

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

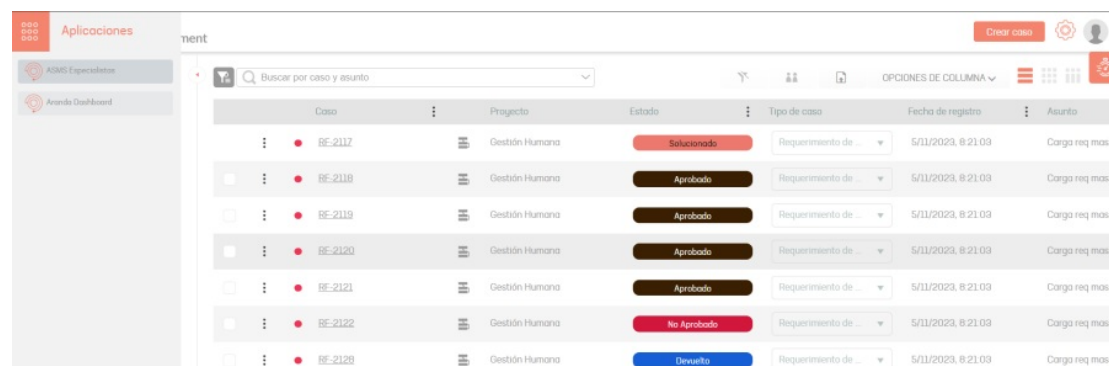
Aranda Dashboard

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.

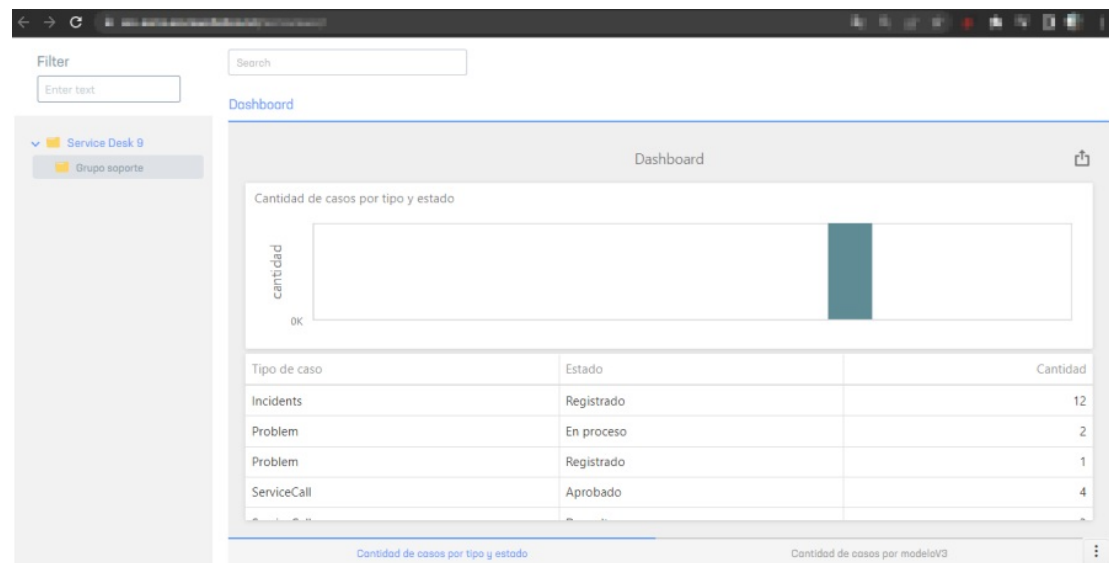
Visualización Dashboards

1. Ingrese a la consola de especialista con un usuario que tenga asignados los permisos. [Ver Permisos Aranda Query Manager](#)



Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto
BE-2117	Gestión Humana	Seleccionado	Requerimiento de ...	5/11/2023, 8:21:03	Carga req masiv
BE-2118	Gestión Humana	Aprobado	Requerimiento de ...	5/11/2023, 8:21:03	Carga req masiv
BE-2119	Gestión Humana	Aprobado	Requerimiento de ...	5/11/2023, 8:21:03	Carga req masiv
BE-2120	Gestión Humana	Aprobado	Requerimiento de ...	5/11/2023, 8:21:03	Carga req masiv
BE-2121	Gestión Humana	Aprobado	Requerimiento de ...	5/11/2023, 8:21:03	Carga req masiv
BE-2122	Gestión Humana	No Aprobado	Requerimiento de ...	5/11/2023, 8:21:03	Carga req masiv
BE-2128	Gestión Humana	Desuelto	Requerimiento de ...	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.



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 información del Caso	En esta vista podrá identificar y conocer la información asociada al caso (identificador, proyecto, estado, tipo de caso, cliente, asunto, compañía, responsable, grupo responsable, servicio, Ci).
Detalles del caso	Al seleccionar un caso del listado o el id del caso, podrá visualizar información básica, 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 múltiples Casos	Para realizar la consulta de múltiples casos, despliegue la opción del campo de búsqueda y seleccione Múltiples Casos. Digite los números de caso separados por coma y presione la 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.

The screenshot shows the 'Casos' (Cases) view in the Aranda Service Management system. The interface includes a search bar at the top, a sidebar with navigation options, and a main table listing cases. The table columns are: Caso, Proyecto, Estado, Tipo de caso, Fecha de registro, Asunto, Razón, Cliente, and Compañía. The 'Estado' column shows 'inicio' (start) for all cases. The 'Tipo de caso' column shows 'Requerimiento de...' (Requirement of...). The 'Fecha de registro' column shows dates from 27/2/2023 to 24/2/2023. The 'Asunto' column shows various subjects like 'aa', 'Plantilla RQ', 'nhg', and 'Service Asma pruebas EN...'. The 'Cliente' column shows 'Cliente 1' for all cases. The 'Compañía' column shows 'Empresa AT' for all cases. The bottom of the screen shows pagination controls and a 'Tiempo de carga' (Loading time) of 1.08s.

Detalles del Caso:

The screenshot shows the 'Detalles del Caso' (Case Details) view for case RQ-6405. The interface is divided into several sections: 'Categorización del caso' (Case Categorization), 'Información del cliente' (Client Information), 'Información básica' (Basic Information), and 'Detalles del caso' (Case Details). The 'Categorización del caso' section shows 'Servicio' as 'Servicio Asma pruebas EN', 'Categoría' as 'Estructura EN', and 'Contrato' as 'Seleccione'. The 'Información del cliente' section shows 'Solicitante' as 'Cliente 1', 'Cliente' as 'Cliente 1', 'Compañía' as 'Empresa AT', and 'Ci' as 'Service-AT_pruebas'. The 'Información básica' section shows 'Estado' as 'inicio', 'Razón' as 'Seleccione', 'Grupo Responsable' as 'Grupo especialista', and 'Responsable' as 'Especialista'. The 'Detalles del caso' section shows 'Asunto' as 'hhg'. The right side of the screen shows a 'Historial' (History) section with a list of activities, including 'especialista01 Relacionado', 'ARANDA SERVICES USER Modificó un ítem', and 'ARANDA SERVICES USER Escribió una nota privada'. The bottom of the screen shows navigation buttons: 'Ir al Listado', 'Cancelar', and 'Guardar'.

Consulta de Múltiples casos

The screenshot shows the 'Resultados de la búsqueda' (Search Results) view in the Aranda Service Management system. The search criteria are 'Buscar por: Múltiples Casos'. The main table lists the search results, which are identical to the 'Casos' view. The 'Estado' column shows 'inicio' for all cases. The 'Tipo de caso' column shows 'Requerimiento de...'. The 'Fecha de registro' column shows dates from 27/2/2023 to 24/2/2023. The 'Asunto' column shows various subjects like 'aa', 'Plantilla RQ', 'nhg', and 'Service Asma pruebas EN...'. The 'Cliente' column shows 'Cliente 1' for all cases. The 'Compañía' column shows 'Empresa AT' for all cases. The bottom of the screen shows pagination controls and a 'Tiempo de carga' (Loading time) of 0.96s.

6405, 6410, 6418

Resultados de la búsqueda

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
BD-6418	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ...	27/2/2023, 14:27:19	hhg		Cliente 1	Empresa AT
BD-6410	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ...	27/2/2023, 10:39:57	hhg		Cliente 1	Empresa AT
BD-6405	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ...	24/2/2023, 19:11:18	hhg		Cliente 1	Empresa AT

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 Management

7324

Resultados de la búsqueda "Casos"

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
BD-7324	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ...	29/7/2023, 11:27:38	Plantilla RQ		Cliente 1	

1 - 1 of 1 items items por página 50

Filtros

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.

Aranda Service Management

Buscar por caso y asunto

Resultados de la búsqueda

Proyectos	Tipos de caso	Limpiar	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
CH-6207	Soporte ES		Finalizado	Cambios	29/12/2022, 10:39:35	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
IT-6185	Soporte ES		Registrado	Incidentes	22/12/2022, 10:57:58	Servicio ** categoria11		Cliente 1	Empresa AT
CH-6123	Soporte ES		Finalizado	Cambios	9/12/2022, 9:11:52	vjt		Cliente 1	Empresa AT
CH-6090	Soporte ES		Finalizado	Cambios	5/12/2022, 19:37:39	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-6082	Soporte ES		Finalizado	Cambios	5/12/2022, 8:46:01	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 12	Empresa AT
CH-6080	Soporte ES		Finalizado	Cambios	5/12/2022, 8:43:37	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-6079	Soporte ES		Finalizado	Cambios	2/12/2022, 19:34:40	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 12	Empresa AT
CH-6016	Soporte ES		Proceso	Cambios	25/11/2022, 8:09:52	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5938	Soporte ES		Registrado	Cambios	22/11/2022, 9:06:12	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5089	Soporte ES		Seguimiento cambio	Cambios	18/8/2022, 16:35:08	Servicio ** Raz 1		Cliente 1	Empresa AT
BD-5526	Soporte ES		Proceso	Requerimiento de ...	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5522	Soporte ES		Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:08	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5518	Soporte ES		Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:18	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5223	Soporte ES		Proceso	Cambios	19/7/2022, 10:38:31	Servicio Asma pruebas ** E...		Cliente 1	Empresa AT
BD-5106	Soporte ES		Proceso	Requerimiento de ...	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asma pruebas ** E...		Cliente 1	Empresa AT

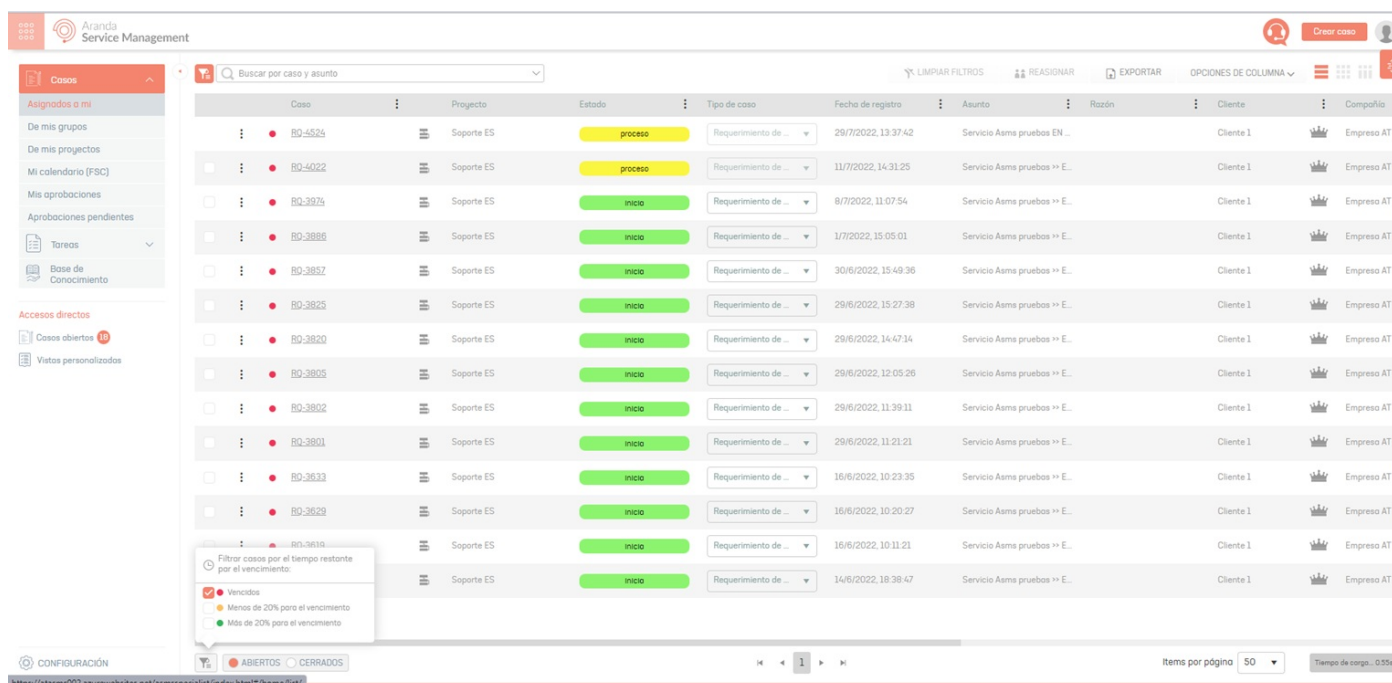
1 - 1 of 1 items items por página 50

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%.



Organizar Información del Caso

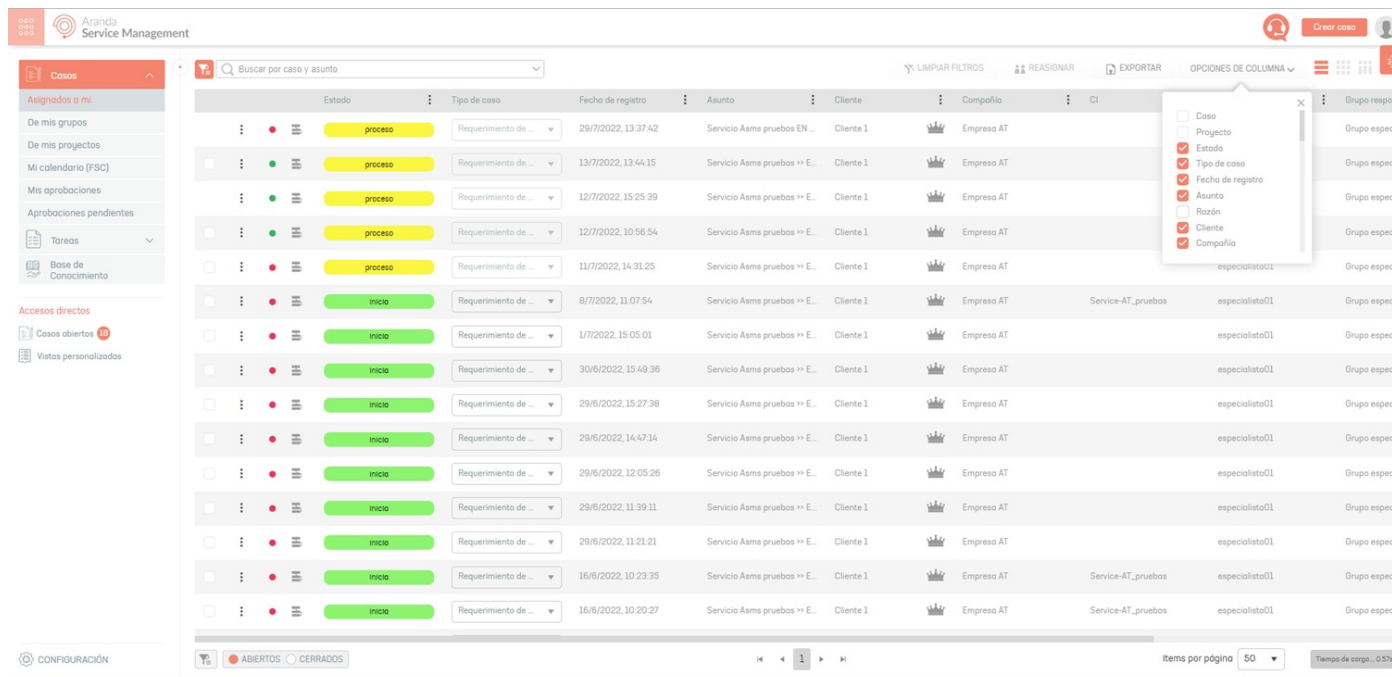
4. Definida la categoría para visualizar los casos, el especialista podrá organizar Información del los casos listados utilizando las siguientes opciones:

Opciones para Organizar

Descripción

Opciones de Columna

Organiza la información de la lista de casos habilitando o no los datos relacionados. Al seleccionar esta esta opción marque los campos que desea visualizar.



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.

Rejilla

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
CH-6207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	29/12/2022, 10:39:35	Servicio Asms pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
IT-6185	Soporte ES	Registrado	Incidentes	22/12/2022, 10:57:58	Servicio5 >> categoria11		Cliente 1	Empresa AT
CH-6123	Soporte ES	Finalizado	Cambios	9/12/2022, 8:11:52	ujt		Cliente 1	Empresa AT
CH-6090	Soporte ES	Inicializo	Cambios	5/12/2022, 19:37:39	Servicio Asms pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-6082	Soporte ES	Inicializo	Cambios	5/12/2022, 8:46:01	Servicio Asms pruebas EN ...		Cliente 12	Empresa AT
CH-6080	Soporte ES	Inicializo	Cambios	5/12/2022, 8:41:37	Servicio Asms pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-6078	Soporte ES	Inicializo	Cambios	2/12/2022, 18:14:40	Servicio Asms pruebas EN ...		Cliente 12	Empresa AT
CH-6014	Soporte ES	proceso	Cambios	25/11/2022, 8:09:52	Servicio Asms pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5938	Soporte ES	Registrado	Cambios	22/11/2022, 9:06:12	Servicio Asms pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5089	Soporte ES	Seguimiento cambio	Cambios	18/8/2022, 16:35:08	Servicio5 >> Raiz 1		Cliente 1	Empresa AT
RO-4524	Soporte ES	proceso	Requerimiento de ...	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asms pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-4522	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:08	Servicio Asms pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-4518	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:16:18	Servicio Asms pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-4225	Soporte ES	proceso	Cambios	19/7/2022, 10:18:31	Servicio Asms pruebas >> E...		Cliente 1	Empresa AT
RO-4106	Soporte ES	proceso	Requerimiento de ...	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asms pruebas >> E...		Cliente 1	Empresa AT

Tarjeta

Caso	Fecha de registro	Estado	Tipo de caso	Cliente
CH-6207	29/12/2022, 10:39:35	Finalizado	Cambios	Cliente 1
IT-6185	22/12/2022, 10:57:58	Registrado	Incidentes	Cliente 1
CH-6123	9/12/2022, 8:11:52	Finalizado	Cambios	Cliente 1
CH-6090	5/12/2022, 19:37:39	Inicializo	Cambios	Cliente 1
CH-6082	5/12/2022, 8:46:01	Inicializo	Cambios	Cliente 12
CH-6080	5/12/2022, 8:41:37	Inicializo	Cambios	Cliente 1
CH-6078	2/12/2022, 18:14:40	Inicializo	Cambios	Cliente 12
CH-6014	25/11/2022, 8:09:52	proceso	Cambios	Cliente

CH-6207

Servicio Asms pruebas EN >> categoria1

Fecha de registro: 29/12/2022, 10:39:35

Proyecto: Soporte ES

Responsable: especialista01

Solicitante: Cliente 1

Progreso: 100%

Detalle del caso:

Asunto: Servicio Asms pruebas EN >> categoria1

Descripción: Servicio Asms pruebas EN >> categoria1

Solución:

Opciones para Organizar	Descripción
Tableros	<p>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 CI</p> <p>En la sección de Tableros podrá cambiar un caso de estado, desplace la tarjeta al siguiente estado.</p> <p>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</p> <p>En la última pestaña puede aplicar filtros por cliente, compañía y/o CI dependiendo de la agrupación realizada en el filtro principal.</p> <p>En la pestaña Actividad se pueden visualizar las acciones realizadas en el modo de visualización tablero.</p> <p>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.</p>

Filtro Actividad para tableros

Especialista
 Estado
 Agrupar por
 Selección
 Proyecto
 Soporte ES
 Tipo de caso (3)

Modelo: RQ service pruebas	Modelo: Incidentes TI-AT
<p>Inicio (12)</p> <ul style="list-style-type: none"> RO-3974: inicio (8/7/2022) RO-3886: inicio (1/7/2022) RO-3857: inicio (30/6/2022) RO-3825: inicio (29/6/2022) RO-3820: inicio (29/6/2022) RO-3805: inicio (29/6/2022) 	<p>Proceso (5)</p> <ul style="list-style-type: none"> RO-4524: proceso (29/7/2022) RO-4106: proceso (13/7/2022) RO-4073: proceso (12/7/2022) RO-4059: proceso (12/7/2022) RO-4022: proceso (11/7/2022)
<p>Registrado (11)</p> <ul style="list-style-type: none"> IT-6185: Registrado (22/12/2022) IT-3632: Registrado (16/6/2022) IT-3631: Registrado (16/6/2022) IT-3630: Registrado (16/6/2022) IT-3627: Registrado (16/6/2022) IT-3626: Registrado (16/6/2022) 	<p>En Ejecución (2)</p> <ul style="list-style-type: none"> IT-4019: En Ejecución (11/7/2022) IT-4011: En Ejecución (11/7/2022)

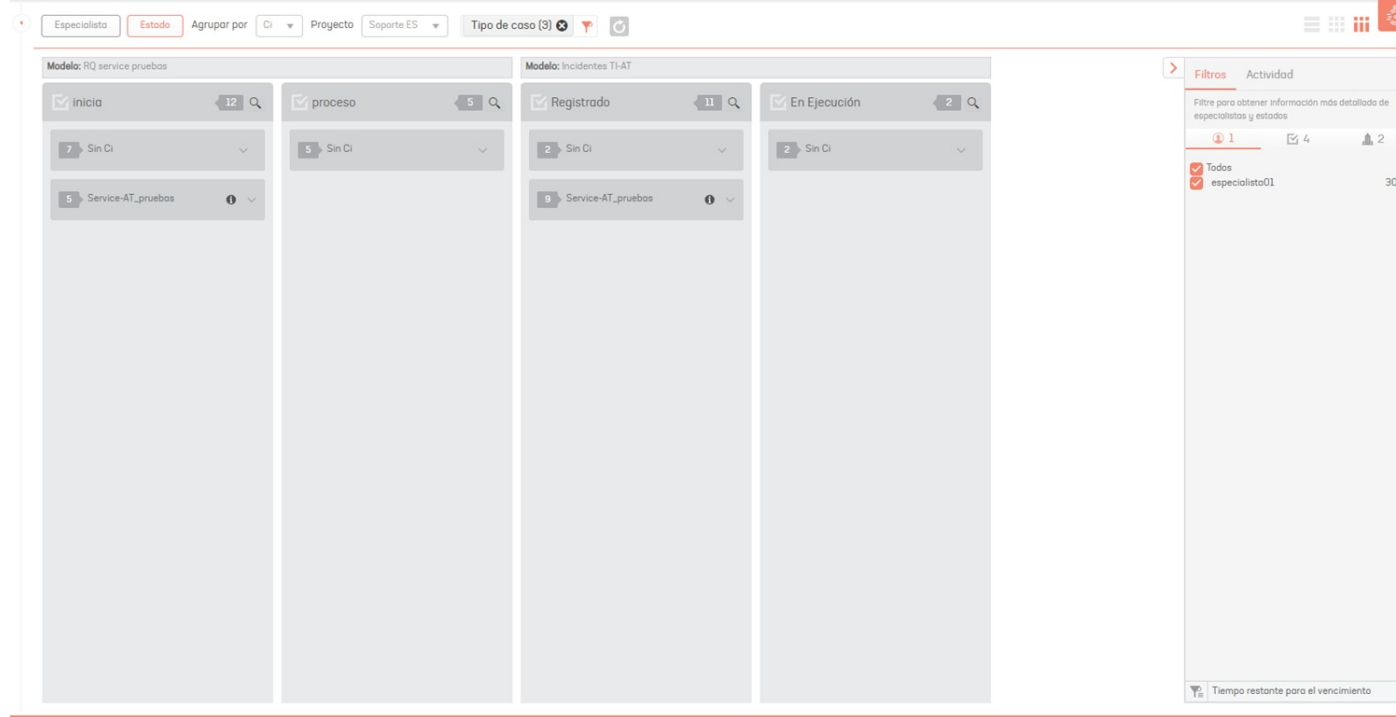
Filtros Actividad

Filtre para obtener información más detallada de especialistas y estados

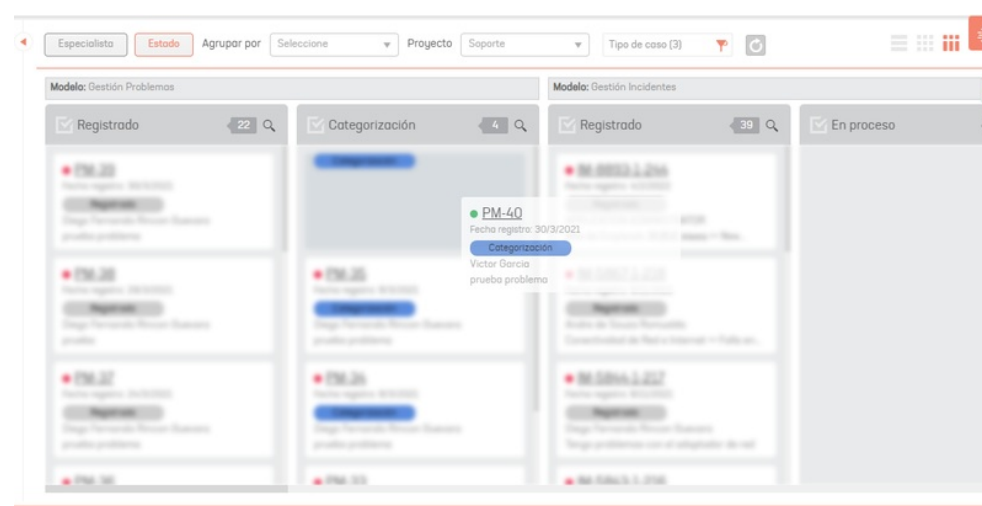
1 4

Todos 30
 especialista01

Tiempo restante para el vencimiento



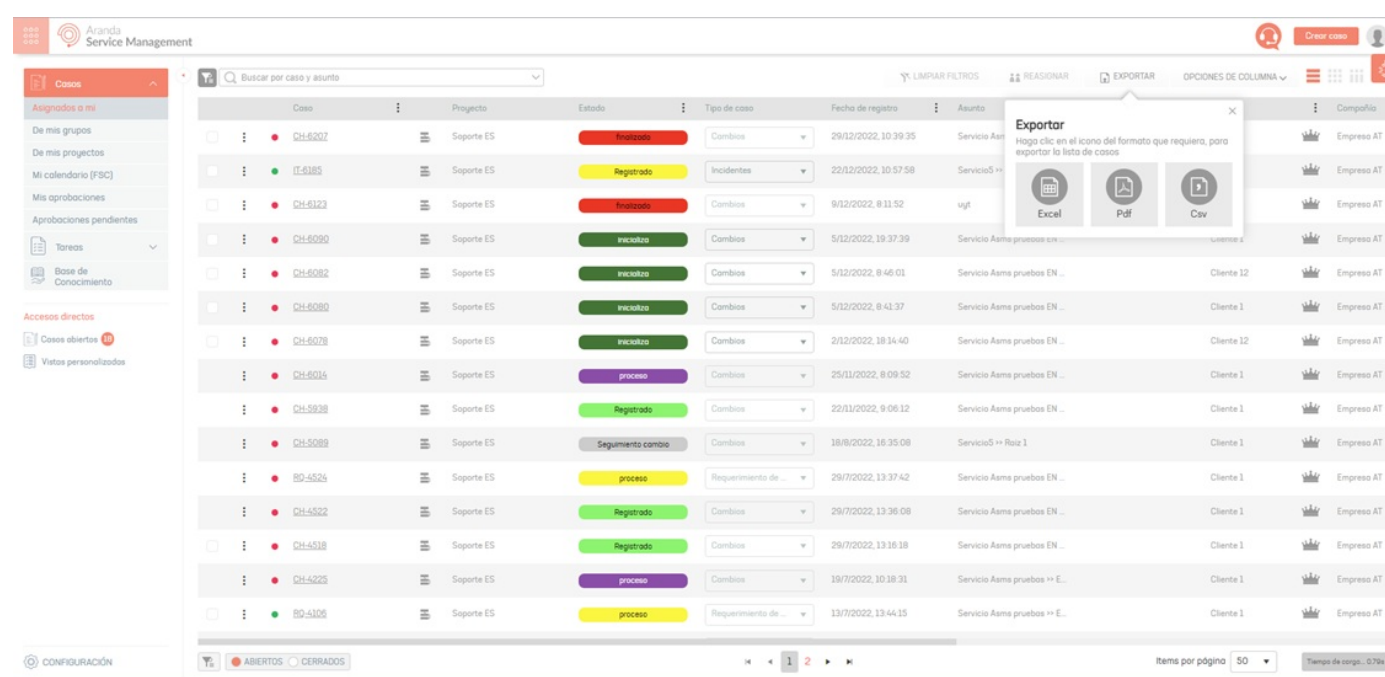
Cambiar caso de Estado



Acciones

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

Acciones	Descripción
Exportar	<p>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:</p> <p>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 uso excesivo de recursos (principalmente memoria).</p> <p>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.</p> <p>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.</p>



Opciones del caso

6. Este ítem 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 icono de relación.

Convertir a

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
CH-5207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	29/12/2022, 10:39:35	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
IT-6385	Soporte ES	Registrado	Incidentes	22/12/2022, 10:57:58	Servicio5 ++ categoria11		Cliente 1	Empresa AT
CH-5207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	9/12/2022, 9:11:52	hfg		Cliente 1	Empresa AT
CH-5207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 19:37:39	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-5207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 8:46:01	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 12	Empresa AT
CH-5207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 8:41:37	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-5207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	2/12/2022, 18:14:40	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 12	Empresa AT
CH-5207	Soporte ES	Proceso	Cambios	25/11/2022, 8:09:52	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-5207	Soporte ES	Registrado	Cambios	22/11/2022, 9:06:12	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-5207	Soporte ES	Seguimiento cambio	Cambios	18/8/2022, 16:35:08	Servicio5 ++ Raiz 1		Cliente 1	Empresa AT
BD-5525	Soporte ES	Proceso	Requerimiento de ..	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-5522	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:08	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-5518	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:16:18	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-5223	Soporte ES	Proceso	Cambios	19/7/2022, 10:18:31	Servicio Asma pruebas ++ E..		Cliente 1	Empresa AT
BD-5326	Soporte ES	Proceso	Requerimiento de ..	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asma pruebas ++ E..		Cliente 1	Empresa AT

Crear Relacionado

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
BD-5531	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 16:01:39	sa		Cliente 1	Empresa AT
BD-5527	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 15:59:19	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
BD-5523	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 15:44:58	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
BD-5518	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 14:27:19	hfg		Cliente 1	Empresa AT
BD-5515	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 14:20:45	hfg		Cliente 1	Empresa AT
BD-5510	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 10:39:57	hfg		Cliente 1	Empresa AT
BD-5510	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 18:11:18	hfg		Cliente 1	Empresa AT
BD-5510	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 17:37:21	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
BD-5510	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 17:23:46	hfg		Cliente 1	Empresa AT
BD-5510	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 17:19:59	hgg		Cliente 1	Empresa AT
BD-5510	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 17:17:59	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
BD-5510	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 16:59:53	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
BD-5510	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 16:52:21	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
BD-5510	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 16:47:09	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
BD-5510	Soporte ES	Inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 16:41:01	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT

RQ-6410 Inicio Progreso 55% Autor: especialista01 Fecha de registro: 27/2/2023, 10:39:57 Modelo: RQ service pruebas

Proyecto: Soporte ES | Tipo: Requerimiento de Servicio

Categorización del caso
 Servicio: Servicio Asma pruebas EN | Categoría: Estructura EN | Contrato: Seleccione

Información del cliente
 Solicitante: Cliente 1 | Cliente: Cliente 1 | Compañía: Empresa AT | Dirección: Service-AT_pruebas

Información básica
 Estado: Inicio | Razón: Seleccione
 Grupo Responsable: Grupo especialista | Responsable: Especialista

Detalles del caso
 Asunto: hfg

Casos relacionados
 Buscar por número de caso, descripción y asunto
 Filtros: Tipo: Casos Estado: Abierto Tipo de caso: Todos Razón: Todos
 Debe actualizar para ver la información reciente

RQ-6405 24/2/2023, 18:11:18 | Requerimiento de Servicio | hfg | Proyecto: Soporte ES | Servicio: Servicio Asma pruebas EN | Relación: Relacionado con

Ir al Listado | Cancelar | Guardar

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 icono 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.

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
CH-6207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	29/12/2022, 10:39:35	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-6185	Soporte ES	Registrado	Incidentes	22/12/2022, 10:57:58	Servicio5 ** categoria11		Cliente 1	Empresa AT
CH-6123	Soporte ES	Finalizado	Cambios	9/12/2022, 8:11:52	hfg		Cliente 1	Empresa AT
CH-6090	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 19:37:39	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-6082	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 8:46:01	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 12	Empresa AT
CH-6080	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 8:41:37	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-6078	Soporte ES	Finalizado	Cambios	2/12/2022, 18:14:40	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 12	Empresa AT
CH-6014	Soporte ES	Proceso	Cambios	25/11/2022, 8:09:52	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5938	Soporte ES	Registrado	Cambios	22/11/2022, 9:06:12	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5089	Soporte ES	Seguimiento cambio	Cambios	18/8/2022, 16:35:08	Servicio5 ** Raz 1		Cliente 1	Empresa AT
BD-5524	Soporte ES	Proceso	Requerimiento de ...	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-4522	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:08	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-4518	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:38	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-4225	Soporte ES	Proceso	Cambios	19/7/2022, 10:18:31	Servicio Asma pruebas ** E...		Cliente 1	Empresa AT
BD-4106	Soporte ES	Proceso	Requerimiento de ...	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asma pruebas ** E...		Cliente 1	Empresa AT

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
CH-6207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	29/12/2022, 10:39:35	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-6185	Soporte ES	Registrado	Incidentes	22/12/2022, 10:57:58	Servicio5 ** categoria11		Cliente 1	Empresa AT
CH-6123	Soporte ES	Finalizado	Cambios	9/12/2022, 8:11:52	hfg		Cliente 1	Empresa AT
CH-6090	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 19:37:39	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-6082	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 8:46:01	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 12	Empresa AT
CH-6080	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 8:41:37	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-6078	Soporte ES	Finalizado	Cambios	2/12/2022, 18:14:40	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 12	Empresa AT
CH-6014	Soporte ES	Proceso	Cambios	25/11/2022, 8:09:52	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5938	Soporte ES	Registrado	Cambios	22/11/2022, 9:06:12	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-5089	Soporte ES	Seguimiento cambio	Cambios	18/8/2022, 16:35:08	Servicio5 ** Raz 1		Cliente 1	Empresa AT
BD-5524	Soporte ES	Proceso	Requerimiento de ...	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-4522	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:08	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-4518	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:38	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
CH-4225	Soporte ES	Proceso	Cambios	19/7/2022, 10:18:31	Servicio Asma pruebas ** E...		Cliente 1	Empresa AT
BD-4106	Soporte ES	Proceso	Requerimiento de ...	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asma pruebas ** E...		Cliente 1	Empresa AT

Información:

Proyecto: Soporte ES
 Responsable: especialista01
 Grupo: Grupo especialista
 Tipo: Incidentes

Razón: Vocaciones

Nuevo responsable: Especialista

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.
Cambios Masivos	<p>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 agendamento y campos adicionales obligatorios.</p> <ol style="list-style-type: none"> Al seleccionar la opción Cambios masivos se habilita la ventana correspondiente. Seleccione las propiedades a agregar y/o modificar, como por ejemplo el estado, razón, el responsable. Al hacer clic en el botón Siguiente debe completar la información de los campos adicionales en caso de que se requieran. <p>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</p> <p>Nota: Algunas opciones pueden estar deshabilitadas por las siguientes causas: 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</p>

Buscar similares

RQ-4524
 Servicio Asma pruebas EN ** Estructura EN
 Proyecto: Soporte ES
 Servicio: Servicio Asma pruebas EN

Condición: **ABIERTO**

Cliente: Cliente 1

Fecha: 29/7/2022, 13:37:42

Casos similares (50)

- RQ-6431: Proyecto: Soporte ES, Servicio: Servicio Asma...
- RQ-6427: Plantilla RQ, Proyecto: Soporte ES, Servicio: Servicio Asma...
- RQ-6423: Plantilla RQ, Proyecto: Soporte ES, Servicio: Servicio Asma...
- RQ-6418: hfg, Proyecto: Soporte ES, Servicio: Servicio Asma...
- RQ-6414: hfg, Proyecto: Soporte ES, Servicio: Servicio Asma...
- RQ-6410: hfg, Proyecto: Soporte ES, Servicio: Servicio Asma...

Detalles

RQ-4524

Fecha de registro: 29/7/2022, 13:37:42

Proyecto: Soporte ES

Responsable: especialista01

Solicitante: Cliente 1

Cliente: Cliente 1

Progreso: 1399336.58%

Requerimiento de Servicio

Servicio: Servicio Asma pruebas EN

Compañía: Empresa AT

Detalles del caso

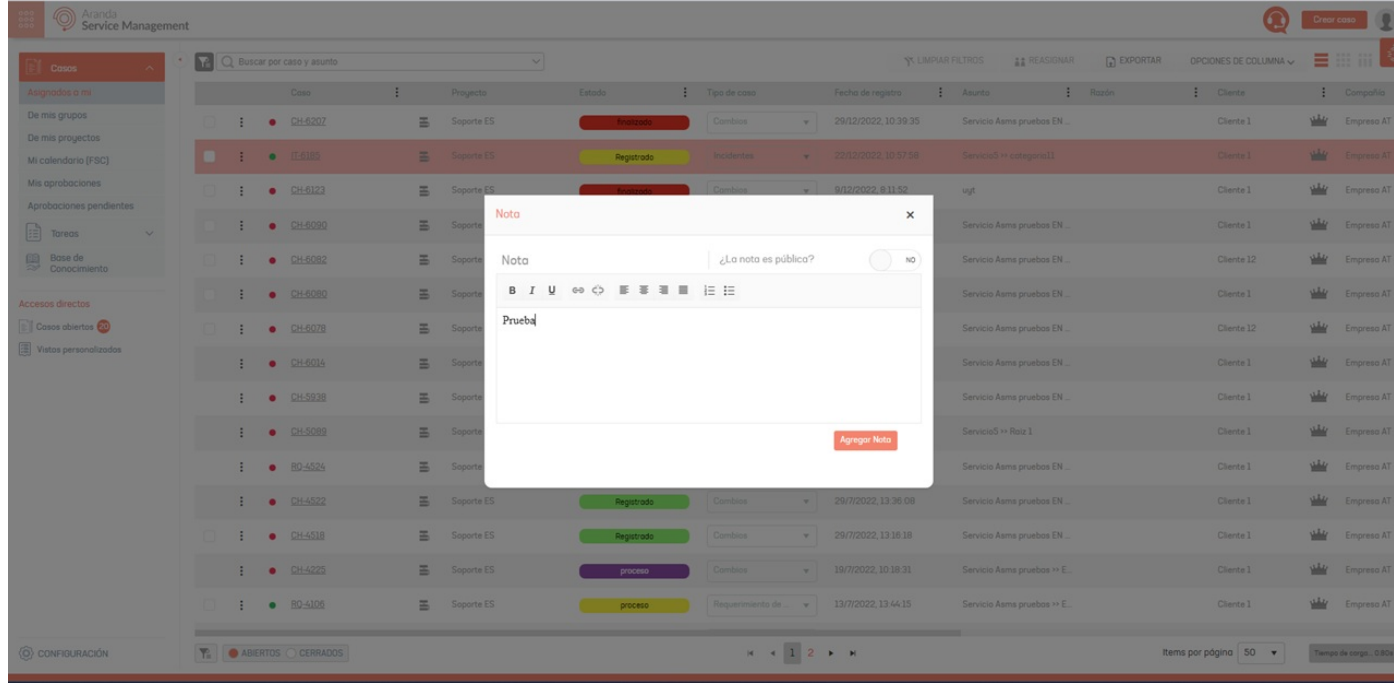
Asunto: ot

Servicio Asma pruebas EN ** Estructura EN

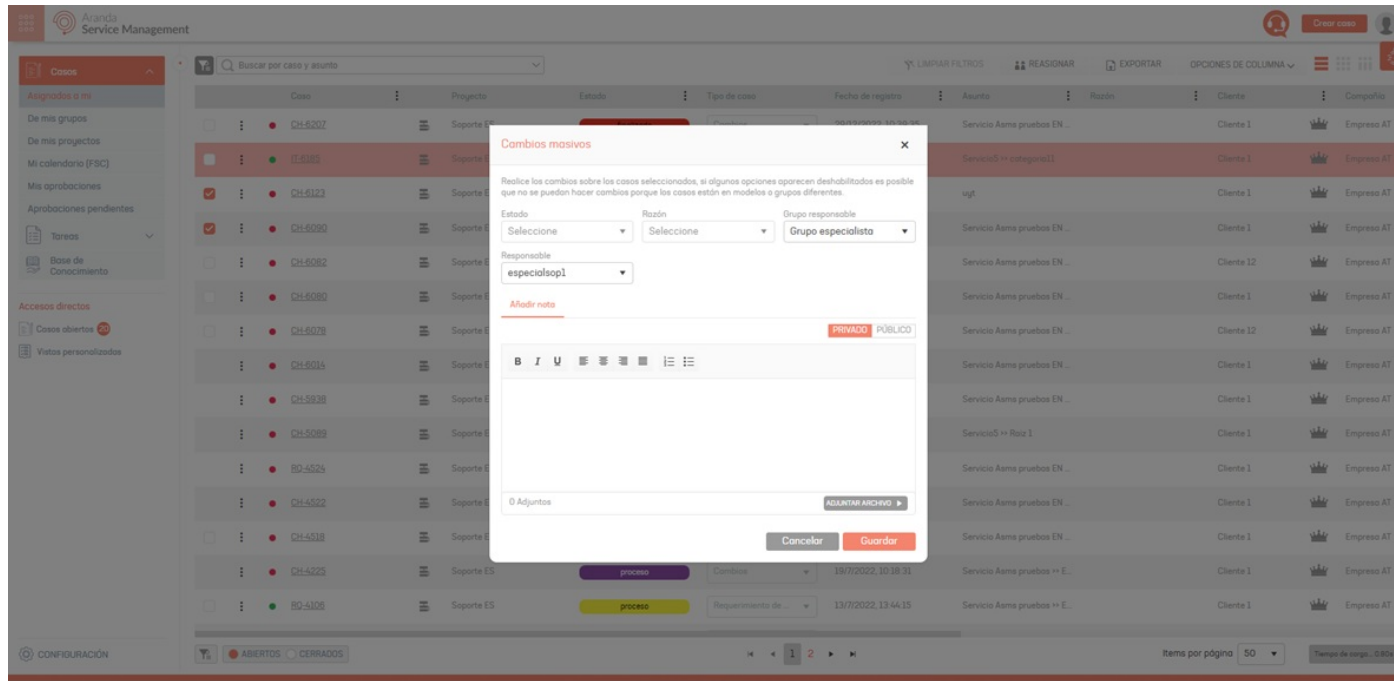
Descripción: **service pruebas**
pruebas de funcionalidad, modelos y servicios.
edición service pruebas

Adjuntos: 0

Añadir Nota



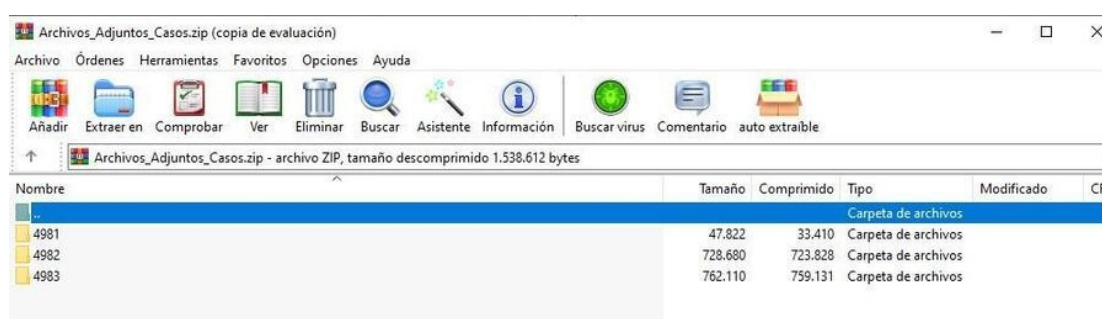
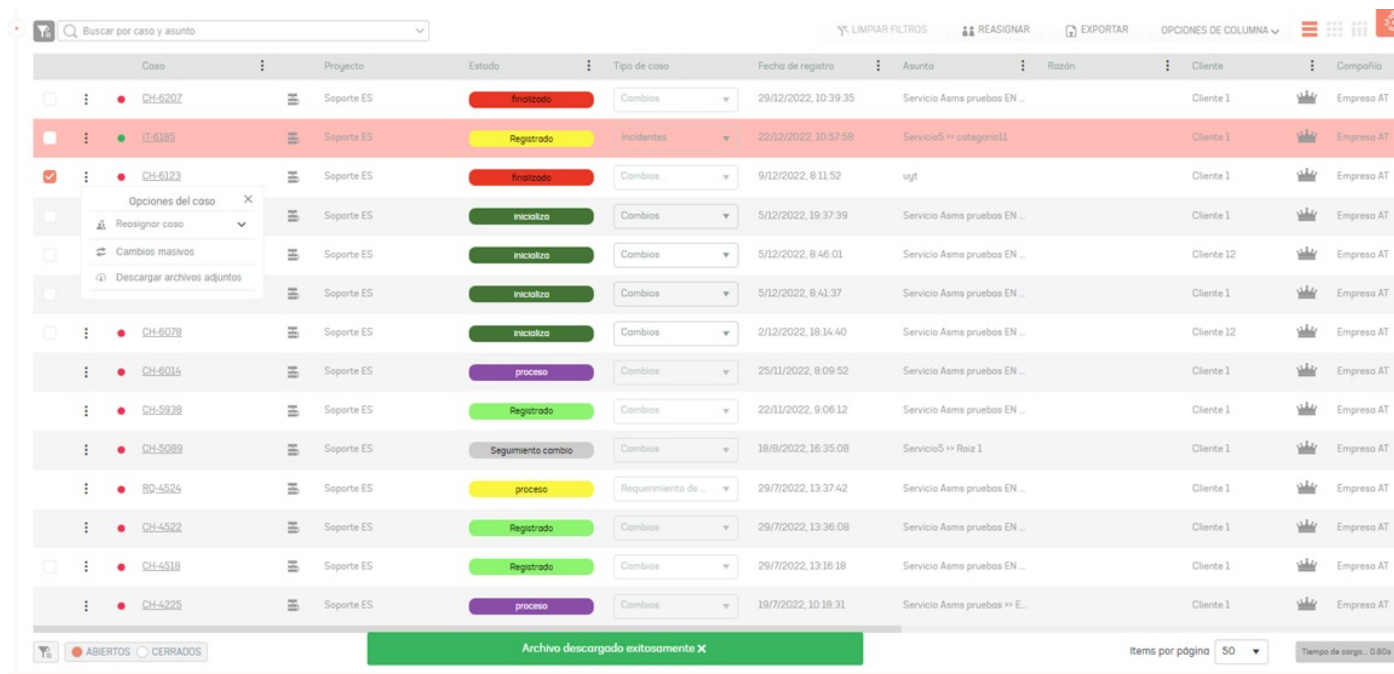
Cambios Masivos



Acciones **Descripción**

Descarga Archivos Adjuntos:

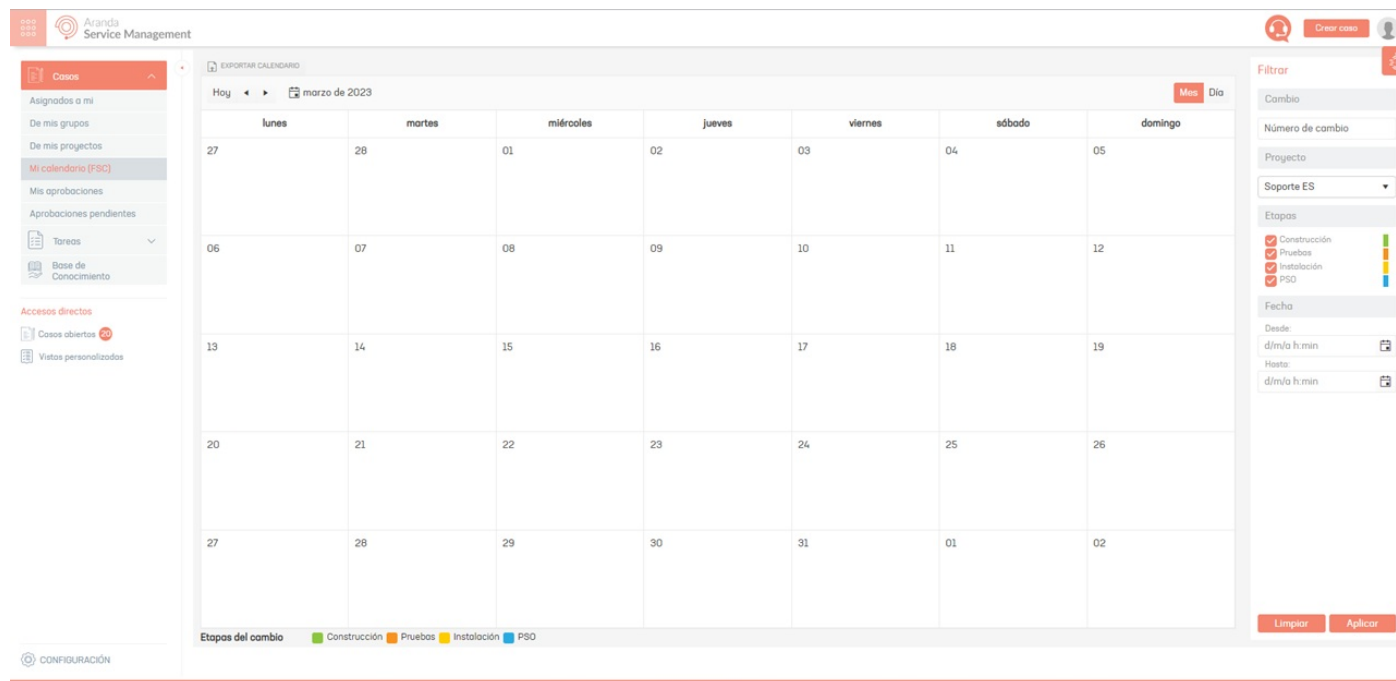
Esta acción permite realizar la descarga masiva de archivos adjuntos para los casos seleccionados. Al ejecutar esta acción Se descarga un archivo .zip el cual contiene las carpetas de cada uno de los casos los cuales se identifican por el id global del caso. Dentro de cada carpeta se visualizan dos subcarpetas con los archivos adjuntos privados y públicos del caso. Nota: Esta acción solo está disponible para el listado de casos abiertos.



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 respectivas fechas para cada una de las etapas. Ver 5.1 Tiempos y costos

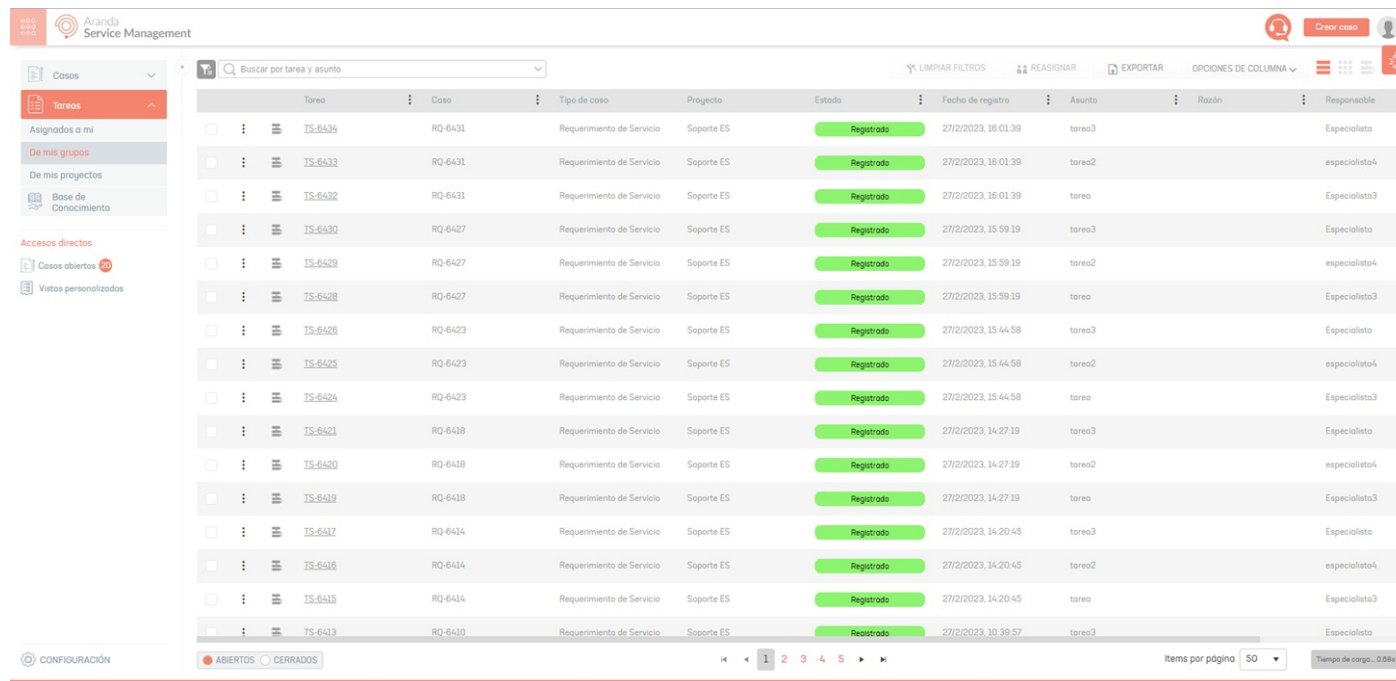
1. Para visualizar el calendario de cambios, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de Casos del menú principal, seleccione la opción mi calendario (FSC):



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.



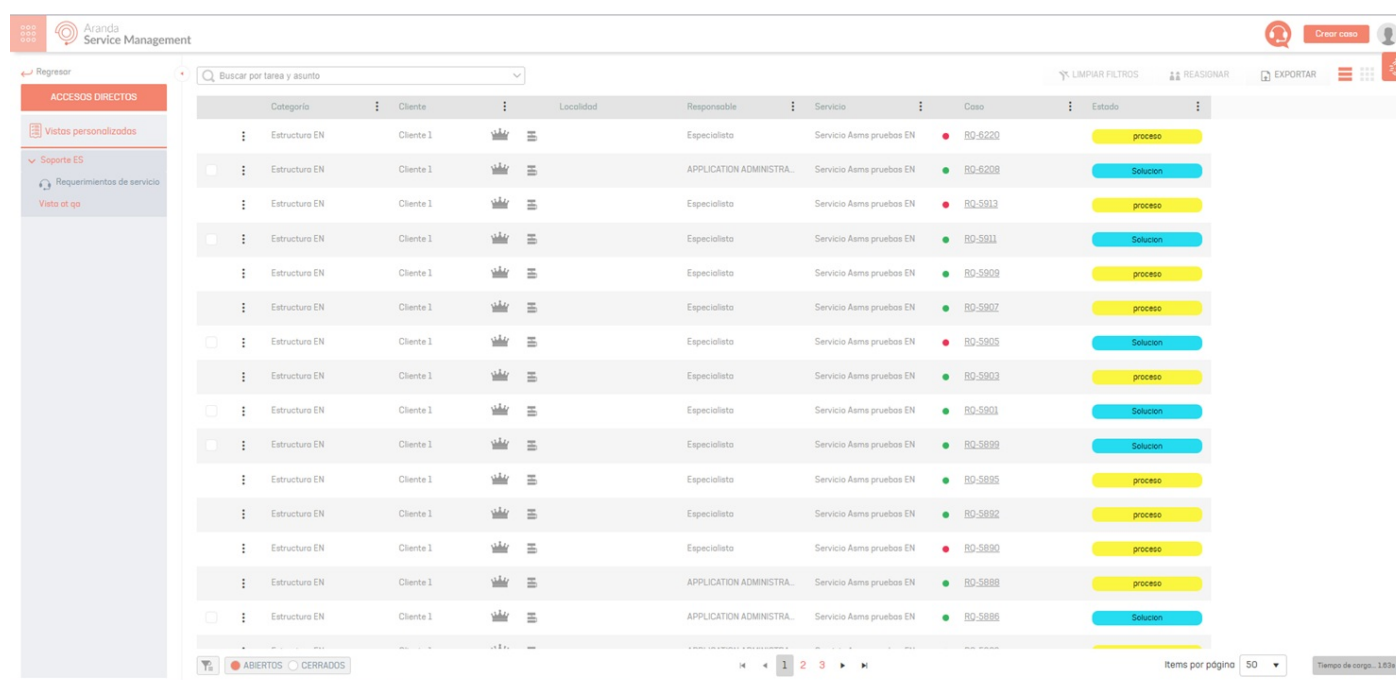
2. Después de seleccionar el criterio, En la vista de información podrá visualizar el listado de tareas de acuerdo al filtro seleccionado y efectuar las siguientes actividades:

- 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 así:



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 Management

Crear caso

Casos

Asignados a mi

De mis grupos

De mis proyectos

Mi calendario (FSC)

Mis aprobaciones

Aprobaciones pendientes

Tareas

Base de Conocimiento

Accesos directos

Casos abiertos 4

Vistas personalizadas

CONFIGURACIÓN

Información de la atención al cliente

Proyecto (*) Soporte ES Tipo (*) Seleccione

Categorización del caso

Servicio (*) Soporte Categoría (*) Seleccione las categorías

Información del cliente

Solicitante Cliente Compañía CI SLA

Información básica

Estado Seleccione Razón Seleccione

Grupo responsable Responsable

0 Adjuntos

Ir al Listado Cancelar Guardar

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.

Aranda Service Management

Ajustes

Configuración

Inicio | Salir Claudia parra

ServiceDesk

Configuración General

Proyectos

Ajustes

Licencias

Roles

Catálogos

LDAP

Registro de Eventos

Servidores de Salud

Banners

FilterCaseUser

Define si la creación de casos se hará teniendo en cuenta el usuario o el proyecto

StorageQueue

Cadena de conexión para manejo de colas (Queues).

SpecialistLogoutURL

Url para cierre de sesión

CustomerLogoutURL

Url para cierre de sesión

TranslationTemplatePassword

Nombre FilterCaseUser

Descripción Define si la creación de casos se hará teniendo en cuenta el usuario o el proyecto

Valor

Guardar

Página 1 de 1

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 (*) Soporte Tipo (*) Incidentes

Categorización del caso

Servicio (*) Soporte Categoría (*) Cambios

Información del cliente

Cliente Compañía CI SLA Contrato

Información básica

Estado Registrado Razón Caso Registrado

Grupo Responsable Responsable

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Ir al Listado Cancelar Guardar

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.



6. Defina el estado de los archivos:

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

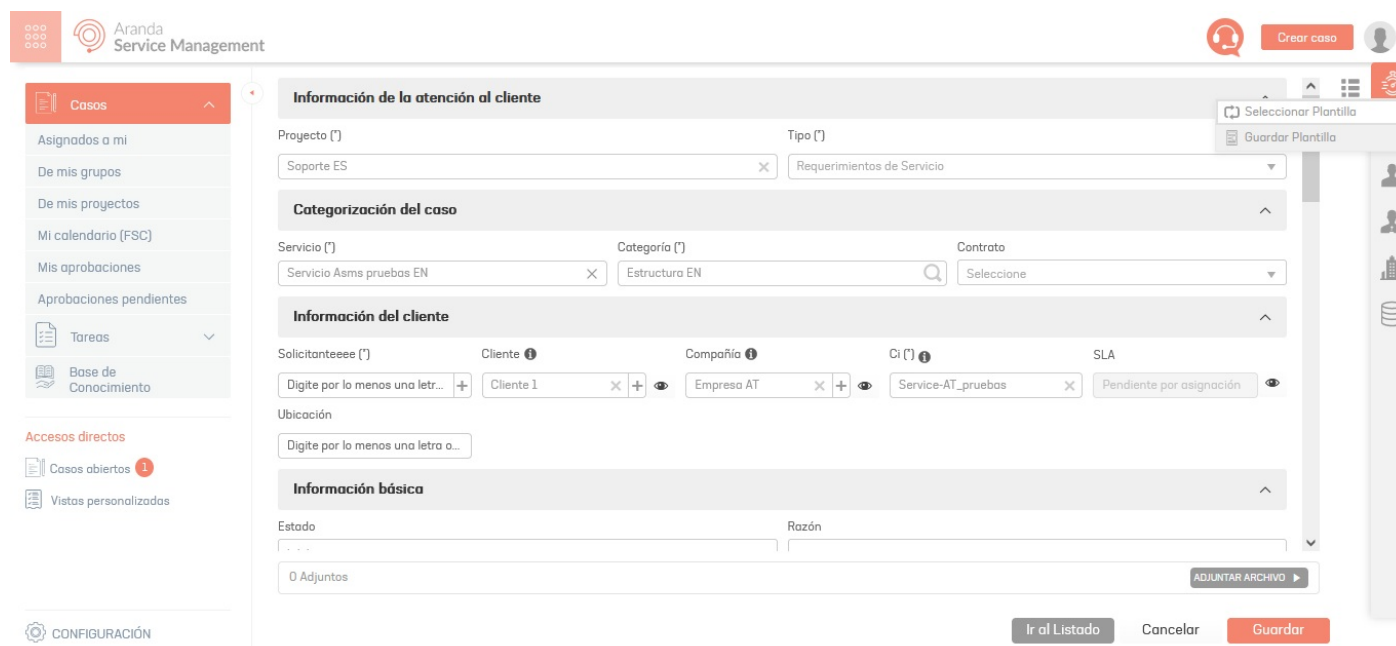
7. Finalmente haga clic en el botón Adjuntar archivo. Si desea eliminar algún archivo lo puede hacer desde la lista de archivos haciendo clic en el icono eliminar.

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,svcl,log,pml,xlsm,aam,prc,rtf,pptx,dmp,rep,x,ppt,jpeg,jpg,png,gif,tif,vsd,vsd,x,svg,dsf,bmp,jfif,ico,emf,bmp,avi,webm,mp4,msg,eml,resx,c,cll,sql,rdl,config,amk,bak,css,cs,sv,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.



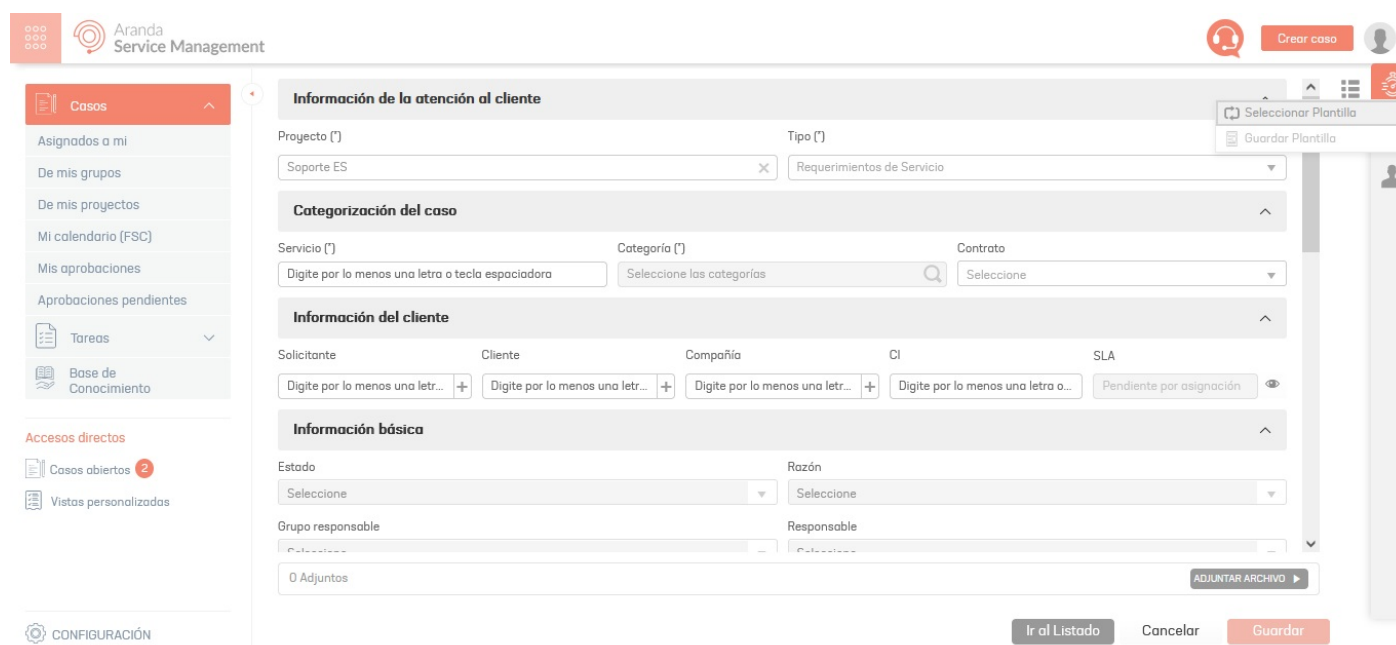
9. Se habilita la ventana plantilla donde podrá diligenciar el nombre de la plantilla. Al terminar haga clic en el botón Guardar.

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 Desk / Plantillas.



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

Plantilla

La plantilla sirve para agilizar la creación del caso. Seleccione la que se ajuste a su necesidad.

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
Campaña: No hay informacion
Ci: No hay informacion
Modelo: Cambio de Emergencia

Descripción cambio de emergencia

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

Aplicar

13. Finalmente haga clic en el botón Guardar para completar la creación del caso.

Crear Casos con artículos relacionados

Esta funcionalidad permite mostrar artículos coincidentes con el asunto ingresado por el usuario, para brindar apoyo oportuno en la atención del caso.

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

Aranda Service Management

Crear caso

Casos

- Asignados a mi
- De mis grupos
- De mis proyectos
- Mi calendario (FSC)
- Mis aprobaciones
- Aprobaciones pendientes
- Tareas
- Base de Conocimiento

Accesos directos

- Casos abiertos
- Vistas personalizadas

Información de la atención al cliente

Proyecto (*) Tipo (*)

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora Seleccione

Categorización del caso

Servicio (*) Categoría (*)

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora Seleccione las categorías

Información del cliente

Solicitante Cliente Compañía CI

Digite por lo menos tres letras o t... Digite por lo menos tres letras o t... Digite por lo menos una letra o te... Digite por lo menos una letra...

SLA

Pendiente por asignación

Información básica

0 Adjuntos

Ir al Listado Cancelar Guardar

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

Aranda Service Management

Crear caso

Casos

- Asignados a mi
- De mis grupos
- De mis proyectos
- Mi calendario (FSC)
- Mis aprobaciones
- Aprobaciones pendientes
- Tareas
- Base de Conocimiento

Accesos directos

- Casos abiertos
- Vistas personalizadas

Información de la atención al cliente

Proyecto (*) Tipo (*)

Gestión Humana Requerimientos de Servicio

Categorización del caso

Servicio (*) Categoría (*) Contrato

Impresora Fallo impresora Seleccione

Información del cliente

Solicitante Cliente Compañía CI

Martín Silva Martín Silva Digite por lo menos una letra o te... Digite por lo menos una letra...

SLA

Pendiente por asignación

Información básica

0 Adjuntos

Ir al Listado Cancelar Guardar

3. Al ingresar texto en el campo de asunto, se listarán los artículos coincidentes. La búsqueda se realiza por título, descripción, identificador, palabras clave y/o contenido del artículo.

Aranda Service Management

Crear caso

Casos

- Asignados a mi
- De mis grupos
- De mis proyectos
- Mi calendario (FSC)
- Mis aprobaciones
- Aprobaciones pendientes
- Tareas
- Base de Conocimiento

Accesos directos

- Casos abiertos
- Vistas personalizadas

Asunto 4/256

Instalar impresora

Artículos relacionados

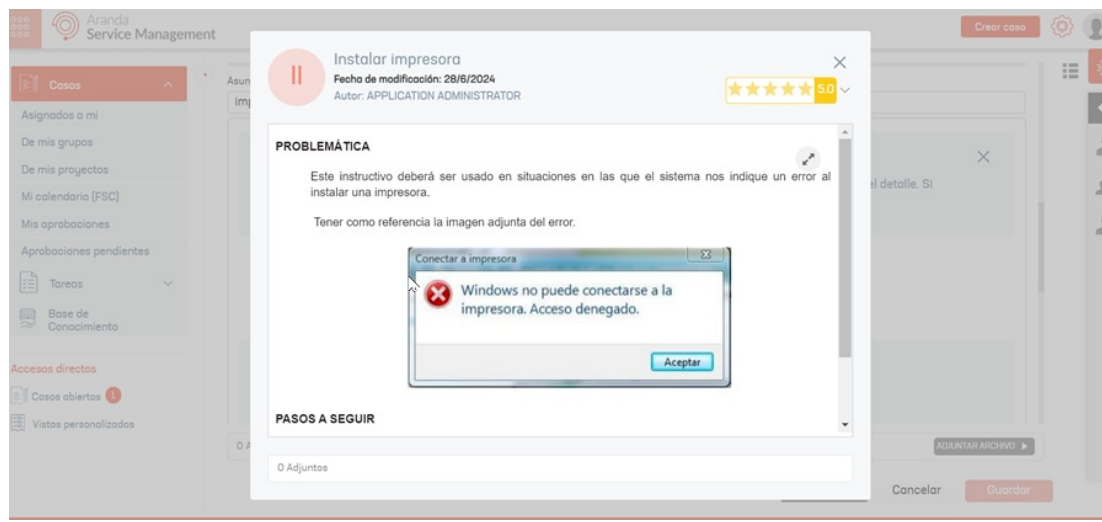
Le sugerimos estos artículos para resolver el caso, si quiere consultarlos haz clic en el título, para ver el detalle. Si esta opción no es de ayuda puede cerrar la ventana y continuar con la creación del caso.

- Instalar impresora Descripción
- Fallo impresora Descripción Fallo impresora

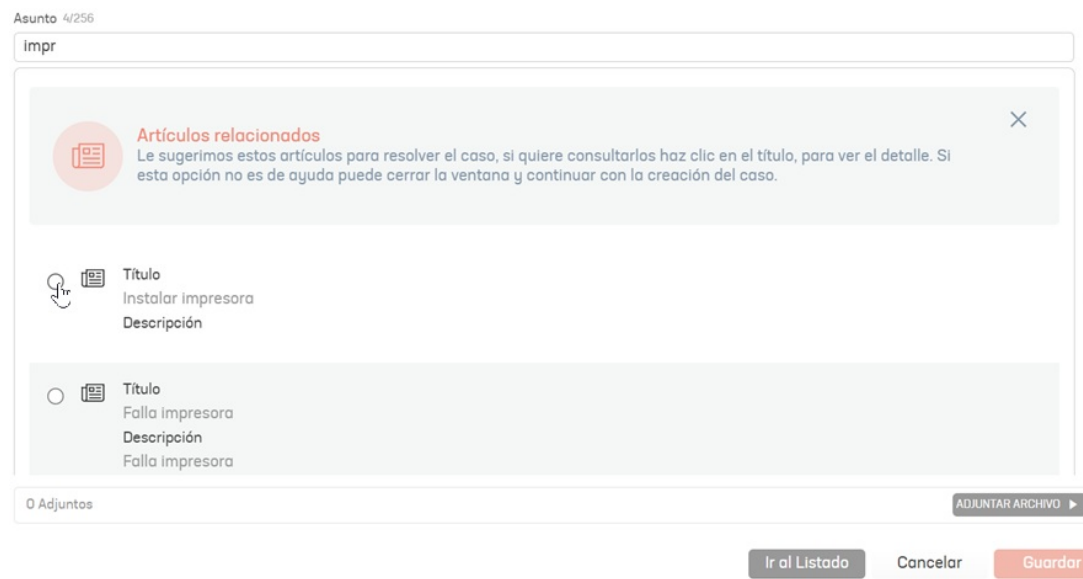
0 Adjuntos

Ir al Listado Cancelar Guardar

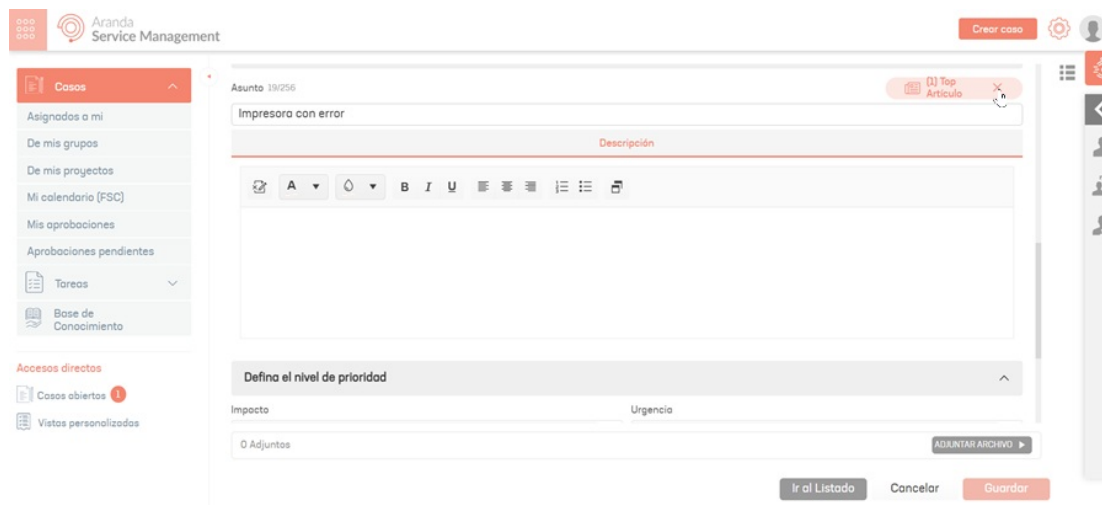
4. Haga clic sobre el artículo de interés para visualizar su contenido.



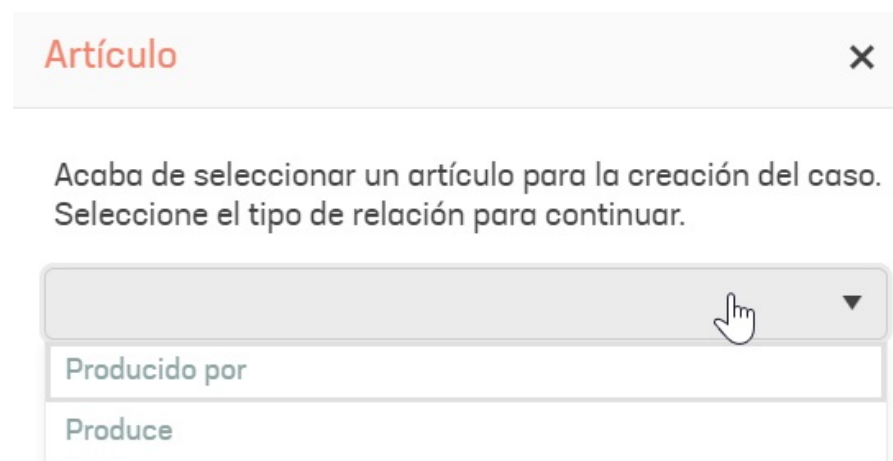
5. Si el artículo responde al caso que está registrando, marque la casilla para asociarlo.



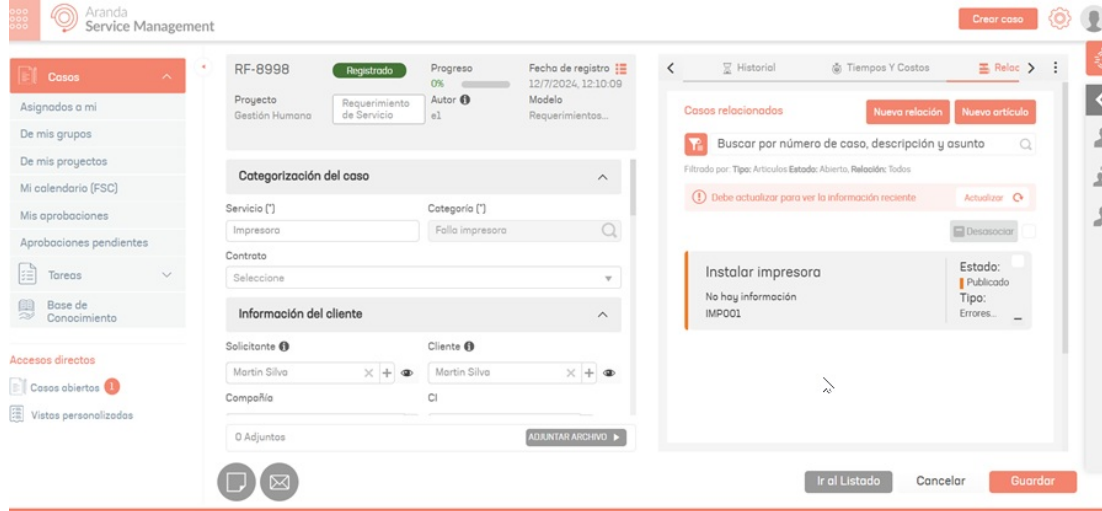
6. Para desasociar un artículo, haga clic en el botón "Desasociar".



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.



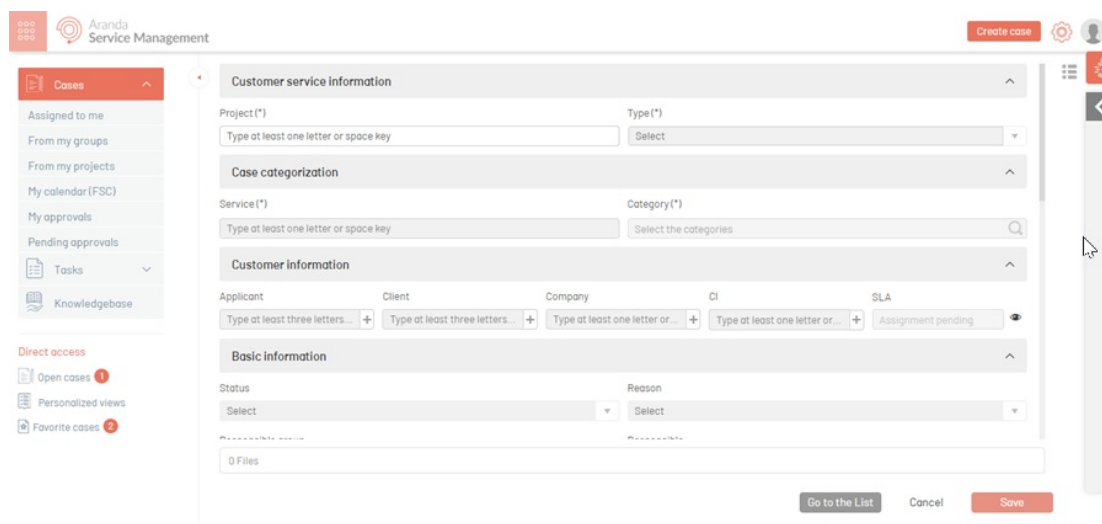
Nota:

- 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.

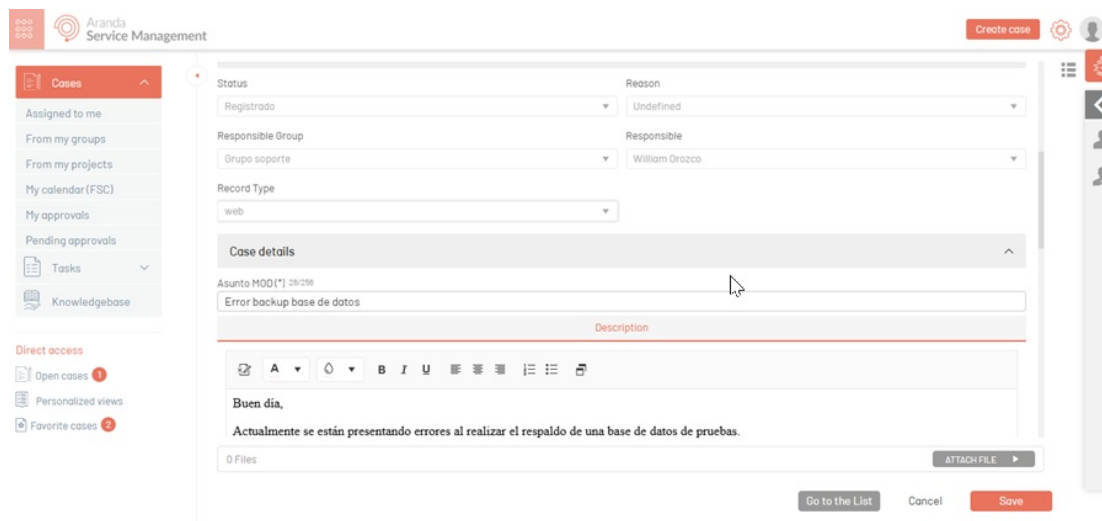
Crear casos con asignación automática de grupo de especialistas

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. [Ver Configuración Asignación de grupos responsable](#)

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



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

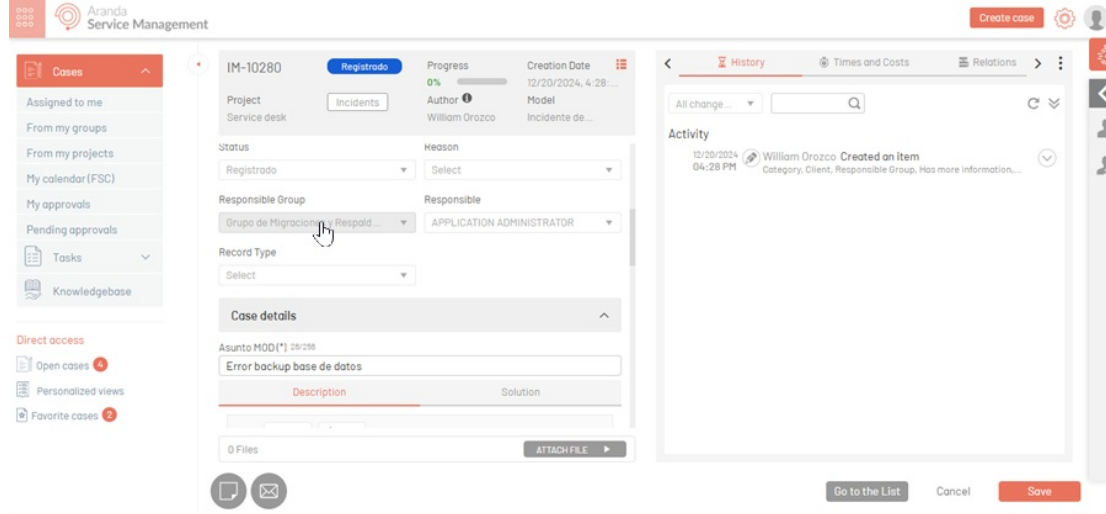


3. Una vez que haya diligenciado los campos necesarios, haga clic en el botón "Guardar". Aparecerá una ventana con un listado de grupos sugeridos ordenados por relevancia.



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.

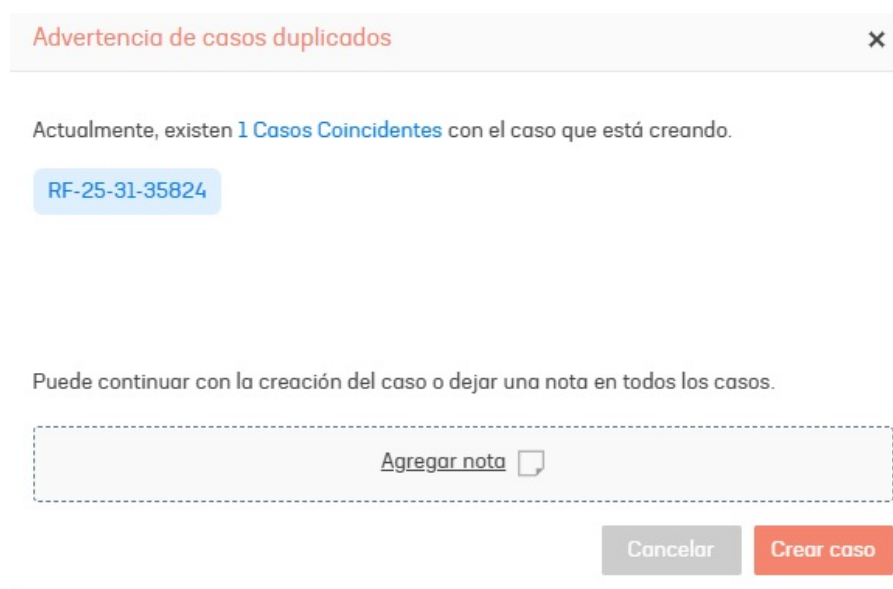


Nota:

- 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 identificación 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.



Editar un caso

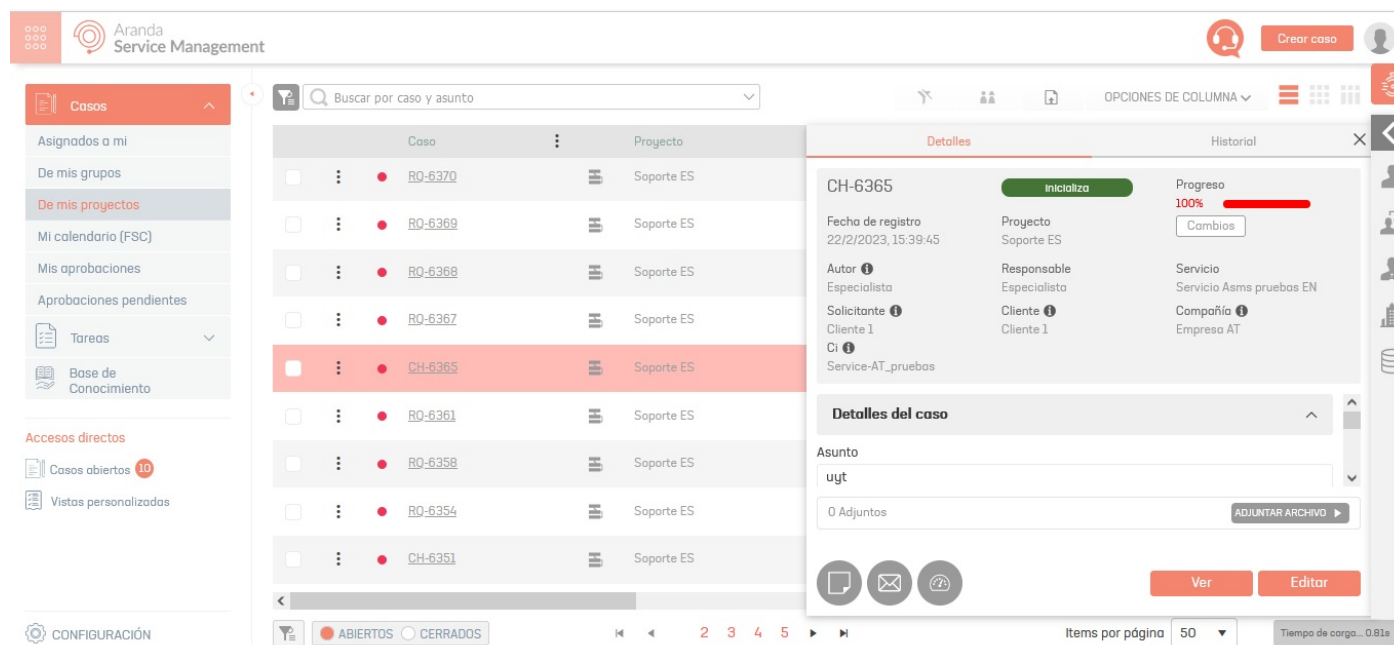
Editar un caso

Editando un Caso

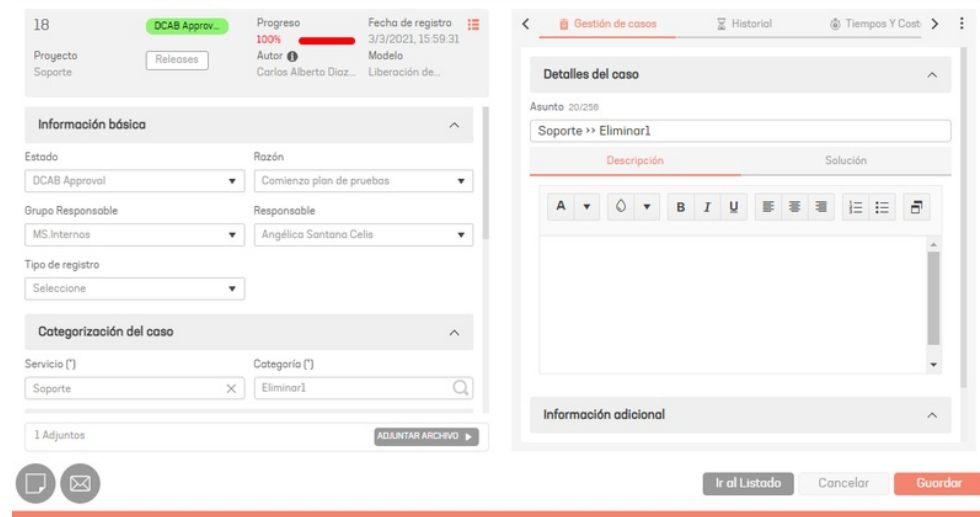
1. Para editar la información de casos, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de Casos del menú principal, seleccione una opción asociada a los casos (Abiertos, Cerrados, Mis casos o Casos de mis grupos) y en la vista de información podrá visualizar el listado de casos creados.

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:

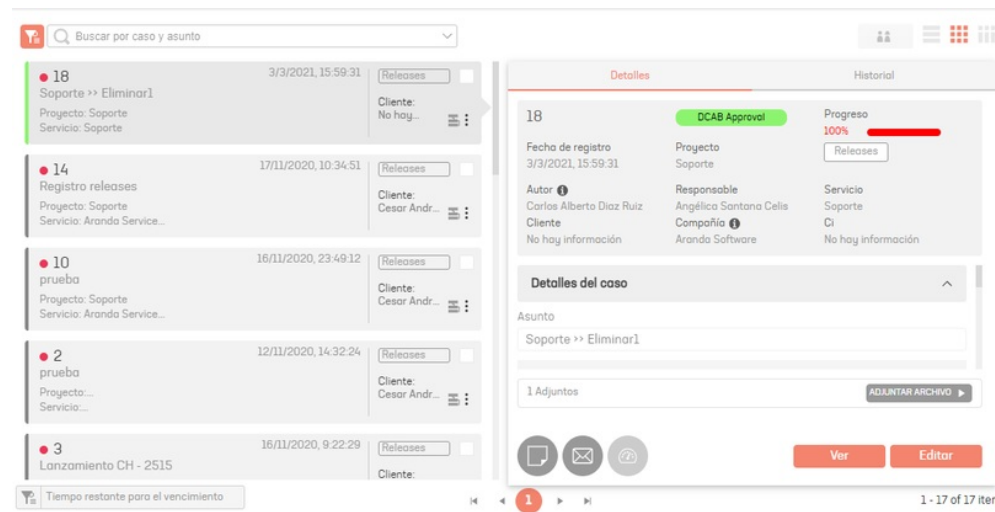
- Vista Preliminar: En el listado de casos, haga clic sobre uno de los registros y podrá acceder a una previsualización no editable del caso, con información básica e historial del caso. Podrá seleccionar las opciones Ver o Editar caso.



- 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.



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

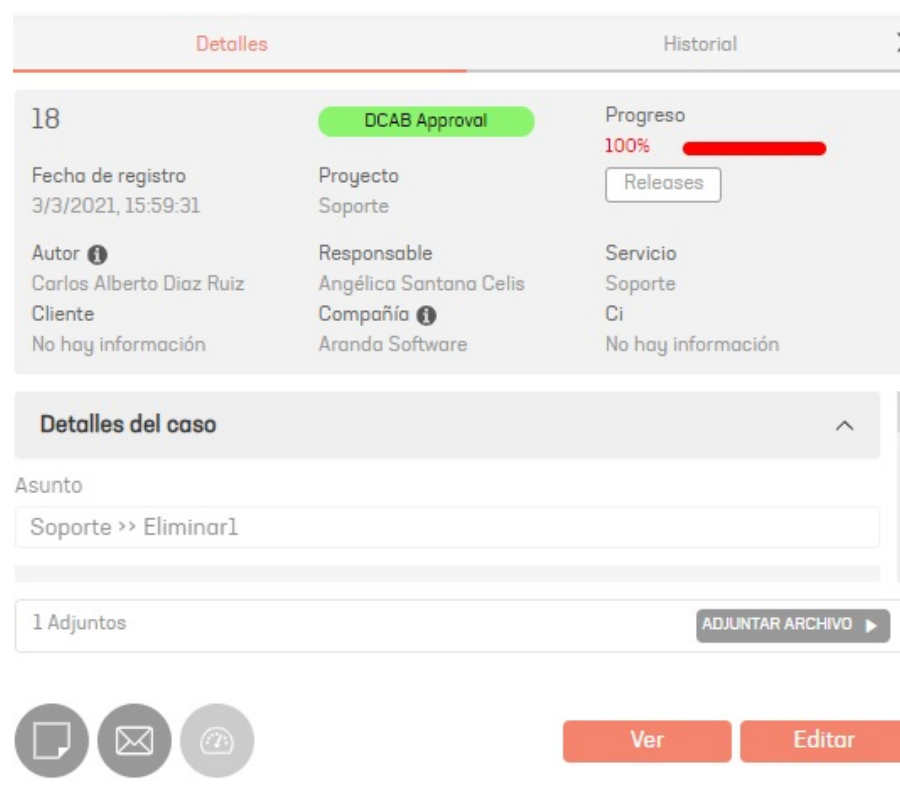


Nota: Al editar un caso en la consola de especialista ASMS, podrá modificar información del caso si tiene los permisos asignados durante la configuración del proyecto en la consola de administración ASMS.

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

Adjutar Archivo

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



Adjuntar archivo ✕

Examinar...

0 Adjuntos

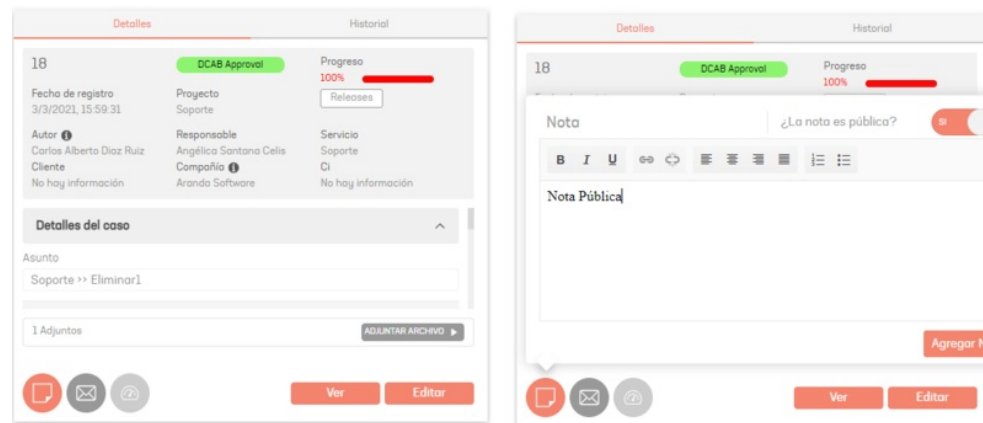
Descripción

PRIVADO PÚBLICO

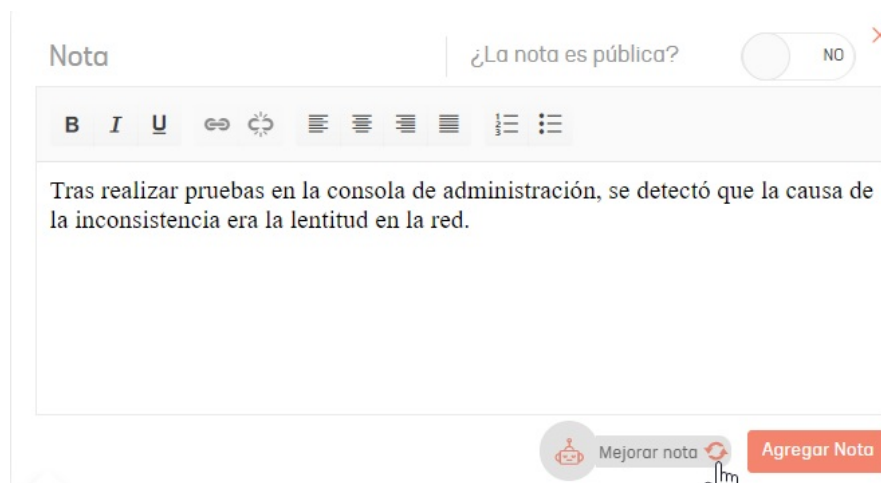
Adjuntar archivo

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.



Si tiene configurada la acción "Mejora de redacción" en el sitio de administración [Ver Configuración Análisis de Sentimiento](#), 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.

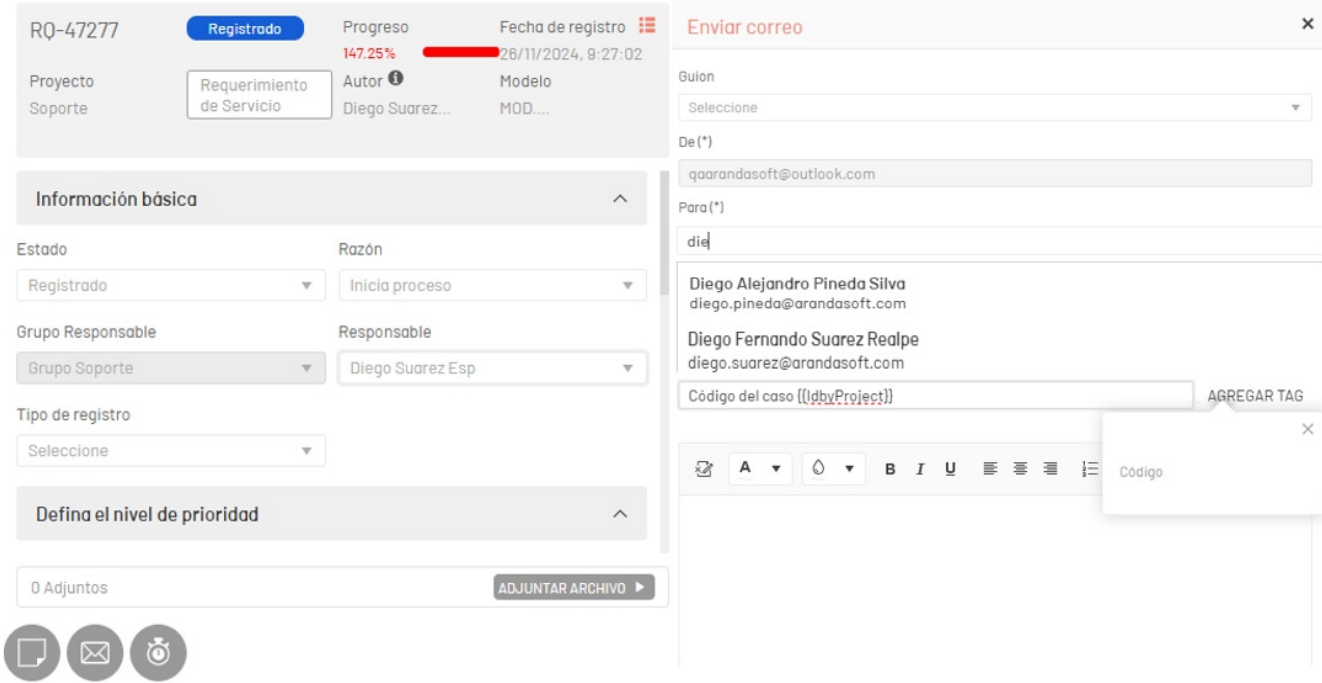


Enviar correo

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.



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

Los campos para y cc presentan las siguientes características:

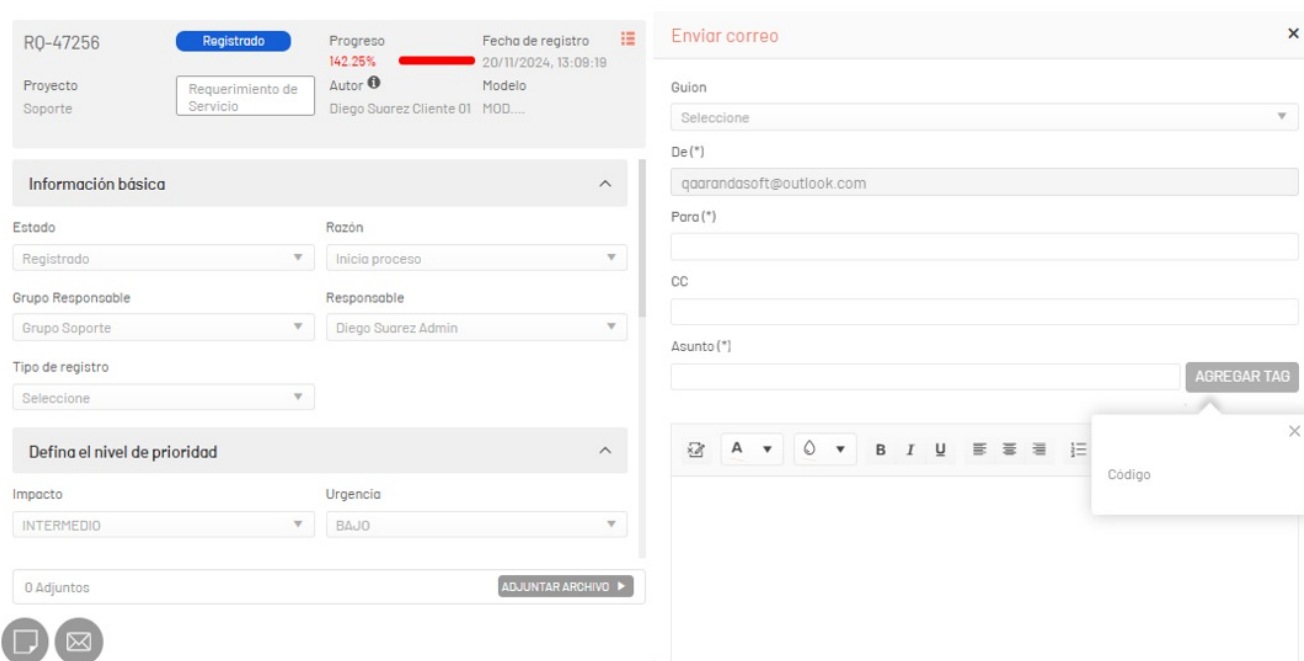
Parámetros Permitidos:

- 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: ' , - _ ! # ^ ~

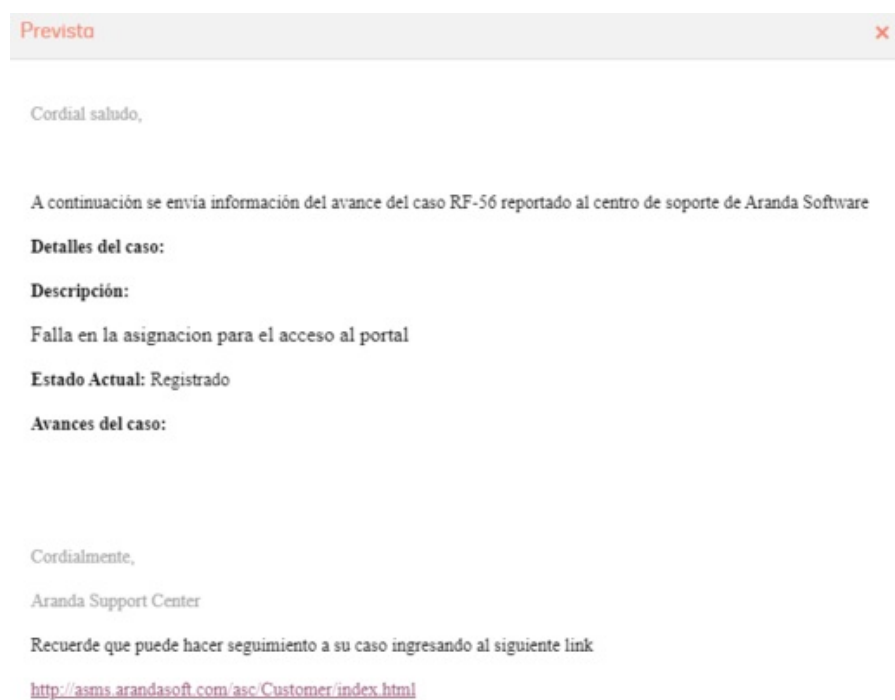
Restricciones:

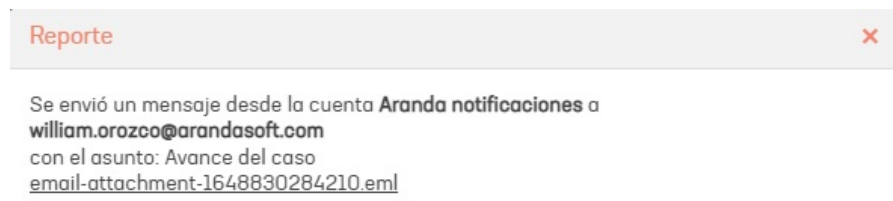
- No se permite el uso de un punto (.) inmediatamente antes del símbolo @.

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.



Haga clic en el botón Prevista podrá previsualizar el correo.

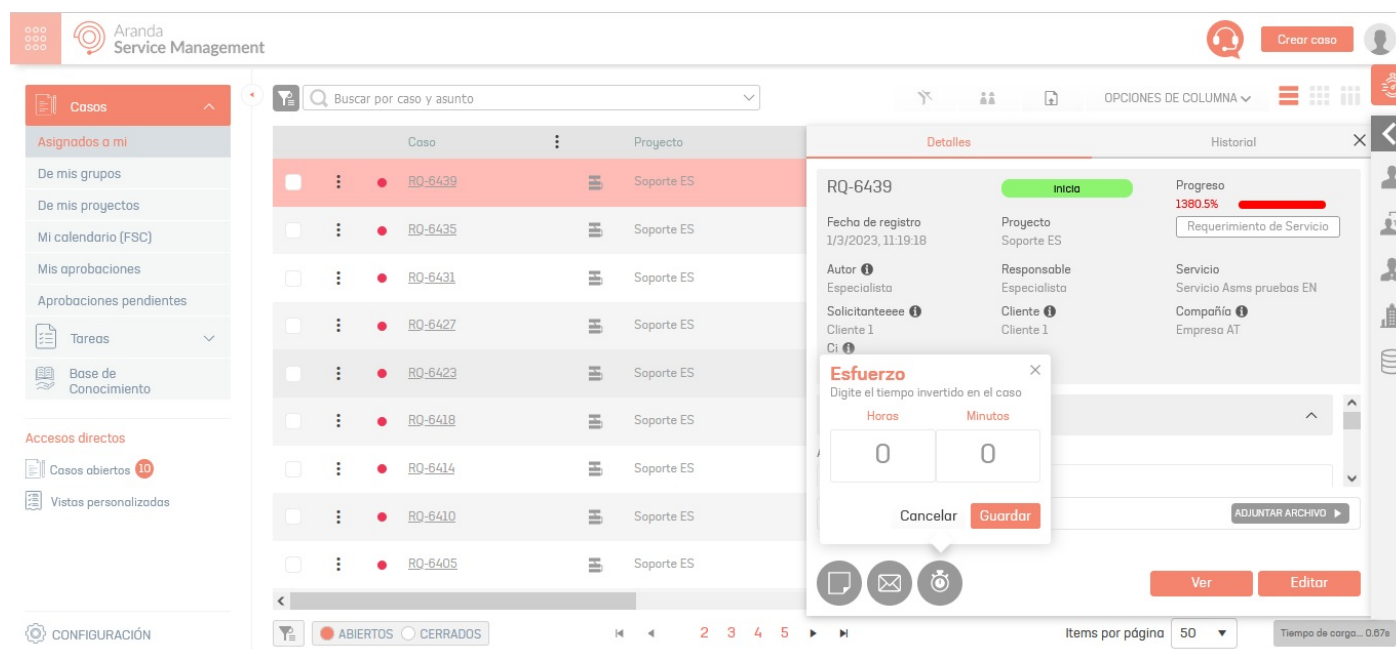




En la pestaña Histórico del caso quedará registrado el envío del reporte con enlace para descargar el correo enviado.

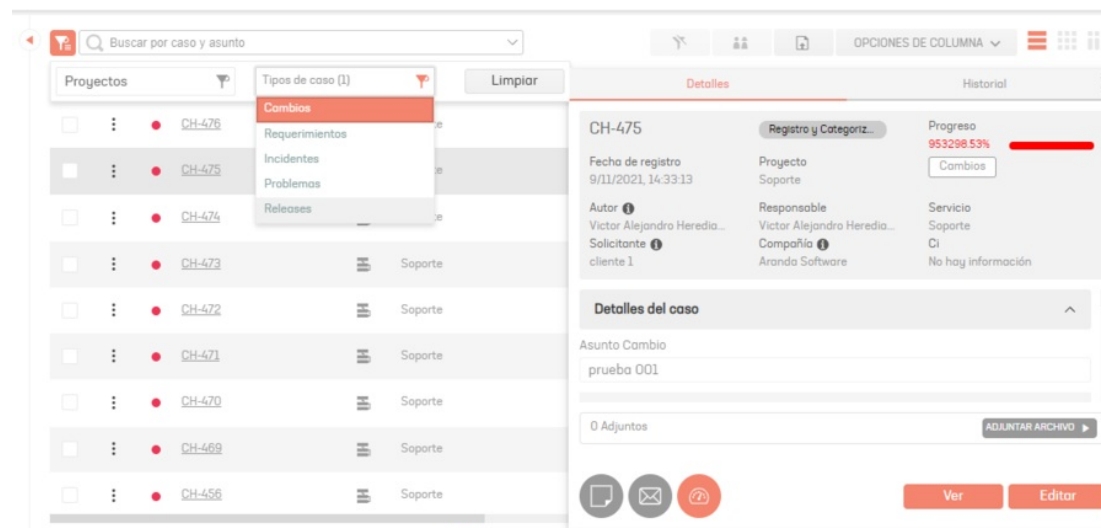
Esfuerzo

Si el especialista, es a su vez, el responsable del caso, al momento de editar un caso en la consola de especialista, se habilita el botón Esfuerzo, donde el especialista podrá registrar el tiempo que ha invertido en el caso durante todo el ciclo de vida. (Este botón se muestra solo si se ha configurado previamente desde la consola de administración).

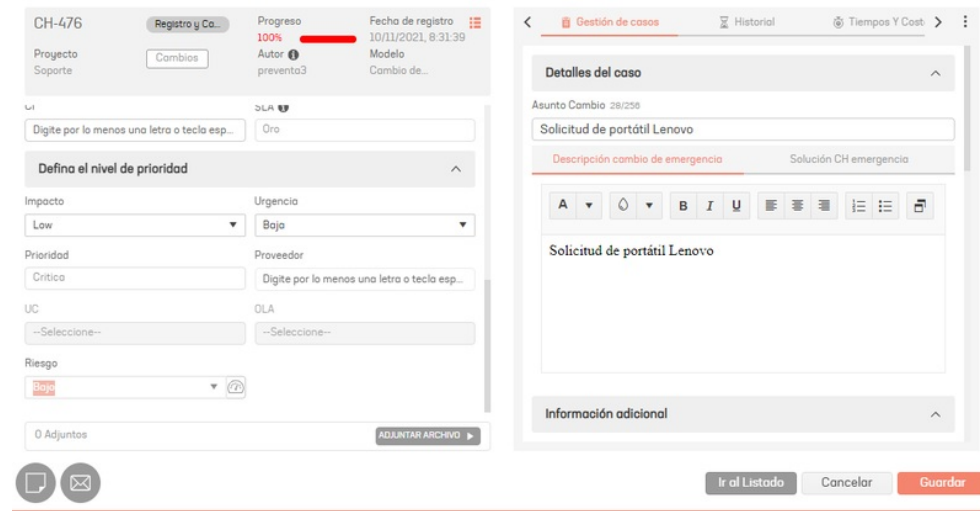


Riesgo

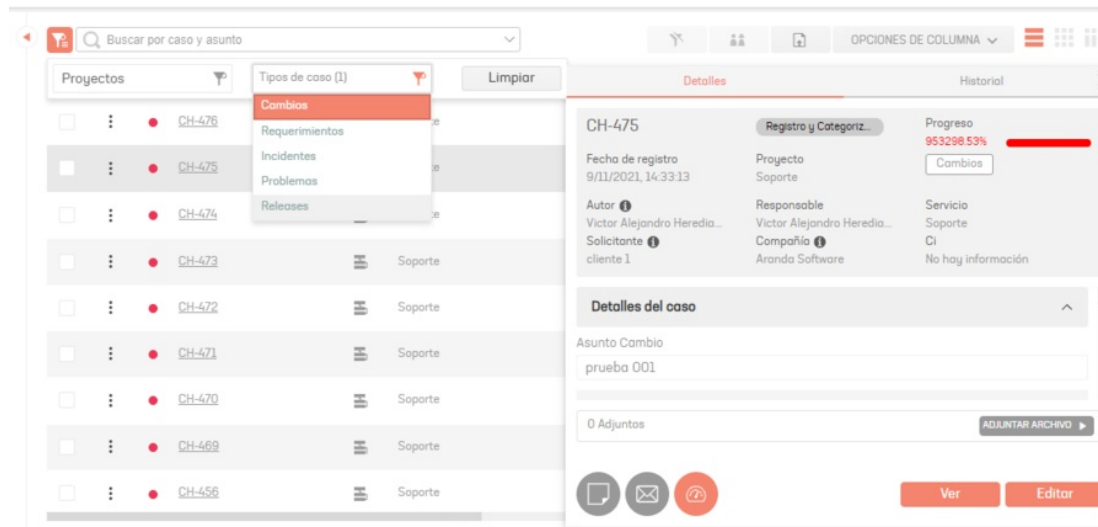
El botón Riesgo permite que el especialista evalúe el riesgo al implementar un Cambio o una Liberación (solo aplica para estos dos tipos de caso). Al editar el caso, El botón riesgo se habilita dependiendo del estado en el cual fue definido el riesgo desde la consola de administración.



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 icono correspondiente

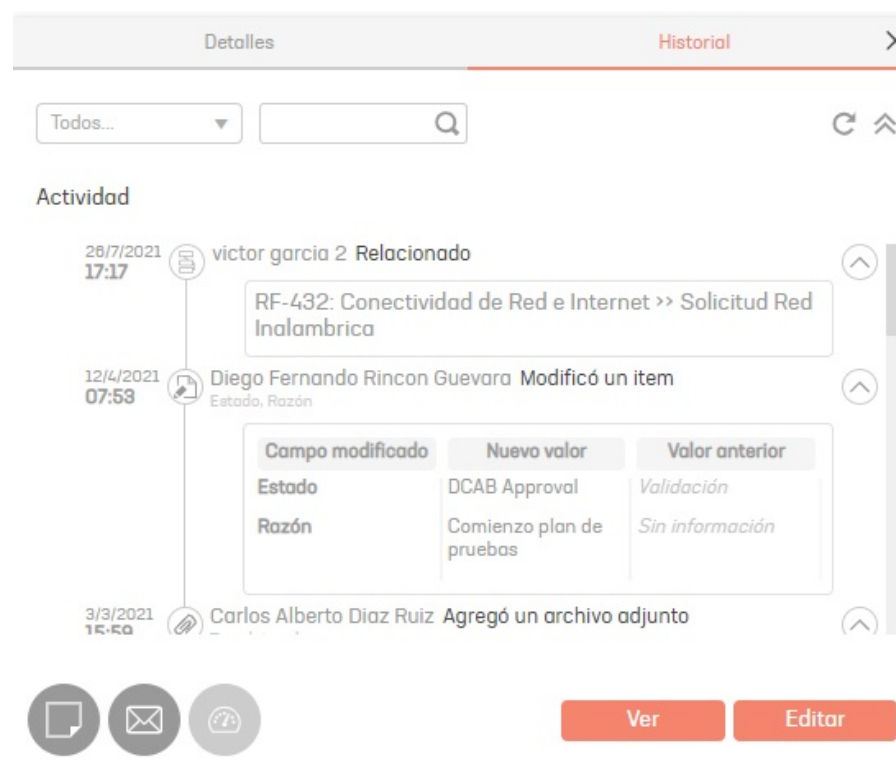


En la ventana Evaluar Riesgo defina los niveles de riesgo para el caso seleccionado.



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.



Análisis de Sentimiento

Precondiciones

- Tener configurados en la consola de administración los puntos de conexión y las acciones necesarias para el correcto funcionamiento. [Ver Configuración Análisis de Sentimiento](#)

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.



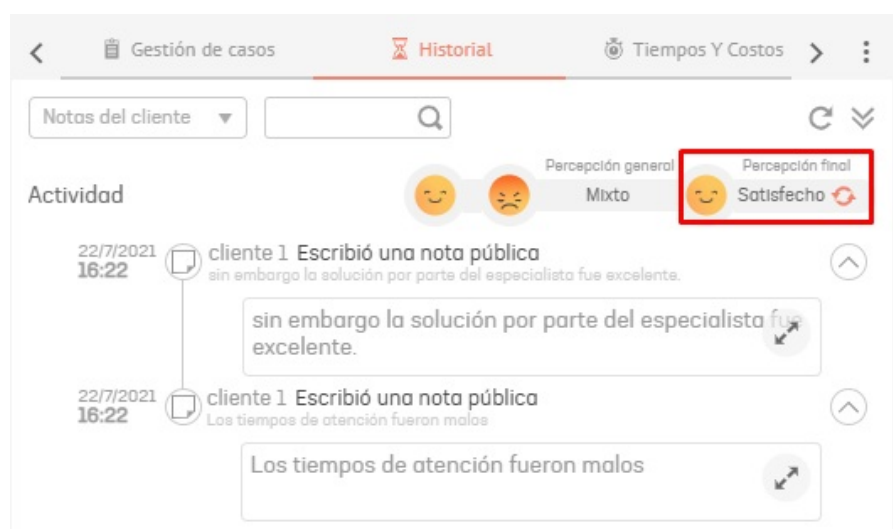
3. Se realizará un análisis de todas las notas agregadas al caso y se visualizará el sentimiento del cliente frente al caso.



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.



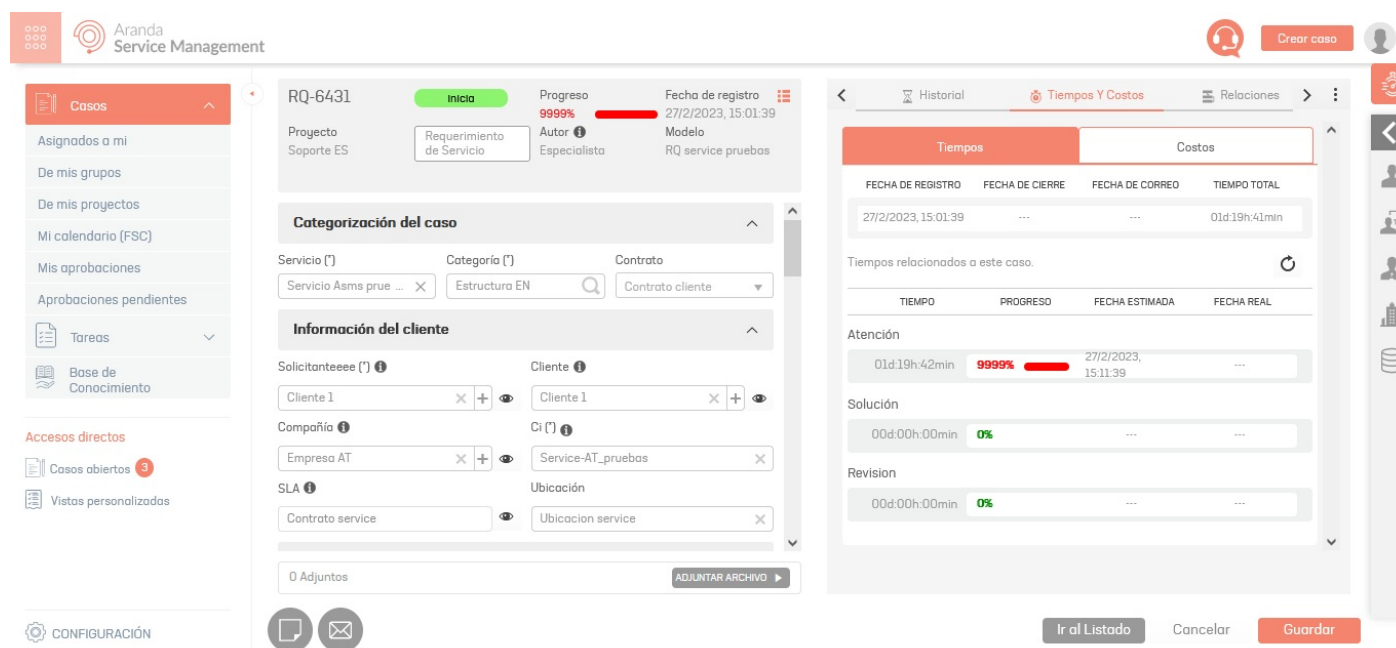
Tiempos y costos

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.



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 | Tareas

Tiempos | Costos

FECHA DE REGISTRO: 22/8/2023, 11:05:12 | FECHA DE CIERRE: ... | FECHA DE CORREO: ... | TIEMPO TOTAL: 24d:09h:23min

ETAPA: Construcción

DURACIÓN: 0 DD 0 HH 0 MM | FECHA INICIAL: d/m/a h:min:s | FECHA FINAL: d/m/a h:min:s

ETAPA: Pruebas

DURACIÓN: 0 DD 0 HH 0 MM | FECHA INICIAL: d/m/a h:min:s | FECHA FINAL: d/m/a h:min:s

ETAPA: Instalación

DURACIÓN: 0 DD 0 HH 0 MM | FECHA INICIAL: d/m/a h:min:s | FECHA FINAL: d/m/a h:min:s

ETAPA: PSO

DURACIÓN: 0 DD 0 HH 0 MM | FECHA INICIAL: d/m/a h:min:s | FECHA FINAL: d/m/a h:min:s

Detectar colisión de fechas

Tiempos relacionados a este caso.

TIEMPO	PROGRESO	FECHA ESTIMADA	FECHA REAL
Revisión RFC			

Ir al Listado | Editor

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 CI, 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: 0 DD 1 HH 0 MM | FECHA INICIAL: 21/12/2023 17:46:44 | FECHA FINAL: 21/12/2023 18:46:44

ETAPA: Pruebas

DURACIÓN: 0 DD 1 HH 0 MM | FECHA INICIAL: 21/12/2023 18:47:44 | FECHA FINAL: 21/12/2023 19:47:44

ETAPA: Instalación

DURACIÓN: 0 DD 12 HH 0 MM | FECHA INICIAL: 21/12/2023 19:48:44 | FECHA FINAL: 22/12/2023 07:48:44

ETAPA: PSO

DURACIÓN: 0 DD 1 HH 0 MM | FECHA INICIAL: 22/12/2023 07:49:44 | FECHA FINAL: 22/12/2023 08:49:44

Rechazar | Aceptar

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 estimada se recalculará cuando se active nuevamente.	12m:17s	
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:

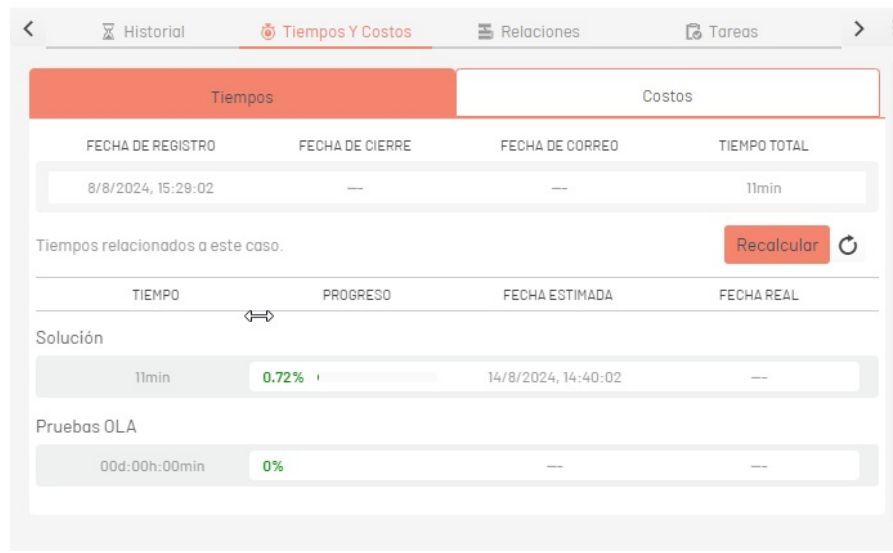
- Fecha estimada calculada.
- Fecha real sin asignar.
- Para tiempos por estado, el caso se debe encontrar en un estado donde no se lleva el conteo de tiempo.
- Para tiempos por condición, el caso no debe cumplir con las condiciones para la ejecución del tiempo.

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.

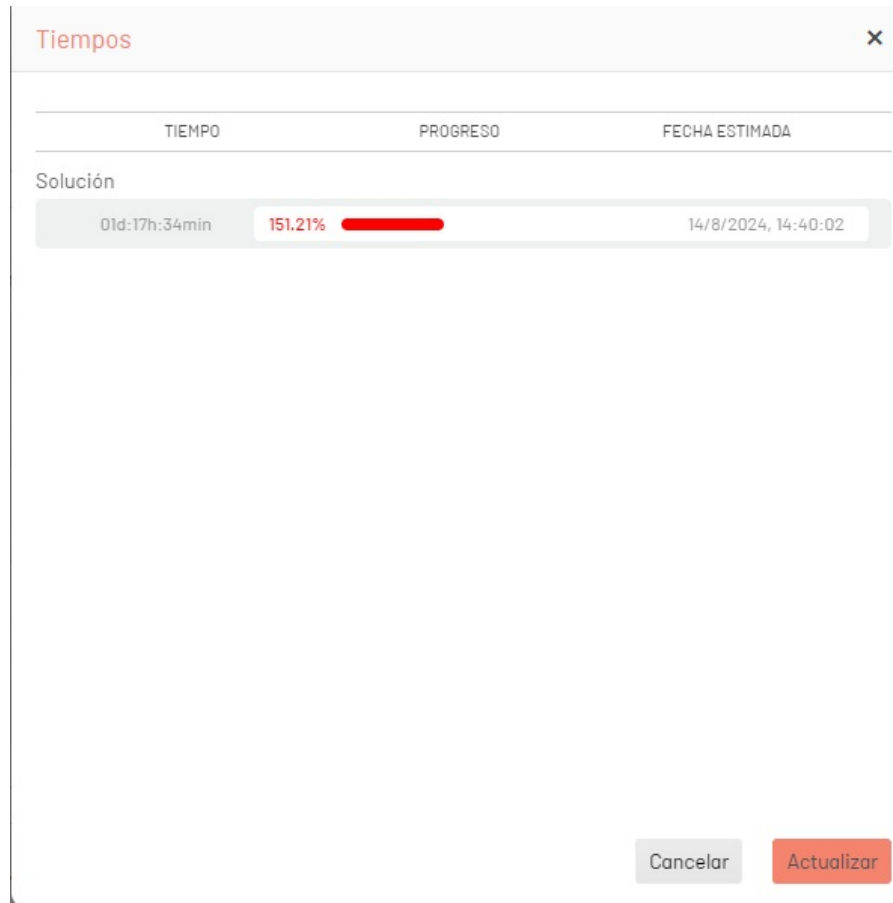
Si el caso ingresa a un estado final y este no asigna la fecha real del tiempo, el tiempo pausado no tendrá efecto sobre la fecha estimada del caso y el tiempo pausado quedará en 0.

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.



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.



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).

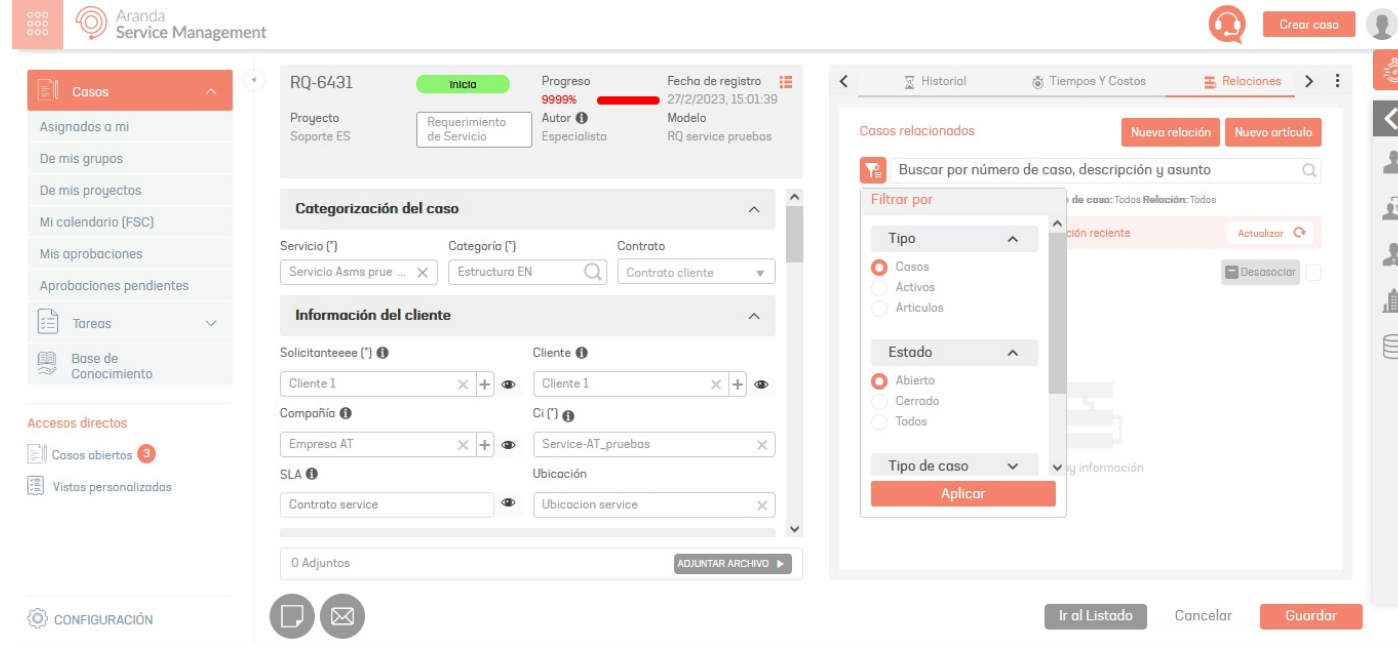


Relaciones

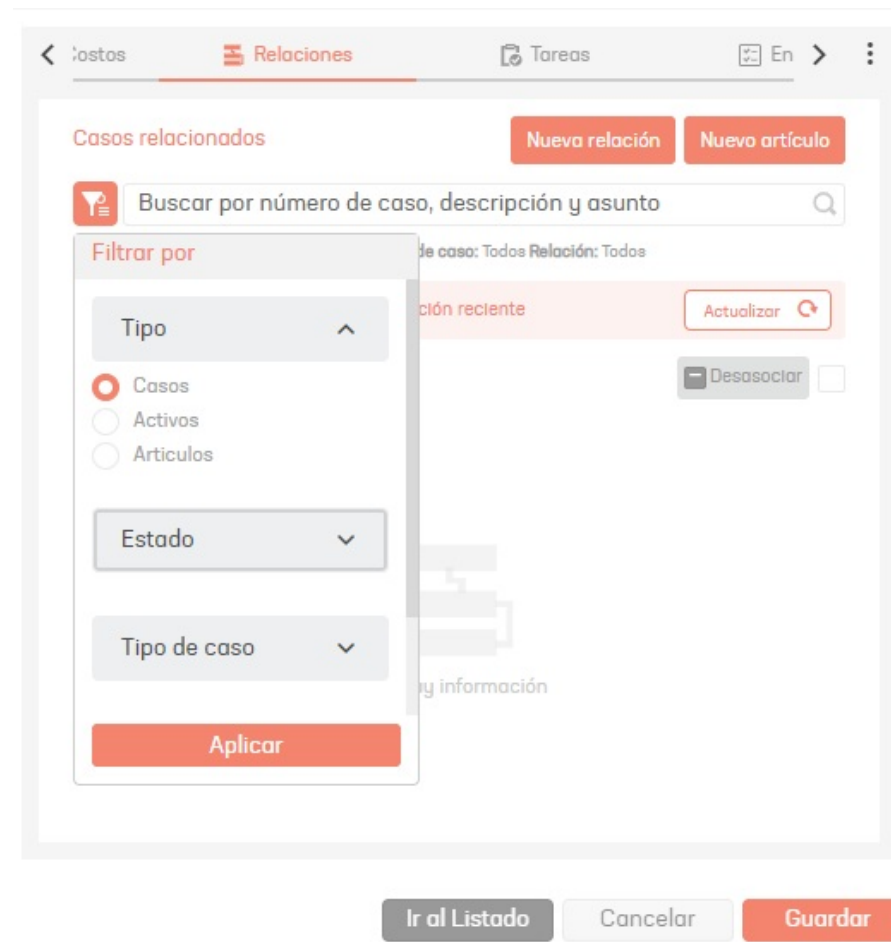
Consultar y crear relaciones

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.

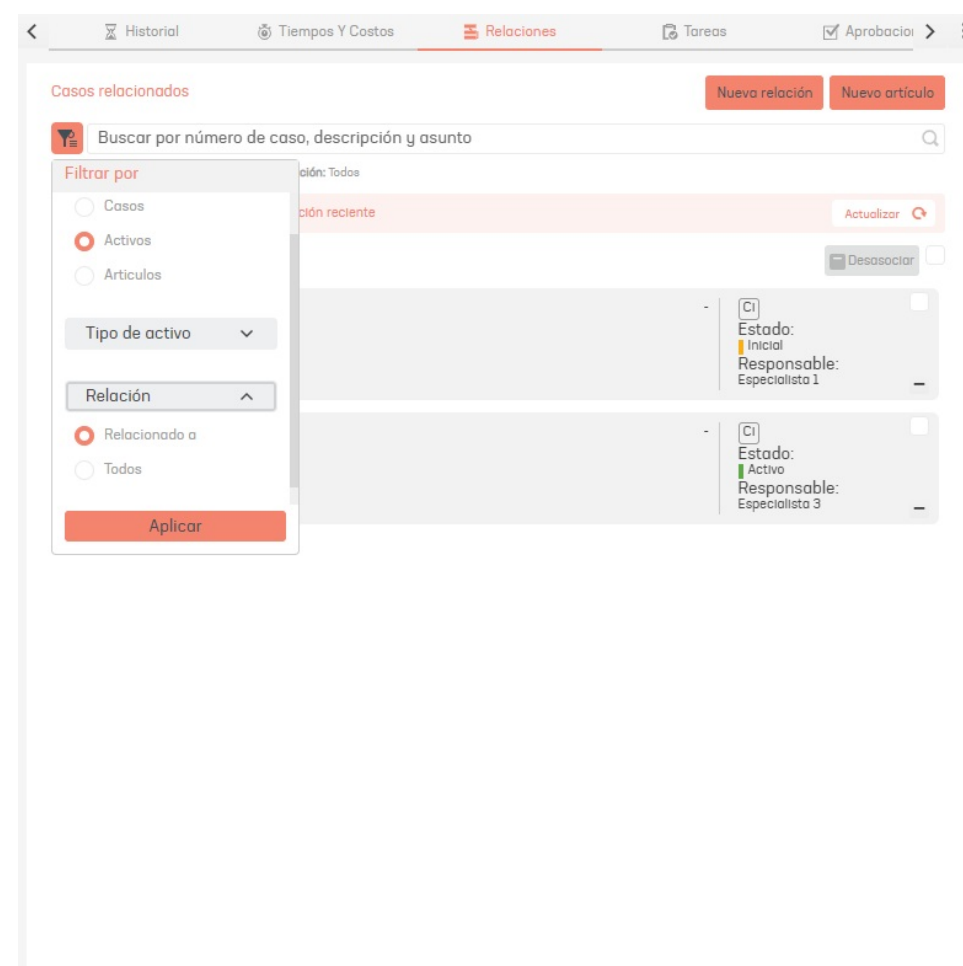
2. En la vista de información de la consola de especialista ASMS, haga clic sobre el ID del caso y podrá acceder a una vista general y detallada del caso; seleccione la pestaña Relaciones y haga clic en el botón Nueva relación.



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.



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



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.

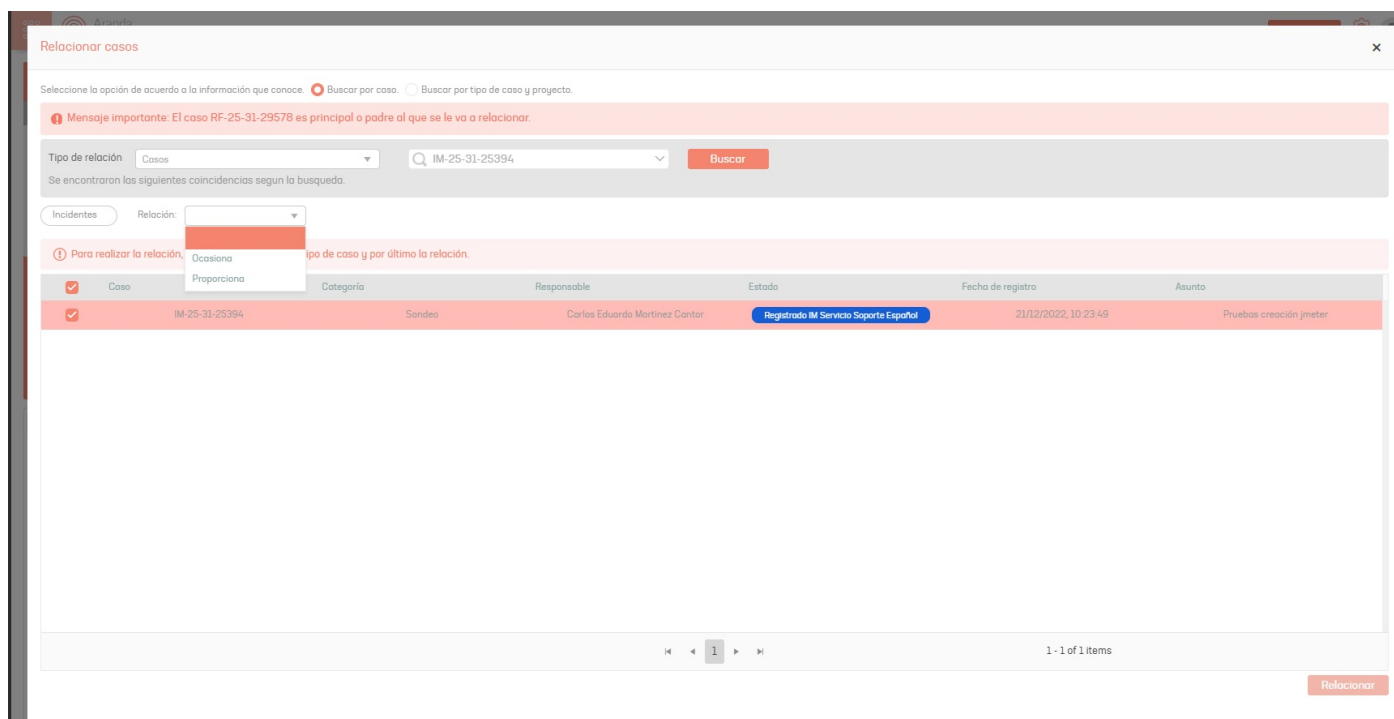
- Tipo de relación en administración de Requerimientos de servicio hacia Incidentes.



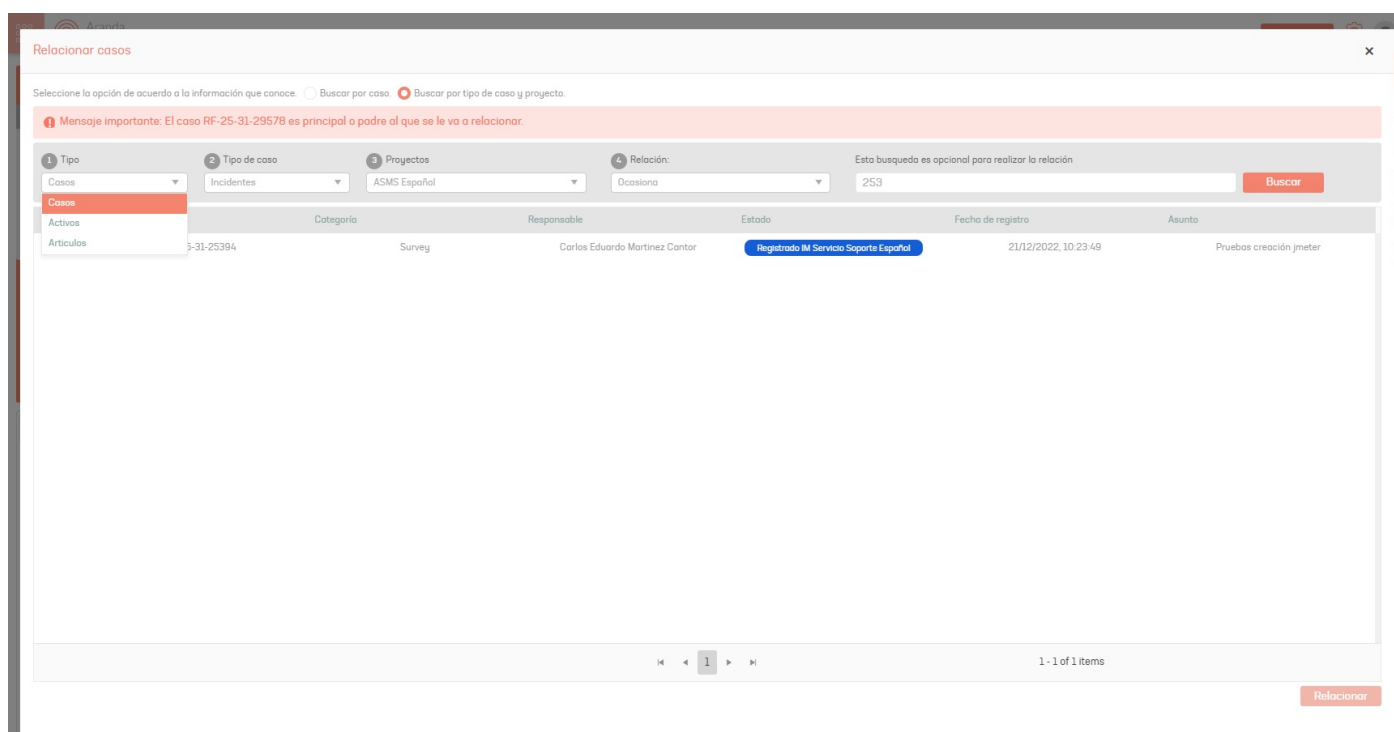
- Al editar un Requerimiento de servicio y buscar un incidente para relacionar, sólo se listarán las siguientes relaciones:



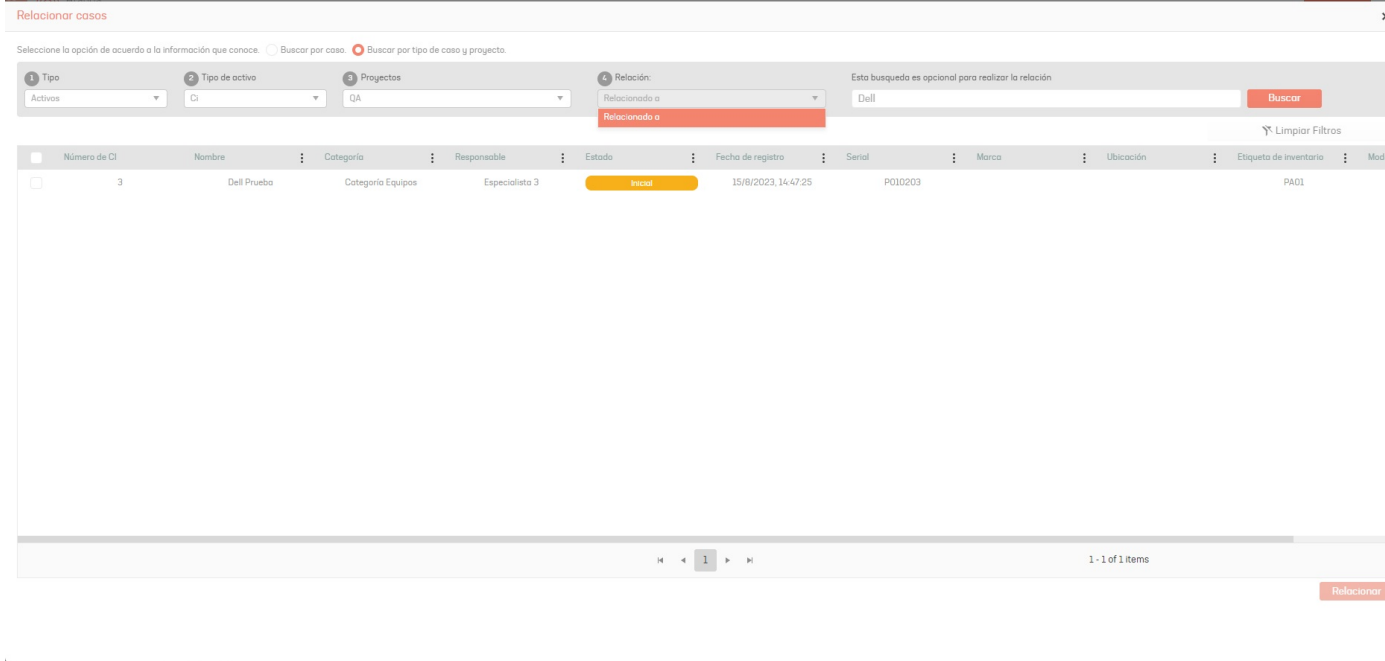
Buscar por caso: Desde esta opción sólo es posible buscar casos. Digite el número del caso, marque la casilla de verificación, haga clic en el tipo de caso y seleccione la causa de la relación.



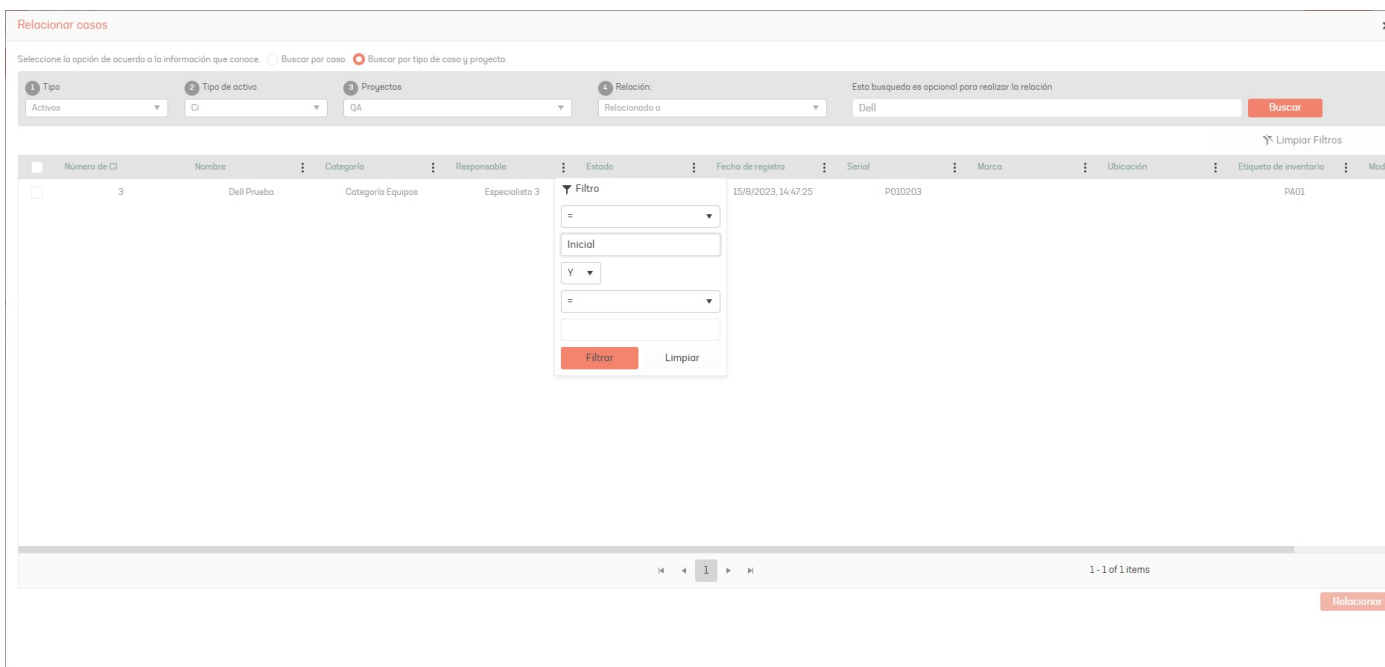
Búsqueda por tipo de caso y proyecto: Desde esta opción es posible buscar casos por tipo y proyecto, activos y artículos. Defina los valores y haga clic en Buscar.



Al filtrar por tipo Activos en la búsqueda de casos relacionados, se mostrará sólo la opción de relación Relacionado a, debido a que los CIs 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.



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 CIs.



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

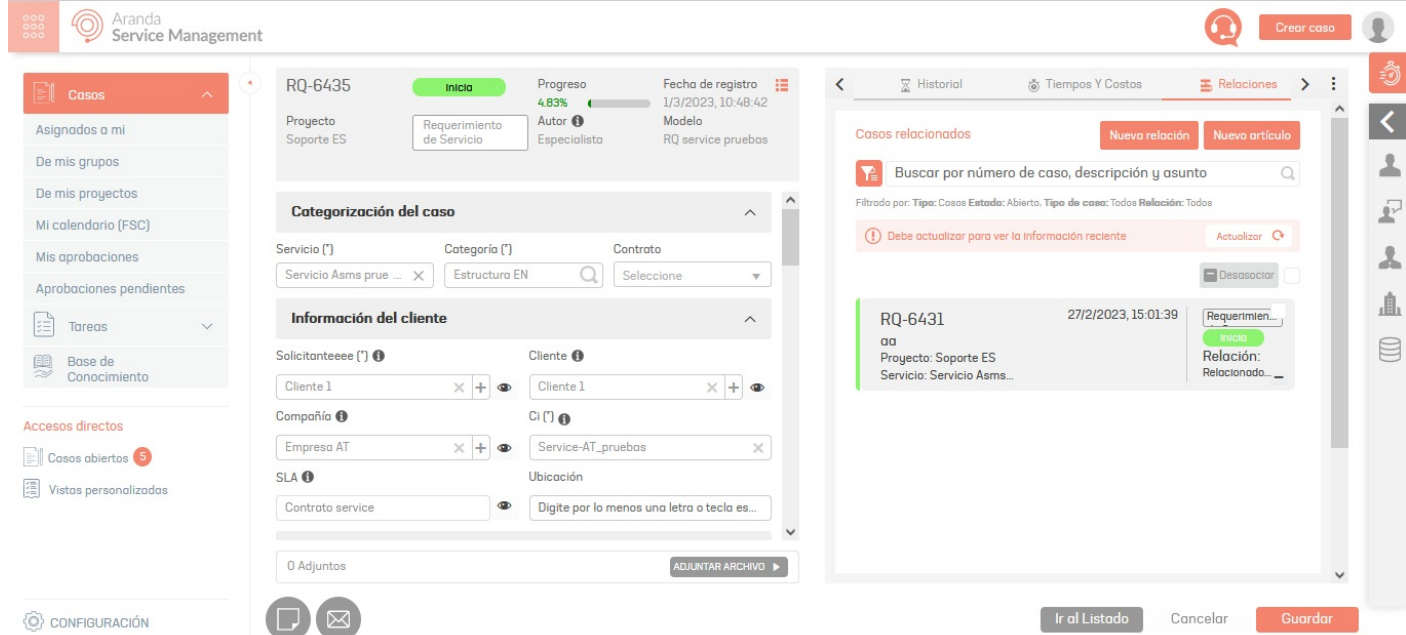


4. Del listado generado, seleccione uno o varios registros y haga clic en el botón Relacionar.

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:

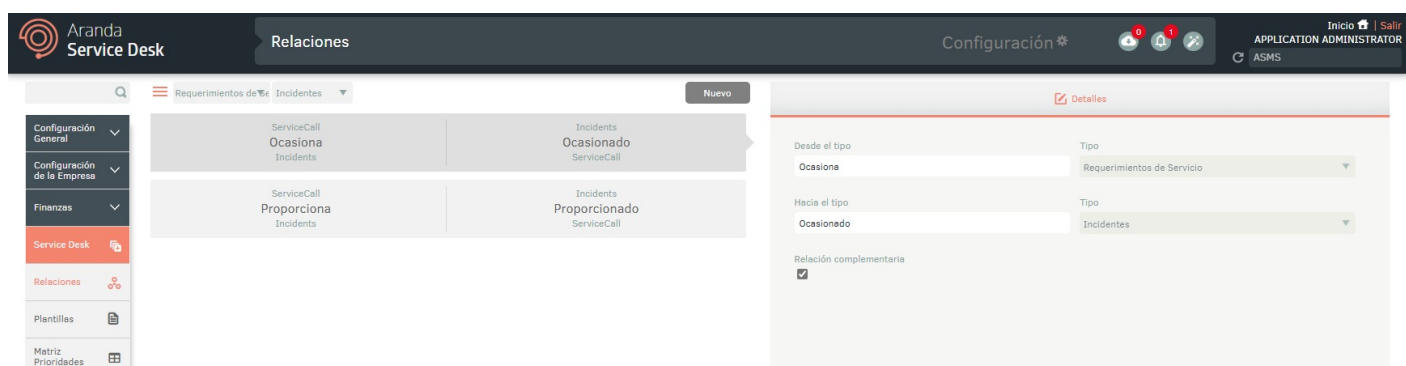
- Si el caso tiene asociado un servicio tipo Externo, al momento de crear una relación y desplegar los tipos de relación, entonces NO se listarán las relaciones complementarias.



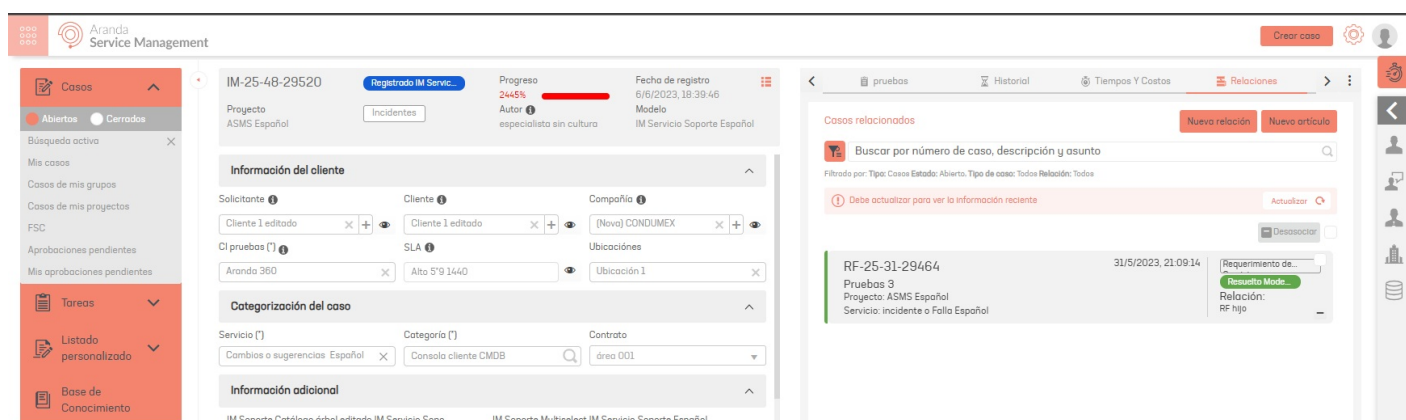
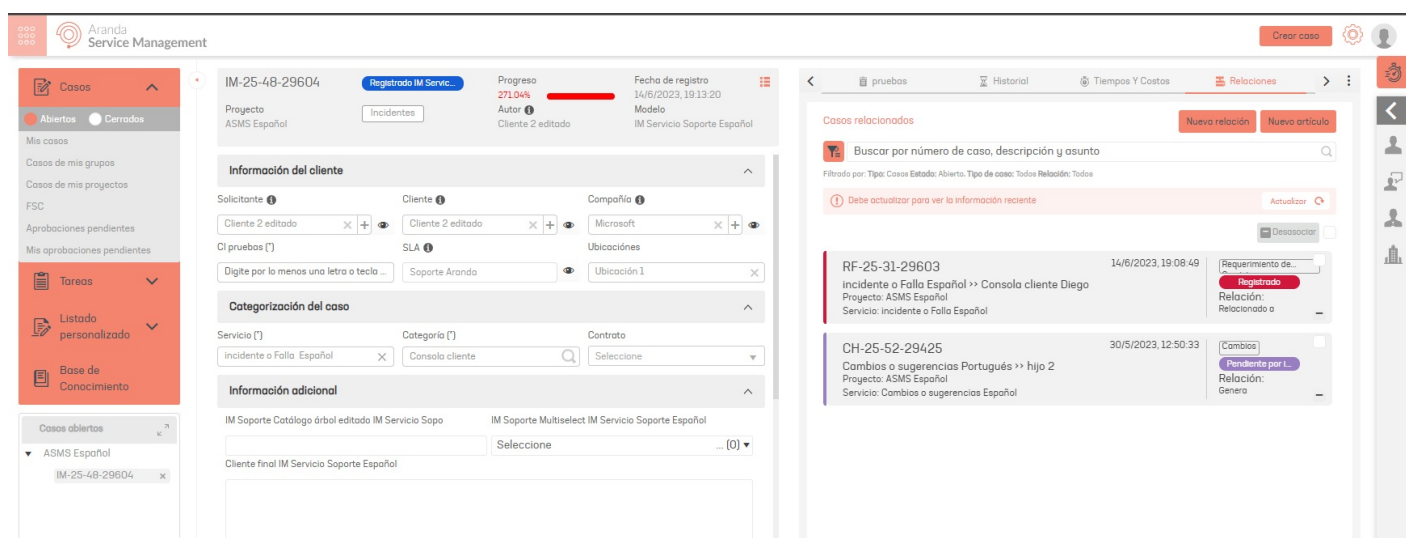
Visualizar Relaciones

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.



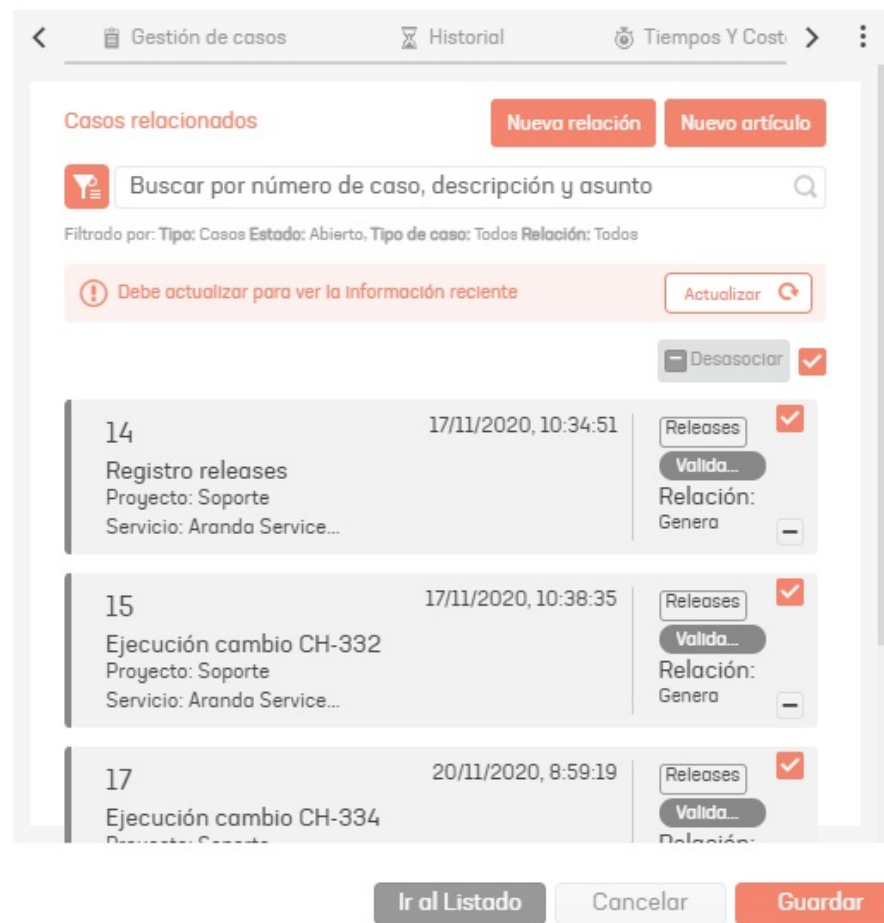
- Al crear una relación en consola especialista desde el tipo de caso Requerimientos de servicio hacia Incidentes, en la lista de casos relacionados o la visualización tipo árbol se visualizará la etiqueta de la siguiente manera:
 - Si se visualiza desde el tipo de caso Requerimientos de servicio, se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



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.



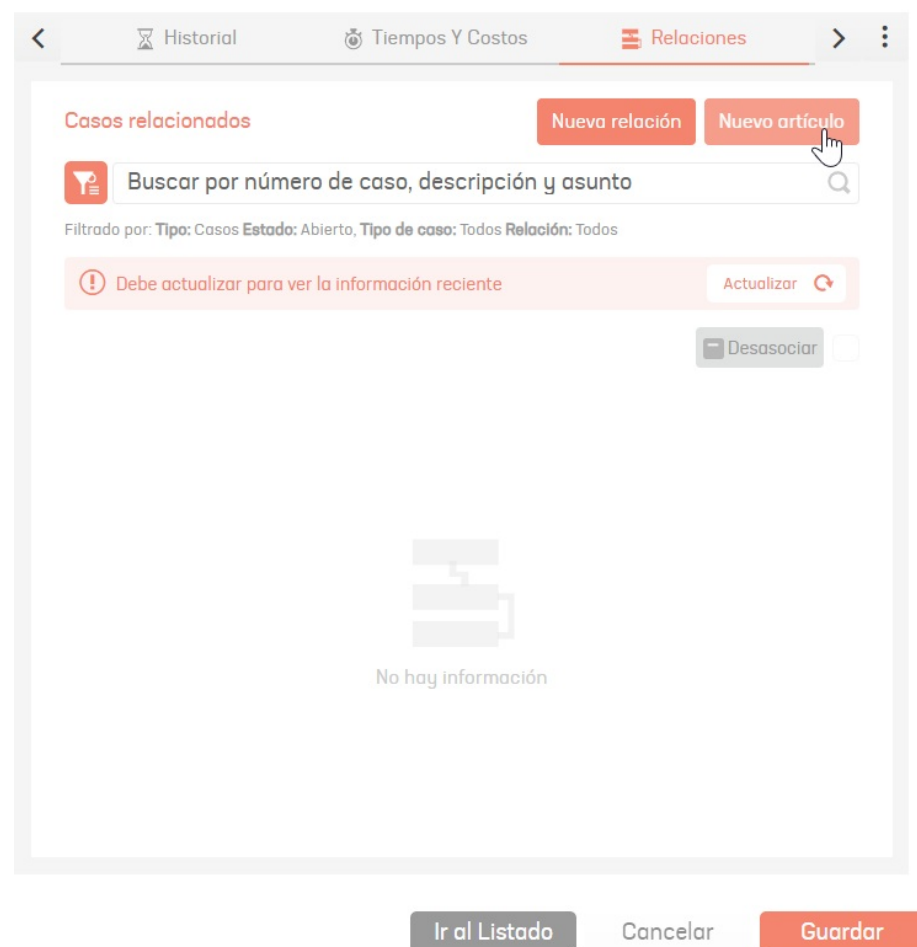
The screenshot shows the 'Casos relacionados' (Related Cases) interface. At the top, there are navigation tabs: 'Gestión de casos', 'Historial', and 'Tiempos Y Cost'. Below the tabs, there are buttons for 'Nueva relación' and 'Nuevo artículo'. A search bar is present with the text 'Buscar por número de caso, descripción y asunto'. Below the search bar, there is a filter section: 'Filtrado por: Tipo: Casos Estado: Abierto, Tipo de caso: Todos Relación: Todos'. A warning message says 'Debe actualizar para ver la información reciente' with an 'Actualizar' button. Below this, there is a 'Desasociar' button with a checked checkbox. The main area displays a list of three cases:

Caso	Fecha y Hora	Acciones
14 Registro releases Proyecto: Soporte Servicio: Aranda Service...	17/11/2020, 10:34:51	Releases <input checked="" type="checkbox"/> Valida... Relación: Genera <input type="checkbox"/>
15 Ejecución cambio CH-332 Proyecto: Soporte Servicio: Aranda Service...	17/11/2020, 10:38:35	Releases <input checked="" type="checkbox"/> Valida... Relación: Genera <input type="checkbox"/>
17 Ejecución cambio CH-334 Proyecto: Soporte Servicio: Aranda Service...	20/11/2020, 8:59:19	Releases <input checked="" type="checkbox"/> Valida... Relación: Genera <input type="checkbox"/>

At the bottom, there are buttons: 'Ir al Listado', 'Cancelar', and '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.



The screenshot shows the 'Relaciones' (Relations) interface. At the top, there are navigation tabs: 'Historial', 'Tiempos Y Costos', and 'Relaciones'. Below the tabs, there are buttons for 'Nueva relación' and 'Nuevo artículo'. A search bar is present with the text 'Buscar por número de caso, descripción y asunto'. Below the search bar, there is a filter section: 'Filtrado por: Tipo: Casos Estado: Abierto, Tipo de caso: Todos Relación: Todos'. A warning message says 'Debe actualizar para ver la información reciente' with an 'Actualizar' button. Below this, there is a 'Desasociar' button with an unchecked checkbox. The main area is empty with a message 'No hay información' and a diagram icon. At the bottom, there are buttons: 'Ir al Listado', 'Cancelar', and 'Guardar'.

2. Seleccione el tipo de relación.

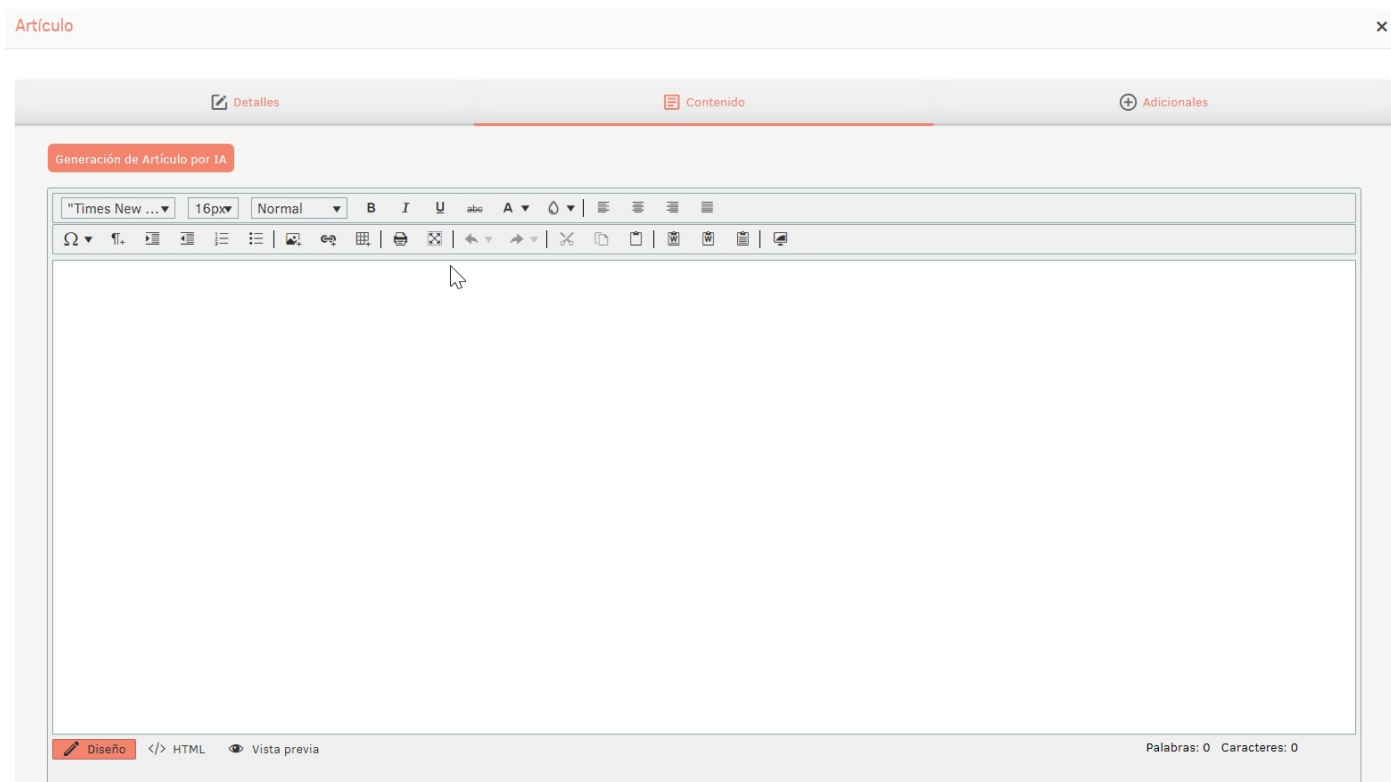


The screenshot shows a dialog box titled 'Artículo'. Below the title, there is a 'Relación' dropdown menu with the text 'Producido por'. At the bottom right, there is a 'Continuar' button.

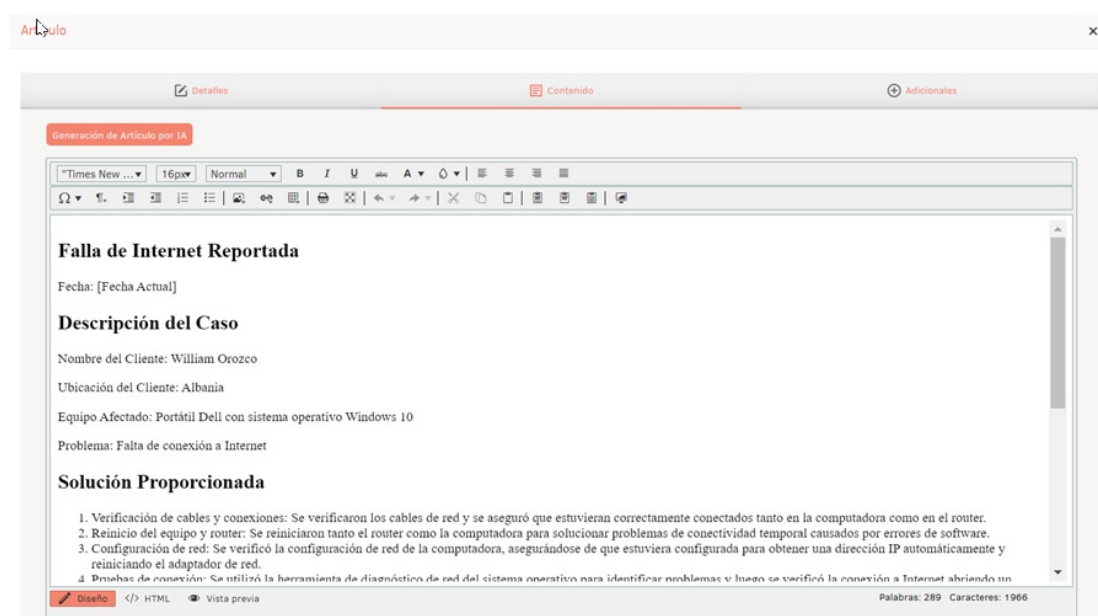
3. En la pestaña Detalles, complete la información necesaria para la creación del artículo.

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
Tipo	Ver Tipos
Estados	Ver Estados
Razón:	Razón del estado inicial.
Grupo de especialistas:	Elija un grupo de especialistas. Ver Grupos de especialistas descripción
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.



5. También es posible generar el contenido del artículo utilizando inteligencia artificial a través del botón Generación de Artículo por AI. Para visualizar este botón, debe tener configurada la acción "Generación automática de artículos" en el sitio de administración. Consulte [Configuración AI](#) para más detalles. El artículo se construirá basándose en la descripción y solución del caso en edición.



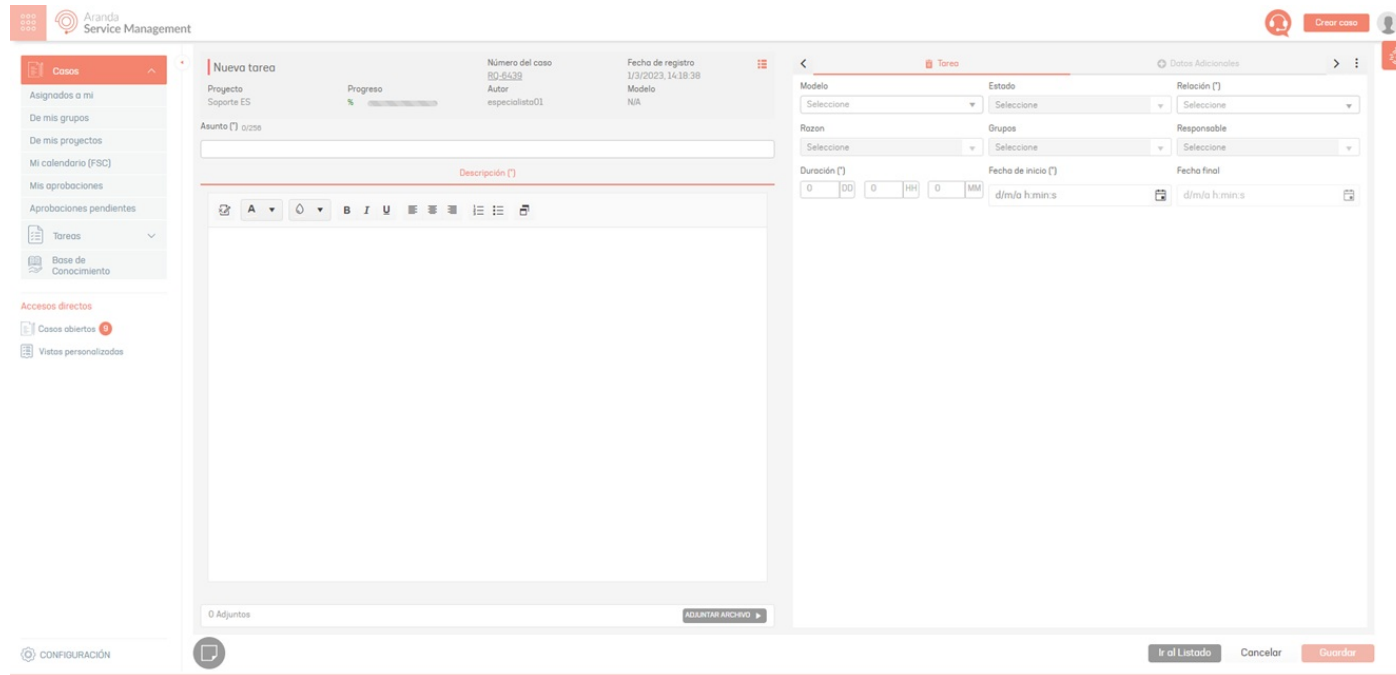
5. Una vez que haya configurado la información básica del artículo, haga clic en Guardar para confirmar los cambios realizados.

Crear y editar tareas

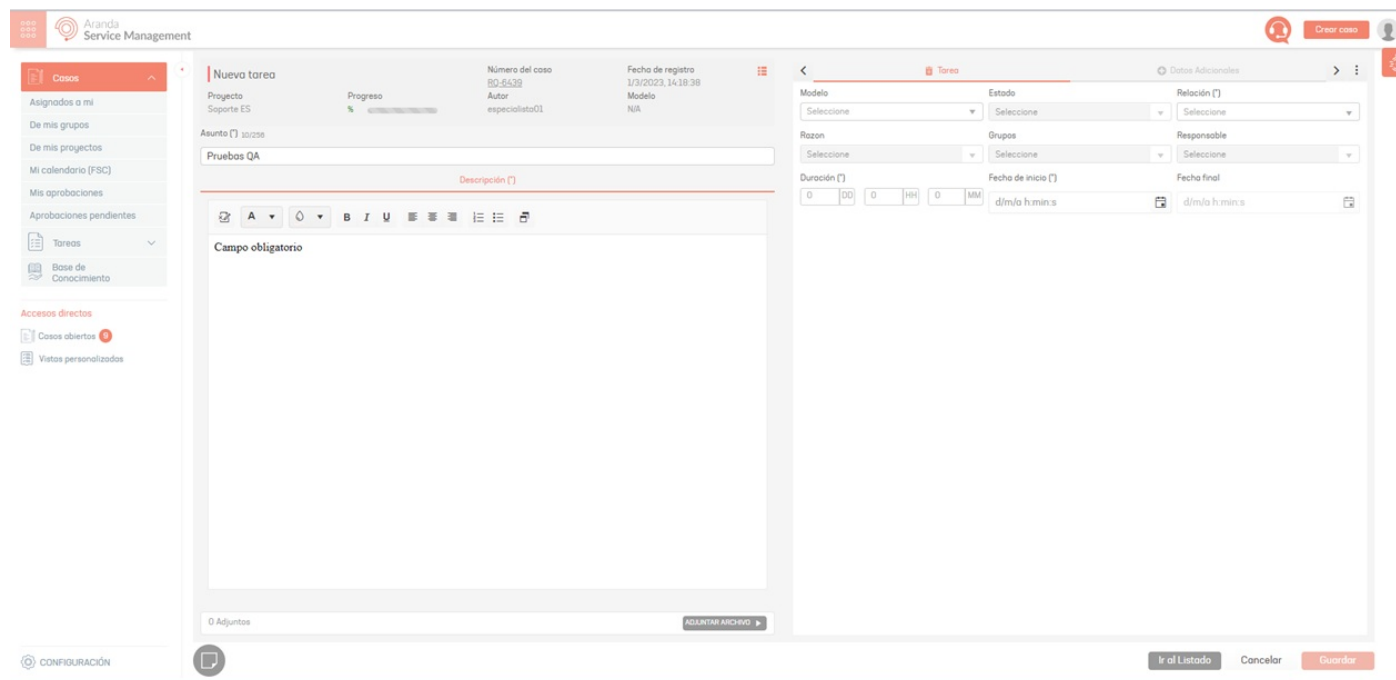
La pestaña Tareas muestra las tareas creadas automáticamente para la gestión del caso según la configuración realizada en la consola de administración. También puede agregar tareas manualmente, para ello, haga clic en el botón Nueva Tarea.



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.



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.

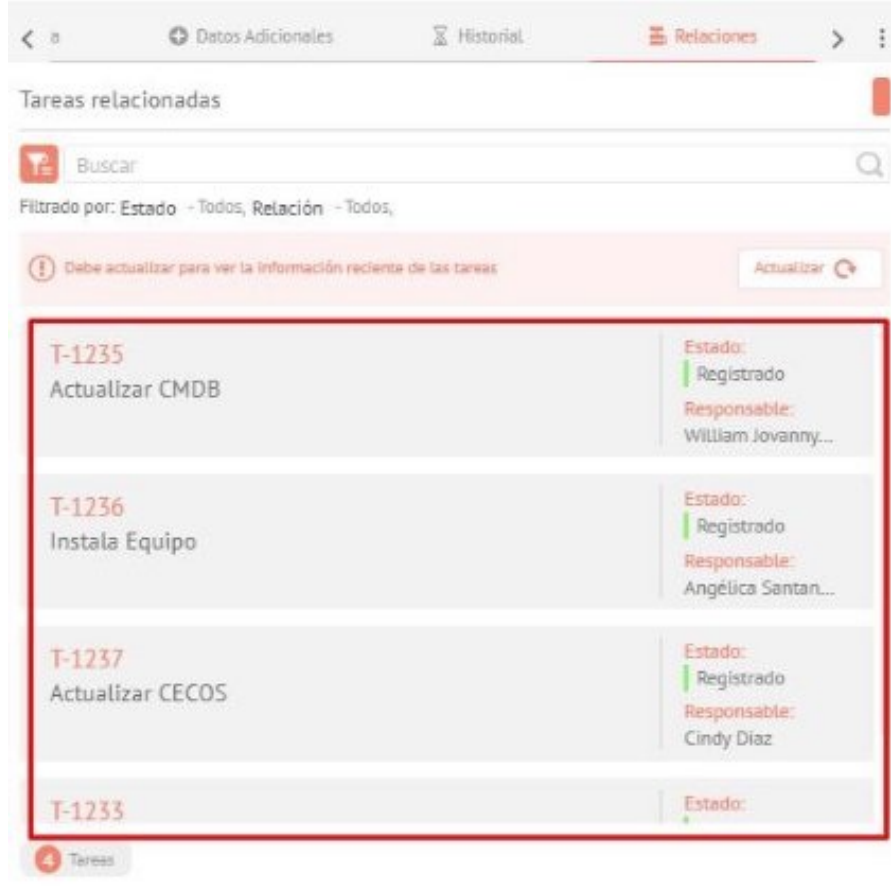


Notas:

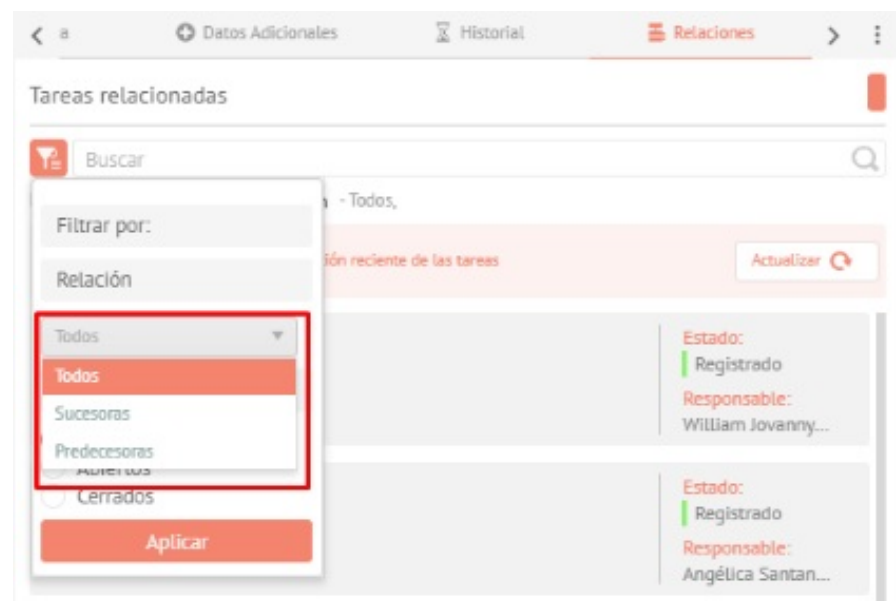
1. Al crear o editar una tarea, la fecha inicial, debe tener en cuenta la zona horaria del especialista que la registra. Así, si el equipo en el que creó la tarea, no corresponde con la zona horaria del especialista al guardar la fecha inicial, se guardará con la zona horaria del especialista, aunque 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. [Ver modelo de tareas](#).

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.

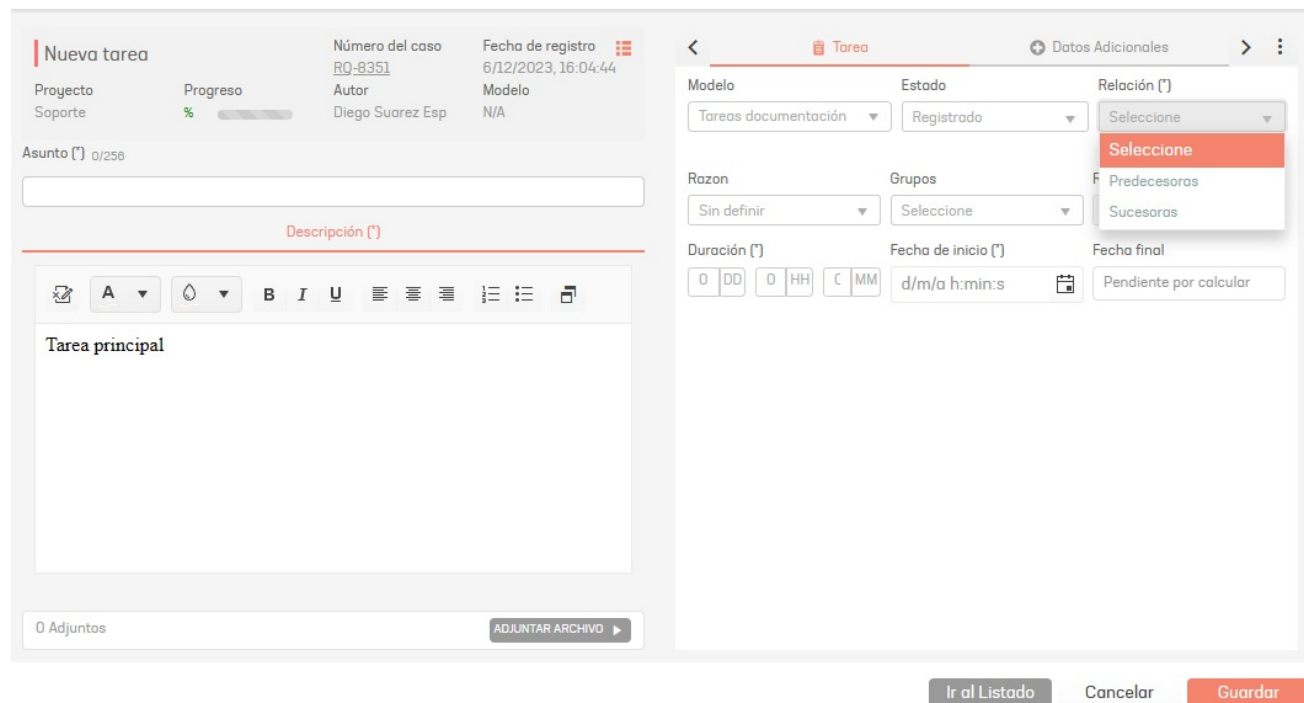


El ícono de filtro permite filtrar el listado por tareas sucesoras, predecesoras, abiertas y cerradas.



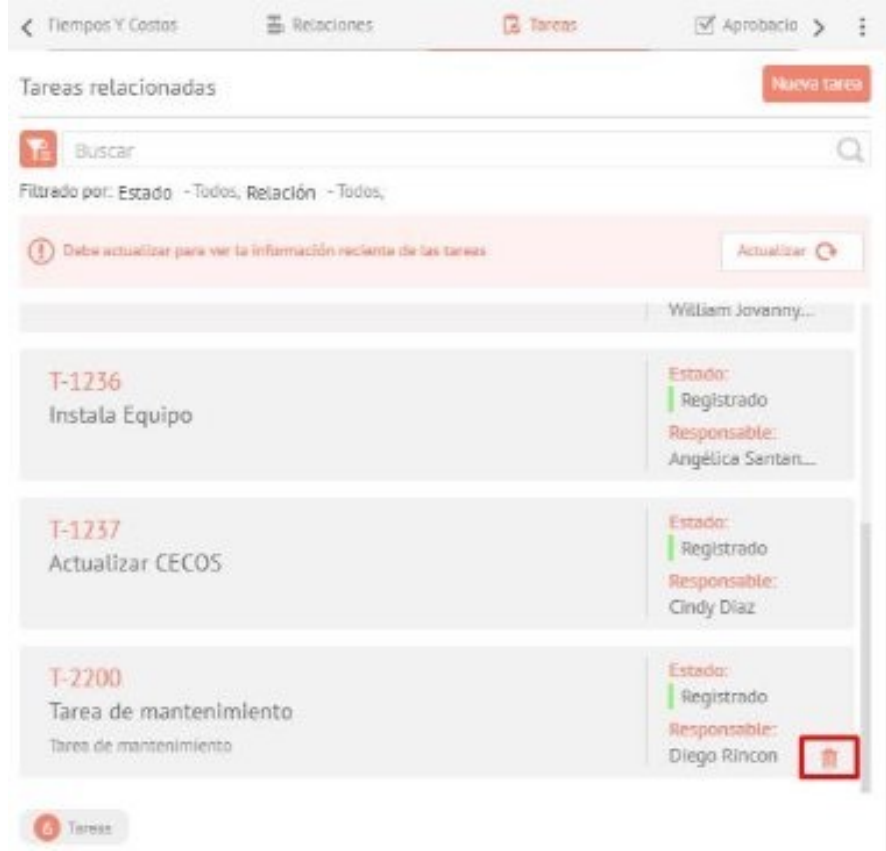
Es posible crear tareas relacionadas y definir durante la creación de tareas, si serán sucesoras o predecesoras.

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.



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

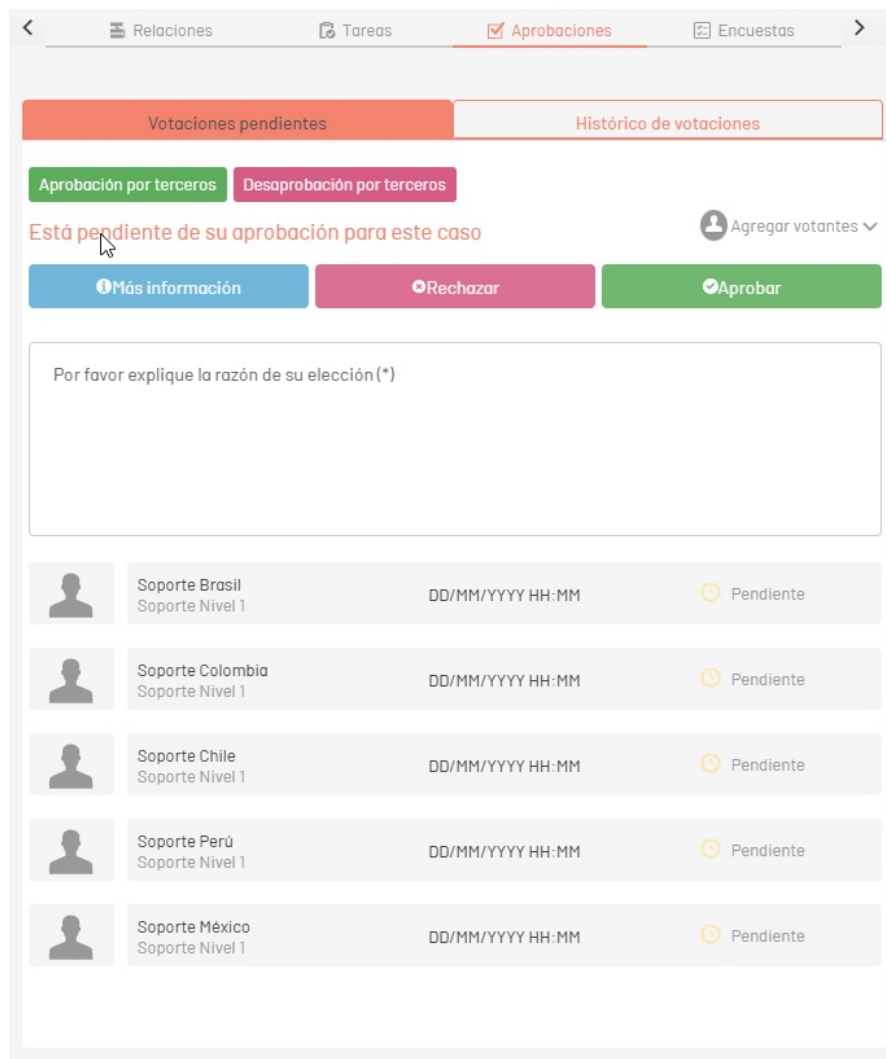
↳ Nota: Solo es posible eliminar tareas que se hayan creado manualmente y que se encuentren en un estado inicial.



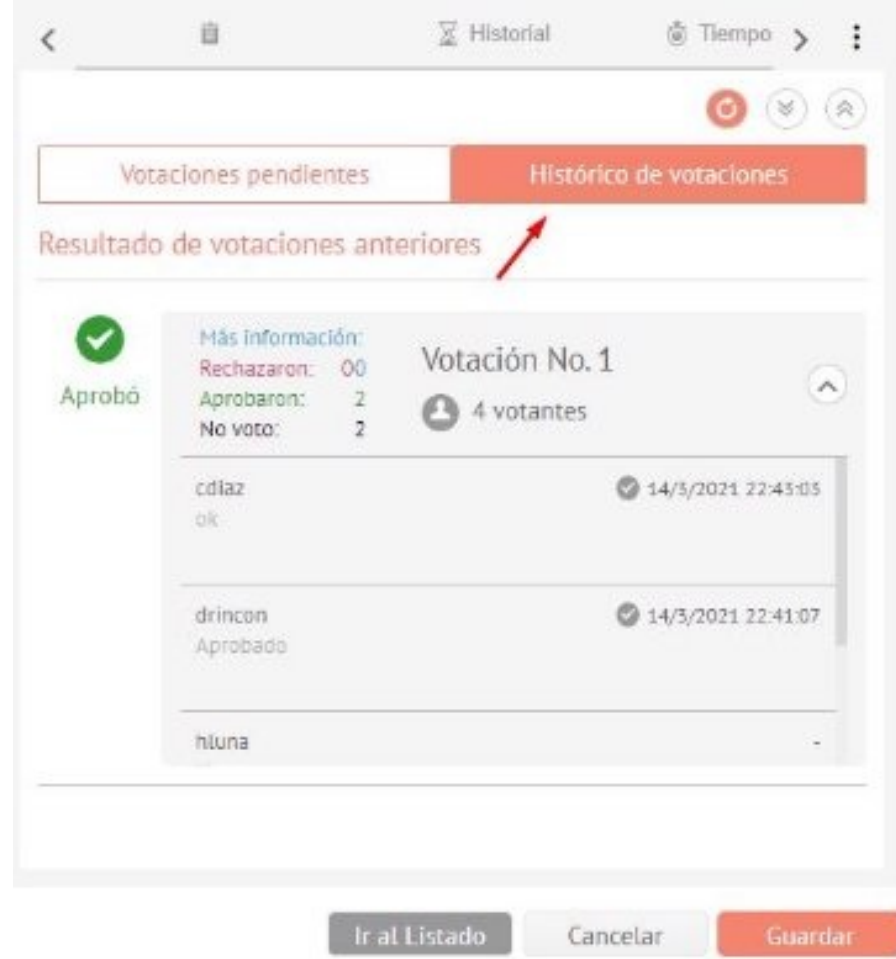
Aprobaciones

1. Aprobaciones

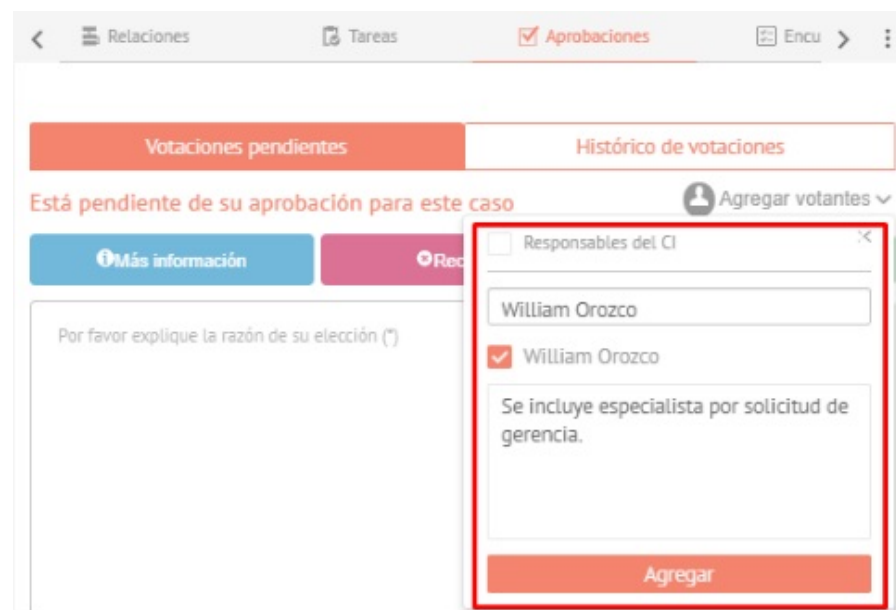
La pestaña Aprobaciones permite al especialista votar para aprobar o rechazar los cambios de estado en los casos de tipo Requerimientos de servicio, Cambios y Liberaciones, en la pestaña aprobaciones pendientes es posible realizar la votación o visualizar la lista de votantes asociados al proceso de votación.



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 Desk > Plantillas de correo y/o Reglas.

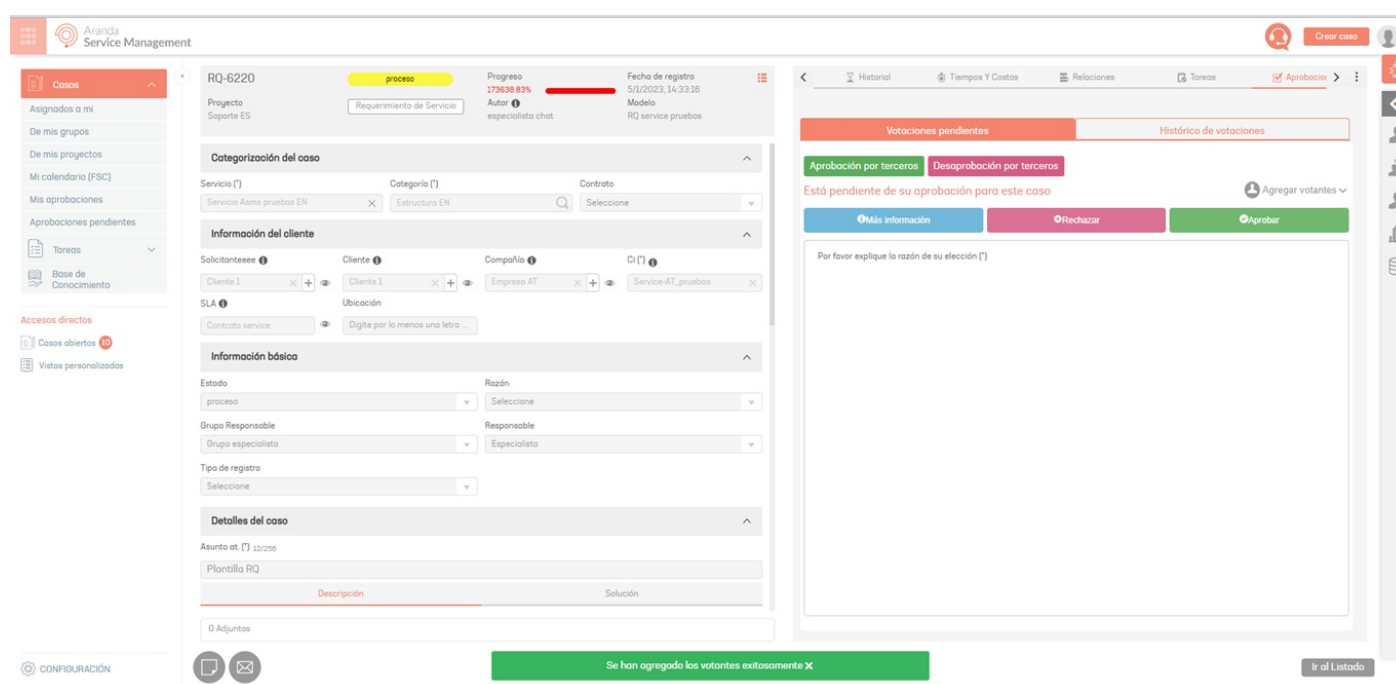


Durante el proceso de votación es posible añadir especialistas manualmente para que participen en la votación. Para ello, en el cuadro de búsqueda digite el nombre del especialista, diligencie la justificación (la cual quedará registrada como anotación al caso) y haga clic en Agregar.



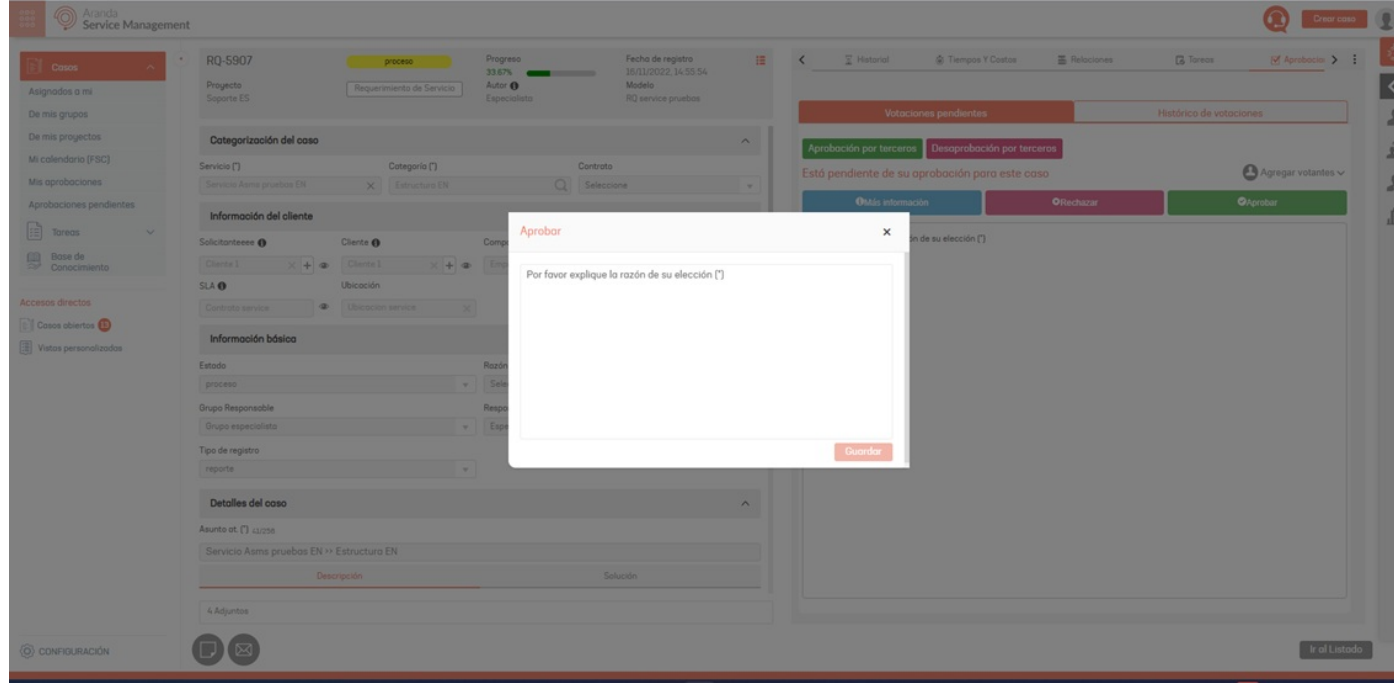
Si marca la casilla Responsables de CI, al hacer la búsqueda solo se mostrarán los especialistas responsables de los CI que se encuentren asociados o relacionados al caso.

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



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.

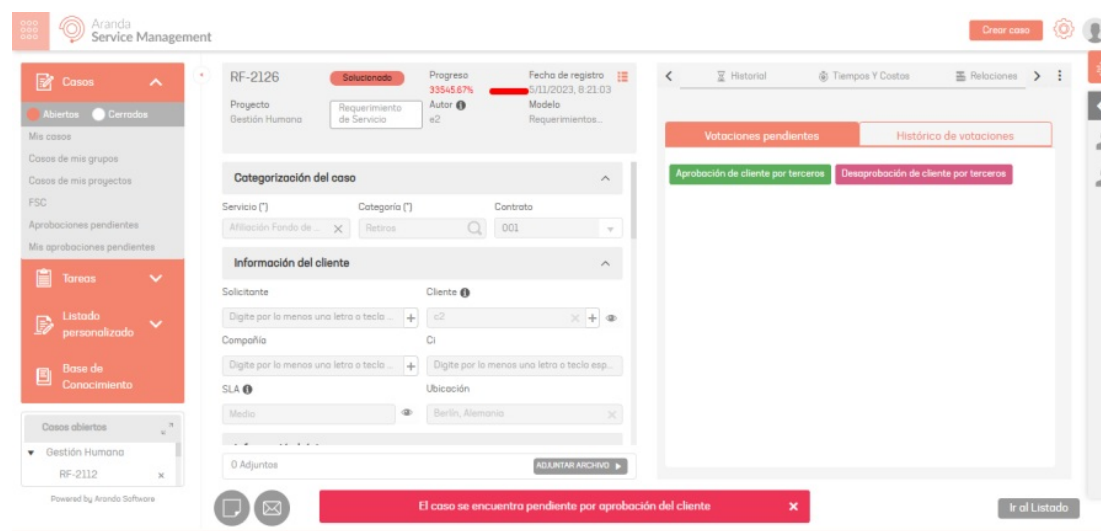


Nota: Al ejecutar el voto el caso se aprobará/rechazará de forma automática sin importar la cantidad y/o porcentaje de votantes que se tengan configurados en el proceso de aprobación. Una vez aplicado el voto, podrá visualizar el usuario, el nombre del tercero y la justificación de cada uno de los especialistas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

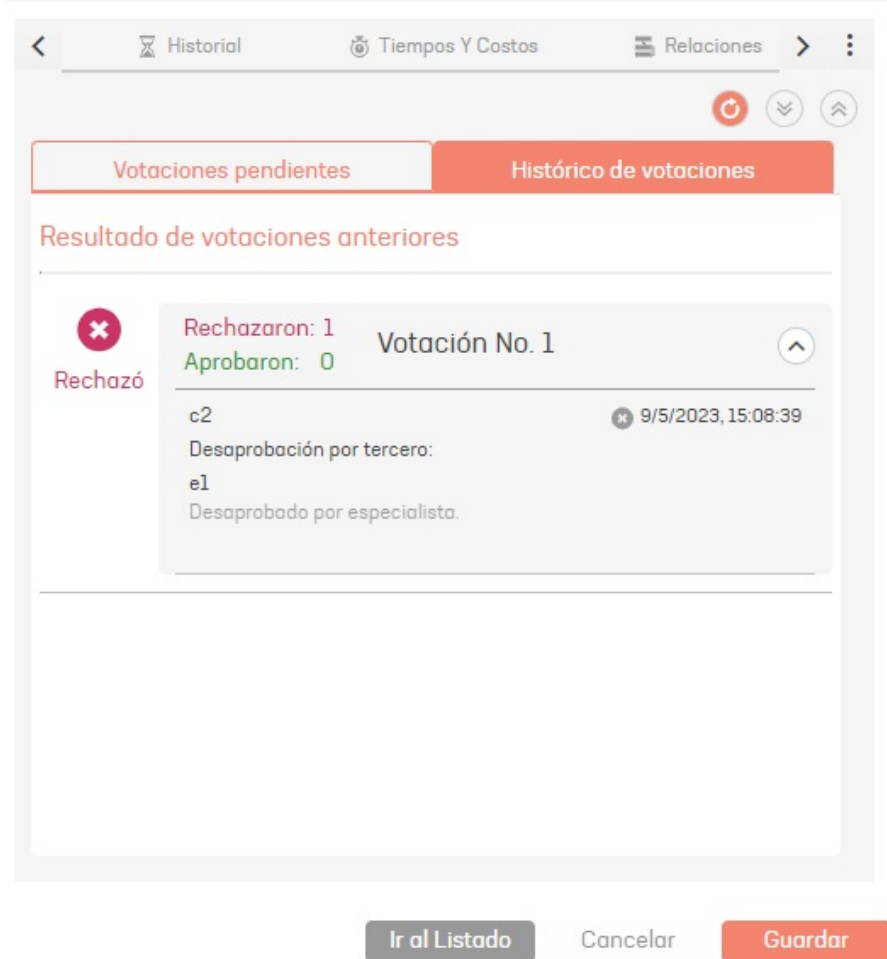


Aprobación de cliente por terceros

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.

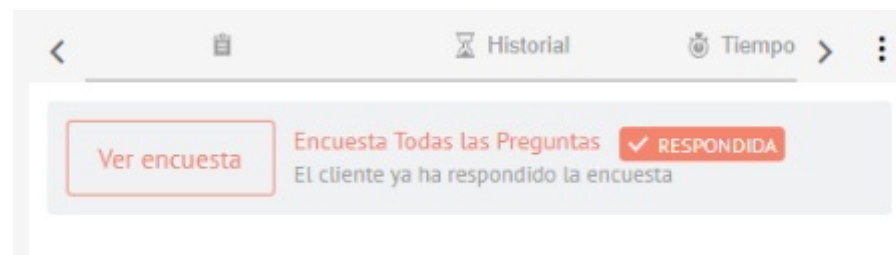


Al ejecutar el voto, el caso será aprobado o rechazado automáticamente. Una vez que se haya aplicado el voto, el usuario podrá ver en el historial de votaciones el nombre del tercero y la justificación correspondiente.



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.



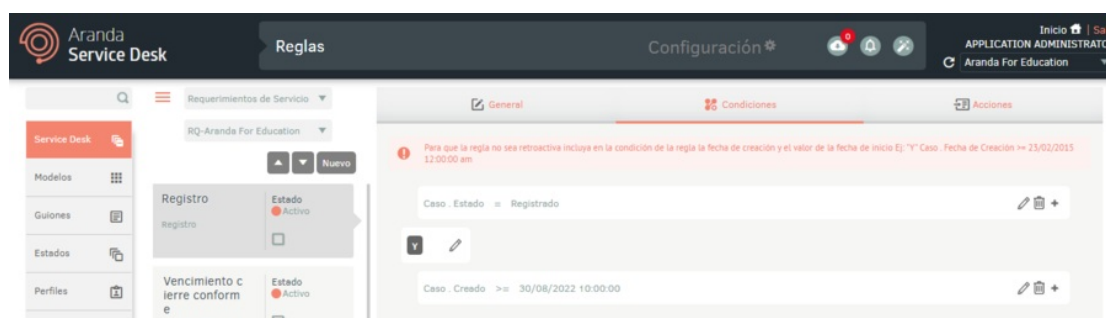
Añadir notas y cambio de estado por correo

Precondiciones

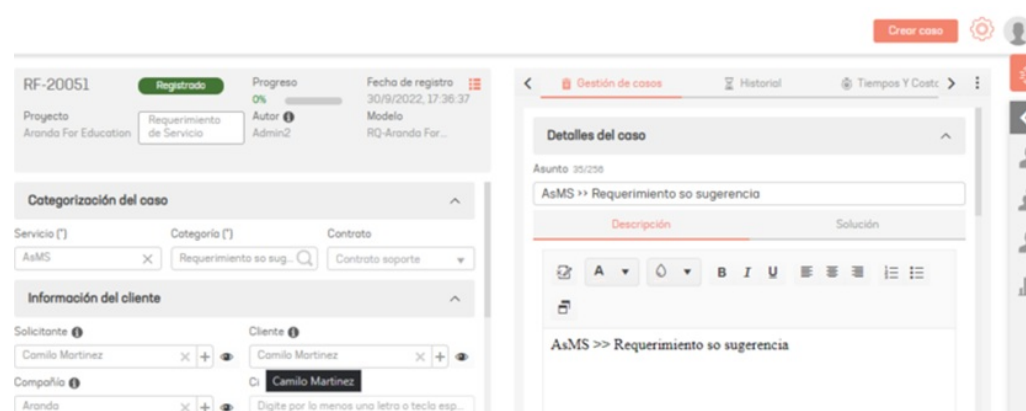
- Tener configurado la sección Servidores de entrada desde la consola de administración. [Ver Configuración de correo electrónico](#)
- Tener configuradas reglas de notificación por correo. [Ver Reglas](#)

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.

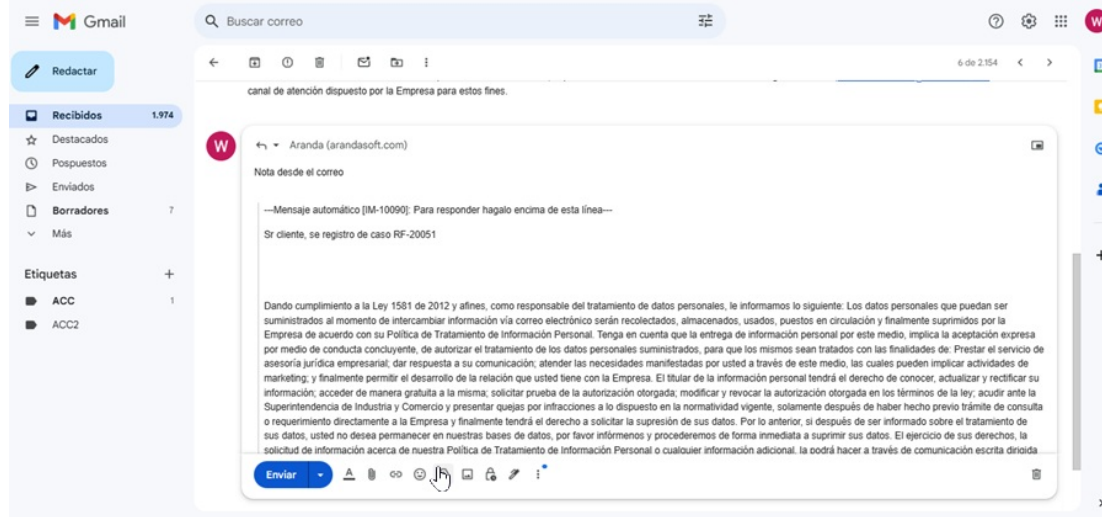


Cuando el correo llegue a la bandeja de entrada del cliente, se mostrará el mensaje enviado junto con la siguiente línea en la parte superior:

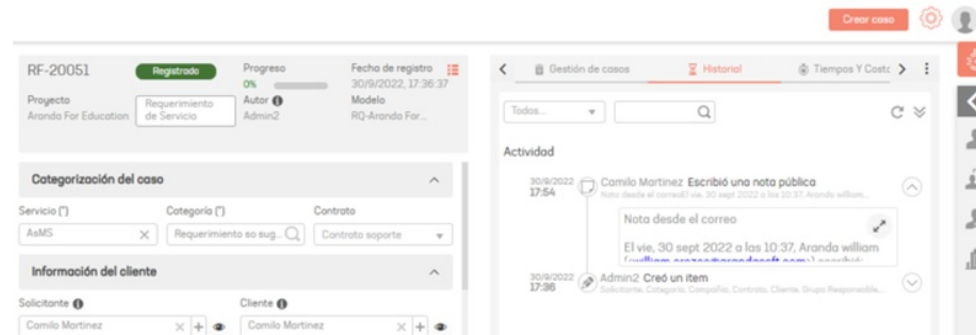
–Mensaje automático [IM-XXX]: Para responder, hágalo sobre esta línea–

⚠ Nota: Al responder, asegúrese de escribir el mensaje directamente sobre la línea anterior. Cualquier texto agregado sobre dicha línea 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.



Quando 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.



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.

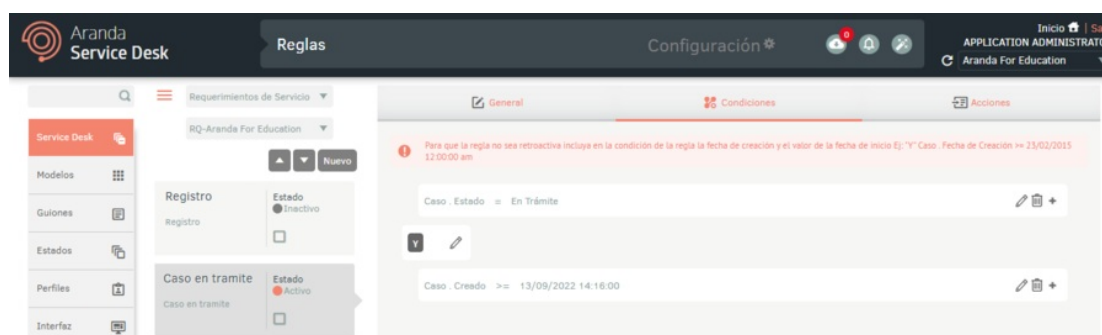
Cambio de estado por correo

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.

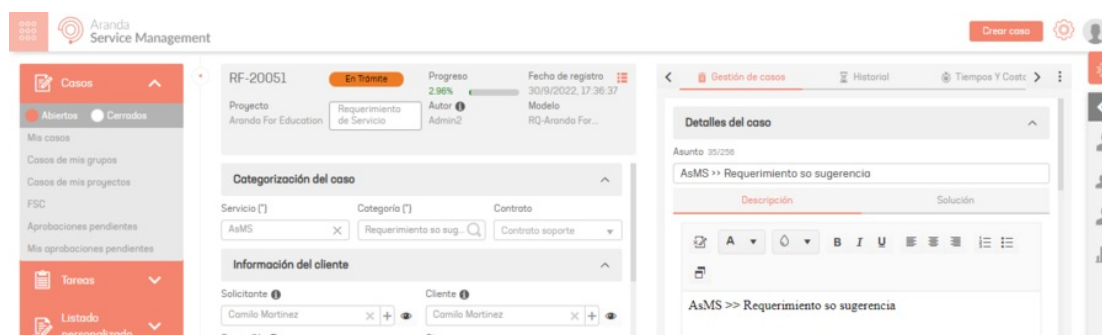
Nota:

- 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".

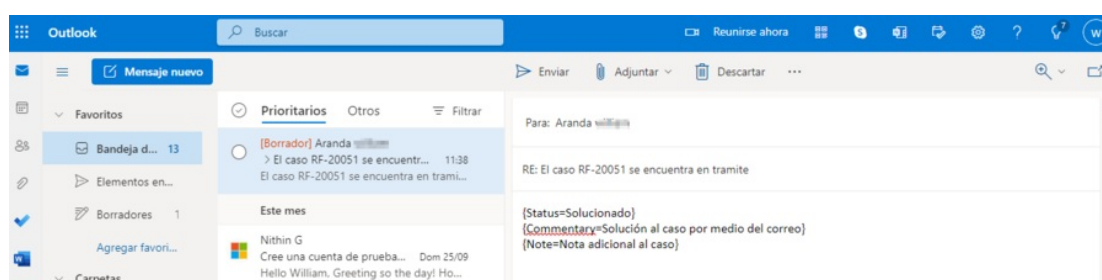


Haga el registro de un caso y llévelo al estado configurado en la regla.



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:

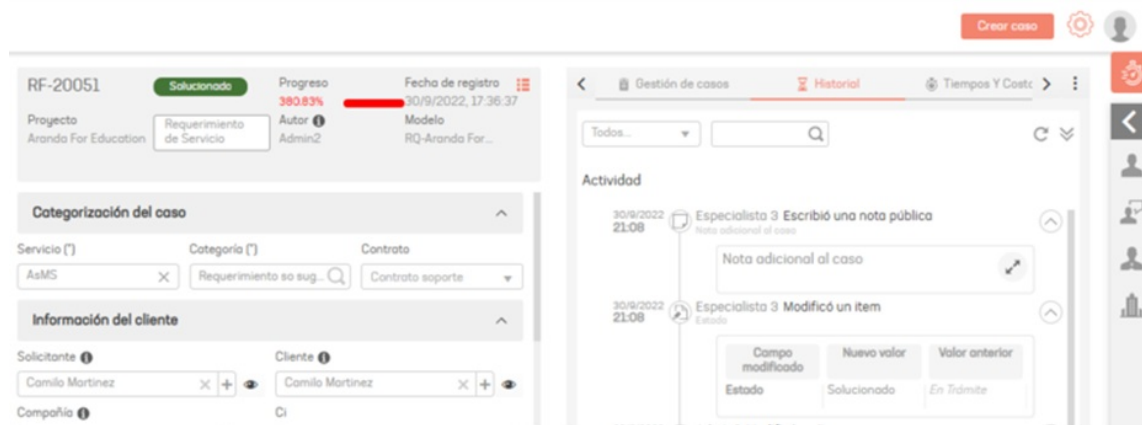
```
{Status="Estado con comportamiento solucionado"}
{Commentary="Comentario de solución"}
{Note="Nota adicional al caso"}
```



Observaciones:

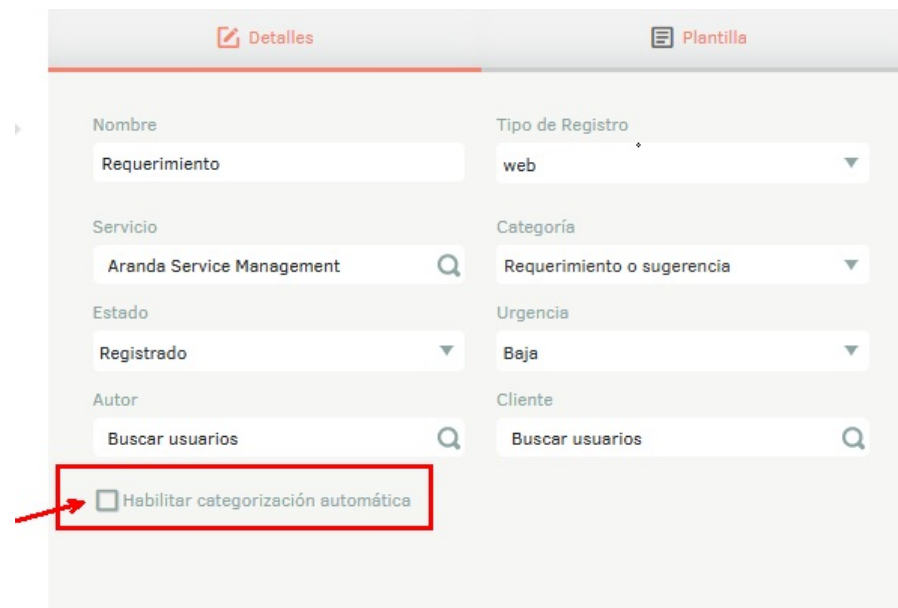
- Si existe texto por fuera de la estructura, esta información se agrega como nota adicional al caso.
- No es obligatorio enviar la sección {Note=}.
- Si el estado diligenciado no es válido, no cambia el estado y se agrega una nota privada al caso informando el error.
- Si el comentario de solución está 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 "Revisión", 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.

Quando 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.

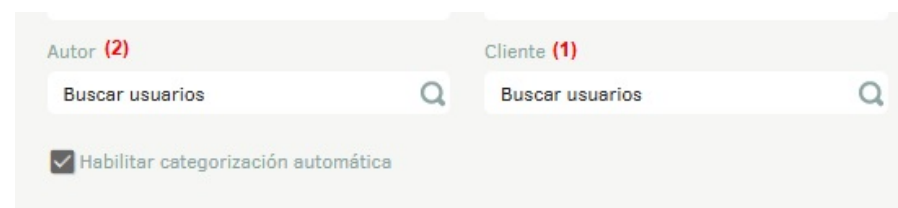


##Categorización Automática

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. [Ver configuración C.A](#)



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.

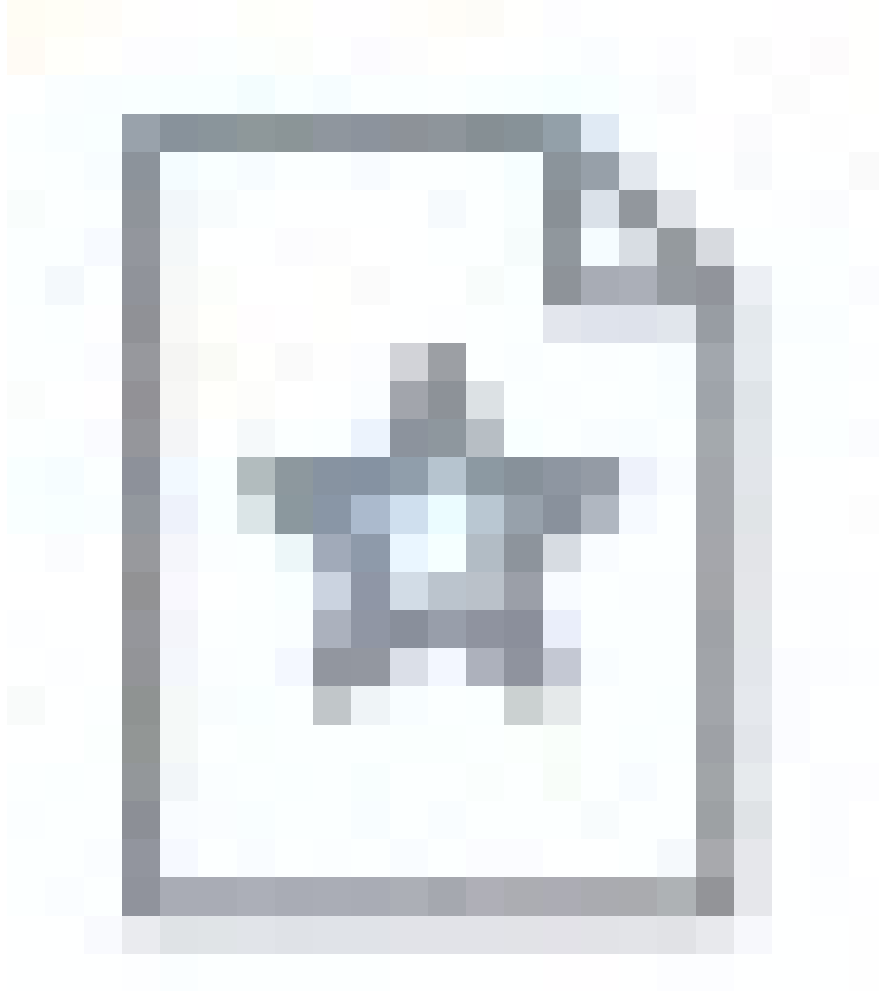


Accesos directos

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 mí, 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 icono respectivo



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

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto
RO-4751	Soporte	Registrado	Requerimiento d...	26/12/2024, 9:20:30	Prueba caso Cis
RO-4752	Soporte	Registrado	Requerimiento d...	26/12/2024, 7:47:42	Caso 1 v9.10.0
RO-3671	Soporte	Registrado	Requerimiento d...	22/10/2024, 16:38:17	Mesa de soporte >> Probl...
RO-3669	Soporte	Registrado	Requerimiento d...	22/10/2024, 16:37:05	Mesa de soporte >> Probl...
RO-3667	Soporte	Registrado	Requerimiento d...	22/10/2024, 16:35:56	Mesa de soporte >> Probl...
RO-3665	Soporte	Registrado	Requerimiento d...	22/10/2024, 16:32:36	Mesa de soporte >> Probl...
RO-3663	Soporte	Registrado	Requerimiento d...	22/10/2024, 16:29:18	Mesa de soporte >> Probl...
RO-3668	Soporte	Registrado	Requerimiento d...	22/10/2024, 16:21:53	Mesa de soporte >> Probl...
RO-3531	Soporte	Solución	Requerimiento d...	18/10/2024, 6:15:29	Validación AD
RO-3529	Soporte	Registrado	Requerimiento d...	18/10/2024, 6:06:45	Validación AD
RO-3506	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.

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto
RO-47500	Soporte	Encuesta	Requerimiento d...	9/12/2024, 18:21:49	Soporte atención al clien...
RO-47397	Soporte	Encuesta	Requerimiento d...	9/12/2024, 17:32:34	Soporte atención al clien...
RO-47394	Soporte	Solucionado	Requerimiento d...	9/12/2024, 16:39:55	Soporte atención al clien...
RO-47391	Soporte	En Conocimiento	Requerimiento d...	9/12/2024, 16:27:27	Soporte atención al clien...
RO-47380	Soporte	Solucionado	Requerimiento d...	9/12/2024, 16:52:26	Soporte atención al clien...
RO-47377	Soporte	En progreso	Requerimiento d...	9/12/2024, 16:27:49	Soporte atención al clien...
RO-47374	Soporte	En progreso	Requerimiento d...	9/12/2024, 14:51:17	Recategorización de cas...
RO-47371	Soporte	En Conocimiento	Requerimiento d...	9/12/2024, 11:34:22	Recategorización de cas...
RO-47368	Soporte	En Conocimiento	Requerimiento d...	9/12/2024, 8:57:38	Recategorización de caso
RO-47352	Soporte	En progreso	Requerimiento d...	5/12/2024, 14:35:25	Soporte atención al clien...

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.

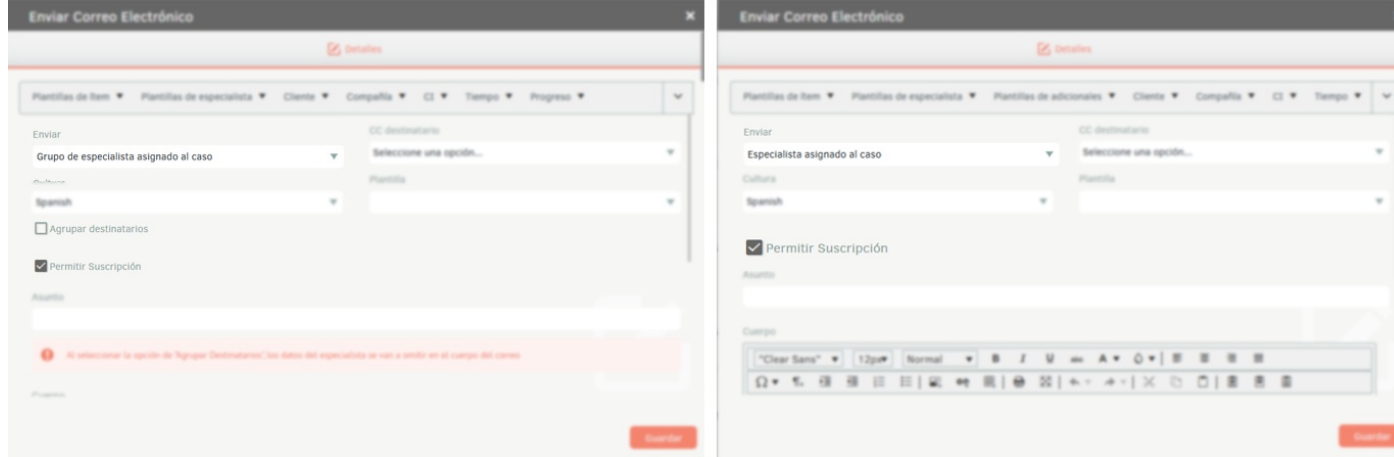
Notificar Usuarios con Casos Favoritos

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 Desk 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.

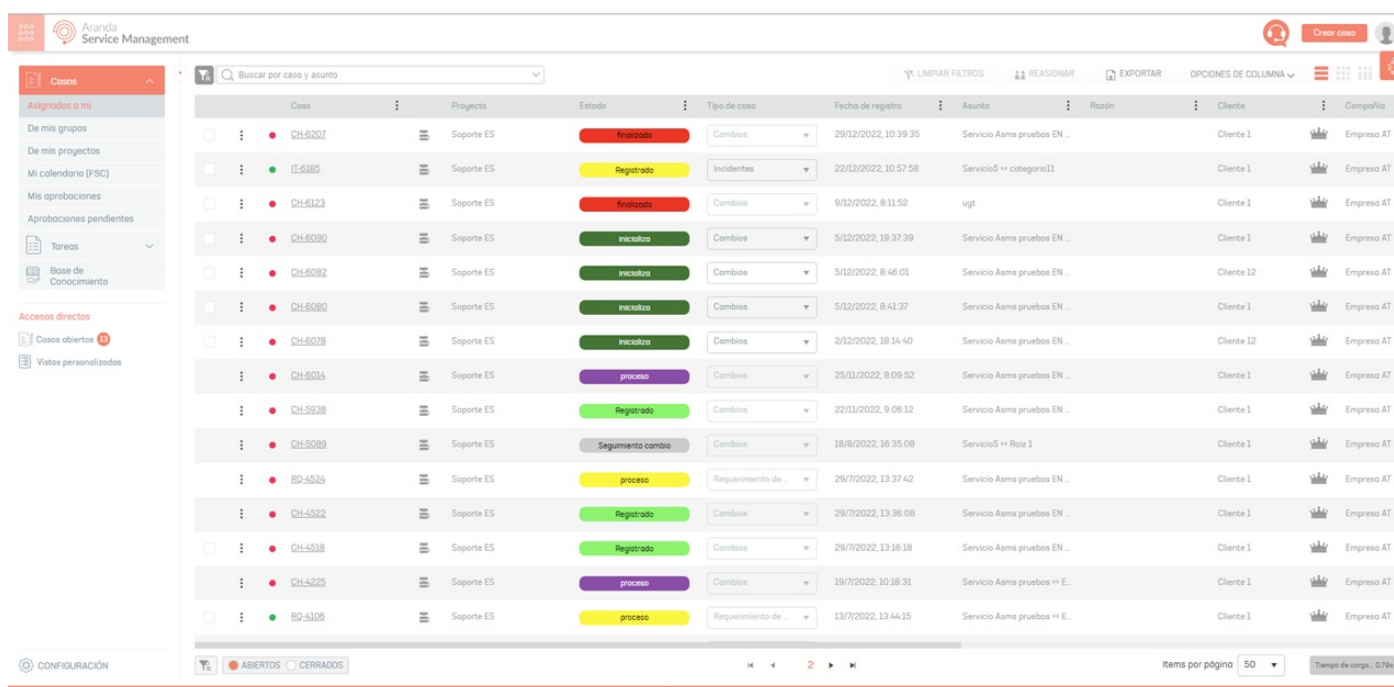


Otras funcionalidades

Gestión rápida

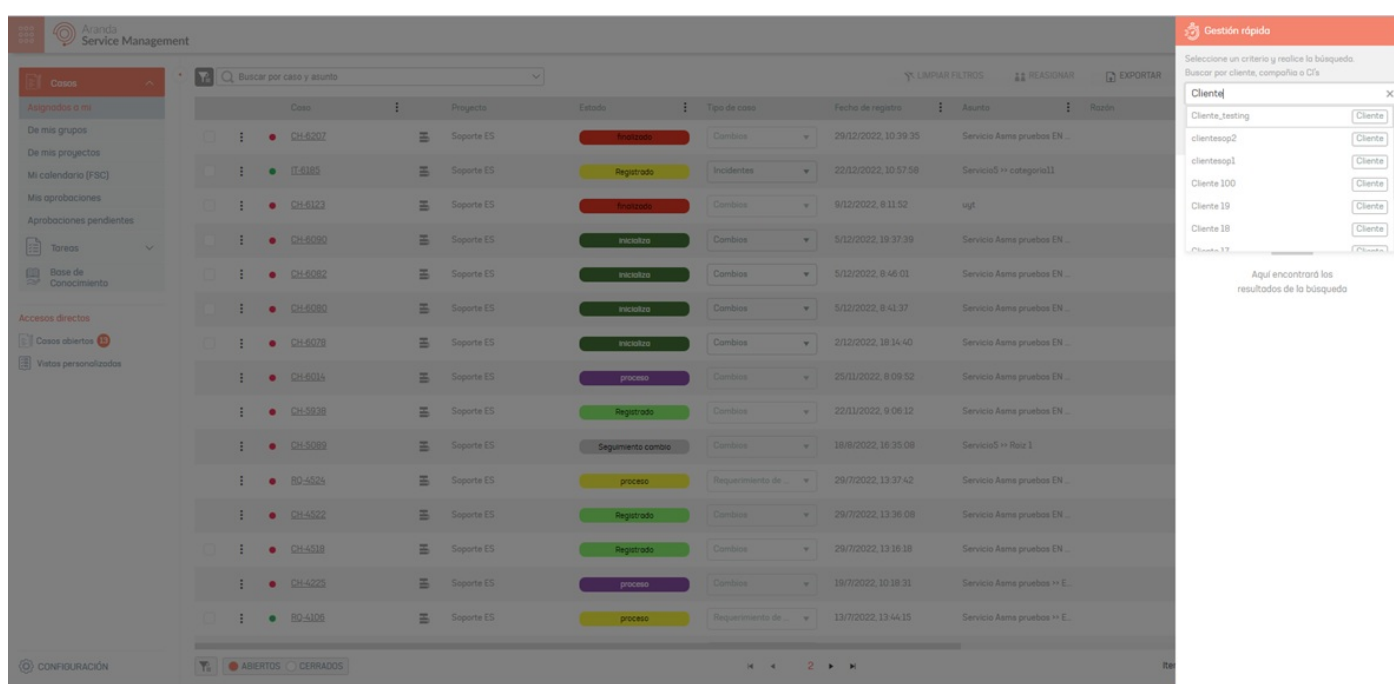
El especialista en ASMS podrá acceder en cualquier momento a la información del cliente, compañía, cis y sus datos relacionados. Este módulo permite realizar una gestión más eficiente e integrada consultando información del negocio, creando o editando casos a partir de registros previos de atención de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



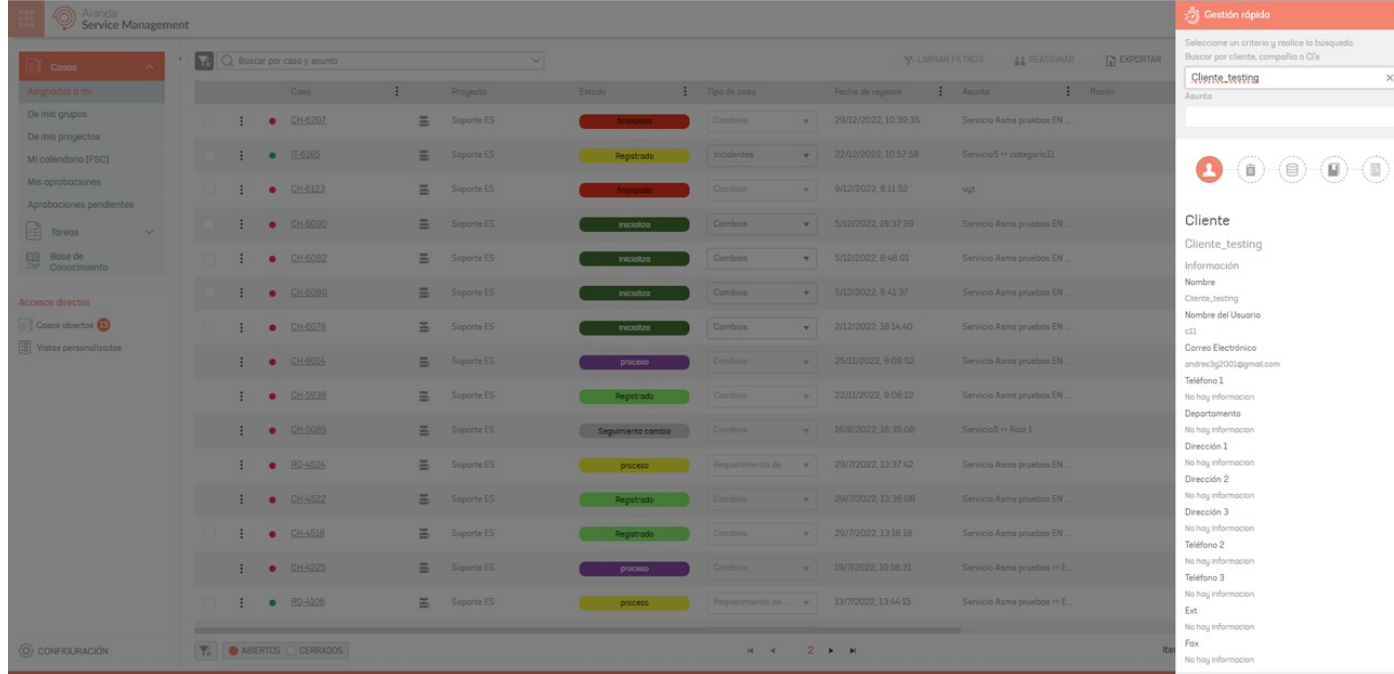
2. La consulta se podrá realizar con datos de cliente, compañía o cis y/o datos (título, descripción, contenidos) de artículos relacionados en el asunto.

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.



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.

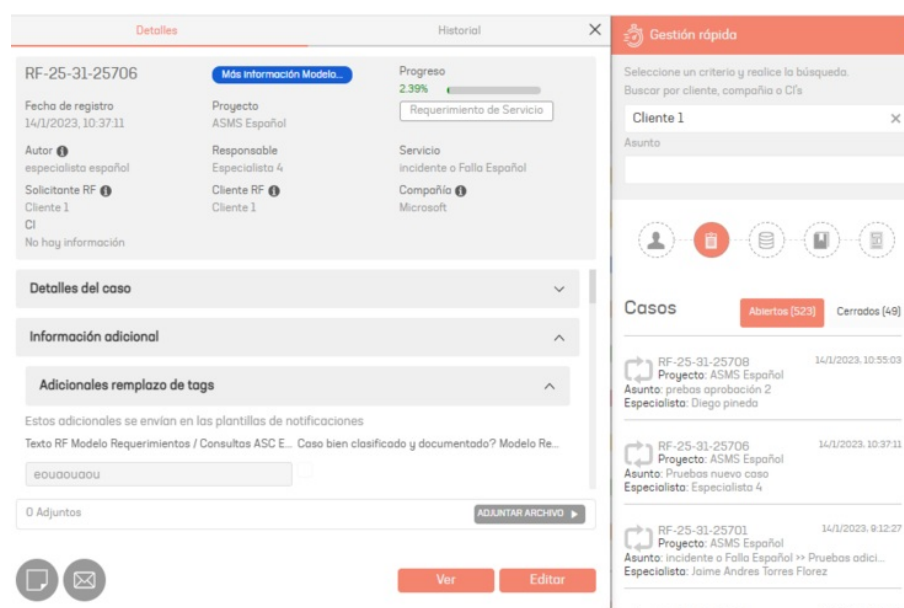


Los casos que contienen el asunto ingresado pueden usarse como plantilla para crear un nuevo caso utilizando esa información.

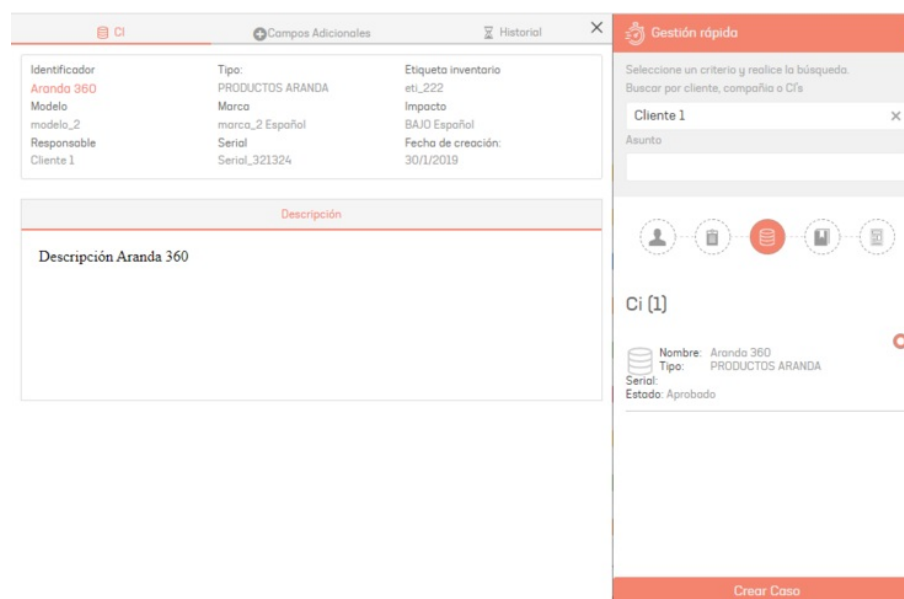
Acciones por Criterio de consulta

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:

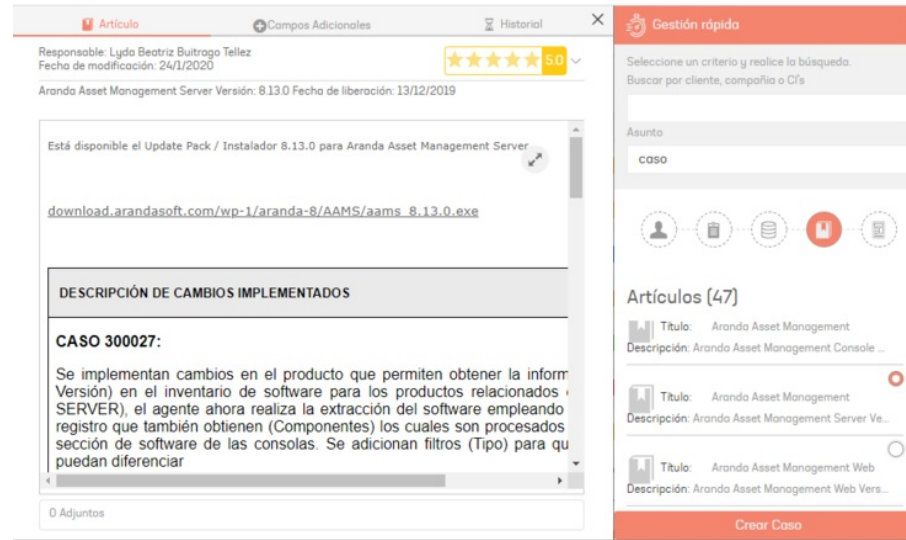
- Ver la Información del caso.
- Editar el Caso.
- Agregar una Nota
- Enviar un correo.
- Adjuntar Archivos.



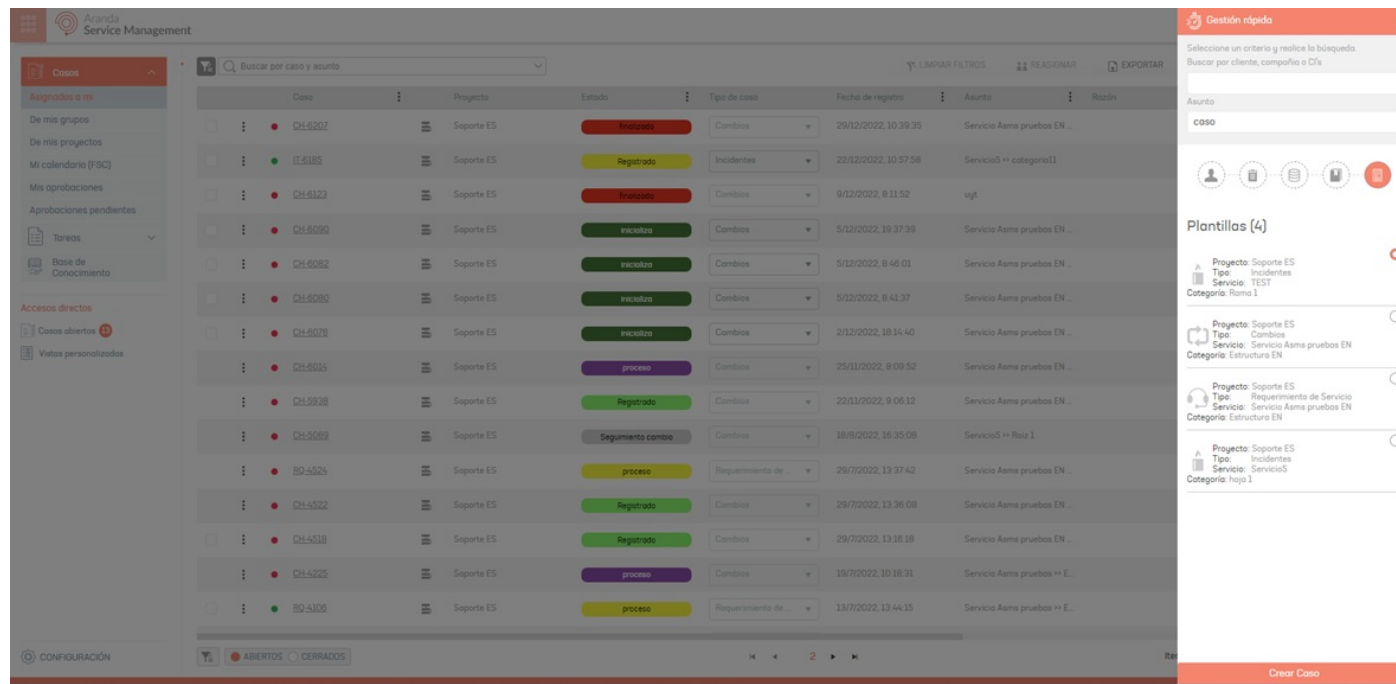
6. Al seleccionar el ítem Ci se despliega un listado con los Cis encontrados para el criterio de consulta definido. Al seleccionar el Ci se habilita la información relacionada del caso (detalle del ci, campos adicionales, historial) y se activa el botón de Crear Caso.



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.

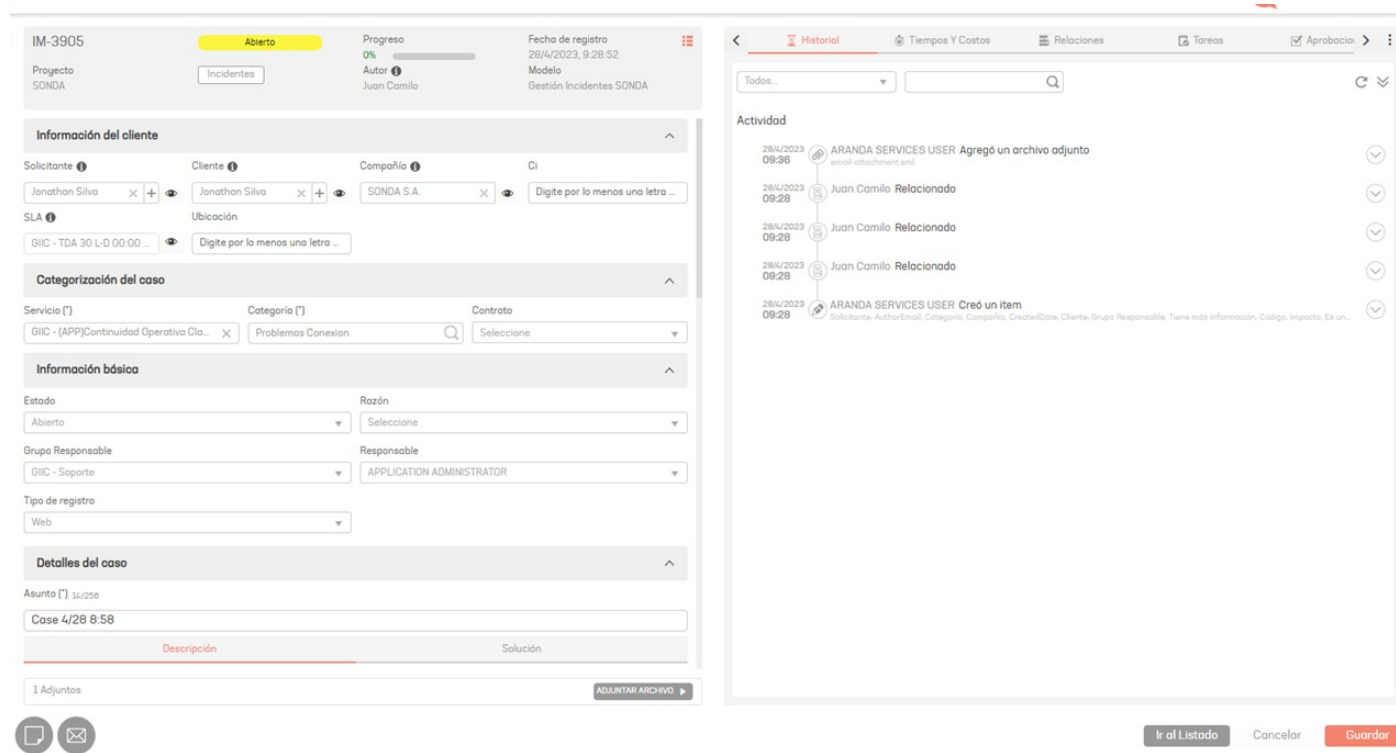


8. Al seleccionar el ítem Plantillas se despliega un listado con la información del caso de acuerdo al asunto ingresado. Al seleccionar la plantilla se activa el botón de Crear Caso.



Cambiar visualización

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



Los paneles derecho e izquierdo del formulario se invertirán.

Historial Tiempos Y Costos Relaciones Tareas Aprobación

IM-3905 Abierto Progreso 0% Autor Juan Camilo Fecha de registro 26/4/2023, 9:28:52 Modelo Gestión Incidentes SONDA

Todos... Q

Actividad

- 26/4/2023 09:36 ARANDA SERVICES USER Agregó un archivo adjunto
- 26/4/2023 09:28 Juan Camilo Relacionado
- 26/4/2023 09:28 Juan Camilo Relacionado
- 26/4/2023 09:28 Juan Camilo Relacionado
- 26/4/2023 09:28 ARANDA SERVICES USER Creó un ítem

Información del cliente

Solicitante Jonathon Silva Cliente Jonathon Silva Compañía SONDA S.A. CI [Digite por lo menos una letra ...]

SLA GIC - TDA 30 L-D 00:00 ... Ubicación [Digite por lo menos una letra ...]

Categorización del caso

Servicio [GIC - (APP)Continuidad Operativa Cla... Categoría [Problemas Conexion Contrato [Seleccione]

Información básica

Estado [Abierta Razón [Seleccione]

Grupo Responsable [GIC - Soporte Responsable [APPLICATION ADMINISTRATOR]

Tipo de registro [Web]

Detalles del caso

Asunto [31,258 Case 4/28 8:58

Descripción Solución

1 Adjuntos AGUNTAR ARCHIVO

Ir al Listado Cancelar Guardar

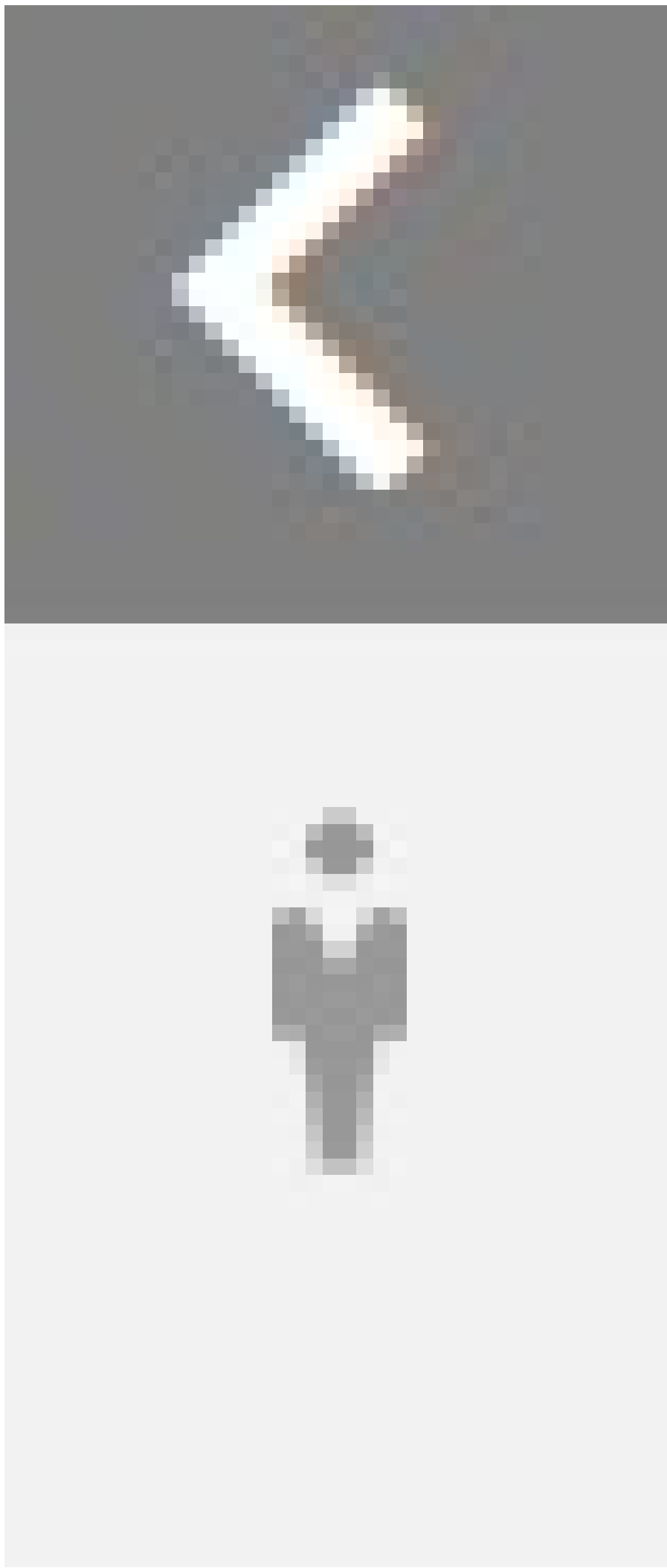
Ampliar descripción

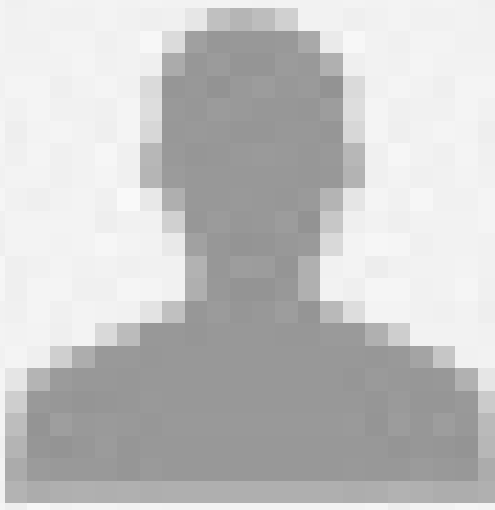
1. Ampliar descripción

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 CI.

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





Autor

Muestra la información del usuario que creó el caso.





Autor
Diego Rincon

Información

Nombre
Diego Rincon

Nombre del Usuario
drincon

Correo Electrónico
william.orocho@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.





Cliente
cliente 1

Información

Nombre
cliente 1

Nombre del Usuario
c1

Correo Electrónico
diego.ballesteros@arandasoft.com

Departamento
Sin información

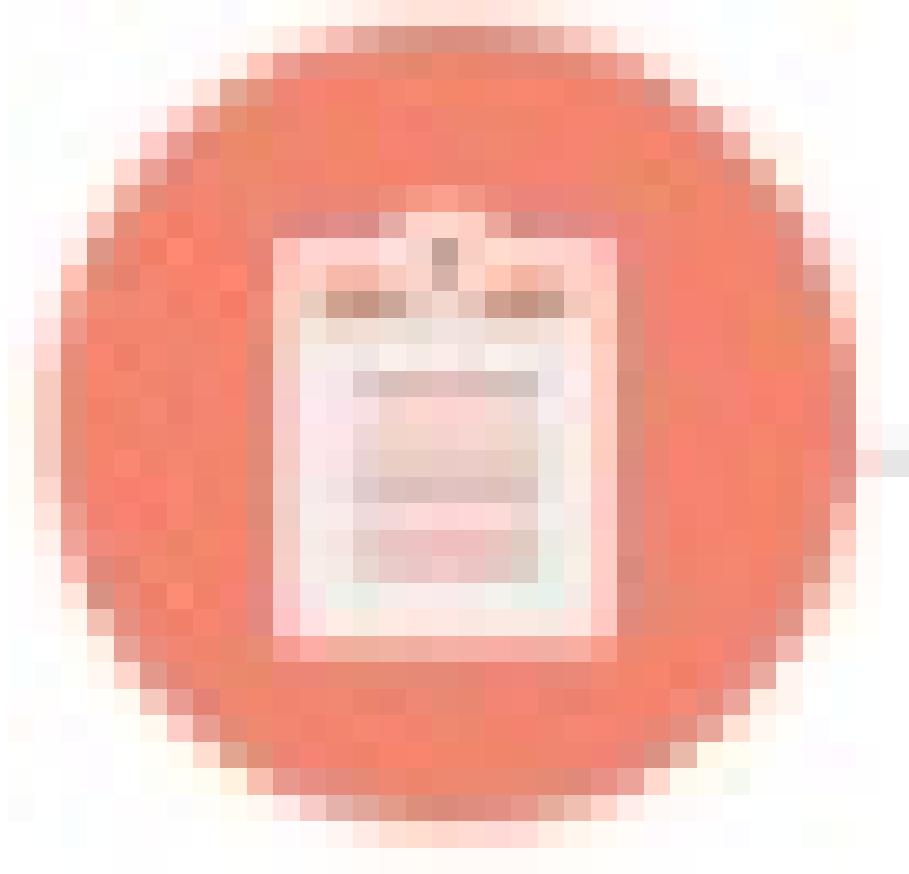
Dirección 1
Sin información

Teléfono 2
Sin información

Celular
32154654

 VER INFORMACIÓN

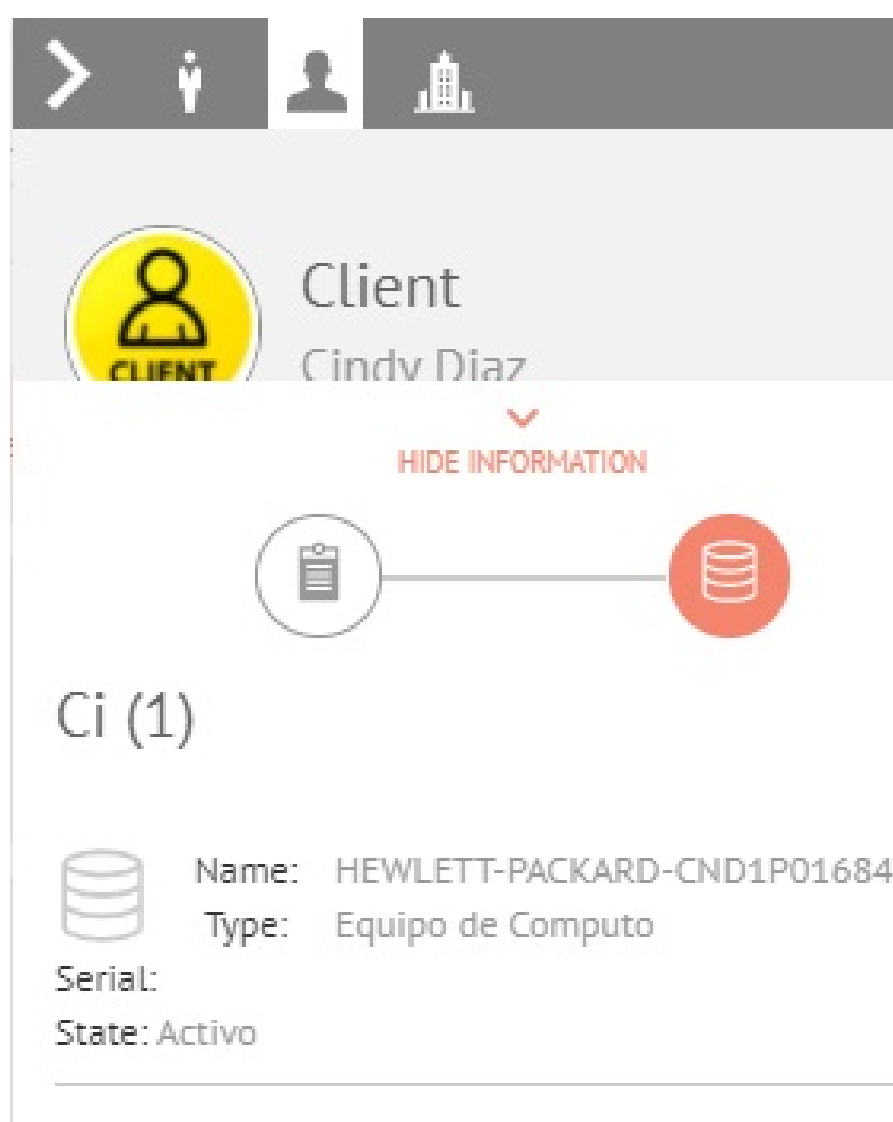
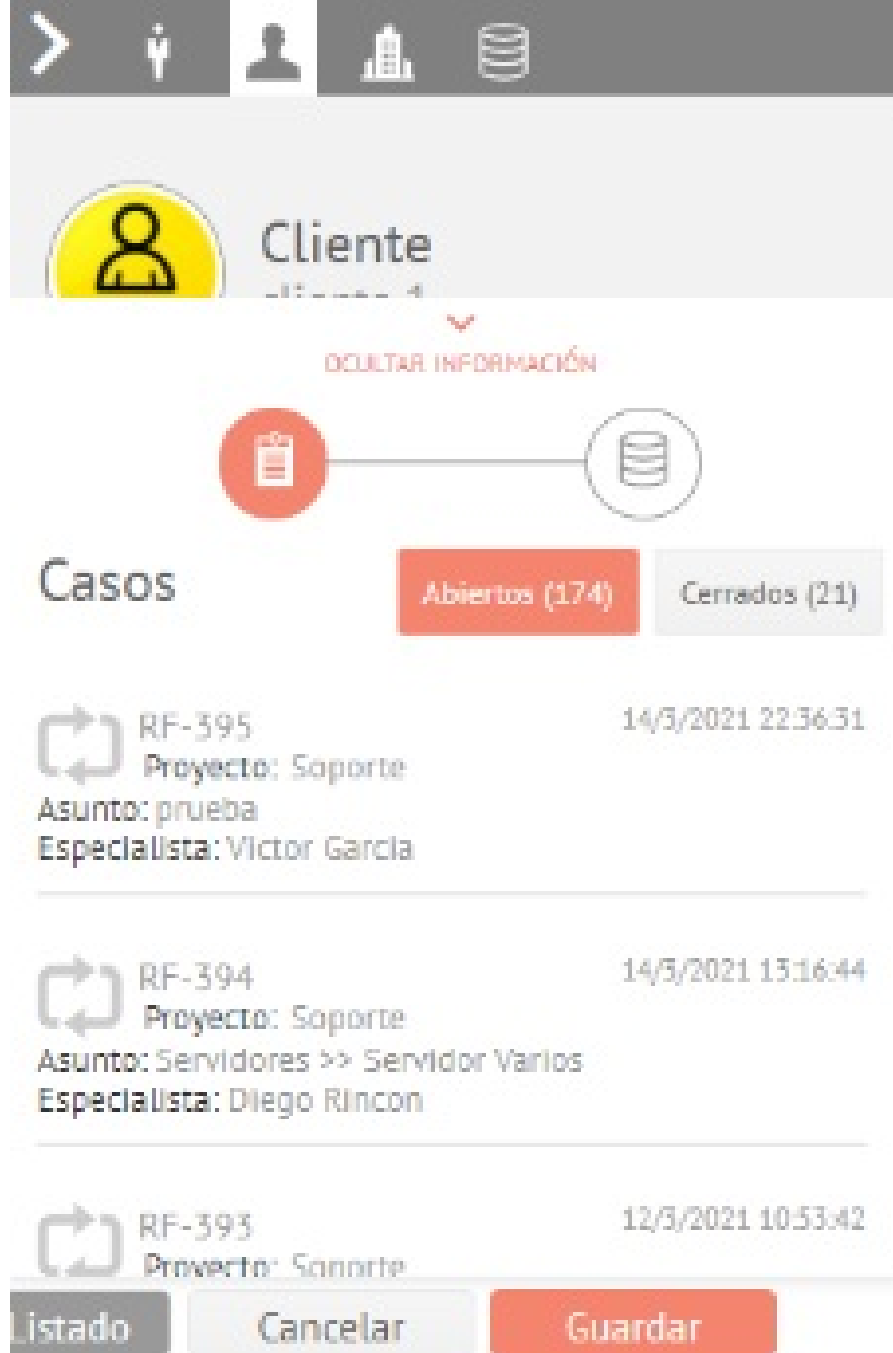
Al hacer clic en VER INFORMACIÓN en la parte inferior del panel de detalle de cliente, observará la siguiente información:



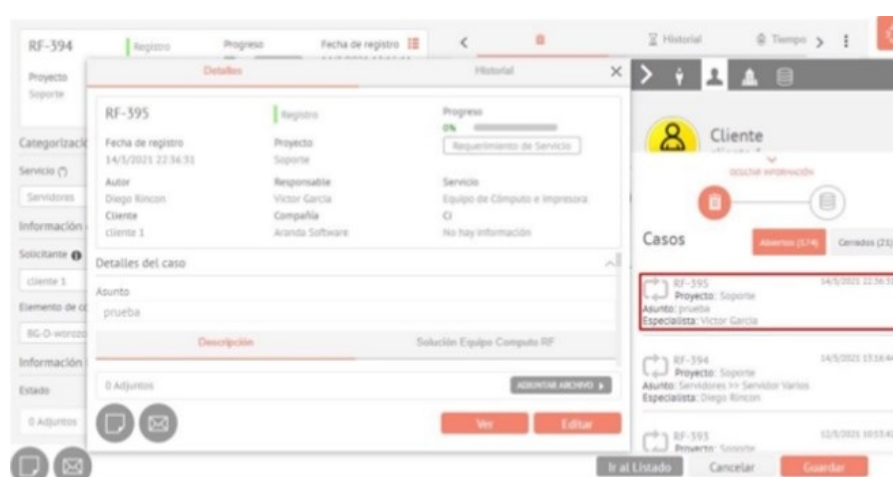
Listado de los casos abiertos y cerrados del cliente.



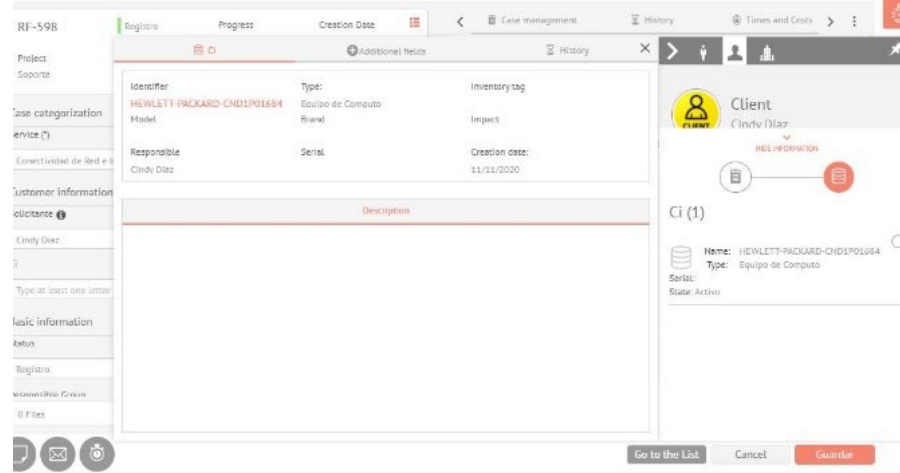
Listado de los CI de los cuales el cliente es responsable.



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.



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:



Compañía

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



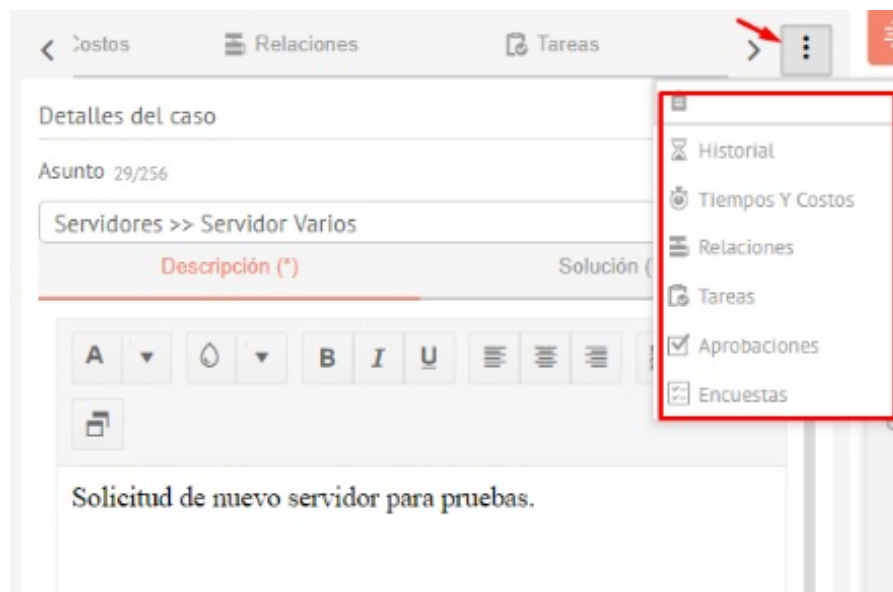
CI

Muestra la información del CI asociado al caso.



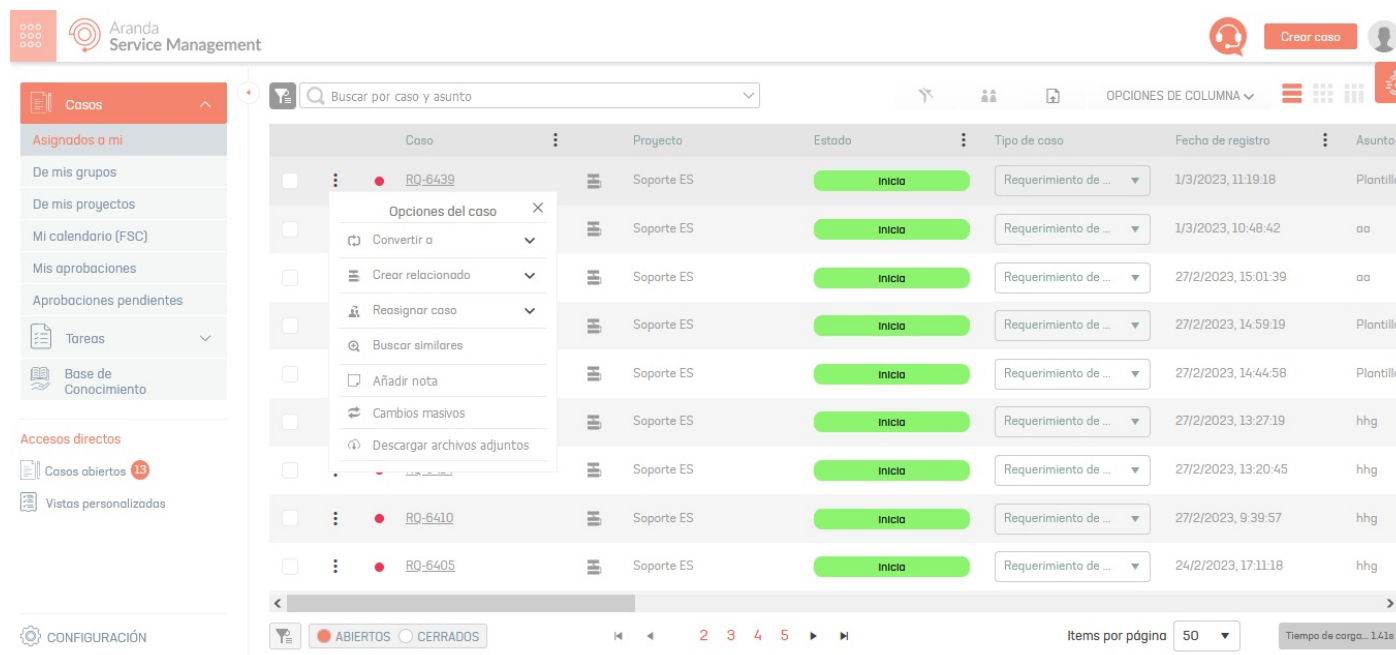
1. Listado de pestañas

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 a la pestaña deseada.



Atajos


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



Convertir a

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


Opciones del caso ✕


 Convertir a ▲


Incidentes


Problemas

Cambios

 Crear relacionado ▼

 Reasignar caso ▼

 Buscar similares


 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 ▼


 Crear relacionado ▲

Incidentes

Problemas

Cambios

Requerimiento de Servicio

 Reasignar caso ▼

 Buscar similares

 Añadir nota

Reasignar caso

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

Opciones del caso



 Convertir a ▼

 Crear relacionado ▼

 Reasignar caso ▲

Razón

Seleccione ▼

Nuevo responsable

Sin información

Guardar

 Buscar similares

 Añadir nota

Buscar similares

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

Opciones del caso



 Convertir a ▼

 Crear relacionado ▼

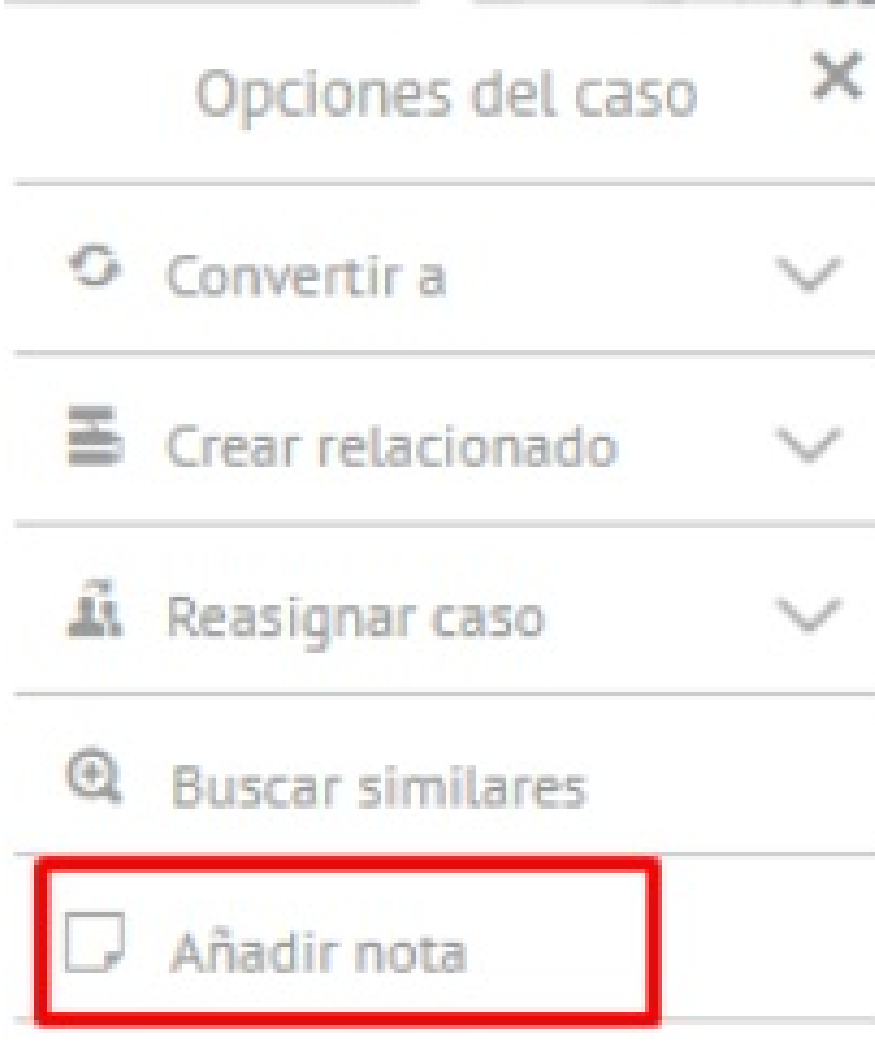
 Reasignar caso ▼

 Buscar similares

 Añadir nota

Añadir nota

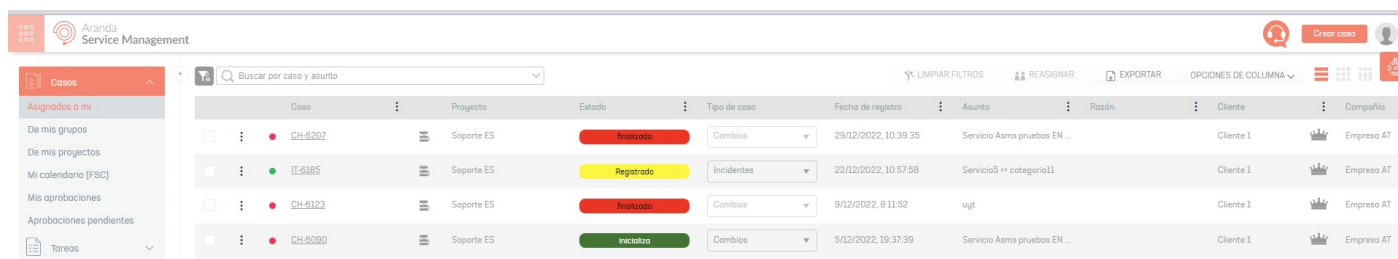
Esta opción permite añadir notas al caso.



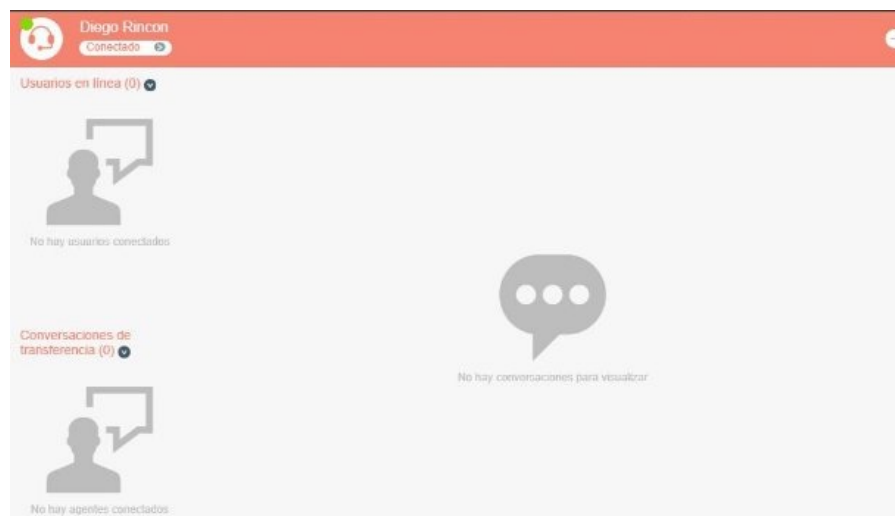
Chat desde la consola de especialista

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.



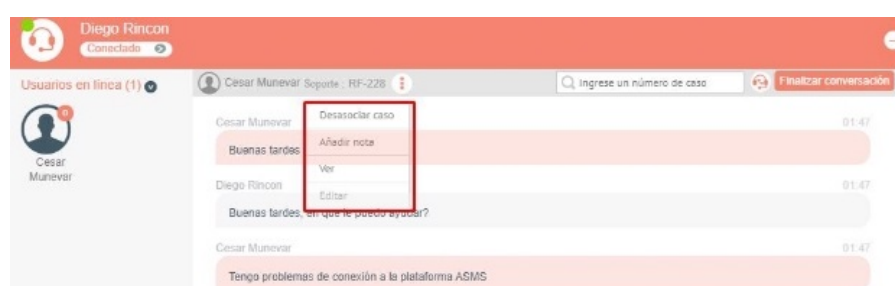
Se mostrarán las opciones que tiene el especialista para interactuar con el usuario por medio del chat.



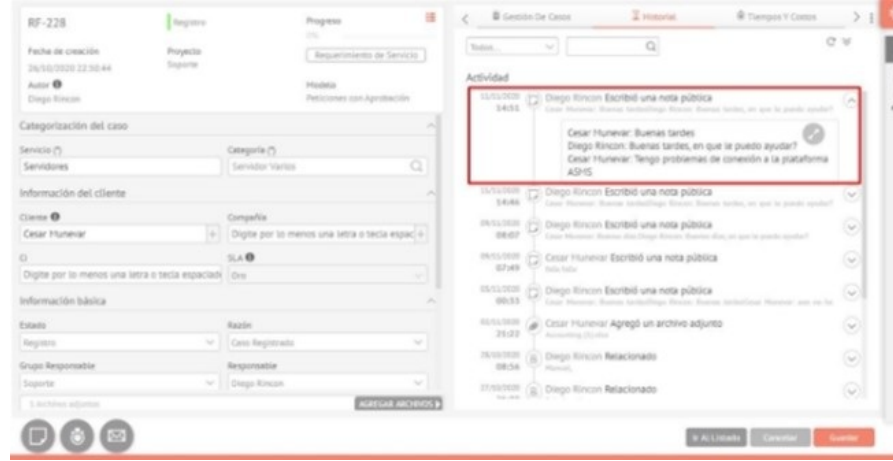
Al iniciar una conversación con un usuario, podrá relacionar la conversación a un caso existente ingresando el número de caso en la caja de texto y oprimiendo la tecla Enter.



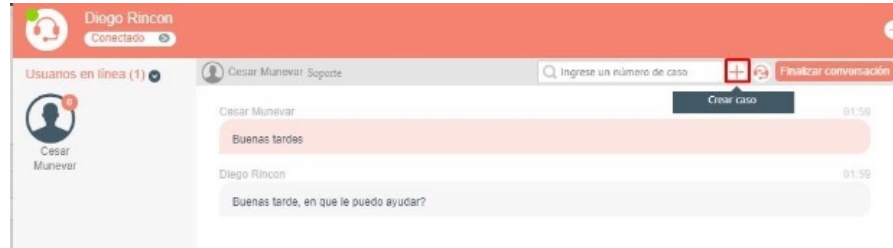
Al hacer clic en el icono más opciones, podrá desasociar el caso, añadir nota, ver o editar el caso.



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

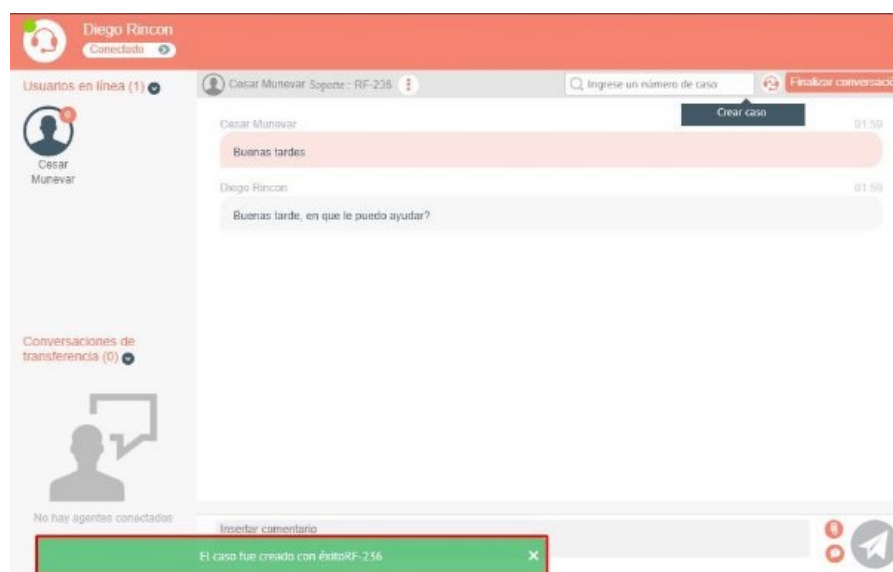


Si no desea relacionar la conversación a un caso existente, puede crear un caso nuevo haciendo clic en el icono más.

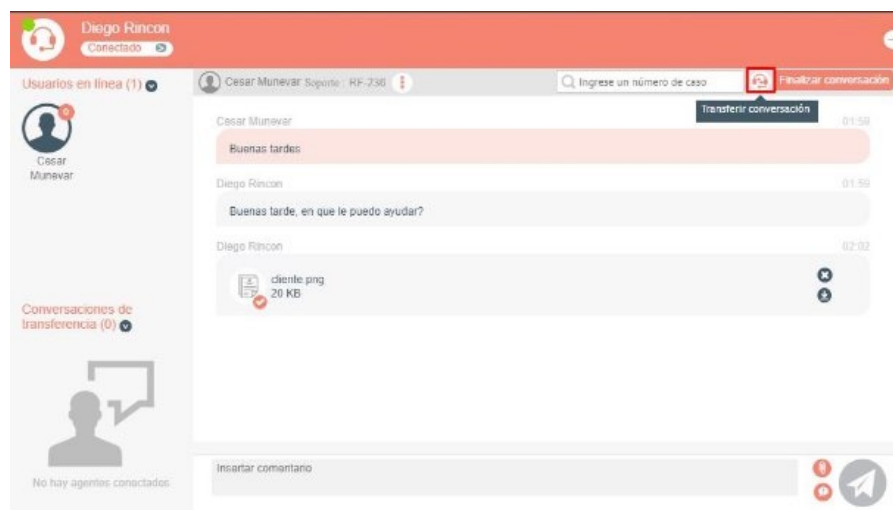


Se creará el nuevo caso según los parámetros establecidos en la consola de administración y se mostrará un mensaje confirmando la creación exitosa del caso.

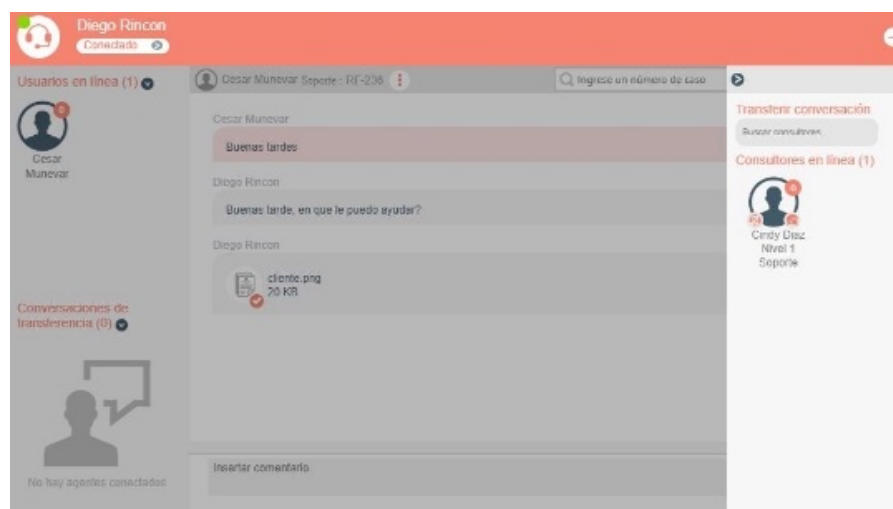
Nota: La funcionalidad de Adjuntar Archivos se encuentra en desarrollo.



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



Se mostrarán los especialistas disponibles para transferir la conversación.



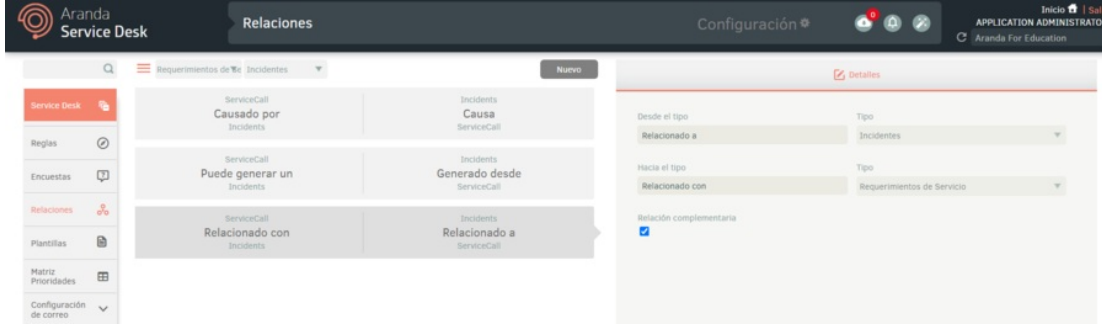
Ubique el especialista al cual desea transferir el chat y haga clic en el icono de auricular.

Ticket complementario

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

Precondiciones

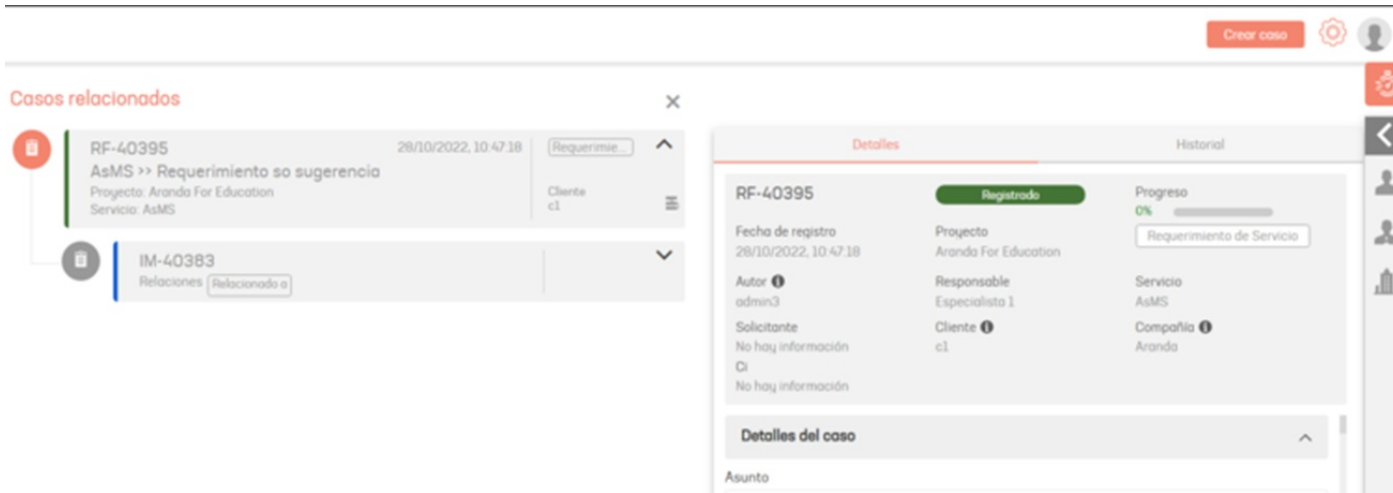
1. Desde la consola de administración, debe tener relaciones marcadas como Relación complementaria.



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

Consola de especialista

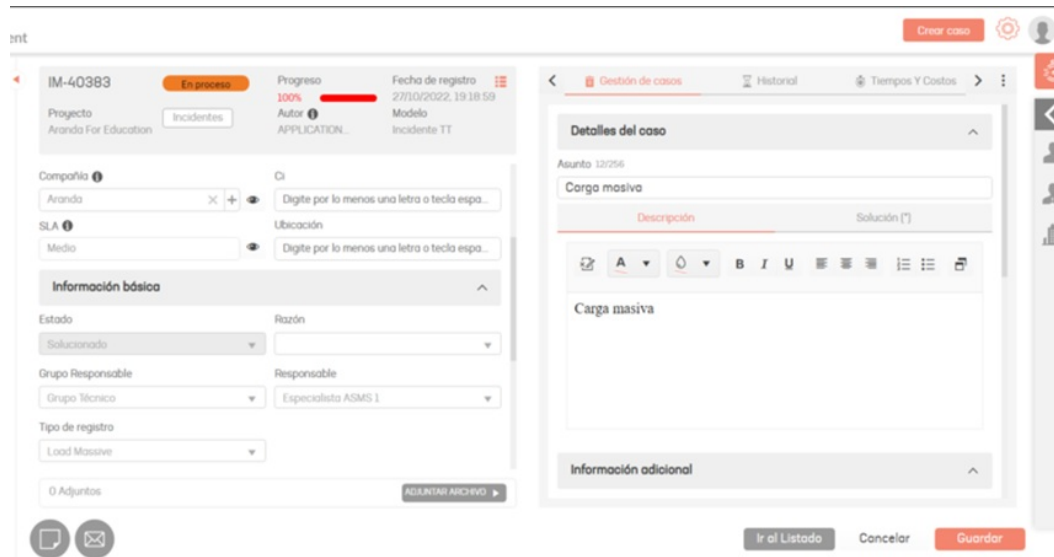
1. Relacione uno o más casos a un caso con relación de tipo complementaria.



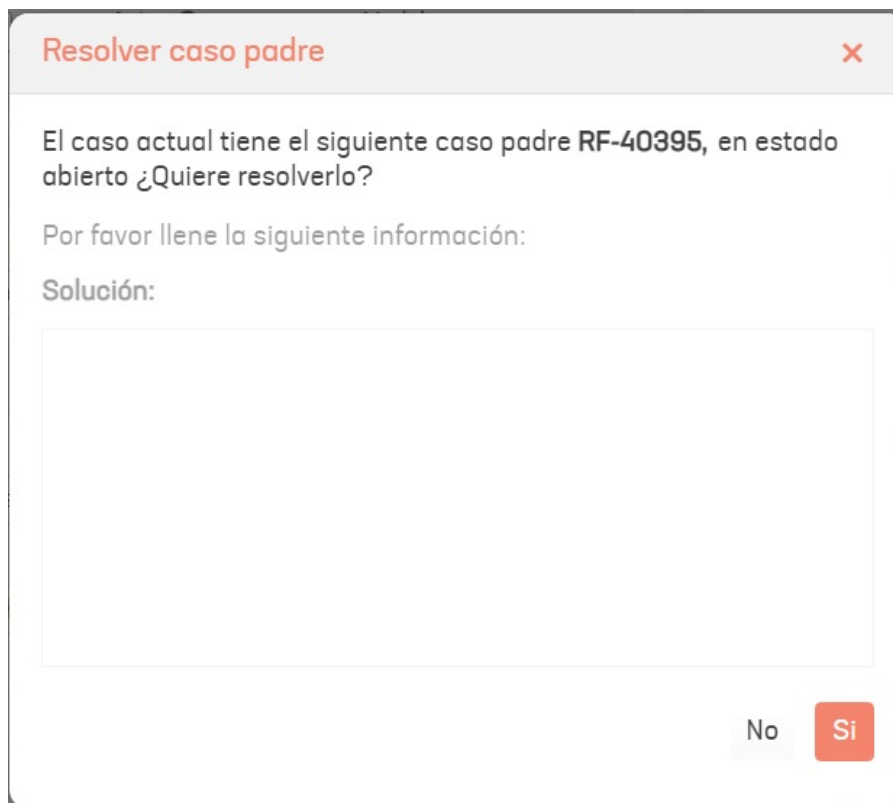
Tenga en cuenta los siguientes comportamientos al relacionar casos:

- 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.

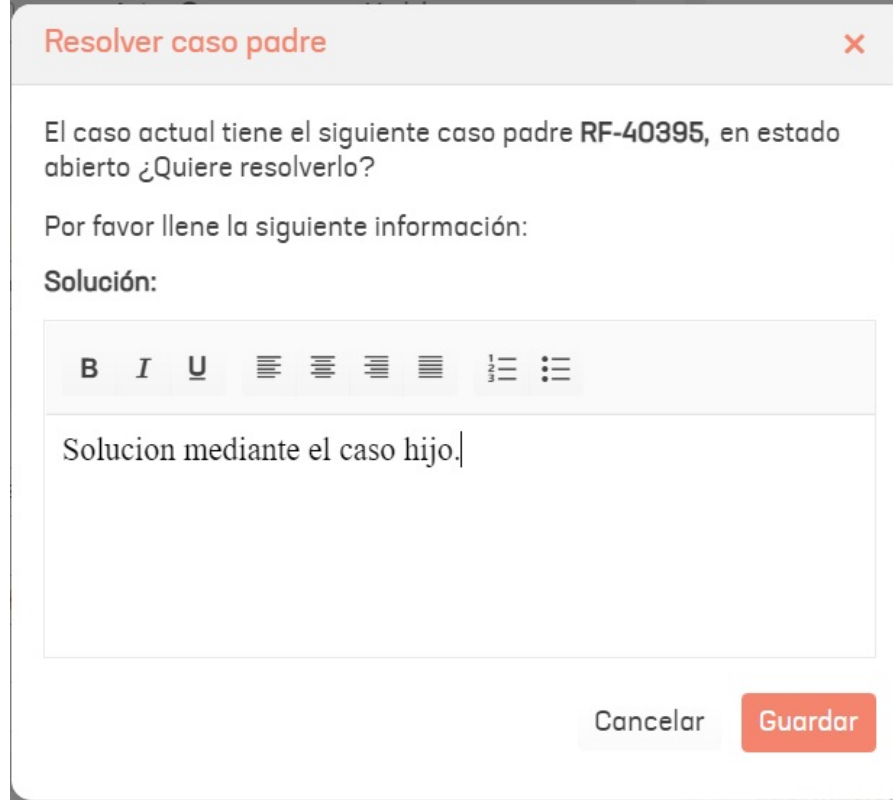
2. Lleve el caso (hijo) hasta el estado con comportamiento "Solucionado" o "Revisión" y haga clic en el botón Guardar.



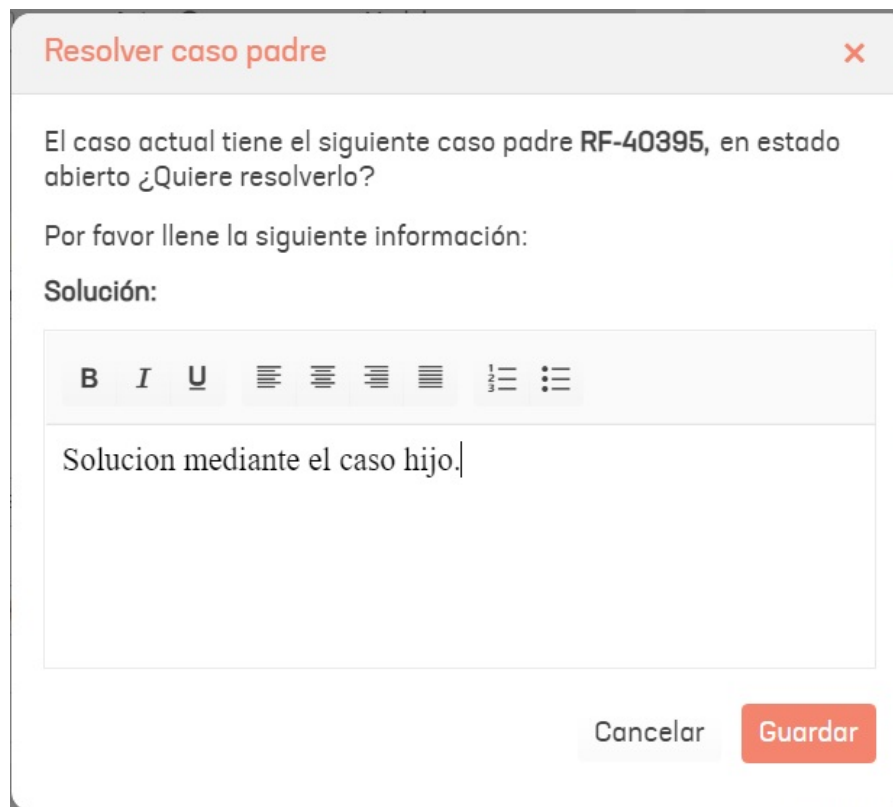
3. Se despliega la siguiente ventana para resolver el caso (padre).



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



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

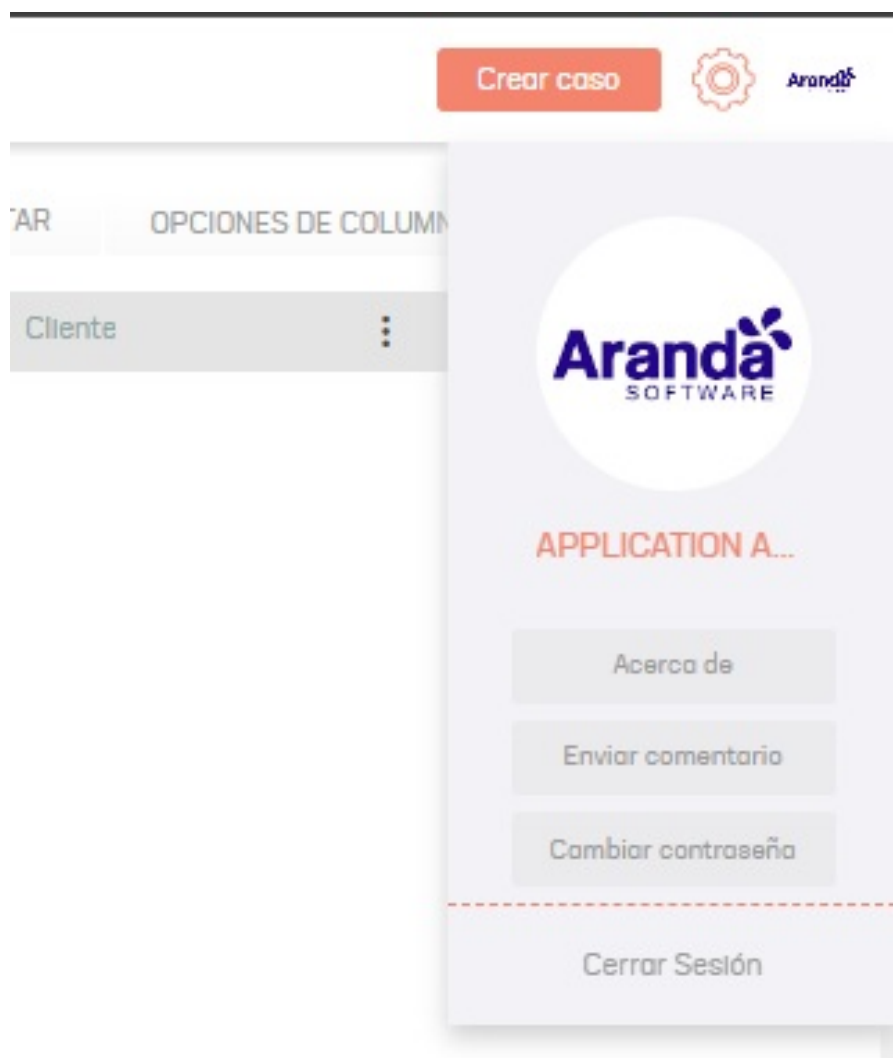


Observaciones:

- 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 contraseña

Aranda SOFTWARE

APPLICATION ADMINISTRATOR EDITADO 1

Contraseña:

...

Nueva contraseña:

..

Mayúsculas (Min. 1)

Longitud de la contraseña (Min. 4)

Minúsculas (Min. 2)

Cancelar Cambiar

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 visualizará el listado de artículos disponibles y la información correspondiente.

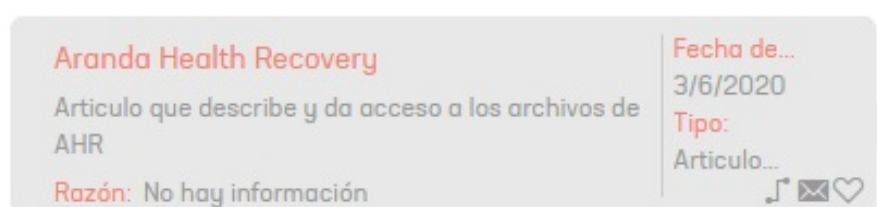
En el menú superior de artículos puede buscar artículos por palabras clave y tipo.



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.



En la vista de información del artículo se visualiza el nombre de la persona responsable del artículo, la última fecha de modificación, la descripción y los archivos adjuntos. Puede ampliarlo haciendo clic en

Artículo

Responsable: APPLICATION ADMINISTRATOR
Fecha de modificación: 1/2/2024

☆☆☆☆☆ 0.0

Artículo que describe y da acceso a los archivos de AHR

El instalador adjunto en este artículo le permite crear automáticamente el proyecto "Bienestar" con el cual puede promover el monitoreo y la atención oportuna a cualquier afectación del estado de salud de sus trabajadores.

Consideraciones:

- El proyecto cargado no tiene configuradas **Reglas ni Encuestas**. Para crear reglas puede seguir las instrucciones del video [Configuración de Reglas para Envío de correos](#).

1 Adjuntos

< Aranda,Health, Recovery >

Puede dar una calificación al artículo y agregar comentarios.

Artículo

Responsable: APPLICATION ADMINISTRATOR
Fecha de modificación: 1/2/2024

☆☆☆☆☆ 0.0

Artículo que describe y da acceso a los archivos de AHR

El instalador adjunto en este artículo le permite cr
"Bienestar" con el cual puede promover el monito
cualquier afectación del estado de salud de sus tra

Consideraciones:

- El proyecto cargado no tiene configuradas **Regl**
puede seguir las instrucciones del video [Configur](#)
[correos](#).

1 Adjuntos

< Aranda,Health, Recovery >

Calificar artículo

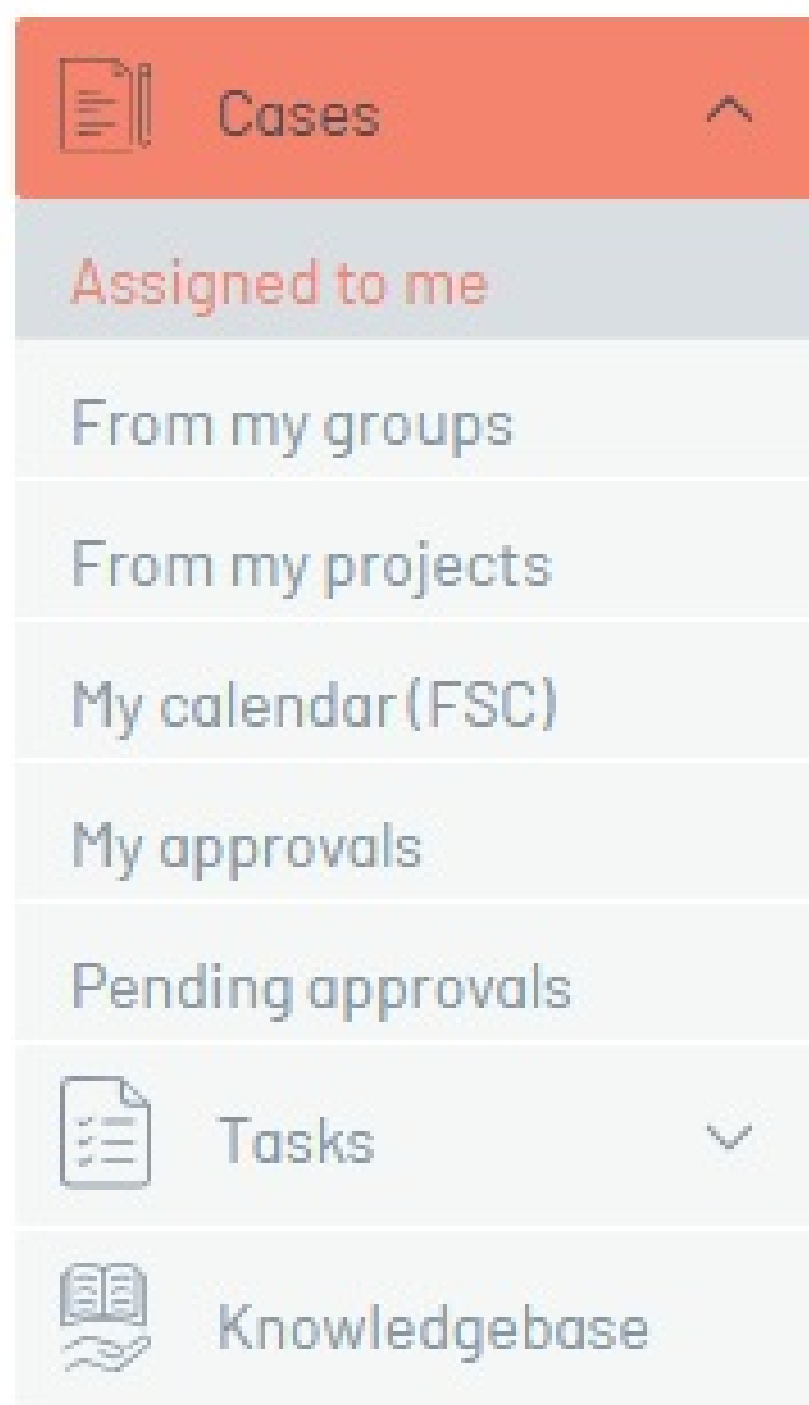
☆☆☆☆☆

Excelente información

Cancelar Guardar

Filtros personalizados

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



Direct access

 Open cases

 Personalized views

 Personalized filters

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
- Mis tareas
- 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 icono 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 Árbol Selección múltiple	El valor a homologar debe existir en los valores del nuevo modelo.

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.

Mensaje ✕

**Al cambiar la categoría se reiniciara el modelo del caso.
¿Desea homologar los valores de los campos adicionales?**

No Si

Aceptar

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.