

MANUAL ASSISTME



Aranda Field Service

Tabla de contenido

¿Qué es AssistMe?	3
Autenticación	3
Pantalla de Login	3
Registro de usuario	5
¿Olvidó su contraseña?	8
Inicio	11
Menú de Opciones	12
Solicitudes en proceso	13
Creación de órdenes de trabajo	13
Historial	17
Estados de las órdenes con el usuario “Logueado”	19
Recibido	19
Programado	21
En Marcha	23
Atendido	26
Cancelado	28
Calificar Servicio	30
Perfil	33
Acerca de	34
Cerrar Sesión	35
Consulta de solicitudes por número	35
Estados de las órdenes desde una consulta	35
Recibido	36
Programado	36
En Marcha	37
Atendido	39
Cancelado	40



¿Qué es AssistMe?

AssistMe es una aplicación web (responsive) diseñada para **simplificar** la solicitud de servicios de los usuarios (Clientes) de su compañía permitiendo un rápido monitoreo y seguimiento de órdenes de trabajo.

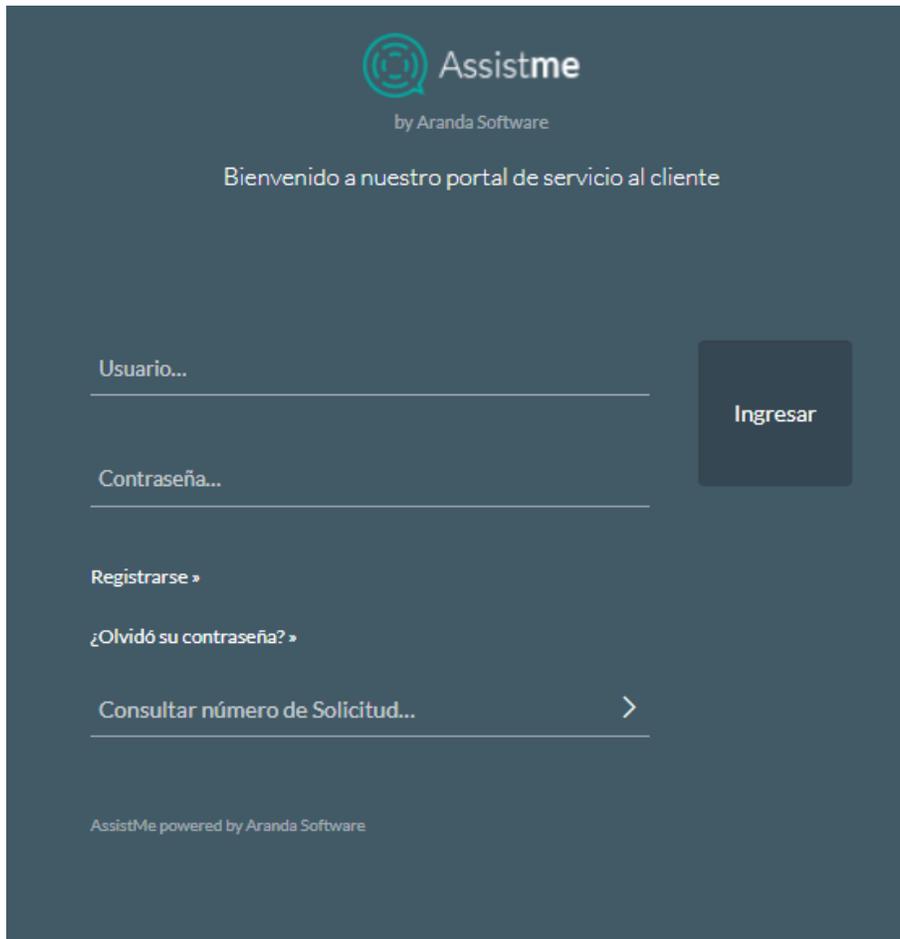
Utilizando AssistMe

Nota: Para el correcto funcionamiento de AssistMe es necesario que este correctamente configurado el país en la tabla de AFLS_ESTABLISHMENT

Autenticación

Pantalla de Login

En un navegador *Chrome, Firefox o Internet Explorer*, ingrese la dirección de la aplicación AssistMe (esta información llega a cada cliente por correo electrónico). Al cargar la pantalla encontrará los campos **Usuario**, **Contraseña** y el botón **Ingresar**, los cuales deberá llenar con los datos de acceso proporcionados en el correo electrónico de vinculación al canal. Adicionalmente hay una opción para realizar la consulta de la solicitud directamente por el token, en caso de tenerlo



The screenshot shows the Assistme login portal. At the top, there is the Assistme logo (a teal speech bubble with a gear icon) and the text "Assistme by Aranda Software". Below this, a welcome message reads "Bienvenido a nuestro portal de servicio al cliente". The main area contains a login form with two input fields: "Usuario..." and "Contraseña...". To the right of these fields is a dark teal button labeled "Ingresar". Below the password field, there are three links: "Registrarse »", "¿Olvidó su contraseña? »", and "Consultar número de Solicitud..." with a right-pointing arrow. At the bottom left, it says "AssistMe powered by Aranda Software".

Nota: Cuando el cliente realiza el Login en la aplicación AssistME, la autenticación se maneja mediante un **token** el cual se encarga de mantener la sesión abierta del cliente teniendo en cuenta el tiempo configurado en la aplicación web, opción: **Perfil -> Ajustes Globales -> Aplicación -> Tiempo de expiración del token AssistMe (Días)**.

A continuación, se muestra un ejemplo del correo que se le envía al cliente con los datos de acceso del login de AssistMe.



 Assistme

Bienvenid@ Alix Torres

Assistme es el canal de asistencia pensado para agilizar la gestión de sus solicitudes. A continuación encontrará la información de acceso de su cuenta.



 <http://192.168.1.130/AssistMe/>

Usuario
51825815

Contraseña
myie96s

* La contraseña enviada es generada automáticamente, por su seguridad le sugerimos cambiarla una vez acceda a su cuenta.

Atentamente
El equipo de Servicio al Cliente.

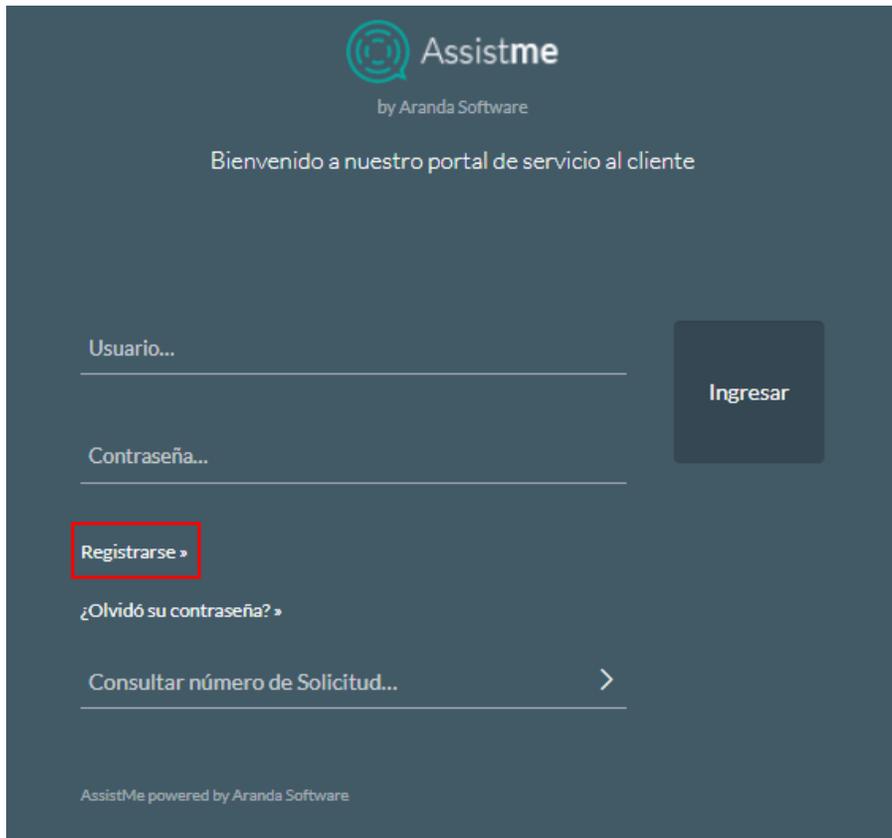
Assistme is powered by Aranda Software.

Ejemplo correo de invitación al cliente

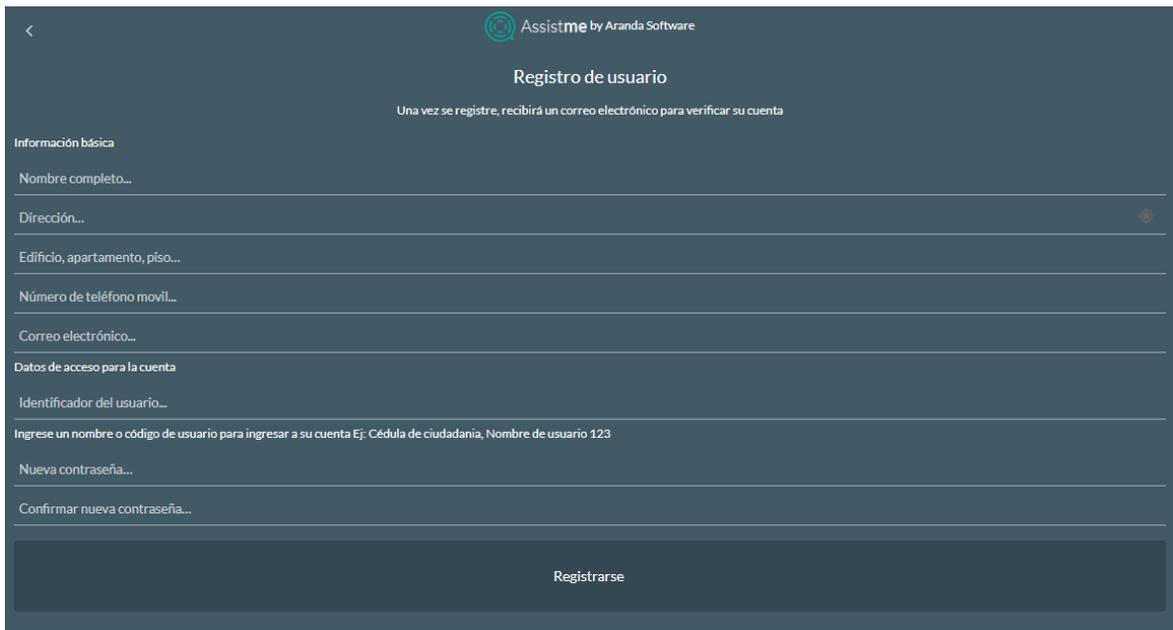
Registro de usuario

Funcionalidad disponible en la versión AFLS 9.8.1, 9.9.5

Si en la configuración general de AssistMe desde AFLS se encuentra habilitada la opción de registro de clientes en el Login se va a visualizar un link **Registrarse**



Esta opción permite acceder a un formulario para registrarse como usuario dentro del sistema.

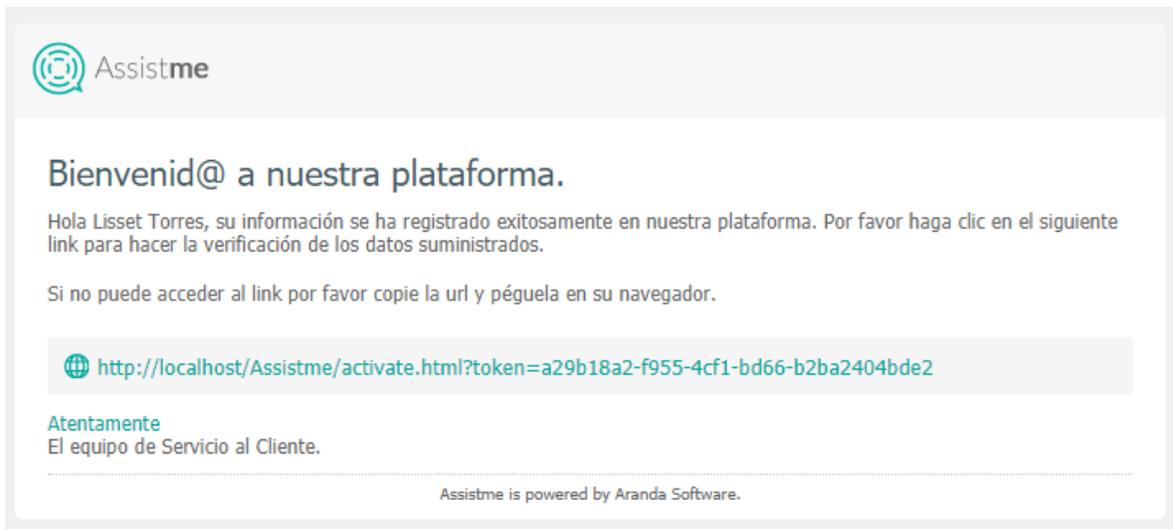




Se tienen algunos campos para diligenciar por parte del usuario para realizar el registro, solo son obligatorios 4 campos Nombre, Correo electrónico, Usuario y Contraseña. Luego de ingresar la información y seleccionar el botón **Registrarse**, se muestra un mensaje para confirmar la cuenta y así completar el registro.



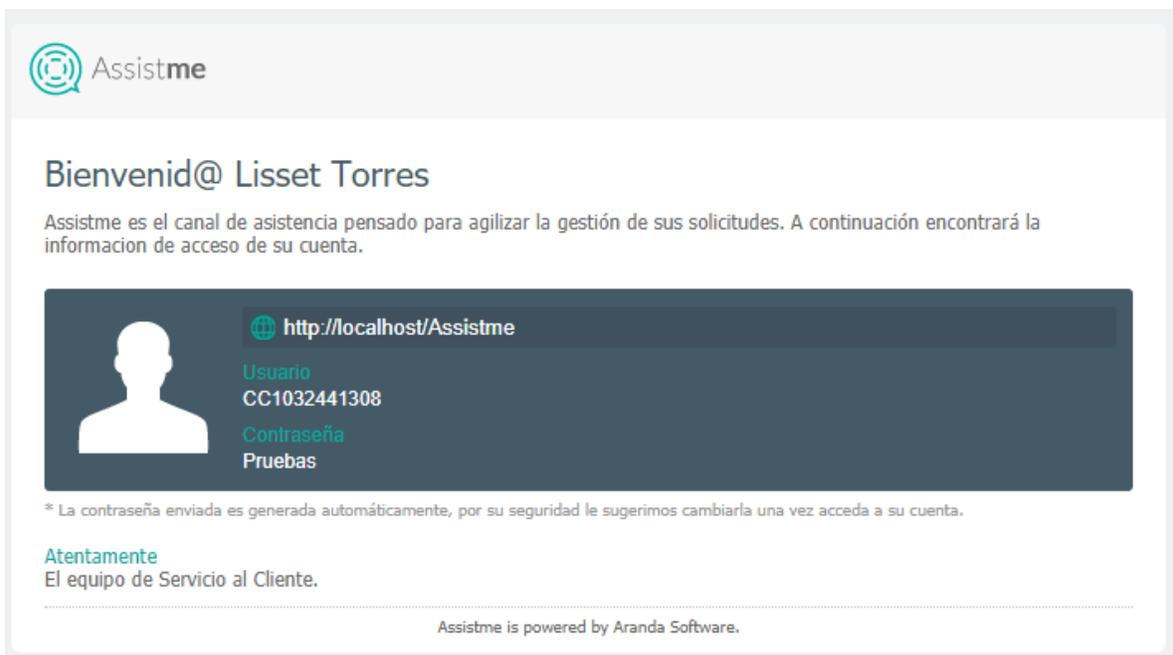
El usuario debe ingresar a su correo donde le llegará la siguiente notificación:



Luego de acceder al link se le activará la cuenta, se muestra el siguiente mensaje:



Luego de esto le llegará al usuario el correo con la confirmación de las credenciales para puede realizar el ingreso a AssistMe



Con esta información el usuario puede acceder a la plataforma.

¿Olvidó su contraseña?



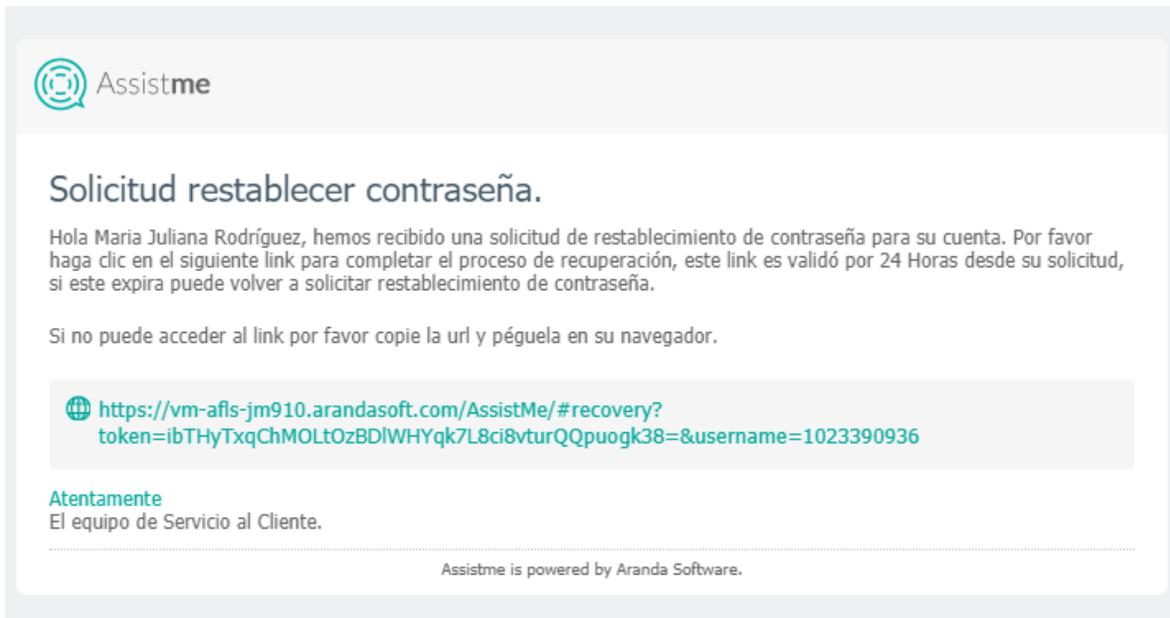
Esta funcionalidad permite al usuario final realizar la recuperación de su contraseña por medio de su usuario o correo electrónico.

Esta opción permite acceder a un formulario para ingresar el usuario o correo electrónico y proceder a la recuperación de la contraseña

Se tiene que diligenciar el usuario para poder recuperar la contraseña. Luego de ingresar la información y seleccionar el botón **Restablecer**, se muestra un mensaje para recibir correo para el restablecimiento de la contraseña y así completar el proceso.



El usuario debe ingresar a su correo donde le llegará la siguiente notificación:



Luego de acceder al link se mostrara un formulario para diligenciar la nueva contraseña



Se debe diligenciar la información de la nueva contraseña y seleccionar el botón **Actualizar**



Contraseña, se muestra un mensaje indicando que la contraseña se actualizo correctamente

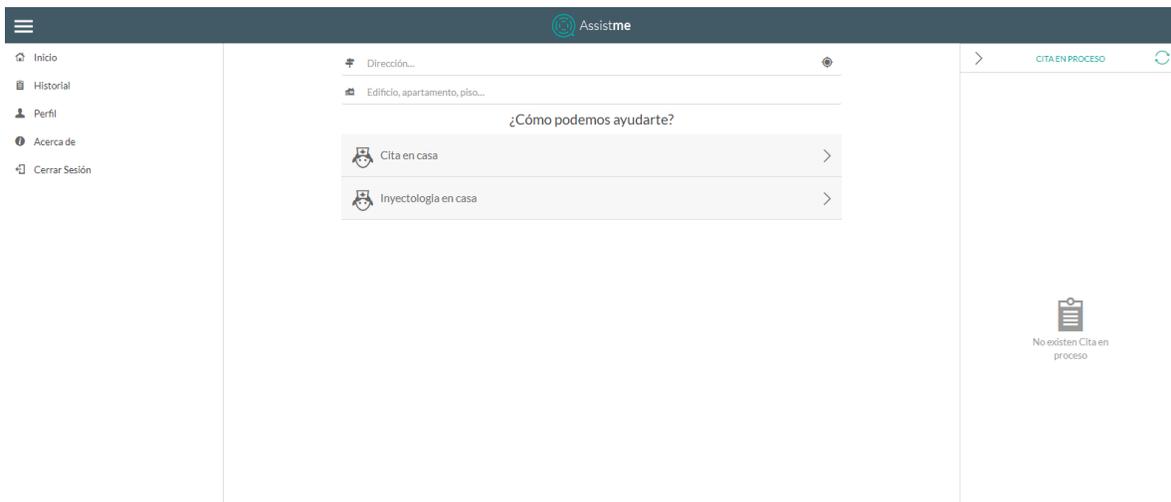


Luego de esto el usuario puede acceder a la plataforma con la nueva contraseña.

Inicio

Luego de realizar el login, se muestra la pantalla de inicio con los campos de registro de solicitudes:

- Dirección
- Detalle de dirección
- Listado de Servicios



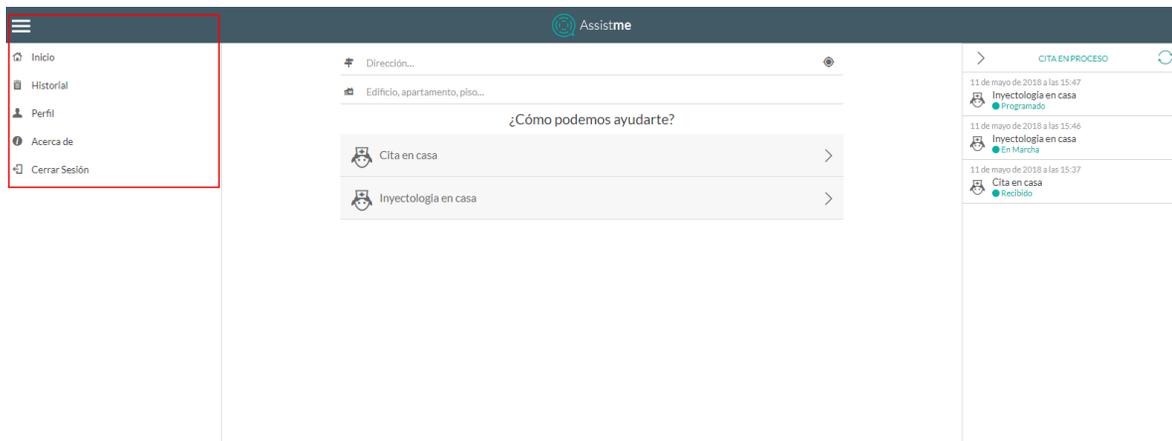
Nota: Los servicios que se le presentan al usuario final (Cliente AssistMe) son los que se han configurado desde la consola de AFLS (Hay que tener en cuenta que existen servicios que se prestan en general para todos los clientes de la compañía), sin embargo estos servicios deben también ser configurados en el canal de AssistMe específicamente para sus usuarios, con el fin de habilitarlos en la aplicación.

Adicionalmente se debe tener en cuenta que si un servicio está configurado pero tiene los ANS vencidos no se permitirá la creación de ordene para dicho servicio, hasta que se cambien las fechas de los ANS.

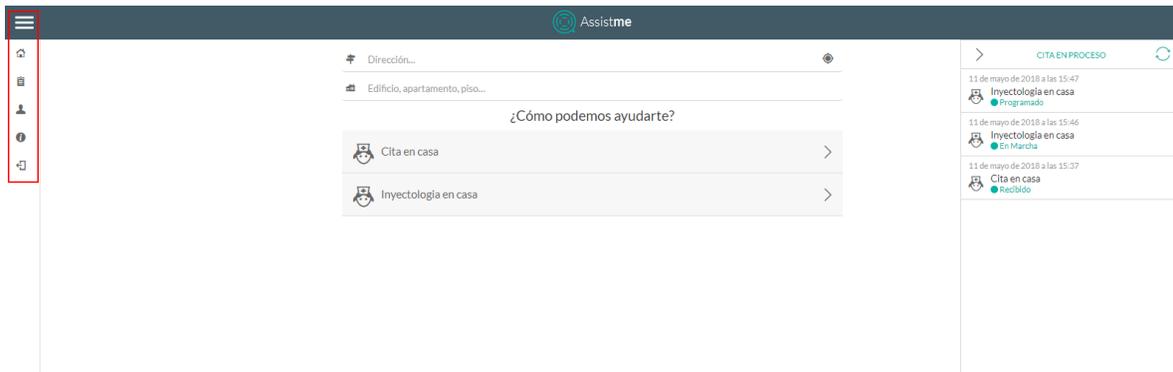
Menú de Opciones

En la parte izquierda de la pantalla de inicio se visualiza el menú (Tipo hamburguesa) de secciones de AssistMe.

- Inicio
- Historial
- Perfil
- Acerca de
- Cerrar Sesión



El menú se puede contraer y se puede realizar click sobre cualquiera de los iconos para ir a la respectiva opción.



Solicitudes en proceso

En la parte derecha de la pantalla de inicio se visualizan las **ÓRDENES, SOLICITUDES O CITAS EN PROCESO** para del cliente, sólo se visualizarán las que fueron creadas desde Assistme.

Nota: Se indica que pueden ser 'órdenes', 'solicitudes' o 'citas' porque esto depende del término que se haya configurado en la consola AFLS para el canal AssistMe, de esta manera se cambiará el copy en todos los lugares de AssistMe para mayor claridad del usuario.

Al momento de crear una orden, esta no se refleja en el instante, por ello se debe actualizar haciendo clic en el icono de **Refresh** para realizar la actualización y así visualizar todas las órdenes en estado **Abierta y En Proceso**.

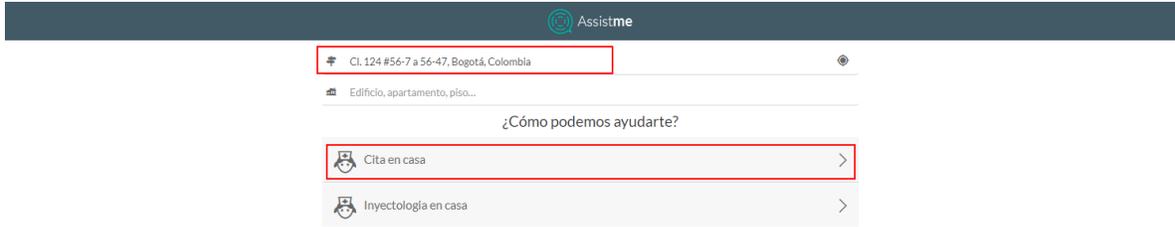


Creación de órdenes de trabajo

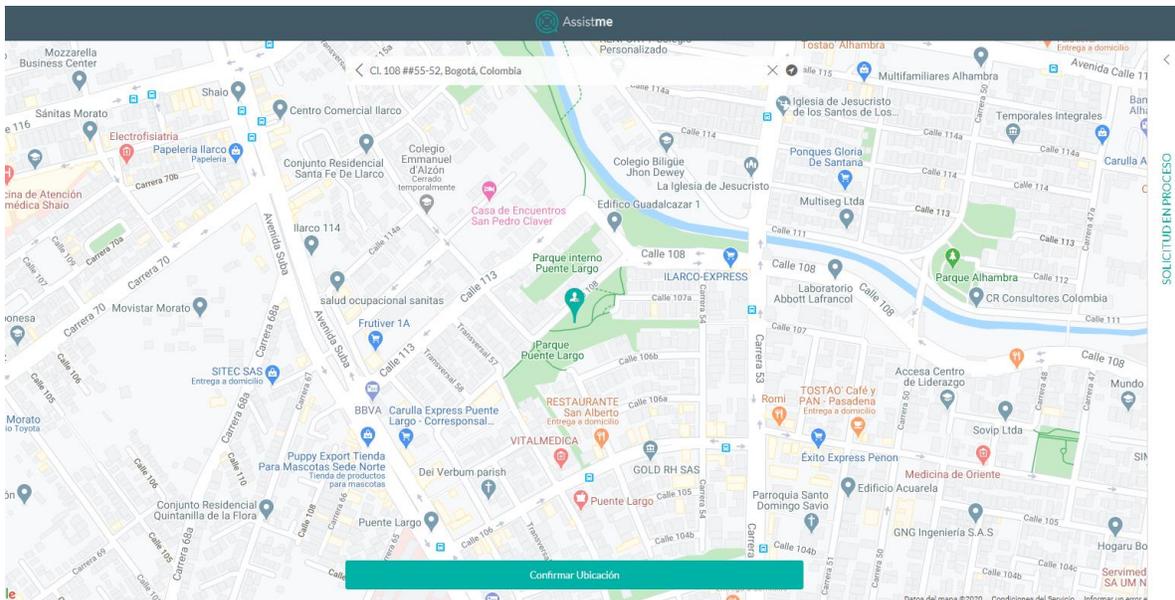
La pantalla de inicio permite la creación de una orden de trabajo en AssistMe de una manera muy sencilla, solo es necesario ingresar la información de **dirección**, seleccionar un **servicio**, colocar una



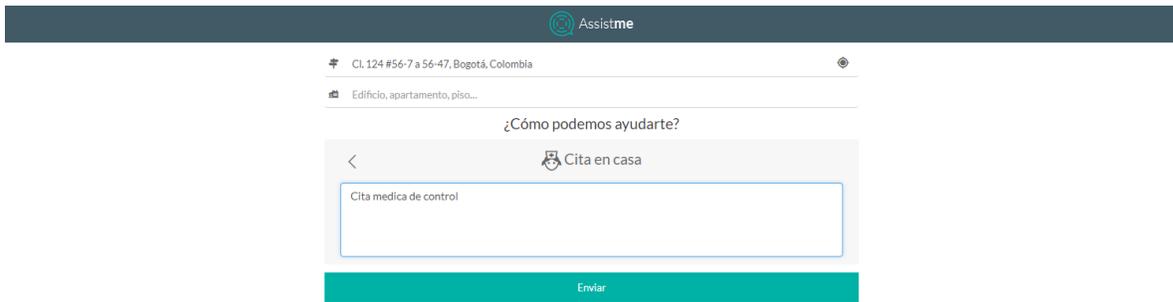
descripción del mismo y hacer clic en el botón **Enviar**.



Al hacer clic en el campo de **dirección** se muestra una pantalla con el mapa para poder buscar la ubicación desplazándose por el mapa, o se puede digitar la dirección en el campo para luego hacer clic en el botón **Confirmar Ubicación**.



Pantalla de dirección



Pantalla donde se ingresa la descripción del servicio y se selecciona el botón ENVIAR

Nota: El nombre del servicio que se muestra en la pantalla es el configurado en AFLS para el canal Assistme, por ellos se recomienda que sea corto con una descripción clara e intuitiva.

Luego de hacer clic en el botón **Enviar**, el sistema muestra una pantalla con el estado inicial de la orden, en este caso **“RECIBIDO”** y con la siguiente información de la solicitud:

- **Descripción** (Ingresada por el cliente)
- **Dirección** (Ingresada por el cliente)
- **No. de Solicitud** (Asignada automáticamente)
- **Fecha de Creación** (Fecha y hora actual)



Assistme

Avantel

● Recibido ● Programado ● En Marcha ● Atendido

Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha.

Cancelar

Descripción
Se solicita servicio de mantenimiento avantel

Dirección
Transversal 58, Puente Largo, Localidad Suba, Bogotá, 11001, Colombia

No. De Solicitud
AS22861af

Fecha de Creación
31 de julio de 2020 a las 19:25

Adjuntos

Subir archivo...

Mensajes ↻

Escribir un mensaje... ▶

Ir al Inicio

De esta manera queda registrada la orden de trabajo en AFLS, al cliente se le envía un correo electrónico con la notificación del registro de la solicitud, a continuación un ejemplo:

Assistme

Hemos recibido su solicitud

Estimado Alix Torres, se ha generado una nueva solicitud a su nombre. A continuación encontrará la información relacionada.

<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div> <p>Número de solicitud AS257ae4e</p> <p>Descripción de la solicitud dasdasdasd</p> <p>Dirección de la solicitud Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia</p> </div> </div>	<p>Fecha de solicitud 15/05/2018</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

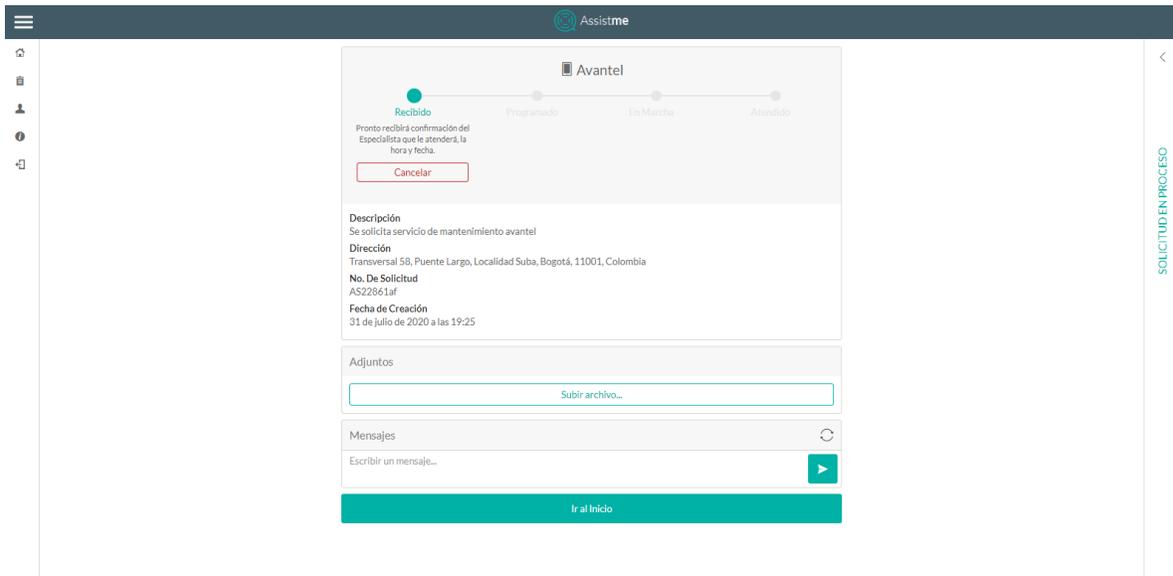
Atentamente
El equipo de Servicio al Cliente.

Assistme is powered by Aranda Software.

Ejemplo de la notificación luego de crear una solicitud u orden de trabajo

Mensajes en la solicitud

Luego de la creación de una orden desde **AssistMe** será posible enviar mensajes (notas públicas) desde la solicitud a los despachadores, monitores o especialistas. Se visualizará de la siguiente manera:



Estos mensajes se visualizarán en la parte inferior de la solicitud mostrando la interacción entre el despachador, monitor o especialista y el usuario final. Se debe tener en cuenta que los mensajes solo podrán ser enviados mientras la solicitud esté en los estados **Recibida**, **Programada** o **En Marcha**.

Nota: Mientras el usuario esté dentro de la orden, es necesario que haga clic en el icono de refrescar para poder actualizar los mensajes recibidos.

Historial

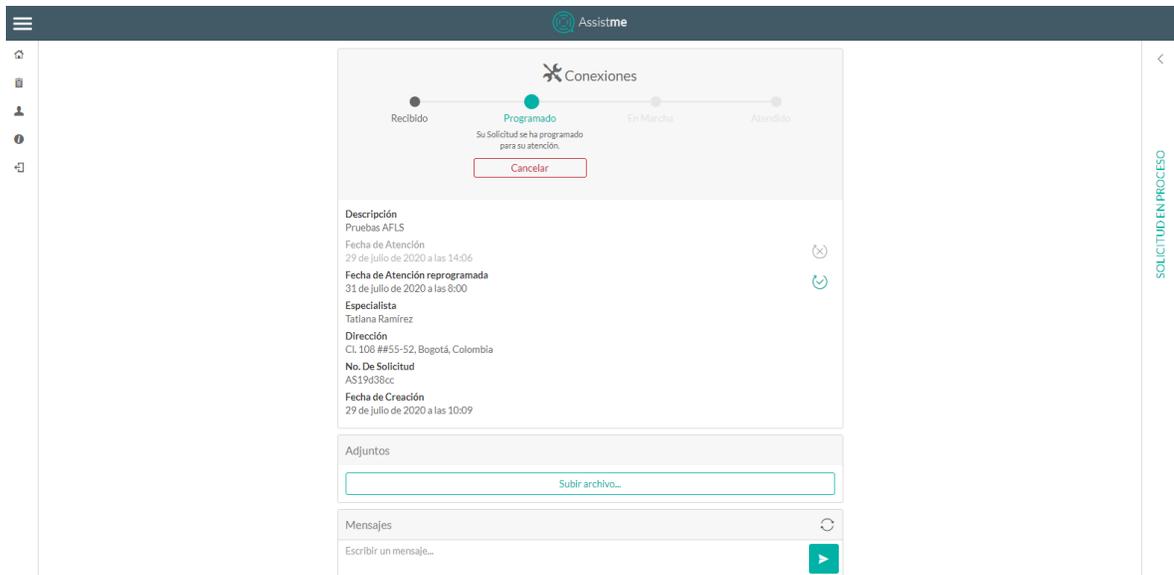
Esta pantalla permite conocer la información de las órdenes creadas por el cliente, de esta manera se puede realizar seguimiento a los servicios solicitados, se muestra un listado de los mismos con la información de **Fecha de Creación**, **Token**, **Servicio**, **Estado**, **Especialista asignado** y **Dirección**.

Historial	
# AS2342382  Inyectología en casa ● Programado Por: Tatiana Ramirez CL 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia - Torre 1 Apto 503	11 de mayo de 2018 a las 15:47
# AS2219922  Cita en casa ● Cancelado Cra. 59a #70-2 a 70-36, Bogotá, Colombia -	11 de mayo de 2018 a las 15:47
# AS2140064  Inyectología en casa ● En Marcha Por: Tatiana Ramirez CL 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia -	11 de mayo de 2018 a las 15:46
# AS2071180  Cita en casa ● Recibido CL 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia -	11 de mayo de 2018 a las 15:37

Pantalla de historial

Se pueden seleccionar la orden que se requiera consultar y se muestra un mayor detalle de la información de la misma como:

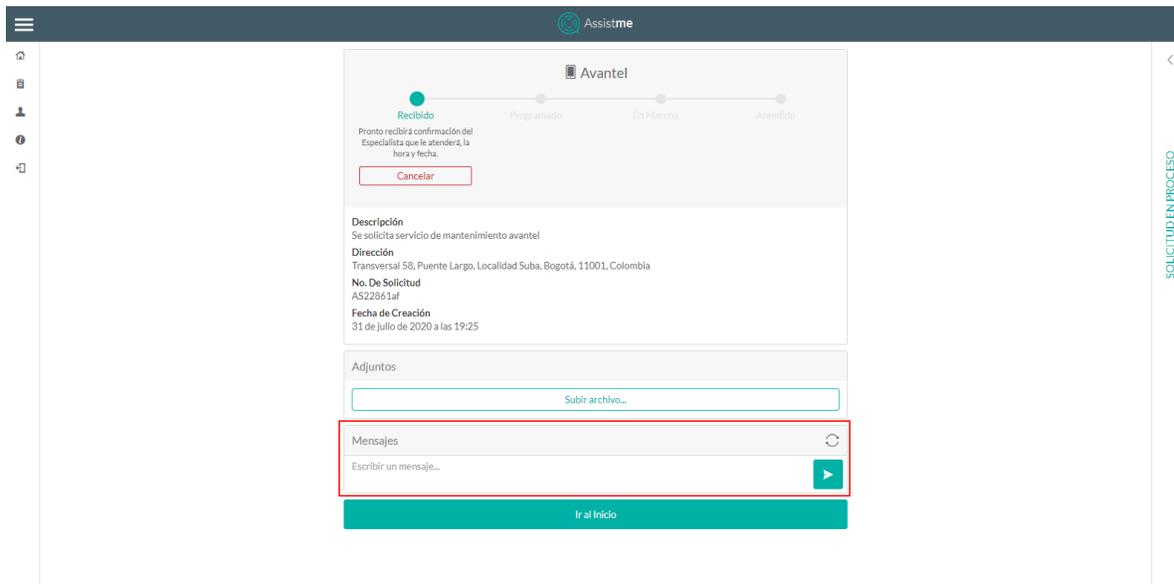
- Descripción
- Fecha de Atención
- Especialista que atenderá la orden
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



The screenshot shows the 'Conexiones' (Connections) screen in the Assistme app. At the top, there is a progress bar with four stages: 'Recibido', 'Programado' (highlighted in green), 'En Marcha', and 'Atendido'. Below the progress bar, a message states 'Su Solicitud se ha programado para su atención.' with a 'Cancelar' button. The main content area is divided into sections: 'Descripción' (Pruebas AFLS, Fecha de Atención: 29 de julio de 2020 a las 14:06, Fecha de Atención reprogramada: 31 de julio de 2020 a las 8:00, Especialista: Tatiana Ramirez, Dirección: CL 108 #55-52, Bogotá, Colombia, No. De Solicitud: AS19438cc, Fecha de Creación: 29 de julio de 2020 a las 10:09), 'Adjuntos' (with a 'Subir archivo...' button), and 'Mensajes' (with an 'Escribir un mensaje...' input field and a send button).

Luego de la información de la orden se visualizarán las secciones Adjuntos y Mensajes para poder

subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:



Estados de las órdenes con el usuario “Logueado”

Las órdenes pueden estar en cualquiera de los siguientes estados y mientras se encuentre dentro de AssistMe el usuario puede cancelar la orden de trabajo:

Recibido

(Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha.)

Este estado indica que la orden de trabajo fue creada y está sin asignación de un proveedor y especialista para su atención, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



Assistme

Avantel

● Recibido ● Programado ● En Marcha ● Atendido

Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha.

Cancelar

Descripción
Se solicita servicio de mantenimiento avantel

Dirección
Transversal 58, Puente Largo, Localidad Suba, Bogotá, 11001, Colombia

No. De Solicitud
AS22861af

Fecha de Creación
31 de julio de 2020 a las 19:25

Adjuntos

Subir archivo...

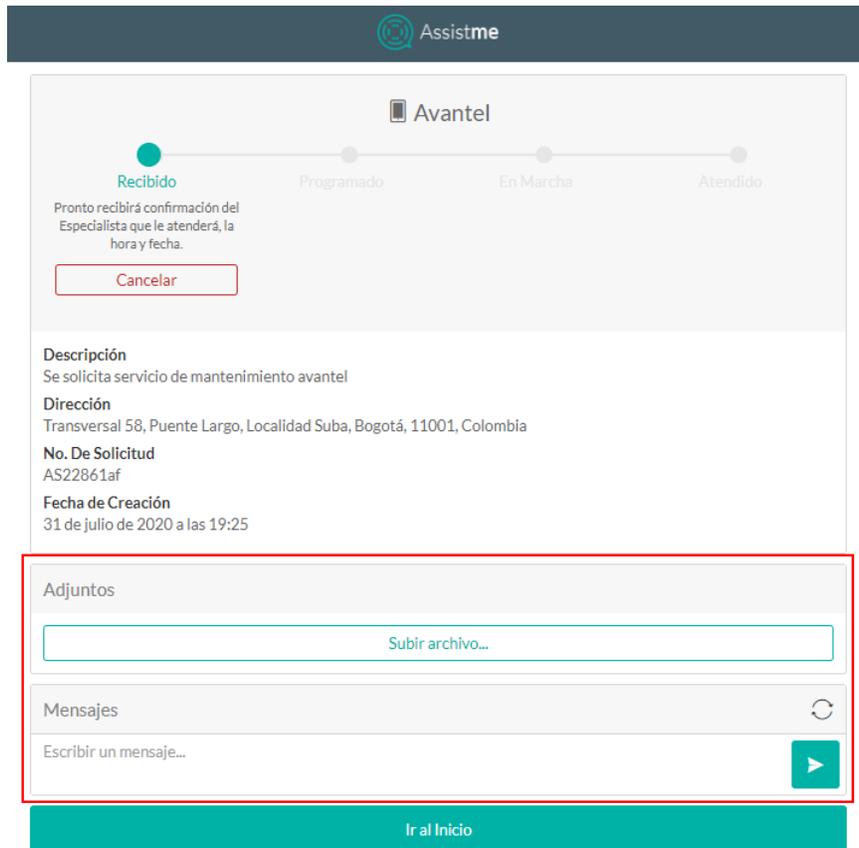
Mensajes

Escribir un mensaje...

▶

Ir al Inicio

Luego de la información de la orden se visualizarán las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:



Programado

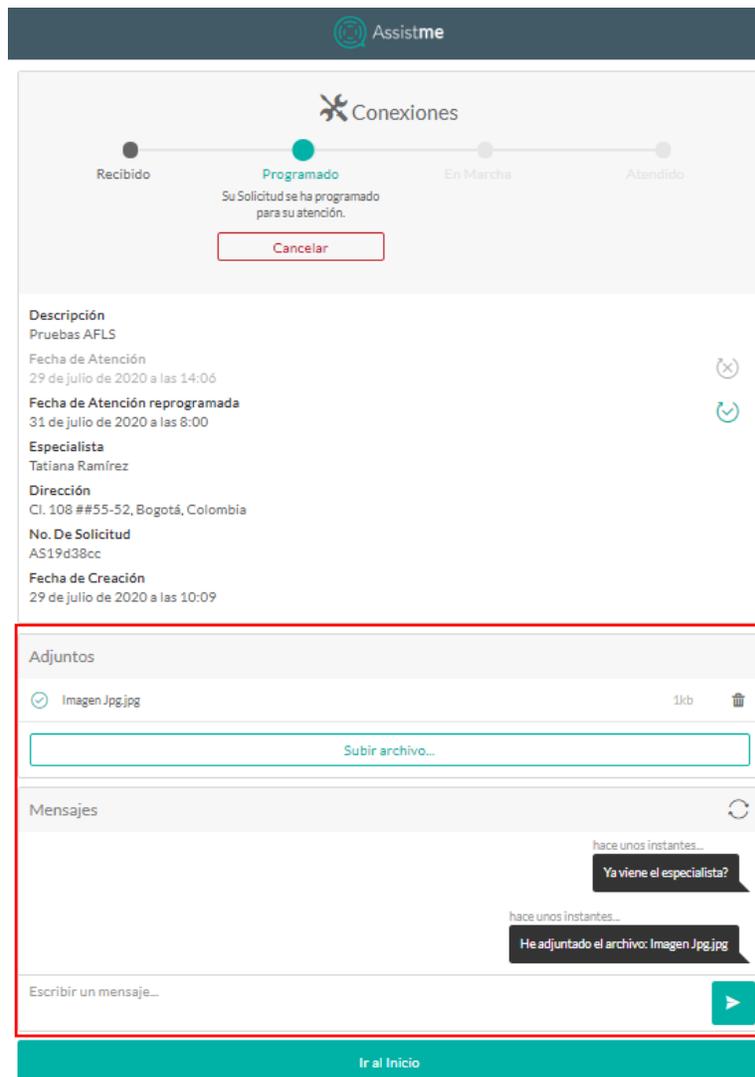
(Su Cita se ha programado para su atención)

Este estado indica que la orden de trabajo fue asignada a un proveedor y un especialista para su atención, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Fecha de atención reprogramada (Esta solo en caso de que la orden se re programe)
- Especialista
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



Luego de la información de la orden se visualizarán las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:



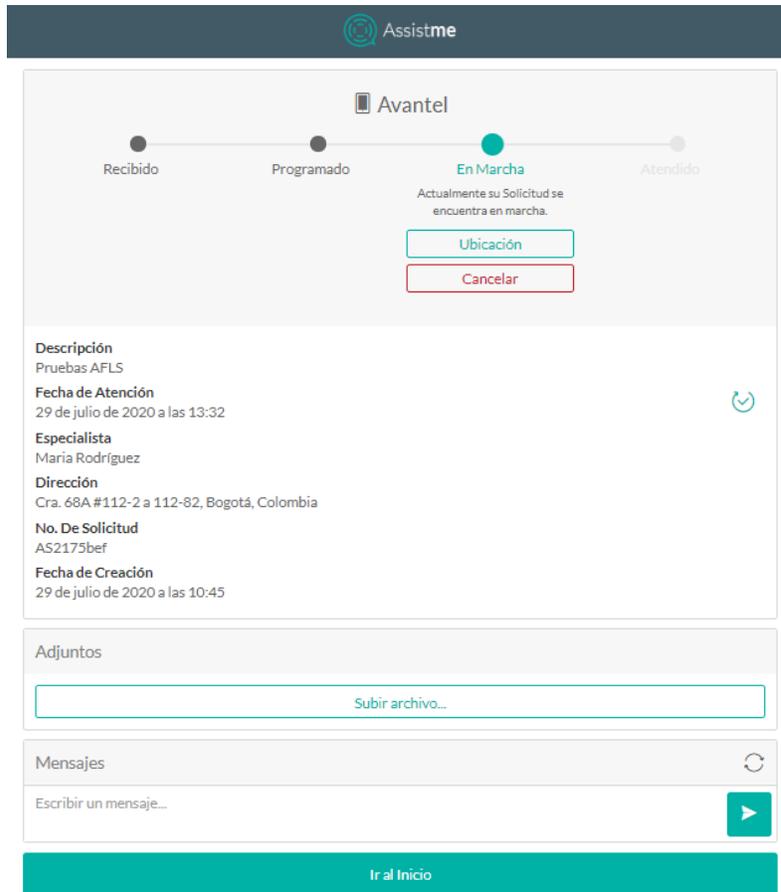
En Marcha

(Actualmente su Solicitud se encuentra en marcha)

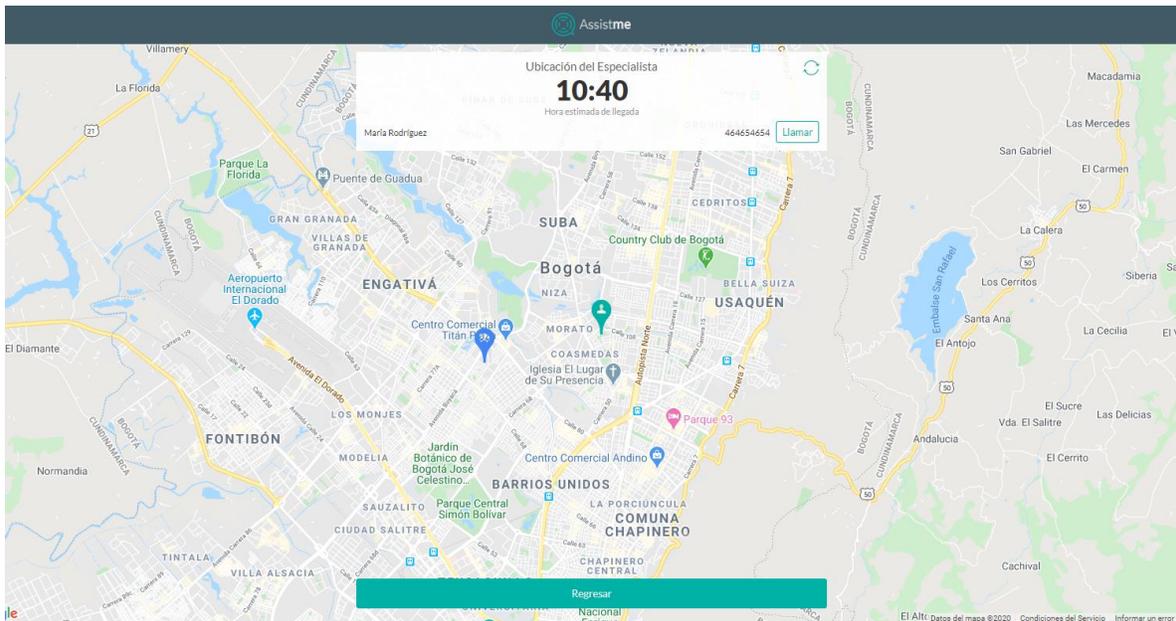
Este estado indica que la orden de trabajo ya está en proceso de atención por parte de un especialista, el cliente puede verificar la ubicación del especialista con el botón Ubicación, cuando una orden está en éste estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Especialista
- Dirección

- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



The screenshot displays the 'Assistme' mobile application interface. At the top, there is a dark header with the 'Assistme' logo. Below this, a progress bar titled 'Avantel' shows four stages: 'Recibido', 'Programado', 'En Marcha', and 'Atendido'. The 'En Marcha' stage is currently active, indicated by a green dot and text stating 'Actualmente su Solicitud se encuentra en marcha.' Below the progress bar are two buttons: 'Ubicación' (highlighted in green) and 'Cancelar' (highlighted in red). The main content area contains a list of details: 'Descripción: Pruebas AFLS', 'Fecha de Atención: 29 de julio de 2020 a las 13:32', 'Especialista: Maria Rodríguez', 'Dirección: Cra. 68A #112-2 a 112-82, Bogotá, Colombia', 'No. De Solicitud: AS2175bef', and 'Fecha de Creación: 29 de julio de 2020 a las 10:45'. Below the details are sections for 'Adjuntos' (with a 'Subir archivo...' button) and 'Mensajes' (with an 'Escribir un mensaje...' input field and a send button). At the bottom, there is a teal button labeled 'Ir al Inicio'.

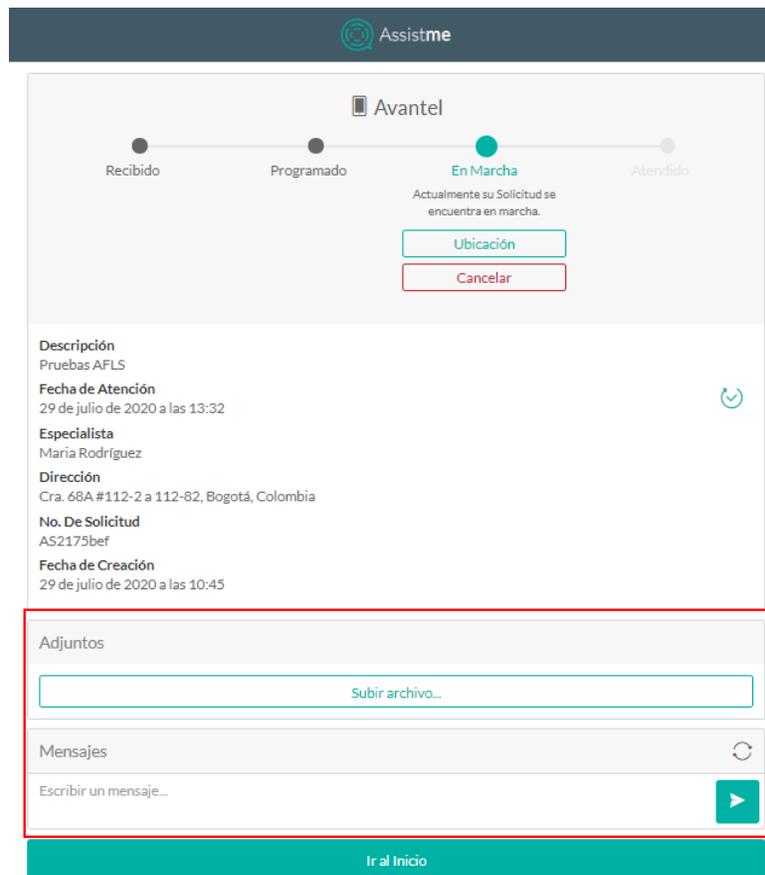


Pantalla al seleccionar botón de Ubicación

En la pantalla de Ubicación se visualiza un botón de refrescar para saber en tiempo real la ubicación del especialista, adicionalmente se muestra el teléfono del especialista en caso de que el usuario necesite comunicarse con él, al seleccionar el botón Regresar se muestra nuevamente la información de la orden que se encuentra en estado **En Marcha**.

Nota: En los estados **Recibido**, **Programado** y **En Marcha** se puede realizar cancelación de la orden haciendo clic en el botón **Cancelar** en caso de que el cliente lo requiera. El despachador también puede realizar la cancelación de dichas órdenes desde la aplicación AFLS.

Luego de la información de la orden se visualizarán las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:

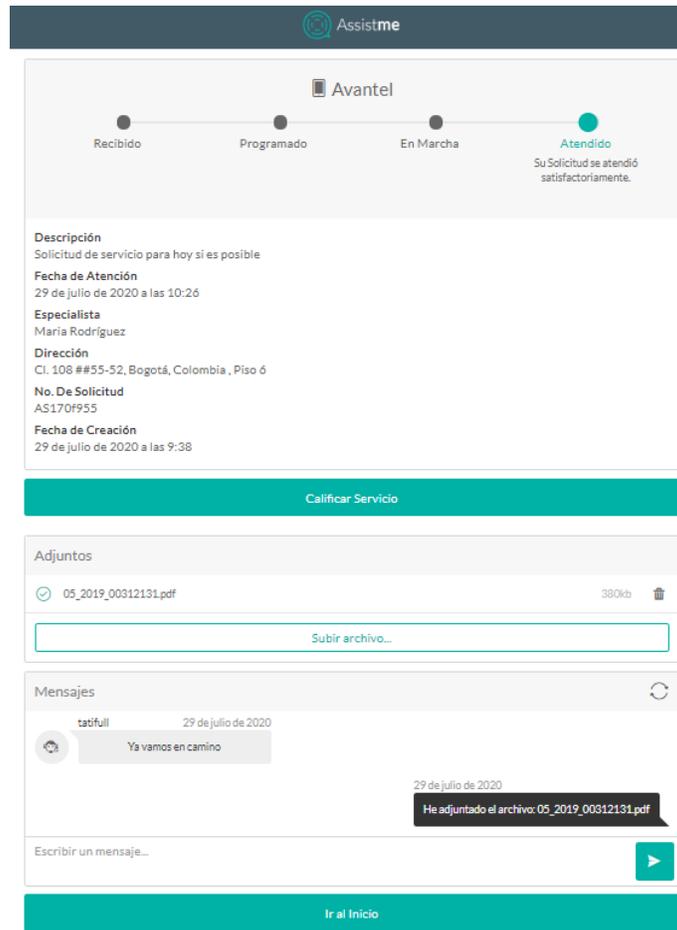


Atendido

(Su Solicitud se atendió satisfactoriamente)

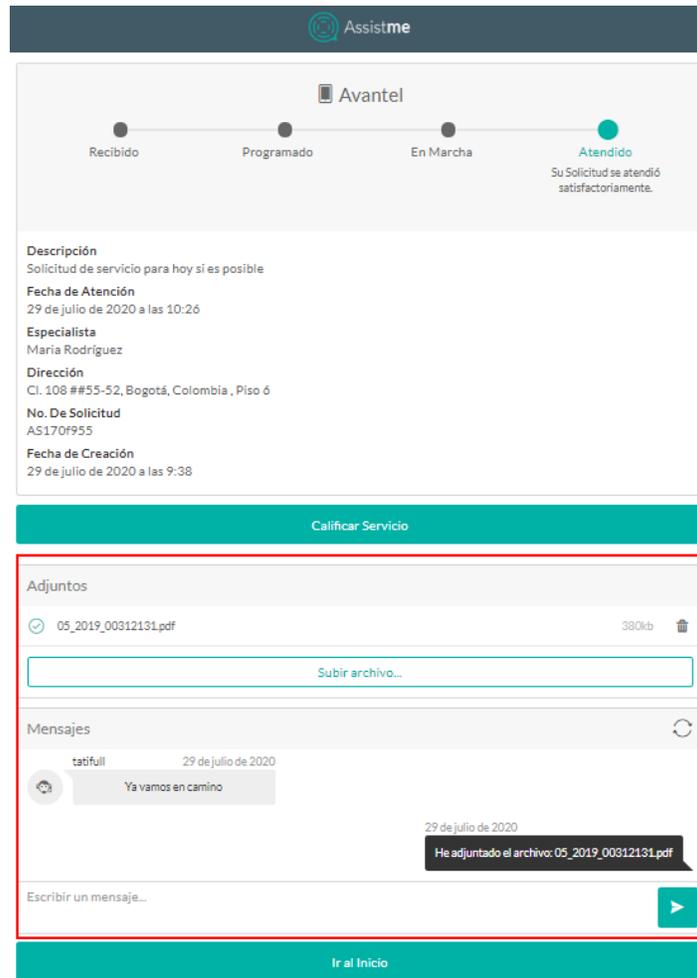
Este estado indica que la orden ya fue atendida por un especialista, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Especialista
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



The screenshot displays the Assistme mobile application interface. At the top, there is a dark header with the Assistme logo. Below it, a progress bar for 'Avantel' shows four stages: 'Recibido', 'Programado', 'En Marcha', and 'Atendido'. The 'Atendido' stage is highlighted in green, with a sub-note: 'Su Solicitud se atendió satisfactoriamente.' Below the progress bar, a white card contains service details: 'Descripción: Solicitud de servicio para hoy si es posible', 'Fecha de Atención: 29 de julio de 2020 a las 10:26', 'Especialista: María Rodríguez', 'Dirección: Cl. 108 #55-52, Bogotá, Colombia, Piso 6', 'No. De Solicitud: AS170f955', and 'Fecha de Creación: 29 de julio de 2020 a las 9:38'. A teal button labeled 'Calificar Servicio' is positioned below the card. The 'Adjuntos' section shows a PDF file '05_2019_00312131.pdf' (380kb) with a 'Subir archivo...' input field. The 'Mensajes' section shows a chat with 'tatifull' dated '29 de julio de 2020', containing the message 'Ya vamos en camino' and a system message 'He adjuntado el archivo: 05_2019_00312131.pdf'. At the bottom, there is a teal button labeled 'Ir al Inicio'.

Luego de la información de la orden se visualizarán el botón para Calificar el servicio y las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:



Cancelado

(Su Solicitud se ha cancelado)

Este estado indica que la orden fue cancelada por el usuario o el despachador, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



The screenshot shows the Assistme mobile application interface. At the top, there is a dark header with the Assistme logo and name. Below this, a light gray bar displays the company name 'Avantel'. A progress indicator shows four stages: 'Recibido', 'Programado', 'En Marcha', and 'Cancelado'. The 'Cancelado' stage is highlighted with a red dot and includes the text 'Su Solicitud se ha cancelado.'. Below the progress bar, the order details are listed: 'Descripción: Pruebas', 'Dirección: Cra. 67 #108-34, Bogotá, Colombia', 'No. De Solicitud: AS20b387e', and 'Fecha de Creación: 29 de julio de 2020 a las 10:29'. The 'Adjuntos' section contains a 'Subir archivo...' button. The 'Mensajes' section has a text input field 'Escribir un mensaje...' and a send button. At the bottom, a teal button labeled 'Ir al Inicio' is visible.

Nota: En todos los estados se visualiza el botón Ir al inicio que permite volver a la creación de órdenes.

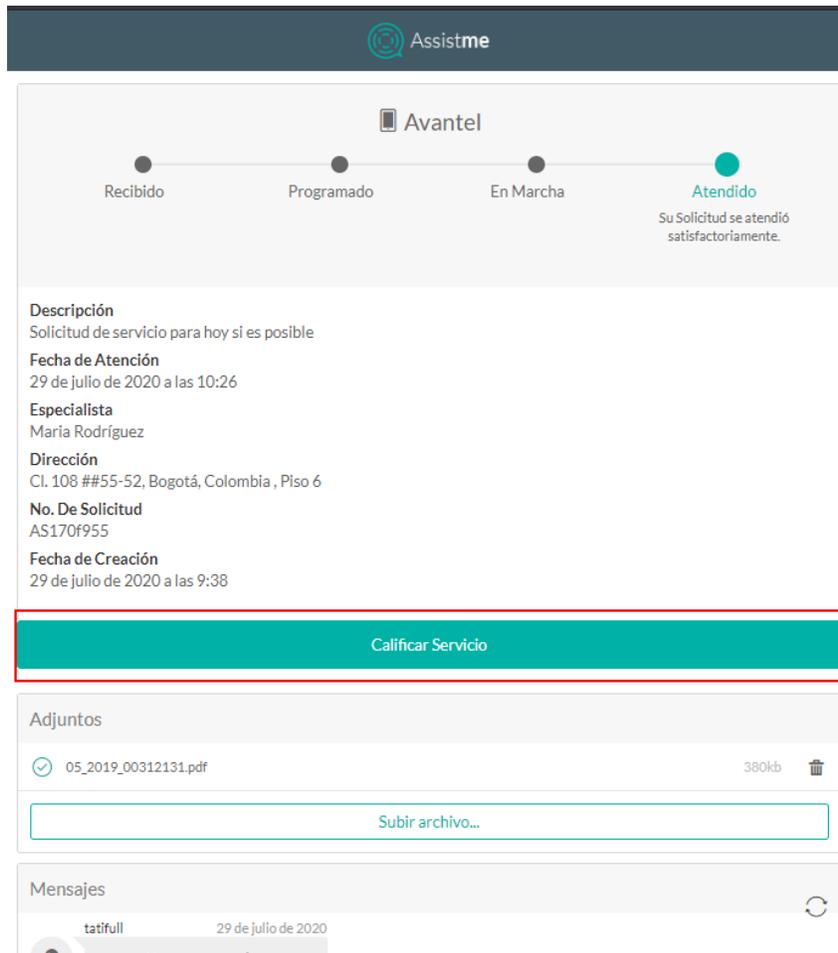
Luego de la información de la orden se visualizarán las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:



The screenshot shows the Assistme mobile application interface. At the top, there is a dark header with the Assistme logo and name. Below this is a progress bar for the service request, titled 'Avantel'. The progress bar has four stages: 'Recibido', 'Programado', 'En Marcha', and 'Cancelado'. The 'Cancelado' stage is highlighted with a red dot and a message: 'Su Solicitud se ha cancelado.' Below the progress bar, there is a section for 'Descripción' with the following details: 'Pruebas', 'Dirección: Cra. 67 #108-34, Bogotá, Colombia', 'No. De Solicitud: AS20b387e', and 'Fecha de Creación: 29 de julio de 2020 a las 10:29'. Below the description is a section for 'Adjuntos' with a 'Subir archivo...' button. Underneath is a 'Mensajes' section with a text input field 'Escribir un mensaje...' and a green send button with a white arrow. At the bottom of the screen is a teal button labeled 'Ir al Inicio'.

Calificar Servicio

Este botón solo se visualizará cuando la orden se encuentre en estado Atendido



Assistme

Avante!

Recibido Programado En Marcha **Atendido**

Su Solicitud se atendió satisfactoriamente.

Descripción
Solicitud de servicio para hoy si es posible

Fecha de Atención
29 de julio de 2020 a las 10:26

Especialista
María Rodríguez

Dirección
Cl. 108 ##55-52, Bogotá, Colombia , Piso 6

No. De Solicitud
AS170f955

Fecha de Creación
29 de julio de 2020 a las 9:38

Calificar Servicio

Adjuntos

05_2019_00312131.pdf 380kb

Subir archivo...

Mensajes

tatfull 29 de julio de 2020

Luego de seleccionar el botón **Calificar Servicio** se visualiza la encuesta correspondiente al servicio.
Ejemplo:



Encuesta de Satisfacción al Cliente

Queremos saber su opinión
Su retroalimentación es muy importante para nosotros. A través de esta encuesta podremos mejorar nuestro servicio. Conteste de la manera más honesta posible.

Número de orden
17
Asunto
Asunto
Descripción
[VER DETALLE](#)

01 ¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió su solicitud en su domicilio? *
Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.
★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

02 ¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió su solicitud telefónicamente? *
Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.
★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

03 ¿Cuál es su nivel de satisfacción general respecto a la solución brindada a su solicitud? *
Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.
★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

04 ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención brindado a su

Después de que el usuario conteste la encuesta y seleccione el botón Enviar se muestra el siguiente mensaje:





Si el usuario intenta acceder nuevamente a la encuesta luego de haberla calificado se muestra mensaje indicando que la encuesta ya fue contestada:



Nota: Si el modelo del servicio no cuenta con Encuesta, el botón Calificar Servicio no se visualizará.

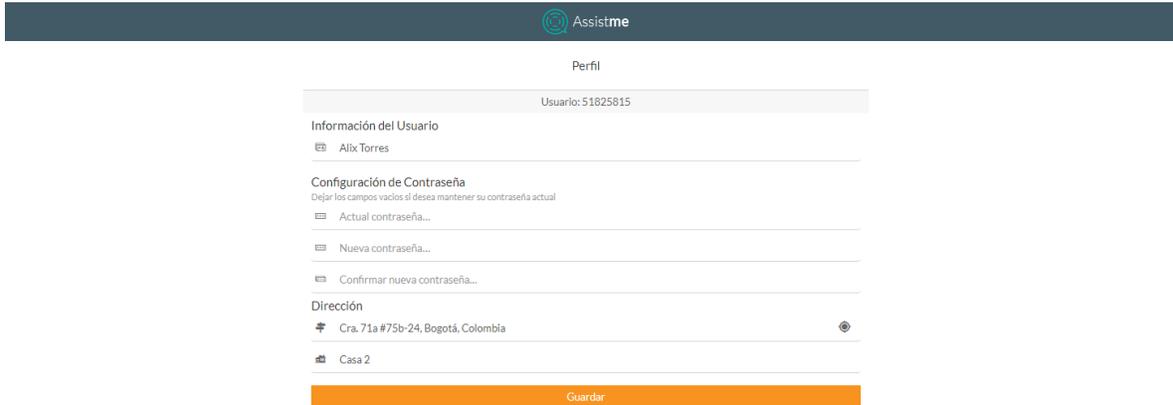
Perfil

En esta pantalla el cliente puede actualizar su información de perfil:

- Nombre
- Contraseña
- Dirección



Se debe hacer clic en el botón **Editar** y este habilita los campos para su edición



Luego de realizar los respectivos cambios es necesario hacer clic en el botón **Guardar** para que se registren correctamente. (Las respectivas validaciones de contraseña u obligatoriedad se realizarán si no están correctos los datos)

Acerca de

En esta pantalla se muestra la URL que se ingresó en la configuración de Canales de la consola de AFLS.

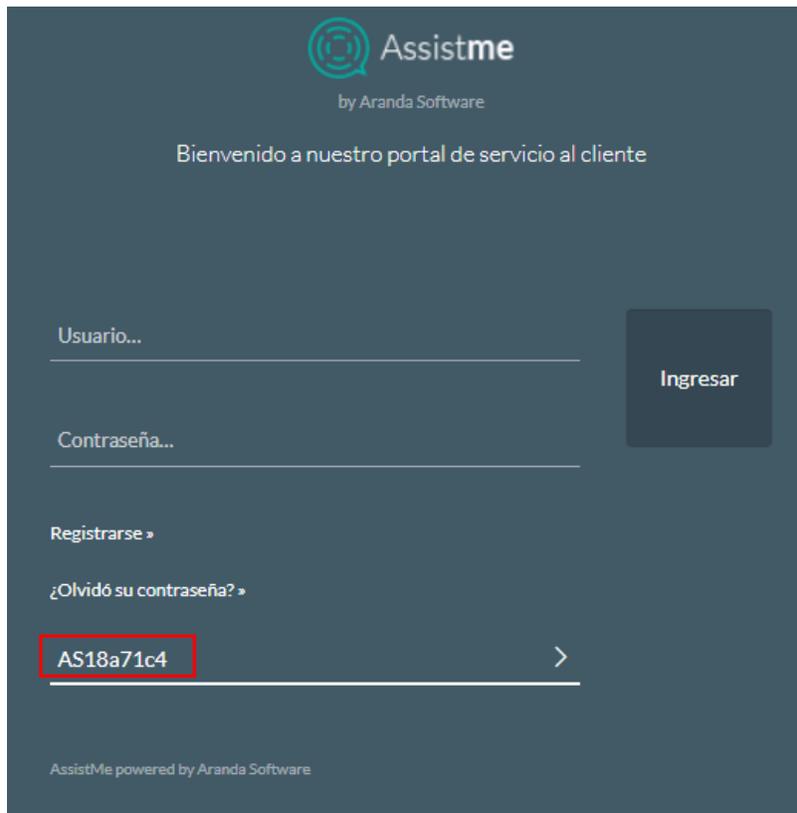


Cerrar Sesión

En esta opción se permite realizar el logout o salida de la aplicación de AssistMe, mostrando posteriormente la pantalla de Login.

Consulta de solicitudes por número

En este campo se ingresa el **número de solicitud** o **token** que se asigna para las órdenes creadas desde Assistme, una vez se ingrese, se visualiza la respectiva información de las solicitudes y su estado actual:



Estados de las órdenes desde una consulta

Las órdenes pueden estar en cualquiera de los siguientes estados y mientras se encuentre dentro de AssistMe el usuario puede cancelar la orden de trabajo:



Recibido

(Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha.)

Este estado indica que la orden de trabajo fue creada y está sin asignación de un proveedor y especialista para su atención, cuando una orden esta en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación

Assístme

Inyectología en casa

Recibido Programado En Marcha Atendido

Pronto recibirá confirmación del Doctor que le atenderá, la hora y fecha.

Descripción
dasdasdasd

Dirección
Ci. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia

No. De Cita
AS257ae4e

Fecha de Creación
15 de mayo de 2018 a las 15:32

Regresar

Programado

(Su Cita se ha programado para su atención)

Este estado indica que la orden de trabajo fue asignada a un proveedor y un especialista para su atención, cuando una orden esta en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Fecha de atención reprogramada
- Especialista
- Dirección



- No. de Solicitud
- Fecha de Creación

Assistme

Inyectología en casa

Recibido Programado En Marcha Atendido

Su Cita se ha programado para su atención.

Descripción
Ciclofem

Fecha de Atención
16 de mayo de 2018 a las 8:26

Doctor
Carolina Sanchez

Dirección
Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia, Torre 1 Apto 503

No. De Cita
AS2342382

Fecha de Creación
11 de mayo de 2018 a las 15:47

Regresar

En Marcha

(Actualmente su Solicitud se encuentra en marcha)

Este estado indica que la orden de trabajo ya está en proceso de atención por parte de un especialista, el cliente puede verificar la ubicación del especialista con el botón Ubicación, cuando una orden esta en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Especialista
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación

 Assistme

 **Inyectologia en casa**

● Recibido ● Programado ● **En Marcha** ● Atendido

Actualmente su Cita se encuentra en marcha.

[Ubicación](#)

Descripción
Prueba

Fecha de Atención
11 de mayo de 2018 a las 18:38 

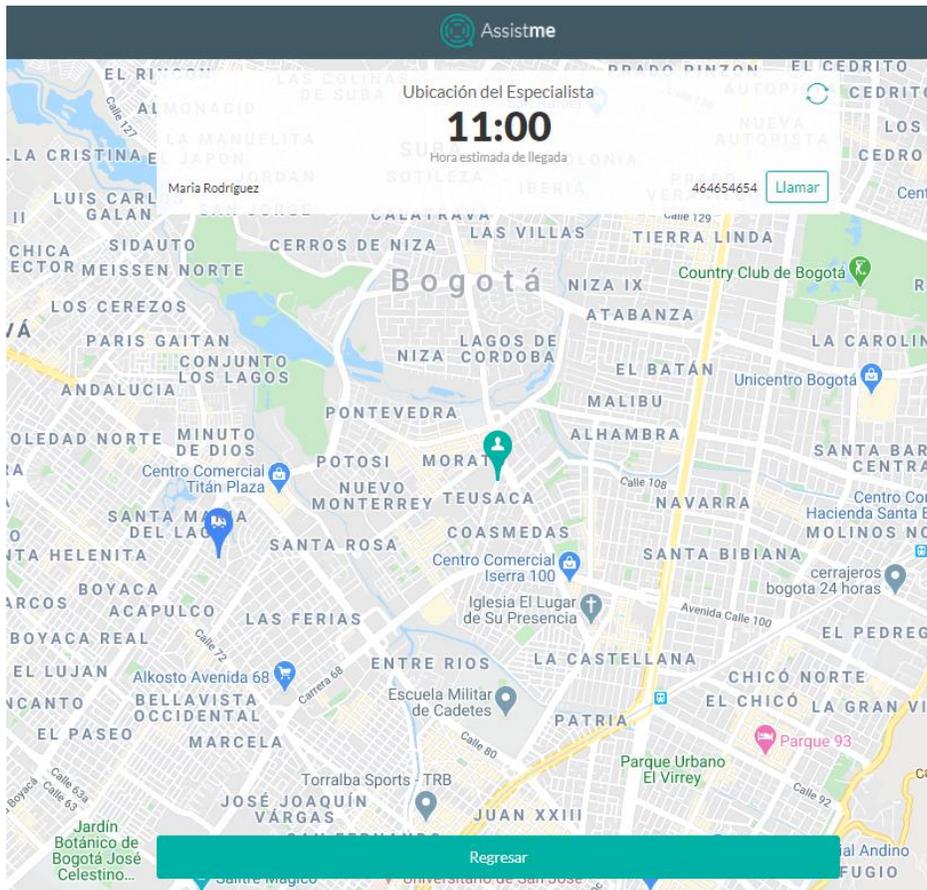
Doctor
Tatiana Ramirez

Dirección
Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia

No. De Cita
AS2140064

Fecha de Creación
11 de mayo de 2018 a las 15:46

[Regresar](#)



Pantalla al seleccionar botón de Ubicación

En la pantalla de Ubicación se visualiza un botón de refrescar para saber en tiempo real la ubicación del especialista, adicionalmente se muestra el teléfono del especialista en caso de que el usuario necesite comunicarse con él, al hacer clic en el botón Regresar se muestra nuevamente la pantalla de **Login**.

Atendido

(Su Solicitud se atendió satisfactoriamente)

Este estado indica que la orden ya fue atendida por un especialista, cuando una orden esta en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Especialista



- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación

The screenshot shows the Avante mobile application interface. At the top, there is a dark header with the 'Assistme' logo. Below it, the user's name 'Avante' is displayed. A progress bar indicates the status of the service request, with four stages: 'Recibido', 'Programado', 'En Marcha', and 'Atendido'. The 'Atendido' stage is highlighted in green, and a message below it states 'Su Solicitud se atendió satisfactoriamente.' Below the progress bar, the following details are listed:

- Descripción:** Solicitud de servicio para hoy si es posible
- Fecha de Atención:** 29 de julio de 2020 a las 10:26
- Especialista:** María Rodríguez
- Dirección:** Cl. 108 ##55-52, Bogotá, Colombia , Piso 6
- No. De Solicitud:** AS170f955
- Fecha de Creación:** 29 de julio de 2020 a las 9:38

At the bottom of the screen, there is a green button labeled 'Regresar'.

Cancelado

(Su Solicitud se ha cancelado)

Este estado indica que la orden fue cancelada por el usuario o el despachador, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



Assistme

Avantel

Recibido Programado En Marcha **Cancelado.**
Su Solicitud se ha cancelado.

Descripción
Pruebas

Dirección
Cra. 67 #108-34, Bogotá, Colombia

No. De Solicitud
AS20b387e

Fecha de Creación
29 de julio de 2020 a las 10:29

Regresar

Nota: En todos los estados se visualiza el botón Regresar que permite volver al Login.