

Pacote de gerenciamento de serviços Aranda

O console especialista do Aranda Service Management Suite é o site onde os especialistas que atendem os serviços podem visualizar e gerenciar os diferentes casos registrados pelos clientes (internos ou externos).

Login

Login

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

Nota: As funções mínimas que o especialista deve ter para fazer login no console do especialista são:

- a) Função de especialistae b) Papel da gestão de algum tipo de caso (Gerente de incidentes, Gerenciador de chamadas de serviço, Gerenciador de problemas, etc.).

Console Especialista

Painel de controle de Aranda

Painel

Com essa opção, o especialista pode visualizar os dashboards importados anteriormente de Aranda Gerenciador de Consultas, que contêm informações relevantes sobre o projeto. Desta forma, você será capaz de ter uma visão geral rápida dos principais indicadores e métricas importantes para a gestão do projeto.

Visualização do painel

1. Faça login no console do Especialista com um usuário que tenha as permissões atribuídas. [Exibir permissões do Aranda Query Manager](#)

Aplicaciones

ASMS Especialista

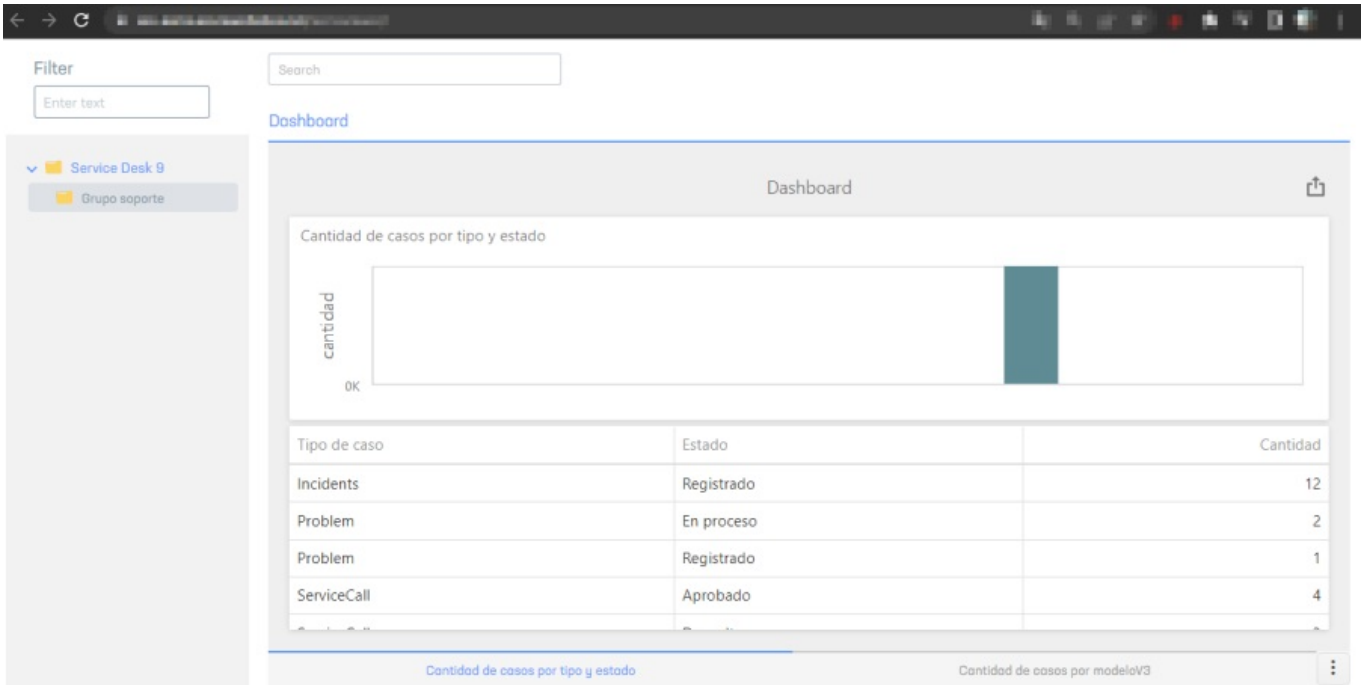
Aranda Dashboard

Buscar por caso y asunto

OPCIONES DE COLUMNA

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

2. Clique “Aplicações” e depois em “Painel de Aranda”, o visualizador do ASMS será aberto com os painéis correspondentes de acordo com as permissões atribuídas ao especialista.



Visualizações padrão

Visualizações padrão

No console especialista Aranda SERVICE MANAGEMENT ASMS você poderá visualizar todas as informações associadas aos casos gerados, tarefas e aprovações pendentes do especialista.

Como visualizar informações do caso

1. Para exibir as informações do caso faça login no ASMS Specialist Console, no Casos No menu principal, selecione uma categoria para filtrar as informações:

- Casos abertos
- Casos Encerrados
- Todos os casos (Para exibir essa opção, o usuário deve ter uma função nova ou existente que tenha o View_All_Filter)



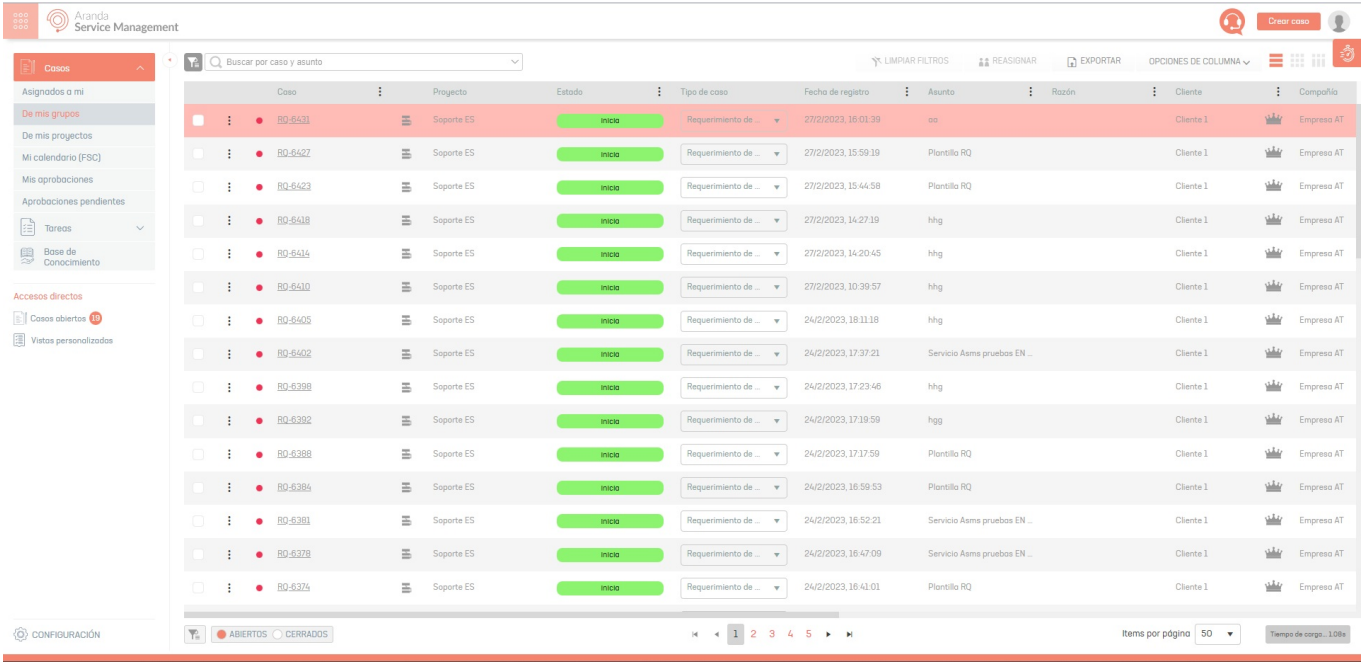
Para a exibição das seguintes seções do menu, as verificações correspondentes são executadas em termos de funções:

- Meus casos e minhas tarefas: O especialista deve ter uma das seguintes funções: Gerenciador de Mudanças, Gerenciador de Versões, Gerenciador de Incidentes, Gerenciador de Problemas ou Gerenciador de Chamadas de Serviço.
- Casos e Tarefas dos meus Grupos: O especialista deve ter cada uma das funções de Visualizador de grupo que complementam as funções de Meus casos, por exemplo, se ele tiver as funções de Gerenciador de Mudanças e Gerente de Lançamentos deve ter as funções Visualizador de alterações de grupo e visualizador de versões de grupo, caso o usuário tenha Gerenciador de Mudanças e Gerente de Lançamentos e somente com Visualizador de alterações de grupo, as opções Casos e tarefas dos meus grupos Eles não serão exibidos no menu.
- Casos e Tarefas dos meus Projetos: O especialista deve ter cada uma das funções de Visualizador de Projeto que complementam as funções de Meus Casos, por exemplo, se eles tiverem as funções de Gerenciador de Mudanças e Gerente de Lançamentos deve ter as funções Visualizador de alterações de projeto e visualizador de versões de projeto, caso o usuário tenha Gerenciador de Mudanças e Gerente de Lançamentos e somente com Visualizador de alterações do projeto, as opções Casos e Tarefas dos meus Projetos Eles não serão exibidos no menu.
- FSC: O especialista deve ter o papel Gerenciador de Mudanças para exibir essa opção no menu.
- Aprovações pendentes e minhas aprovações pendentes: Esta opção será exibida se o especialista tiver qualquer uma das seguintes funções Gerenciador de Mudanças, Gerenciador de Lançamentos ou Gerenciador de Chamadas de Serviço.

Critérios de consulta

2. Uma vez definida a categoria para visualização dos casos, o especialista poderá consultar as informações dos casos, levando em consideração os seguintes critérios:

Critérios de consulta	Descrição
Ver informações do caso	Nesta visualização, você poderá identificar e conhecer as informações associadas ao caso (identificador, projeto, status, tipo de caso, cliente, assunto, empresa, responsável, grupo responsável, serviço, IC).
Detalhes do caso	Ao selecionar um caso na listagem ou ID do caso, você poderá visualizar informações básicas, detalhes do caso.
Consulta de Caso	O especialista poderá realizar uma pesquisa global por número de caso e Assunto; No campo de pesquisa, defina os critérios para a pesquisa de casos e pressione a tecla Enter.
Consulta de Casos Múltiplos	Para consultar vários casos, expanda a opção de campo de pesquisa e selecione Vários casos. Digite os números de caso separados por vírgulas e pressione a tecla Enter.
Inquérito por número de processo	Para consultar por número de caso, expanda a opção de campo de pesquisa e selecione Número do caso. Digite o ID do caso e pressione a tecla Enter.



Detalhes do caso:

RQ-6405

Progreso

53711.67%

Fecha de registro

24/2/2023, 18:11:18

Inicio

Requerimiento de Servicio

Especialistarios

RQ service pruebas

Categorización del caso

Servicio (*)

Categoría (*)

Contrato

Información del cliente

Solicitantees (*)

Cliente (*)

Compañía (*)

Ci (*)

Información básica

Estado

Razón

Grupo Responsable

Responsable

Tipo de registro

Detalles del caso

Asunto ot. (*)

hhg

Descripción

Solución

0 Adjuntos

AGREGAR ARCHIVO

Historial

Tiempos Y Costos

Relaciones

Tareas

Aprobaciones

Actividad

27/2/2023 10:40

especialista01 Relacionado

24/2/2023 18:11

ARANDA SERVICES USER Modificó un ítem

24/2/2023 18:11

ARANDA SERVICES USER Escribió una nota privada

24/2/2023 18:11

Especialistarios Relacionado

24/2/2023 18:11

Especialistarios Relacionado

24/2/2023 18:11

Especialistarios Relacionado

24/2/2023 18:11

Especialistarios Creó un ítem

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Consulta de Casos Múltiplos

Casos

Asignados a mí

De mis grupos

De mis proyectos

Mi calendario (FSC)

Mis aprobaciones

Aprobaciones pendientes

Tareas

Base de Conocimiento

Accesos directos

Casos abiertos

Vistas personalizadas

Buscar por caso y asunto

Buscar por: Múltiples Casos

LIQUIAR FILTROS

EXPORTAR

OPCIONES DE COLUMNA

Resultados de la búsqueda

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
RQ-6431	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	27/2/2023, 16:01:39	as		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6427	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	27/2/2023, 15:59:19	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6423	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	27/2/2023, 15:44:58	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6438	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	27/2/2023, 14:27:39	hhg		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6434	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	27/2/2023, 14:20:45	hhg		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	27/2/2023, 10:39:57	hhg		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6405	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	24/2/2023, 18:11:18	hhg		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6402	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	24/2/2023, 17:37:21	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6398	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	24/2/2023, 17:23:46	hhg		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6392	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	24/2/2023, 17:19:59	hhg		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6388	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	24/2/2023, 17:17:59	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6385	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	24/2/2023, 16:59:53	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6381	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	24/2/2023, 16:52:21	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
RQ-6378	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	24/2/2023, 16:47:09	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT

CONFIGURACIÓN

ABERTOS

CERRADOS

1 2 3 4 5

Items por página 50

Tiempo de carga: 0.88s

Nota: O console permite pesquisar casos e tarefas, filtrando e preservando a pesquisa feita pelo usuário, você pode retornar a essas informações, desde que o botão (Pesquisa ativa)

Casos

Asignados a mí

De mis grupos

De mis proyectos

Mi calendario (FSC)

Mis aprobaciones

Aprobaciones pendientes

Tareas

Base de Conocimiento

Accesos directos

Casos abiertos

Vistas personalizadas

Búsqueda activa

6405, 6410, 6418

LIQUIAR FILTROS

EXPORTAR

OPCIONES DE COLUMNA

Resultados de la búsqueda "Casos"

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente
RQ-7332	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ...	28/7/2023, 11:27:38	Plantilla RQ		Cliente 1

ABERTOS

CERRADOS

1

1 - 1 of 1 items

Items por página 50

Tiempo de carga: 0.88s

Filtros

3. Una vez definida la categoría para visualizar los casos, el especialista podrá filtrar las informaciones de los casos de diferentes maneras:

Filtros	Descrição
Filtro principal	Esta opção permite filtrar as informações na lista de casos por projetos ou tipo de caso (Requisitos, incidentes, problemas).
Filtros por columna	Esta opção permite filtrar as informações da lista de casos por informações de casos como caso, status, data de registro, assunto, motivo, entre outros)Para aplicar filtros por coluna, clique no ícone de filtro da coluna pela qual deseja filtrar e defina os critérios desejados.) Se você aplicou mais de um filtro e deseja limpar todos, clique na opção FILTROS LIMPOS na parte superior do console.

Aranda
Service Management

Casos

Asignados a mí

De mis grupos

De mis proyectos

Mi calendario (FSC)

Mis aprobaciones

Aprobaciones pendientes

Tareas

Base de Conocimiento

Accesos directos

Casos abiertos

Vistas personalizadas

Buscar por caso y asunto

LIMPIAR FILTROS

REASIGNAR

EXPORTAR

OPCIONES DE COLUMNA

Proyectos

Tipos de caso

Limpia

Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
Finalizado	Cambios	29/12/2022, 10:39:35	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
Registrado	Incidentes	22/12/2022, 10:57:58	Servicio5 ** categoriall		Cliente 1	Empresa AT
Finalizado	Cambios	9/12/2022, 8:11:52	uqf		Cliente 1	Empresa AT
Incubado	Cambios	5/12/2022, 19:37:39	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
Incubado	Cambios	5/12/2022, 8:46:01	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 12	Empresa AT
Incubado	Cambios	5/12/2022, 8:41:37	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
Incubado	Cambios	2/12/2022, 18:14:40	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 12	Empresa AT
proceso	Cambios	25/11/2022, 8:09:52	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
Registrado	Cambios	22/11/2022, 9:06:12	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
Seguimiento cambio	Cambios	18/8/2022, 16:35:08	Servicio5 ** Raz 1		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:08	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:16:18	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Cambios	19/7/2022, 10:18:31	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT

Items por página 50

Tempo de carga: 0.73s

Aranda
Service Management

Casos

Asignados a mí

De mis grupos

De mis proyectos

Mi calendario (FSC)

Mis aprobaciones

Aprobaciones pendientes

Tareas

Base de Conocimiento

Accesos directos

Casos abiertos

Vistas personalizadas

Buscar por caso y asunto

LIMPIAR FILTROS

REASIGNAR

EXPORTAR

OPCIONES DE COLUMNA

Proyectos

Tipos de caso

Limpia

Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
proceso	Requerimiento de ..	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	12/7/2022, 15:25:39	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	12/7/2022, 10:56:54	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	11/7/2022, 14:31:25	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	8/7/2022, 11:07:54	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	1/7/2022, 15:05:01	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	30/6/2022, 15:49:36	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/6/2022, 15:27:38	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/6/2022, 14:47:34	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/6/2022, 12:05:26	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/6/2022, 11:39:11	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/6/2022, 11:21:21	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	16/6/2022, 10:23:35	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	16/6/2022, 10:20:27	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT

Items por página 50

Tempo de carga: 0.67s

Aranda
Service Management

Casos

Asignados a mí

De mis grupos

De mis proyectos

Mi calendario (FSC)

Mis aprobaciones

Aprobaciones pendientes

Tareas

Base de Conocimiento

Accesos directos

Casos abiertos

Vistas personalizadas

Buscar por caso y asunto

LIMPIAR FILTROS

REASIGNAR

EXPORTAR

OPCIONES DE COLUMNA

Proyectos

Tipos de caso

Limpia

Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
proceso	Requerimiento de ..	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	12/7/2022, 15:25:39	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	12/7/2022, 10:56:54	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	11/7/2022, 14:31:25	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	8/7/2022, 11:07:54	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	1/7/2022, 15:05:01	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	30/6/2022, 15:49:36	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/6/2022, 15:27:38	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/6/2022, 14:47:34	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/6/2022, 12:05:26	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/6/2022, 11:39:11	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	29/6/2022, 11:21:21	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	16/6/2022, 10:23:35	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
proceso	Requerimiento de ..	16/6/2022, 10:20:27	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT

Items por página 50

Tempo de carga: 0.67s

Filtros por columna

Arendis Service Management

Casos

Asignados a mí

De mis grupos

De mis proyectos

Mi calendario (FSC)

Mis aprobaciones

Aprobaciones pendientes

Tareas

Base de Conocimiento

Accesos directos

- Casos abiertos
- Vistas personalizadas

Buscar por caso y asunto

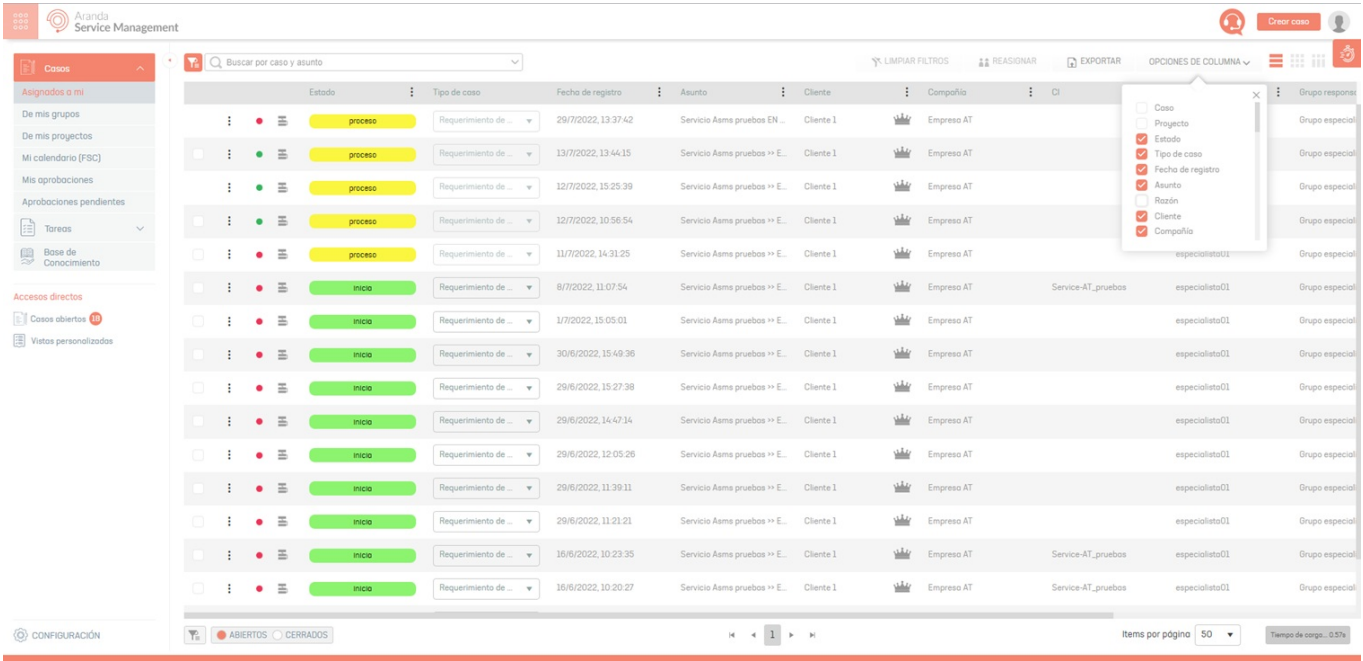
LIMPIAR FILTROS REASIGNAR EXPORTAR OPCIONES DE COLUMNA

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
BP-3976	Soporte ES	PINCE	Filtro	7/2022, 11:07:54	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa A
BP-3886	Soporte ES	PINCE	Inicio	7/2022, 15:05:01	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT
BP-3857	Soporte ES	PINCE	Y	6/2022, 15:49:36	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT
BP-3823	Soporte ES	PINCE		6/2022, 15:27:38	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT
BP-3820	Soporte ES	PINCE		6/2022, 14:47:34	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT
BP-3803	Soporte ES	PINCE	Limpia Filtros	6/2022, 12:05:26	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT
BP-3802	Soporte ES	PINCE	Requerimiento de ..	29/6/2022, 11:39:11	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT
BP-3801	Soporte ES	PINCE	Requerimiento de ..	29/6/2022, 11:21:21	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT
BP-3633	Soporte ES	PINCE	Requerimiento de ..	16/6/2022, 10:23:35	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT
BP-3629	Soporte ES	PINCE	Requerimiento de ..	16/6/2022, 10:20:27	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT
BP-2619	Soporte ES	PINCE	Requerimiento de ..	16/6/2022, 10:11:21	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT
BP-3601	Soporte ES	PINCE	Requerimiento de ..	14/6/2022, 18:36:47	Servicio Asma pruebas >> E..		Cliente 1	Empresa AT

Items por página 50 Tiempo de carga: 100%

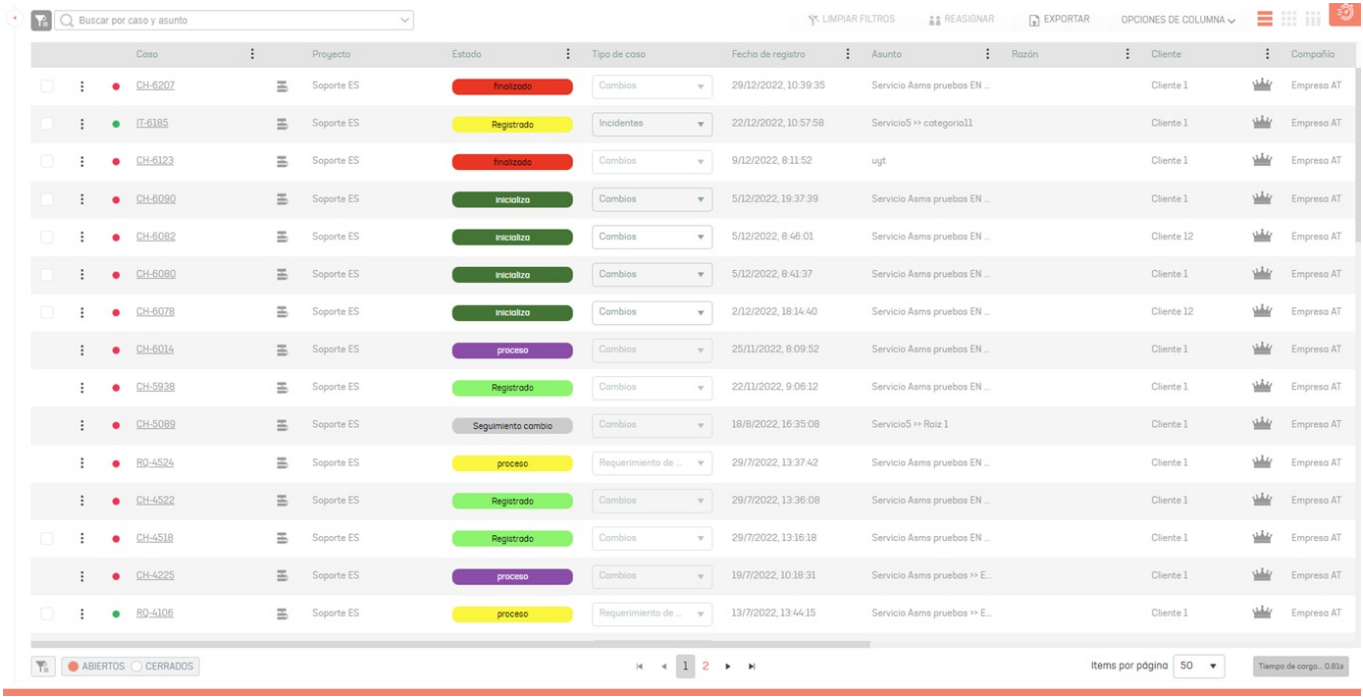
4. Uma vez definida a categoria para visualizar os casos, o especialista poderá organizar as informações dos casos listados usando as seguintes opções:

Opções de organização	Descrição
Opções de coluna	Organize as informações na lista de casos ativando ou não os dados relacionados. Ao selecionar essa opção, selecione os campos que deseja exibir.

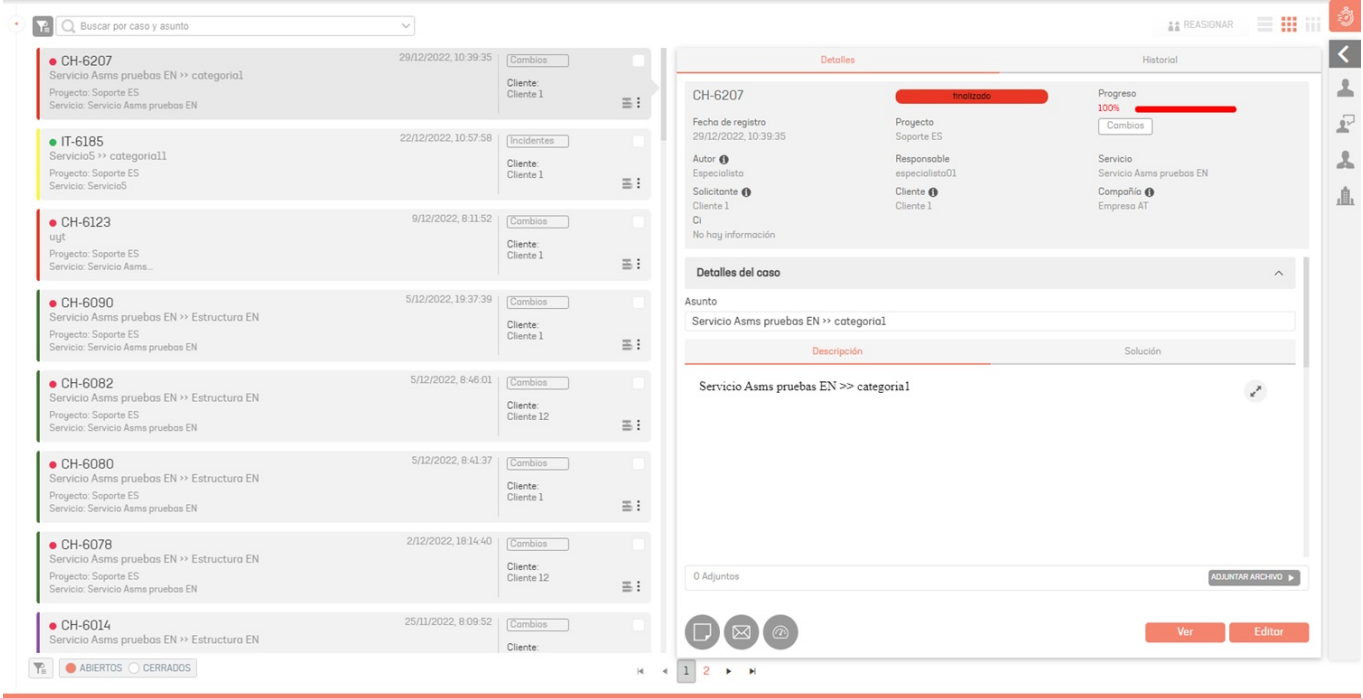


Opções de organização	Descrição
Grade	Organiza as informações da lista de casos em modo de grade e permite filtrar as informações com informações específicas do caso (como caso, projeto, tipo de caso, status, data de registro, assunto, motivo, entre outros). Clique no ícone Grade e escolha os critérios de filtro por coluna.
Cartão	Organiza as informações da lista de ocorrências no modo de cartão e permite filtrar ocorrências por projeto, tipo de ocorrência, status e data de lançamento. Clique no ícone do cartão e escolha os critérios de filtro.

Grade

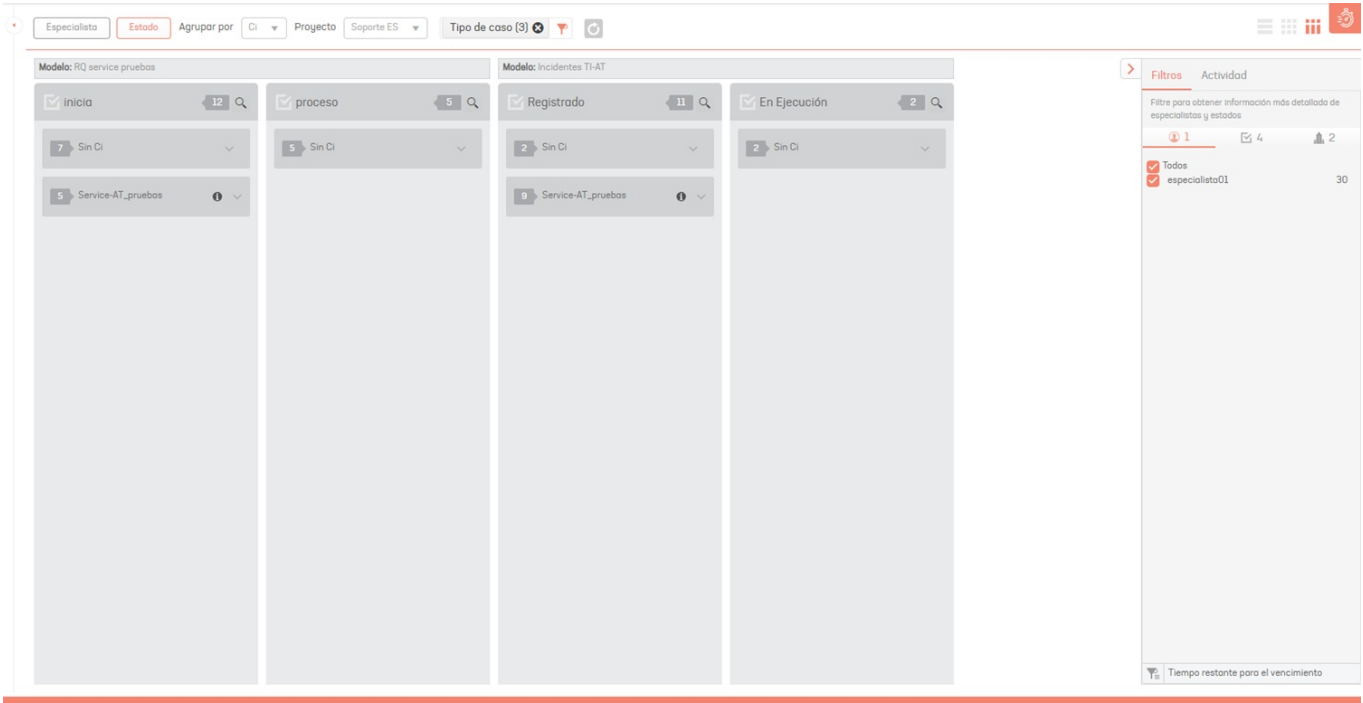
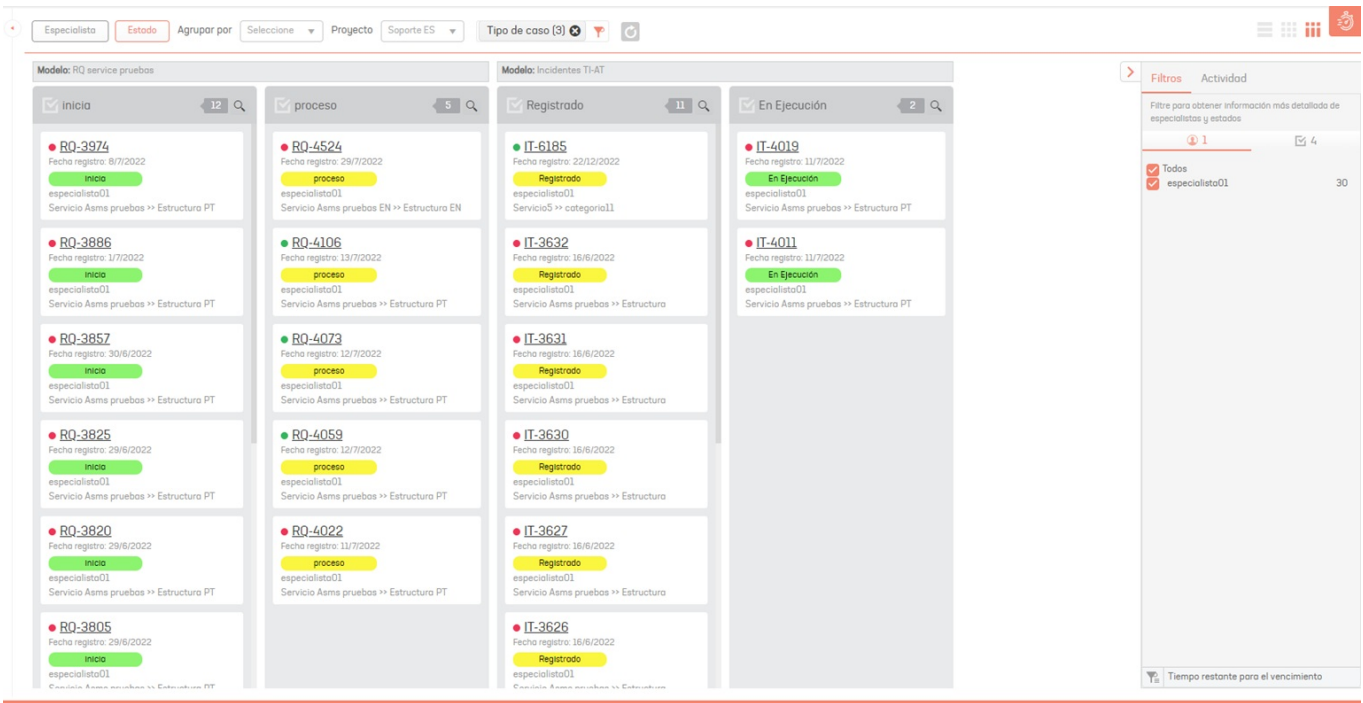


Cartão

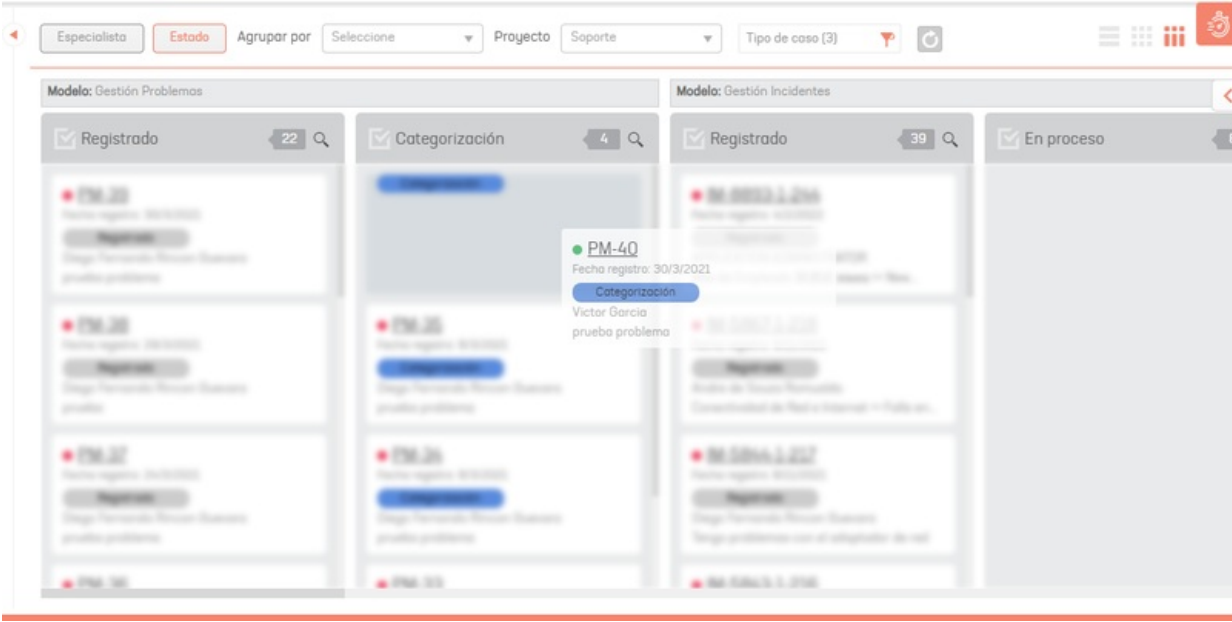


Opções de organização	Descrição
	Organiza as informações na lista de casos no modo quadro e permite filtrar casos por especialista ou status, projeto e tipo de caso; também é possível agrupar casos por empresa, cliente, autor e IC
Placas	Na seção Painéis, você pode alterar um caso de status, mover o cartão para o próximo status. De acordo com o filtro selecionado para a visualização do dashboard, você terá um filtro adicional onde poderá filtrar as informações por casos vencidos e casos vencidos. Também é possível filtrar por modelo operacional Na última aba você pode aplicar filtros por cliente, empresa e/ou IC dependendo do agrupamento feito no filtro principal. Na guia Atividade, você pode visualizar as ações executadas no modo de exibição do painel. Nota: A exibição de informações na exibição ‘Painéis’ está sujeita às permissões atribuídas no console de administração (ASMSAdministrator). Caso o usuário não tenha as permissões necessárias, o cartão não será exibido.

Filtro de atividade para placas



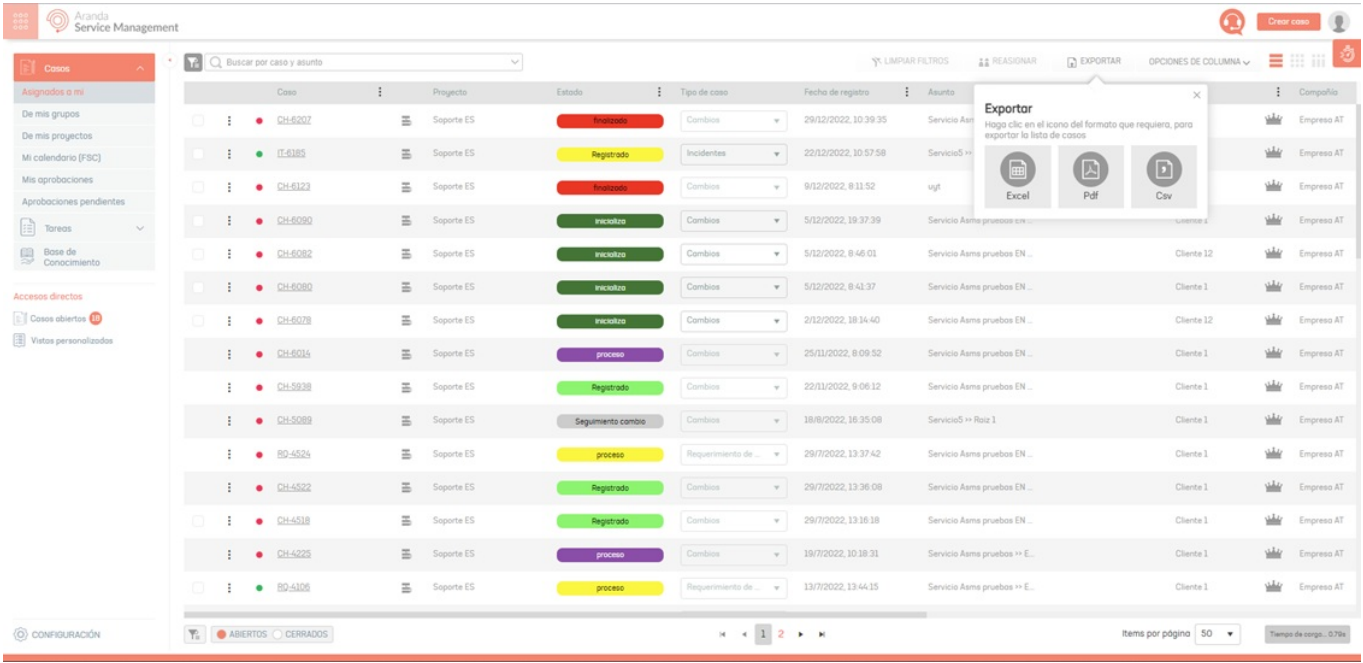
Alterar maiúsculas e minúsculas de status



Ações

5. Uma vez definida a categoria para visualizar os casos, o especialista poderá selecionar os casos e realizar diferentes ações:

Ações	Descrição
Exportação	Essa ação permite exportar a lista de ocorrências que estão sendo exibidas na exibição em grade do console especializado. Selecione o ícone Exportação e escolha o tipo de arquivo para exportar as informações; As seguintes opções estarão disponíveis: Excel e CSV: Com esta opção, até 150 registros de caso podem ser exportados para um arquivo XLSX. Esse limite é definido para garantir o desempenho adequado da solução e evitar o uso excessivo de recursos (principalmente memória). PDF: Com esta opção, até 150 registros de caso podem ser exportados para um arquivo PDF. O limite de 150 registros é dado pelo número máximo de casos que podem ser visualizados (por página) em uma grade dentro do site do Especialista. Defina um nome para o arquivo e clique em Exportar. Você pode incluir a descrição dos casos a serem exportados, marcando a caixa de seleção.



Opções de caso

6. Este item permite que você execute diferentes ações para os casos gerados. Na visualização de informações, identifique um caso e selecione a opção de três pontos; janela está ativada Opções de caso em que estarão disponíveis as seguintes ações:

Ações	Descrição
Converter para	Essa ação permite converter o caso selecionado em um incidente, problema, alteração ou caso de liberação. O sistema gera uma mensagem de confirmação antes de converter o caso, informando que as informações nos campos adicionais serão limpas.
Criar Relacionados	Essa ação permite que você crie um caso relacionado para o caso selecionado. Casos relacionados podem ser incidentes, problemas, mudanças ou requisitos de serviço. Na exibição de informações do Console de Especialista do ASMS, você pode exibir os casos relacionados clicando no ícone de relacionamento.

Converter para

Buscar por caso y asunto

Opciones del caso

Convertir a

Cambios

Problemas

Releases

Requerimientos de Servicio

Crear relacionado

Reasignar caso

Buscar similares

Añadir nota

Cambios masivos

Descargar archivos adjuntos

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
IT-6185	Soporte ES	Registrado	Incidentes	22/12/2022, 10:57:58	Servicio5 ** categoria11		Cliente 1	Empresa AT
CH-6207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	9/12/2022, 8:11:52	vgt		Cliente 1	Empresa AT
CH-6207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 19:37:39	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-6207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 8:46:01	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 12	Empresa AT
CH-6207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 8:43:37	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-6207	Soporte ES	Finalizado	Cambios	2/12/2022, 19:14:40	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 12	Empresa AT
CH-6207	Soporte ES	proceso	Cambios	25/11/2022, 8:09:52	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-6207	Soporte ES	Registrado	Cambios	22/11/2022, 9:06:12	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-6207	Soporte ES	Seguimiento cambio	Cambios	18/6/2022, 16:35:08	Servicio5 ** Raz 1		Cliente 1	Empresa AT
BO-6526	Soporte ES	proceso	Requerimiento de ..	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-6522	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:08	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-6538	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:18	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
CH-6229	Soporte ES	proceso	Cambios	19/7/2022, 10:18:31	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
BO-6106	Soporte ES	proceso	Requerimiento de ..	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT

ABERTOS CERRADOS

12

Items por página 50

Tempo de carga: 0.79s

Criar Relacionados

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 10

Vistas personalizadas

Buscar por caso y asunto

Limpiar filtros

Reasignar

Exportar

Opciones de columna

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
BO-6431	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 16:01:39	aa		Cliente 1	Empresa AT
BO-6427	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 15:59:19	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
BO-6423	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 15:44:58	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
BO-6418	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 14:27:18	hhg		Cliente 1	Empresa AT
BO-6416	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 14:20:45	hhg		Cliente 1	Empresa AT
BO-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	27/2/2023, 10:39:57	hhg		Cliente 1	Empresa AT
BO-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 18:11:18	hhg		Cliente 1	Empresa AT
BO-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 17:37:21	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
BO-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 17:23:46	hhg		Cliente 1	Empresa AT
BO-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 17:19:59	hgg		Cliente 1	Empresa AT
BO-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 17:17:59	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
BO-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 16:59:53	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT
BO-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 16:52:21	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
BO-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 16:47:09	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
BO-6410	Soporte ES	inicio	Requerimiento de ..	24/2/2023, 16:43:01	Plantilla RQ		Cliente 1	Empresa AT

ABERTOS CERRADOS

12345

Items por página 50

Tempo de carga: 5.14s

RQ-6410

Progreso 5.5%

Fecha de registro 27/2/2023, 10:39:57

Modelo RQ service pruebas

Proyecto Soporte ES

Requerimiento de Servicio

Autor especialista01

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]

CI [Service-AT_pruebas]

SLA [Contrato service]

Ubicación [Digite por lo menos una letra ...]

Información básica

Estado [inicio]

Razón [Seleccione]

Grupo Responsable [Grupo especialista]

Responsable [Especialista]

Tipo de registro [Seleccione]

Detalles del caso

Asunto ot. [hhg]

Descripción

Solución

0 Adjuntos

AGREGAR ARCHIVO

Historial

Tiempos Y Costos

Relaciones

Tareas

Aprobación

Casos relacionados

Buscar por número de caso, descripción y asunto

Filtrado por Tipo: Casos Estado: Abierto, Tipo de caso: Todos Relación: Todos

Debe actualizar para ver la información reciente

Actualizar

Desactivar

RQ-6405

hhg

Proyecto: Soporte ES

Servicio: Servicio Asma pruebas EN

24/2/2023, 18:11:18

Requerimiento de Servicio

inicio

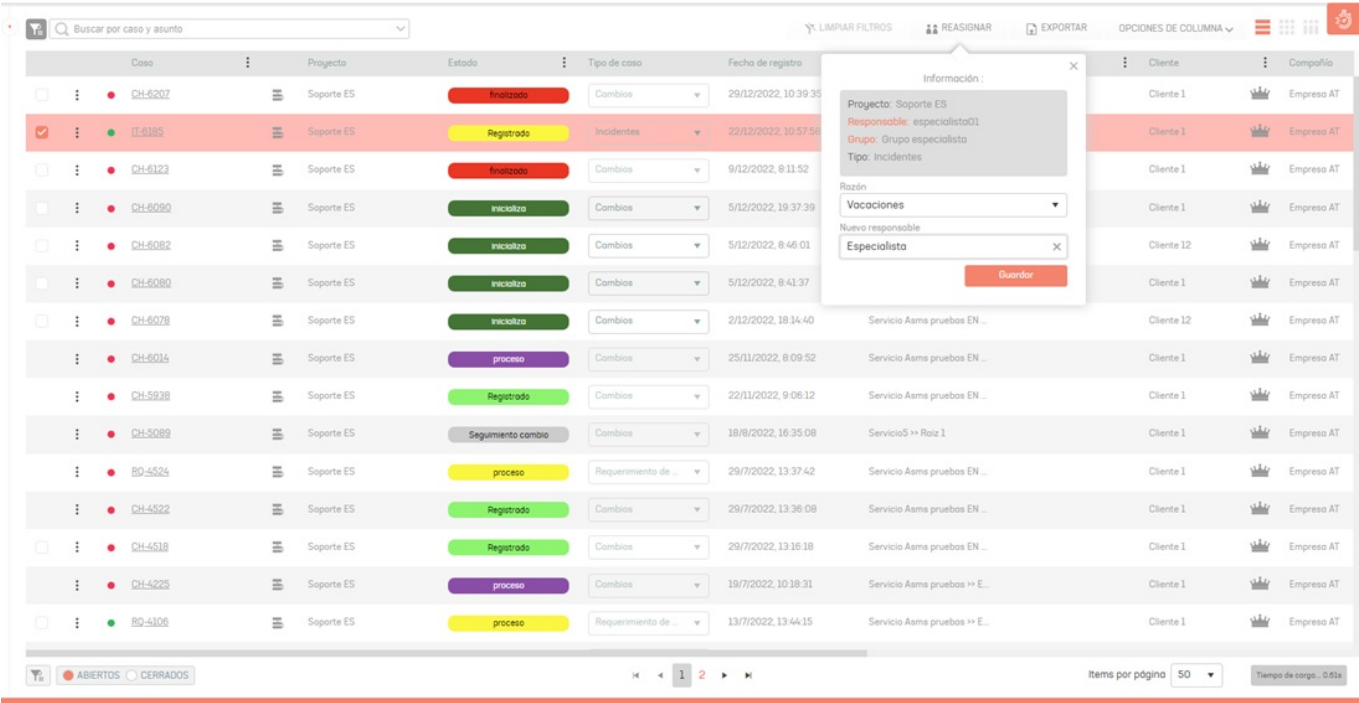
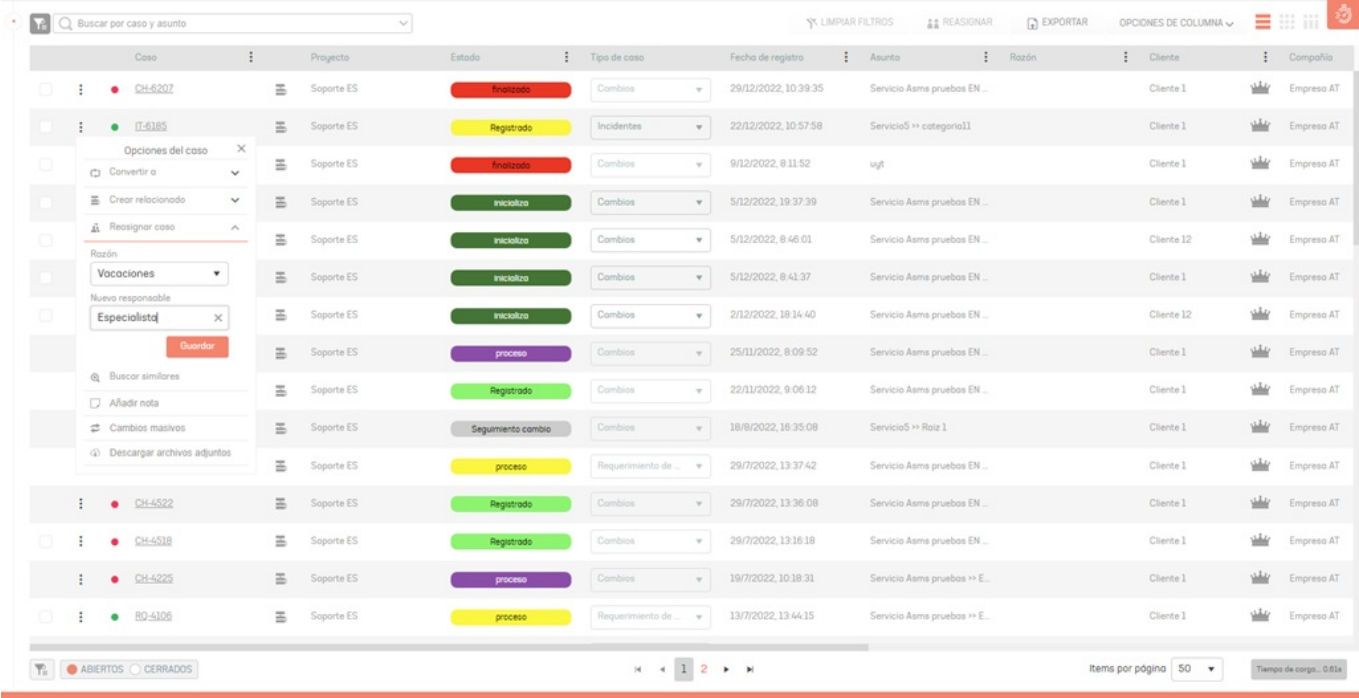
Relación: Relacionado con

Ir al Listado

Cancelar

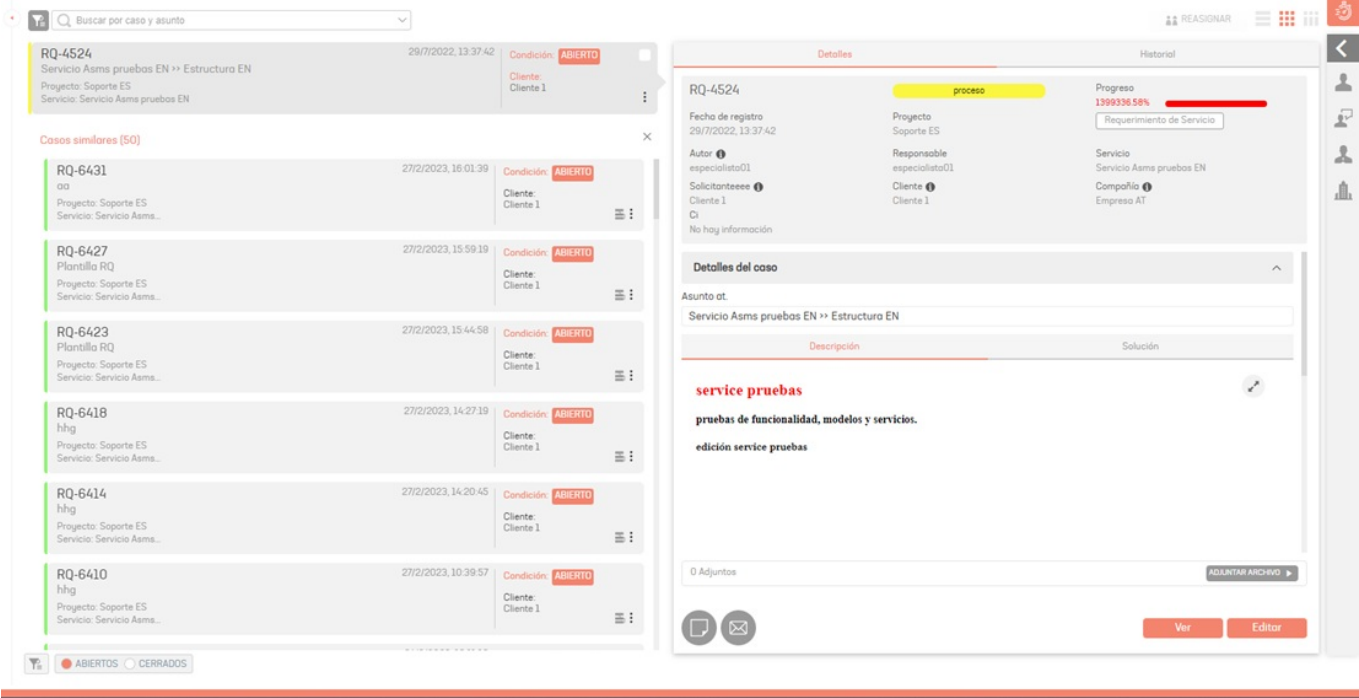
Guardar

Ações	Descrição
Reatribuir caso	Essa ação permite reatribuir um caso selecionado definindo o motivo da reatribuição e a nova pessoa responsável. Para reatribuir ocorrências em massa, selecione cada ocorrência marcando a caixa de seleção e, na visualização de informações na parte superior do console Especialista, clique no botão REATRIBUIR. Selecione o motivo da reatribuição e o novo destinatário. Clicando Salvar, será exibida uma notificação indicando o número de casos reatribuídos e o especialista a quem foram atribuídos.

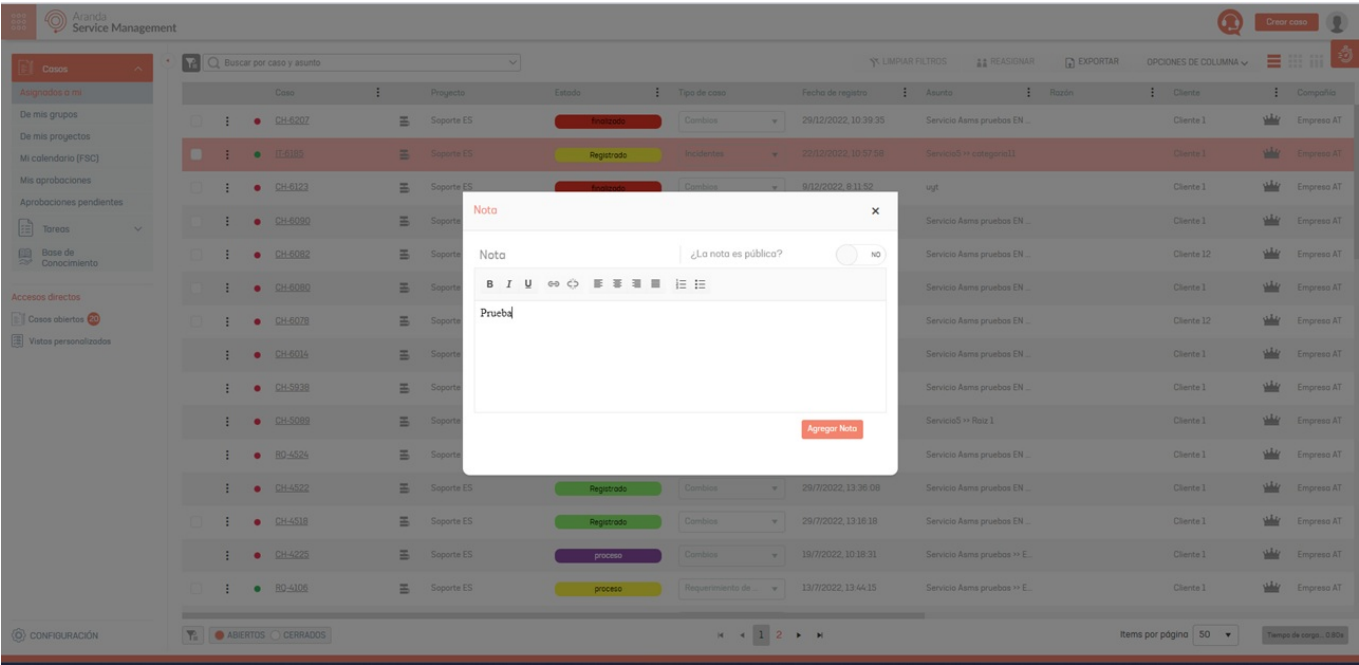


Ações	Descrição
Encontrar similares	Essa ação permite pesquisar casos semelhantes com o caso selecionado. Na visualização de informações, você poderá visualizar as informações básicas e os detalhes dos casos semelhantes encontrados.
Adicionar nota	Esta ação permite incluir uma nota para o caso selecionado. A janela Nota está habilitada, onde você pode incluir as informações necessárias e adicioná-las.
Mudanças massivas	Essa ação permite que você faça alterações nos casos selecionados. Serão feitas alterações nas propriedades comuns do caso, como status, motivos, notas, anexos, grupo responsável, grupo responsável, data de agendamento e campos obrigatórios adicionais. 1. Selecionar a opção Alterações em massa ativa a janela correspondente. 2. Selecione as propriedades a serem adicionadas e/ou modificadas, como status, motivo e responsável. 3. Ao clicar no botão Avançar, você deve preencher as informações dos campos adicionais, caso sejam obrigatórios. Nota: Campos adicionais são ativados se você selecionar casos que estão no mesmo projeto, tipo de caso, modelo e status, além disso, apenas os campos adicionais obrigatórios são exibidos. Por fim, clique no botão Salvar para realizar a atualização em massa nos casos selecionados Nota: Algumas opções podem estar desativadas pelos seguintes motivos: Status e motivo: quando seleciono casos que estão em diferentes projetos, tipos de casos, modelos e/ou status (não é possível fazer alterações em massa nos estados finais). Responsável: quando seleciono casos que NÃO têm o mesmo grupo de especialistas atribuído. Nota: Para a mudança de estado, os comportamentos do novo estado também serão avaliados e os campos correspondentes configurados no estado serão solicitados

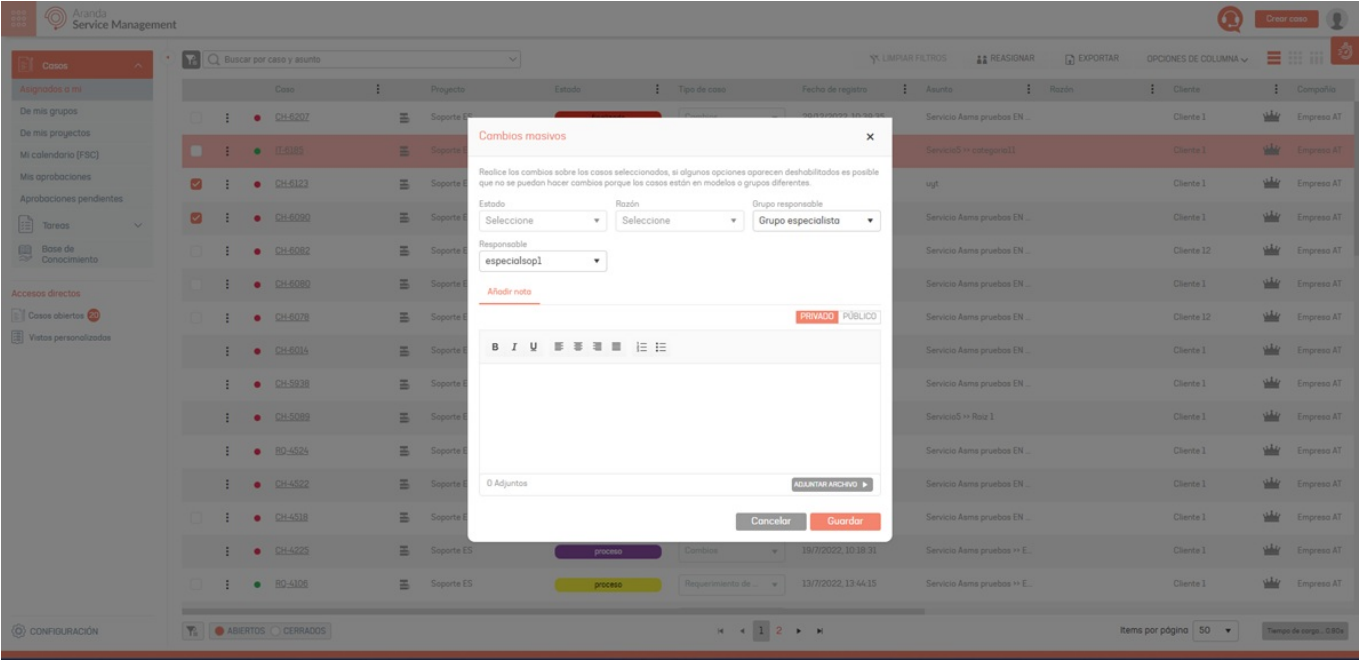
Encontrar similares



Adicionar nota



Mudanças massivas



Ações	Descrição
Baixar anexos:	Essa ação permite que você execute o download em massa de anexos para casos selecionados. Ao executar esta ação, é baixado um arquivo .zip que contém as pastas de cada um dos casos, que são identificados pelo id global do caso. Dentro de cada pasta, duas subpastas são exibidas com os anexos privados e públicos do caso. Nota: Essa ação está disponível apenas para a lista de casos abertos.

Buscar por caso y asunto

LIPIAR FILTROSREASIGNAREXPORTAROPCIONES DE COLUMNA

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-6385	Soporte ES	Registrado	Incidentes	22/12/2022, 10:57:58	ServicioS ↔ categoria11		Cliente 1	Empresa AT
☒ CH-6123	Soporte ES	Finalizado	Cambios	9/12/2022, 8:11:52	vigt		Cliente 1	Empresa AT
☐	Soporte ES	Iniciado	Cambios	5/12/2022, 19:37:39	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
☐	Soporte ES	Iniciado	Cambios	5/12/2022, 8:46:01	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 12	Empresa AT
☐	Soporte ES	Iniciado	Cambios	5/12/2022, 8:41:37	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
☐ CH-6078	Soporte ES	Iniciado	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	ServicioS ↔ Raz 1		Cliente 1	Empresa AT
☐ BD-6524	Soporte ES	Proceso	Requerimiento de ...	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
☐ CH-6322	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:08	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
☐ CH-6318	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:16:18	Servicio Asma pruebas EN ...		Cliente 1	Empresa AT
☐ CH-6225	Soporte ES	Proceso	Cambios	18/7/2022, 10:18:31	Servicio Asma pruebas ↔ E...		Cliente 1	Empresa AT

ABIERITOS

CERRADOS

Archivo descargado exitosamente X

Items por página50

Tiempo de carga: 0.80s

Opciones del caso X

Reasignar caso

Cambios masivos

Descargar archivos adjuntos

Archivos Adjuntos_Casos.zip (copia de evaluación)

ArchivoÓrdenesHerramientasFavoritosOpcionesAyuda

Añadir

Extraer en

Comprobar

Ver

Eliminar

Buscar

Asistente

Información

Buscar virus

Comentario

auto extraíble

Archivos Adjuntos_Casos.zip - archivo ZIP, tamaño descomprimido 1.538.612 bytes

Nombre	Tamaño	Comprimido	Tipo	Modificado	CRC
Carpetas de archivos					
4981	47.822	33.410	Carpeta de archivos		
4982	728.680	723.828	Carpeta de archivos		
4983	762.110	759.131	Carpeta de archivos		

Ver Meu Calendário (FSC)

A visualização FSC (Forward Schedule of change) mostra o calendário com o cronograma das alterações que foram aprovadas com suas respectivas datas para cada uma das etapas. Consulte 5.1 Tempo e custos

1. Para visualizar o cronograma de alterações, faça login no Console Especialista do ASMS no Casos no menu principal, selecione a opção Meu calendário (FSC):

Aranda Service Management

EXPORTAR CALENDARIO

marzo de 2023

Mostrar

Mostrar

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
27	28	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	01	02

Etapas del cambio

Construcción

Pruebas

Instalación

PSO

Filtrar

Cambio

Número de cambio

Proyecto

Soporte ES

Etapas

Construcción

Pruebas

Instalación

PSO

Fecha

Desde

h:min

Hasta

h:min

Limpiar

Aplicar

2. Na visualização de informações, você pode filtrar a consulta por número de alteração, projeto, estágios, data de início e data de término.

Como visualizar tarefas

1. Para exibir as tarefas associadas aos casos, faça login no Console Especialista do ASMS no Tarefas No menu principal, selecione um critério de consulta, como Tarefas abertas, Fechadas, Minhas tarefas, Minhas tarefas de grupos e Tarefas de meus projetos.

Casos

Tareas

Asignados a mí

De mis grupos

De mis proyectos

Base de Conocimiento

Accesos directos

Casos abiertos

Vistas personalizadas

CONFIGURACIÓN

Aranda Service Management

Buscar por tarea y asunto

LIMPIAR FILTROS

REASIGNAR

EXPORTAR

Opciones de columna

Crear caso

Avatar

Tarea	Caso	Tipo de caso	Proyecto	Estado	Fecha de registro	Asunto	Razón	Responsable
☐	TS-6434	RQ-6431	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 16:01:39	tarea3	Especialista
☐	TS-6433	RQ-6431	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 16:01:39	tarea2	especialista4
☐	TS-6432	RQ-6431	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 16:01:39	tarea	Especialista3
☐	TS-6430	RQ-6427	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 15:59:19	tarea3	Especialista
☐	TS-6429	RQ-6427	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 15:59:19	tarea2	especialista4
☐	TS-6428	RQ-6427	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 15:59:19	tarea	Especialista3
☐	TS-6426	RQ-6423	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 15:44:58	tarea3	Especialista
☐	TS-6425	RQ-6423	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 15:44:58	tarea2	especialista4
☐	TS-6424	RQ-6423	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 15:44:58	tarea	Especialista3
☐	TS-6421	RQ-6418	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 14:27:19	tarea3	Especialista
☐	TS-6420	RQ-6418	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 14:27:19	tarea2	especialista4
☐	TS-6419	RQ-6418	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 14:27:19	tarea	Especialista3
☐	TS-6417	RQ-6414	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 14:20:45	tarea3	Especialista
☐	TS-6416	RQ-6414	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 14:20:45	tarea2	especialista4
☐	TS-6415	RQ-6414	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 14:20:45	tarea	Especialista3
☐	TS-6413	RQ-6410	Requerimiento de Servicio	Soporte ES	Registrado	27/2/2023, 10:39:57	tarea3	Especialista

ABERTOS

CERRADOS

12345

Items por página: 50

Tiempo de carga: 0.88s

2. Após selecionar o critério, na visualização de informações você poderá visualizar a lista de tarefas de acordo com o filtro selecionado e realizar as seguintes atividades:

- Aplicar filtros por projeto e tipo de caso; Por coluna e por expiração
- Pesquisar por caso
- Organizando informações por grade, cartão e quadro

Nota: Os critérios de consulta e os filtros de tarefa são os mesmos usados para consultar as informações dos casos.

Como visualizar a listagem personalizada

1. Para exibir exibições personalizadas que foram configuradas anteriormente no Admin Console, faça login no ASMS Specialist Console no Listagem personalizada No menu principal, selecione uma opção para filtrar as informações como esta:

Regresar

ACCESOS DIRECTOS

Vistas personalizadas

Soporte ES

Requerimientos de servicio

Vista al qo

Aranda Service Management

Buscar por tarea y asunto

LIMPIAR FILTROS

REASIGNAR

EXPORTAR

Crear caso

Avatar

Categoria	Cliente	Localidad	Responsable	Servicio	Caso	Estado
Estructura EN	Cliente 1		Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5820	proceso
☐	Estructura EN	Cliente 1	APPLICATION ADMINISTRA...	Servicio Aama pruebas EN	RD-5828	Solucion
Estructura EN	Cliente 1		Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5893	proceso
☐	Estructura EN	Cliente 1	Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5891	Solucion
Estructura EN	Cliente 1		Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5899	proceso
Estructura EN	Cliente 1		Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5897	proceso
☐	Estructura EN	Cliente 1	Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5895	Solucion
Estructura EN	Cliente 1		Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5893	proceso
☐	Estructura EN	Cliente 1	Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5891	Solucion
☐	Estructura EN	Cliente 1	Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5889	Solucion
Estructura EN	Cliente 1		Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5885	proceso
Estructura EN	Cliente 1		Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5882	proceso
Estructura EN	Cliente 1		Especialista	Servicio Aama pruebas EN	RD-5880	proceso
Estructura EN	Cliente 1		APPLICATION ADMINISTRA...	Servicio Aama pruebas EN	RD-5888	proceso
☐	Estructura EN	Cliente 1	APPLICATION ADMINISTRA...	Servicio Aama pruebas EN	RD-5886	Solucion

ABERTOS

CERRADOS

123

Items por página: 50

Tiempo de carga: 1.83s

Criar um caso

Criar um caso

Criando um caso

1. Para criar um caso, faça login no console do especialista do ASMS, no menu do cabeçalho, selecione o botão Criar caso. O formulário para inserir as novas informações do caso (conforme configurado no Admin Console) está ativado.

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

CONFIGURACIÓN

Información de la atención al cliente

Proyecto (*)

Soporte ES

Tipo (*)

Seleccione

Categorización del caso

Servicio (*)

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora

Categoría (*)

Seleccione las categorías

Información del cliente

Solicitante

Cliente

Compañía

CI

SLA

Digite por lo menos una letra...

Digite por lo menos una letr...

Digite por lo menos una letra...

Digite por lo menos una letra a...

Pendiente por asignación

Información básica

Estado

Seleccione

Razón

Seleccione

Grupo responsable

Responsable

0 Adjuntos

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Modificar formato

2. Durante a configuração do projeto no console de administração do ASMS, você pode ativar a caixa de seleção Filtro FILTERCASEUSER, inserindo o ícone Configurações gerais No menu principal, selecione o ícone Configurações, na visualização Detalhe, defina a opção Service Desk e selecione o valor correspondente.

Aranda Service Management

Ajustes

Configuración

Inicio | Salir

Claudia parra

Soporte

ServiceDesk

Configuración General

Proyectos

Ajustes

Licencias

Roles

Catálogos

LDAP

Registro de Eventos

Servidores de Salida

Banners

FilterCaseUser

Define si la creacion de casos se hara teniendo en cuenta el usuario o el proyecto

StorageQueue

Cadena de conexion para manejo de colas (Queues).

SpecialistLogoutURL

Url para cierre de sesión

CustomerLogoutURL

Url para cierre de sesión

TranslationTemplatePassword

Detalles

Nombre

FilterCaseUser

Descripción

Define si la creacion de casos se hara teniendo en cuenta el usuario o el proyecto

Valor

Guardar

3. Ao criar um caso no ASMS Specialist Console, você verá uma alteração na ordem das seções, nas informações do cliente e na categorização do caso. É visualizado da seguinte forma:

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

Digite por lo menos una letr...

Digite por lo menos una letr...

Digite por lo menos una letra o ...

Pendiente por asignación

Seleccione

Información básica

Estado

Registrado

Razón

Caso Registrado

Grupo Responsable

Responsable

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Adicionar arquivos

4. No formulário Criar caso no console do especialista do ASMS, selecione o ícone Anexar arquivo, para adicionar um ou mais documentos ao caso.

5. A janela está ativada Anexar arquivo. Clique no botão Examinar e escolha os arquivos que deseja incluir no caso. Inclua uma descrição dos documentos anexos.



6. Defina o status dos arquivos:

- PRIVADO: Visível apenas para especialistas.
- Público: Visível para usuários e especialistas.

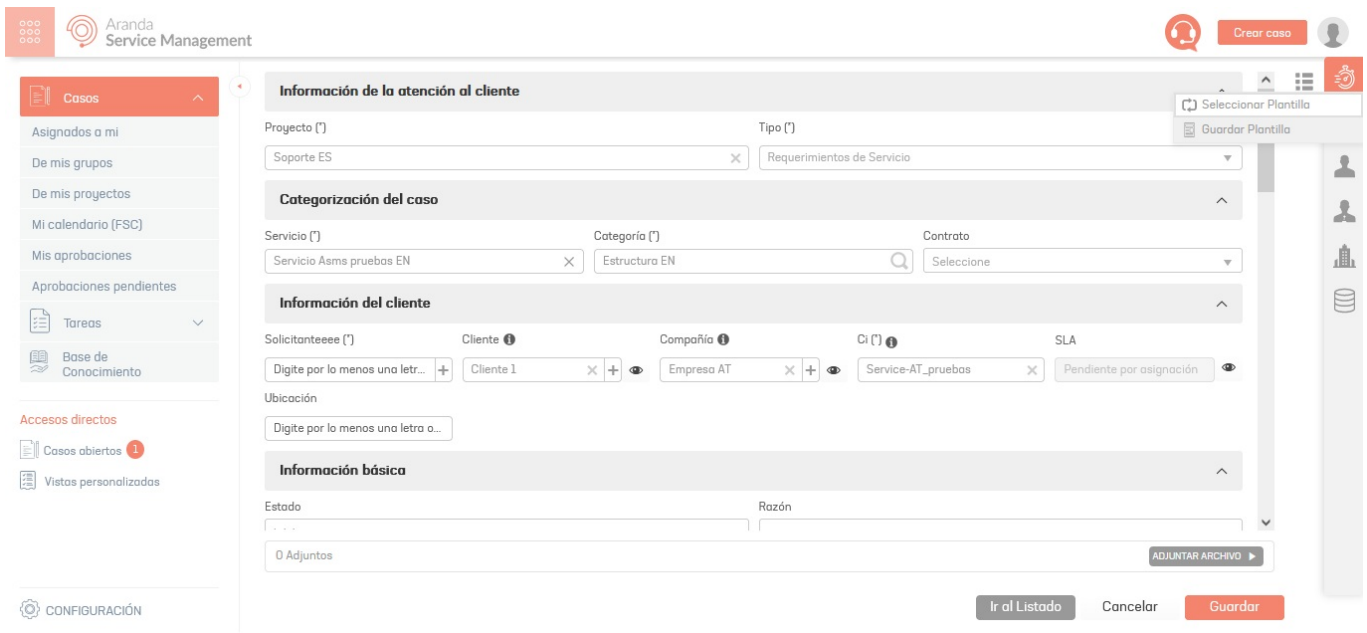
7. Por fim, clique no botão Anexar arquivo. Se você deseja excluir um arquivo, pode fazê-lo na lista de arquivos clicando no ícone de exclusão.

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

Tipos de arquivo permitidos: Zip, RAR, EMZ, 7Z, Docx, PDF, txt, INX, xlsx, doc, EVT, log, xls, rdlx, svclog, pml, xlsx, aam, prc, rtf, pptx, dmp, repx, ppt, jpeg, jpg, png, gif, tif, vsd, vsdx, svg, dsf, bmp, jfif, ico, emf, bmp, avi, webm, mp4, msg, eml, resx, dll, sql, rdl, config, amk, bak, css, csv, dll, mov, xml

Salvar um caso como modelo

8. Para salvar a parametrização de um caso como modelo, no formulário Criar caso no console especialista do ASMS, preencha informações básicas sobre o caso (projeto, tipo de caso, serviço, categoria, cliente, status, entre outros); Selecione a opção Salvar modelo.



9. A janela do modelo está ativada, onde você pode preencher o nome do modelo. Quando terminar, clique no botão Salvar.

Crie um caso a partir de um modelo.

10. Para criar um caso a partir de um modelo, no formulário Criar caso no console Especialista do ASMS, defina um projeto e um tipo de caso; Selecione a opção Seleccione o modelo.

11. A janela está ativada modelo onde você pode seleccionar os dados do modelo criado anteriormente.

Nota: Somente os modelos que não estiverem marcados como modelos de ação agendada no console Administração/Service Desk/Modelos serão listados.

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 2

Vistos personalizados

CONFIGURACIÓN

Información de la atención al cliente

Proyecto (*)Tipo (*)

Soporte ESRequerimientos de Servicio

Categorización del caso

Servicio (*)Categoria (*)Contrato

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadoraSeleccione las categoríasSeleccione

Información del cliente

SolicitanteClienteCompañíaCISLA

Digite por lo menos una letr...+Digite por lo menos una letr...+Digite por lo menos una letr...+Digite por lo menos una letra o...Pendiente por asignación

Información básica

EstadoRazón

SeleccioneSeleccione

Grupo responsableResponsable

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Ir al ListadoCancelarGuardar

12. Ao clicar no botão Aplicar Os dados predefinidos serão carregados automaticamente em cada um dos 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

Compañía: 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. Por fim, clique no botão Salvar para concluir a criação do caso.

Criar casos com artigos relacionados

Esta funcionalidade permite exhibir artigos que correspondem ao assunto inserido pelo usuário, para fornecer suporte oportuno no atendimento do caso.

1. No site especializado, clique em “Criar caso”. Isso habilitará o formulário para criação de 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 1

Vistos personalizados

Información de la atención al cliente

Proyecto (*)Tipo (*)

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadoraSeleccione

Categorización del caso

Servicio (*)Categoria (*)

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadoraSeleccione las categorías

Información del cliente

SolicitanteClienteCompañíaCI

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 letr...+

SLA

Pendiente por asignación

Información básica

0 Adjuntos

Ir al ListadoCancelarGuardar

2. Preencha os campos do formulário, como Projeto, Tipo, Serviço, Categoria, entre outros.

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 (*)

Gestión Humana

Tipo (*)

Requerimientos de Servicio

Categorización del caso

Servicio (*)

Impresora

Categoría (*)

Falla impresora

Contrato

Seleccione

Información del cliente

Solicitante

Martin Silva

Cliente

Martin Silva

Compañía

Digite por lo menos una letra o te...

CI

Digite por lo menos una letr...

SLA

Pendiente por asignación

Información básica

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

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

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

impr

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.

Titulo

Instalar impresora

Descripción

Titulo

Falla impresora

Descripción

Falla impresora

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

4. Clique no artigo de interesse para visualizar seu conteúdo.

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

impr

Instalar impresora

Fecha de modificación: 28/6/2024

Autor: APPLICATION ADMINISTRATOR

5.0

PROBLEMÁTICA

Este instructivo deberá ser usado en situaciones en las que el sistema nos indique un error al instalar una impresora.

Tener como referencia la imagen adjunta del error.

Conectar a impresora

Windows no puede conectarse a la impresora. Acceso denegado.

Aceptar

PASOS A SEGUIR

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Cancelar

Guardar

5. Se o artigo responder ao caso que você está postando, marque a caixa para associá-lo.

Asunto 4/256

impr

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.

Titulo

Instalar impresora

Descripción

Titulo

Falla impresora

Descripción

Falla impresora

0 Adjuntos

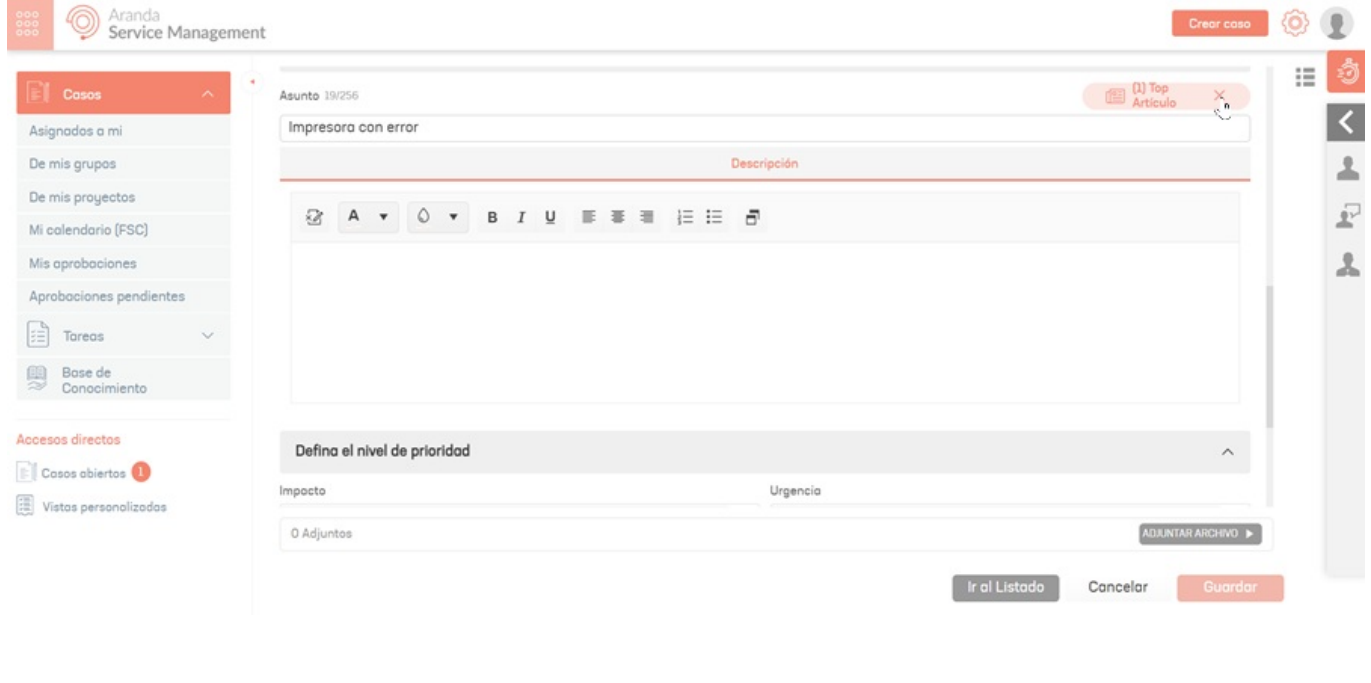
ADJUNTAR ARCHIVO

Ir al Listado

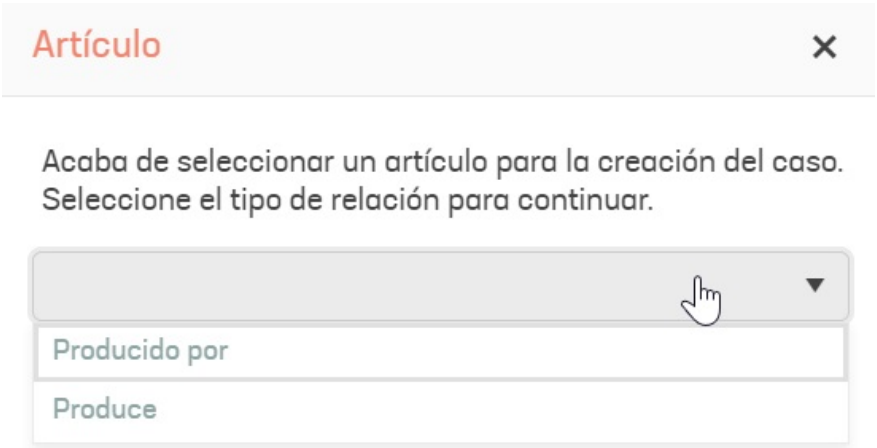
Cancelar

Guardar

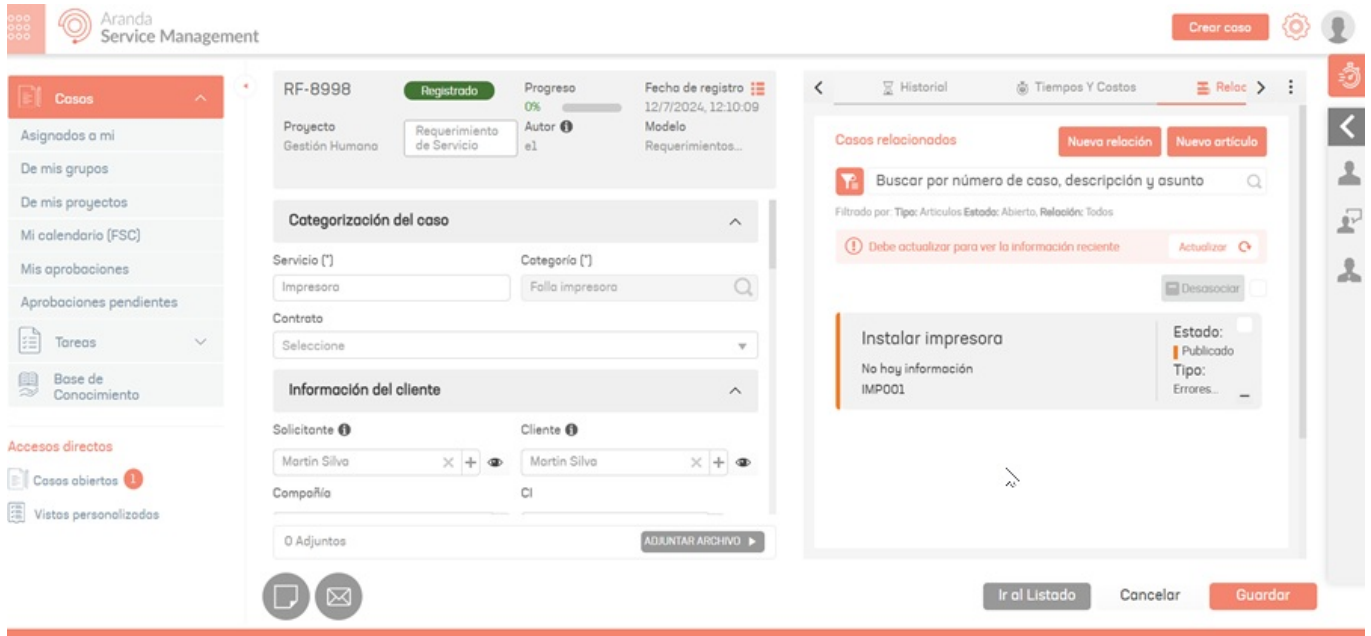
6. Para desassociar um item, clique no ícone “Desassociação”.



7. Depois de preencher o caso, clique no botão “Salvar”. Uma janela aparecerá solicitando o tipo de relacionamento ao qual o item será associado.



8. Clique no botão “Continuar” para criar o caso com o artigo relacionado.



Nota:

- Se houver um estado com o comportamento “Fechamento padrão” No fluxo de status, o caso será criado automaticamente como fechado.
- Se não houver nenhum estado com o comportamento “Fechamento padrão” No fluxo de estado, o caso será criado no primeiro estado do fluxo.

Criar casos com atribuição automática de grupo de especialistas

Esta funcionalidade permite sugerir automaticamente o grupo mais adequado para tratar um caso, tendo em conta o assunto e a descrição fornecida. Para usar essa funcionalidade, a ação deve ser configurada previamente “Atribuindo grupos responsáveis” no site de administração. [Consulte Configurações de atribuição de grupo responsável](#)

1. No site especializado, clique em “Criar caso”. Isso habilitará o formulário para criação de caso.

2. Preencha os campos do formulário, como Projeto, Tipo, Serviço, Categoria, entre outros.

3. Depois de preencher os campos necessários, clique no botão “Salvar”. Uma janela aparecerá com uma lista de grupos sugeridos classificados por relevância.

4. Selecione um grupo sugerido.

- Se você quiser aceitar uma sugestão, selecione o grupo que você acha apropriado e clique no botão “Continuar”. O caso será criado automaticamente atribuindo o grupo selecionado.
- Se você não quiser aceitar sugestões, não selecione nenhum grupo e clique em “Continuar”. Nesse caso, o caso será criado com o grupo selecionado manualmente ou com o grupo padrão atribuído ao serviço.

Nota:

- Se, durante a criação do caso, o grupo selecionado manualmente corresponder à primeira sugestão do sistema, o modal de sugestão de atribuição de grupo responsável não será exibido.

Identificação de casos duplicados

Ao ter a identificação de casos duplicados configurada no console de administração para o projeto e tipo de caso, se o caso a ser criado corresponder em projeto, tipo de caso, serviço, categoria e cliente com qualquer um dos casos existentes de acordo com a configuração, o especialista será informado da lista de casos duplicados e a opção de adicionar uma nota a todos os casos ou continuar com a criação do novo caso.

Advertencia de casos duplicados

Actualmente, existen 1 Casos Coincidentes con el caso que está creando.

RF-25-31-35824

Puede continuar con la creación del caso o dejar una nota en todos los casos.

Agregar nota

Cancelar

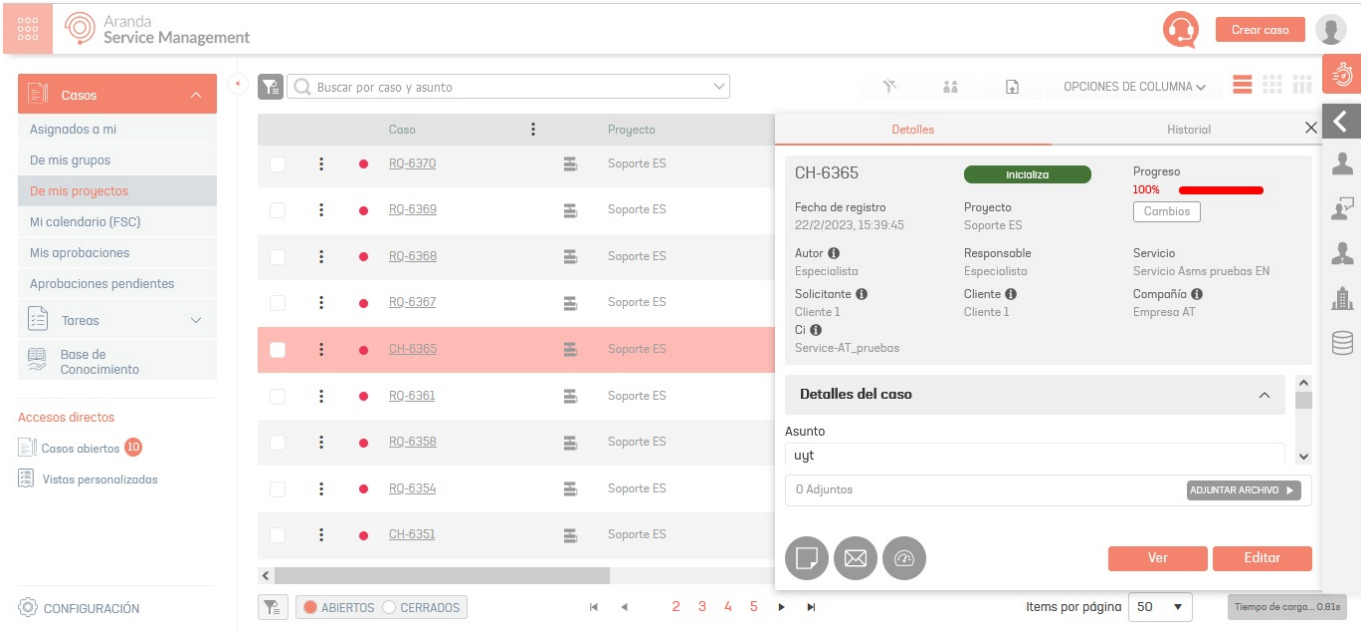
Crear caso

Editar uma ocorrência

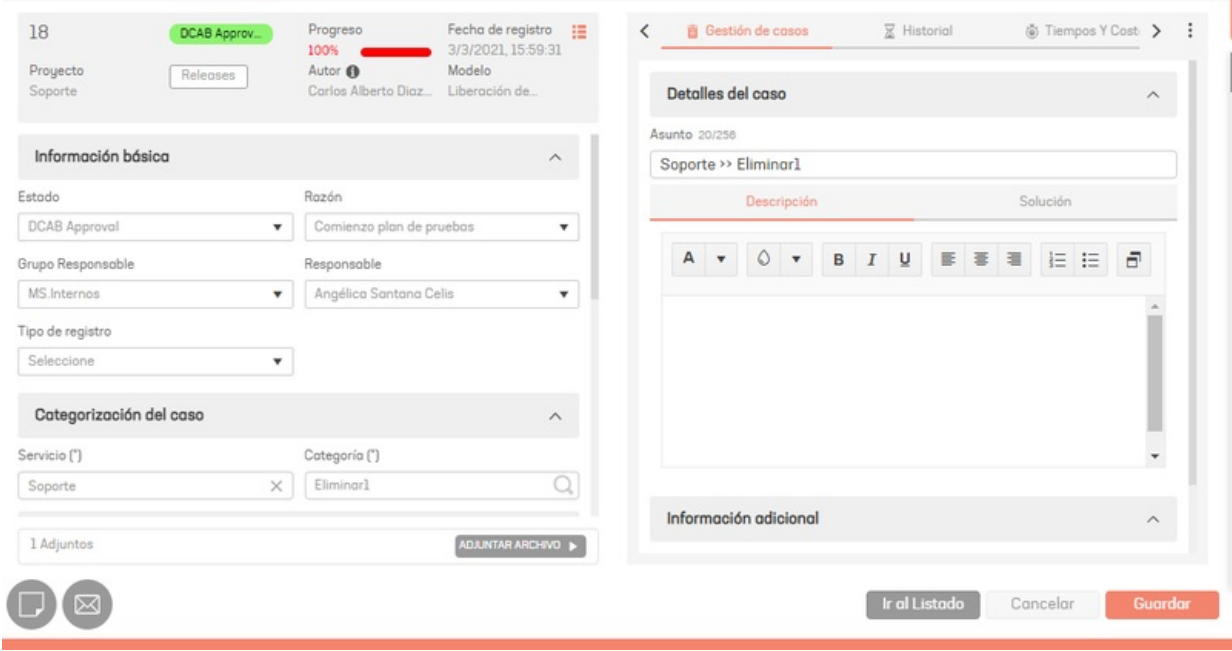
Editar uma ocorrência

Editando um caso

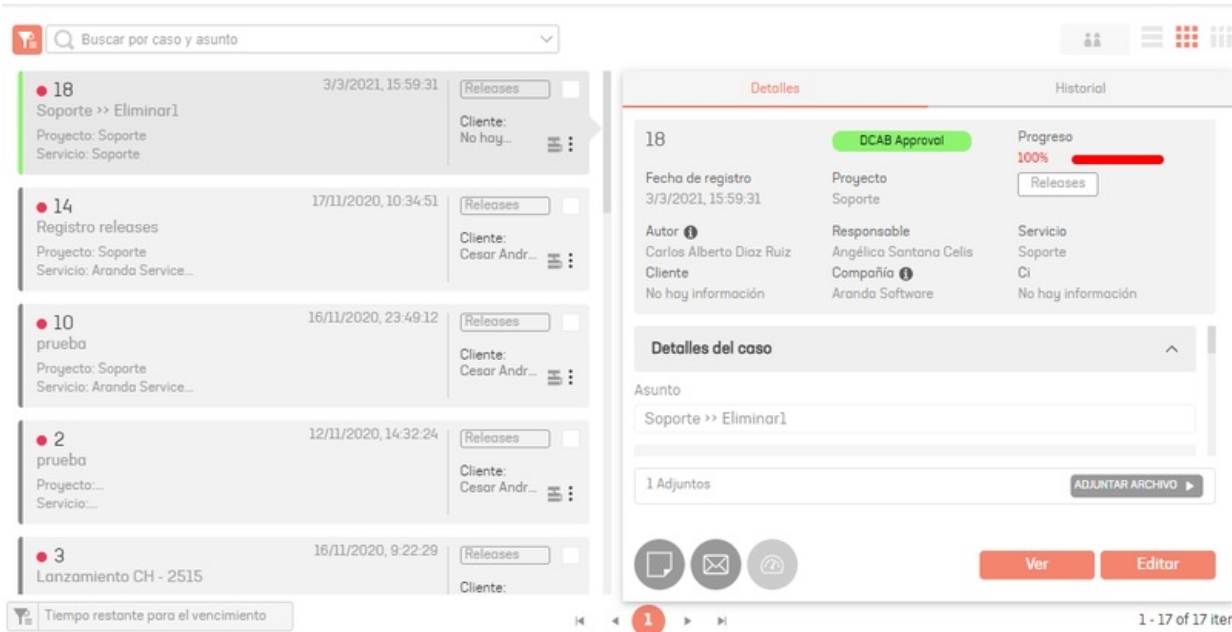
- Para editar as informações do caso, faça login no ASMS Specialist Console no Casos No menu principal, selecione uma opção associada aos casos (Aberto, Fechado, Meus Casos ou Casos dos meus grupos) e na visualização de informações você poderá ver a lista de casos criados.
- Na exibição de informações do Console Especialista do ASMS, você pode acessar um caso para consulta ou edição das seguintes maneiras:
 - Visualizar: Na lista de casos, clique em um dos registros e você poderá acessar uma visualização não editável do caso, com informações básicas e histórico do caso. Você pode selecionar a opção Exibir ou Editar caso.



- Visão geral: Na lista de casos, clique no ID do caso e você poderá acessar uma visão geral do caso, com informações como status, projeto, andamento e data; categorias como informações básicas, informações do cliente, categorização de casos, nível de prioridade ou campos adicionais, entre outros. Você pode selecionar a Visualização, Editar ou Salvar o caso.



- Visualização de cartões: Na visualização de informações, clique no ícone Cartão e você poderá visualizar a lista de casos e uma visualização não editável do caso. Você pode selecionar a opção Exibir ou Editar caso.

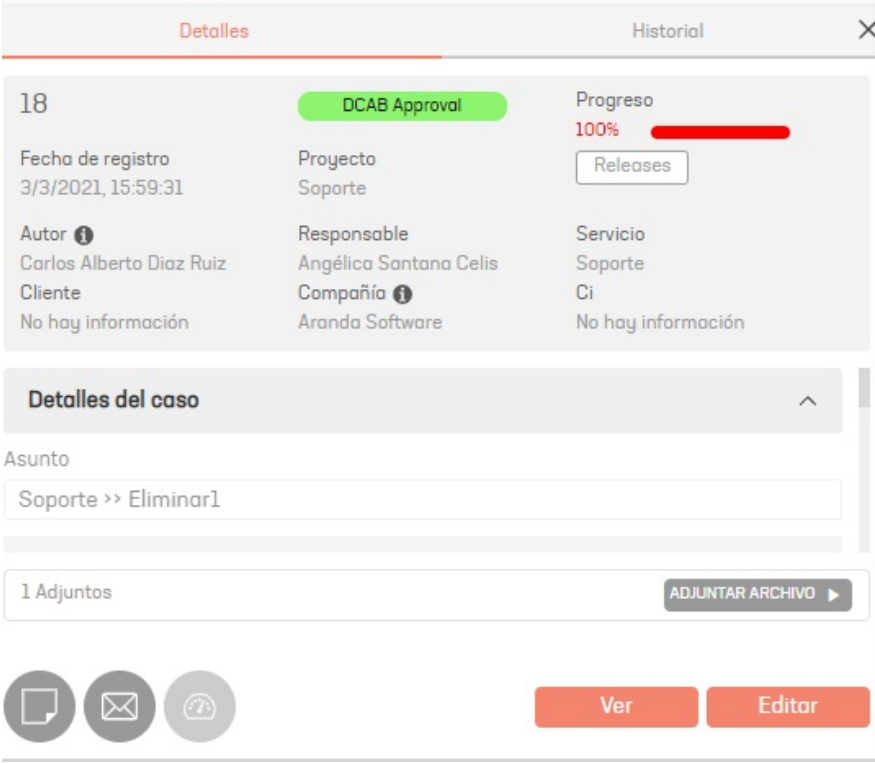


▮ Nota: Ao editar um caso no Console de especialista do ASMS, você poderá modificar as informações do caso se tiver as permissões atribuídas a você durante a configuração do projeto no Console de administração do ASMS.

3. Quando terminar de editar o caso, clique em Salvar para confirmar as alterações feitas.

Anexar arquivo

Ao editar um caso no Console do Especialista, você terá a opção de adicionar documentos ativada selecionando a opção Anexar arquivo.



Adjuntar archivo

Examinar...

0 Adjuntos

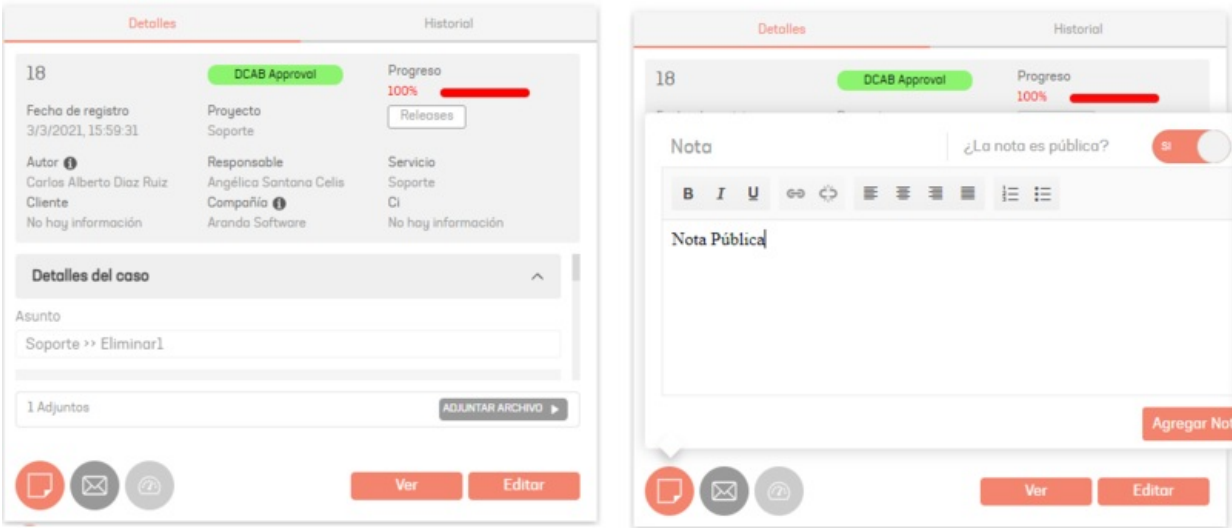
Descripción

PRIVADO PÚBLICO

Adjuntar archivo

Adicionar nota

Ao visualizar um caso no console Especialista, você pode adicionar uma nota ao caso sem editá-lo clicando no botão Nova nota. Na janela habilitada, descreva a nota, confirme se ela é pública e selecione o Adicionar nota.



Se você tiver a ação configurada “Redação aprimorada” no site de administração [Exibir configuraciones de análisis de sentimiento](#), um botão será exibido na parte inferior chamado “Mejorar nota”. Este botão é ativado ao digitar mais de 20 caracteres e permite melhorar a clareza, coerência e estilo do texto inserido.

Nota

¿La nota es pública? NO

B I U

Tras realizar pruebas en la consola de administración, se detectó que la causa de la inconsistencia era la lentitud en la red.

Mejorar nota Agregar Nota

Enviar e-mail

Ao editar um caso no Console do Especialista, você terá a opção Enviar e-mail, para enviar um relato de caso por e-mail. Defina o script, um assunto, o corpo do e-mail e anexos, se necessário. Quando você seleciona o ADICIONAR TAG, você pode incluir informações dos campos de caso. Uma lista dos campos no caso está habilitada. Selecione os campos que você usará no texto do e-mail e os valores serão substituídos pelas informações do caso.

Gerenciamento de destinatários em “Para” e “CC”

Ao clicar nos campos Durante ou CC, aciona uma pesquisa preditiva que exhibe uma lista de e-mail de especialistas ativos associados ao projeto. À medida que pelo menos 3 caracteres são inseridos, as sugestões dos destinatários correspondentes são exibidas, facilitando a seleção rápida e precisa.

RQ-47277

Registrado

Progreso

147.25%

26/11/2024, 9:27:02

Proyecto

Requerimiento de Servicio

Autor

Diego Suarez...

Modelo

MOD...

Información básica

Estado

Registrado

Razón

Inicia proceso

Grupo Responsable

Grupo Soporte

Responsable

Diego Suarez Esp

Tipo de registro

Seleccione

Defina el nivel de prioridad

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Enviar correo

Guion

Seleccione

De (*)

qaarandasoft@outlook.com

Para (*)

die

Diego Alejandro Pineda Silva

diego.pineda@arandasoft.com

Diego Fernando Suarez Realpe

diego.suarez@arandasoft.com

Código del caso {{{libyProject}}}

AGREGAR TAG

A

B

I

U

Código

Nota: Quando você seleciona o ADICIONAR TAG No assunto do e-mail, a tag pode ser incluída Código que corresponde ao identificador do caso.

Os campos Parar e CC Eles têm as seguintes características:

Parâmetros permitidos:

- Comprimento total: Até 113 caracteres.
- Comprimento antes do símbolo @ Até 64 caracteres.
- Comprimento após o símbolo @ Até 48 caracteres.
- Caracteres permitidos:
- Letras: a-z e a-z (excluindo a letra ñ-Ñ).
- Números: 0-9.
- Caracteres especiais: ' . - _ ! # ^ ~

Restrições:

- O uso de um ponto (.) imediatamente antes do símbolo @ não é permitido.

Nota: Os rótulos dos campos de data e hora serão substituídos com base no fuso horário do usuário conectado ao aplicativo. Se o usuário não tiver um fuso horário definido, os valores serão ajustados ao fuso horário UTC.

RQ-47256

Registrado

Progreso

142.25%

20/11/2024, 13:09:19

Proyecto

Requerimiento de Servicio

Autor

Diego Suarez Cliente 01

Modelo

MOD....

Información básica

Estado

Registrado

Razón

Inicia proceso

Grupo Responsable

Grupo Soporte

Responsable

Diego Suarez Admin

Tipo de registro

Seleccione

Defina el nivel de prioridad

Impacto

INTERMEDIO

Urgencia

BAJO

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Enviar correo

Guion

Seleccione

De (*)

qaarandasoft@outlook.com

Para (*)

CC

Asunto (*)

AGREGAR TAG

A

B

I

U

Código

Clique no botão Planeado Você poderá visualizar o e-mail.

Prevista

Cordial saludo,

A continuación se envía información del avance del caso RF-56 reportado al centro de soporte de Aranda Software

Detalles del caso:

Descripción:

Falla en la asignacion para el acceso al portal

Estado Actual: Registrado

Avances del caso:

Cordialmente,

Aranda Support Center

Recuerde que puede hacer seguimiento a su caso ingresando al siguiente link

<http://asms.arandasoft.com/asc/Customar/index.html>

Quando você envia o e-mail, um arquivo de .eml privado com as informações enviadas no e-mail, incluindo os anexos, será automaticamente anexado ao caso.

Reporte

Se envió un mensaje desde la cuenta **Aranda notificaciones a**
william.orozco@arandasoft.com
con el asunto: Avance del caso
[email-attachment-1648830284210.eml](#)

Na aba Histórico do caso, o envio do relatório será registrado com um link para download do e-mail enviado.

Esforço

Se o especialista também for responsável pelo caso, ao editar um caso no console especializado, o Esforço , onde o especialista poderá registrar o tempo que investiu no caso ao longo do ciclo de vida. Esse botão só será exibido se tiver sido configurado anteriormente no Admin Console.

Aranda Service Management

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 10

Vistas personalizadas

CONFIGURACIÓN

Buscar por caso y asunto

Caso	Proyecto
☐ RQ-6439	Soporte ES
☐ RQ-6435	Soporte ES
☐ RQ-6431	Soporte ES
☐ RQ-6427	Soporte ES
☐ RQ-6423	Soporte ES
☐ RQ-6418	Soporte ES
☐ RQ-6414	Soporte ES
☐ RQ-6410	Soporte ES
☐ RQ-6405	Soporte ES

ABIERTOS CERRADOS

Detalles

Historial

RQ-6439

Inicio

Progreso 1380.5%

Requerimiento de Servicio

Fecha de registro 1/3/2023, 11:19:18

Proyecto Soporte ES

Autor Especialista

Responsable Especialista

Solicitante Cliente 1

Cliente Cliente 1

Servicio Servicio Asms pruebas EN

Compañía Empresa AT

Esfuerzo

Digite el tiempo invertido en el caso

Horas 0 Minutos 0

Cancelar Guardar

ADJUNTAR ARCHIVO

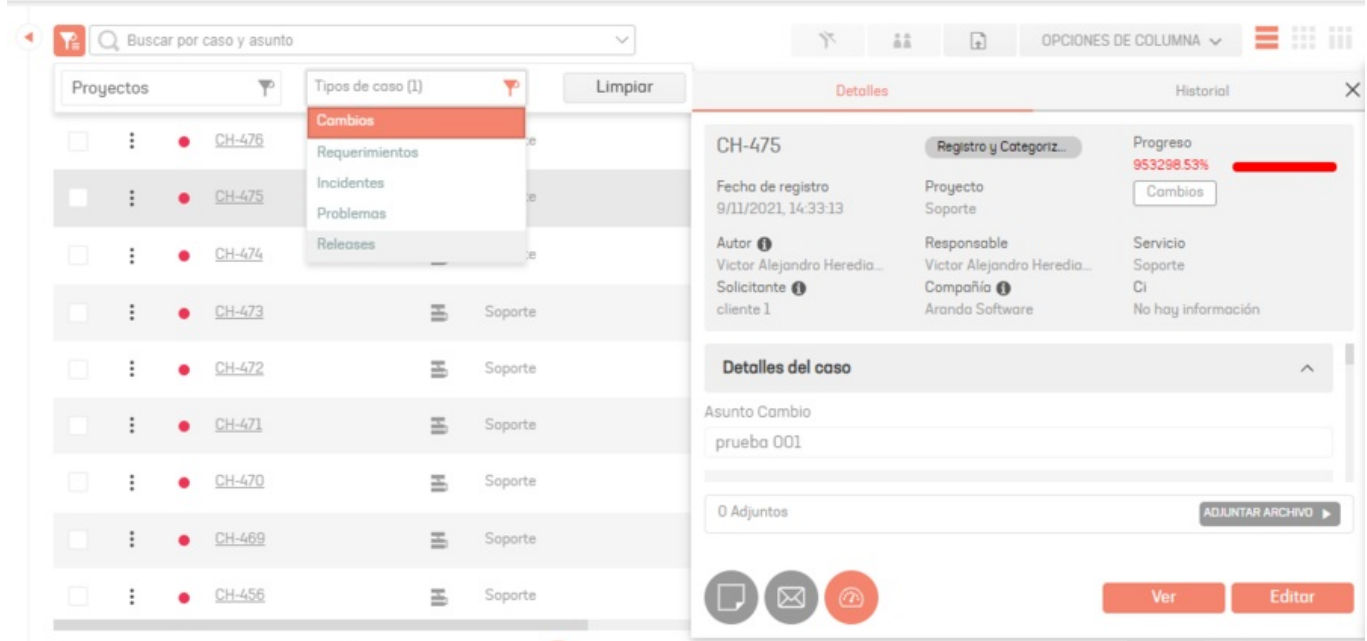
Ver Editor

Items por página 50

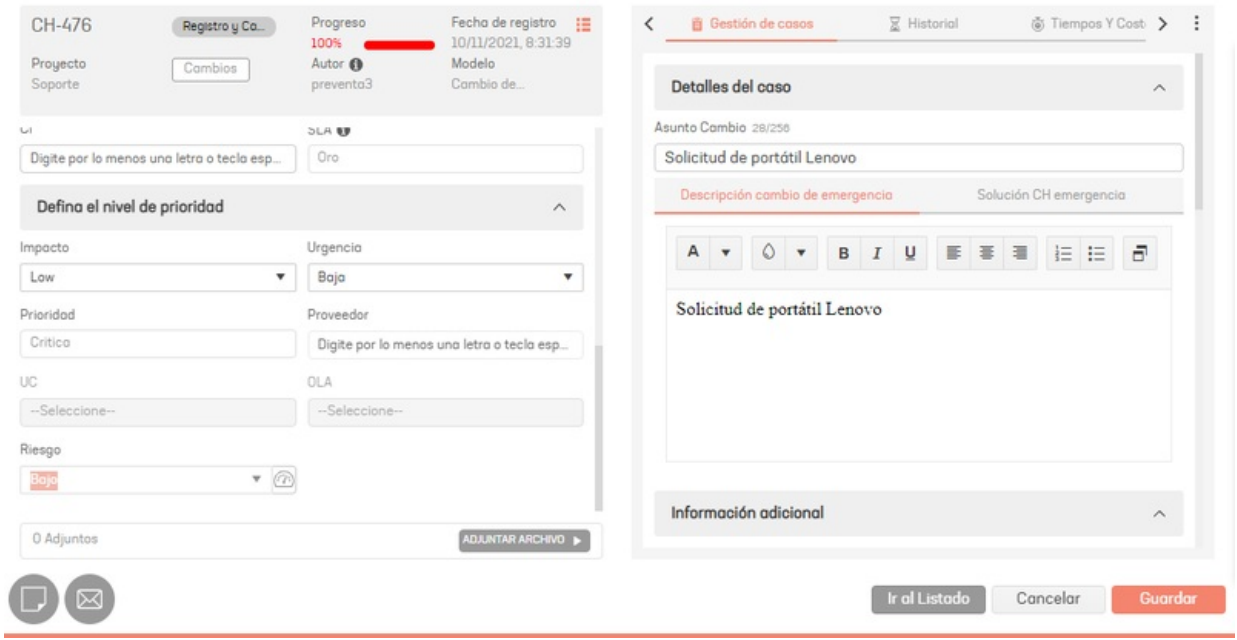
Tiempo de carga... 0.07s

Risco

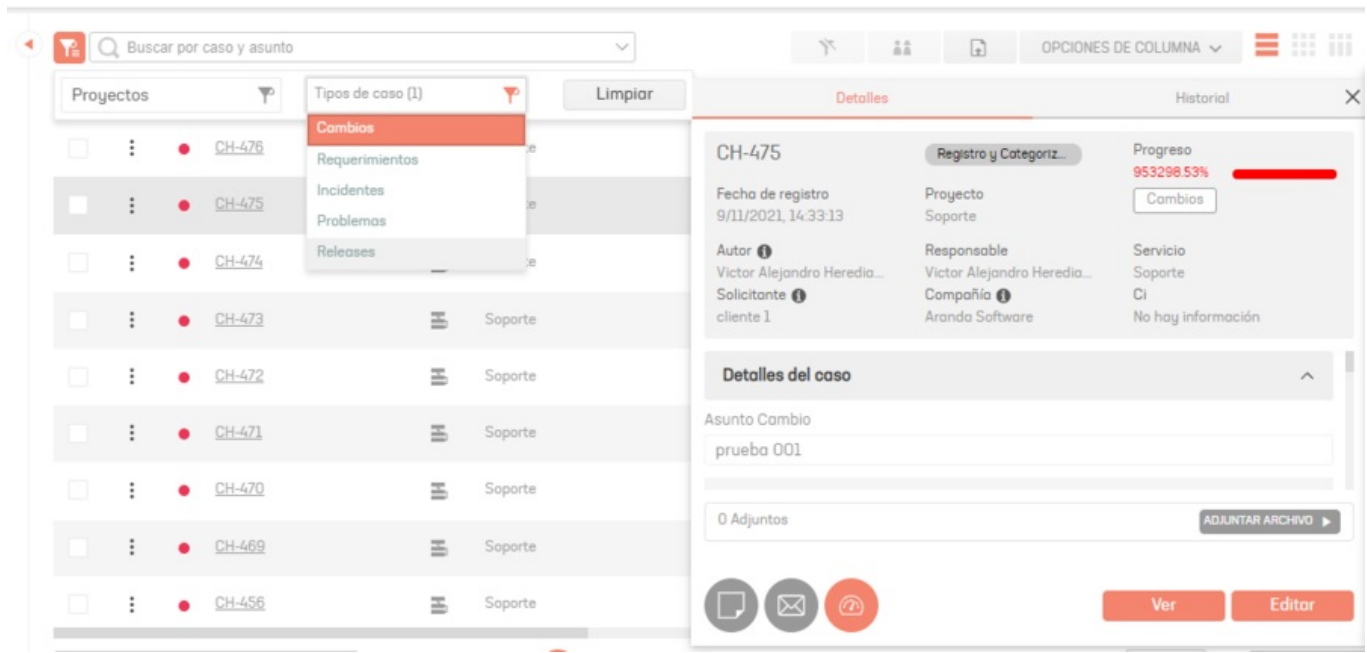
O Risco permite que o especialista avalie o risco ao implementar uma Mudança ou uma Liberação (aplica-se apenas a esses dois tipos de casos). Ao editar o caso, o botão de risco é ativado dependendo do estado em que o risco foi definido no console de gerenciamento.



Se você editar o caso, inserindo através do ID do caso, poderá identificar a opção Risco, na guia Definir o nível de prioridade, no campo Risco, clique no ícone correspondente

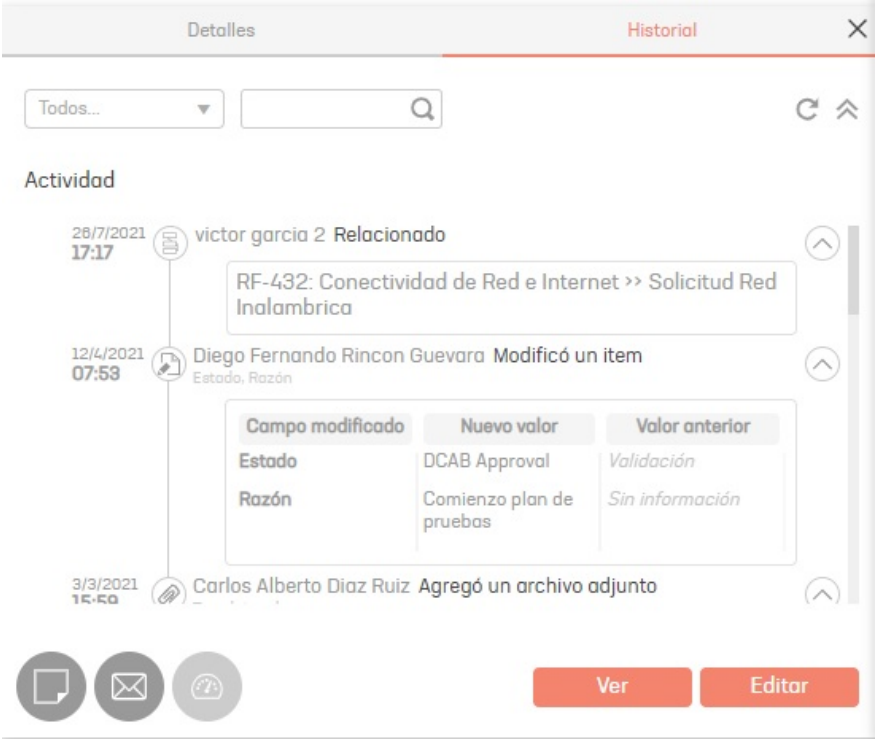


Na janela Avalie o risco Defina os níveis de risco para o caso selecionado.



História

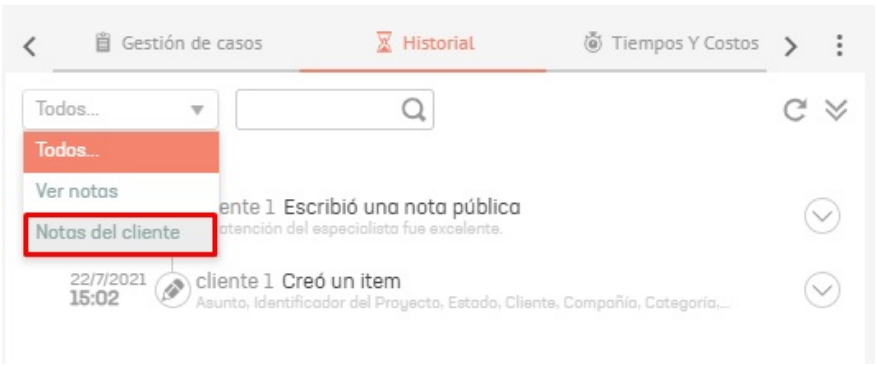
A qualquer momento durante a edição do caso, você pode acessar o História para visualizar o registro das ações tomadas no caso durante seu ciclo de vida.



Análise de Sentimento

Pré-condições

- Tenha os endpoints e as ações necessários para a operação adequada configurados no console de administração. [Exibir configurações de análise de sentimento](#)
1. Quando o cliente tiver adicionado uma nota a um tipo de caso, como Requisito de serviço, Incidentes ou Alterações, o especialista poderá ver o sentimento do cliente no Detalhes do caso, no campo Histórico / Todos / Notas do cliente.



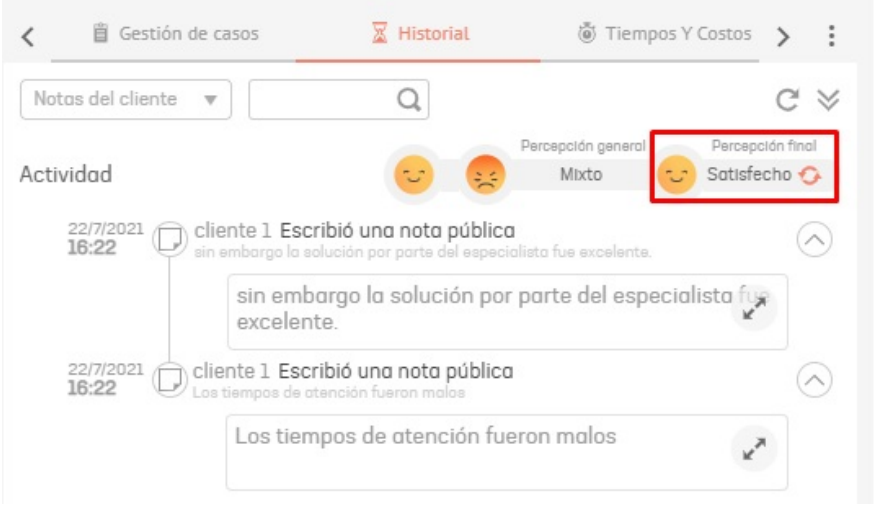
2. Todas as notas adicionadas pelo cliente serão listadas, clique na opção Análise de Sentimento.



3. Será realizada uma análise de todas as notas adicionadas ao caso e será visualizado o sentimento do cliente em relação ao caso.



4. Dentro das opções de sentimento, o seguinte está disponível:
 - Satisfeito: sentir quando as notas são positivas.
 - Insatisfeito: sensação quando as notas são negativas.
 - Misturado: sensação quando há notas positivas e negativas.
 - Neutro: sensação quando internamente não é possível interpretar as notas adicionadas ao caso.
5. Para o sentimento Misturado Uma percepção final é calculada de acordo com a última nota adicionada ao caso.



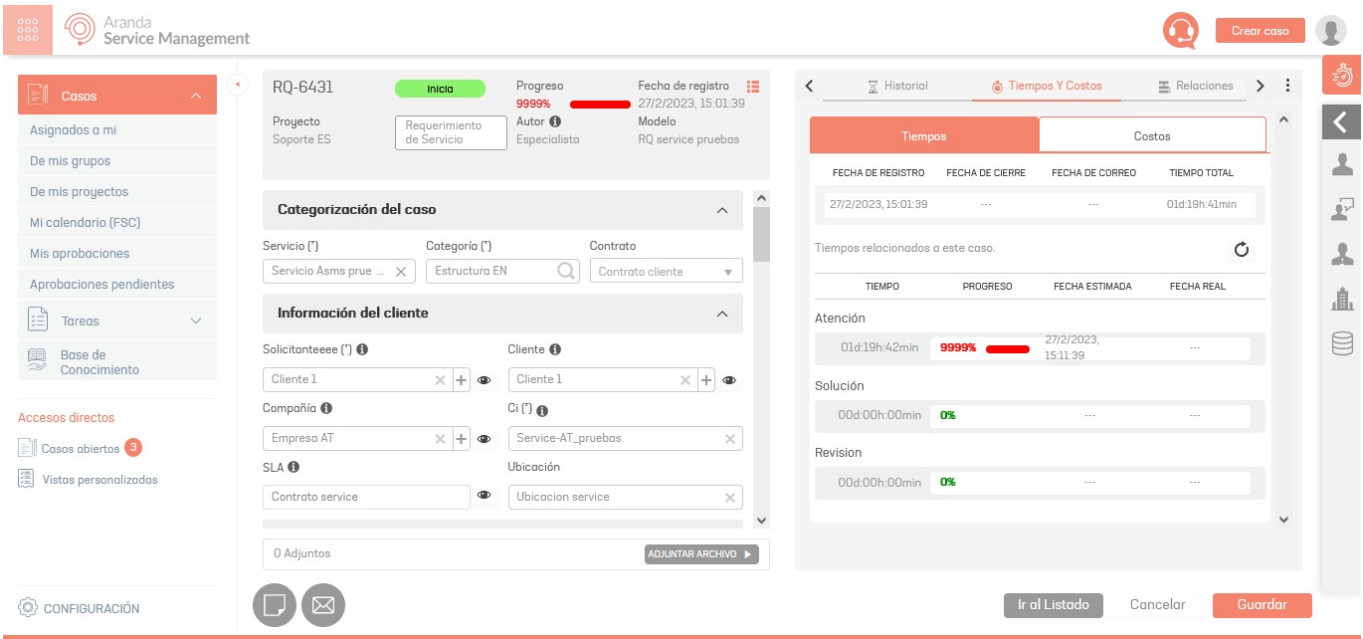
Tempo e custos

Consulta de Horário

Os tempos de consulta no Console de Especialista do ASMS permitem que você acompanhe e determine o progresso dos casos gerados com as métricas definidas para os temporizadores no Console de Administração do ASMS. Os tempos de atendimento e as datas de atendimento do caso apresentam indicadores precisos para a tomada de decisão.

1. Para visualizar os horários usados em um caso, faça login no ASMS Specialist Console, no Casos No menu principal, selecione uma opção associada aos casos (Aberto, Fechado, Meus Casos ou Casos dos meus grupos) e na visualização de informações você poderá ver a lista de casos criados.

2. Na visualização de informações do ASMS Specialist Console, clique no ID do caso e você poderá acessar uma visão geral detalhada do caso; Selecione o ícone Tempo e custos e no Vezes Verifique os tempos gerados para o caso.



Se a consulta de tempo for feita para um tipo de caso Alterações, o especialista pode definir a duração, as datas de início e calcular de acordo com o calendário do caso a data de término para cada uma das etapas da mudança.

Historial

Tiempos Y Costos

Relaciones

Tareas

Tiempos

Costos

FECHA DE REGISTRO

FECHA DE CIERRE

FECHA DE CORREO

TIEMPO TOTAL

22/8/2023, 11:05:12

24d:09h:23min

ETAPA: Construcción

DURACIÓN

FECHA INICIAL

FECHA FINAL

0

DD

0

HH

0

MM

d/m/a h:min:s

📅

d/m/a h:min:s

📅

🔔

ETAPA: Pruebas

DURACIÓN

FECHA INICIAL

FECHA FINAL

0

DD

0

HH

0

MM

d/m/a h:min:s

📅

d/m/a h:min:s

📅

🔔

ETAPA: Instalación

DURACIÓN

FECHA INICIAL

FECHA FINAL

0

DD

0

HH

0

MM

d/m/a h:min:s

📅

d/m/a h:min:s

📅

🔔

ETAPA: PSO

DURACIÓN

FECHA INICIAL

FECHA FINAL

0

DD

0

HH

0

MM

d/m/a h:min:s

📅

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

Editar

Uma vez concluídas todas as etapas da mudança, será possível detectar a colisão de datas entre as etapas das alterações levando em consideração: projeto, serviço, categoria e IC, caso haja pelo menos uma alteração que em suas datas esteja de acordo com a alteração atual, serão informadas as datas mais próximas em que não foram encontrados conflitos com as demais alterações. Você tem a opção de aceitar ou rejeitar as datas sugeridas.

Fechas sugeridas

×

ETAPA: Construcción

DURACIÓN

FECHA INICIAL

FECHA FINAL

0

DD

1

HH

0

MM

21/12/2023 17:46:44

📅

21/12/2023 18:46:44

📅

ETAPA: Pruebas

DURACIÓN

FECHA INICIAL

FECHA FINAL

0

DD

1

HH

0

MM

21/12/2023 18:47:44

📅

21/12/2023 19:47:44

📅

ETAPA: Instalación

DURACIÓN

FECHA INICIAL

FECHA FINAL

0

DD

12

HH

0

MM

21/12/2023 19:48:44

📅

22/12/2023 07:48:44

📅

ETAPA: PSO

DURACIÓN

FECHA INICIAL

FECHA FINAL

0

DD

1

HH

0

MM

22/12/2023 07:49:44

📅

22/12/2023 08:49:44

📅

Rechazar

Aceptar

Tempos pausados

Essa opção é ativada para casos criados após a configuração no Admin Console [Veze](#)s.

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 o tempo pausado seja acionado, a hora e o caso devem atender às seguintes condições:

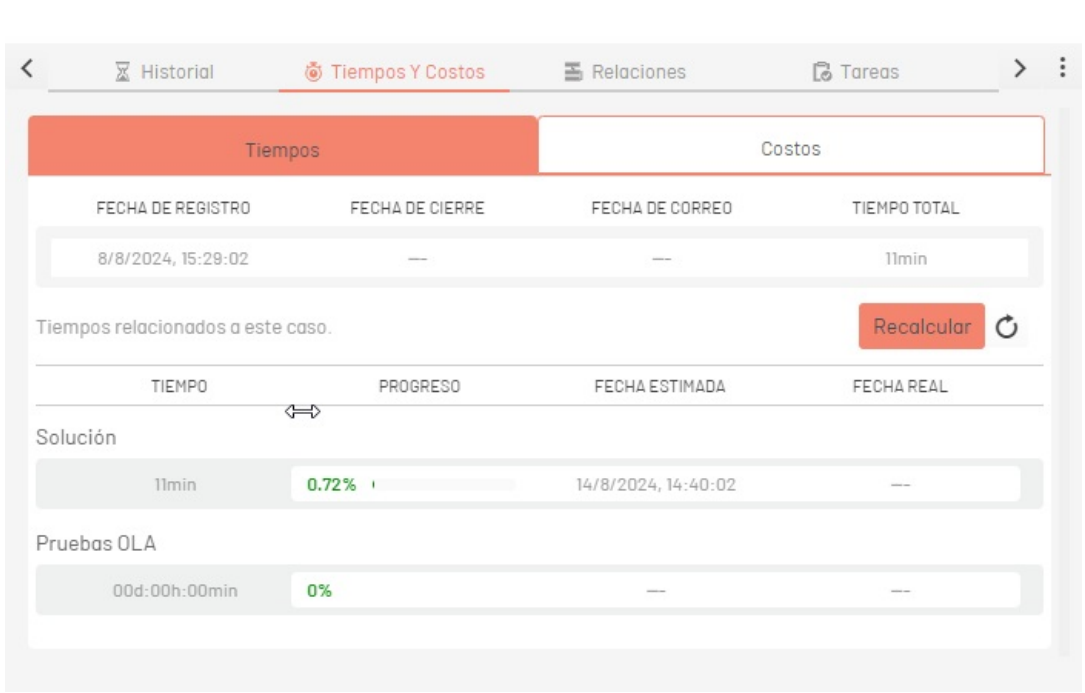
- Data estimada calculada.
- Data real não atribuída.
- Para tempos por estado, o caso deve estar em um estado em que a contagem de tempo não é mantida.
- Para tempo por condição, o caso não deve atender às condições para execução de tempo.

Uma vez que o caso entre novamente em um estado ou condição em que o tempo é contado e progredido ou a data real é atribuída, a data estimada do tempo será recalculada de acordo com a duração da pausa e o tempo da pausa.

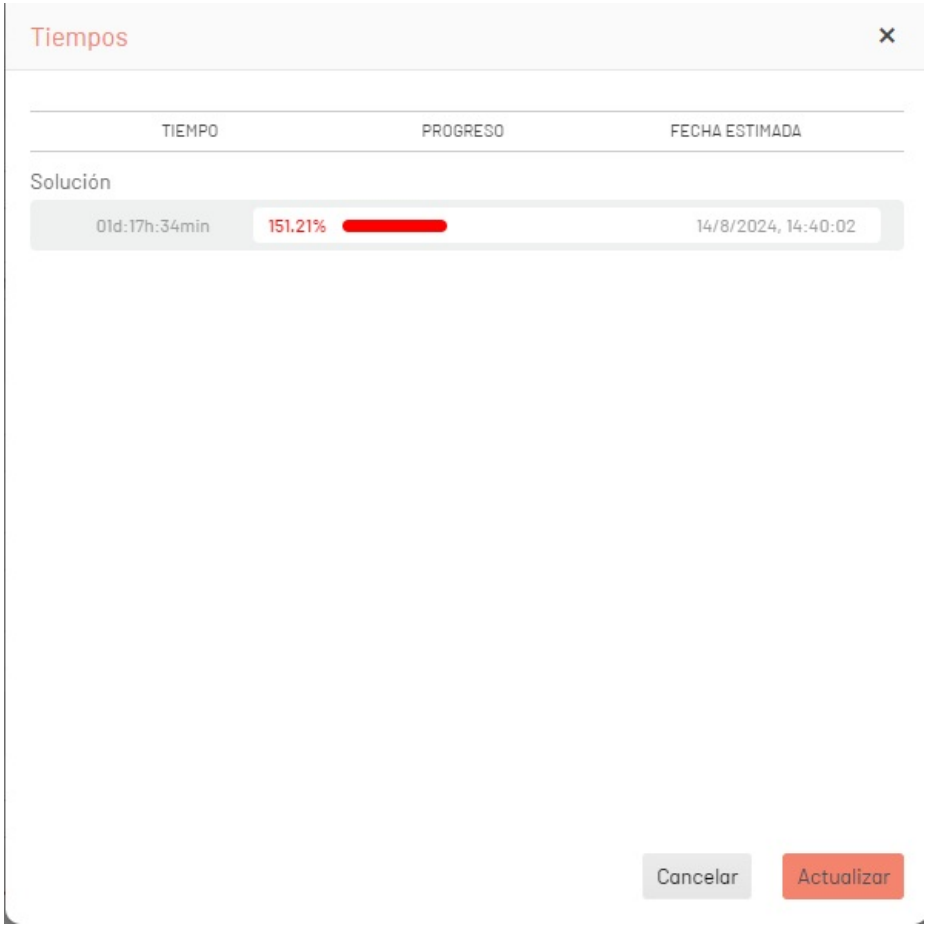
Se o caso entrar em um estado final e o estado final não atribuir a data de tempo real, o tempo pausado não terá efeito na data estimada do caso e o tempo pausado será definido como 0.

Recálculo de tempos

Esta opção está disponível para realizar um recálculo dos horários, andamento e datas estimadas do caso e é usado apenas nos casos, onde é confirmado, que os dados exibidos no console não correspondem ao esperado.



Ao clicar no botão recalculer, será exibido um modal com os dados sugeridos de acordo com o histórico do caso e os tempos pausados existentes no caso. Novos valores são aceitos quando você clica no botão Atualização; Esses valores serão atribuídos ao caso. Se você clicar no botão Cancelar Os valores do caso não serão modificados.



Custos

2. Na exibição de informações do console do ASMS Specialist, selecione o botão Tempo e custos e no Custos Veja os tempos gerados para o caso para os valores cumulativos de custo, preço e esforço do caso (conforme configurado no Admin Console).

Gestión de casosHistorialTiempos Y Costos

TiemposCostos

Costos para el caso.

Costo

Costo de los insumos para la prestación del servicio

\$

180,000

Precio

Costo pagado por la prestación del servicio

\$

0

Esfuerzo

Tiempo de trabajo dedicado al caso

0

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Relações

Consultar e construir relacionamentos

1. Ao exibir um caso no Console Especialista do ASMS, você pode relacioná-lo a outros casos, ativos (ICs) e itens que podem dar suporte ao gerenciamento ou resolução de casos. Para criar uma relação entre casos, faça login no Console Especialista do ASMS no Casos No menu principal, selecione uma opção associada aos casos (Aberto, Fechado, Meus Casos ou Casos dos meus grupos) e na visualização de informações você poderá ver a lista de casos criados.

2. Na visualização de informações do ASMS Specialist Console, clique no ID do caso e você poderá acessar uma visão geral detalhada do caso; Selecione o ícone Relações e clique no ícone Novo relacionamento.

Aranda Service Management

Casos

Asignados a miDe mis gruposDe mis proyectosMi calendario (FSC)Mis aprobacionesAprobaciones pendientesTareasBase de Conocimiento

Accesos directosCasos abiertos 3Vistas personalizadas

CONFIGURACIÓN

RQ-6431

Inicio

Progreso 9999%

Fecha de registro 27/2/2023, 15:01:39

Proyecto Soporte ES

Requerimiento de Servicio

Autor Especialista

Modelo RQ service pruebas

Categorización del caso

Servicio (*) Servicio Asma prue ...Estructura ENContrato Contrato cliente

Información del cliente

Solicitanteeee (*)

Cliente 1

Compañía 1

SLA 1

Ubicación

0 Adjuntos

HistorialTiempos Y CostosRelaciones

Casos relacionados

Nueva relaciónNuevo artículo

Buscar por número de caso, descripción y asunto

Filtrar por

Tipo

Casos

Activos

Articulos

Estado

Abierto

Cerrado

Todos

Tipo de caso

Aplicar

Relación reciente

Actualizar

Desasociar

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Do Relações Você também pode pesquisar e filtrar itens relacionados por tipo, status e tipo de caso. Além disso, você poderá visualizar e editar as informações dos casos relacionados. Selecionar um caso relacionado exibirá as informações associadas.

CostosRelacionesTareasEn

Casos relacionados

Nueva relaciónNuevo artículo

Buscar por número de caso, descripción y asunto

Filtrar por

Tipo

Casos

Activos

Articulos

Estado

Tipo de caso

Aplicar

Relación reciente

Actualizar

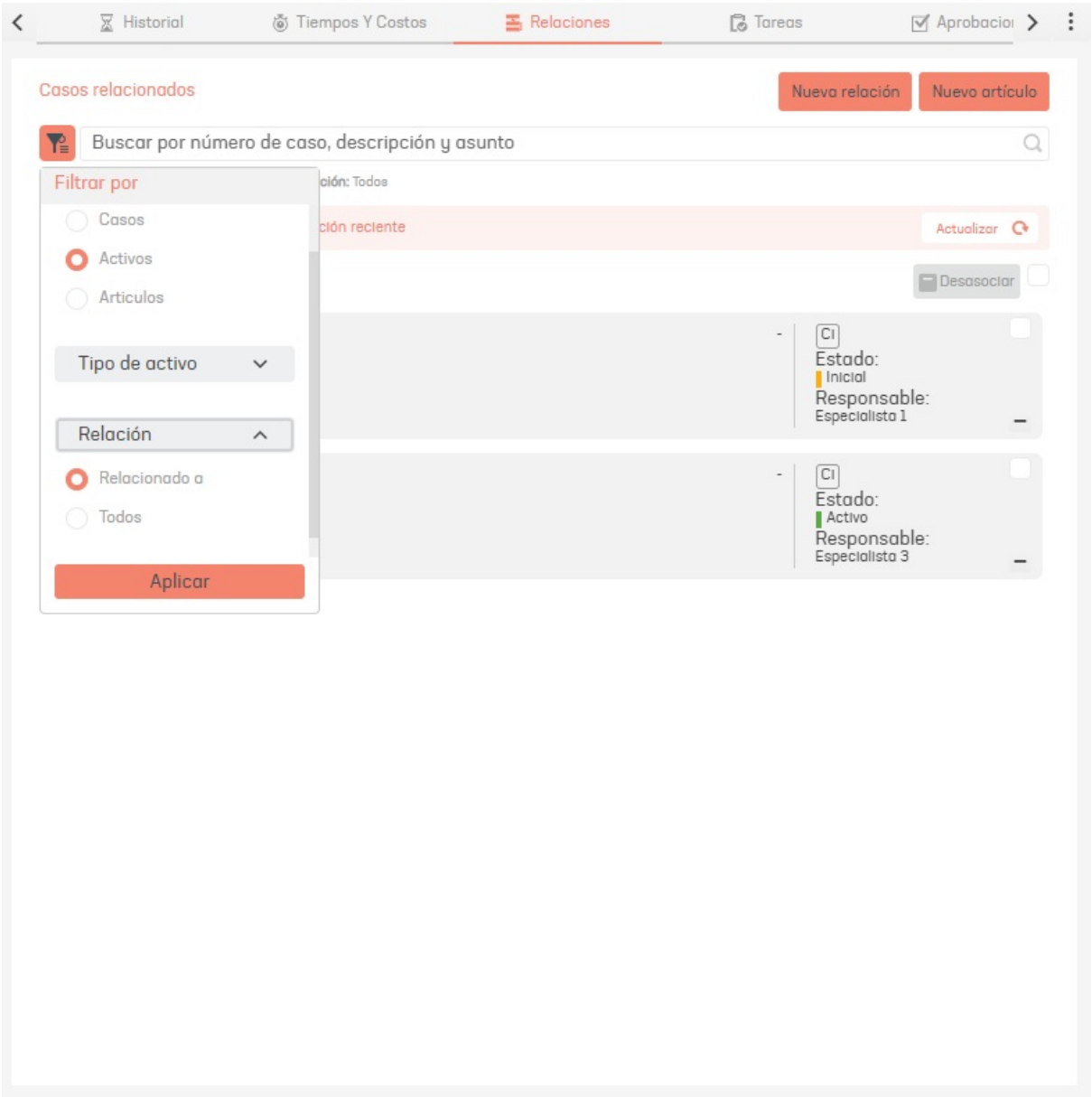
Desasociar

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Ao filtrar por tipo Ativo Em alguns casos, o filtro Relacionamento mostrará apenas a opção de relacionamento Relacionado a:, porque os CIs sempre terão uma relação infantil com o caso.



3. A janela está ativada Casos relacionados onde você pode pesquisar diferentes conceitos a serem relacionados.

↳ Nota: Somente as causas dos relacionamentos criados a partir do mesmo tipo de caso no Admin Console serão listadas.

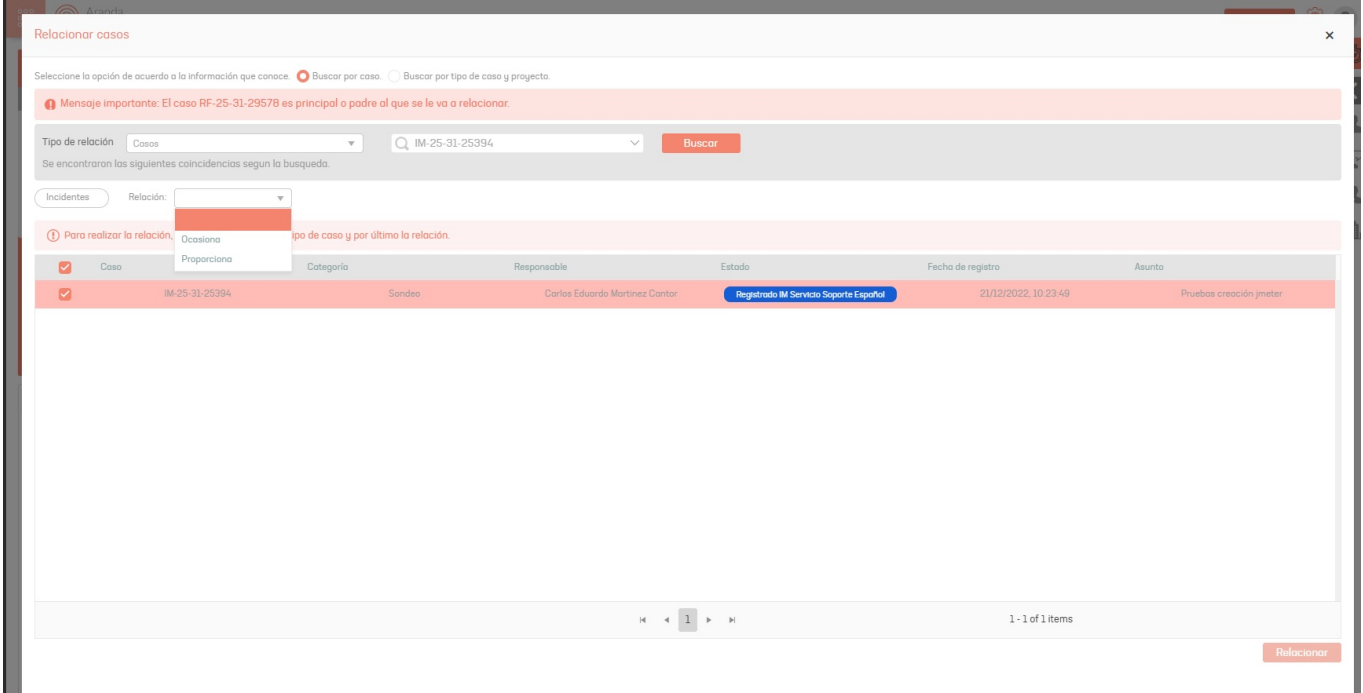
- Tipo de relacionamento na administração de Requisitos de Serviço a Incidentes.



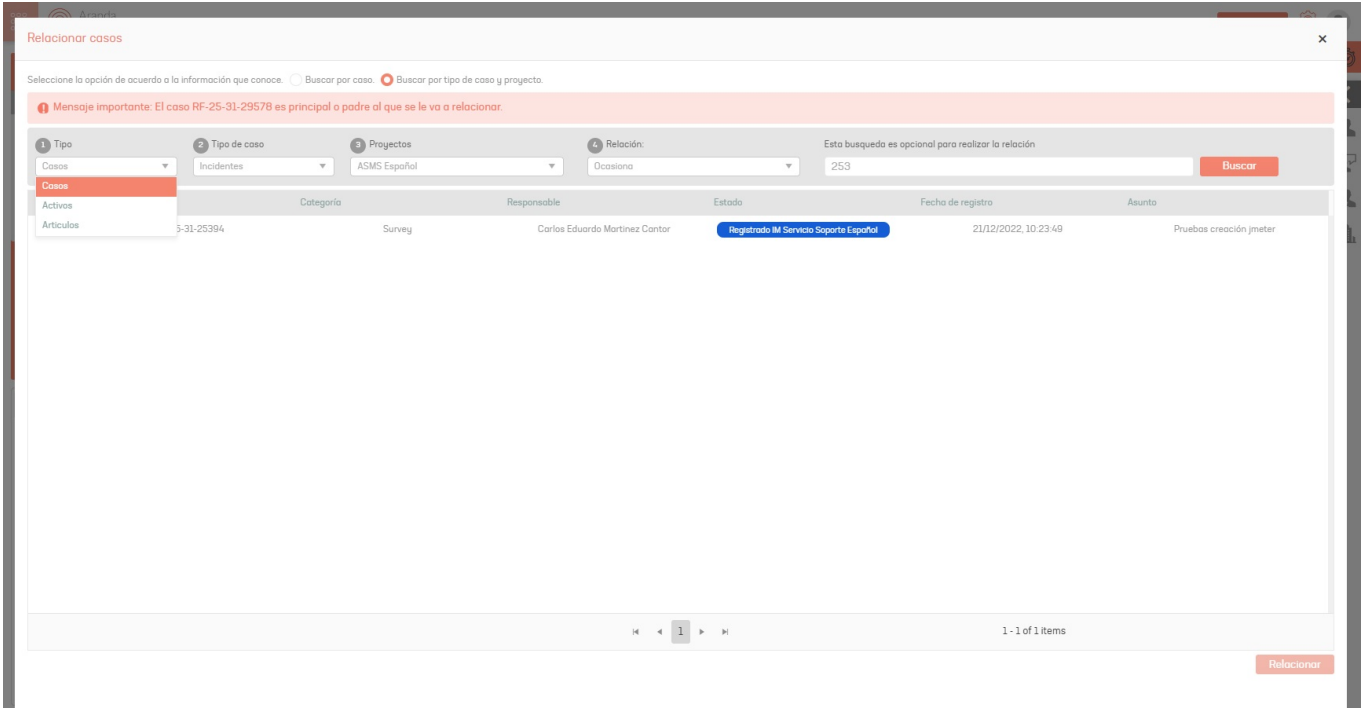
- Al editar un Requerimiento de servicio y buscar un incidente para relacionar, sólo se listarán las siguientes relaciones:



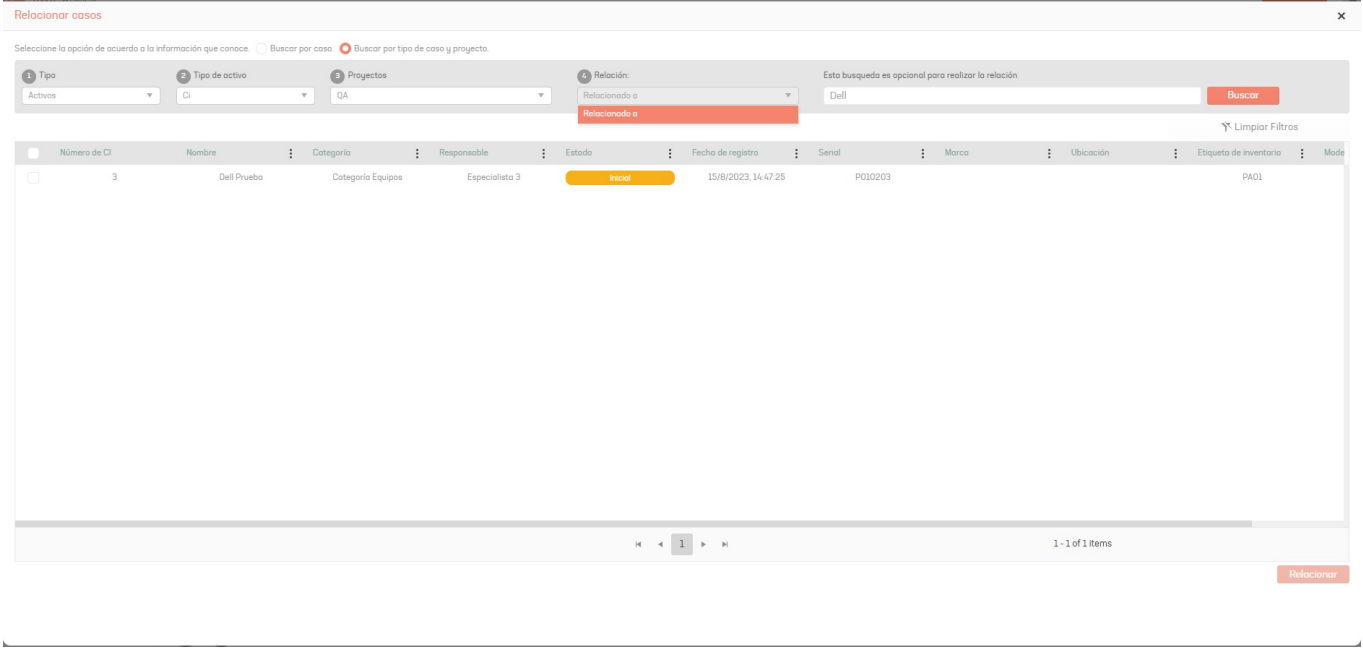
Pesquisar por caso: A partir desta opção só é possível pesquisar casos. Digite o número do caso, marque a caixa de seleção, clique no tipo de caso e selecione a causa da relação.



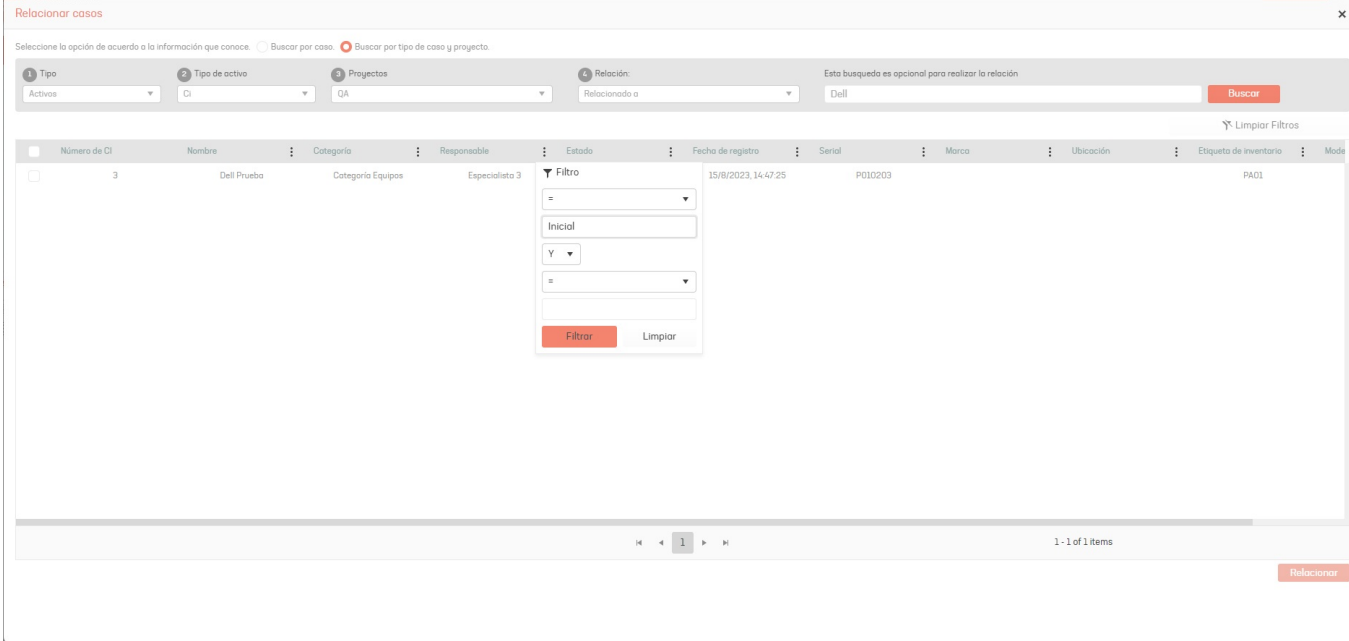
Pesquisar por tipo de caso e projeto: A partir desta opção é possível pesquisar casos por tipo e projeto, ativos e itens. Defina os valores e clique em Achar.



Ao filtrar por tipo Ativo Na busca por casos relacionados, apenas a opção de relacionamento será exibida Relacionado a, porque os CIs sempre terão uma relação infantil com o caso. Ao realizar a pesquisa, você poderá ver na tabela de resultados as principais columnas relacionadas aos ativos; Informações como Serial, Marca, Modelo, Rótulo de inventário.



Ao pesquisar por tipo Ativo você poderá aplicar filtros para cada coluna na tabela de resultados, permitindo uma busca mais precisa pelos ICs.



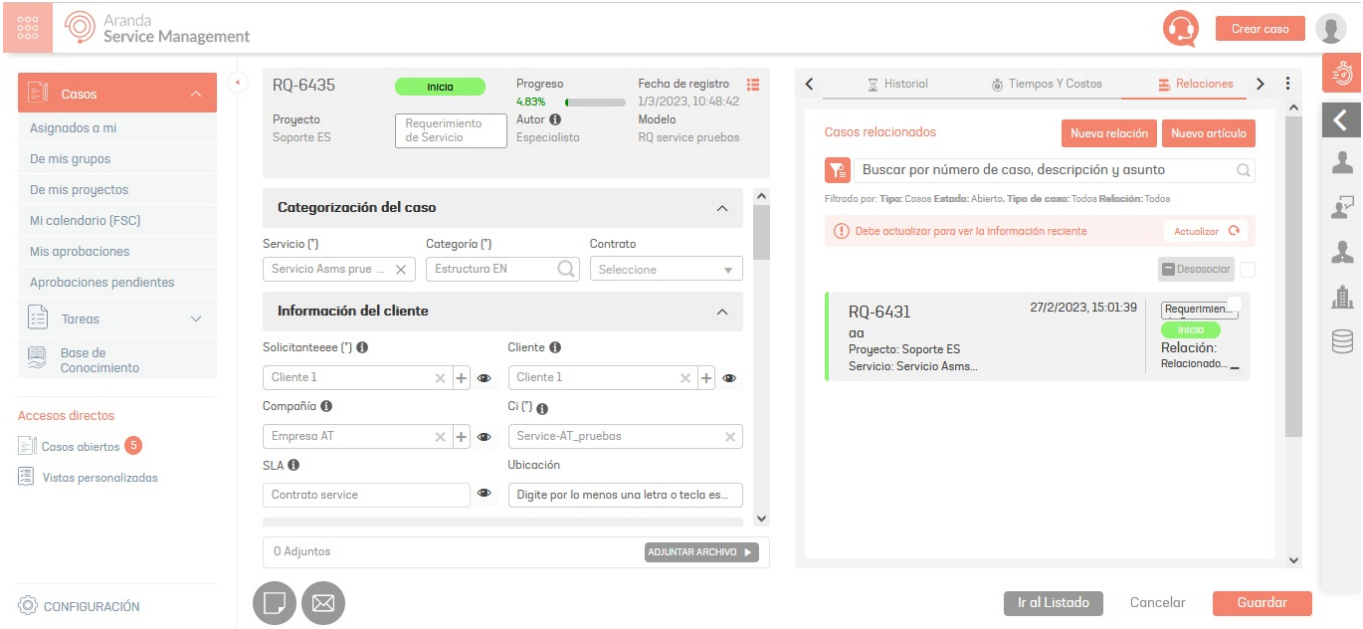
Para remover filtros aplicados a columnas na tabela de resultados de Ativo, clique no ícone Limpar filtros.



4. Na lista gerada, selecione um ou mais registros e clique no ícone Relacionar. Nas informações associadas ao caso, na guia Relacionamentos, você pode exibir o novo relacionamento definido.

📌 Nota: Lembre-se da seguinte condição ao relatar casos:

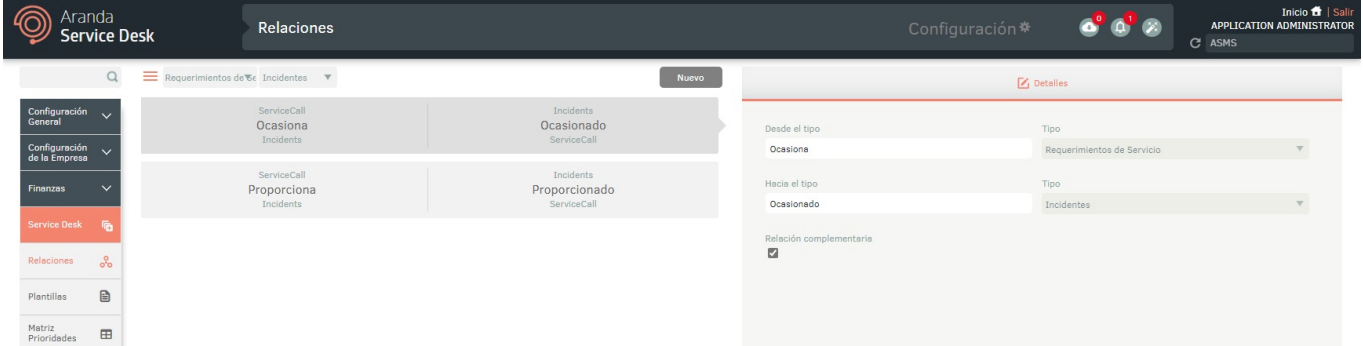
- Se o caso tiver um serviço típico associado a ele Externo, ao criar uma relação e exibir os tipos de relação, NÃO As relações complementares serão listadas.



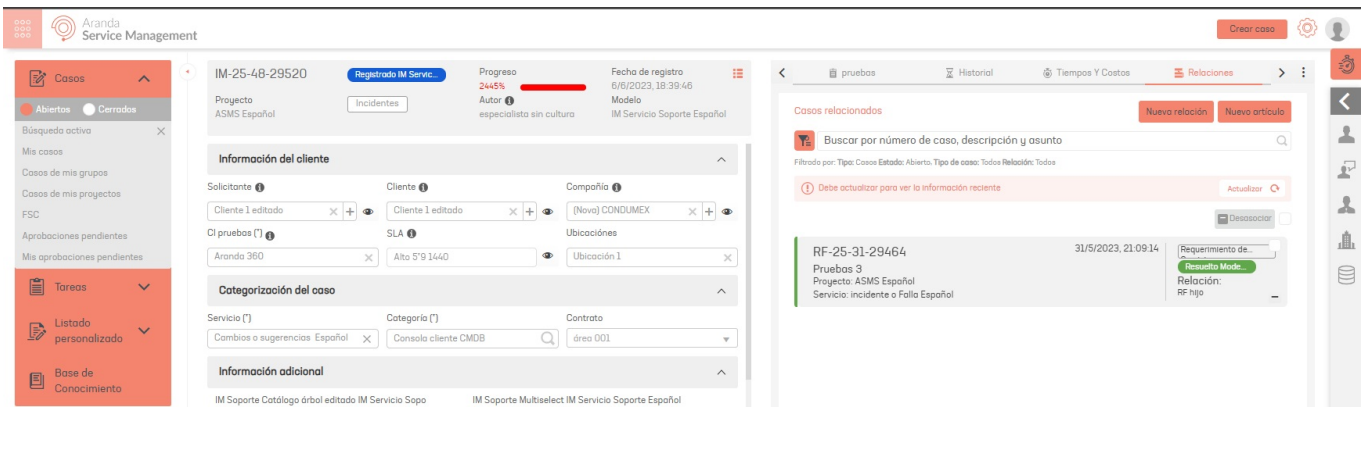
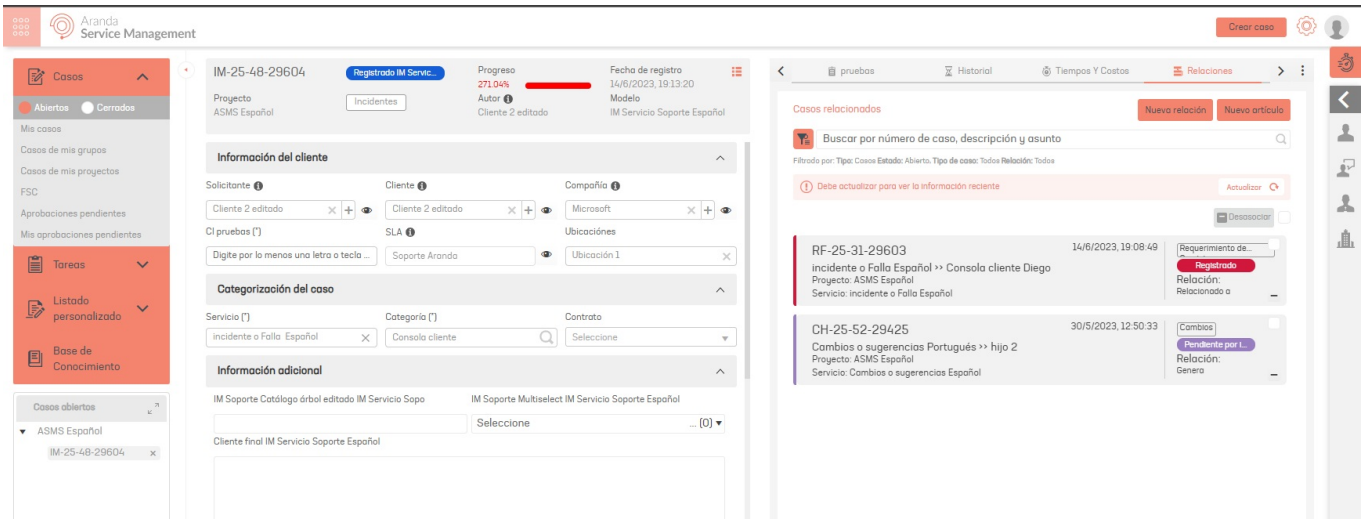
Visualize relacionamentos

Ao visualizar os relacionamentos do caso, deve-se levar em consideração que os rótulos exibidos nos cartões do detalhe do caso ou na visualização do tipo árvore, corresponderão aos relacionamentos definidos de acordo com a criação no console de administração. Exemplo:

- Tipo de relacionamento na administração de Requisitos de Serviço a Incidentes.



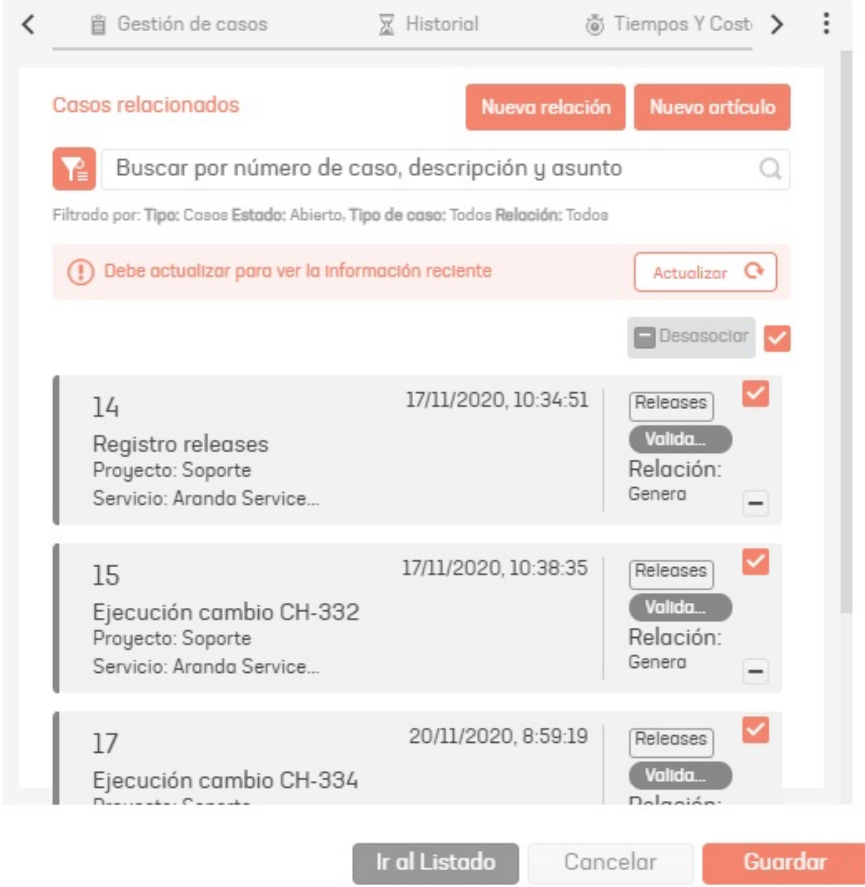
- Al crear una relación en consola especialista desde el tipo de caso Requerimientos de servicio hacia Incidentes, en la lista de casos relacionados o la visualización tipo árbol se visualizará la etiqueta de la siguiente manera:
 - Si se visualiza desde el tipo de caso Requerimientos de servicio, se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



Nota: Na visualização do tipo árvore, o cartão não rotulado corresponde ao caso em que a visualização de relacionamento é executada.

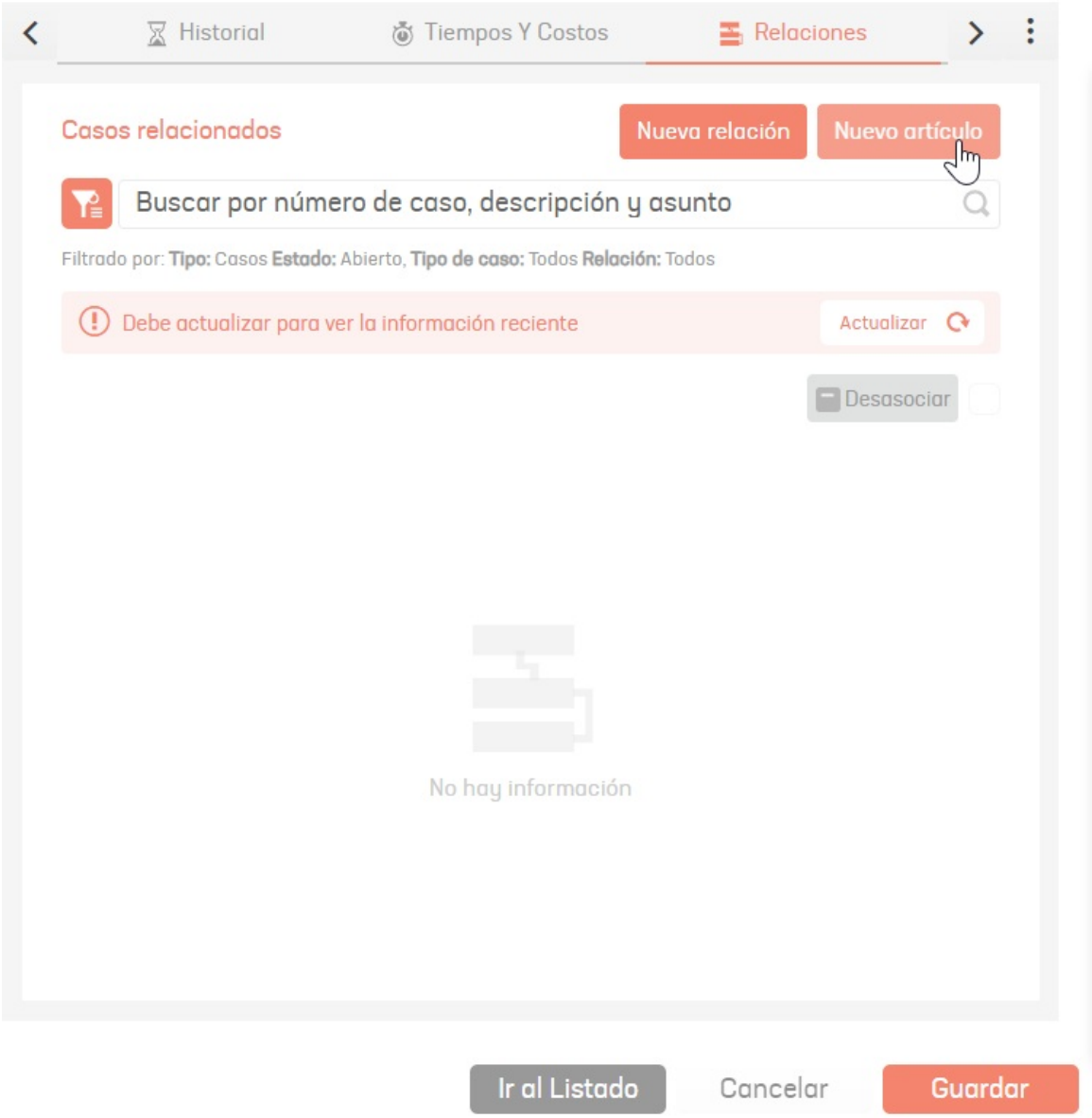
Desfazer Relação

Se você quiser desfazer o relacionamento, clique no ícone de desassociar. Você pode desfazer várias relações marcando a caixa de seleção global e clicando no botão Desanexar.



Criar artigos

1. Para criar um artigo, acesse o site do Especialista em ASMS. Edite um caso para entrar na visão geral e detalhado dele. Em seguida, selecione o ícone Relações e clique em Novo artigo.



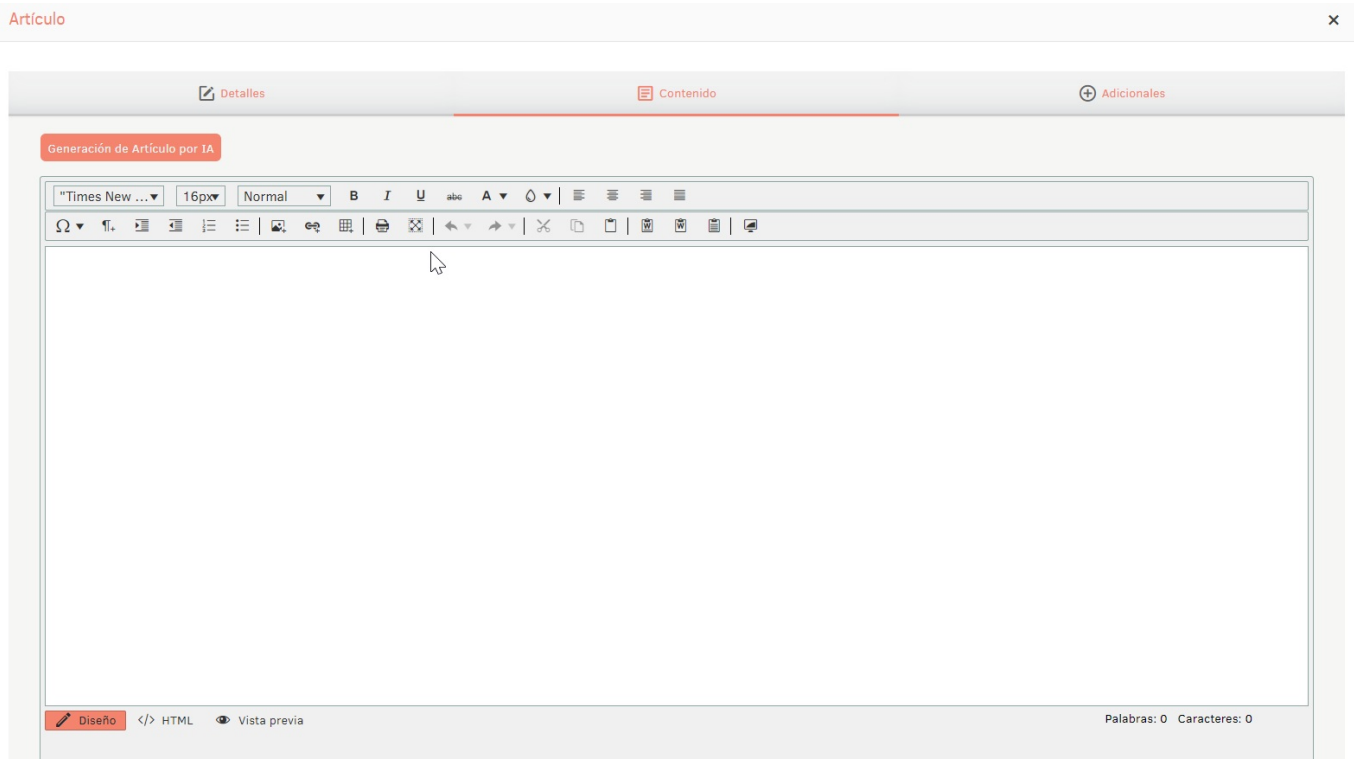
2. Seleccione o tipo de relação.



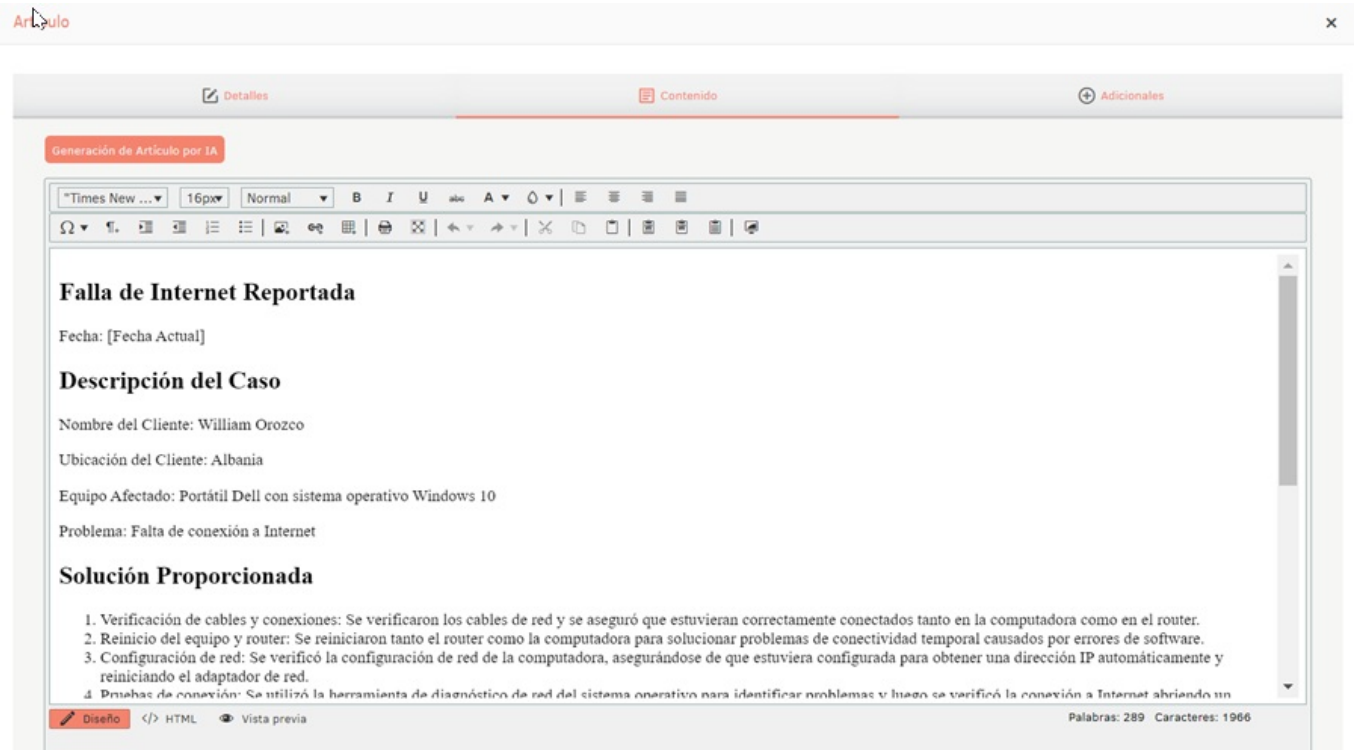
3. No Detalhes, preencha as informações necessárias para a criação do artigo.

Campo	Descrição
Título:	Digite o título do artigo.
Descrição:	Insira uma descrição do item
Identificador:	Digite uma palavra que permita identificar o tipo de conteúdo
Cara	Tipos de visualização
Estados	Ver Estados
Razão:	Razão para o estado inicial.
Grupo De especialistas:	Escolha um grupo de especialistas. Ver Grupos de Especialistas Criptografia
Especialista:	Selecione a pessoa responsável pelo item. Ver especialistas
Público	Marque a caixa se quiser que o artigo fique visível no console do usuário.
Classe:	Interno (você cria as informações no artigo) ou Externo (o conteúdo do seu artigo se refere inteiramente a um site; neste caso, no campo vazio, digite a URL que deseja referenciar. Exemplo: https://dominio/ruta).
Keywords:	Palavras que permitem que você encontre o item rapidamente ao pesquisar.

4. No Conteúdo, se o item for do tipo interno, ferramentas para design e Edição de textos e imagens. Se for um artigo de Externo O campo para inserir o link será exibido.



5. Também é possível gerar o conteúdo do artigo usando inteligência artificial por meio do Geração de artigos por IA. Para exibir este botão, você deve ter a ação configurada “Geração automática de artigos” no administração. Ver [Configurações de IA](#) para mais detalhes. O artigo será construído com base na descrição e solução do caso em edição.

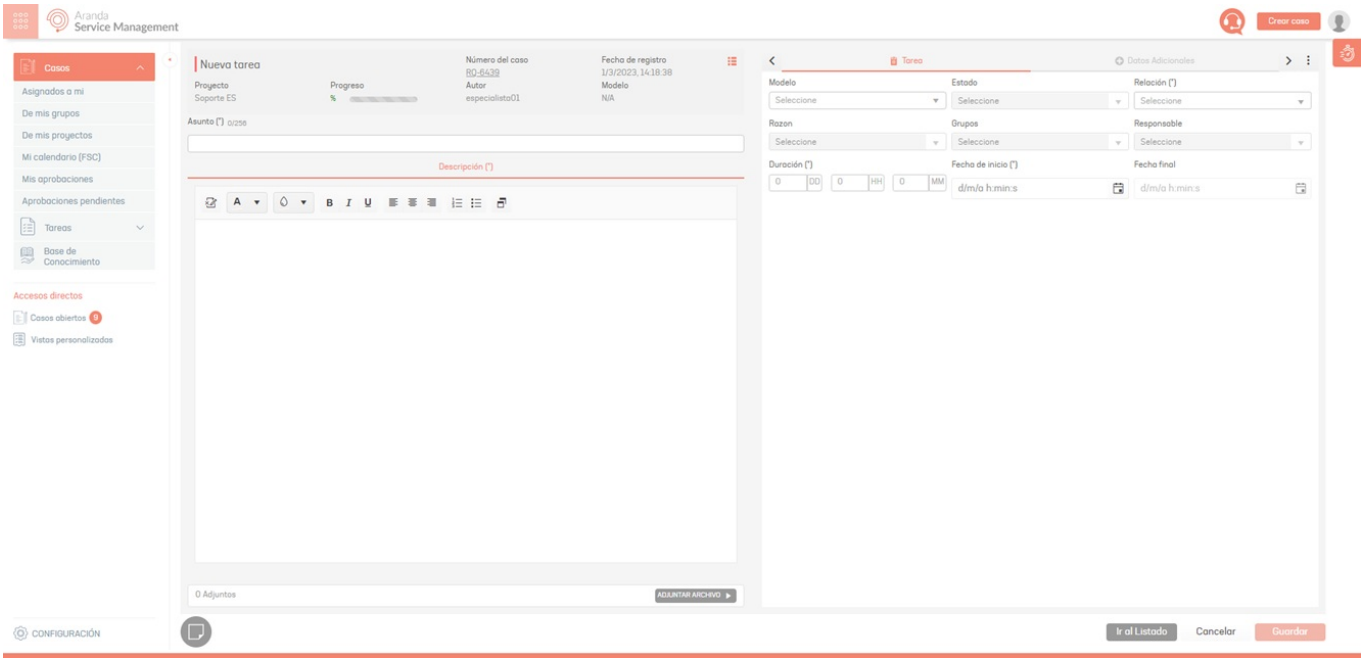


5. Depois de configurar as informações básicas do item, clique em Salvar para confirmar as alterações feitas.

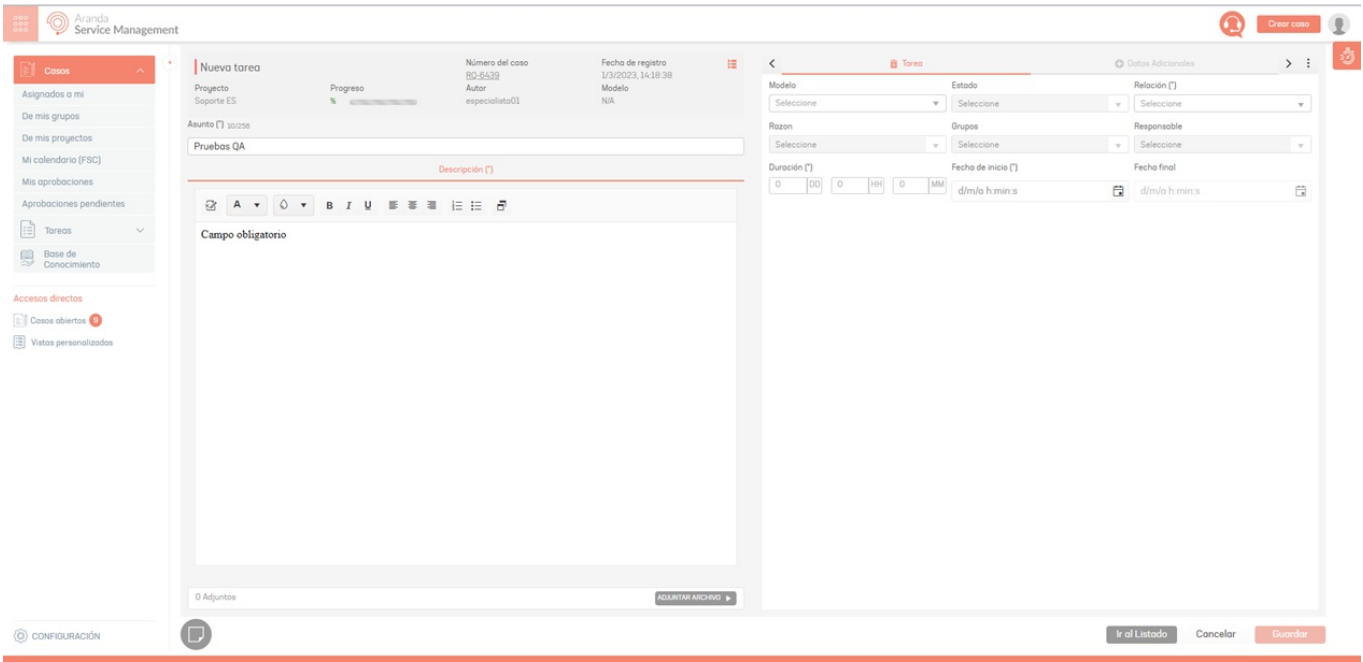
A guia Tarefas Exibe as tarefas criadas automaticamente para o gerenciamento de casos com base na configuração feita no Admin Console. Você também pode adicionar tarefas manualmente, para isso, clique no botão Nova tarefa.



O novo formulário de criação de tarefas aparecerá. Uma vez que as informações tenham sido inseridas nas guias Tarefa e Dados adicionais clique Salvar.



A tarefa estará em modo de edição e você poderá modificar as informações nos formulários exibidos em cada guia do lado direito da tela.

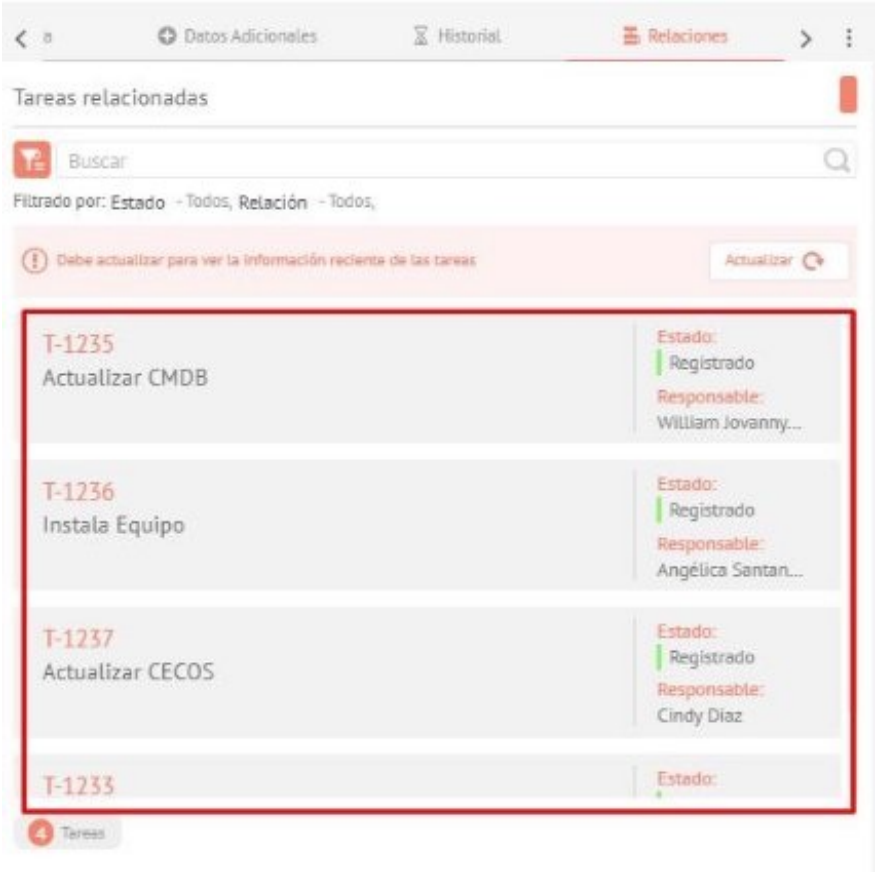


📌 Anotações:

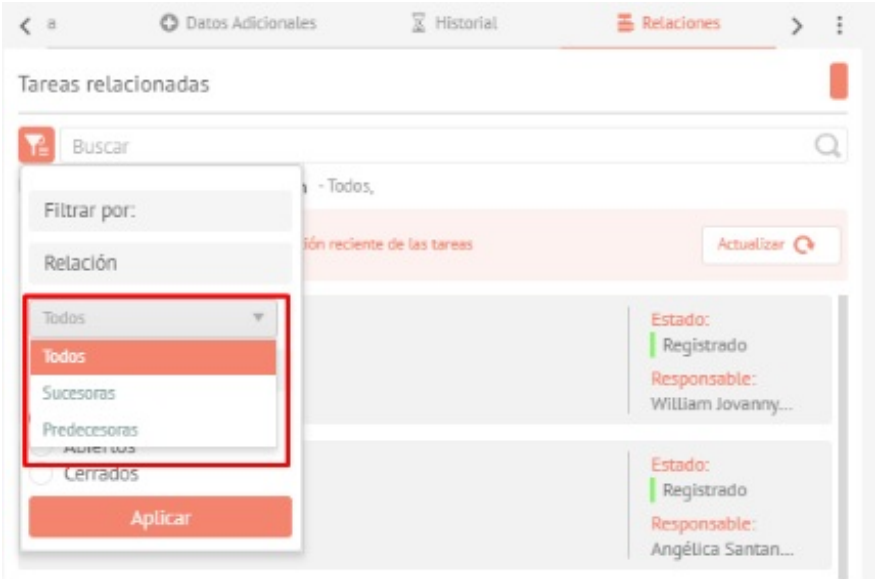
1. Ao criar ou editar uma tarefa, a data de início, você deve levar em consideração o fuso horário do especialista que a registra. Assim, se o computador no qual você criou a tarefa não corresponder ao fuso horário do especialista ao salvar a data inicial, ela será salva com o fuso horário do especialista, mesmo que a hora do computador seja exibida no console.
2. Os campos de duração e data de início só serão editáveis na criação e no status inicial da tarefa.
3. O campo de data de término é calculado de acordo com o fuso horário do calendário atribuído ao caso, permitindo que esse campo seja exibido em uma data e hora não úteis.
4. Se no ASMSAdministrator O Recalcular datas de tareas sucesoras Para o modelo de tarefa, quando você fecha uma tarefa predecessora, a data de início da tarefa sucessora será ajustada automaticamente para a data de término real da tarefa predecessora. [Ver modelo de tarefa](#). [: #important]

Exemplo: Se o calendário foi definido para o fuso horário -3 Brasília e uma tarefa é criada com um especialista em Bogotá, o calendário de Bogotá é executado duas horas depois.

A guia Relaciones Exibe as tarefas predecessoras e sucessoras com base no fluxo configurado no Admin Console.

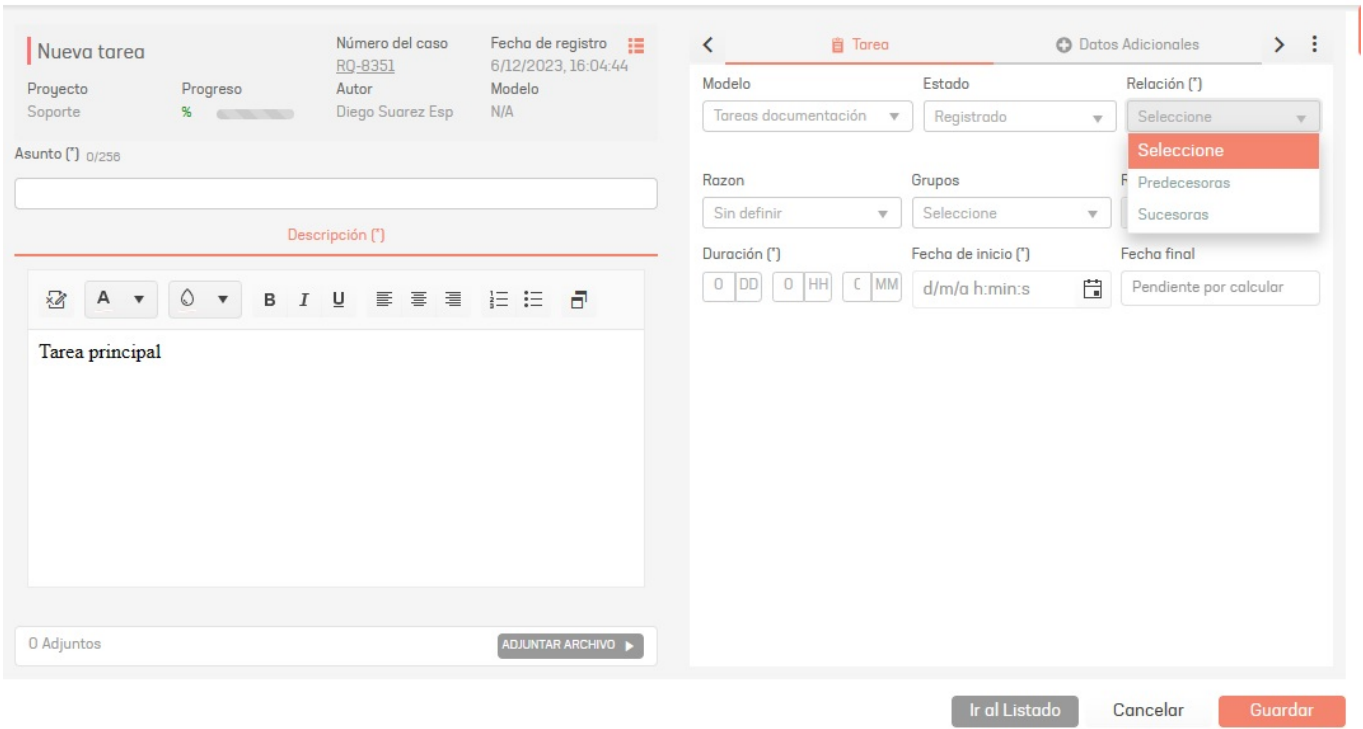


O ícone de filtro permite filtrar a lista por tarefas sucessoras, predecessoras, abertas e fechadas.



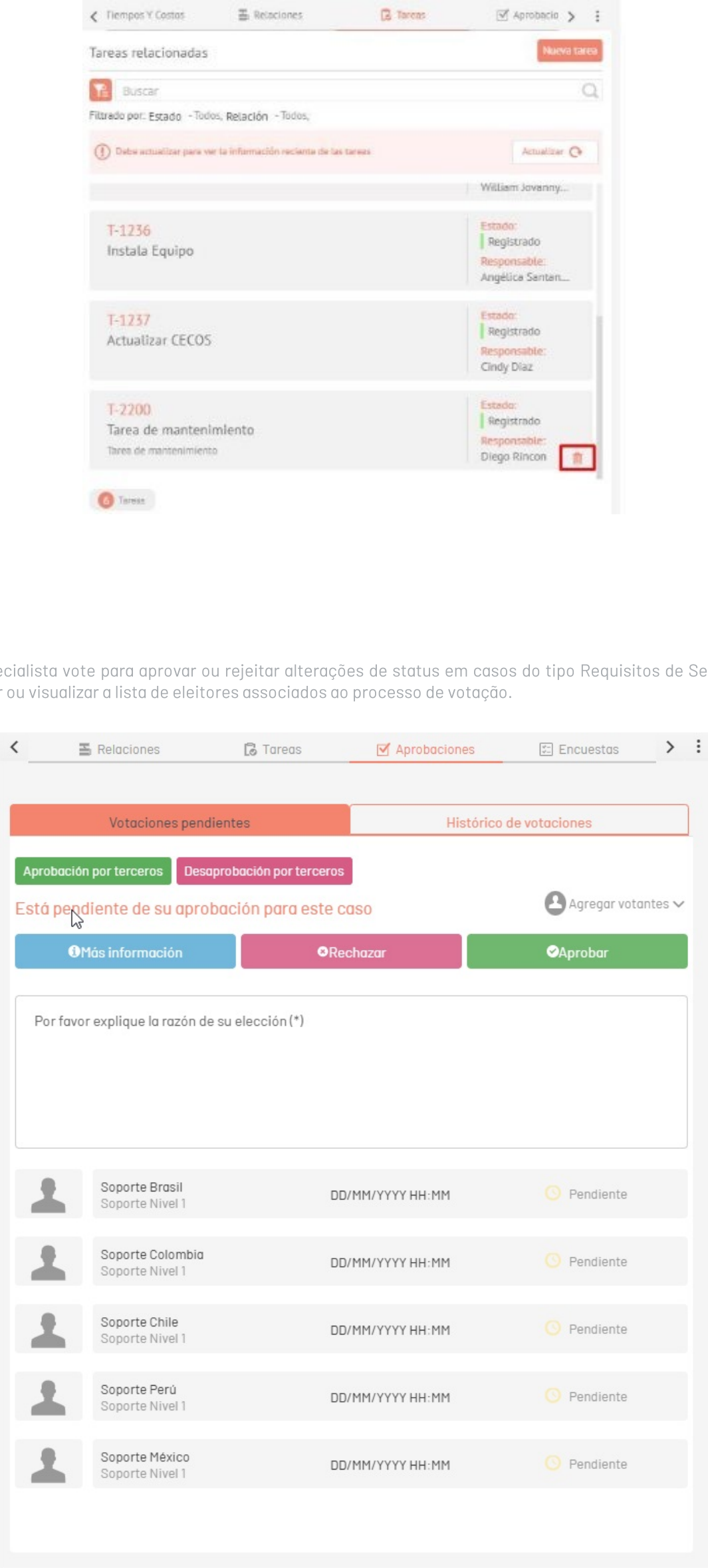
É possível criar tarefas relacionadas e definir durante a criação da tarefa, se serão sucessoras ou predecessoras.

1. Abra uma tarefa existente no caso. 2. Acima dos três pontos no canto superior direito, selecione a opção Relações. 3. Clique no botão Nova tarefa. 4. Quando você seleciona o modelo, os outros campos do formulário são desbloqueados e quando você expande o Relação, você pode selecionar entre as opções de sucessor ou predecessor.



No Tareas, na edição de caso, você pode excluir tarefas clicando no ícone.

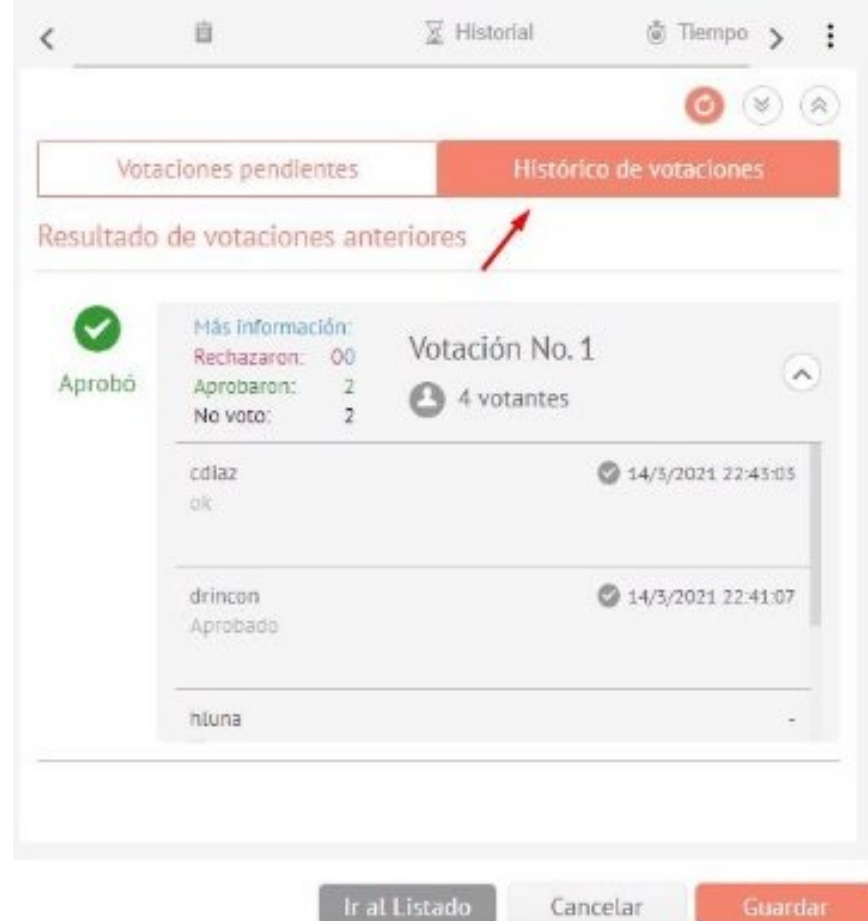
📌 Nota: Só é possível excluir tarefas que foram criadas manualmente e estão em um estado inicial.



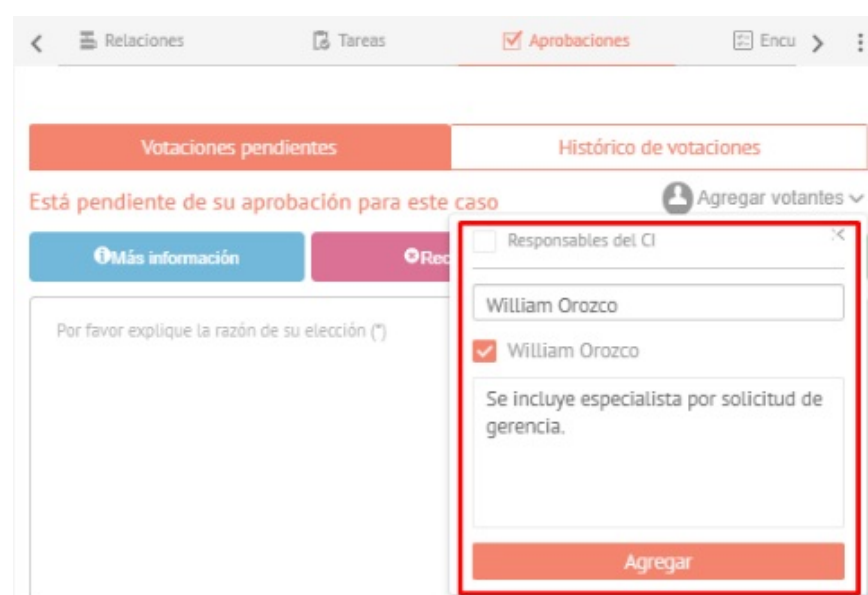
Aprovações

1. Aprovações

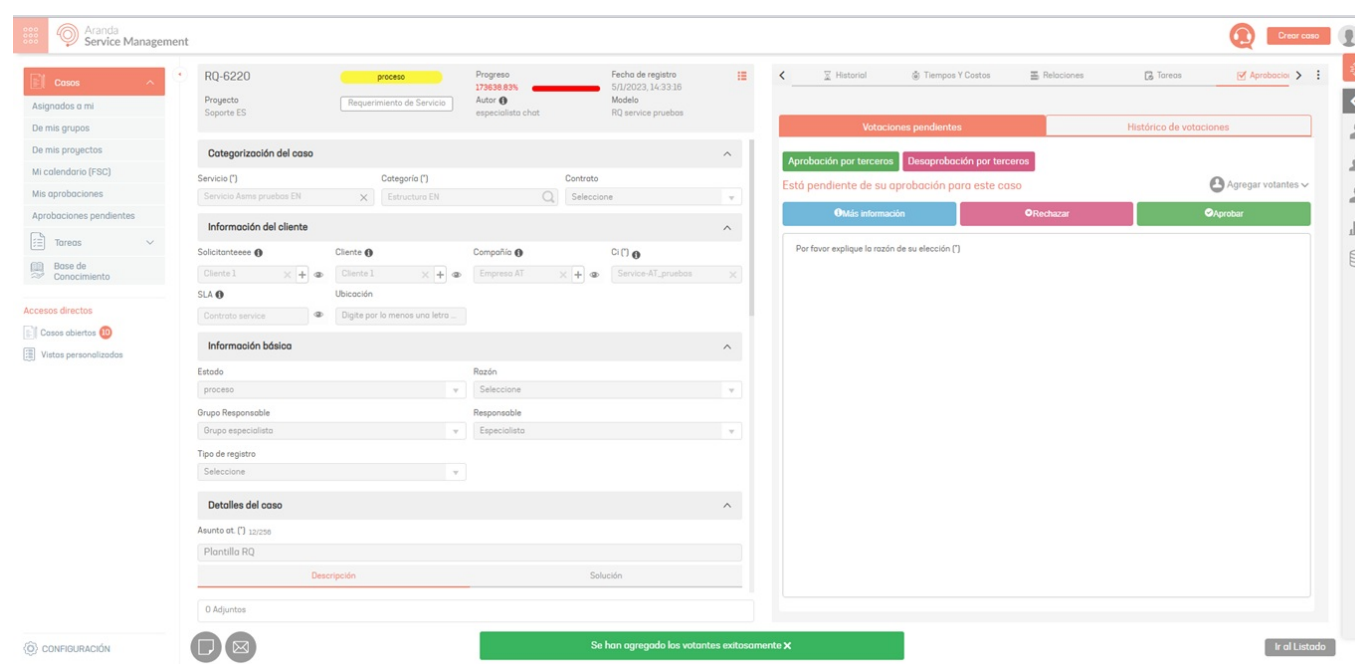
A guia Aprovações permite que o especialista vote para aprovar ou rejeitar alterações de status em casos do tipo Requisitos de Serviço, Alterações e Liberações, na aba Aprovações Pendentes é possível votar ou visualizar a lista de eleitores associados ao processo de votação.



Durante o processo de votação, é possível adicionar especialistas manualmente para participar da votação. Para isso, na caixa de pesquisa, digite o nome do especialista, preencha a justificativa (que será registrada como anotação ao caso) e clique em Adicionar.

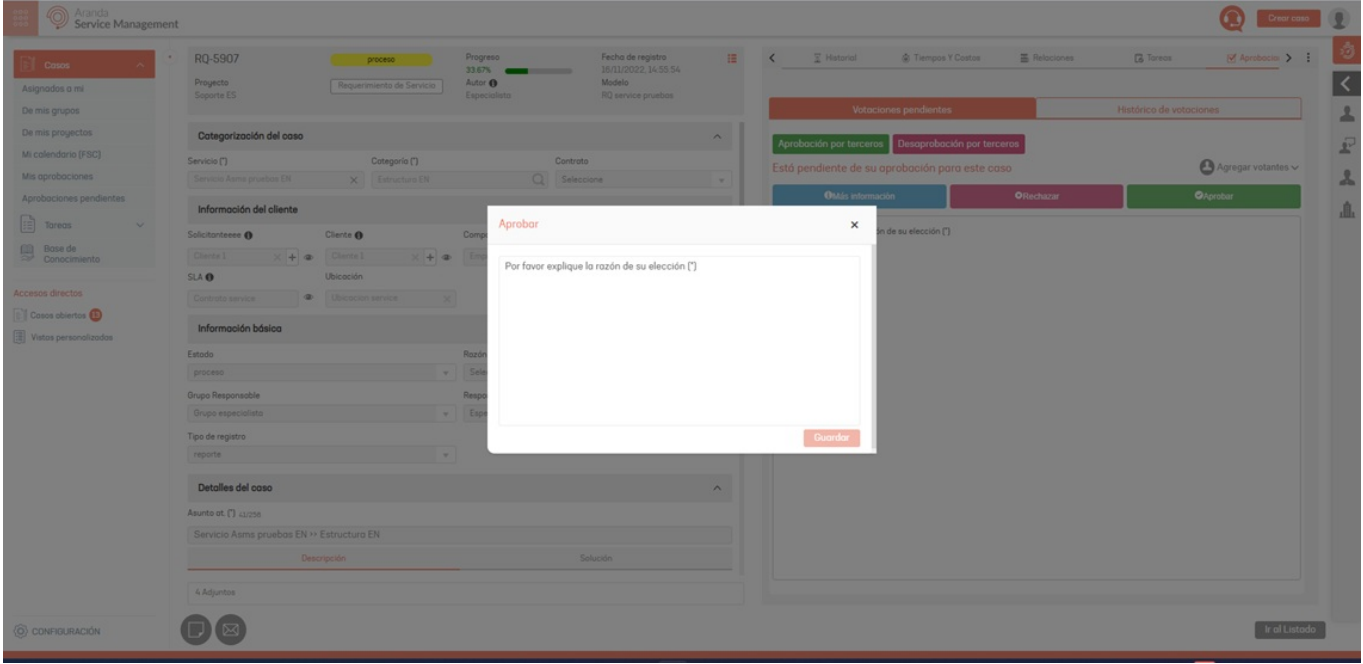


Se você marcar o Gerentes de CI, ao fazer a busca, serão mostrados apenas os especialistas responsáveis pelos CIs associados ou relacionados ao caso. Uma mensagem de confirmação será exibida na parte inferior do console.



Aprovações de terceiros

Um especialista que não seja do grupo votante pode aprovar ou reprovar um caso, se atribuído o papel Aprovação de terceiros no Admin Console.

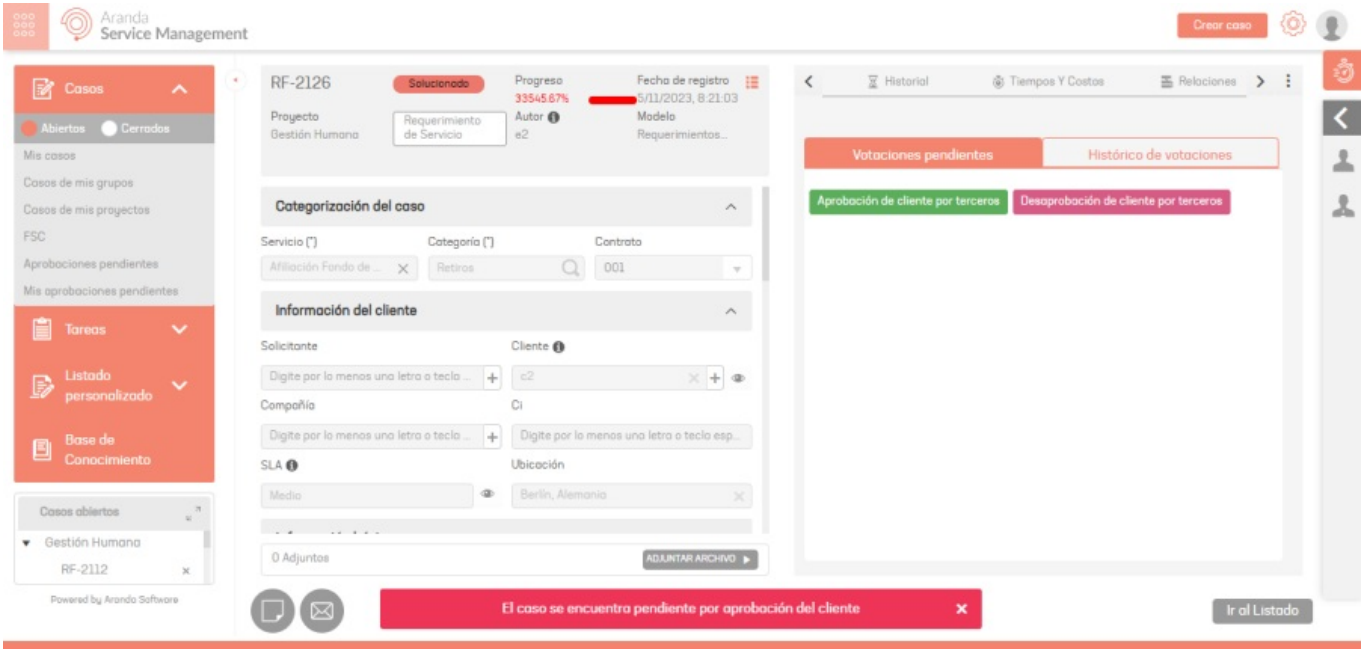


Nota: Ao executar a votação, o caso será automaticamente aprovado/rejeitado, independentemente do número e/ou porcentagem de eleitores configurados no processo de aprovação. Uma vez aplicado o voto, você poderá visualizar o usuário, o nome do terceiro e a justificativa de cada um dos especialistas necessários para aprovar ou rejeitar o caso.

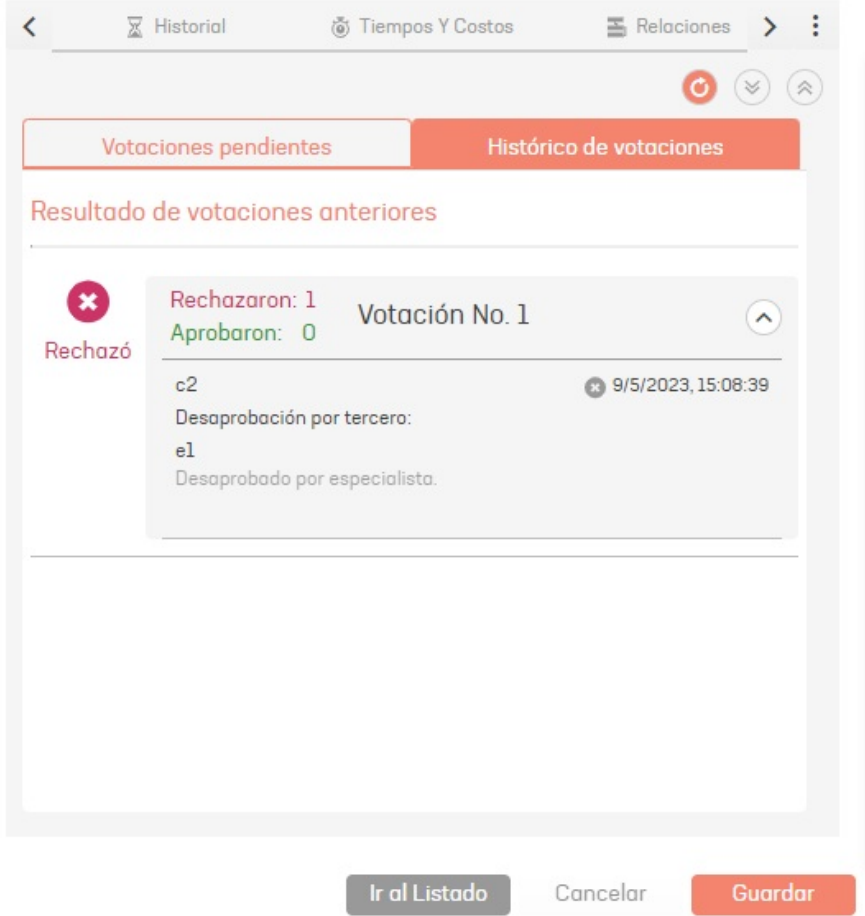


Aprovação de clientes terceirizados

Quando um caso está em estado de aprovação pelo cliente e o cliente ainda não respondeu à pesquisa ou aprovação necessária, o especialista com a função de Aprovação de Terceiros do Cliente poderá votar em nome do cliente no console correspondente.

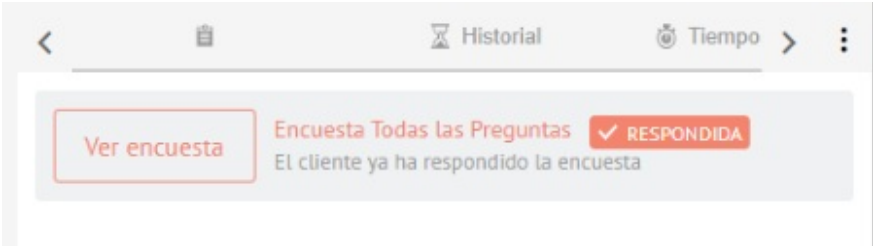


Ao executar a votação, o caso será automaticamente aprovado ou rejeitado. Uma vez aplicada a votação, o O usuário poderá ver no histórico de votação o nome do terceiro e a justificativa correspondente.



Levantamento

Depois que o cliente concluir a pesquisa de satisfação do caso, ele poderá visualizar as respostas da pesquisa clicando no botão Veja a pesquisa. Caso a pesquisa não tenha sido concluída, será exibida uma mensagem informando que não há informações.



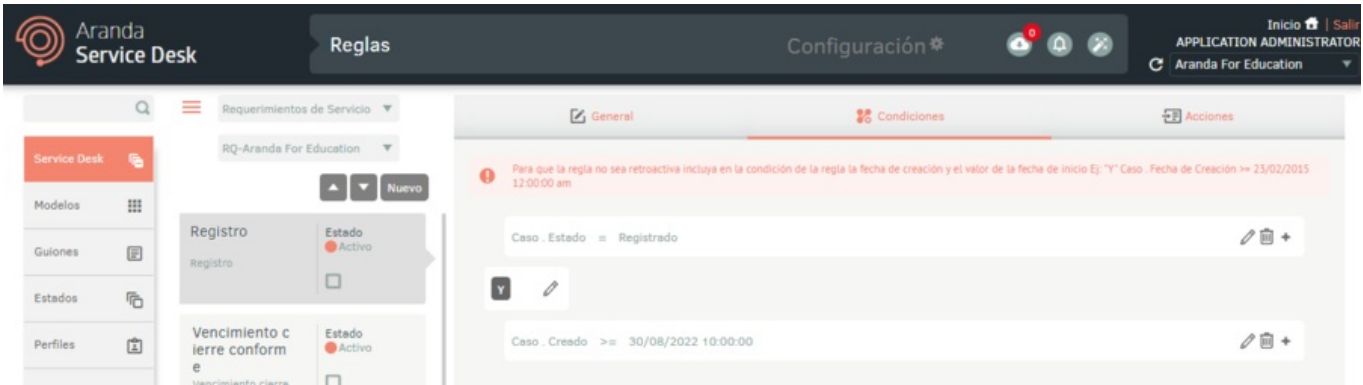
Adicionar notas e alterar status por e-mail

Pré-condições

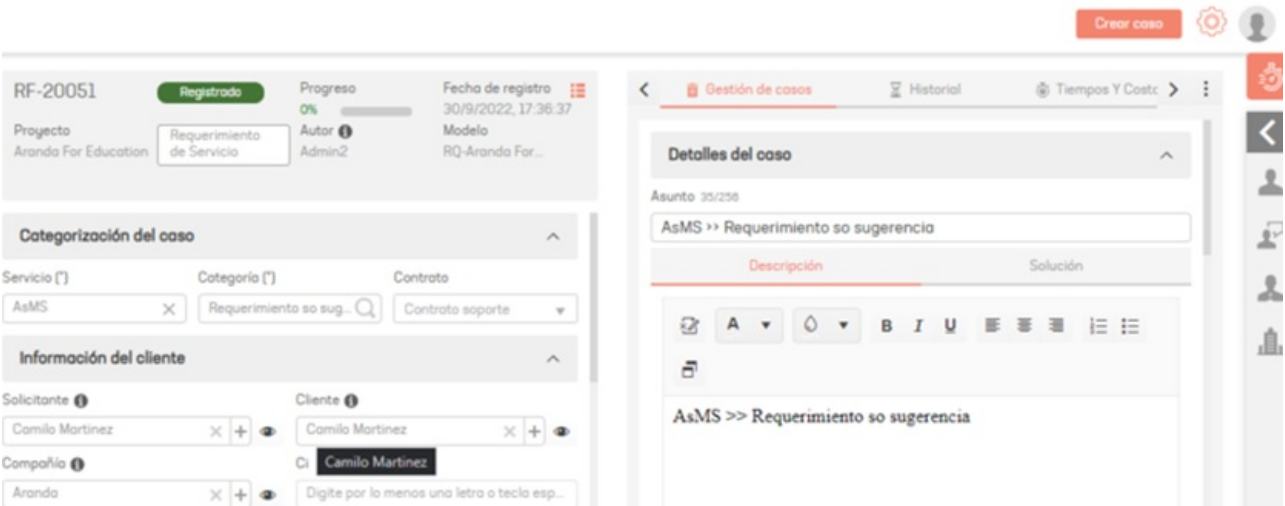
- Configure a seção Servidores de entrada na página administração. [Exibir configurações de e-mail](#)
- Configure as regras de notificação por e-mail. [Ver Regras](#)

Adicionar notas por e-mail

Essa funcionalidade permite adicionar notas ao caso respondendo aos e-mails de notificação gerados pelas diferentes regras que você configurou. O exemplo a seguir configura uma regra que notifica o cliente por e-mail quando um caso é postado.



Registre um caso de um dos consoles para gerar o e-mail de notificação.

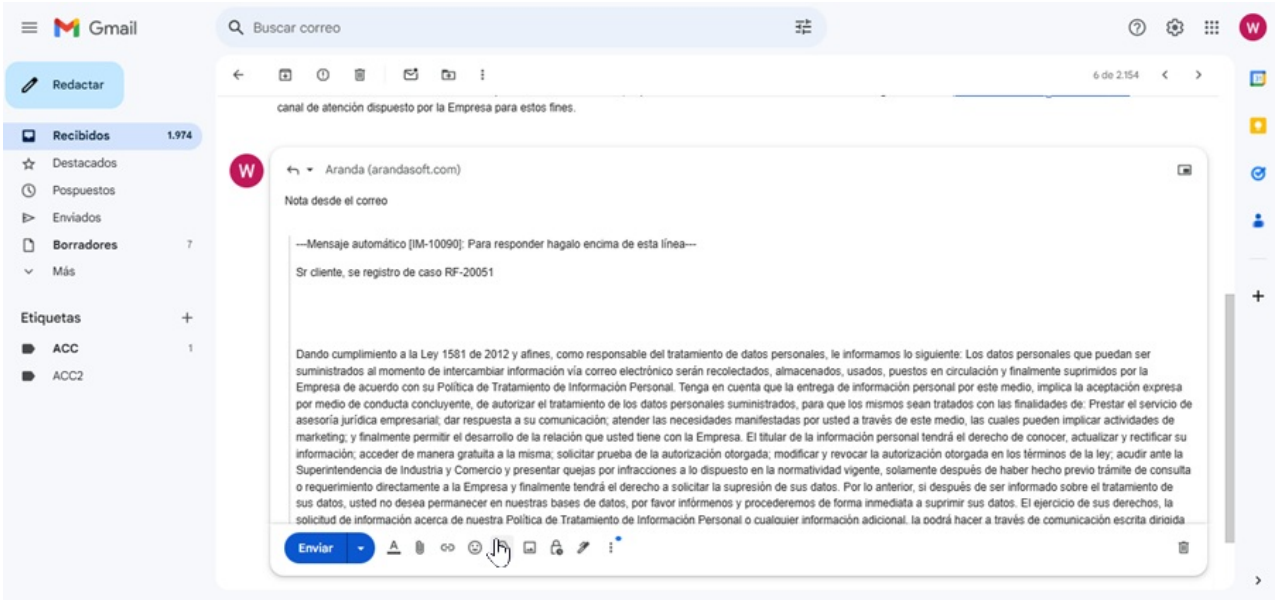


Quando o e-mail chegar na caixa de entrada do cliente, a mensagem enviada será exibida junto com a seguinte linha na parte superior:

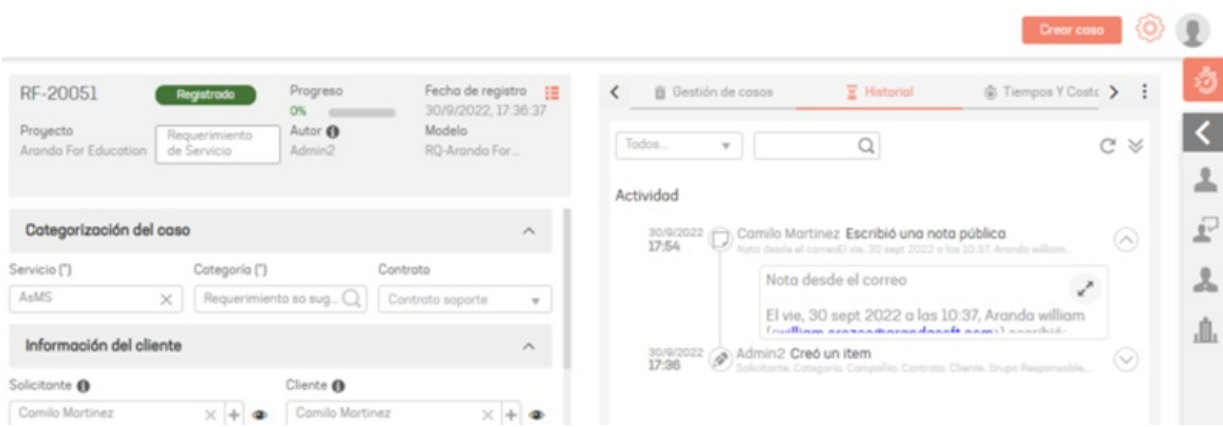
—Mensagem automática [IM-XXX]: Para responder, faça-o nesta linha—

⚠ Nota: Ao responder, certifique-se de escrever a mensagem diretamente sobre a linha anterior. Qualquer texto adicionado acima dessa linha será registrado como uma nota no caso. Evite modificá-lo, pois qualquer alteração pode impedir que o e-mail seja processado e a nota seja adicionada ao caso.

Envie a resposta para a conta de e-mail configurada para receber essas informações.



Quando o e-mail chegar à conta receptora, o Serviço de Trabalhadores da Aranda se encarregará de processar a mensagem e incluir a nota pública do caso.



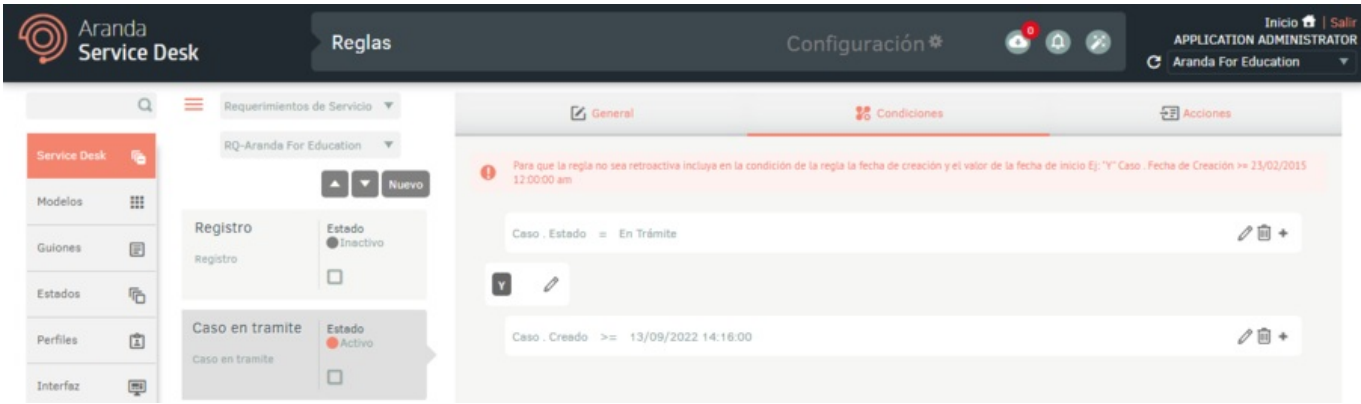
⚠ Nota: A primeira resposta, ou qualquer resposta ao e-mail de notificação inicial, é armazenada corretamente nas notas de caso. No entanto, as respostas subsequentes dentro da mesma cadeia de e-mail não são registradas nas notas do caso.

Mudança de status por correio Essa funcionalidade permite que os especialistas alterem o status do casos respondendo a e-mails de notificação gerados pelas regras que estão configurados.

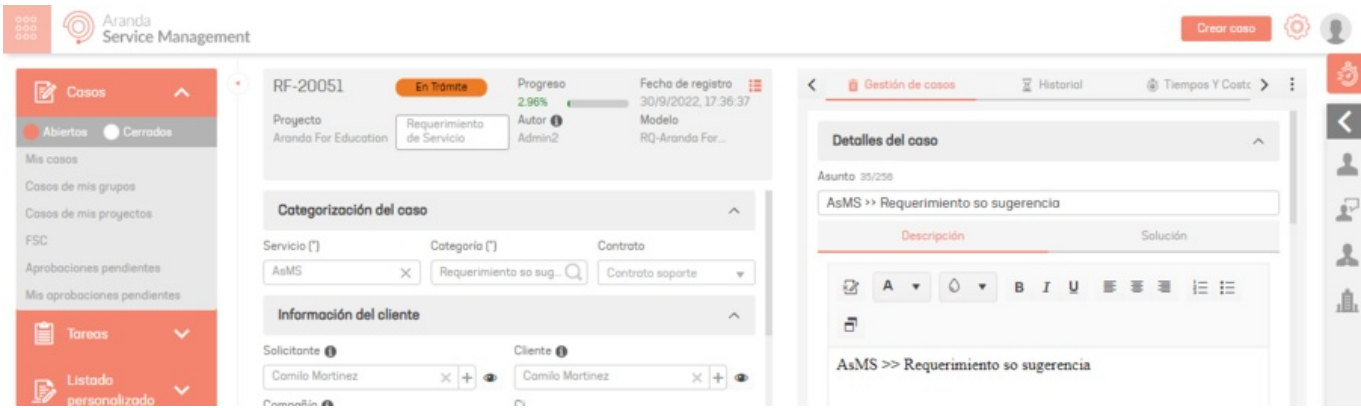
Nota:

- Só é possível mudar para estados, com comportamento Resolvido e/ou Revisão.
- O especialista que responde ao e-mail deve estar associado a um grupo de especialistas e ter permissões para editar casos.

O exemplo a seguir configura uma regra que notifica o especialista quando o caso está em um estado anterior ao estado com Comportamento “fixo”.

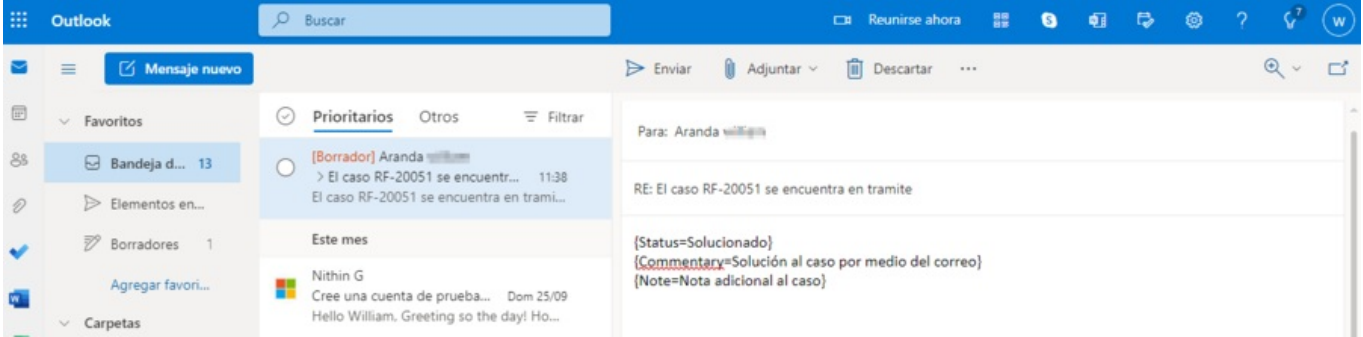


Registre um caso e traga-o para o estado configurado na regra.



Assim que as informações chegarem na caixa de entrada do especialista, a resposta à conta de e-mail configurada para receber essas mensagens, com a seguinte estrutura:

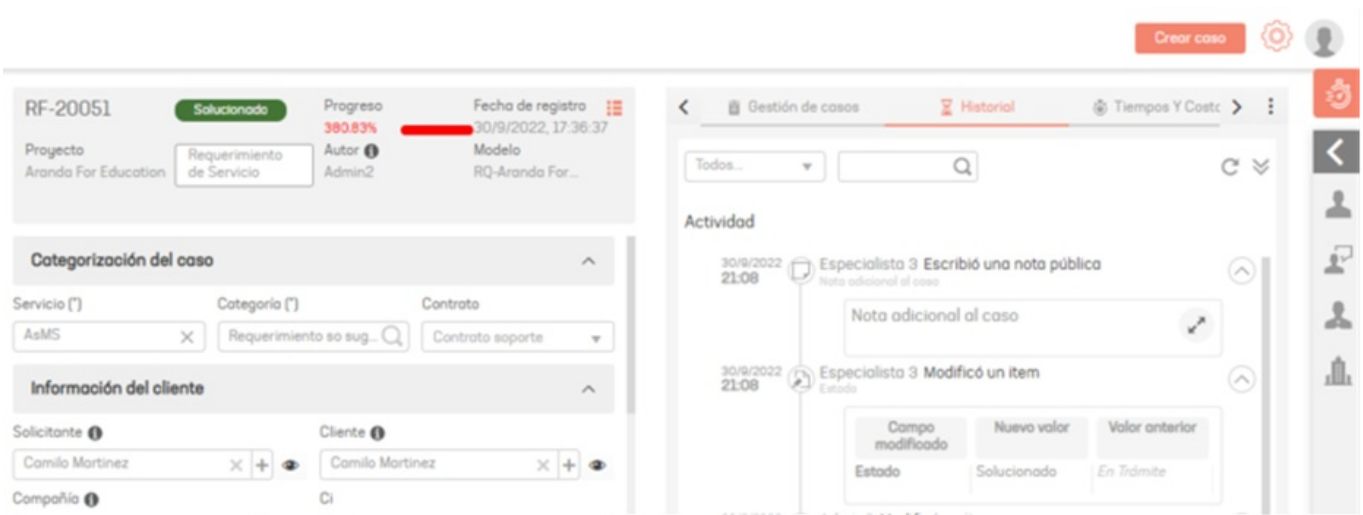
{Status=“Status com comportamento corrigido”}
{commentary=“Comentário da solução”}
{note=“Nota adicional ao caso”}



Observações:

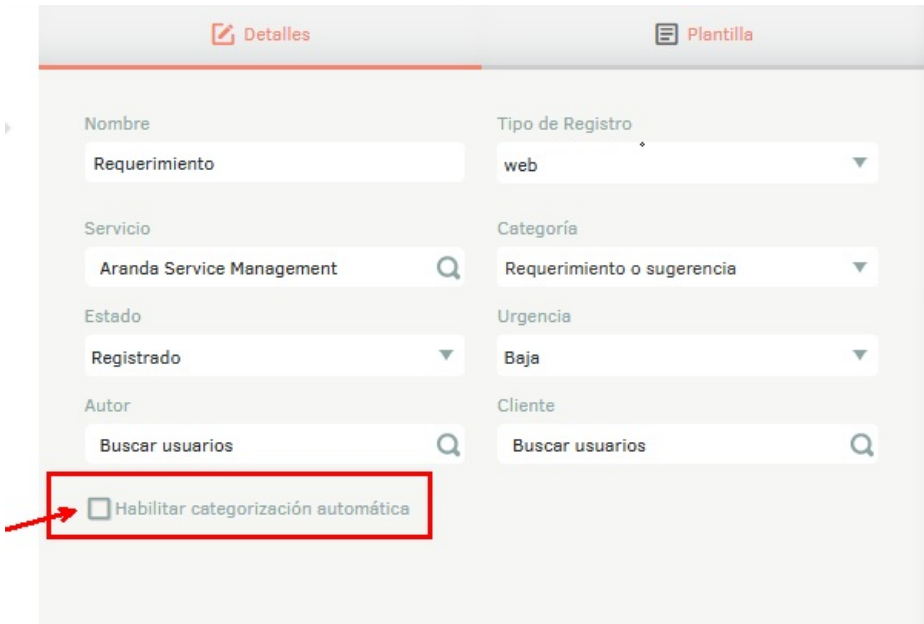
- Se houver texto fora da estrutura, essas informações serão adicionadas como uma observação adicional ao caso.
- Você não precisa enviar a seção {Note=}.
- Se o status concluído for inválido, o status não será alterado e uma nota particular será adicionada ao caso relatando o erro.
- Se o comentário da solução estiver vazio ou não for enviado dentro da estrutura, ele não alterará o status do caso e uma observação privada será adicionada ao caso relatando o erro.
- Se o status preenchido não tiver o comportamento “Resolvido” e/ou “Revisar”, o status não será alterado e uma nota particular será adicionada ao caso informando sobre o erro.
- Se houver campos obrigatórios adicionais no status, ele não será alterado e uma observação privada será adicionada ao caso relatando o erro.
- Se o status preenchido não corresponder ao fluxo configurado, o status não será alterado e uma nota privada será adicionada ao caso relatando o erro.

Quando o e-mail chegar à conta receptora, o Serviço de Trabalhadores da Aranda se encarregará de processar a mensagem e fazer as alterações correspondentes.

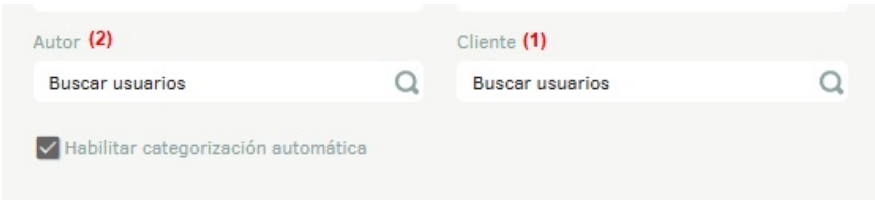


##Categorización Automático

A funcionalidade de categorização automática no Case Creator fornece aos usuários a capacidade de criar casos e categorizá-los com base em modelos e ações de IA IA configurado no Admin Console. [Consulte a configuração do CA](#)



📌 Nota: Ao criar e categorizar casos por e-mail, o console tentará obter o usuário do e-mail do remetente. Caso isso não exista, será feita uma tentativa de obter o usuário do campo cliente (1) da configuração do modelo. Caso o campo cliente não esteja configurado, ele buscará obter o usuário do campo autor (2). Se não houver informações em nenhum desses campos, o caso será criado com as configurações padrão sem ser categorizado.

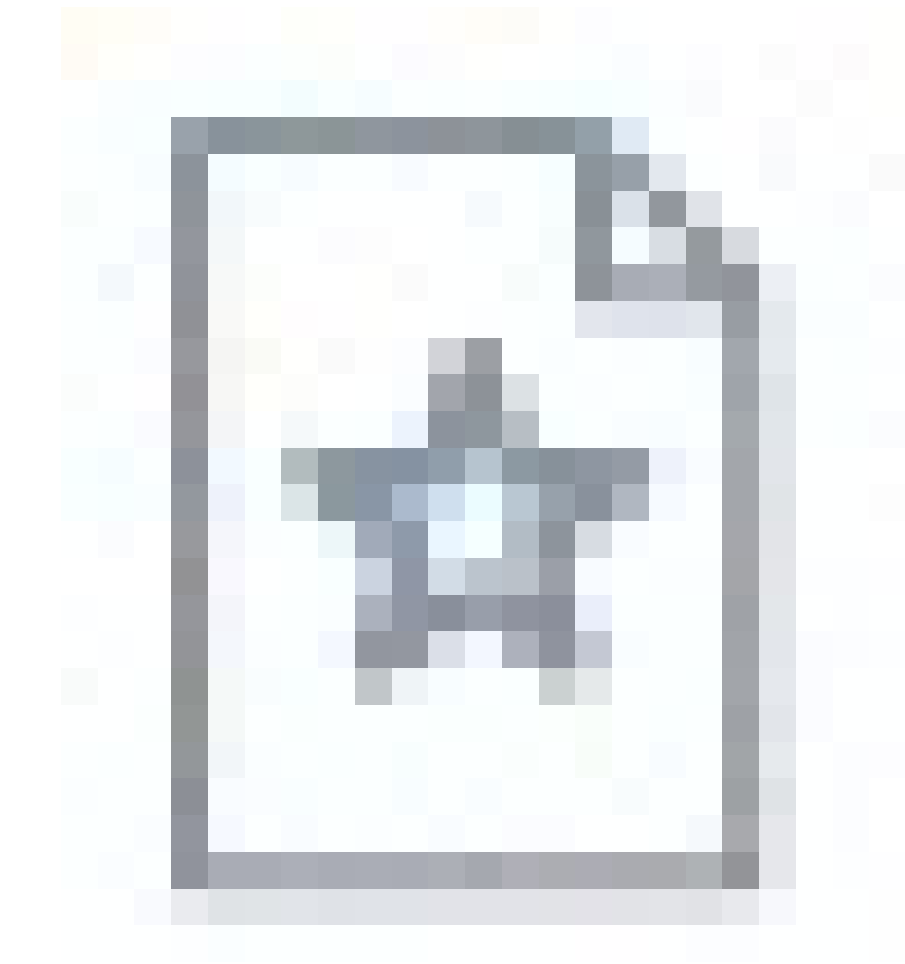


Atalhos

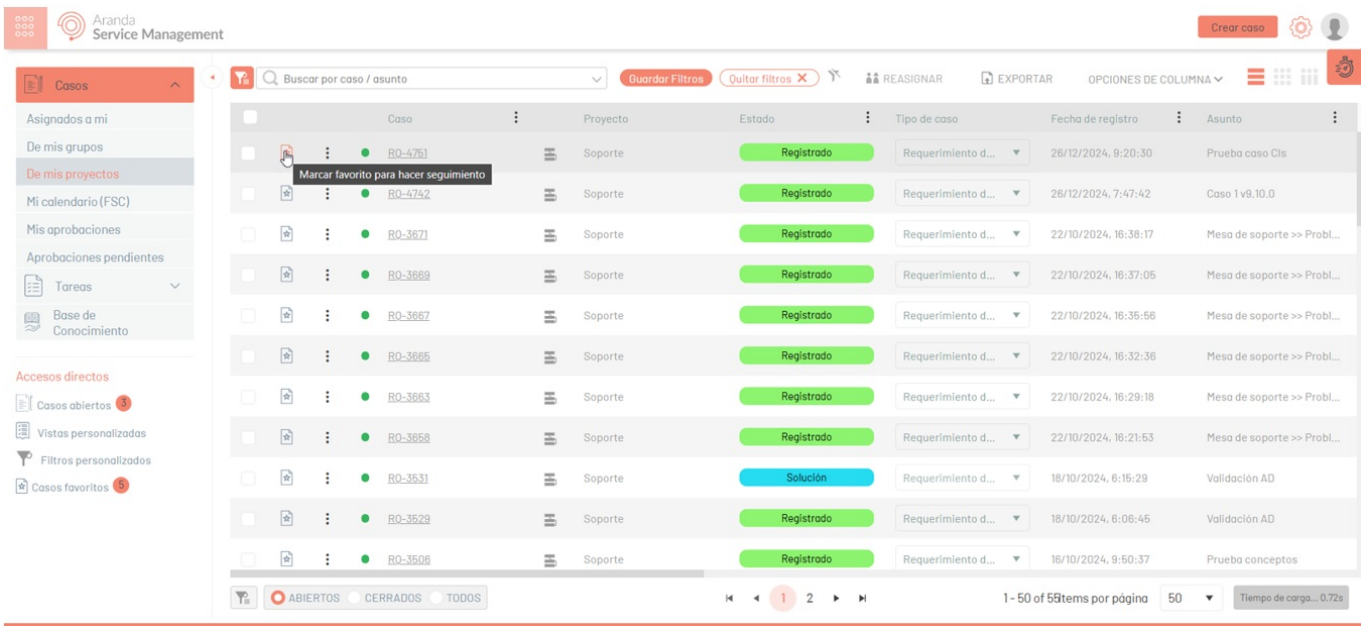
Casos favoritos

Casos favoritos

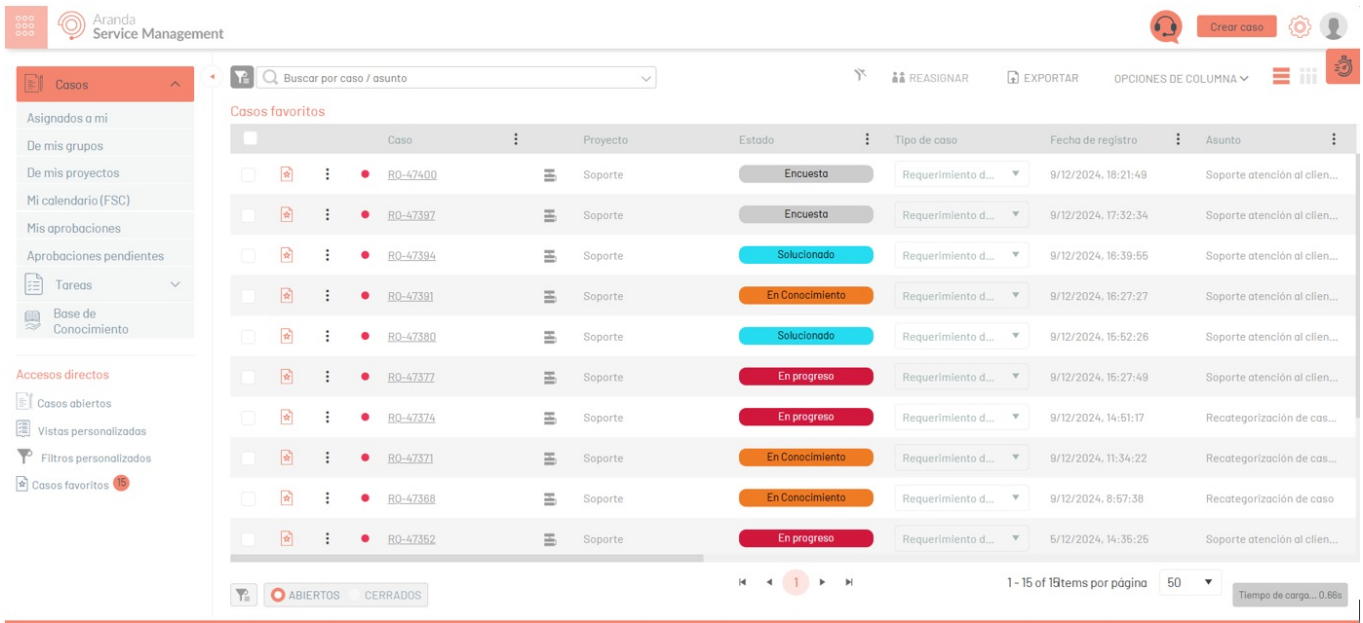
1. Para marcar um caso como Favorito, faça login no ASMS Specialist Console, na seção Casos do menu principal, selecione uma opção associada aos casos (Atribuído a mim, Dos meus Grupos, dos meus Projetos) e na visualização de informações você poderá visualizar a lista de casos criados.
2. Identifique o caso que deseja marcar como favorito e clique no respectivo ícone



. O ícone mudará de cor, indicando que o caso foi adicionado à lista de favoritos.



1. Na seção Atalhos do menu principal, selecione o ícone Casos favoritos. Na visualização de informações, você poderá visualizar a lista de casos favoritos agregados.
- A opção Casos favoritos no menu principal exibirá um contador indicando o número de casos favoritos adicionados.



Nota:

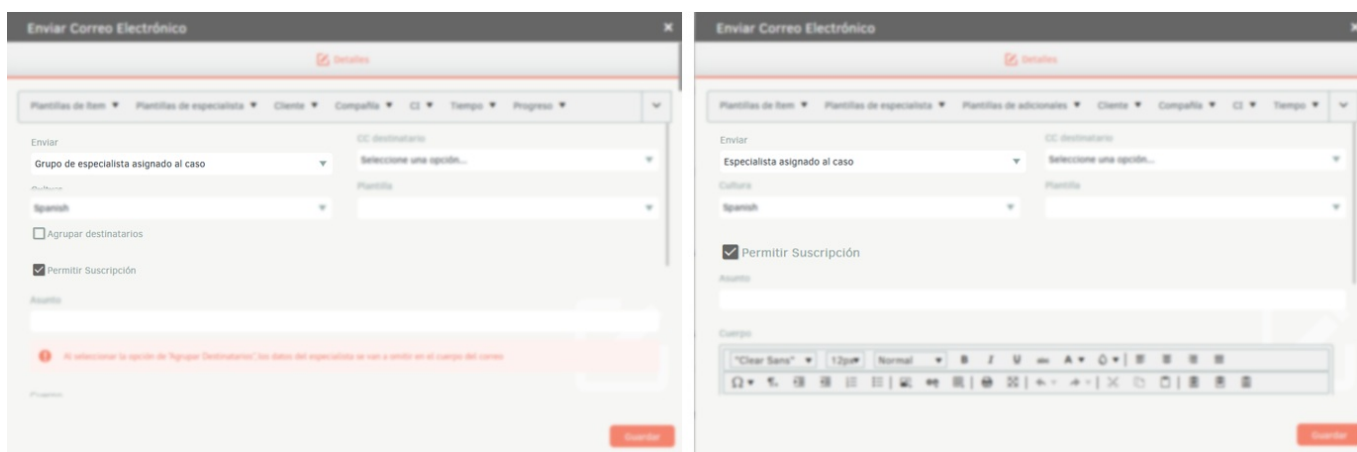
1. O usuário especialista poderá gerenciar o caso a partir da visão de Casos favoritos.
2. Assim que o caso for concluído, ele não estará mais visível na visualização Casos favoritos.
3. Você pode desmarcar um caso como favorito clicando no ícone correspondente. { : #important }

Notificar usuários com casos favoritos

Com esta opção, você pode configurar o envio de e-mails usando Réguas, para notificar os usuários que marcaram casos como favoritos, ao atender às configurações da regra.

1. Entre no console de administração do ASMS, na seção Service Desk do menu principal, selecione a opção Regras.
2. Configure as informações básicas da regra, defina as condições e nos tipos de ações, selecione a opção [Enviar e-mail](#).
3. No campo Enviar, na lista suspensa, selecione uma das opções disponíveis:

- Especialista designado para o caso
 - Grupo de especialistas designado para o caso
1. Ao selecionar uma das opções acima, você poderá exibir a caixa de seleção Permitir assinatura. Quando você marcar essa caixa de seleção, a regra incluirá usuários que têm o caso marcado como favorito para receber notificações por email.



Outras características

Gerenciamento rápido

O especialista em ASMS poderá acessar informações de clientes, empresas, cis e seus dados relacionados a qualquer momento. Este módulo permite uma gestão mais eficiente e integrada através da consulta de informação empresarial, criação ou edição de casos a partir de registos anteriores de serviço ou gestão de processos.

1. Para acessar o módulo Gerenciamento Rápido, faça login no Console Especialista do ASMS, na visualização de informações, selecione o ícone do cronômetro para exibir o Gerenciamento rápido.

Casos
BUSCAR POR CASO Y ASUNTO
LIMPIAR FILTROS REASIGNAR EXPORTAR OPCIONES DE COLUMNA

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
☐ CH-5207	Soporte ES	Anulado	Cambios	29/12/2022, 10:39:35	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
☐ IE-6385	Soporte ES	Registrado	Incidentes	22/12/2022, 10:57:58	ServicioS ** categoria11		Cliente 1	Empresa AT
☐ CH-6323	Soporte ES	Anulado	Cambios	9/03/2022, 8:11:52	ugt		Cliente 1	Empresa AT
☐ CH-6090	Soporte ES	Iniciado	Cambios	5/02/2022, 19:37:39	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
☐ CH-6092	Soporte ES	Iniciado	Cambios	5/02/2022, 8:46:01	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 12	Empresa AT
☐ CH-6090	Soporte ES	Iniciado	Cambios	5/12/2022, 9:43:37	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
☐ CH-6078	Soporte ES	Iniciado	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	ServicioS ** Raz 1		Cliente 1	Empresa AT
☐ BQ-A524	Soporte ES	proceso	Requerimiento de ...	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
☐ CH-5202	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, 13:36:18	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT
☐ CH-4223	Soporte ES	proceso	Cambios	19/7/2022, 10:38:31	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT
☐ BQ-A106	Soporte ES	proceso	Requerimiento de ...	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asma pruebas ** E..		Cliente 1	Empresa AT

Accesos directos

- Casos abiertos
- Vistas personalizadas

Rems por página: 50

Tiempo de carga: 0.79s

2. A consulta pode ser feita com dados de clientes, empresas ou cís e/ou dados (título, descrição, conteúdos) de artigos relacionados com o assunto. 3. Insira um critério de consulta e o sistema exibirá uma lista inicial com os resultados encontrados e o identificador se for Empresa, cliente ou IC.

Casos
BUSCAR POR CASO Y ASUNTO
LIMPIAR FILTROS REASIGNAR EXPORTAR

Caso	Proyecto	Estatus	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón
☐ CH-6202	Soporte ES	Anulado	Cambios	29/12/2022, 10:39:35	Servicio Asma pruebas EN ...	
☐ IL-6365	Soporte ES	Registrado	Incidentes	22/12/2022, 10:57:58	Servicio5 -> categoria1	
☐ CH-6323	Soporte ES	Anulado	Cambios	9/12/2022, 8:11:52	vgt.	
☐ CH-6399	Soporte ES	Iniciado	Cambios	5/12/2022, 18:37:39	Servicio Asma pruebas EN ...	
☐ CH-6382	Soporte ES	Iniciado	Cambios	5/12/2022, 8:48:01	Servicio Asma pruebas EN ...	
☐ CH-6389	Soporte ES	Iniciado	Cambios	5/12/2022, 8:41:37	Servicio Asma pruebas EN ...	
☐ CH-6078	Soporte ES	Iniciado	Cambios	2/12/2022, 18:14:40	Servicio Asma pruebas EN ...	
☐ CH-6014	Soporte ES	Proceso	Cambios	25/11/2022, 8:09:52	Servicio Asma pruebas EN ...	
☐ CH-5938	Soporte ES	Registrado	Cambios	22/11/2022, 9:06:12	Servicio Asma pruebas EN ...	
☐ CH-5089	Soporte ES	Seguimiento cambios	Cambios	18/8/2022, 16:35:08	Servicio5 -> Raza 1	
☐ RD-5526	Soporte ES	Proceso	Requerimiento de ...	29/7/2022, 13:37:42	Servicio Asma pruebas EN ...	
☐ CH-5522	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:08	Servicio Asma pruebas EN ...	
☐ CH-5518	Soporte ES	Registrado	Cambios	29/7/2022, 13:36:18	Servicio Asma pruebas EN ...	
☐ CH-5225	Soporte ES	Proceso	Cambios	18/7/2022, 10:18:51	Servicio Asma pruebas -> E...	
☐ RD-5105	Soporte ES	Proceso	Requerimiento de ...	13/7/2022, 13:44:15	Servicio Asma pruebas -> E...	

Gestión rápida

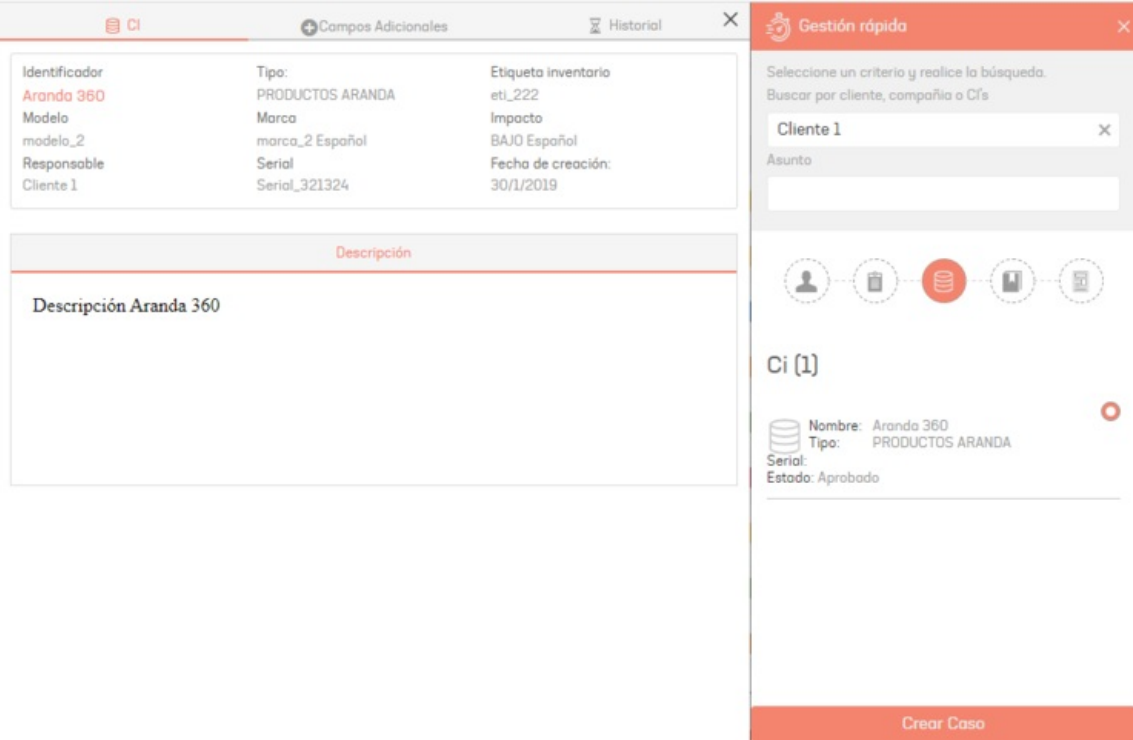
Seleccionar un criterio y replicar la búsqueda
Buscar por cliente, compañía o CI's

Cliente

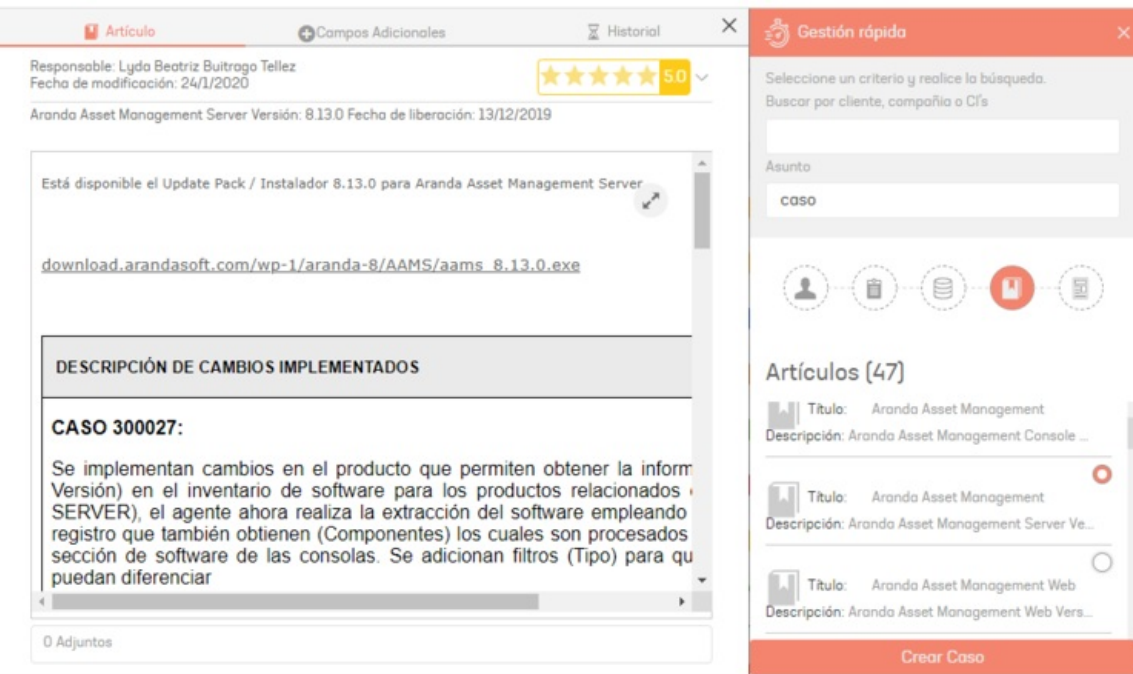
- cliente_testing
- clientesep2
- clientesep1
- cliente100
- Cliente 19
- Cliente 18
- Cliente 17

Aquí encontrará los resultados de la búsqueda

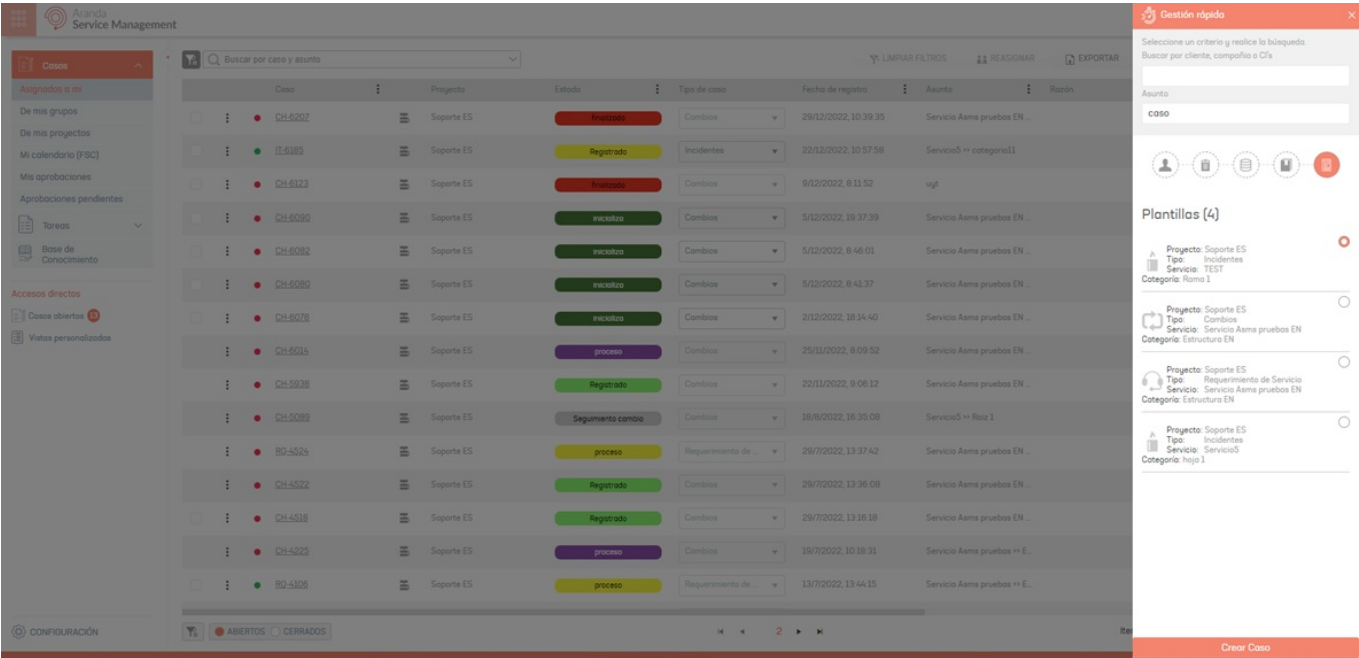
CONFIGURACIÓN
ABERTOS CERRADOS



7. Quando você seleciona o item Artigos Uma lista dos itens encontrados de acordo com o assunto inserido é exibida. Selecionar o item ativa as informações relacionadas ao documento (detalhe, campos adicionais, histórico) e ativa o Criar caso.



8. Quando você seleciona o item Modelos Uma lista com as informações do caso é exibida de acordo com o assunto inserido. Selecionar o modelo ativa o Criar caso.



Alterar exibição

Você pode alterar a exibição do formulário de caso clicando no ícone.

IM-3905

Abierto

Progreso0%

Fecha de registro28/4/2023, 9:28:52

ProyectoSONDA

Incidentes

AutorJuan Camilo

ModeloGestión Incidentes SONDA

Información del cliente

SolicitanteJonathan Silva

ClienteJonathan Silva

CompañíaSONDA S.A.

CiDigite por lo menos una letra ...

SLAGIIC - TDA 30 L-O 00:00 ...

UbicaciónDigite por lo menos una letra ...

Categorización del caso

ServicioGIIC - (APP)Continuidad Operativa Cla...

CategoríaProblemas Conexion

ContratoSeleccione

Información básica

EstadoAbierto

RazónSeleccione

Grupo ResponsableGIIC - Soporte

ResponsableAPPLICATION ADMINISTRATOR

Tipo de registroWeb

Detalles del caso

AsuntoCase 4/28 8:58

Descripción

Solución

1 Adjuntos

Adjuntar Archivo

Historial

Tiempos Y Costos

Relaciones

Tareas

Aprobación

Todos...

Actividad

28/4/2023 09:28

ARANDA SERVICES USER Agregó un archivo adjunto

email-attachment.png

28/4/2023 09:28

Juan Camilo Relacionado

28/4/2023 09:28

Juan Camilo Relacionado

28/4/2023 09:28

Juan Camilo Relacionado

28/4/2023 09:28

ARANDA SERVICES USER Creó un ítem

Solicitante, AutorEmail, Categoría, Compañía, CreateDate, Cliente, Grupo Responsable, Tiene más información, Código, Impacto, Es un...

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Os painéis direito e esquerdo do formulário serão invertidos.

Historial

Tiempos Y Costos

Relaciones

Tareas

Aprobación

Todos...

Actividad

28/4/2023 09:28

ARANDA SERVICES USER Agregó un archivo adjunto

email-attachment.png

28/4/2023 09:28

Juan Camilo Relacionado

28/4/2023 09:28

Juan Camilo Relacionado

28/4/2023 09:28

Juan Camilo Relacionado

28/4/2023 09:28

ARANDA SERVICES USER Creó un ítem

Solicitante, AutorEmail, Categoría, Compañía, CreateDate, Cliente, Grupo Responsable, Tiene más información, Código, Impacto, Es un...

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

IM-3905

Abierto

Progreso0%

Fecha de registro28/4/2023, 9:28:52

ProyectoSONDA

Incidentes

AutorJuan Camilo

ModeloGestión Incidentes SONDA

Información del cliente

SolicitanteJonathan Silva

ClienteJonathan Silva

CompañíaSONDA S.A.

CiDigite por lo menos una letra ...

SLAGIIC - TDA 30 L-O 00:00 ...

UbicaciónDigite por lo menos una letra ...

Categorización del caso

ServicioGIIC - (APP)Continuidad Operativa Cla...

CategoríaProblemas Conexion

ContratoSeleccione

Información básica

EstadoAbierto

RazónSeleccione

Grupo ResponsableGIIC - Soporte

ResponsableAPPLICATION ADMINISTRATOR

Tipo de registroWeb

Detalles del caso

AsuntoCase 4/28 8:58

Descripción

Solución

1 Adjuntos

Adjuntar Archivo

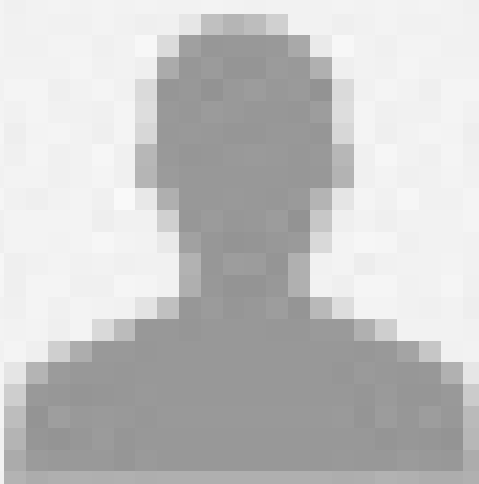
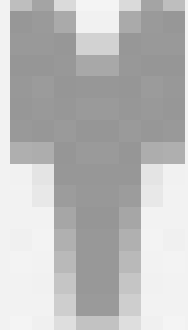
Expandir descrição

1. Expandir descrição

Dentro do campo Descrição O ícone do Windows está localizado para expandir a descrição do caso. Para retornar ao tamanho normal, clique no mesmo ícone novamente.

1. Visualize informações de autor, cliente, empresa e IC.

No canto superior direito você encontrará um painel que permite visualizar as informações do autor, cliente, empresa e IC associado ao caso.





Autor

Exibe as informações do usuário que criou o caso.

>

Autor

Diego Rincon

Información

Nombre

Diego Rincon

Nombre del Usuario

drincon

Correo Electrónico

william.orozco@arandasoft.com

Departamento

Sin información

Dirección 1

x

Teléfono 2

Sin información

Celular

313344

Cliente

Exibe as informações e os campos adicionais do cliente para o caso.

CLIENT

Cliente

cliente 1

Información

Nombre

cliente 1

Nombre del Usuario

c1

Correo Electrónico

diego.ballesteros@arandasoft.coma

Departamento

Sin información

Dirección 1

Sin información

Teléfono 2

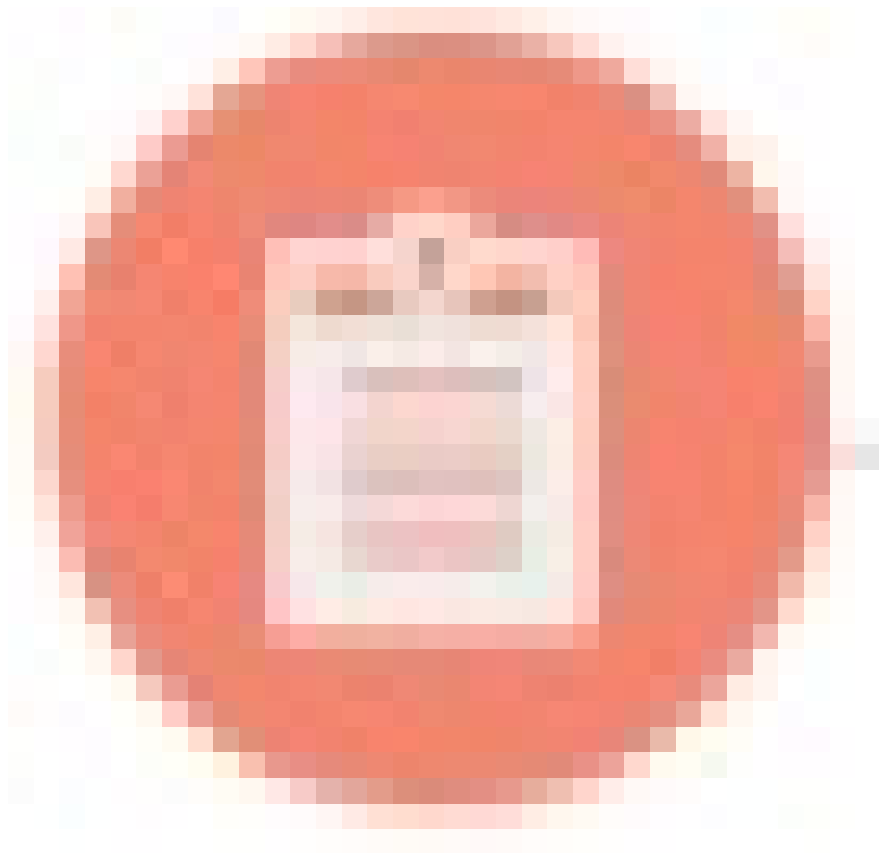
Sin información

Celular

32154654

VER INFORMACIÓN

Clicando VER INFORMAÇÕES Na parte inferior do painel de detalhes do cliente, você observará as seguintes informações:



Lista de casos abertos e fechados do cliente.



Lista de CIs pelos quais o cliente é responsável.

Cliente

12-0000-4

OCULTAR INFORMACIÓN

Casos

Abiertos (174)

Cerrados (21)

RF-395

Proyecto: Soporte

Asunto: prueba

Especialista: Victor Garcia

14/3/2021 22:36:31

RF-394

Proyecto: Soporte

Asunto: Servidores >> Servidor Varios

Especialista: Diego Rincon

14/3/2021 13:16:44

RF-393

Proyecto: Soporte

12/3/2021 10:53:42

Listado

Cancelar

Guardar



CI

Exibe as informações do QI associado ao caso.



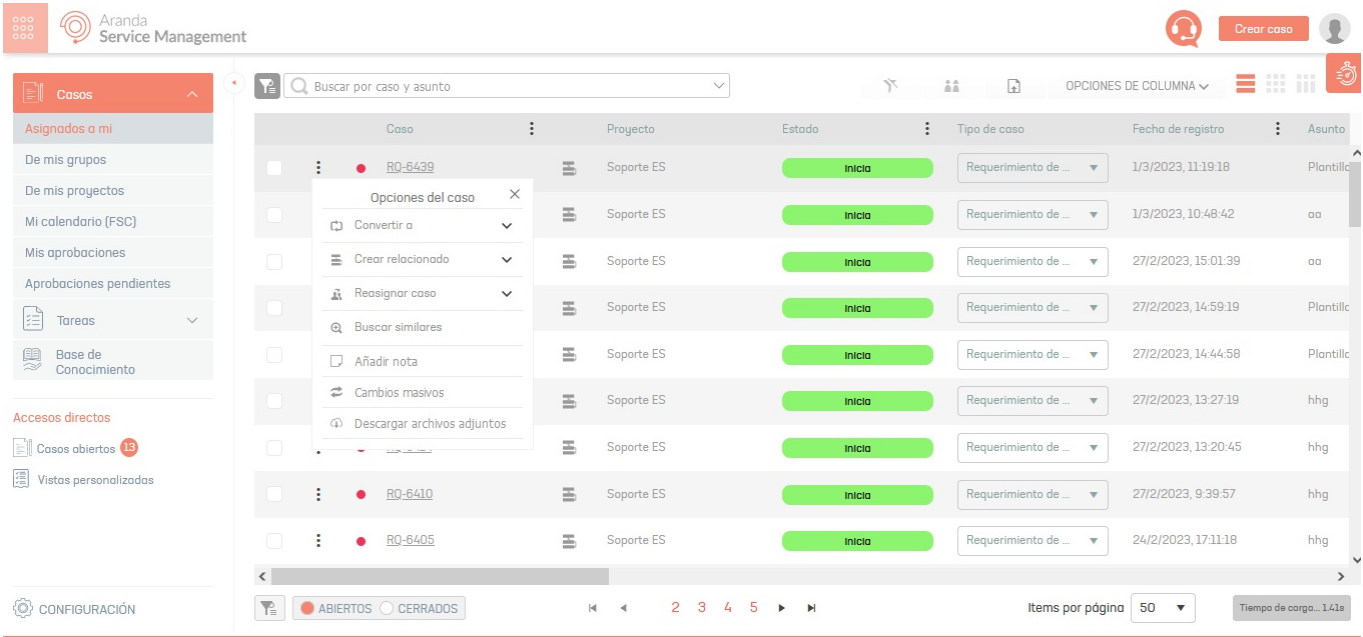
1. Lista de guias

O ícone de três pontos no canto superior direito do formulário de caso permitirá que você puxe para baixo a lista de guias de caso para acessar imediatamente a guia desejada.



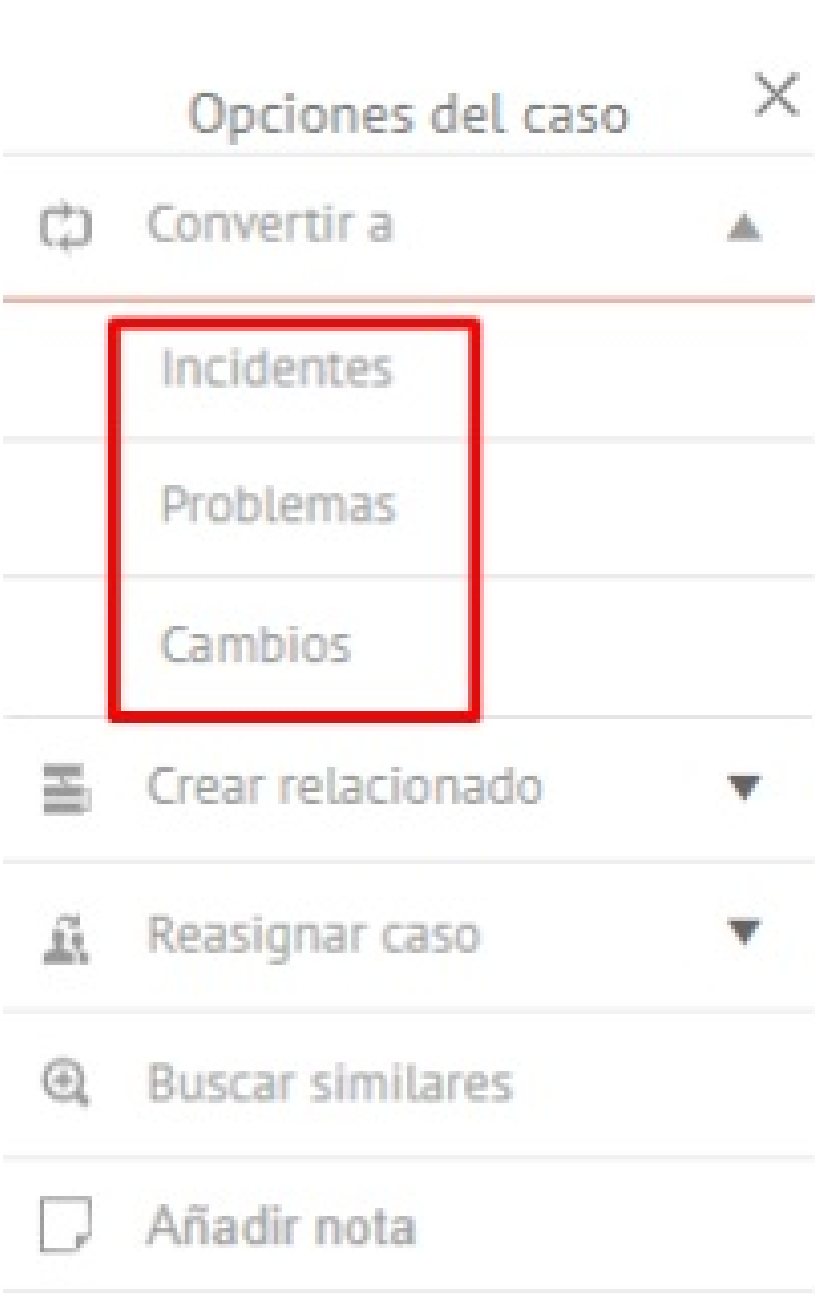
Atalhos

Na visualização em grade, cada caso possui um menu de atalho que permite acessar as seguintes ações:



Converter para

Converte o caso em outro tipo de caso, dependendo das características da solicitação, conforme determinado pelo especialista.



Criar Relacionados

Ele cria um novo caso e o relaciona automaticamente com base nas informações do caso de origem.

No momento do upload dos dados no formulário de criação, é validado que os diferentes conceitos estão ativos e que a seleção é possível no novo caso.

Opciones del caso

Convertir a

Crear relacionado

Incidentes

Problemas

Cambios

Requerimiento de Servicio

Reasignar caso

Buscar similares

Añadir nota

Reatribuir caso

Reatribua o caso a um especialista do grupo de casos atual.

Opciones del caso

Convertir a

Crear relacionado

Reasignar caso

Razón

Seleccione

Nuevo responsable

Sin información

Guardar

Buscar similares

Añadir nota

Encontrar similares

Procure casos em que o cliente, a empresa, o assunto e a descrição correspondam.

Opciones del caso X

Convertir a

▼

Crear relacionado

▼

Reasignar caso

▼

Buscar similares

Añadir nota

Adicionar nota

Esta opção permite adicionar notas ao caso.

Opciones del caso X

Convertir a

▼

Crear relacionado

▼

Reasignar caso

▼

Buscar similares

Añadir nota

Bate-papo no Console de Especialistas

Para que um especialista tenha acesso a essa opção, o projeto deve ter a integração do chat habilitada e o especialista deve estar associado ao grupo de especialistas que participará do chat.

Para iniciar o bate-papo, clique no ícone localizado no menu superior do console Specialist.

Aranda
Service Management

Crear caso

Casos

Asignados a mí

De mis grupos

De mis proyectos

Mi calendario (FISC)

Mis aprobaciones

Aprobaciones pendientes

Tareas

Buscar por caso y asunto

Limpiar filtros

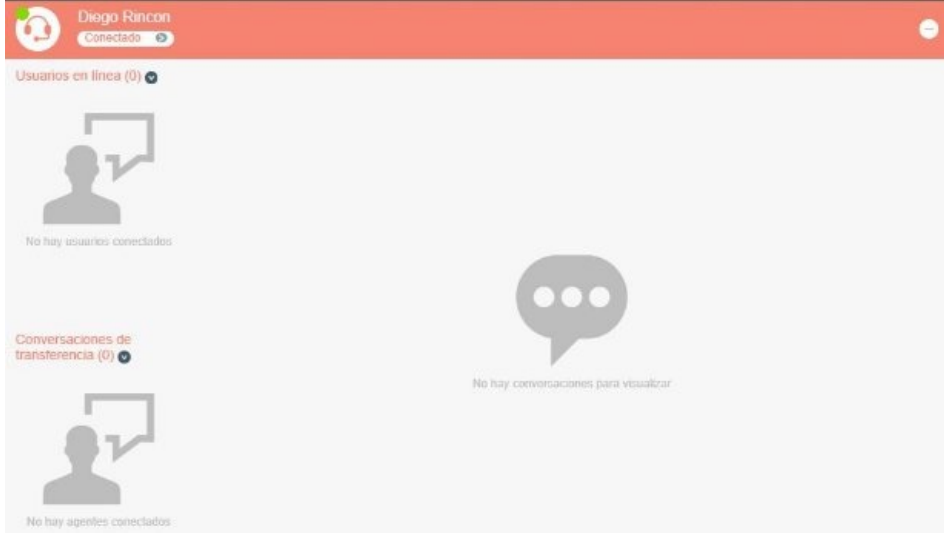
Reasignar

Exportar

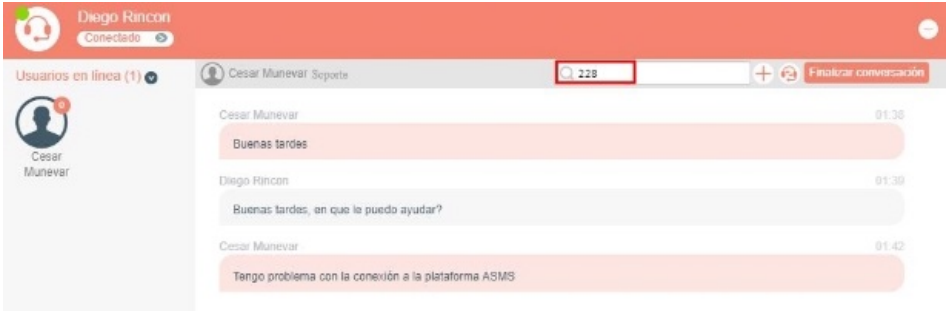
Opciones de columna

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto	Razón	Cliente	Compañía
CH-8202	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	ServicioS >> categoria11		Cliente 1	Empresa AT
CH-6123	Soporte ES	Finalizado	Cambios	9/12/2022, 8:11:52	ugt		Cliente 1	Empresa AT
CH-8090	Soporte ES	Finalizado	Cambios	5/12/2022, 19:37:39	Servicio Asma pruebas EN ..		Cliente 1	Empresa AT

Serão exibidas as opções que o especialista tem para interagir com o usuário através do chat.



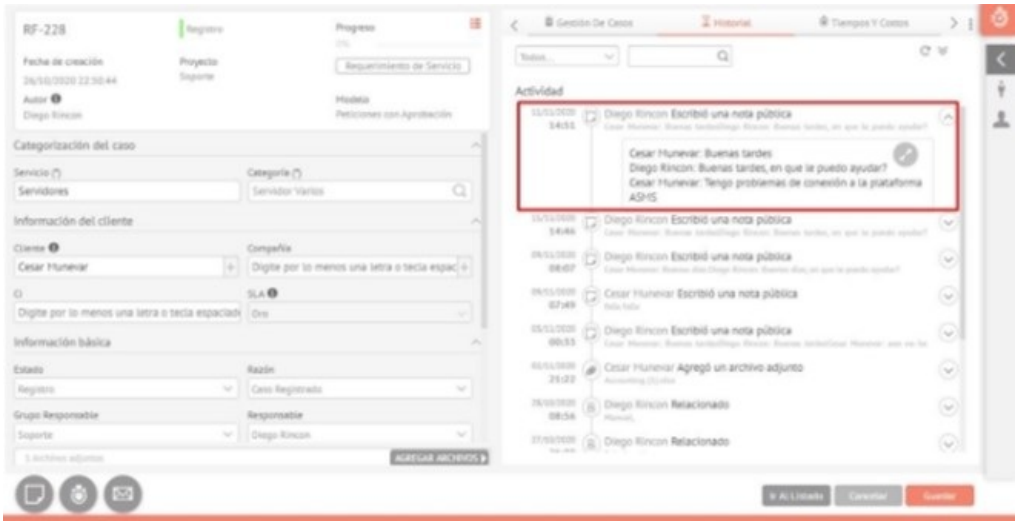
Ao iniciar uma conversa com um usuário, você pode relacionar a conversa a uma ocorrência existente inserindo o número da ocorrência na caixa de texto e pressionando a tecla Enter.



Ao clicar no ícone de mais opções, você pode desassociar o caso, adicionar nota, exibir ou editar o caso.



Após a conclusão da interação, toda a conversa será adicionada ao histórico do caso.

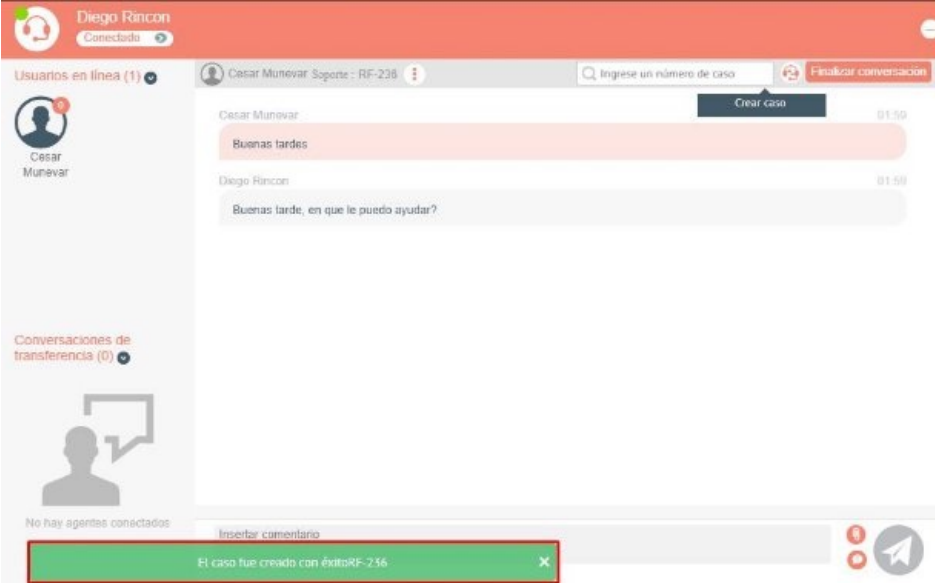


Se você não quiser relacionar a conversa a uma ocorrência existente, poderá criar uma nova ocorrência clicando no ícone de adição.

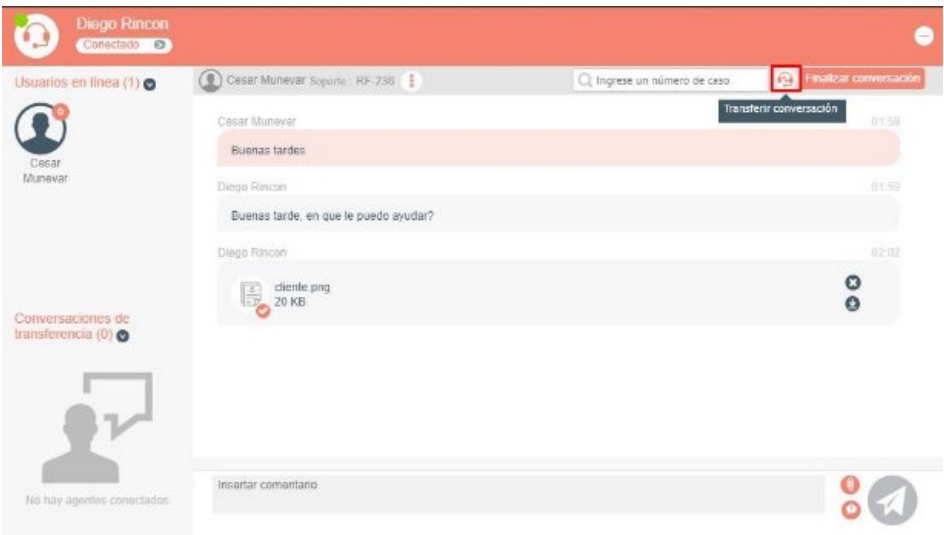


O novo caso será criado de acordo com os parâmetros definidos no Admin Console e uma mensagem será exibida confirmando a criação bem-sucedida do caso.

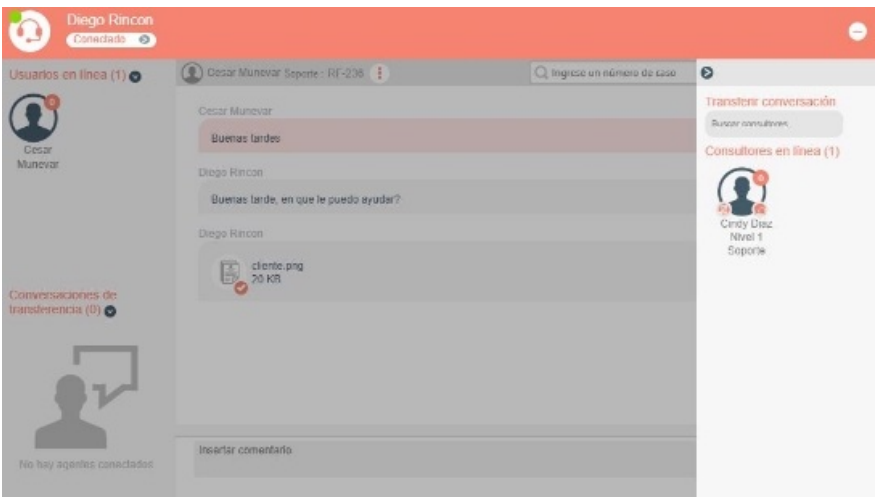
📌 Nota: A funcionalidade de Anexar arquivos está em desenvolvimento.



Você pode transferir a conversa para outro especialista clicando no ícone do fone de ouvido.



Serão exibidos os especialistas disponiveis para transferir a conversa.



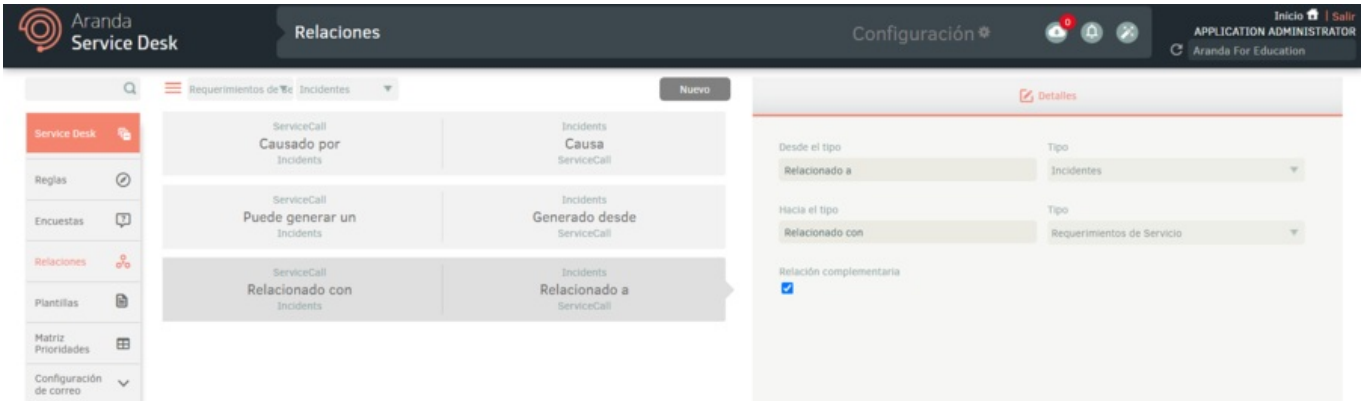
Localize o especialista para o qual deseja transferir o bate-papo e clique no ícone do fone de ouvido.

Bilhete de cortesia

Essa funcionalidade permite solucionar problemas de ocorrências (pai) resolvendo ocorrências (filhas) relacionadas a um relacionamento complementar.

Pré-condições

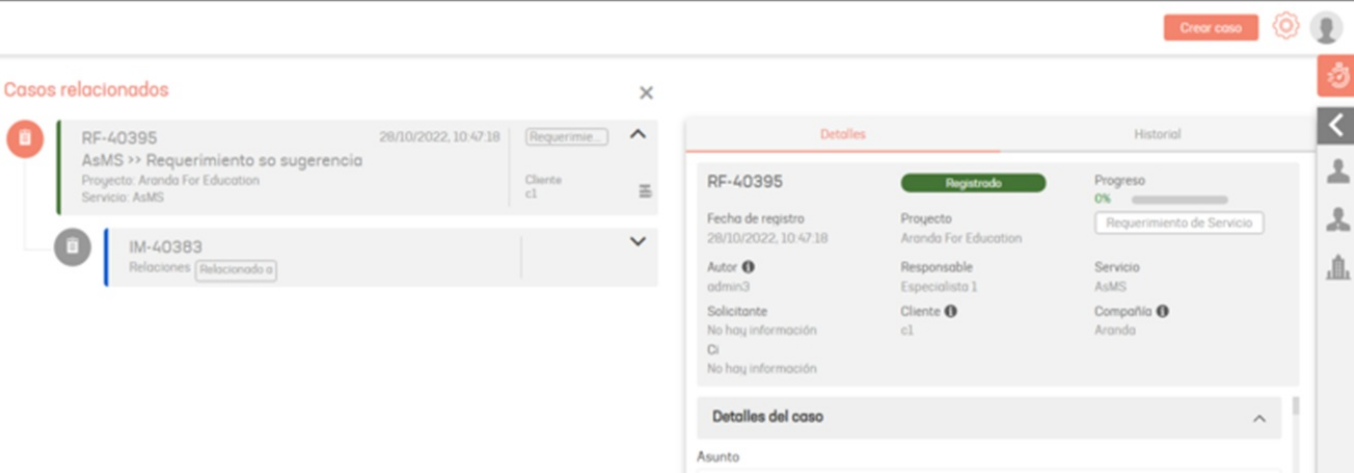
- 1. No Admin Console, você deve ter relacionamentos marcados como Relação complementar.



- 2. No fluxo de estado, você deve ter pelo menos um estado com comportamento Corrigido ou Patch (alterações).

Console Especialista

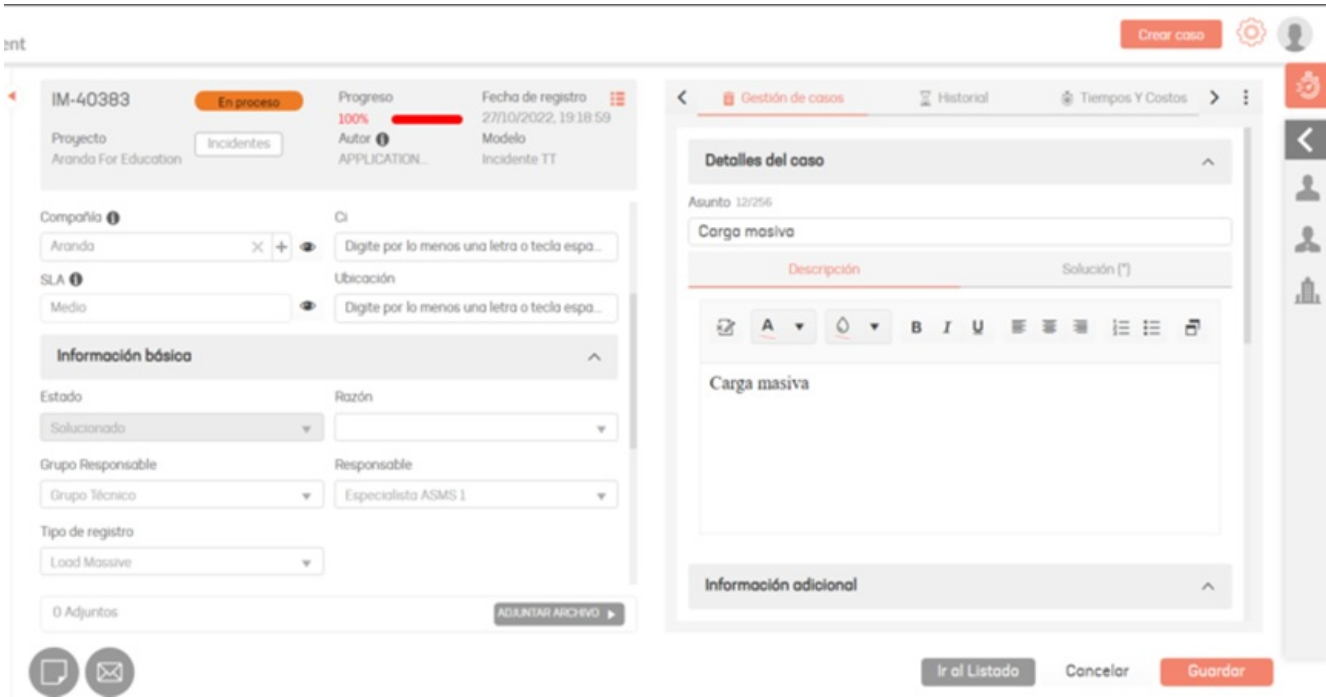
- 1. Relacione um ou mais casos a um caso com uma relação complementar.



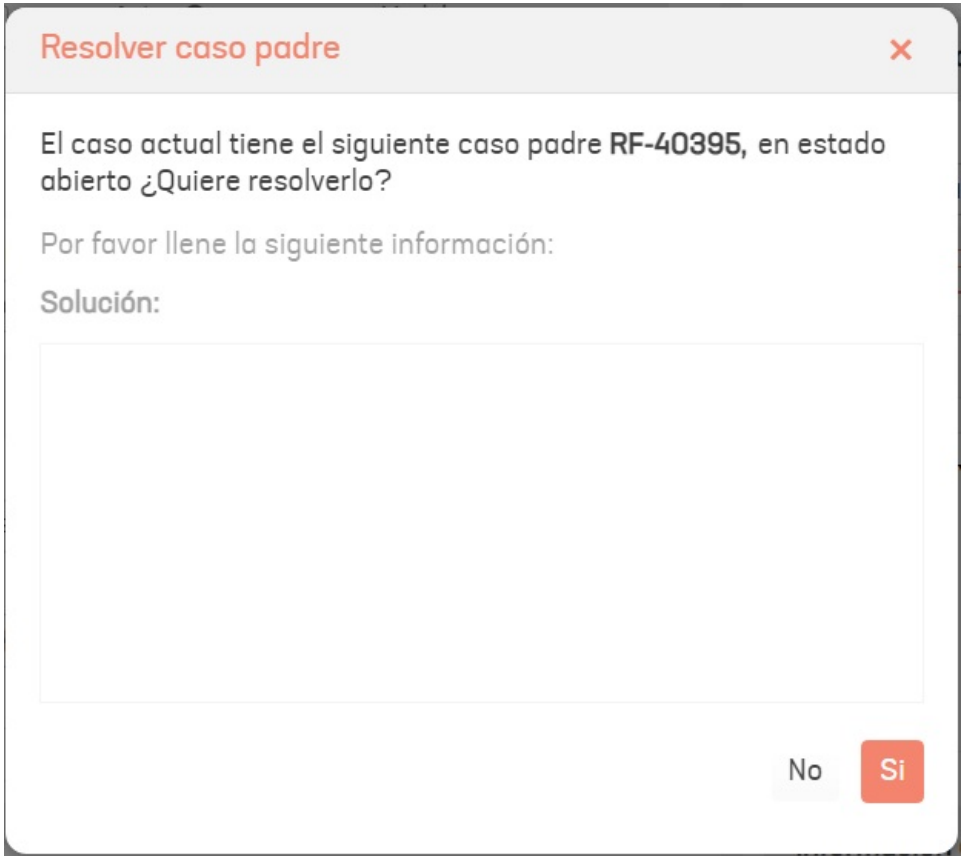
Considere os seguintes comportamentos ao relacionar casos:

- Se o caso tiver um serviço típico associado a ele Externo e um relacionamento será criado, quando você selecionar relação Filho e desdobrar os valores, então NÃO As relações complementares serão listadas.
- Se o especialista estiver criando uma relação em uma ocorrência, quando você selecionar a relação Pai e Escolha um Relação complementar, ao pesquisar você só obterá os casos cujo serviço Associado SEA interno.

2. Atualize a ocorrência (filho) para o status com o comportamento “Corrigido” ou “Revisado” e clique no ícone Salvar.



3. A janela a seguir é exibida para resolver o caso (pai).



4. Clique no botão Sim e digite um comentário de solução.

Resolver caso padre

El caso actual tiene el siguiente caso padre **RF-40395**, en estado abierto ¿Quiere resolverlo?

Por favor llene la siguiente información:

Solución:

B

I

U

Solucion mediante el caso hijo.

Cancelar

Guardar

5. Quando você clica no botão Salvar, a confirmação da solução do caso (pai) é exibida.

Resolver caso padre

El caso actual tiene el siguiente caso padre **RF-40395**, en estado abierto ¿Quiere resolverlo?

Por favor llene la siguiente información:

Solución:

B

I

U

Solucion mediante el caso hijo.

Cancelar

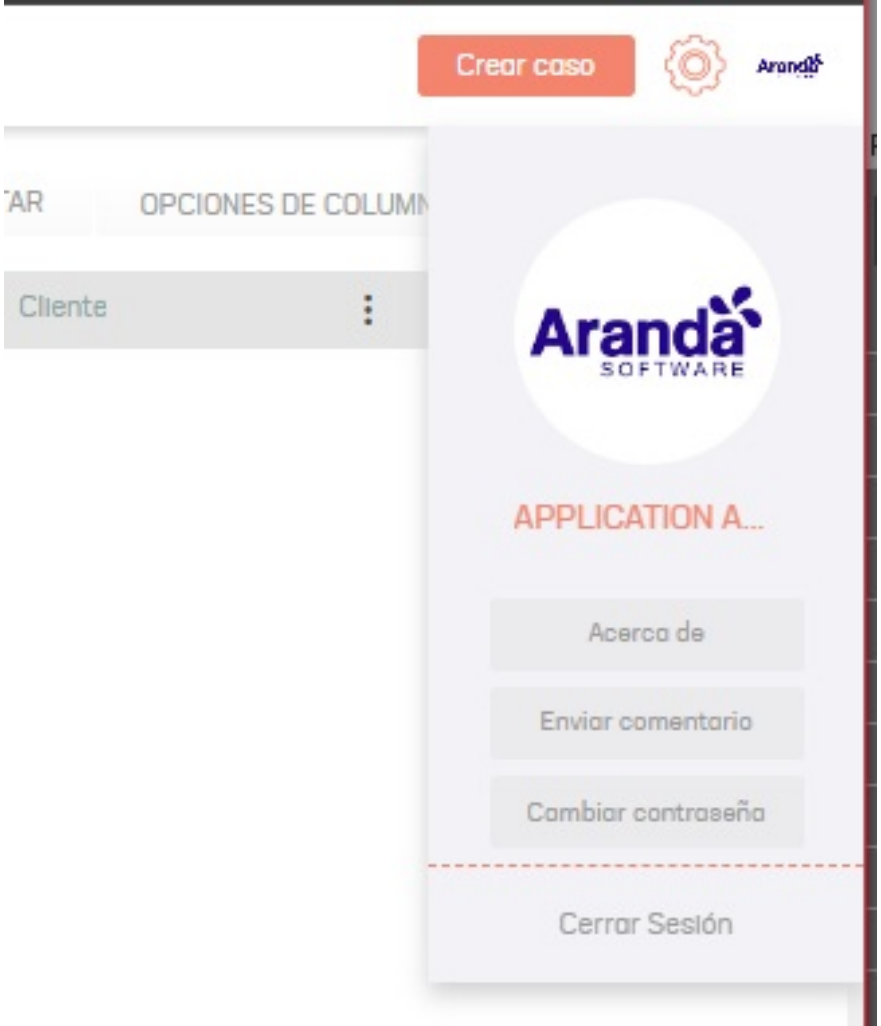
Guardar

Observações:

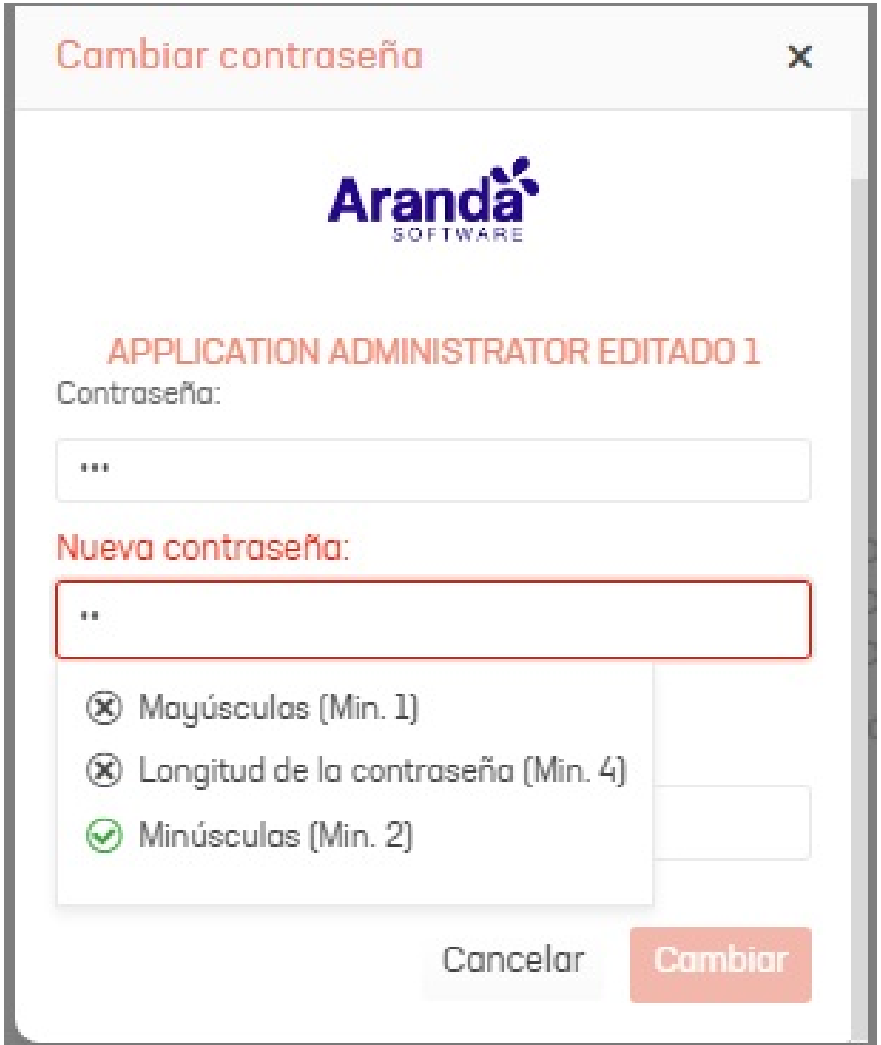
- Não é possível resolver casos (pai), se você tiver casos abertos (filhos) com uma relação complementar.
- A janela de confirmação para a solução de caso (pai) só é exibida quando o último caso (filho) com relação complementar é resolvido.
- Não é possível resolver casos (pai) se você tiver campos obrigatórios adicionais não preenchidos no status com o comportamento “Corrigido” ou “Revisar”.
- O caso (filho) deve sempre passar pelo status com o comportamento ‘Fixo’ ou ‘Revisado’ para que a janela seja exibida.

Alteração de senha

Esta opção é exibida ao clicar no ícone do usuário logado cuja autenticação foi pela ARANDA, ao fazer a alteração da senha é levada em consideração a configuração feita nas políticas de senha.



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



Base de conocimiento

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

Para visualizar artigos publicados, clique em Base de conhecimento no menu principal. Na visualização de informações, será exibida a lista de itens disponíveis e as informações correspondentes.

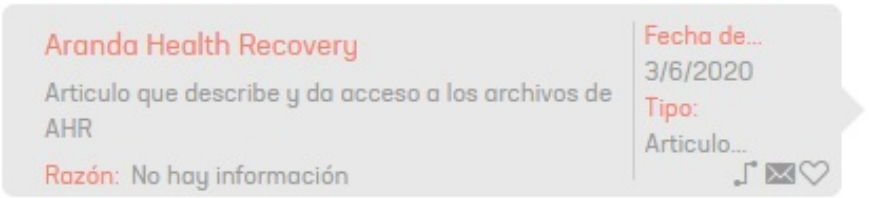
No menu superior do artigo, você pode pesquisar artigos por palavras-chave e tipo.



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



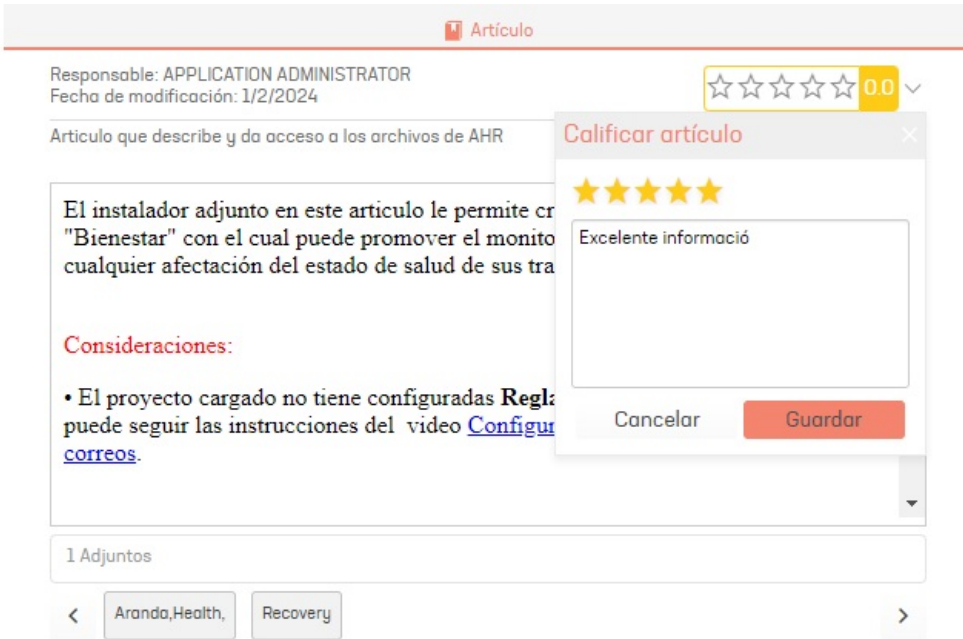
No detalhe do cartão de cada artigo, há três ícones que permitem visualizar artigos relacionados, enviá-los por correio e adicionar o artigo à lista de favoritos.



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



Você pode dar uma classificação ao artigo e adicionar comentários.



Filtros personalizados

Esta opção permite que os usuários salvem os filtros de acordo com suas necessidades.



Cases



Assigned to me

From my groups

From my projects

My calendar (FSC)

My approvals

Pending approvals



Tasks





Knowledgebase

Direct access



Open cases



Personalized views



Personalized filters

Para salvar ou aplicar filtros salvos anteriormente, observe que essa funcionalidade é restrita à exibição em grade nas seguintes opções:

- Meus casos
- Casos dos meus grupos
- Cases dos meus projetos
- Minhas aprovações
- Aprovações pendentes
- Minhas tarefas
- Tarefas em meus grupos
- Tarefas do meu projeto

Ação	Descrição
Salvar	Quando você aplica um filtro primário ou um filtro de coluna na exibição de grade, a opção para salvar o filtro é ativada. Para concluir o processo de salvamento, dê um nome a ele e clique no ícone para confirmar o salvamento do filtro.
Aplicar	Para aplicar um filtro salvo, clique no botão Filtros personalizados e selecione o filtro a ser aplicado. Nota: Se o Filtros personalizados Se você não o vir no menu principal, é porque não é possível aplicar filtros salvos na visualização atual.
Editar	Quando um filtro personalizado é aplicado na visualização em grade, o sistema permite a modificação ou adição de novos critérios ao filtro existente. Ao modificar os critérios, você pode salvar um novo filtro ou atualizar o filtro aplicado, mas não pode alterar o nome do filtro.
Eliminar	Os filtros salvos podem ser excluídos pelo usuário, desde que não sejam aplicados na visualização em grade naquele momento.

Nota: A aplicação de filtros personalizados não é global por natureza e não afeta outras opções ou exibições no console. A visibilidade dos filtros é restrita apenas ao usuário que os criou.

Homologação de campos adicionais

Esta funcionalidade permite ao usuário homologar campos adicionais entre modelos ou tipos de caso, para os quais deve-se levar em consideração que os campos devem ser do mesmo tipo e ter o mesmo identificador, eles também devem contradizer as seguintes condições de acordo com o tipo de campo adicional.

Campos	Condições
Texto	Eles devem ter o mesmo comprimento.
Catálogos	Eles devem ter o mesmo catálogo atribuído.
Lista Árvore Múltipla escolha	O valor a ser aprovado deve existir nos valores do novo modelo.

Durante a criação ou edição de casos ou tarefas, nos seguintes cenários será possível realizar a homologação de campos adicionais:

- Mudança de serviço.
- Mudança de categoria.
- Converter da grade.
- Converter para edição de caso.
- Mudança de modelo em tarefas.

Se o caso ou tarefa alterar o modelo por regra, os campos adicionais serão automaticamente homologados levando em consideração as condições descritas acima.

Será exibido um modal solicitando confirmação para prosseguir com a homologação dos campos adicionais de acordo com a ação que for realizada.

Mensaje

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

☐ No

☐ Si

Aceptar

Anotações: 1. Nos campos Árvore e Catálogo de Árvores, valida-se que o valor a ser aprovado é seleccionável no novo campo. 2. No campo de múltipla escolha, os valores existentes são padronizados. 3. A homologação para os campos marcados como dependentes não será realizada.