | Customer service information | | | ^ |
|--------------------|---|---|-------------------|--|---------|
| Assigned to me | | Project (*) | | Type(*) | |
| From my groups | | Type at least one letter or space key | | Select | |
| From my projects | | Case categorization | | | ^ |
| My calendar (FSC) | | Carvica (*) | | Category(*) | |
| My approvals | | Type at least one letter or space key | | Select the categories | |
| Pending approvals | | | | | |
| Tasks ~ | | Customer information | | | ^ |
| Knowledgebase | | Applicant Client | Company | CI SLA | |
| ~ | | Type at least three letters + Type at least three letters | + Type at least o | one letter or + Type at least one letter or + Assignment | pending |
| Direct access | | Basic information | | | ^ |
| El Open cases 🕕 | | Status | | Reason | |
| Personalized views | | Select | | Select | |
| 🖻 Favorite cases 🧐 | | Parametric and a | | Pb | |
| | | 0 Files | | | |

2. Complete los campos del formulario, como Proyecto, Tipo, Servicio, Categoría, entre otros.

| El Cases ^ | • Status | Reason | := |
|--------------------|--|---|-------------|
| Assigned to me | Registrado | ▼ Undefined | Ŧ |
| From my groups | Responsible Group | Responsible | |
| From my projects | Grupo soporte | ▼ William Orozco | v |
| My calendar (FSC) | Record Type | | |
| My approvals | web | v | |
| Pending approvals | Case details | | ^ |
| 🗄 Tasks 🗸 🗸 | | Ν | |
| Knowledgebase | Error backup base de datos | 5. | |
| | | Description | |
| irect access | | | |
| 🛛 Open cases 🕕 | | | |
| Personalized views | Buen día, | | |
|) Favorite cases 😕 | Actualmente se están presentando errores a | realizar el respaldo de una base de datos de pruebas. | |
| | 0 Files | | ATTACH FILE |

3. Una vez que haya diligenciado los campos necesarios, haga clic en el botón **"Guardar"**. Aparecerá una ventana con un listado de grupos sugeridos ordenados por relevancia.

| Suggested group | × |
|---|-----------|
| One of the following groups is suggested for assignment. They shown in the order of relevance for this case, if none is selected the selected or default group will be assigned | are ed |



4. Seleccione un grupo sugerido.

- Si desea aceptar una sugerencia, seleccione el grupo que considere adecuado y haga clic en el botón "Continuar". El caso se creará automáticamente asignando el grupo seleccionado.
- Si no desea aceptar ninguna sugerencia, no seleccione ningún grupo y haga clic en**"Continuar"**. En este caso, el caso se creará con el grupo seleccionado manualmente o con el grupo por defecto asignado al servicio.

| 🛛 Cases 🔷 🔨 | M-10280 Registrado | Progress Creation Date | < | Relations > : |
|--------------------|---------------------------------|-----------------------------|--|---------------|
| ssigned to me | Project Incidents | Author O Model | All change | C ≈ |
| om my groups | Service desk | William Orozco Incidente de | Activity | |
| om my projects | Status | Reason | 12/20/2024 William Orozco Created an item | \odot |
| calendar (FSC) | Registrado 💌 | Select 💌 | 04:28 PM Category, Client, Responsible Group, Has more | nformation, |
| opprovals | Responsible Group | Responsible | | |
| nding approvals | Grupo de Migracionary Respaid 🔻 | APPLICATION ADMINISTRATOR - | | |
| Tasks 🗸 | Record Type | | | |
| Knowledgebase | Select 🔻 | | | |
| | Case details | ^ | | |
| at access | Asunto MOD(*) 26/256 | | | |
|)pen cases 🙆 | Error backup base de datos | | | |
| Personalized views | Description | Solution | | |
| avorite cases 😢 | | | | |
| | 0 Files | ATTACH FILE | | |

 \bowtie Nota:

• Si durante la creación del caso el grupo seleccionado manualmente coincide con la primera sugerencia del sistema, no se mostrará el modal de sugerencia de asignación de grupo responsable.

Identificación de casos duplicados

Al tener configurado la indentificación de casos duplicados en consola administración para el proyecto y tipo de caso, si el caso que se va a crear concuerda en proyecto, tipo de caso, servicio, categoría y cliente con alguno de los casos existentes de acuerdo a la configuración, se le informará al especialista la lista de casos duplicados y la opción para agregar una nota a todos los casos o continuar con la creación del nuevo caso.

| Advertencia de casos duplicados | × |
|---|---------|
| Actualmente, existen 1 Casos Coincidentes con el caso que está creando. | |
| RF-25-31-35824 | |
| | |
| Puede continuar con la creación del caso o dejar una nota en todos los casos. | |
| <u>Agregar nota</u> | |
| Cancelar Cre | ar caso |
| L | |

Editar un caso

Editando un Caso

1. Para editar la información de casos, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de **Casos** del menú principal, seleccione una opción asociada a los casos (Abiertos, Cerrados, Mis casos o Casos de mis grupos) y en la vista de información podrá visualizar el listado de casos creados.

2. En la vista de información de la consola de especialista ASMS, podrá acceder a un caso para consulta o edición de la siguientes formas:

• Vista Preliminar: En el listado de casos, haga clic sobre uno de los registros y podrá acceder a una previsualización no editable del caso, con información básica e historial del caso. Podrá seleccionar las opciones Ver o Editar caso.

| Aranda Service Managem | ent | | | | | | | Crea | caso | 2 |
|---|-----------------|------------------|---|------------|-----|--|-------------------------|--------------------------|-----------------|-----------|
| Casos ^ | • 👔 📿 Buscar po | or caso y asunto | | | ~ | <i>Y</i> | ââ 🔒 OF | PCIONES DE COLUMNA 🗸 | | ġ |
| Asignados a mi | | Caso | : | Proyecto | | Detalles | | Historial | × | < |
| De mis grupos | • • | RQ-6370 | H | Soporte ES | | CH-6365 | Inicializa | Progreso | | 1 |
| De mis proyectos Mi calendario (FSC) | . : • | RQ-6369 | Ξ | Soporte ES | | Fecha de registro 22/2/2023, 15:39:45 | Proyecto Soporte ES | 100% Cambios | • | P |
| Mis aprobaciones | • • • | RQ-6368 | Ξ | Soporte ES | | Autor () | Responsable | Servicio | - 11 | * |
| Aprobaciones pendientes | . : • | <u>RQ-6367</u> | Ξ | Soporte ES | | Solicitante () Cliente 1 | Cliente () Cliente 1 | Compañía 🕦 Empresa AT | N | <u>ال</u> |
| Base de | • • | <u>CH-6365</u> | Ξ | Soporte ES | | Ci 🚯 Service-AT_pruebas | | | | |
| Annesos directos | . : • | RQ-6361 | H | Soporte ES | | Detalles del caso | | | ^ | |
| Casos abiertos | • • | RQ-6358 | Н | Soporte ES | | Asunto | | | ~ | |
| Vistas personalizadas | | RQ-6354 | H | Soporte ES | | 0 Adjuntos | | ADJUNTAR ARCI | HIVO 🕨 | |
| | | <u>CH-6351</u> | H | Soporte ES | | | | Ver Ed | itar | |
| CONFIGURACIÓN | | | | ia a 23 | 4 5 | н | Items por | r página 50 🔻 Tiemp | to de carga 0.8 | 810 |

Vista General: En el listado de casos, haga clic sobre el ID del caso y podrá acceder a una vista general del caso, con información como estado, proyecto, progreso y fecha; categorías como información básica, información del cliente, categorización del caso, nivel de prioridad o campos adicionales, entre otros. Podrá seleccionar las opciones Ver, Editar o Guardar el caso.

| Soporte | Autor () Carlos Alberto Diaz | Modelo Liberación de | | Dete | alles de | l caso | | | | | | | | ^ |
|-------------------------|---------------------------------|-------------------------|------|--------|----------|---------|-------|----|---|----|-----|----------|----|---|
| | | | | Asunto | 20/258 | | | | | | | | | |
| Información básica | | | ^ | Sopo | rte >> E | limina | rl | | | | | | | |
| stado | Razón | | | | | Descrip | pción | | | | 5 | Solución | 1 | |
| DCAB Approval | Comienzo plan de pr | uebas | | - | | 1 | | | | | | | | |
| rupo Responsable | Responsable | | | A | | 0 | • | BI | Ū | E. | = = | Ξ | ŧΞ | 5 |
| MS.Internos | Angélica Santana Ce | elis | • | | | | | | | | | | | |
| ipo de registro | | | | | | | | | | | | | | |
| Seleccione | • | | | | | | | | | | | | | |
| Categorización del caso | | | ^ | | | | | | | | | | | |
| ervicio (*) | Categoría (*) | | | | | | | | | | | | | - |
| Soporte > | Eliminarl | | Q, | | | | | | | | | | | |
| | | | | Info | rmaciór | n adici | ional | | | | | | | ~ |
| 1 Adjuntos | | ADJUNTAR ARCH | V0 🕨 | | | | | | | | | | | |

• Vista Tarjetas: En la vista de información, haga clic en el ícono Tarjeta, y podrá visualizar el listado de casos y una previsualización no editable del caso. Podrá seleccionar las opciones Ver o Editar caso.

| R Buscar por caso y asunto | | | ~ | | | ** 🗏 🎫 11 |
|---|----------------------|------------------------|----|---|---------------------------------------|---------------------|
| • 18 Soporte> Eliminar1 | 3/3/2021, 15:59:31 | Releases | | Detolles | | Historial |
| Proyecto: Soporte Servicio: Soporte | | Cliente: No hay | ≣: | 18 | DCAB Approvol | Progreso |
| • 14 | 17/11/2020, 10:34:51 | Releases | | Fecha de registro 3/3/2021, 15:59:31 | Proyecto Soporte | Releases |
| Registro releases Proyecto: Soporte Servicio: Arrondo Service | | Cliente: Cesar Andr | в: | Autor () Carlos Alberto Diaz Ruiz | Responsable Angélica Santana Celis | Servicio Soporte |

| | | | No hay información | Aranda Software | No hay información |
|---|----------------------|--|----------------------|-----------------|--------------------|
| • 10 prueba Proyecto: Soporte Servicio: Aranda Service | 16/11/2020, 23:49:12 | Releases Cliente: Cesar Andr 🚡 : | Detalles del caso | | ^ |
| • 2 | 12/11/2020, 14:32:24 | Releases | Soporte >> Eliminar1 | | |
| prueba Proyecto: Servicio: | | Cliente: Cesar Andr 🚡 🗄 | 1 Adjuntos | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 |
| • 3 Lanzamiento CH - 2515 | 16/11/2020, 9:22:29 | Releases Cliente: | | | Ver Editor |
| Tiempo restante para el vencimiento | | 14 | 4 1 > > | | 1 - 17 of 17 it |

▷ **Nota:** Al editar un caso en la consola de especialista ASMS, podrá modificar información del caso si tiene los permisos asignados durante la configuración del proyecto en la consola de administración ASMS.

3. Al terminar de editar el caso, Haga clic en Guardar para confirmar los cambios realizados.

Búsqueda Inteligente de Artículos

Esta funcionalidad permite realizar búsquedas avanzadas en la base de conocimiento, utilizando como criterio el asunto y la descripción del caso que se encuentra en edición. Para utilizar esta opción, debe estar configurada la acción **"Búsqueda inteligente en la base de conocimiento"**. Para más detalles sobre esta configuración, consulte la sección <u>Configuración Al</u>.

Al hacer clic en el botón **"Buscar**", se ejecutará una búsqueda avanzada sobre el contenido y los archivos adjuntos de los artículos disponibles. El sistema mostrará hasta un máximo de 4 artículos relevantes según la información ingresada.



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

| Author: APPLICATION ADMIN | ISTRATOR | ☆☆☆ <mark>0.0</mark> |
|---|--|---|
| Contenido | Aranda | ~ |
| Titulo | | |
| Error al autentica | rse en las consolas de ASMS (LDAP Oracle.) | |
| Resumen | | |
| N | un error al autenticarse a la consola ASMS, por | un LDAP que |
| Descripción del error: Se presenta se encuentra configurado con el pro | weedor Oracle. | |
| Descripción del errors ² Se presenta se encuentra configurado con el pro Solución: Se valida por medio de be encuentra de la siguiente manera: | oveedor Oracle. ase de datos que en la tabla AFW_LDAP el cam | ipo settings, se |
| Descripción del errors? Se presenta se encuentra configurado con el pro Solución: Se valida por medio de be encuentra de la siguiente manera: ("AuthType":0,"DnResolution":fa | weedor Oracle. ase de datos que en la tabla AFW_LDAP el cam alse,"Port":999,"ProtocolVersion":0,"ServerNam | po settings, se ne":"192.168.124 |
| Descripción del errors? Se presenta se encuentra configurado con el pro Solución: Se valida por medio de b encuentra de la siguiente manera: ("AuthType":0,"DnResolution":fa | ase de datos que en la tabla AFW_LDAP el cam alse, "Port":999, "ProtocolVersion":0, "ServerNam | npo settings, se ne":"192.168.124 ↓ |



Si desea asociar el artículo al caso, marque la casilla correspondiente.



A continuación, se solicitará seleccionar el tipo de relación con el caso.



Una vez seleccionada la relación, haga clic en el botón **"Continuar"**. El artículo quedará relacionado al caso de manera automática.



Adjutar Archivo

Al momento de editar un caso en la consola de especialista, tendrá habilitada la opción para agregar documentos seleccionando la opción Adjuntar Archivo.

| Detalles | | Historial | × |
|---|------------------------|--------------------|-------|
| 18 | DCAB Approval | Progreso 100% | |
| Fecha de registro 3/3/2021, 15:59:31 | Proyecto Soporte | Releases | |
| Autor 🚯 | Responsable | Servicio | |
| Carlos Alberto Diaz Ruiz | Angélica Santana Celis | Soporte | |
| Cliente | Compañía 🕦 | Ci | |
| No hay informacion | Aranaa Sottware | No hay información | |
| Detalles del caso | | | ^ |
| Asunto | | | |
| Soporte >> Eliminar1 | | | |
| | | | |
| 1 Adjuntos | | ADJUNTAR ARCH | ivo 🕨 |
| | | | |
| | | Ver Edi | tar |
| | | | |

| Adjuntar archivo | × |
|------------------|------------------|
| Examinar | |
| | 0 Adjuntos |
| Descripción | |
| | |
| | |
| | |
| PRIVADO PÚBLICO | |
| | Adjuntar archivo |
| | |

Agregar Nota

Al visualizar un caso en la consola de especialista, Puede agregar una nota al caso sin necesidad de editarlo, haciendo clic en el icono de **Nueva nota**. En la ventana que se habilita describa la nota, confirme si es pública y seleccione el botón **Agregar Nota**.

| 18 DCAB Approval Progreso 10% Releases 3/3/2021, 15:59:31 Soporte 3/3/2021, 15:59:31 Soporte Carlos Alberto Diaz Ruiz Responsable Carlos Alberto Diaz Ruiz Compañía O Ciente No hay información Detalles del coso Asunto Soporte >> Eliminar1 1 Adjuntos Addunta RARCHIVO | Detalles | | Historial | Detolles | | Historial | |
|---|--|---|------------------------|--------------|---------------|----------------------|-----------|
| Pecha de registro Proyecto 3/3/2021, 15:59:31 Soporte Autor (*) Responsable Autor (*) Responsable Carlos Alberto Dioz Ruiz Responsable Carlos Alberto Dioz Ruiz Compañía (*) Corlos Alberto Dioz Ruiz Compañía (*) Corlos Alberto Dioz Ruiz Compañía (*) Soporte ·> Eliminar1 | 18 | DCAB Approval P | rogreso D0% | 18 | DCAB Approval | Progreso | |
| Autor Responsable Carlos Alberto Diaz Ruiz Carlos Alberto Diaz Ruiz Ciente No hay información Detalles del coso Asunto Soporte >> Eliminar1 I Adjuntos ADENTARI ARCHIVO >> | Fecho de registro 3/3/2021, 15:59:31 | Proyecto Soporte | Releases | Note | - · | Cooldúra os público? | |
| No hoy información Arando Software No hoy información Nota Pública Nota Pública Asunto Soporte | Autor 🚯 Carlos Alberto Diaz Ruiz Cliente | Responsable S Angélica Santana Celis S Compañía C | ervicio oporte 1 | в і Ц се с | | | |
| Asunto Soporte >> Eliminar1. 1 Adjuntos ADI.NTAR ARCHIVO Ag | No hay información Detalles del caso | Aranda Software N | o hay información | Nota Pública | | | |
| Soporte >> Eliminar1 1 Adjuntos ADLINTARI ARCHIVO > | Asunto | | | | | | |
| 1 Adjuntos ADJUNTAR ARCHIVO > | Soporte >> Eliminarl | | | | | | |
| | 1 Adjuntos | | ADJUNTAR ARCHIVO | | | | Agregar N |
| | | | Ver Editor | | | Ver | Editor |

Si tiene configurada la acción **"Mejora de redacción**" en el sitio de administración <u>Ver Configuración Análisis de</u> <u>Sentimiento</u>, se visualizará un botón en la parte inferior llamado **"Mejorar nota"**. Este botón se habilita al escribir más de 20 caracteres y permite mejorar la claridad, coherencia y estilo del texto ingresado.



Enviar correo

Al momento de editar un caso en la consola de especialista, tendrá habilitada la opción Enviar Correo, para enviar un reporte del caso vía correo electrónico. Defina el guión, un asunto, el cuerpo del correo y los documentos adjuntos si lo requiere. Al seleccionar el botón AGREGAR TAG, podrá incluir información de los campos del caso. se habilita una lista con los campos del caso. Seleccione los campos que utilizará en el texto del correo y los valores serán reemplazados con la información del caso.

Gestión de Destinatarios en "Para" y "CC"

Al hacer clic en los campos *Para* o *CC*, se activa una búsqueda predictiva que despliega una lista de correos electrónicos de especialistas activos asociados al proyecto. A medida que se ingresan al menos 3 caracteres, se

muestran sugerencias de destinatarios coincidentes, facilitando una selección rápida y precisa.

| RQ-47277 Registr | ado Progreso | Fecha de registro | Enviar correo | × | | |
|------------------------------|-------------------|--------------------|--|-------------|--|--|
| Proyecto Requeri | miento Autor 0 | Modelo | Guion | | | |
| Soporte de Servi | cio Diego Suarez | MOD | Seleccione | Ŧ | | |
| | | | De (*) | | | |
| | | | qaarandasoft@outlook.com | | | |
| Información básica | | ^ | Para (*) | | | |
| Estado | Razón | | die | | | |
| Registrado | ▼ Inicia proceso | Ψ | Diego Alejandro Pineda Silva diego, pineda@arandasoft.com | | | |
| Grupo Responsable | Responsable | | Diego Fernando Suarez Realpe | | | |
| Grupo Soporte | ▼ Diego Suarez Es | p v | diego.suarez@arandasoft.com | | | |
| Tipo de registro | | | Código del caso {{IdbyProject}} | AGREGAR TAG | | |
| Seleccione | ¥ | | A ▼ O ▼ B I U ■ ■ ■ I Codigo | ~ | | |
| Defina el nivel de prioridad | | ^ | | | | |
| 0 Adjuntos | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 | | | | |
| 0 Adjuntos | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 | | | | |

▷ Nota: Al seleccionar el botón AGREGAR TAG en el asunto del correo, se podrá incluir el tagCódigo que corresponde al identificador del caso.

Los campos **para y cc** presentan las siguientes características:

Parámetros Permitidos:

- Longitud total: Hasta 113 caracteres.
- Longitud antes del símbolo @ Hasta 64 caracteres.
- Longitud después del símbolo @ Hasta 48 caracteres.
- Caracteres permitidos:
- Letras: a-z y A-Z (excluyendo la letra ñ-Ñ).
- Números: 0-9.
- Caracteres especiales: '.-_! # ^ ~

Restricciones:

• No se permite el uso de un punto (.) inmediatamente antes del símbolo @.

Nota: Las etiquetas de los campos de tipo fecha y hora se reemplazarán en función de la zona horaria del usuario logueado en la aplicación. Si el usuario no dispone de una zona horaria definida, los valores se ajustarán a la zona horaria UTC.

| RQ-47256 | Registrado | Progreso | Fecha de registro | ÷ | Enviar correo |
|----------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----|--------------------------|
| Proyecto R Soporte S | Requerimiento de Servicio | Autor I | Modelo MOD | | Guion Seleccione T |
| Información básica | | | ^ | | qaarandasoft@outlook.com |
| Estado | | Razón | | -1 | Para (*) |
| Registrado | | Inicia proceso | | • | |
| Grupo Responsable | | Responsable | | | cc |
| Grupo Soporte | • | Diego Suarez Admin | | • | Asunta (*) |
| Tipo de registro | | | | | AGREGAR TAG |
| Seleccione | • | | | | |
| Defina el nivel de priorio | bob | | ^ | | ☆ A ▼ ○ ▼ B I U ■ ■ ■ □ |
| Impacto | | Urgencia | | | Código |
| INTERMEDIO | Ŧ | BAJO | | Y | |
| 0 Adjuntos | | | ADJUNTAR ARCHIVO | | |
| | | | | | |

Haga clic en el botón **Prevista** podrá previsualizar el correo.

| Cordial saludo, A continuación se envía información del avance del caso RF-56 reportado al centro de soporte de Aranda Software Detalles del caso: Descripción: Falla en la asignacion para el acceso al portal Estado Actual: Registrado Avances del caso: Cordialmente, Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | to | × |
|--|---|-----|
| A continuación se envia información del avance del caso RF-56 reportado al centro de soporte de Aranda Software Detalles del caso: Descripción: Falla en la asignacion para el acceso al portal Estado Actual: Registrado Avances del caso: Cordialmente, Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | al saludo, | |
| Detalles del caso: Descripción: Falla en la asignacion para el acceso al portal Estado Actual: Registrado Avances del caso: Cordialmente, Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | tinuación se envía información del avance del caso RF-56 reportado al centro de soporte de Aranda Softw | are |
| Descripción: Falla en la asignacion para el acceso al portal Estado Actual: Registrado Avances del caso: Cordialmente, Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | les del caso: | |
| Falla en la asignacion para el acceso al portal Estado Actual: Registrado Avances del caso: Cordialmente, Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | ipción: | |
| Estado Actual: Registrado Avances del caso: Cordialmente, Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | en la asignacion para el acceso al portal | |
| Avances del caso: Cordialmente, Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | o Actual: Registrado | |
| Cordialmente, Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | ces del caso: | |
| Cordialmente, Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | | |
| Cordialmente, Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | | |
| Aranda Support Center Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | almente, | |
| Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | la Support Center | |
| | rde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link | |
| http://asms.arandasoft.com/asc/Customer/index.html | asms.arandasoft.com/asc/Customer/index.html | |

Al enviar el correo, se adjuntará automáticamente al caso un archivo .eml privado con la información enviada en el correo incluyendo los archivos adjuntos.



En la pestaña Histórico del caso quedará registrado el envío del reporte con enlace para descargar el correo enviado.

Esfuerzo

Esta funcionalidad permite registrar el tiempo que un especialista ha invertido en un caso a lo largo de su ciclo de vida.

Configuración del Esfuerzo

Para configurar el esfuerzo, siga estos pasos:

- Ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección de Configuración General del menú principal, seleccione la opción Proyectos. Seleccione un proyecto y en la vista de detalle del proyecto, seleccione la pestaña Ajustes.
- 2. Active la opción **Contabilidad**, que aplica a cada tipo de caso.

Una vez activada la opción de Contabilidad, es necesario crear una <u>Tarifa</u> o un <u>Modelo Financiero</u>.

▲ Nota:

- Si solo está configurada la opción de Tarifas, el esfuerzo tomará los valores de esta configuración.
- Si está configurada la Tarifa, pero no el Modelo Financiero, el esfuerzo tomará el costo y precio de la Tarifa.

• Si están configurados tanto la Tarifa como el Modelo Financiero, y este último está asociado al modelo operativo, los valores costo y precio se tomarán del Modelo Financiero.

Registro de Esfuerzo por Especialista

1. Para registrar el tiempo, haga clic en el ícono de Esfuerzo dentro del caso. 2. Ingrese las horas y/o minutos invertidos en el caso.

 \triangle Nota:

El especialista debe ser el responsable del caso para que el botón de Esfuerzo esté habilitado. {: #important}

Visualización del Costo o Precio del Esfuerzo

Para visualizar el costo o precio relacionado con el esfuerzo invertido en el caso:

1. Diríjase al detalle del caso. 2. Seleccione la opción Tiempos y Costos > Costos.

De esta manera, podrá revisar la información relacionada con los costos acumulados en función del esfuerzo registrado.



Riesgo

El botón **Riesgo** permite que el especialista evalúe el riesgo al implementar un Cambio o una Liberación (solo aplica para estos dos tipos de caso). Al editar el caso, El botón riesgo se habilita dependiendo del estado en al cual fue definido el riesgo desde la consola de administración.

| Proyectos | T | Tipos de caso (1) 🏾 🍸 | Limpiar | Detailes | | Historial |
|-----------|-----------------|----------------------------|---------|--|---|---------------------|
| : | • <u>CH-476</u> | Combios Requerimientos | | CH-475 | Registro y Categoriz | Progreso |
| : | • <u>CH-475</u> | Incidentes :e Problemas | | Fecha de registro 9/11/2021, 14:33:13 | Proyecto Soporte | Cambios |
| : | • <u>CH-474</u> | Releases;e | | Autor () Victor Alejandro Heredia | Responsable Victor Alejandro Heredia | Servicio Soporte |
| | • <u>CH-473</u> | Soporte | | cliente 1 | Aranda Software | No hay información |



Si edita el caso, ingresando a través del ID del caso, podrá identificar la opción Riesgo, en el tab Defina el nivel de Prioridad, en el campo Riesgo, haga clic en el ícono correspondiente

| CH-476 Proyecto Soporte | Registro y Ca Cambios | Progreso 100% Autor () preventa3 | Fecho de registro 10/11/2021, 8:31:39 Modelo Cambio de | < . | i G Detalle | estión de | casos 50 | | | X His | torial | | 6 | ð Tiem | ipos Y | Cost > |
|-------------------------------|--------------------------|---|---|-----|----------------|------------|-------------|------|-------|----------|--------|-----|---------|--------|--------|--------|
| u1 | | SLA 😈 | | As | unto Ca | mbio 28/2 | :58 | | | | | | | | | |
| Digite por lo meno | os una letra o tecla esp | Oro | | | Solicitu | d de por | tátil Le | novo | D | | | | | | | |
| Defina el nivel | de prioridad | | ^ | | Descri | ipción car | nbio de | emer | genci | | | Sol | ución (| CH eme | rgenci | a |
| mpacto | | Urgencia | | | A | • 0 | • | В | I | Ū | IF. | Ŧ | - | iΞ | iΞ | 8 |
| Low | • | Baja | • | | | | | | | | | | | | | |
| Prioridad | | Proveedor | | | Solici | itud de p | ortátil | Ler | 1010 | | | | | | | |
| Critica | | Digite por lo me | enos una letra o tecla esp | | | | | | | | | | | | | |
| JC | | OLA | | | | | | | | | | | | | | |
| Seleccione | | Seleccione | | | | | | | | | | | | | | |
| Riesgo | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bajo | * 🗇 | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | Inform | ación ac | liciona | | | | | | | | | ^ |
| 0 Adjuntos | | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | ir al Li | stodo | | Ca | ncelar | | Guard |

En la ventana Evaluar Riesgo defina los niveles de riesgo para el caso seleccionado.

| Proy | ectos | | P | Tipos de caso (1) | P | Limpiar | Detalles | | Historial | |
|------|-------|---|---------------|---------------------------|----------|---------|--|---|---------------------|------|
| | : | • | <u>CH-476</u> | Combios Requerimientos | ,e | | CH-475 | Registro y Cotegoriz | Progreso | |
| | : | • | <u>CH-475</u> | Incidentes Problemas | | | Fecha de registro 9/11/2021, 14:33:13 | Proyecto Soporte | Combios | |
| | : | • | <u>CH-474</u> | Releases | e | | Autor () Victor Alejandro Heredia | Responsable Victor Alejandro Heredia | Servicio Soporte | |
| | : | • | <u>CH-473</u> | E | Soporte | | cliente 1 | Aranda Software | No hay información | |
| | : | • | <u>CH-472</u> | H | Soporte | | Detalles del caso | | | |
| | : | | <u>CH-471</u> | E | Soporte | | Asunto Cambio | | | |
| | | | | | | | prueba 001 | | | |
| | : | • | <u>CH-470</u> | H. | Soporte | | | | | _ |
| | : | • | <u>CH-469</u> | H | Soporte | | U Adjuntos | | ADJUNTAR A | RCHI |
| | | | CH./56 | - | Conorte | | | | Mar | Edit |

Historial

En cualquier momento de la edición del caso puede acceder a La pestaña Historial para visualizar el registro de las acciones hechas sobre el caso durante su ciclo de vida.

| Deta | alles | Historial | × |
|---------------|--------------------------|-----------|---------|
| Todos 🔻 | Q | | ℃ ☆ |
| Actividad | | | |
| 26/7/2021 vic | tor garcia 2 Relacionado |) | \odot |



Análisis de Sentimiento

Precondiciones

• Tener configurados en la consola de administración los puntos de conexión y las acciones necesarias para el correcto funcionamiento. <u>Ver Configuración Análisis de Sentimiento</u>

1. Cuando el cliente ha agregado una nota a un tipo de caso como Requerimiento de servicio, Incidentes y/o Cambios, el especialista podrá ver el sentimiento del cliente en la opción Detalles del caso, en el campo Historial / Todos / Notas del cliente.



2. Se listarán todas las notas agregadas por el cliente, allí haga clic sobre la opción Análisis de sentimiento.



3. Se realizará un análisis de todas las notas agregadas al caso y se visualizará el sentimiento del cliente frente al caso.





4. Dentro de las opciones de sentimiento se tienen disponible las siguientes:

- Satisfecho: sentimiento cuando las notas son positivas.
- Insatisfecho: sentimiento cuando las notas son negativas.
- Mixto: sentimiento cuando existen notas positivas y negativas.
- Neutral: sentimiento cuando internamente no es posible interpretar las notas agregadas al caso.
- 5. Para el sentimiento Mixto se calcula una percepción final de acuerdo a la última nota agregada al caso.



Tiempos y costos

Consulta de Tiempos

La consulta de tiempos en la consola de especialista ASMS, permite realizar un seguimiento y determinar el progreso de los casos generados con las métricas establecidas para los cronómetros en la consola de administración de ASMS. Los tiempos de servicio y las fechas de atención del caso presentan unos indicadores precisos para la toma de decisiones.

1. Para Visualizar los tiempos utilizados en un caso, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de **Casos** del menú principal, seleccione una opción asociada a los casos (Abiertos, Cerrados, Mis casos o Casos de mis grupos) y en la vista de información podrá visualizar el listado de casos creados.

2. En la vista de información de la consola de especialista ASMS, haga clic sobre el ID del caso y podrá acceder a una vista general y detallada del caso; seleccione la pestaña Tiempos y Costos y en la opción Tiempos consulte los tiempos generados para el caso.

| Casos ^ | RQ-6431 Inicia | Progreso 9999% | Fecha de registro | K Historia | Il 👌 Tierr | pos Y Costos | 🖺 Relaciones 💙 | • • |
|-------------------------------------|--|--|------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------|----------------|-----|
| signados a mi | Proyecto Requerimiento Soporte ES de Servicio | Autor () Especialista | Modelo RQ service pruebas | Tier | npos | Co | stos | ^ |
| e mis grupos | | | | FECHA DE REGISTRO | FECHA DE CIERRE | FECHA DE CORREO | TIEMPO TOTAL | - |
| e mis proyectos calendario (FSC) | Categorización del caso | | ^ | 27/2/2023, 15:01:3 | 9 | | Old:19h:41min | |
| aprobaciones | Servicio (*) Categoría | (*) Conti | rato | Tiempos relacionado | s a este caso. | | Ċ | |
| robaciones pendientes | Servicio Asms proe X | | ntrato cliente 🔹 | TIEMPO | PROGRESO | FECHA ESTIMADA | FECHA REAL | |
| Tareas 🗸 | Información del cliente | | ^ | Atención | | | | |
| Base de | Solicitanteeee (*) 🚯 | Cliente 🚯 | | 01d:19h:42min | 9999% | 27/2/2023, 15:11:39 | | |
| Conocimiento | Cliente 1 × + | Cliente 1 | × + @ | Solución | | | | |
| sos directos | Compañía 🚯 | Ci (') 🚯 | | 00d:00h:00min | 0% | | | |
| Casos abiertos 3 | Empresa AT × + | Service-AT_prueba Ubicación | s X | Revision | | | | |
| /istas personalizadas | Contrato service | Ubicacion service | × | 00d:00h:00min | 0% | | | |
| | | | ~ | | | | | ~ |
| | 0 Adjuntos | | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 | | | | | |

Si la consulta de tiempos se realiza para un tipo de caso Cambios, el especialista puede definir la duración, fechas de

inicio y calcular de acuerdo al calendario del caso la fecha final para cada una de las etapas del cambio.

| 🛛 Historial | 💩 Tiempos Y Costos | Relaciones | 🔀 Tarea | os . |
|---------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------|
| Tiemį | pos | | Costos | |
| FECHA DE REGISTRO | FECHA DE CIERRE | FECHA DE CORRE | 0 TIEMPO T | OTAL |
| 22/8/2023, 11:05:12 | *** | | 24d:09h:2 | 23mIn |
| TAPA: Construcción | | | | |
| DURACIÓ | ÔN F | ECHA INICIAL | FECHA FINAL | |
| | HH O MM d/m/a h: | min:s | d/m/a h:min:s | ÷ ŏ |
| TAPA: Pruebas | | | | |
| DURACIÓ | ÔN F | ECHA INICIAL | FECHA FINAL | |
| | HH 0 MM d/m/a h: | min:s | d/m/a h:mIn:s | ÷ () |
| TAPA: Instalación | | | | |
| DURACIÓ | ÖN F | ECHA INICIAL | FECHA FINAL | |
| | HH 0 MM d/m/a h: | min:s | d/m/a h:min:s | ÷ ŏ |
| TAPA: PSO | | | | |
| DURACIÓ | δN F | ECHA INICIAL | FECHA FINAL | |
| | HH 0 MM d/m/a h: | min:s | d/m/a h:min:s | ÷ 🍈 |
| | | | Detectar colisión | de fechas |
| empos relacionados a este | e caso. | | | Ċ |
| TIEMPO | PROGRESO | FECHA ESTIMADA | FECHA RE | AL |
| evisión RFC | | | | |
| 0/10010/ | | 00/0/0000 11 05 1 | 0 | |
| | | | | |

Una vez se diligencien todas las etapas del cambio sera posible detectar la colisión de fechas entre las etapas de los cambios teniendo en cuenta: proyecto, servicio, categoría y Cl, en caso de existir por lo menos un cambio que en sus fechas concuerde con el cambio actual, se informará las fechas mas próximas en las cuales no se encontraron conflictos con los demás cambios, se tiene la opción de aceptar o rechazar las fechas sugeridas.

| Fechas sugeridas | | × |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| ETAPA: Construcción | | |
| DURACIÓN | FECHA INICIAL | FECHA FINAL |
| 0 DD 1 HH 0 MM | 21/12/2023 17:46:44 | 21/12/2023 18:46:44 |
| ETAPA: Pruebas | | |
| DURACIÓN | FECHA INICIAL | FECHA FINAL |
| 0 DD 1 HH 0 MM | 21/12/2023 18:47:44 | 21/12/2023 19:47:44 |
| ETAPA: Instalación | | |
| DURACIÓN | FECHA INICIAL | FECHA FINAL |
| 0 DD 12 HH 0 MM | 21/12/2023 19:48:44 | 22/12/2023 07:48:44 |
| ETAPA: PSO | | |
| DURACIÓN | FECHA INICIAL | FECHA FINAL |
| 0 DD 1 HH 0 MM | 22/12/2023 07:49:44 | 22/12/2023 08:49:44 |
| | | |


Tiempos pausados

Esta opción se habilita para los casos creados posterior a la configuración en la consola de administración Tiempos.

| | TIEMPO | PROGRESO | FECHA ESTIMADA | | FECHA REAL |
|----------|----------------------|----------------------------------|-------------------|---------|------------|
| Atención | Pausado, fecha estin | nada se recalculará cuando se ac | tive nuevamente. | 12m:17s | |
| (1) | 00d:00h:00min | 0% | 27/10/2023, 1:27: | 58 | |

Para que se active el tiempo pausado, el tiempo y el caso deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Fecha estimada calculada.
- Fecha real sin asignar.
- Para tiempos por estado, el caso se debe encontrar en un estado donde no se lleva el conteo de tiempo.
- Para tiempos por condición, el caso no debe cumplir con las condiciones para la ejecución del tiempo.

Una vez el caso ingrese nuevamente a un estado o condición donde se lleve el conteo y progreso del tiempo o se asigne la fecha real, se realizará el recálculo de la fecha estimada del tiempo de acuerdo a la duración de la pausa y al calendario del mismo.

Si el caso ingresa a un estado final y este no asigna la fecha real del tiempo, el tiempo pausado no tendrá efecto sobre la fecha estimada del caso y el tiempo pausado quedará en O.

Recálculo de tiempos

Esta opción está disponible para realizar un recálculo de los tiempos, progresos y fechas estimadas del caso y se utiliza solo en los casos, donde se confirme, que los datos visualizados en consola no corresponden a los esperados.

| 🛛 Historial 🐞 Tiempos Y Cost | | 💩 Tiempos Y Costos | Relaciones | C Tareas | |
|------------------------------|-------------------------|--------------------|---------------------|--------------|--|
| | Tier | npos | Costos | | |
| | FECHA DE REGISTRO | FECHA DE CIERRE | FECHA DE CORREO | TIEMPO TOTAL | |
| | 8/8/2024, 15:29:02 | | | 11min | |
| Tiem | pos relacionados a este | ecaso. | | Recalcular 🖒 | |
| | TIENDO | 55005500 | | | |
| | TIEMPU | PRUGRESU | FECHAESTIMADA | FECHAREAL | |
| Soluc | ción | | FECHA ESTIMADA | FECHA REAL | |
| Soluc | ción 11min | 0.72% · | 14/8/2024, 14:40:02 | FECHA REAL | |
| Soluc Pruel | 11min bas OLA | 0.72% · | 14/8/2024, 14:40:02 | FECHA REAL | |

Al dar clic al botón de recalcular se visualizar un modal con los datos sugeridos de acuerdo al histórico del caso y a los tiempos pausados que existan en el caso. Se aceptan los nuevos valores al dar clic en el botón Actualizar; estos valores serán asignados al caso. Si da clic en el botón Cancelar los valores del caso no serán modificados.

| Tiempos | | | | × |
|---------------|---------|----------|---------------------|----|
| TIEMPO | | PROGRESO | FECHA ESTIMADA | |
| Solución | | | | |
| 01d:17h:34min | 151.21% | _ | 14/8/2024, 14:40:02 | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | Cancelar Actualiz | ar |

Costos

2. En la vista de información de la consola de especialista ASMS, seleccione la pestaña **Tiempos y Costos** y en la opción **Costos** consulte los tiempos generados para el caso los valores de costo, precio y esfuerzo acumulados del caso (según lo configurado en la consola de administración).





Relaciones

Consultar y crear relaciones

1. Al visualizar un caso en la consola de especialista de ASMS, podrá relacionar el caso a otros casos, activos (CI) y artículos que puedan apoyar la gestión o solución del mismo. Para crear una relación entre casos, ingrese a la consola

de especialista de ASMS, en la sección de **Casos** del menú principal, seleccione una opción asociada a los casos (Abiertos, Cerrados, Mis casos o Casos de mis grupos) y en la vista de información podrá visualizar el listado de casos creados.

2. En la vista de información de la consola de especialista ASMS, haga clic sobre el ID del caso y podrá acceder a una vista general y detallada del caso; seleccione la pestaña **Relaciones** y haga clic en el botón **Nueva relación**.

| Aranda Service Manageme | ent | | | Crear case | |
|----------------------------|--|--|--------------------|--------------------------------------|------|
| Casos ^ | • RQ-6431 Inicia | Progreso Fecha de registro | K 🛛 🕅 Historial | | Ì |
| Asignados a mi | Proyecto Requerimiento Soporte ES de Servicio | Autor () Modelo Especialista RQ service pruebas | Casos relacionados | Nueva relación Nuevo artículo | < |
| De mis grupos | | | Buscar por núr | nero de caso, descripción y asunto 🔍 | 1 |
| De mis proyectos | Catagorización del agos | ^ | Filtrar por | de casa: Todos Relación: Todos | |
| Mi calendario (FSC) | Categorización del caso | | Tipo | ción reciente Actualizar Q | Ŧ |
| Mis aprobaciones | Servicio (*) Categoría (*) | Contrato | | | * |
| Aprobaciones pendientes | Servicio Asinis proe X | | Activos | Desusuciur | i di |
| 📰 Tareas 🗸 🗸 | Información del cliente | ^ | Articulos | | |
| Base de | Solicitanteeee (*) 🕦 | Cliente 🚯 | Estado | ^ | |
| Conocimiento | Cliente 1 × + | Cliente 1 × + • | O Abierto | | |
| Accesos directos | Compañía 🚯 🛛 🔅 | Ci (") 🚯 | Todos | | |
| 🗐 Casos abiertos 3 | Empresa AT 🗙 🕂 👁 | Service-AT_pruebas 🗙 | The de serve | | |
| Vistas personalizadas | SLA 🚯 U | Ubicación | Aplicar | V ly información | |
| | Contrato service | Ubicacion service X | Abica | | |
| | | | | | |
| | U Adjuntos | ADJUNTAR ARCHIVO 🕨 | | | |
| CONFIGURACIÓN | | | | Ir al Listado Cancelar Guardar | |

Desde la pestaña **Relaciones** también podrá hacer búsquedas y filtrar los elementos relacionados por tipo, estado y tipo de caso. Adicionalmente podrá ver y editar la información de los casos relacionados. Al seleccionar un caso relacionado se mostrará la información asociada.

| < Costos | E Relaciones | 🔀 Tareas | 🖾 En 📏 🚦 |
|-------------------------------|------------------|--|---------------------|
| Casos relacion | ados | Nueva relación | Nuevo artículo |
| Pe Buscar | por número de ca | so, descripción y asunto | Q |
| Filtrar por | | le caso: Todos Relación: Todos | |
| Tipo | ^ | ción reciente | Actualizar C |
| Casos Activos Articulos | | | Desasociar |
| Estado | ~ | | |
| Tipo de c | aso 🗸 | u información | |
| , | Aplicar | | |
| | | | |



Al filtrar por Tipo **Activos** los casos, el filtro Relación sólo mostrará la opción de relación **Relacionado a:**, debido a que los Cls siempre tendrán una relación de tipo hijo con el caso.

| < | 🛛 Historial | 💩 Tiempos Y Costos | Relaciones | [o Tareas | Aprobacio > : |
|---|--------------------|------------------------------|------------|---|-------------------|
| | Casos relacionados | | | Nueva relaci | ón Nuevo artículo |
| | Buscar por núm | ero de caso, descripción y o | asunto | | Q, |
| | Filtrar por | ción: Todos | | | |
| | Casos | ción reciente | | | Actualizar 💽 |
| | O Activos | | | | |
| | Articulos | | | | Destadolar |
| | Tipo de activo | ~ | | - Ci Estado: Inicial Respons Especialis | sable: |
| | Relación | ^ | | | _ |
| | O Relacionado a | | | - Ci | |
| | 🔿 Todos | | | Activo Respons | sable: |
| | Aplicar | | | Especialis | ta 3 _ |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

3. Se habilita la ventana Casos Relacionados donde podrá realizar la búsqueda de diferentes conceptos a relacionar.

▷ **Nota:** Sólo se listarán las causas de las relaciones que fueron creadas desde el mismo tipo de caso en consola administración.

• Tipo de relación en administración desde Requerimientos de servicio hacia Incidentes.

| Aranda Service De | sk | | | figuración * 📀 🐠 🔊 | Inicio 🖬 Sali APPLICATION ADMINISTRATOR C ASMS |
|--|---|---|------------------------------|------------------------------------|--|
| Q | Requerimientos de 😿 Incidentes 🔹 | Nuevo | | 🔀 Detalles | |
| Configuración General Configuración de la Empresa | ServiceCall Ocasiona Incidents | Incidents Ocasionado ServiceCall | Desde el tipo Ocesione | Tipo Requerimientos de Servicio | Ŧ |
| Finanzas V | ServiceCall Proporciona Incidents | Incidents Proporcionado ServiceCall | Hecie el tipo Ocessionedo | Tipo Incidentes | v |
| Relaciones | | | Relación complementaria | | |
| Plantillas 👔 | | | | | |
| Matriz Prioridades 🖽 | | | | | |

• Al editar un Requerimiento de servicio y buscar un incidente para relacionar, sólo se listarán las siguientes relaciones:

| Relacionar casos | ß | × |
|------------------|---|---|
| | | |

| Q Mensaje importante: El caso RF-25-31-29578 es principal o padre al que se le va o relacionar. | | | | | | | | |
|---|----------------|--------------|-------------|---------------|---|--------|--|--|
| D Tipo | 2 Tipo de caso | Proyectos | | Relación: | Esta busqueda es apcional para realizar la relación | | | |
| Casos 💌 | Incidentes | ASMS Español | Ŧ | • Ocasiona | Buscar por número de caso, descripción y asunto | Buscar | | |
| Caso | Categori | 0 | Responsable | Proporciona | Fecha de registro | Asunto | | |
| | | | | | | | | |

Buscar por caso: Desde esta opción sólo es posible buscar casos. Digite el número del caso, marque la casilla de verificación, haga clic en el tipo de caso y seleccione la causa de la relación.

| Relacionar casos | | | | | × |
|--|--|--------------------------------|--|----------------------|-------------------------|
| Seleccione la opción de acuerdo a la información que conac | e. 🗿 Buscar por caso. 📄 Buscar por tipo de o | caso y proyecto. | | | |
| Mensaje importante: El caso RF-25-31-29578 | es principal o padre al que se le va a relac | ionar. | | | |
| Tipo de relación Casos | Q IM-25-31-2539 | 34 Y Bus | cor | | |
| Incidentes Relación: | | | | | |
| Para realizar la relación, Ocasiona | ipo de caso y por último la relación. | | | | |
| Caso Proporciona | Categoría | Responsable | Estado | Fecha de registro | Asunto |
| M-25-31-25394 | Sondeo | Carlos Eduardo Martinez Cantor | Registrado IM Servicio Soporte Español | 21/12/2022, 10:23:49 | Pruebas creación jmeter |
| | | | | | |
| | | н 4 1 | Þ. H | 1 - 1 of 1 items | |
| | | | | | Relacionar |

Búsqueda por tipo de caso y proyecto: Desde esta opción es posible buscar casos por tipo y proyecto, activos y artículos. Defina los valores y haga clic en **Buscar**.

| Aranda | | | | | | <i>~</i> ~ |
|----------------------------|------------------------------------|--|------------------------------|--------------------|---|-------------------------|
| Relacionar casos | | | | | | × |
| Seleccione la opción de ac | uerdo a la información que conoce. | 🔿 Buscar por caso. 🧿 Buscar por tipo d | e caso y proyecto. | | | |
| Mensaje importan | te: El caso RF-25-31-29578 es p | principal o padre al que se le va a rela | icionar. | | | |
| 1 Tipo | 2 Tipo de caso | Proyectos | Relación: | | Esta busqueda es opcional para realizar la relación | |
| Casos | Incidentes | ASMS Español | Ocasiona | Ŧ | 253 | Buscar |
| Activos | | Categoría | Responsable | Estado | Fecha de registro | Asunto |
| Articulos | 5-31-25394 | Survey | Carlos Eduardo Martinez Cant | Registrado IM Serv | 1010 Soporte Español 21/12/2022, 10:23:49 | Pruebas creación jmeter |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | _ | | |
| | | | H 4 | 1 > > | 1-1 of 1 item | 8 |
| | | | | | | Relacionar |
| | | | | | | |

Al filtrar por tipo **Activos** en la búsqueda de casos relacionados, se mostrará sólo la opción de relación **Relacionado a**, debido a que los Cls siempre tendrán una relación tipo hijo con el caso. Al realizar la búsqueda, podrá visualizar en la tabla de resultados las columnas principales relacionadas a los activos; información como **Serial**, **Marca**, **Modelo**, **Etiqueta de inventario**.

| Relacionar casos | | | | | | | | | | × |
|----------------------------|---|--|----------------|---------------|---------------------|---------------------|------------------------------|-----------|------------------------|------|
| Seleccione la opción de ac | cuerdo a la información que conoce. 🗌 l | Buscar por caso. 🔘 Buscar por tipo de ca | so y proyecto. | | | | | | | |
| Tipo Activos | Tipo de activo | Proyectos | v | Relación: | v | Esta busqueda es op | sional para realizar la rela | ción | Buscor | |
| | | | | Relacionado a | | | | | ĵ∿ Limpiar Filtros | |
| Número de Cl | Nombre | Categoría | Responsable | Estado | Fecha de registro | Serial | Marca | Ubicación | Etiqueta de inventario | Mode |
| 3 | B Dell Prueba | Categoría Equipos | Especialista 3 | Intelat | 15/8/2023, 14:47:25 | P010203 | | | PA01 | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |



Al realizar la búsqueda por el tipo **Activos** podrá aplicar filtros por cada columna en la tabla de resultados, permitiendo realizar una búsqueda más precisa de los Cls.

| Tipo | 2 Tipo de activo | Proyectos | C Relación: | Esta busqueda es opcional para realizar la relación | |
|--------------|------------------|-----------------------|--------------------------------------|---|------------------------|
| Activos 💌 | Ci 🔹 | QA | • Relacionado a • | Dell | Buscar |
| | | | | | 🌾 Limpiar Filtros |
| Número de Cl | Nombre | Categoria Responsable | Estado Fecho de registro | Serial Marca Ubicación | Etiqueta de inventario |
| | | | Initial V V a Fibre Limpler | | |
| | | | H 4 1 - H | 1 - 1 of 1 items | |

Para eliminar los filtros aplicados sobre las columnas de la tabla de resultados de Activos, de clic en el botón Limpiar Filtros.

| | | | | × | |
|-------|---|------------------------|------|------|---|
| | | | | | 3 |
| | | | | | C |
| | | Buscar | | | |
| | | Ƴ Limpiar Filt | tros | | 7 |
| sción | : | Etiqueta de inventario | : | Mode | |
| | | 050505 | | | |

4. Del listado generado, seleccione uno o varios registros y haga clic en el botón **Relacionar**.

En la información asociada al caso, en la pestaña relaciones podrá visualizar la nueva relación definida.

▷ Nota: tenga en cuenta la siguiente condición al relacionar casos:

• Si el caso tiene asociado un servicio tipo **Externo**, al momento de crear una relación y desplegar los tipos de relación, entonces NO se listarán las relaciones complementarias.



Visualizar Relaciones

Al momento de visualizar las relaciones del caso, se debe tener en cuenta que, las etiquetas visualizadas en las tarjetas del detalle del caso o la visualización tipo árbol, corresponderán a las relaciones definidas de acuerdo a la creación en consola administración. Ejemplo:

• Tipo de relación en administración desde Requerimientos de servicio hacia Incidentes.

| Marand Servic | la :e De: | sk | Relaciones | | | | Configuración * | o ⁰ o ¹ 8 | Inicio 🖬 Sa Application administrato C Asms |
|--------------------------|---------------|-------------------|---|---|-------|-----------------------------|-----------------|------------------------------------|---|
| | Q | Requerimientos de | τα Incidentes τ | N | luevo | | Z | Octolles | |
| Configuración General | ~ ~ | | ServiceCall Ocasiona Incidents | Incidents Ocasionado ServiceCell | | Desde el tipo Ocasiona | | Tipo Requerimientos de Servicio | * |
| Finanzas | ~ | | ServiceCall Proporciona Incidents | Incidents Proporcionado ServiceCall | | Hacia el tipo Ocasionado | | Tipo Incidentes | v |
| Service Desk | a % | | | | | Relación complementaria | | | |
| Plantillas 🛛 | • | | | | | | | | |
| Matriz Prioridades E | | | | | | | | | |

- Al crear una relación en consola especialista desde el tipo de caso Requerimientos de servicio hacia Incidentes, en la lista de casos relacionados o la visualización tipo árbol se visualizará la etiqueta de la siguiente manera:
 - Si se visualiza desde el tipo de caso Requerimientos de servicio, se muestra la etiqueta con la cual se creo la relación.
 - Si se visualiza desde el tipo de caso Incidente, se muestra la etiqueta contraria de acuerdo a la definición en administración.

| Aranda Service Management | | | | | | | | Crear caso | 0 | • |
|--|---|--|---------------------------------------|-------|---|----------------------------------|----------------------------|-------------------------|-----|------------|
| Casos 🔨 IM-25-48- | -29604 Registrado IM Servic. | Progreso Fecha de r 271.04% 14/6/2023 | egistro 📰 | < | 盲 pruebas | 👿 Historial | l Tiempos Y Costos | Relaciones | > : | ٢ |
| Abiertos Cerrados ASMS Españo | Incidentes | Autor () Modelo Cliente 2 editado IM Servicia | Soporte Español | Ca | sos relacionados | | Nuev | o relación Nuevo artícu | lo | < |
| Mis cosos | | | | T | Buscar por número d | e caso, descripción y a | sunto | | Q | - - |
| Casos de mis grupos Informació | ón del cliente | | ^ | Filtz | odo por: Tipe: Cosos Estado: Abier | o. Tipo de caso: Todos Relación: | Todos | | | |
| FSC Solicitante | Cliente 🚯 | Compañía 🚯 | | 0 | Debe actualizar para ver la i | nformación reciente | | Actualizar Q | | - |
| Aprobaciones pendientes Cliente 2 edit | tado 🗙 🕂 👁 Cliente 2 editado | × + • Microsoft | × + 👁 | | | | | Desasociar | | A |
| Mis aprobaciones pendientes Cl pruebas (") | SLA 🚯 | Ubicaciónes | | 1.1 | | | | _ | | 由 |
| Digite por lo n | menos una letra o tecla Soporte Arondo | Ubicación 1 | × | | RF-25-31-29603 incidente o Falla Españ | ol >> Consola cliente Di | 14/6/2023, 19:08:49 ego | Requerimiento de | | 181 |
| Categoriza | ación del caso | | ^ | | Proyecto: ASMS Español Servicio: incidente o Falla E | spañol | | Relacionado a | | |
| personalizado Servicio (") | Categoría (*) | Contrato | | | CH-25-52-29425 | | 30/5/2023, 12:50:33 | Cambios | | |
| Base de | alla Español X Consola cliente | Q, Seleccione | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · | | Cambios o sugerencias | Portugués >> hijo 2 | | Pendlente por I | | |
| Conocimiento Informació | ón adicional | | ^ | | Proyecto: ASMS Español Servicio: Combios o sugere | ncias Español | | Relación: Genera _ | | |
| Casos abiertos | Catálogo árbol editado IM Servicio Sopo | IM Soporte Multiselect IM Servicio Soporte E | spañol | | | | | | | |
| ASMS Econotical | | Seleccione | (0) 🔻 | | | | | | | |
| IM-25-48-29604 × | IM Servicio Soporte Español | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |





▷ Nota: En la visualización tipo árbol, la tarjeta sin etiqueta corresponde al caso donde se realiza la vista de las relaciones.

Deshacer Relación

Si desea deshacer la relación haga clic en el icono desasociar. Puede deshacer varias relaciones marcando la casilla de verificación global y luego haciendo clic en el botón Desasociar.

| < | 📋 Gestión de casos | Historial | 🗑 Tiempos Y Cost 🕨 : |
|---|--|-----------------------------|---|
| | Casos relacionados | Nueva rela | ación Nuevo artículo |
| | Buscar por número de co | aso, descripción y a | sunto Q |
| | Filtrado por: Tipo: Casos Estado: Abierto, Tip | oo de caso: Todos Relación: | Todos |
| | () Debe actualizar para ver la inform | nación reciente | Actualizar C |
| | | | 🗖 Desasoclar 🔽 |
| | 14 Registro releases Proyecto: Soporte Servicio: Aranda Service | 17/11/2020, 10:34: | 51 Releases Valida Relación: Genera – |
| | 15 Ejecución cambio CH-332 Proyecto: Soporte Servicio: Aranda Service | 17/11/2020, 10:38: | 35 Releases Valida Relación: Genera – |
| | 17 Ejecución cambio CH-334 | 20/11/2020, 8:59: | 19 Releases Valida |
| | | Ir al Listado | Cancelar Guardar |

Crear artículos

1. Para crear un artículo, acceda al sitio de especialista de ASMS. Edite un caso para ingresar a la vista general y detallada del mismo. Luego, seleccione la pestaña **Relaciones** y haga clic en **Nuevo Artículo**.

| ٢ | 🔀 Historial | 谢 Tiempos Y Costos | 📑 Relac | iones | > : |
|-------|--|--|----------------|-------------|--------|
| Ca | sos relacionados | | Nueva relación | Nuevo artíc | ulo |
| T | Buscar por núm | ero de caso, descripción | y asunto | | Q |
| Filtr | ado por: Tipo: Casos Estad o | o: Abierto, Tipo de caso: Todos Rela | ción: Todos | | |
| (| Debe actualizar para | ver la información reciente | | Actualizar | 0 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | No bay informació | n | | |
| | | no nag mornaolo | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | Ir al Listad | o Cancel | ar G | uardar |

2. Seleccione el tipo de relación.



3. En la pestaña Detalles, complete la información necesaria para la creación del artículo.

| Campo | Descripción |
|----------------------------|---|
| Título: | Ingrese el título del artículo. |
| Descripción: | Ingrese una descripción del artículo |
| Identificador: | Ingrese una palabra que permita identificar el tipo de contenido |
| Тіро | <u>Ver Tipos</u> |
| Estados | <u>Ver Estados</u> |
| Razón: | Razón del estado inicial. |
| Grupo de especialistas: | Elija un grupo de especialistas. <u>Ver Grupos de especialistas</u> cripción |
| Especialista: | Seleccione el responsable del artículo. Ver Especialistas |
| Pública | Marque la casilla si desea que el artículo sea visible desde la consola de usuario. |
| Clase: | Interno (usted elabora la información del artículo) o Externo (el contenido de su artículo hace total referencia a un sitio web; en tal caso, en el campo vacío escriba la URL a la que desea hacer referencia. Ejemplo: https://dominio/ruta). |
| Palabras clave: | Palabras que permitan encontrar el artículo rápidamente al hacer búsquedas. |

4. En la pestaña **Contenido**, si el artículo es de tipo **interno**, estarán disponibles herramientas para el diseño y edición de textos e imágenes. Si es un artículo de **Externo** se visualizará el campo para ingresar el enlace.

| ulo | | : |
|--|--|-------------|
| C Detalles | E Contenido | Adicionales |
| Generación de Artículo por IA | | |
| "Times New▼ 16px▼ Normal ▼ B I Ц abc Ω ¶ Ξ Ξ □ ∞ ∞ ₩ ∞ ♦ × ↓ ∞ ↓ ∞ ↓ | A▼ 0▼ ≡ ≡ ≡ ≡ * 1 % 10 11 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| 🧪 Diseño HTML | 👁 Vista previa | Palabras: 0 Caracteres: 0 |
|----------------|----------------|---------------------------|
| | | |
| | | |

5. También es posible generar el contenido del artículo utilizando inteligencia artificial a través del botón**Generación** de Artículo por Al. Para visualizar este botón, debe tener configurada la acción **"Generación automática de artículos"** en el sitio de administración. Consulte <u>Configuración Al</u> para más detalles.

El artículo se construirá basándose en la descripción y solución del caso en edición.



5. Una vez que haya configurado la información básica del artículo, haga clic en Guardar para confirmar los cambios realizados.

Crear y editar tareas

La pestaña **Tareas** muestra las tareas creadas automáticamente para la gestión del caso según la configuración realizada en la consola de administración. También puede agregar tareas manualmente, para ello, haga clic en el botón **Nueva Tarea**.



Aparecerá el formulario de creación de la nueva tarea. Una vez ingresada la información en las pestañas **Tarea** y **Datos Adicionales**, haga clic en **Guardar**.

| Cosos | Nueva tarea | | Número del caso | Fecha de registro | := | < 8 | Toreo | | 0 | | > : |
|------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------------|----|--------------|-------|---------------------|----|---------------|-----|
| isignados a mi | Proyecto | Progreso | Autor | Modelo | | Modelo | | Estodo | | Relación (*) | |
| le mis grupos | Soporte ES | * 00.00.00.00.0 | especialista01 | NJA | | Seleccione | Ŧ | Seleccione | Ψ. | Seleccione | Ŧ |
| e mis provectos | Asunto (") 0/256 | | | | | Razon | | Grupos | | Responsable | |
| salandaris (EDC) | | | | | | Seleccione | | Seleccione | Υ. | Seleccione | Ψ. |
| (Calendario (Pac) | | | Descripción (*) | | | Duración (*) | | Fecho de inicio (*) | | Fecho finol | |
| s aprobaciones | | | | | | 0 DD 0 HH | 0 MM | d/m/a hominos | | d/m/a htmints | 62 |
| probaciones pendientes | 3 A - 0 | • B I U E E E | 1 = 5 | | | | | | | | |
| Tareas 🗸 🗸 | | | | | | | | | | | |
| Base de | | | | | | | | | | | |
| Conocimiento | | | | | | | | | | | |
| os directos | | | | | | | | | | | |
| - | | | | | | | | | | | |
| `asos abiertos 🤨 | | | | | | | | | | | |



La tarea quedará en modo de edición y podrá modificar la información en los formularios que se muestran en cada pestaña del lado derecho de la pantalla.



▷ Notas:

- 1. Al crear o editar una tarea, la fecha inicial, debe tener en cuenta la zona horaria del especialista que la registra. Así, si el equipo en el que creó la tarea, no corresponde con la zona horaria del especialista al guardar la fecha inicial, se guardará con la zona horaria del especialista, aunque en consola se visualice la hora del equipo.
- 2. Los campos duración y fecha inicial sólo serán editables en la creación y en el estado inicial de la tarea.
- 3. El campo fecha final se calcula de acuerdo a la zona horaria del calendario asignado al caso, permitiendo visualizar este campo en una fecha y hora no laboral.
- 4. Si en la consola de ASMSAdministrator está configurada la opción Recalcular fechas de tareas sucesoras para el modelo de tareas, al cerrar una tarea predecesora, la fecha de inicio de la tarea sucesora se ajustará automáticamente a la fecha final real de la tarea predecesora. <u>Ver modelo de</u> <u>tareas</u>.
- 5. Si en la consola de **ASMSAdministrator** está configurado el tiempo para el modelo de la tarea, al crear una nueva tarea, los campos tiempo, progreso y fecha estimada se calcularán de acuerdo al tiempo configurado para el modelo y no con respecto al campo duración de la tarea. <u>Ver Tiempos</u>.

Ejemplo: Si el calendario fue configurado con zona horaria -3 Brasilia y se crea una tarea con un especialista en Bogotá, el calendario para Bogotá se corre dos horas más tarde.

La pestaña **Relaciones** muestra las tareas predecesoras y sucesoras según el flujo configurado en la consola de administración.

| (8 | O Datos Adicionales | 🕱 Historial | E Relaciones | > | ; |
|------------------|--|--------------------|--|---------|---|
| Tareas re | lacionadas | | | | |
| Bus | car : Estado - Todos, Relación - Todo | 15. | | (| Q |
| () Debe a | ectualizar para ver la información recia | ente de las tareas | Actus | ilzər 🕞 | |
| T-123 Actual | <mark>5</mark> lizar CMDB | | Estado: Registrado Responsable: William Jovar | 1ny | |
| T-123 Instali | <mark>6</mark> a Equipo | | Estado: Registrado Responsable: Angélica San | tan | |
| T 107 | 7 | | Estado: | | |



El ícono de filtro permite filtrar el listado por tareas sucesoras, predecesoras, abiertas y cerradas.

| < = | O Datos Adicionales | 🗵 Historial | Relaciones | > | : |
|-----------------------------|---------------------|----------------------------------|---|-------|---|
| Tareas rela | cionadas | | | 1 | |
| Pa Busca | r | | | 0 | 1 |
| Filtrar po Relación | r: ión | Todos, reciente de las tareas | Actuali | tar Q | |
| Todos Todos Sucesoras | Υ. | | Estado: Registrado Responsable: William Jovann | ly | |
| Cerrado | as os Aplicar | | Estado: Registrado Responsable: Angélica Santa | in | |

Es posible crear tareas relacionadas y definir durante la creación de tareas, si serán sucesoras o predecesoras.

1. Abrir una tarea existente en el caso. 2. Sobre los tres puntos en la parte superior derecha, seleccione la opción **Relaciones**. 3. Haga clic en el botón **Nueva tarea**. 4. Al seleccionar el modelo, los demás campos del formulario se desbloquean y al desplegar la opción **Relación**, podrá seleccionar entre las opciones sucesora o predecesora.

| Aranda Service Manager | ment | | | | | | | | | | | Crear caso | ٢ | • |
|---|------|---|----------|--|---|----|---|-----------|--|-------------|---|------------|-----|---|
| Aranda Service Manager Accesso Directos Accesso Directo | · | Nueva tarea Proyecto Asers Asarto (*) 5:78 | Progreso | Número del coso B3-3273 Autor victorg sin pultura Descripción (*) T | Fecha de registro 27/5/2025, 17-38-23 Modelo Tareos 0A-2 | I | Modelo Tarress 0A 2 Raton Sin definir Duracion(*) 0 0 | (H) 0 HHH | Estado Registrado Grupos Seleccione Fecha de inicio (*) d/m/a haminas | O Date | Relaciones selación (*) Seleccióne Selección | ar | | 2 |
| | | Descripción es obligatorio O Adjuntos | | | ADJUNTAR ARCHI | 10 | | | | Ir al Lista | do Cancelar | Guard | Jar | |

En la pestaña **Tareas**, en la edición del caso, puede eliminar tareas haciendo clic en el ícono.

▷ Nota: Solo es posible eliminar tareas que se hayan creado manualmente y que se encuentren en un estado inicial.

| Costos | B Relaciones | C Tarens | 🗹 Aprobacio > 🚦 |
|----------------------------|----------------------------------|----------|-----------------------|
| Tareas relacionadas | | | Nueva tarea |
| Buscar | | | Q |
| Filtrado por: Estado - Tod | os, Relación - Todos, | | |
| ① Debs actualizar para vi | er la información reciente de la | s tareas | Actualizar 😋 |
| | | | William Jovanny |
| T-1236 | | | Estado: Registrado |



Aprobaciones

1. Aprobaciones

La pestaña Aprobaciones permite al especialista votar para aprobar o rechazar los cambios de estado en los casos

de tipo Requerimientos de servicio, Cambios y Liberaciones, en la pestaña aprobaciones pendientes es posible realizar la votación o visualizar la lista de votantes asociados al proceso de votación.

| < | 🚡 Relaciones | 🔂 Tareas | Aprobaciones | , #= E | ncuestas | > | : |
|---------|-------------------------------------|--|---------------|------------------|--------------|--------|---|
| | Votaciones per | ndientes | Histo | órico de votacio | ones | | |
| A Es | stá pendiente de su apr | saprobación por terceros obación para este co | ISO | 8 | Agregar vota | ntes 🗸 | |
| | Más información | © Rec | hazar | ØA | probar | | |
| | Por favor explique la razón e | de su elección (*) | | | | | |
| | Soporte Brasil Soporte Nivel 1 | 00/ | MM/YYYY HH:MM | | Pendiente | | |
| | Soporte Colombio Soporte Nivel 1 | DD/ | ММ/ҮҮҮҮ НН:ММ | | Pendiente | | |
| | Soporte Chile Soporte Nivel 1 | DD/ | MM/YYYY HH:MM | | Pendiente | | |
| | Soporte Perú Soporte Nivel 1 | DD/ | ММ/ҮҮҮҮ НН:ММ | | Pendiente | | |
| | Soporte México Soporte Nivel 1 | DD/ | MM/YYYY HH:MM | | Pendiente | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Luego de votar, podrá consultar el resultado de la votación en la pestaña Histórico de votaciones o desde el Tag VotingResult que está disponible en las opciones de Tags del correo en el caso o desde la configuración previa, en la consola ASMSAdministrator en la sesión Service Management > Plantillas de correo y/o Reglas.



| nuna - | nuna - | - | | |
|--------|--------|-------|--|---|
| | | ntuna | | - |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Durante el proceso de votación es posible añadir especialistas manualmente para que participen en la votación. Para ello, en el cuadro de búsqueda digite el nombre del especialista, diligencie la justificación (la cual quedará registrada como anotación al caso) y haga clic en **Agregar**.

| < | Relaciones | 🕃 Tareas | Aprobaciones | 🕮 Encu 🖒 | : |
|-----|-------------------------------|--------------------|--------------------------------------|------------------|----|
| _ | | | | | _ |
| | Votaciones pe | ndientes | Histórico de v | otaciones | |
| Est | á pendiente de su ap | robación para este | caso 🤇 | Agregar votantes | ~ |
| | OMás información | ORe | Responsables del CI | × | |
| | | | William Orozco | | H. |
| | Por favor explique la razón o | de su elección (") | Villiam Orozco | | L |
| | | | Se incluye especialista gerencia. | por solicitud de | |
| | | | Agrega | ar | |

Si marca la casilla **Responsables de CI**, al hacer la búsqueda solo se mostrarán los especialistas responsables de los CI que se encuentren asociados o relacionados al caso.

Se mostrará un mensaje de confirmación en la parte inferior de la consola.

| Aranda Service Manageme | nt | | |
|---|---|---|--|
| E Casos ^ | RQ-6220 proceso Proyecto Requerimiento de Servicio | Progreso Fecha de registro 173638.83% 5/1/2023, 14:33.16 Autor ① Modelo | III Cartos Cartos Interpos Y Castos III Relaciones Ca Toreos / Aprobacos > 1 |
| Asignados a mi De mis grupos | Soporte ES | especialista chat RQ service pruebas | Votaciones pendientes Histórico de votaciones |
| De mis proyectos | Categorización del caso | | Aurobación par terceres |
| Mi calendario (FSC) Mis aprobaciones | Servicio (*) Cotegorio (*) Servicio Asms pruebas EN X Estructuro EN | Controto Q. Seleccione | Stá pendiente de su oprobación para este caso Agregar votantes |
| Aprobaciones pendientes | Información del cliente | | Otkás información ORechazar OAprobar |
| III Tareas V Base de | Solicitanteeee) Cliente) | Compañia Ci (*) Emoresa AT v m m Service-AT cruebas | Par favor explique la razón de su elección (*) |
| Iccesos directos | SLA () Ubicación Contrato service () Digite por lo menos una letra | | |
| Casos obiertos 🔞 | Información básica | | ^ |
| | Estado | Razón | |
| | Grupo Responsable | Responsable | |
| | Urupo especialista v Tipo de registro | Especialista | <u>×</u> |
| | Detalles del caso | | A |
| | Asunto ot. (*) 12/256 | | |
| | Plantilla RQ | Calurión | |
| | 0 Adjuntos | Januari | |
| CONFIGURACIÓN | | Se han ogregado los votantes i | outosamente X ir al Listado |

Aprobaciones por terceros

Un especialista que no pertenezca al grupo de votantes podrá aprobar o desaprobar un caso, si se le ha asignado el rol **ThirdPartyApproval** desde la consola de administración.

| Aranda Service Managemen | st | | |
|-----------------------------|---|--|----------------------------|
| Casos ^ | RQ-5807 Program Program Fecha de registra Program Program Pr | III Katarial @ Tiempos Y Costos 플 Relaciones | C Torres M Aprobacio > 1 |
| De mis grupos | | Votaciones pendientes | Histórico de votociones |
| De mis proyectos | Categorización del caso | A Anenhación per terreres Departmention per terreres | |
| Mi calendaria (FSC) | Servicio (*) Contrato | | C. Annual Market and C. L. |
| Mis aprobaciones | | Esta pendiente de su aprocución para este caso | Charles L |
| Aprobaciones pendientes | Información del cliente | OMás información ORechazar | ©Aprobar |
| | Aprobar | × sn de su elección (1) | |
| Bose de | | | |
| | SLA Ubicoción Ubicoción | | |
| | Controto service Ubicocion service X | | |
| Cosos obiertos 🚯 | Información básica | | |
| | Estado Razón | | |
| | proceso v Sele- | | |
| | Grupo Responsable Respo | | |
| | Grupo especialisto v Espe | | |
| | Tipo de registro | Guardar | |
| | | | |
| | Detalles del coso | A | |
| | Asunto et. (1) suzse | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

▷ Nota: Al ejecutar el voto el caso se aprobará/rechazará de forma automática sin importar la cantidad y/o porcentaje de votantes que se tengan configurados en el proceso de aprobación. Una vez aplicado el voto, podrá visualizar el usuario, el nombre del tercero y la justificación de cada uno de los especialistas que se necesitaban para aprobar o rechazar el caso.



Aprobación de cliente por terceros

Cuando un caso se encuentra en estado de aprobación por parte del cliente y éste aún no ha respondido la encuesta o aprobación requerida, el especialista con el rol Customer Third Party Approval podrá votar en nombre del cliente desde la consola correspondiente.

| Aranda Service Managem | ment | Crear caso 🛛 🔞 👔 |
|---|--|--|
| Abiertos Cerrados | RF-2126 Solucianodo Progreso 2554567% Sill/2023, 8 21:03 Requerimiento de Servicio a a Requerimiento | Z Historial Tiempos Y Costos X Relociones X |
| Casos de mis grupos Casos de mis proyectos FSC Aprobacianes pendientes | Categorización del caso Servicio (*) Categoria (*) Catego | ción de cliente por terceros Desoprobación de cliente por terceros |
| Mis aprobaciones pendientes | Información del cliente Solicitante Cliente () | |
| Listado personalizado Base de Conocimiento | Digite per lo menos uno letro o teclo + c2 × + @ Compañía Ci Digite por lo menos uno letro o teclo + Digite por lo menos uno letro o teclo esp. | |
| Casos abiertos v [™] ✓ Gestión Humana | SLA U UDicoción Medio Berlin, Alemonio O Adjuntos Adjuntos Adjuntos | |
| RF-2112 × Powered by Aranda Software | El caso se encuentra pendiente por aprobación del client | e X Ir ol Listado |

Al ejecutar el voto, el caso será aprobado o rechazado automáticamente. Una vez que se haya aplicado el voto, el usuario podrá ver en el historial de votaciones el nombre del tercero y la justificación correspondiente.



| 2 cooprocession per | | | |
|---------------------|---------------|----------|---------|
| el | | | |
| | | | |
| Desaprobado por es | specialista. | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | Ir al Listado | Cancelar | Guardar |
| | | Gancelui | oddiddi |

Encuesta

Una vez el cliente haya diligenciado la encuesta de satisfacción del caso, podrá ver las respuestas de la encuesta haciendo clic en el botón Ver encuesta. Si no se ha diligenciado la encuesta, se visualizará un mensaje informando que no hay información.



Añadir notas y cambio de estado por correo

Precondiciones

- Tener configurado la sección Servidores de entrada desde la consola de administración. <u>Ver Configuración de</u> <u>correo electrónico</u>
- Tener configuradas reglas de notificación por correo. Ver Reglas

Añadir notas por correo

Esta funcionalidad permite agregar notas al caso respondiendo los correos de notificación que son generados por las diferentes reglas que se tengan configuradas. En el siguiente ejemplo se configura una regla que notifica por correo al cliente cuando un caso se registra.



Haga el registro de un caso desde alguna de las consolas para generar el correo de notificación.

| | | | | | | | | | | | | | | | | Cr | eor coso | | 0 |
|----------------------------------|------------------------------|--------------------|-----------------------------|------|---------|---------|----------|-------|------|-------|------|--------|---|---|--------|------|----------|---|---|
| RF-20051 | Registrado | Progreso | Fecho de registro | 37 < | 8 | Bestiór | de co | 505 | _ | X | Hist | torial | | | ĝ Tie | mpos | Y Costc | > | : |
| Proyecto Aranda For Education | Requerimiento de Servicio | Autor () Admin2 | Modelo RQ-Aranda Far | | Detail | es dei | caso | | | | | | | | | | | ^ | 1 |
| | | | | A | sunto 3 | 5/258 | | | | | | | | | | | | | L |
| Categorización de | l caso | | ^ | | AsMS | > Req | uerim | iento | so s | ugere | ncio | 1 | | | | | | | L |
| ervicio (") | Categoría (") | | Contrato | 114 | | | Descri | pción | | | | | | S | olució | in | | | 1 |
| AsMS | Requerimie | nto so sug_ Q | Contrato soporte | • | 2 | A | | 0 | * | в | I | U | | = | | i= | Ε | | |
| Información del cli | iente | | ^ | | 8 | | | | | | | | | | | | | | |
| olicitante () | | Cliente () | | | | C | D | | | | | | | | | | | | |
| Camilo Martinez | × + • | Camilo Mort | inez 🛛 🕹 🖣 | 2 | ASM | 3 22 | Requ | erum | ento | 50 51 | iger | encia | 1 | | | | | | |
| lompañía () | | Ci Camilo N | lartinez | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Arondo | × + @ | Digite por lo | menos una letra o tecla esp | | | | | | | | | | | | | | | | |

Cuando el correo llegue a la bandeja de entrada del cliente, se mostrará el mensaje enviado junto con la siguiente línea en la parte superior:

-Mensaje automático [IM-XXX]: Para responder, hágalo sobre esta línea-

▷ Nota: Al responder, asegúrese de escribir el mensaje directamente sobre la línea anterior. Cualquier texto agregado sobre dicha linea se registrará como nota en el caso. Evite modificarla, ya que cualquier cambio puede impedir que el correo sea procesado y la nota no se agregue al caso.

Envíe la respuesta a la cuenta de correo configurada para la recepción de esta información.



Cuando el correo llegue a la cuenta receptora, el servicio Aranda Worker Service será el encargado de procesar el mensaje y de incluir la nota tipo pública al caso.

| | | | | | | | | | Crear caso | 0 | |
|----------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------------|--------|--------|----------------|------------------|----------------------|----------------------------|---------|--|
| RF-20051 | Registrado | Progreso | Fecha de reg | stro 📕 | < | 📋 Gestión de c | osos | E Historial | Tiempos Y Costc | > : | |
| Proyecto Aranda For Education | Requerimiento de Servicio | Autor () Admin2 | Modelo RQ-Arando Fo | и | Todo | · · · · · | | Q | (| 3 ≈ | |
| | | | | | Activi | bob | | | | | |
| Categorización del | l caso | | | ^ | 1 | 0/9/2022 D C | amilo Marti | nez Escribió una not | a pública | \odot | |
| rvicio (") | Categoria (") | | Contrato | | | | Noto de | sde el correo | | | |
| lsMS | × Requerimier | nto so sug_Q | Contrato soporte | - | | | THOLD GO | | × | | |
| | | | | | | | El vie, 3 | 0 sept 2022 a las 1 | 0:37, Aranda william | | |
| Información del clie | ente | | | ^ | 3 | 0/9/2022 | dmin2 Cred | un item | | \odot | |
| licitonte () | | Cliente () | | _ | | 7.80 Ers. | skoltorite, Cote | | Clienta, Grupo Responsoble | | |
| Comilo Mortinez | × + @ | Camilo Mart | nez X | + • | | | | | | | |

▷ Nota: La primera respuesta, o cualquier respuesta al correo inicial de notificación, se almacena correctamente en las notas del caso. Sin embargo, las respuestas posteriores dentro de la misma cadena de correos no se registran en las notas del caso.

Cambio de estado por correo

Esta funcionalidad les permite a los especialistas hacer cambio de estado de los casos respondiendo los correos de notificación que son generados por las reglas que se tengan configuradas.

Nota:

- Sólo es posible hacer cambio a estados, con comportamiento Solucionado y/o Revisión.
- El especialista que responda el correo, debe estar asociado a un grupo de especialistas y tener permisos para editar casos.

En el siguiente ejemplo se configura una regla que notifica por correo al especialista cuando el caso se encuentra en un estado anterior al estado con comportamiento "Solucionado".

|) Ara Ser | nda vice D | lesk | Reglas | | | o <mark>9</mark> o Ø | Inicio 🖬 Sal APPLICATION ADMINISTRATO C Aranda For Education 🔻 |
|--------------|----------------------|------------|--------------------|--------------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Q | Requerimie | ntos de Servicio 🔻 | General | 😵 Condiciones | | 문 Acciones |
| Service Desk | • | RQ-Aranda | For Education | Para que la regla no sea retroactivo | a incluya en la condición de la regla la fecha de creación y el va | slor de la fecha de inicio Ej: "Y" Ca | iso . Fecha de Creación >= 23/02/2015 |
| Modelos | | | Nuevo | 12:00:00 am | | | |
| Guiones | F | Registro | Estado Inactivo | Caso . Estado = En Trámite | | | ∥ 亩 + |
| | - | | | | | | |



Haga el registro de un caso y llévelo al estado configurado en la regla.



Una vez llegue la información a la bandeja de entrada del especialista, de respuesta a la cuenta de correo configurada

para la recepción de estos mensajes, con la siguiente estructura:

{Status="Estado con comportamiento solucionado"} {Commentary="Comentario de solución"} {Note="Nota adicional al caso"}

| | Outlook | ,O Buscar | 🖙 Reunirse ahora 🏭 🗿 🗗 🛱 🕲 ? 💡 😡 |
|----|-------------------------------|---|---|
| | 🔲 🗹 Mensaje nuevo | | ➢ Enviar () Adjuntar ∨ () Descartar ··· () October 2000 C |
| P | Favoritos | ⊘ Prioritarios Otros | Para: Aranda 🐨 |
| 88 | 🕞 Bandeja d 13 | Borrador] Aranda | |
| D | ➢ Elementos en | El caso RF-20051 se encuentra en trami | RE: El caso RF-20051 se encuentra en tramite |
| ~ | 🕅 Borradores 1 | Este mes | {Status=Solucionado} |
| - | Agregar favori | Nithin G Cree una cuenta de prueba Dom 25/09 | [Note=Nota adicional al caso] |
| | Carpetas | Hello William, Greeting so the day! Ho | |

Observaciones:

- Si existe texto por fuera de la estructura, esta información se agrega como nota adicional al caso.
- No es obligatorio enviar la sección {Note=}.
- Si el estado diligenciado no es válido, no cambia el estado y se agrega una nota privada al caso informando el error.
- Si el comentario de solución esta vacío o no se envía dentro de la estructura, no cambia el estado del caso y se agrega una nota privada al caso informando el error.
- Si el estado diligenciado no tiene comportamiento de "Solucionado" y/o "Revision", no cambia el estado y se agrega una nota privada al caso informando del error.
- Si existen campos adicionales obligatorios en el estado, no lo cambia y se agrega una nota privada al caso informando del error.
- Si el estado diligenciado no corresponde según el flujo configurado, no cambia el estado y se agrega una nota privada al caso informando el error.

Cuando el correo llegue a la cuenta receptora, el servicio Aranda Worker Service será el encargado de procesar el mensaje y de hacer los cambios correspondientes al caso.



##Categorización Automática

La funcionalidad de Categorización Automática en Case Creator proporciona a los usuarios la capacidad de crear casos y categorizarlos según los modelos y acciones de inteligencia artificial AI configurados en la consola de administración. <u>Ver configuración C.A</u>

| C Detalles | 🖃 Plantilla |
|------------|-------------|
| | |



▷ Nota: En la creación y categorización de casos por correo, la consola intentará obtener el usuario a partir del correo del remitente. Si este no existe, se intentará obtener el usuario del campo cliente (1) de la configuración de la plantilla. En caso de que el campo cliente no esté configurado, se buscará obtener el usuario del campo autor (2). Si no hay información en ninguno de estos campos, el caso se creará con la configuración predeterminada sin categorizarse.

| Autor (2) Cliente (1) Buscar usuarios Q Buscar usuarios (Habilitar categorización automática | | | | |
|---|---------------------------------------|---|-----------------|---|
| Buscar usuarios Q Buscar usuarios Q Habilitar categorización automática | Autor (2) | | Cliente (1) | |
| Habilitar categorización automática | Buscar usuarios | Q | Buscar usuarios | Q |
| | ✔ Habilitar categorización automática | | | |

Accesos directos

Casos Favoritos

Casos Favoritos

- 1. Para marcar un caso como Favorito, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de Casos del menú principal, seleccione una opción asociada a los casos (Asignados a mi, De mis Grupos, de mis Proyectos) y en la vista de información podrá visualizar el listado de casos creados.
- 2. Identifique el caso que desea marcar como favorito y haga clic en el ícono respetivo





. El ícono cambiará de color, indicando que el caso ha sido agregado a la lista de favoritos.

| Casos ^ | • 1 | Q, Bus | car por c | aso / asunto | | | ✓ Guardar Fil | ros Quitar filtros 🗙 🎢 | ââ | REASIGNAR 🔂 EXPOR | TAR OPCIONES DE CO | |
|---|------------|--------|------------|------------------|-------------|----|---------------|------------------------|----|-------------------|----------------------|--------------------------|
| Asignados a mi | | | | Caso | | : | Proyecto | Estado | : | Tipo de caso | Fecha de registro | Asunto |
| De mis grupos | | | | • <u>R0-47</u> | 1 | H | Soporte | Registrado | | Requerimiento d 🔻 | 26/12/2024, 9:20:30 | Prueba caso CIs |
| De mis proyectos Mi calendario (FSC) | | Ŕ | Marcar fav | vorito para hace | seguimiento | Н | Soporte | Registrado | | Requerimiento d 🔻 | 26/12/2024, 7:47:42 | Caso 1 v9.10.0 |
| Mis aprobaciones | | * | : | • <u>R0-36</u> | 1 | H | Soporte | Registrado | | Requerimiento d 🔻 | 22/10/2024, 16:38:17 | Mesa de soporte >> Probl |
| Aprobaciones pendientes | | * | : | • <u>R0-36</u> | 9 | H | Soporte | Registrado | | Requerimiento d 🔻 | 22/10/2024, 16:37:05 | Mesa de soporte >> Probl |
| Base de Conocimiento | | * | : | • <u>R0-36</u> | 7 | Ы | Soporte | Registrado | | Requerimiento d 🔻 | 22/10/2024, 16:35:56 | Mesa de soporte >> Probl |
| | | * | : | • <u>R0-36</u> | 5 | М | Soporte | Registrado | | Requerimiento d 🔻 | 22/10/2024, 16:32:36 | Mesa de soporte >> Prob |
| Casos abiertos 🚳 | | * | : | R0-36 | 3 | Ы | Soporte | Registrado | | Requerimiento d 🔻 | 22/10/2024, 16:29:18 | Mesa de soporte >> Prob |
| Vistas personalizadas | | * | : | • <u>R0-36</u> | 8 | Ы | Soporte | Registrado | | Requerimiento d 🔻 | 22/10/2024, 16:21:53 | Mesa de soporte >> Prob |
| Filtros personalizados Casos favoritos 🙃 | | * | : | • <u>R0-35</u> | 1 | H | Soporte | Solución | | Requerimiento d 🔻 | 18/10/2024, 6:15:29 | Validación AD |
| | | * | : | • <u>R0-35</u> | 9 | H | Soporte | Registrado | | Requerimiento d 🔻 | 18/10/2024, 6:06:45 | Validación AD |
| | | * | | R0-35 | 16 | Ξ. | Soporte | Registrado | | Requerimiento d | 16/10/2024, 9:50:37 | Prueba conceptos |

1. En la sección Accesos Directos del menú principal, seleccione la opción Casos Favoritos. En la vista de información podrá visualizar el listado de casos favoritos agregados.

La opción Casos Favoritos del menú principal mostrará un contador indicando el número de casos favoritos agregados.

| Aranda Service Manageme | ent | | | | | | | | | | • | Crear caso |
|----------------------------|------------|---------|-----------|-------------------|----|----------|----------------|----|-----------------|----------------------|------------|---------------------------|
| Casos ^ | • | Q, Bus | car por c | aso / asunto | | ~ | | Ň | REASIGNAR | EXPORTAR | OPCIONES (| DE COLUMNA ~ 📃 III 🔕 |
| Asignados a mi | Case | s favor | itos | | | | | | | | | |
| De mis grupos | | | | Caso | : | Proyecto | Estado | : | Tipo de caso | Fecha de r | egistro | Asunto |
| De mis proyectos | | * | : | • <u>R0-47400</u> | н | Soporte | Encuesta | | Requerimiento d | ▼ 9/12/2024 | 18:21:49 | Soporte atención al clien |
| Mi calendario (FSC) | | * | : | • <u>RQ-47397</u> | H | Soporte | Encuesta | | Requerimiento d | 9/12/2024 | 17:32:34 | Soporte atención al clien |
| Aprobaciones pendientes | | * | : | • <u>R0-47394</u> | H | Soporte | Solucionado | | Requerimiento d | 9/12/2024 | 16:39:55 | Soporte atención al clien |
| Tareas ~ | | * | : | • <u>R0-47391</u> | H | Soporte | En Conocimient | to | Requerimiento d | 9/12/2024 | 16:27:27 | Soporte atención al clien |
| Conocimiento | | | : | R0-47380 | E. | Soporte | Solucionado | | Requerimiento d | 9/12/2024 | 15:52:26 | Soporte atención al clien |
| Accesos directos | | * | : | • <u>R0-47377</u> | M | Soporte | En progreso | | Requerimiento d | 9/12/2024 | 15:27:49 | Soporte atención al clien |
| Casos abiertos | | | : | • <u>R0-47374</u> | H | Soporte | En progreso | | Requerimiento d | 9/12/2024 | 14:51:17 | Recategorización de cas |
| Filtros personalizados | | * | : | • <u>R0-47371</u> | H | Soporte | En Conocimient | to | Requerimiento d | . • 9/12/2024 | 11:34:22 | Recategorización de cas |
| 🖻 Casos favoritos 🧐 | | * | : | • <u>R0-47368</u> | М | Soporte | En Conocimient | to | Requerimiento d | 9/12/2024 | 8:57:38 | Recategorización de caso |
| | | * | : | • <u>R0-47352</u> | H | Soporte | En progreso | | Requerimiento d | | 14:35:25 | Soporte atención al clien |
| | P : | O AB | IERTOS | CERRADOS | | | н 4 1 н | н | | 1 - 15 of 15 tems po | r página 5 | Tiempo de carga 0.66s |

P Nota:

- 1. El usuario especialista podrá hacer gestión del caso desde la vista de Casos favoritos.
- 2. Finalizado el caso, este dejará de ser visible en la vista Casos favoritos.
- 3. Podrá desmarcar un caso como favorito haciendo clic en el ícono correspondiente.

Notificar Usuarios con Casos Favoritos

Con esta opción podrá configurar el envío de correos electrónicos mediante **Reglas**, para notificar a los usuarios que han marcado casos como favoritos, al cumplir la configuración de la regla.

- 1. Ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección de Service Management del menú principal, seleccione la opción Reglas.
- 2. Configure la información básica de la regla, defina las condiciones y en los tipos de acciones, seleccione la opción Enviar Correo Electrónico
- 3. En el campo Enviar, en la lista desplegable, seleccione una de las opciones disponibles:
- Especialista asignado al caso
- Grupo de especialista asignado al caso

1. Al seleccionar una de las opciones anteriores, podrá visualizar la casilla de verificación Permitir Suscripción.

Al activar esta casilla, la regla incluirá a los usuarios que tienen el caso marcado como favorito para recibir notificaciones por correo electrónico.

| Enviar Correo Electrónico | × | Enviar Correo Electrónico X |
|---|---|---|
| 🔀 betales | | 🖉 Detailes |
| Partilias de Item V Partilias de especialista V Ciente V Compañía V CI V Tempo V Progress V | ~ | Partilas de hem 🕈 - Partilas de especialista 🔻 - Partilas de adconales 🔻 - Ciente 🕈 - Compañía 🕈 - Ci 🔻 - Tempo 🕷 💙 |
| Enviar CC destinataria | | Enviar CC destructorio |
| Grupo de especialista asignado al caso 🔹 | | Especialista asignado al caso 👻 Seleccione una opción 👻 |
| Authors Partile | | Cultura Plantila |
| Spansh v | | Spansh v |
| Agrupar destinatarios | | Permitir Suscripción |
| Asarta | | |
| A selector is spole de langue Detroverse' las dans de approblets a van a velor er el catopo del anno Annone | | $\begin{array}{ c c c c c c c c c c c c c c c c c c c$ |

Otras funcionalidades

Gestión rápida

El especialista en ASMS podrá acceder en cualquier momento a la información del cliente, compañía, cis y sus datos relacionados. Este módulo permite realizar una gestión más eficiente e integrada consultando información del negocio, creando o editando casos a partir de registros previos de atención de servicios o gestión de casos.

1. Para acceder al módulo de gestión rápida, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la vista de información seleccione el ícono del cronómetro para desplegar el módulo de **Gestión Rápida**.

| Aranda Service Managem | ent | | | | | | | | | | | | | | | | 0 | Cre | ar caso |
|---------------------------|-----|---|-------|----------------------|----|------------|---|--------------------|---|------------------|----|----------------------|---------|----------------------------|---------|----------|----------------------|-------------|---------------------|
| El Cosos ^ | • 🖬 | Q | Busca | ar por caso y asunto | | | ~ | | | | | 7 L | MPIAR I | ILTROS | EXPORTA | R O | PCIONES DE COLUMNA 🗸 | = | ## ## 👌 |
| Asignados a mi | | | | Caso | 1 | Proyecto | | Estado | : | Tipo de coso | | Fecho de registro | ÷ | Asunto | Razón | : | Cliente | : | Compañía |
| De mis grupos | | | : | • <u>CH-6207</u> | H | Soporte ES | | finalizado | | Combios | * | 29/12/2022, 10:39:35 | | Servicio Asms pruebas EN | | | Cliente 1 | 440 | Empreso AT |
| De mis proyectos | | | | | _ | | | | | | | | | | | | | | |
| Mi calendario (FSC) | | | : | • 17-6185 | H | Soporte ES | | Registrado | | Incidentes | ٣ | 22/12/2022, 10:57:58 | | Servicio5 >> categoria11 | | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| Mis aprobaciones | | | : | • <u>CH-6123</u> | H | Soporte ES | | finalizado | | Cambios | Ŧ | 9/12/2022, 8:11:52 | | uyt | | | Cliente 1 | 1 | Empreso AT |
| Aprobaciones pendientes | | | : | • <u>CH-6090</u> | н | Soporte ES | | inicializa | | Cambios | ٣ | 5/12/2022, 19:37:39 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| Base de Conocimiento | | | : | • <u>CH-6082</u> | H | Soporte ES | | inicializa | | Cambios | ٣ | 5/12/2022, 8:46:01 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 12 | <u></u> | Empreso AT |
| Accesos directos | | | : | • <u>CH-6080</u> | H | Soporte ES | | Inicializa | | Combios | ٣ | 5/12/2022, 8:41:37 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| Casos abiertos 🚯 | | | : | • <u>CH-6078</u> | 10 | Soporte ES | | Inicializa | | Cambios | ٠ | 2/12/2022, 18:14:40 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 12 | <u>ulie</u> | Empreso AT |
| Vistos personalizadas | | | : | • <u>CH-6014</u> | H | Soporte ES | | proceso | | Combios | w. | 25/11/2022, 8:09:52 | | Servicio Asms pruebas EN | | | Cliente 1 | | Empresa AT |
| | | | : | • <u>CH-5938</u> | H | Soporte ES | | Registrado | | Cambios | ٣ | 22/11/2022, 9:06:12 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| | | | : | • <u>CH-5089</u> | H | Soporte ES | | Seguimiento combio | | Combios | * | 18/8/2022, 16:35:08 | | Servicio5 >> Raiz 1 | | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| | | | : | • <u>R0-4524</u> | 1 | Soporte ES | | proceso | | Requerimiento de | ٣ | 29/7/2022, 13:37:42 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | <u></u> | Empreso AT |
| | | | : | • <u>CH-4522</u> | 1 | Soporte ES | | Registrado | | Cambios | ٣ | 29/7/2022, 13:36:08 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| | | | : | • <u>CH-4518</u> | 1 | Soporte ES | | Registrado | | Cambios | ٣ | 29/7/2022, 13:16:18 | | Servicio Asms pruebos EN | | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| | | | : | • <u>CH-4225</u> | 10 | Soporte ES | | proceso | | | ٣ | 19/7/2022, 10:18:31 | | Servicio Asms pruebos >> E | | | Cliente 1 | wile' | Empreso AT |
| | | | : | • <u>R0-4106</u> | 10 | Soporte ES | | proceso | | Requerimiento de | * | 13/7/2022, 13:44:15 | | Servicio Asms pruebas >> E | | | Cliente 1 | | Empreso AT |
| O CONFIGURACIÓN | ٣. | | ABIER | RTOS () CERRADOS | | | - | | | . н. н. | 2 | • н | | | | Items po | r página 50 🔻 | Tier | spo de corgo_ 0.79a |

2. La consulta se podrá realizar con datos de cliente, compañía o cis y/o datos (título, descripción, contenidos) de artículos relacionados en el asunto.

3. Ingrese un criterio de consulta y el sistema despliega un listado inicial con los resultados encontrados y el identificador si es Compañía, cliente o Ci.

| Aranda Service Manageme | ent | | | | | | | | | | | | 👌 Gestión rápida | |
|----------------------------|-----|--------------|---------------|---|----|--|--------------------|---------|---|-----|--------------------------|-----|--|------------------------------------|
| Ed ann | • 6 | 20 | | | | | | | | | | | Seleccione un criterio y r Buscar por cliente, comp | ealice la búsqueda. añia o Cl's |
| El casos | | | | | | | | | | | | | Cliente | × |
| Asignodos o mi | | | | | : | | | | | | : Asunto : | | Cliente_testing | Cliente |
| De mis grupos | | | 1 | • | H | | finalizado | Combios | | | | | clientesop2 | Cliente |
| De mis proyectos | | | | | = | | Reputrado | | * | | | | clientesopl | Cliente |
| Mis coverbaciones | | | | | | | | | | | | | Cliente 100 | Cliente |
| Anrobasiones neodientes | | | 1 | • | - | | frietzode | Combios | | | | | Cliente 19 | Cliente |
| Tareos ~ | | | 1 | • | 5 | | Inicializa | Combios | ٣ | | | | Cliente 18 Cliente 17 | Cliente |
| Base de Conocimiento | | | 1 | • | H | | Inicioliza | Combios | * | | | | Aquí er resultodos | icontrará los de la búsqueda |
| Accesos directos | | | 1 | ٠ | 5 | | iniciolizo | Combios | ٣ | | | | | |
| El Cosos obiertos 🚯 | | | 1 | • | ň | | Incializa | Cambios | ۲ | | | | | |
| (3) Vistos personofizadas | | | 1 | • | 5 | | proceso | Combins | | | | | | |
| | | | 1 | • | H | | Registrado | | | | | | | |
| | | | 1 | • | H | | Seguimiento combio | | | | | | | |
| | | | 1 | • | H | | proceso | | | | Servicio Asms pruebos EN | | | |
| | | | : | • | ÷. | | Registrado | | | | | | | |
| | | | - | • | Ξ | | Registrada | | | | | | | |
| | | | : | • | E | | proceso | Combine | | | | | | |
| | | | 1 | • | H | | proceso | | | | | | | |
| | | R] [| 6 A818 | | | | | н - | | • • | | ite | | |

4. Al seleccionar el criterio se habilitan los ítems relacionados para la gestión respectiva:

| Criterios de consulta | Descripción |
|-------------------------------|--|
| Criterio de Consulta | Esta opción presenta la información asociada al criterio seleccionado (cliente, compañía o ci). |
| Casos | Esta opción presenta los casos abiertos o cerrados asociados el criterio de consulta definido. |
| Ci | Esta opción presenta los Cis asociados al criterio de consulta definido. |
| Artículos | Esta opción presenta los artículos encontrados asociados al asunto ingresado. |
| Plantillas | Esta opción presenta información del caso con datos del asunto ingresado. |
| Ci Artículos Plantillas | Esta opción presenta los Cis asociados al criterio de consulta definido. Esta opción presenta los artículos encontrados asociados al asunto ingresado. Esta opción presenta información del caso con datos del asunto ingresado. |



Los casos que contienen el asunto ingresado pueden usarse como plantilla para crear un nuevo caso utilizando esa información.

Acciones por Criterio de consulta

5. Al seleccionar el ítem **Casos** se despliega un listado con los casos abiertos y cerrados encontrados para el criterio de consulta definido. Al seleccionar un caso se habilita la información relacionada del caso (detalle del caso, información adicional, historial, entre otros). El especialista podrá efectuar las siguientes acciones:

- Ver la Información del caso.
- Editar el Caso.
- Agregar una Nota
- Enviar un correo.
- Adjuntar Archivos.

| Detalles | | Historial | 🗙 🎒 Gestión rápida | |
|---|------------------------------------|---------------------------------------|--|-------|
| RF-25-31-25706 | Más Intermación Modelo | Progreso 2.39% | Seleccione un criterio y realice la búsqueda. Buscar por cliente, compañio o Cl's | |
| 14/1/2023, 10:37:11 | ASMS Español | Requerimiento de Servicio | Cliente 1 | × |
| Autor 🕦 especialista español | Responsable Especialista 4 | Servicio Incidente o Falla Español | Asunto | |
| Solicitante RF 🚯 Cliente 1 Cl No hay información | Cliente RF 🚯 | Campañía () Microsoft | | D |
| Detalles del caso | | ~ | Casos Abiertos (523) Cerrodos | (49) |
| Información adicional | | ^ | | |
| Adicionales remplazo de | e tags | ^ | RF-25-31-25708 Proyecto: ASMS Español Asunto: prebas aprobación 2 Especialisto: Diego pineda | 5:03 |
| Estos adicionales se envían | en las plantillas de notificacione | S | | |
| Texto RF Modelo Requerimienta | os / Consultas ASC E Caso bien c | lasificado y documentado? Modelo Re | RF-25-31-25706 14/1/2023.10: Asunto: Pruebas nuevo coso Especialisto: Especialisto 4 | 37:11 |
| 0 Adjuntos | | ADJUNTAR ARCHIVO | RF-25-31-25701 14/J/2023, 9:1 Proyecto: ASMS Español Asunto: incidente o Falla Español >> Pruebas adici. | 12:27 |

6. Al seleccionar el ítem Ci se despliega un listado con los Cis encontrados para el criterio de consulta definido. Al seleccionar el Ci se habilita la información relacionada del caso (detalle del ci, campos adicionales, historial) y se activa el botón de Crear Caso.

| | Campos Adicionales | Historial | × 🁌 Gestión rápida | |
|---|---|---|--|---|
| entificador ondo 360 odelo odelo_2 esponsable | Tipo: PRODUCTOS ARANDA Marca marca_2 Español Serial | Etiqueta inventario eti_222 Impacto BAJO Español Fecha de creación: | Seleccione un criterio y realice la búsqueda. Buscar por cliente, compañía o Cl's Cliente 1 Asunto | × |
| | Descripción | | |) |
| Descripción Aranda 3 | 60 | | Task' Task' Task | |
| | | | Ci (1) Nombre: Aranda 360 Tipo: PRODUCTOS ARANDA Serial: | 0 |
| | | | Ci (1) Nombre: Aranda 360 Tipo: PRODUCTOS ARANDA Serial: Estado: Aprobado | 0 |
| | | | Ci (1) Nombre: Aranda 360 Tipo: PRODUCTOS ARANDA Serial: Estado: Aprobado | 0 |

7. Al seleccionar el ítem **Artículos** se despliega un listado con los artículos encontrados de acuerdo al asunto ingresado. Al seleccionar el artículo se habilita la información relacionada del documento (detalle, campos adicionales, historial) y se activa el botón de **Crear Caso**.

| 🛿 Artículo 💿 Campos Adicionales 👳 Historial 🗙 👌 Gestión rápida | ⊖Campos Adicionales 🛛 🔀 Historial 🗡 🍰 Gestión rápida | ⊕Campos Adicionales | 🕒 Campos Adicionales 🛛 🔀 Historial 🗡 🍰 Gestión rápi | 🕒 Campos Adicionales 🛛 👳 Historial 🗡 👌 Ges |
|--|--|---------------------|---|--|
|--|--|---------------------|---|--|

Responsable: Lyda Beatriz Buitrago Tellez Fecha de modificación: 24/1/2020



Aranda Asset Management Server Versión: 8.13.0 Fecha de liberación: 13/12/2019

Está disponible el Update Pack / Instalador 8.13.0 para Aranda Asset Management Server

download.arandasoft.com/wp-1/aranda-8/AAMS/aams 8.13.0.exe

DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS IMPLEMENTADOS

CASO 300027:

Se implementan cambios en el producto que permiten obtener la inform Versión) en el inventario de software para los productos relacionados SERVER), el agente ahora realiza la extracción del software empleando registro que también obtienen (Componentes) los cuales son procesados sección de software de las consolas. Se adicionan filtros (Tipo) para que puedan diferenciar Seleccione un criterio y realice la búsqueda. Buscor por cliente, compañia o Ci's Asunto caso Artículos (47) Intulo: Aranda Asset Management Descripción: Aranda Asset Management

Crear Caso

Título: Aranda Asset Management Web Descripción: Aranda Asset Management Web Vers...

O Adjuntos

8. Al seleccionar el ítem **Plantillas** se despliega un listado con la información del caso de acuerdo al asunto ingresado. Al seleccionar la plantilla se activa el botón de **Crear Caso**.

| Aranda Service Managen | nent | s | | | | | | | | | | | | 🖞 Gestión rópida | × |
|---------------------------|------|----|------|---|---|--------------|-----------------|----|-----|---|-----|--------------------------|---|---|---|
| Casos ^ | | | | | | | | | | | | | | Seleccione un criterio y realice la básqueda. Buscar por cliente, compañía o Cl's | |
| Asignados a mi | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | : | | 2 | Soporte ES | Inclusedo | | | | | Servicio Asma pruebos EN | | coso | |
| | | | | | 2 | | Registrado | | | * | | | | 0000 | - |
| Mis oprobaciones | | | : | • | 2 | 6 Soporte ES | finalizado | | | | | | | | |
| | | | : | | 2 | | Inicializa | | | * | | | | Plantillas (4) | |
| Base de Conocimiento | | | : | • | 2 | Soporte ES | Inicializa | | | * | | | | A Proyecto: Soporte ES Tipo: Incidentes | 0 |
| | | | : | | 2 | Soporte ES | Inicializa | | | ٠ | | | | Categoria: Romo 1 | |
| 🔝 Casas abiertos 🚯 | | | : | • | 2 | Soporte ES | Iniciolizo | | | ¥ | | | | Progecto: Soporte ES Tipo: Combios Servicio: Servicio Asms pruebos EN | |
| | | | : | | 3 | Soporte ES | proceso | | | | | | | Categoria: Estructuro EN | |
| | | | : | • | 2 | 6 Soporte ES | Registrada | | | | | | | Proyecto: Soporte ES Tipo: Requerimiento de Servicio Servicio: Servicio Asms pruebos EN Cotegorio: Estructuro EN | |
| | | | : | ٠ | 2 | Soporte ES | Segumiento comi | 10 | | | | | | Projecto: Socorte ES | |
| | | | : | • | 2 | Soporte ES | proceso | | | | | | | Tipo: Incidentes Servicio: ServicioS Cotegoria: hojo 1 | |
| | | | : | • | 2 | Soporte ES | Registrado | | | | | | | | |
| | | | 1 | • | 3 | 5 Soporte ES | Registrado | | | | | | | | |
| | | | : | • | 3 | | proceso | | | | | | | | |
| | | | 1 | • | 3 | Soporte ES | process | | | | | | | | |
| | | ¥2 | • AB | | | | | | ж н | | • • | | R | Crear Caso | |

Cambiar visualización

Puede cambiar la visualización del formulario del caso, haciendo clic en el ícono.

| IM-3905 | Abierto | Progreso | Fecho de registro | III < 🛛 🛛 H | istorial 💩 Tiempos Y Costos 🖺 Relaciones 🛛 | 3 Tareas |
|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------------------|--------------------|--|----------|
| oyecto INDA | Incidentes | Autor 🚯 Juan Camilo | Modelo Gestión Incidentes SONDA | Todos | • Q | |
| nformación del cliente | | | ^ | Actividad | | |
| olicitante 🚯 | Cliente Ø | Compañía 🚯 | Ci | 28/4/2023 09:36 | ARANDA SERVICES USER Agregó un archivo adjunto email-ottochment.eml | |
| onathan Silva 🛛 🗙 🕂 👁 | Jonathan Silva 🗙 🕂 👁 | SONDA S.A. X | Digite por lo menos una letra | 28/4/2023 | Juan Camilo Relacionado | |
| 0 | Ubicación | | | 28/4/2023 | Luga Camila Balacianada | |
| IC - TDA 30 L-D 00:00 | Digite por lo menos una letra | | | 09:28 | | |
| Categorización del caso | | | ^ | 28/4/2023 09:28 | Juan Camilo Relacionado | |
| vicio (*) | Categoría (*) | Controt | 0 | 28/4/2023 | ARANDA SERVICES USER Creó un item | |
| IC - (APP)Continuidad Operativo | Cla X Problemas Conexion | Q Selec | cione v | 00.20 | | |
| nformación básica | | | ^ | | | |
| ado | | Razón | | | | |
| bierto | v | Seleccione | | | | |
| 20 Responsable | | Responsable | | | | |
| 2 - Soporte | v | APPLICATION ADMINISTRATOR | | | | |
|) de registro | | | | | | |
| leb | Ÿ | | | | | |
| ietalles del caso | | | ^ | | | |
| nto (") 14/258 | | | | | | |
| ase 4/28 8:58 | | | | | | |
| Desc | ripción | S | olución | | | |
| Adiuntos | | | ADJUNTAR ARCHIVO | | | |
| | | | | | | |

Los paneles derecho e izquierdo del formulario se invertirán.

| | orobacior > : C ⊗ | IM-3905 Proyecto SONDA | Abierto | Progreso 0% Autor () Juan Camilo | Fecho de registro 28/4/2023, 9:28:52 Modelo Gestión Incidentes SONDA |
|---|----------------------|--|--|---|---|
| Actividad | | Información del cliente | | | ^ |
| 09:36 AKANDA SERVICES USEN Agrego un archivo dajunto | \odot | Solicitante 🚯 | Cliente 🚯 | Compañía 🚯 | Ci |
| 28///2022 Juan Camilo Relacionado 09:28 | \odot | Jonathan Silva 🛛 🗙 🕂 | Jonathan Silva X + | SONDA S.A. X | Digite por lo menos una letra |
| 384/2923 Juan Camillo Relacionado | \odot | SLA () GIIC - TDA 30 L-D 00:00 | Ubicación Digite por lo menos una letra | | |
| 2814/2023 Juan Camilo Relacionado 09:28 | \odot | Categorización del caso | , | | ^ |
| 284/2022 ARANDA SERVICES USER Creó un item 08:28 Solicitaria, Autorificial, Compañía, Consolica, Clierta, Grado Responsable, Tane esta información, Cóligo, Impart | to, Es un. 🛇 | Servicio (") GIIC - (APP)Continuidod Oper | Categoría (*) rativa Cla X Problemas Conexion | Contrato Q Selecci | one v |

| | Razón |
|----------------------|--------------|
| ne | * Seleccione |
| ole | Responsable |
| TION ADMINISTRATOR | ▼ APPLICATIO |
| | |
| | Ŧ |
| | |
| | |
| | |
| Solución | Descripción |
| ADJUNTAR A | |
| trallistada Cassalar | |

Ampliar descripción

1. Ampliar descripción

Dentro del campo Descripción se encuentra el icono ventanas que permite ampliar la descripción del caso. Para

volver al tamaño normal haga nuevamente clic sobre el mismo icono.

1. Ver información de Autor, Cliente, Compañía y Cl.

En la parte superior derecha encontrará un panel que permite visualizar la información del autor, cliente, compañía y Cl asociados al caso.







Autor

Muestra la información del usuario que creó el caso.



drincon Correo Electrónico william.orozco@arandasoft.com Departamento Sin información Dirección 1 x Teléfono 2 Sin información Celular 313344

Cliente

Muestra la información y los campos adicionales del cliente del caso.



VER INFORMACIÓN

Al hacer clic en VER INFORMACIÓN en la parte inferior del panel de detalle de cliente, observará la siguiente información:



Listado de los casos abiertos y cerrados del cliente.



Listado de los CI de los cuales el cliente es responsable.





Si desea ver más información sobre uno de los casos del cliente, haga clic sobre el caso y se abrirá una ventana donde podrá hacer algunas modificaciones y editar el caso.

| RF-394 | Registro | Progress | Fecha de registro 🔢 | < | | | \mathbbm{R} Historial | @ Temps | > 1 | 3 |
|-----------------------------|---|------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|--------|--|------------------------------------|-----------|----------|
| Proyecto | | Detalles | | Histor | Gel. | × | > + - | | | |
| Subout | RF-395 | Ing | dro. | Progress | | | - | | | |
| Categorizacio | Fecha de registro 14/3/2021 22:36:31 | Proyec Seport | 10 | Repetrie | nto de Servicio | | 8 | liente | | |
| Servidores | Autor Diego Kincon | Respo | rsable Garcia | Servicia Equipo de Cá | imputo e Impresional | | 0 | | | |
| Información | Cliente cliente 1 | Comp Arand | iñla a Software | Ci No hay inform | ración | | Casos | Advertise (17) | Cerned | 105 (23) |
| Solicitante O | Detalles del caso | | | | | ~ | | | | |
| cliente 1 Elemento de co | Asunto prueba | | | | | | CD RF-395 Proyecto: Asunto: prueba Especialista: Vici | Soporte or Carria | 14/5/2021 | 12.56.31 |
| BG-O-worozo | 0 | escripción | 5 | ulución Equipo C | origada RF | | | | | _ |
| Información | | | | | | | C) RF-394 Proyecter | Soporte | 14/5/2021 | 1336.44 |
| Estado | 0 Adjuntos | | | | ADIONTOR ABOVENO | | Asunto: Servidor Especialista: Die | es >> Servidor Varios po Rincon | | |
| 0 Adjuntos | PØ | | | Ver | Editar | | C RF-393 | Connets | 12/5/2021 | 10:53.42 |
| | | | | | | Ir al. | Listado C | ancelar G | oardar | |

Si desea ver más información sobre uno de los CI del cliente, haga clic sobre el CI y se abrirá una ventana con más datos del CI, los campos adicionales y el historial:

| RF-598 | Registro Progress | Creation Date | := < | E Case management | I History | Times and Cests > 1 | 3 |
|-------------------------|-------------------------------------|----------------------------|---------|------------------------------|-----------|-------------------------|---|
| Project | 息口 | OAdditions | i neurs | 🗵 History | × > | й <mark>х</mark> а | * |
| Soporté | identifier | Type: | | Inventory tag | | | |
| ase categorization | HEWLETT-PACKARD-CND1P01684 Model | Equipo de Computo Brand | | Impact | 2 | Client | |
| ervice (") | | | | | | V CHICK DAY | |
| Conectividad de Red e l | Responsible Cindy Diaz | Serial | | Creation date: 11/11/2020 | | | |
| Sustainer information | | | | | | | |
| olicitante 🗿 | | Description | ion . | | Ci (1 |) | |
| Cindy Diaz | | | | | | | 0 |
| T. | | | | | E | Type: Equipo de Computo | 4 |



Compañía

Muestra la información y campos adicionales de la compañía asociada al caso.





Información Compañía Aranda Software Contacto William Orozco 2a dirección compañía Sin información

Información Adicional

Tipo de compañia

СІ

Muestra la información del Cl asociado al caso.



1. Listado de pestañas

El icono de tres puntos en la parte superior derecha del formulario del caso le permitirá desplegar el listado de las pestañas del caso para tener acceso inmediato la pestaña deseada.



Atajos

En la visualización de rejilla, cada caso cuenta con un menú de atajos que permite acceder a las siguientes acciones:

| Aranda Service Manageme | nt | | | | Crear caso | |
|----------------------------|--------------------------------|------------|-----------------------|--------------------|---------------------------|-------|
| Casos ^ | • 👔 🔍 Buscar por caso y asunto | ~ | × . | DPCIONES | DE COLUMNA 🗸 🗮 🗰 🗰 | Ì |
| Asignados a mi | Caso | Proyecto | Estado | Tipo de caso | Fecho de registro Asun | ito |
| De mis grupos | • <u>RQ-6439</u> | Soporte ES | Inicia | Requerimiento de 🔻 | 1/3/2023, 11:19:18 Plant | tillo |
| De mis proyectos | Opciones del caso X | Soporte ES | Inicia | Requerimiento de 🔻 | 1/3/2023, 10:48:42 aa | 1 |
| Mis aprobaciones | C) Convertir a V | Soporte ES | Inicia | Requerimiento de 🔻 | 27/2/2023.15:01:39 00 | |
| Aprobaciones pendientes | 🚊 Reasignar caso 🗸 🗸 | Saparta EC | interior and interior | Requerimiento de 🖉 | 27/2/2022 1/-50-10 Digal | tille |
| 📃 Tareas 🗸 🗸 | Buscar similares | Suporte LS | miciu | | 27/2/2023, 14.08.18 Plunc | enic |
| Bose de Conocimiento | 🗆 Añadir nota | Soporte ES | Inicia | Requerimiento de 🔻 | 27/2/2023, 14:44:58 Plant | tillc |
| Accesos directos | Cambios masivos | Soporte ES | Inicia | Requerimiento de 🔻 | 27/2/2023, 13:27:19 hhg | |
| Casos abiertos 13 | Descargar archivos adjuntos | Soporte ES | Inicia | Requerimiento de 💌 | 27/2/2023, 13:20:45 hhg | |
| Vistas personalizadas | • RQ-6410 | Soporte ES | inicia | Requerimiento de 🔻 | 27/2/2023, 9:39:57 hhg | |
| | • <u>RQ-6405</u> | Soporte ES | inicia | Requerimiento de 🔻 | 24/2/2023, 17:11:18 hhg | |
| | ٢ | | | | | > |
| ONFIGURACIÓN | | ⊌ | 5 🕨 🍽 | ltems por página | 50 🔻 | lo |

Convertir a

Convierte el caso a otro tipo de caso dependiendo de las características de la solicitud según lo determine el especialista.





🚊 Reasignar caso 🛛 🔻

Buscar similares
 Buscar similares
 Buscar similares
 Subscript State
 Añadir nota

Crear relacionado

Crea un nuevo caso y lo relaciona automáticamente a partir de la información del caso origen.

Al momento de cargar los datos en el formulario de creación se valida que los diferentes conceptos se encuentren activos y sea posible la selección en el nuevo caso.

| | Opciones del caso 🛛 🗙 |
|----|---------------------------|
| ¢ | Convertir a |
| H | Crear relacionado |
| | Incidentes |
| | Problemas |
| | Cambios |
| | Requerimiento de Servicio |
| ñ | Reasignar caso |
| Ð, | Buscar similares |
| ļ | Añadir nota |

Reasignar caso

Reasigna el caso a un especialista del grupo del caso actual.



Buscar similares



Buscar similares

Busca casos donde coincidan el cliente, la compañía, el asunto y la descripción.



Añadir nota

Esta opción permite añadir notas al caso.



Chat desde la consola de especialista

Para que un especialista tenga acceso a esta opción, el proyecto debe tener habilitada la integración con el chat y el especialista debe estar asociado al grupo de especialistas que atenderán el chat.

Para iniciar el chat, haga clic en el icono ubicado en el menú superior de la consola de especialista.

| Aranda Service Manager | nent | | | | | | | | | | | | | | | | ٩ | Crear | costo |
|---------------------------|------|----|-------|---------|-------------------|----|------------|---|------------|-----|--------------|---|----------------------|----------|--------------------------|----------|-----------------------|----------------------|------------|
| Casos ^ | • | 72 | Q, Bu | iscar p | oor caso y asunto | | | ~ | | | | | Yr. 1 | IMPIAR F | ILTROS | EXPORTAR | OPCIONES DE COLUMNA 🗸 | = | 3 |
| Asignados a mi | | | | | Caso | : | Proyecto | | Estodo | - 8 | Tipo de caso | | Fecho de registro | 1 | Asunto | Razón | Cliente | 1 | Compañía |
| De mis grupos | | | : | | CH-6207 | Ξ | Soporte ES | | finalizado | | Combios | * | 29/12/2022, 10:39:35 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | - | Empreso AT |
| De mis proyectos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mi calendario (FSC) | | | 1 | | IT-6185 | Ξ. | Soporte ES | | Registrado | | Incidentes | • | 22/12/2022, 10:57:58 | | ServicioS >> categoria11 | | Cliente 1 | <u> <u>a</u>tter</u> | Empreso AT |
| Mis aprobaciones | | | | | CH-6123 | E | Soporte ES | | finolizado | | | v | 9/12/2022, 8:11:52 | | ugt | | Cliente 1 | 447 | Empreso AT |
| Aprobaciones pendientes | | | | | | _ | | | | | | | | | | | | | |
| Tareas 🗸 🗸 | | | 8 | | CH-6090 | Ξ | Soporte ES | | Inicializa | | Combios | ٣ | 5/12/2022, 19:37:39 | | Servicio Asms pruebos EN | | Cliente 1 | <u>111</u> | Empreso AT |

Se mostrarán las opciones que tiene el especialista para interactuar con el usuario por medio del chat.



Al iniciar una conversación con un usuario, podrá relacionar la conversación a un caso existente ingresando el número de caso en la caja de texto y oprimiendo la tecla Enter.

| Diego Rincon Conectado S | | | • |
|-----------------------------|--|------------|----------------------------|
| Usuarios en línea (1) 🕥 | Cesar Munevar Soporte | 228 | + 🕤 Finalizar convessación |
| Cesar | Cesar Munevar Buenas tardes | | |
| Munevar | Diego Rincon Buenas tardes, en que le puedo ayudar? | | |
| | Cesar Munevar | | 01:42 |
| | Tengo problema con la conexión a la plataforma ASM | <i>I</i> S | |

Al hacer clic en el icono más opciones, podrá desasociar el caso, añadir nota, ver o editar el caso.

| Diego Rincon Consclado O | | | | • |
|-----------------------------|--|--|------------------------------|------------------------|
| Usuarios en línea (1) 🥑 | Cesar Munevar s | loporte : RF-228 🚦 | Q. Ingrese un número de caso | Pinalizar conversación |
| Cesar Munevar | Cesar Munavar Buenas tardes Diego Rincon Buenas tardes, | Desasociar caso Añadir nota Ver Editar en que le puedo ayudar? | | 01:47 |
| | Cesar Munevar | s de conevión a la olataforma ASM | e | 01.47 |

Una vez finalizada la interacción, se añadirá toda la conversación al historial del caso.

| RF-228 | Inguro | | hogreso | | < 8 Genti | De D | sos I Hotorial. I Tiempos Y Comos | > |
|--|-------------------------|-------------------|------------------------------------|---|---------------------|------|---|---|
| Fecha de creación 24/50/0020 22:50:44 | Proyection Supporter | | Requerimients de Servicio | | Tens. | × | Q C | ¥ |
| Autor 🔁 Dingo Rincon | | | Hobia Peticiones con Aprotoción | | 11/11/0608 14:51 | 92 | ego Rincon Escribió una nota pública e Nexese 'Banas tedeslinge Roses Reest testes, en per la pente speler' | 6 |
| ategorización del caso | | | | | | | Cesar Hunevar, Buenas tardes | |
| ervicio (*) Genuidades | | Categorie (*) | | | | | Diego Rincon: Buenas tardes, en que la puedo ayudar? Cesar Huneviar: Tengo problemas de conexión a La plataforma | |
| per moneta | | permon raries | | | | _ | A9/5 | |
| vformación del cliente | | | | 1 | 54,46 | 92 | rgo Rincon Escribió una nota pública e forese transit interficiente trans terito, en per la pareir resider? | 1 |
| lette O | | CompaNa | | | Ph.51.0100 / | | nin Bincon Excited una nota echilica | |
| Cesar Hunevar | + | Digite por to men | os una letra o testa espac | • | 08.07 | 25 | ar Manyour Romine disk Diege Roters Couries dias, at you're partie spolar? | ~ |
| 6 | | 3.40 | | | 0415.010 | ào | ur Huhekar Escribió una nota pública | 0 |
| Digite por lo menos una la | etra o tecla espaciad | Ore | | | 07:49 | 1 ** | is failur | |
| | | | | | 25.01.0000 | | the Witness Familial cars wate adhive | |



Si no desea relacionar la conversación a un caso existente, puede crear un caso nuevo haciendo clic en el icono más.



Se creará el nuevo caso según los parámetros establecidos en la consola de administración y se mostrará un mensaje confirmando la creación exitosa del caso.

▷ Nota: La funcionalidad de Adjuntar Archivos se encuentra en desarrollo.

| Diego Rincon Conectada 💿 | | | |
|--|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| Usuarios en línea (1) 🥑 | Cesar Munevar Soperte : RF-236 | Q. Ingrese un número de caso | 🚱 Finalizar conversación |
| Cesar Munevar | Cesar Munevar | Crear | caso 01:50 |
| | Buenas tardes | | |
| | Diago Rincon | | |
| | Buenas tarde, en que le puedo ayudar? | | |
| Conversaciones de transferencia (0) • | | | |
| No hay agentes consctados | Insertar comentario | | 0 |
| | El caso fue creado con éxitoRF-236 | × | ō |

Puede transferir la conversación a otro especialista haciendo clic en el icono de auricular.



Se mostrarán los especialistas disponibles para transferir la conversación.
| suarios en línea (1) 🕤 | Cesar Munevar Separte : RF-208 | Q, Ingrese un número de caso | 0 |
|------------------------|---------------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| (| Cesar Munevar | | Transferir conversación |
| | Buenas landes | | Buscar consultanes, |
| Jesar Inevar | Direas Rincan | | Consultores en línea (1) |
| | Buenas larde, en que le puedo ayudar? | | |
| | Diego Rincon | | Cindy Diaz |
| | clente.prg | | Soporte |
| nversaciones de | 20 KB | | |
| esterencia (0) 💿 | | | |
| | | | |
| in the second | | | |
| | | | |
| | | | |

Ubique el especialista al cual desea transferir el chat y haga clic en el icono de auricular.

Ticket complementario

Esta funcionalidad le permite solucionar casos (padre) mediante la solución de casos (hijo) que estén relacionados con relación de tipo complementaria.

Precondiciones

1. Desde la consola de administración, debe tener relaciones marcadas como Relación complementaria.

| Parar Serv | nda vice De | Relaciones | | Configuración 🏶 | | Inicio 🖬 Sa PPLICATION ADMINISTRATO anda For Education |
|----------------------------|----------------|------------------------------------|------------------------------|-------------------------|----------------------------|--|
| | Q | Requerimientos de Ter Incidentes 🔹 | Nuevo | | Detailes | |
| Service Desk | ۰ | ServiceCall Causado por | Incidents Causa | Desde el tipo | Тіро | |
| Reglas | 0 | | | Relacionado a | Incidentes | Ψ |
| Encuerter | [7] | ServiceCall Puede generar un | Incidents Generado desde | Hacia el tipo | Tipo | |
| CIRCULATION | 4 | Incidents | ServiceCall | Relacionado con | Requerimientos de Servicio | Ŧ |
| Relaciones | 80 | ServiceCall | Incidents | Relación complementaria | | |
| Plantillas | | Relacionado con Incidents | Relacionado a ServiceCall | | | |
| Matriz Prioridades | ⊞ | | | | | |
| Configuración de correo | ~ | | | | | |

2. En el flujo de estados debe tener al menos un estado con comportamiento Solucionado o Revisión (cambios).

Consola de especialista

1. Relacione uno o más casos a un caso con relación de tipo complementaria.



Tenga en cuenta los siguientes comportamientos al relacionar casos:

- Si el caso tiene asociado un servicio tipo Externo y se va a crear una relación, cuando seleccione relación Hijo y despliegue los valores, entonces NO se listarán las relaciones complementarias.
- Si el especialista va a crear una relación sobre un caso, cuando seleccione relación **Padre** y escoja una **relación complementaria**, al hacer la búsqueda solo se obtendrán los casos cuyo servicio asociado sea interno.

2. Lleve el caso (hijo) hasta el estado con comportamiento "Solucionado" o "Revisión" y haga clic en el botón Guardar.

| IM-40383 | roceso | Progreso | Fecha de registro | K 📋 Gestión de casos | | Tiempos Y Costos | > | : |
|----------------------------------|--------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|------|------------------|---|---|
| Proyecto Aranda For Education | intes | Autor () APPLICATION | Modelo Incidente TT | Detalles del caso | | | ^ | |
| Compañía A | | 0 | | Asunto 12/256 | | | | 1 |
| Aranda | × ± • | Digite por lo meno | s una letra o tecia espa | Corga masiva | | | | |
| SLA Ø | | Ubicación | and lead of lead espa- | Descripción | | Solución (*) | | |
| Medio | ٠ | Digite por lo meno | s una letra o tecla espa | 24.0. | | | - | |
| Información básica | | | ^ | 8 2 . 2 | DIYE | e e 12 12 1 | | 1 |
| Estado | | Razón | | Carga masiva | | | | |
| Solucionado | Ŧ | | Ψ | | | | | |
| Grupo Responsable | | Responsable | | | | | | |
| Grupo Técnico | v | Especialista ASMS | 1 v | | | | | |
| Tipo de registro | | | | | | | | |
| Load Massive | Ŧ | | | Informanión adicional | | | | |
| 0 Aduates | | | ADDINING ADDING N | información adicional | | | ^ | |

3. Se despliega la siguiente ventana para resolver el caso (padre).

| Resolver caso padre | × |
|--|----|
| El caso actual tiene el siguiente caso padre RF-40395, en esta abierto ¿Quiere resolverlo? | do |
| Por favor llene la siguiente información: | |
| Solución: | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| No | Si |
| | |

4. Haga clic en el botón Si y digite un comentario de solución.

| Resolver caso padre | × |
|--|-----|
| El caso actual tiene el siguiente caso padre RF-40395, en estad abierto ¿Quiere resolverlo? Por favor llene la siguiente información: Solución: | O |
| B I U E E E E E E E E E E | |
| Cancelar Guard | dar |

5. Cuando haga clic en botón Guardar, se visualiza la confirmación de la solución del caso (padre).

| Resolver caso padre | × |
|---|----|
| El caso actual tiene el siguiente caso padre RF-40395, en estado abierto ¿Quiere resolverlo? Por favor llene la siguiente información: | D |
| Solución: | |
| $B I \underline{U} \equiv \equiv \equiv \equiv = \stackrel{1}{=} 1$ | |
| Solucion mediante el caso hijo. | |
| Cancelar Guard | ar |

Observaciones:

- No es posible solucionar casos (padre), si tiene casos (hijos) abiertos con relación complementaria.
- La ventana de confirmación para la solución del caso (padre) solo se muestra cuando se resuelve el último caso (hijo) con relación complementaria.
- No es posible resolver casos (padre) si tiene campos adicionales obligatorios sin diligenciar en el estado con comportamiento "Solucionado" o "Revisión".
- El caso (hijo) siempre debe pasar por el estado con comportamiento "Solucionado" o "Revisión" para que se muestre la ventana.

Cambio de contraseña

Esta opción se visualiza al hacer clic sobre el ícono del usuario logueado cuya autenticación fue por ARANDA, al realizar el cambio de contraseña se tiene en cuenta la configuración realizada en las políticas de contraseña.



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

| Cambiar contraseño | 1 | × |
|---|------------------|-------|
| Ara | | |
| APPLICATION ADMI Contraseña: | NISTRATOR EDITAD | 01 |
| | | |
| Nueva contraseña: | | |
| | | |
| 🛞 Mayúsculas (Min. 1) |) | |
| Longitud de la cont | raseña (Min. 4) | |
| ⊘ Minúsculas (Min. 2) | | |
| | Cancelar Can | nbiar |
| | | |

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 Base de conocimiento en el menú principal. En la vista de información se visualizara el listado de artículos disponibles y la información correspondiente.

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



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



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 | Fecha de |
|---|----------|
| Articulo que describe y da acceso a los archivos de | 3/6/2020 |
| AHR | Tipo: |
| Razón: No hay información | Articulo |

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 📀

| Responsable: APPLICAT Fecha de modificación: | ION ADMINISTRATOR 1/2/2024 | ☆☆☆☆ <mark>0.0</mark> 、 |
|---|--|--|
| Articulo que describe y | da acceso a los archivos de AHR | |
| El instalador adjur "Bienestar" con el cualquier afectació | nto en este articulo le permite crear av cual puede promover el monitoreo y ón del estado de salud de sus trabajad | utomáticamente el proyecto la atención oportuna z lores. |
| | | |
| Consideraciones: | | |
| Consideraciones: • El proyecto carg puede seguir las ir <u>correos</u> . | ado no tiene configuradas Reglas ni Istrucciones del video <u>Configuraciór</u> | Encuestas . Para crear reglas <u>1 de Reglas para Envío de</u> |
| Consideraciones: • El proyecto carg puede seguir las ir <u>correos</u> . | ado no tiene configuradas Reglas ni Istrucciones del video <u>Configuraciór</u> | Encuestas. Para crear reglas <u>1 de Reglas para Envío de</u> , |

Puede dar una calificación al artículo y agregar comentarios.

| Artículo | |
|---|---------------------------------|
| Responsable: APPLICATION ADMINISTRATOR Fecha de modificación: 1/2/2024 | ☆☆☆☆☆ <mark>0.0</mark> ~ |
| Articulo que describe y da acceso a los archivos de AHR | Calificar artículo × |
| El instalador adjunto en este articulo le permite cr "Bienestar" con el cual puede promover el monito cualquier afectación del estado de salud de sus tra Consideraciones: | ★ ★ ★ ★ Excelente informació |
| El proyecto cargado no tiene configuradas Regl a puede seguir las instrucciones del video <u>Configur</u> <u>correos</u> . | Cancelar Guardar |
| < Aranda,Health, Recovery | > |

Filtros personalizados

Esta opción permite a los usuarios guardar los filtros de acuerdo a sus necesidades.



Direct access







Para guardar o aplicar filtros previamente guardados, tenga en cuenta que esta funcionalidad está restringida a la vista de rejilla en las siguientes opciones:

- Mis Casos
- Casos de mis grupos
- Casos de mis proyectos
- Mis aprobaciones
- Aprobaciones pendientes
- Mistareas
- Tareas de mis grupos
- Tareas de mis proyectos

| Acción | Descripción |
|----------|--|
| Guardar | Al aplicar un filtro principal o un filtro por columnas en la vista de rejilla, se habilita la opción para guardar el filtro. Para completar el proceso de guardado, asigne un nombre y haga clic en el ícono para confirmar el guardado del filtro. |
| Aplicar | Para aplicar un filtro guardado haga clic en la opción Filtros personalizados y seleccione el filtro a aplicar. Nota: Si la opción Filtros personalizados no se visualiza en el menú principal es porque en la vista actual no se pueden aplicar filtros guardados. |
| Editar | Cuando un filtro personalizado esté aplicado en la vista de rejilla, el sistema permite la modificación o adición de nuevos criterios al filtro existente. Al modificar los criterios, podrá guardar un nuevo filtro o actualizar el filtro aplicado, pero no podrá modificar el nombre del filtro. |
| Eliminar | Los filtros guardados podrán ser eliminados por el usuario, siempre y cuando no estén aplicados en la vista de rejilla en ese momento. |

Nota: La aplicación de filtros personalizados no es de carácter global y no afecta otras opciones o vistas dentro de la consola. La visibilidad de los filtros está restringida únicamente al usuario que los creó.

Homologación campos adicionales

Esta funcionalidad permite al usuario realizar la homologación de campos adicionales entre modelos o tipos de caso, para lo cual se debe tener en cuenta que los campos deben ser del mismo tipo y tener el mismo identificador, también deben contrar con las siguientes condiciones de acuerdo al tipo de campo adicional.

| Campos | Condiciones |
|-----------|--|
| Texto | Deben tener la misma longitud. |
| Catálogos | Deben tener asignado el mismo catálogo. |
| Lista | El valor a homologar debe existir en los valores del nuevo |

Árbol Selección múltiple

Durante la creación o edición de casos o tareas, en los siguientes escenarios será posible realizar la homologación de campos adicionales:

- Cambio de servicio.
- Cambio de categoría.
- Convertir desde grilla.
- Convertir en la edición de caso.
- Cambio de modelo en tareas.

Si el caso o tarea realiza cambio de modelo por regla, los campos adicionales se homologarán automáticamente teniendo en cuenta las condiciones anteriormente descritas.

Se mostrará un modal solicitando confirmación para proceder con la homologación de los campos adicionales de

acuerdo a la acción que se realice.



Notas: 1. En los campos Árbol y Catálogo árbol se valida que el valor a homologar sea seleccionable en el nuevo campo. 2. En el campo selección múltiple se homologan los valores existentes. 3. La homologación hacia los campos marcados como dependientes no se realizará.