

Agente Virtual Aranda

O Aranda Virtual Agent é uma extensão que permite ao usuário final interagir com o Aranda Service Desk de dentro do ambiente do Microsoft Teams.

Pré-requisitos

Pré-requisitos

O cliente deve ter:

- Licenças ativas do Microsoft Office e Microsoft Teams.
- Aranda Service Management versão mínima 9.3.7 com banco de dados 9.5.26, como serviço na nuvem Aranda ou em instalação on-premise.
- Um usuário nomeado no Aranda Service Management para a conexão com o Microsoft Teams.
- O ambiente Aranda que se conecta ao bot deve estar sob domínio público com um protocolo seguro (https) obrigatório.
- Conexão (via Internet) ao domínio “arandasoft.com”.

Configuração

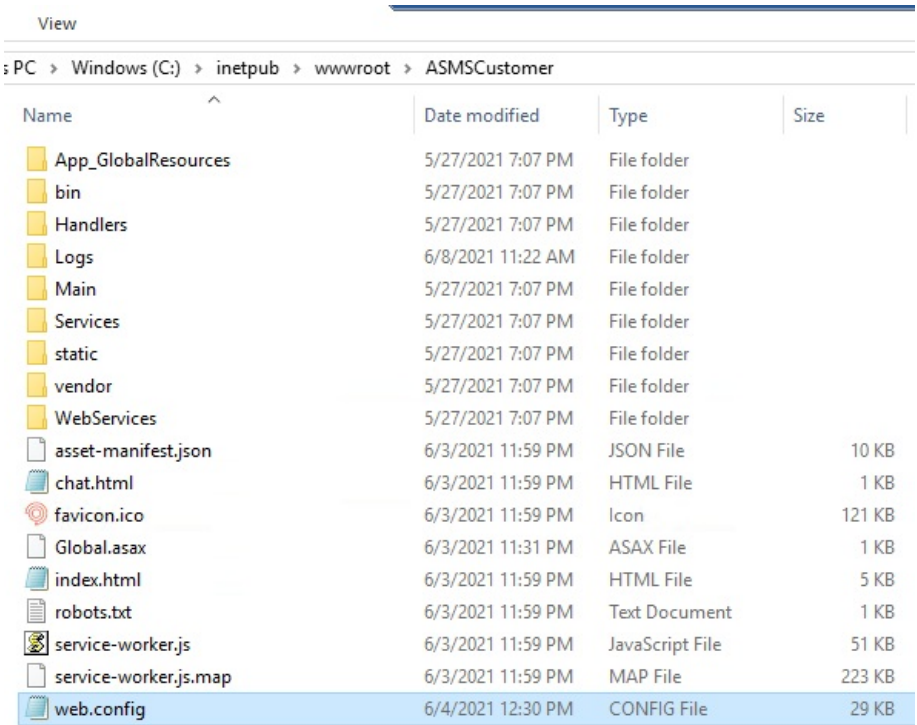
Pré-configuração no Aranda Service Management

No Aranda Service Management Management Console (ASMSAdministrator), crie dois novos usuários e atribua a eles as funções descritas abaixo.

Utilizador	Papel	Tipo de usuário
Gerente de Equipes -> tmanager	• Configuração de equipes	Especialista
Cliente do Teams -> tclient	• Cliente do Teams	Especialista

Se os serviços do bot de produção organizados pela Aranda estiverem sendo usados no domínio arandasoft.com, nenhuma configuração prévia adicional será necessária no Aranda Service Management. Se o cliente tiver sua própria implementação do bot, ele deverá fazer o seguinte:

1. Entre no servidor onde o aplicativo Aranda Service Management está instalado.
2. Vá para o caminho de instalação do console do usuário (geralmente C:\inetpub\wwwroot\ASMSCustomer) e, uma vez lá, localize o arquivo chamado Web.config



3. Abra o arquivo com um editor de texto e localize a seguinte linha:

```
add name="Content-Security-Policy" value="script-src 'self' 'unsafe-inline' 'unsafe-eval'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com" />
```

```
17 <httpProtocol>
18 <customHeaders>
19 <clear />
20 <remove name="Access-Control-Allow-Credentials" />
21 <add name="Access-Control-Allow-Credentials" value="true" />
22 <remove name="Access-Control-Allow-Headers" />
23 <add name="Access-Control-Allow-Headers" value="Content-Type, Authorization, X-Authorization" />
24 <remove name="Access-Control-Allow-Methods" />
25 <add name="Access-Control-Allow-Methods" value="GET, POST, PUT, DELETE, PATCH, OPTIONS" />
26 <remove name="X-Frame-Options" />
27 <remove name="X-XSS-Protection" />
28 <add name="X-XSS-Protection" value="1;mode=block" />
29 <remove name="X-Content-Type-Options" />
30 <add name="X-Content-Type-Options" value="nosniff" />
31 <remove name="Content-Security-Policy" />
32 <add name="Content-Security-Policy" value="script-src 'self' 'unsafe-inline' 'unsafe-eval'; frame-ancestors 'self'
33 teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com" />
34 <remove name="X-Powered-By" />
35 </customHeaders>
</httpProtocol>
```

4. Inclua o DNS do ambiente ou serviço de aplicativo em que o bot está hospedado. Exemplo:

```
<add name="Content-Security-Policy" value="frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com *.dnsambiente.com">
```

5. Vá para o caminho de instalação do console especialista (geralmente C:\inetpub\wwwroot\ASMSpecialist) e, uma vez lá, localize o arquivo chamado Web.config

6. Abra o arquivo com um editor de texto e localize a seguinte linha:

```
<add name="Content-Security-Policy" value="frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com" />
```

```
webClient.config webSpecialist.config
152 <httpProtocol>
153 <customHeaders>
154 <clear />
155 <remove name="X-XSS-Protection" />
156 <add name="X-XSS-Protection" value="1;mode=block" />
157 <remove name="X-Content-Type-Options" />
158 <add name="X-Content-Type-Options" value="nosniff" />
159 <remove name="Content-Security-Policy" />
160 <add name="Content-Security-Policy" value="frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com
161 *.arandasoft.com" />
162 <remove name="X-Powered-By" />
163 </customHeaders>
</httpProtocol>
```

6. Inclua o DNS do ambiente ou serviço de aplicativo em que o bot está hospedado. Exemplo:

```
<add name="Content-Security-Policy" value="frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com *.dnsambiente.com" />
```

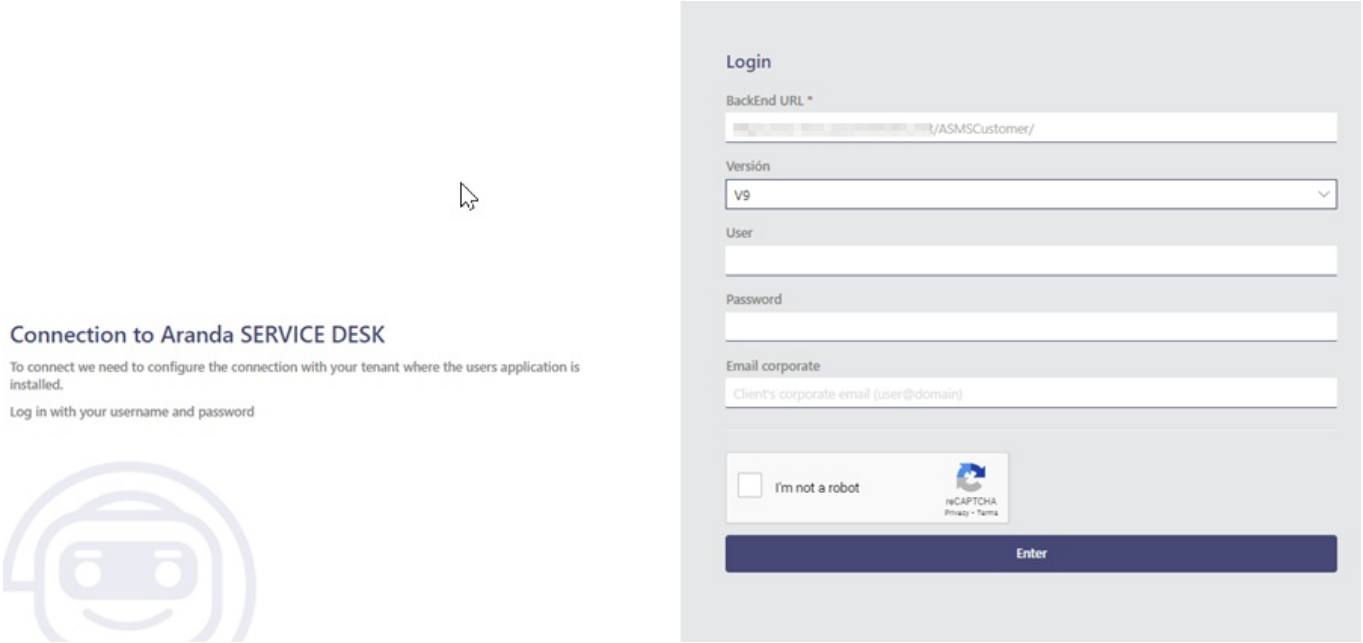
7. Salve as alterações e reinicie o IIS.

Configurando o serviço Aranda Virtual Agent

Agente Virtual Aranda

Para configurar o serviço Aranda Virtual Agent, siga estas etapas:

1. Vá para o seguinte link: <https://albi.arandasoft.com/>



2. Insira os seguintes dados nos campos solicitados e clique em Entrar:

Campo	Descrição
URL do back-end	URL do console do usuário
Versão	Ao selecionar a versão 9, se o ambiente a ser configurado tiver a funcionalidade de reCAPTCHA no site de administração, o reCAPTCHA será ativado na página. Consulte a configuração do reCAPTCHA ↗
Utilizador	TMANAGER
Senha	Chave definida para o usuário tmanager
E-mail Corporativo	E-mail corporativo do cliente (usuario@dominio). Ele é usado para extrair o domínio necessário na configuração do bot.

3. A seguinte janela pop-up aparecerá:

Editar Configuración

Nombre de la configuración *

ASMS Version 9

USDK Front End *

-asms-wo01.arandasoft.com/ASMSCustomer/

USDK BackEnd Url *

https://vm-asms-wo01.arandasoft.com/AS...

Usuario *

TClient

Contraseña *

.....

Email Corporativo *

william.orozco@arandasoft.com

Versión *

V9

☒ Activa

Actualizar

Cancelar

4. Insira os seguintes dados nos campos solicitados e clique em Criar:

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica a conexão.
Front-end	URL do console do usuário.
URL de back-end	URL do usuário consdola.
Versão	Ao seleccionar a versão 9, se o ambiente a ser configurado tiver a funcionalidade de reCAPTCHA no site de administração, o campo 'Token de integração' será ativado. Anteriormente, um token de integração deve ser gerado com o usuário TEAMS CLIENT e definido neste campo. Consulte Configuração de tokens de integração ↗
Utilizador	Usuário TEAMS CLIENT (tclient). Este campo fica oculto quando o ambiente tem a funcionalidade reCAPTCHA habilitada e a configuração é feita usando um token de integração.
Senha	Senha de usuário do TEAMS CLIENT. Este campo fica oculto quando o ambiente tem a funcionalidade reCAPTCHA habilitada e a configuração é feita usando um token de integração.
E-mail Corporativo	E-mail corporativo do cliente (usuario@dominio)
Ativo	Marque a caixa.

5. A seguinte janela aparecerá com a configuração feita:

^ Configuración de cuenta

✔ Configuración actualizada correctamente.

Lista de conexiones

Conexiones configuradas para el dominio ARANDASOFT.COM

Conexión	URL del FrontEnd	URL del BackEnd	Versión	Usuario	Estado	
asdkv82	https://usdk-teams-dev.arandas...	https://usdk-teams-dev.arandas...	V8	teamsc	INACTIVO	
ASMS Version 9	https://vm-asms-wo01.arandaso...	https://vm-asms-wo01.arandaso...	V9	TClient	ACTIVO	

📌 Nota: Quando as conexões já estiverem configuradas, o login deve ser feito com o URL de back-end do USDK da conexão que está ativa para o domínio. Se a URL de uma conexão diferente da configurada for inserida, a seguinte mensagem será exibida

⊗ El dominio ya cuenta con una configuración.

✕

Configurações personalizadas de bot

Nesta seção, você tem a capacidade de configurar imagens, mensagens padrão e habilitar a personalização de bot para o categorização automática de casos e extração de campos adicionais.

Configurar mensagens

1. Vá para o Configurações de mensagem. A configuração ativa será selecionada por padrão.

^ Configuración de mensajes

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio de mensajes.

ASMS Version 9

Configuración de mensajes

En esta sección puede personalizar los mensajes que utiliza el bot para interactuar con el usuario.

Seleccionar un idioma

Personaliza los mensajes de acuerdo al idioma que seleccione

☒ Español

☐ Inglés

☐ Portugués

Nombre del Bot

Hola soy Aibi ...

Mensaje de atención

Es la segunda vez que interactua con el bot

Voy a atender tu solicitud en unos momentos

Mensaje de despedida

Cuando el bot termina la ayuda

Fue un placer atender tu solicitud

Guardar

2. Seleccione a conexão para a qual você está alternando as mensagens. A conexão selecionada estará em um estado “Ativo”.

^ Configuración de mensajes

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio de mensajes.

ASMS Version 9

asdkv82

ASMS Version 9

que utiliza el bot para interactuar con el usuario.

3. Digite o nome do bot, a mensagem de atenção, a mensagem de despedida de acordo com as necessidades que devem ser personalizadas e clique em Salvar.

📌 Nota: Ao pressionar salvar deixando os campos vazios (Nome do Bot – Mensagem de Atenção – Mensagem de Despedida), os valores padrão que o Bot vem com pré-configurados são configurados.

Modificar imagens

Para modificar as imagens do bot, siga estas etapas:

1. Vá para a seção Configurações de imagem. A configuração ativa será selecionada por padrão.

^ Configuración de imágenes

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio de imágenes.

Configuración SQL

Configuración de imágenes

En esta sección puede personalizar las imágenes que aparecen en las acciones del bot.

Crear Caso

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.

Cambiar

Noticias

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.

Cambiar

☐

Utilizar las imágenes predeterminadas del bot.

Apariencia del Bot *

Femenino

Reacciones positivas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.

Cambiar

Reacciones negativas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.

Cambiar

2. Selecione a conexão para a qual você vai alterar as imagens. A conexão selecionada estará em um estado “Ativo”.

^ Configuración de imágenes

Selecione la conexión para la cual va a realizar el cambio de imágenes.

ASMS Version 9

asdkv82

ASMS Version 9

Selecione la conexión para la cual va a realizar el cambio de imágenes. Las acciones de las imágenes se aplican en las acciones del bot.

3. Clique no botão Alterar no campo Criar caso, selecione o URL da imagem a ser exibida no cartão de criação do caso e clique em Salvar.

Criar Caso

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Noticias

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Editar Imagen - Crear Caso

URL de la imagen *

Cancelar

Guardar

4. Clique no botão Alterar no campo Notícias, selecione a URL da imagem que será exibida ao exibir as notícias e clique em Salvar.

Criar Caso

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Noticias

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Editar Imagen - Noticias

URL de la imagen *

Cancelar

Guardar

5. Se você quiser alterar as imagens padrão do bot para reações positivas e negativas, deixe a caixa de seleção desmarcada Usar as imagens padrão do bot. Esta ação desativará a seleção de Aparência do bot e habilite a seleção de imagens para os campos Reações Positivas e Reações Negativas.

☐ Utilizar las imágenes predeterminadas del bot.

Apariencia del Bot *

Femenino

Reacciones positivas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Reacciones negativas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

6. Clique no botão Mudar Do campo Reações positivas e selecione o URL da imagem para as reações positivas do bot.

Reacciones positivas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Reacciones negativas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Editar Imagen - Reacciones positivas

URL de la imagen *

Cancelar

Guardar

7. Clique no botão Mudar Do campo Reações negativas e selecione o URL da imagem para as reações negativas do bot.

Reacciones positivas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Reacciones negativas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Editar Imagen - Reacciones negativas

URL de la imagen *

Cancelar

Guardar

8. Se você quiser usar as imagens padrão do bot para reações positivas e negativas, marque a caixa de seleção Usar as imagens padrão do bot e selecione a aparência do bot (Feminino, Masculino). Esta ação desativará a seleção de imagens para campos Reações positivas e Reações negativas.

☒ Utilizar las imágenes predeterminadas del bot.

Apariencia del Bot *

Femenino

▼

Reacciones positivas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Reacciones negativas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

☒ Utilizar las imágenes predeterminadas del bot.

Apariencia del Bot *

Masculino

▼

Reacciones positivas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Reacciones negativas

Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

As mensagens e imagens configuradas serão exibidas no chat do bot.

Personalização de bot

Configuração de funcionalidades de IA

Nesta seção, você configura o comportamento do bot durante a criação de casos para categorização automática, extração de campos adicionais através de uma solicitação enviada pelo usuário e do gerenciamento de campos adicionais ausentes. É essencial lembrar que, para o funcionamento ideal desses funcionalidades, os endpoints e as ações correspondentes precisam ser configurados no Admin Console. Para mais detalhes, Ver [Configurações de IA](#).

1. Vá para o Personalização de bot. A configuração ativa será selecionada por padrão.

Personalización del bot

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio de mensajes.

ASMS Version 9

▼

Personalización del bot

En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

☐

Habilitar categorización automática

Guardar

2. Seleccione a conexão para a qual você vai personalizar o bot e ative a opção "Ativar categorização automática."

^ Bot customization

Select the connection you want to customize.

ArandaASMS

▼

Bot customization

In this section you can customize the behavior of the bot.

- ☒ Enable automatic categorization
- ☒ Extraction of additional fields
- ☒ Extraction of list-type fields
- ☒ Prompt user for additional missing fields
- ☒ Enable streaming in the response of the smart search in the knowledge base
- ☒ Enable case creation using Adaptive Card

Save

3. Três campos serão habilitados:

- Extrair campos adicionais: Habilite esta opção para realizar a extração de valor para campos adicionais, durante a solicitação enviada pelo usuário.
- Extração de campos de lista: Habilite esta opção para realizar a extração de valor para campos adicionais, como lista e árvore, durante a solicitação enviada pelo usuário.
- Peça ao usuário campos adicionais ausentes: Habilite essa opção se quiser que o bot solicite os campos adicionais ausentes durante a criação do caso.

Ativar o streaming nas respostas da Pesquisa Inteligente na base de conhecimento Essa opção permite habilitar a funcionalidade de gravação em tempo real para as respostas geradas pelo comando “Consultar Artigo” na pesquisa inteligente de artigos. Ao ativar esse recurso, as respostas serão exibidas progressivamente na tela, imitando o fluxo natural da digitação.

Cartão Adaptável Essa opção permite habilitar a criação de casos usando cartões adaptáveis. Essa funcionalidade otimiza o processo de criação de casos através do bot.

^ Personalización del bot

Seleccione la conexión que va a personalizar.

ArandaASMS

▼

Personalización del bot

En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

- ☐ Habilitar categorización automática
- ☒ Habilitar creación de caso por Adaptive Card

Guardar

Configurando notificações e enquetes do processo de votação

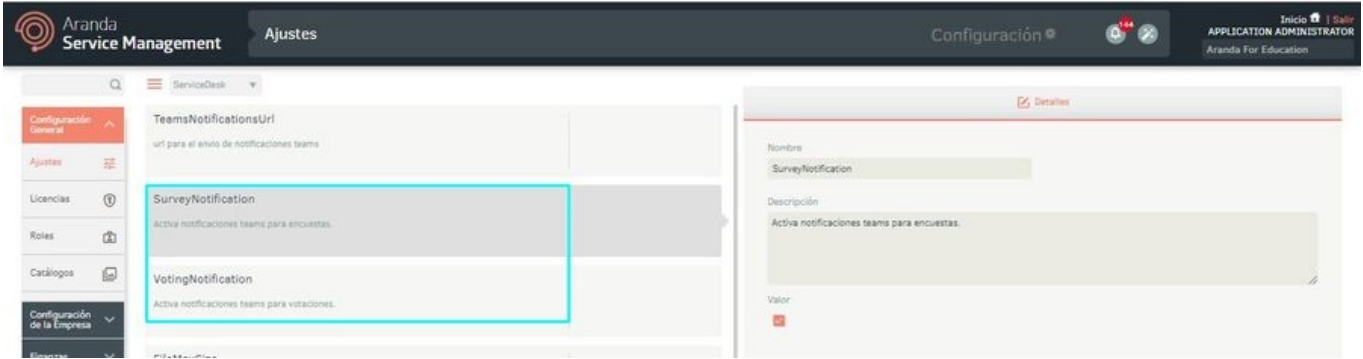
Pré-condições

A configuração de URL correspondente é necessária para a entrega de notificação para o bot do Microsoft Teams. Acesse o Console de Administração (ASMSAdministrator) e selecione a opção TeamsNotificationsUrl e defina a URL da seguinte maneira:

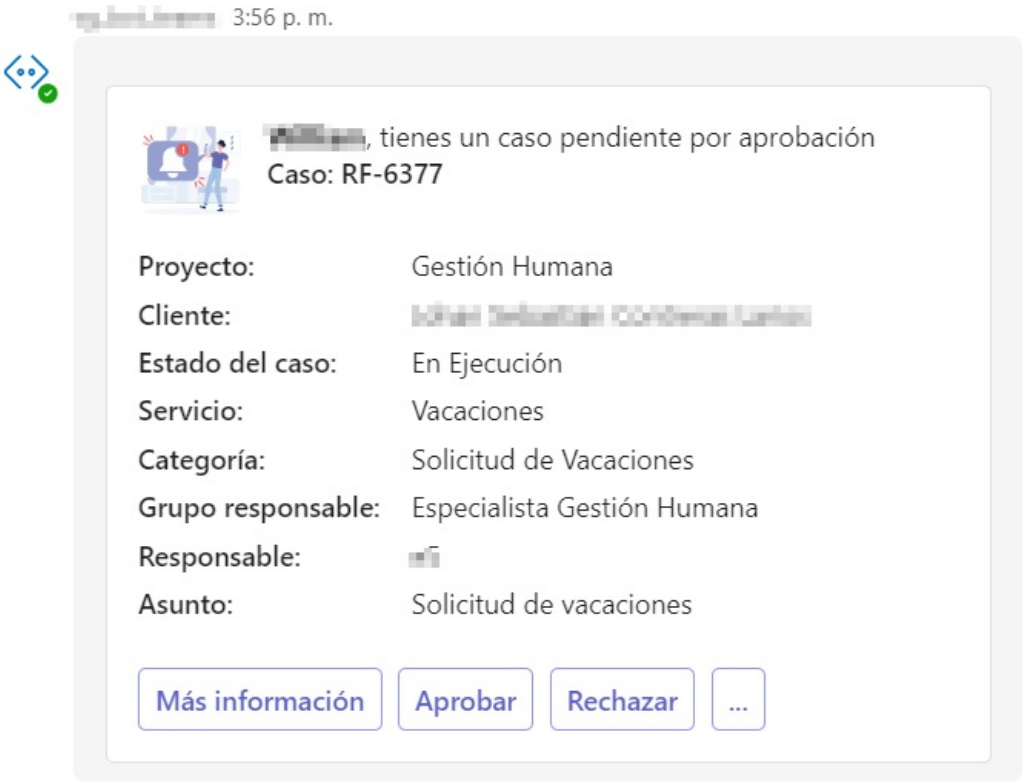
https://albi.arandasoft.com/api/notify

Habilite as notificações do MS Teams.

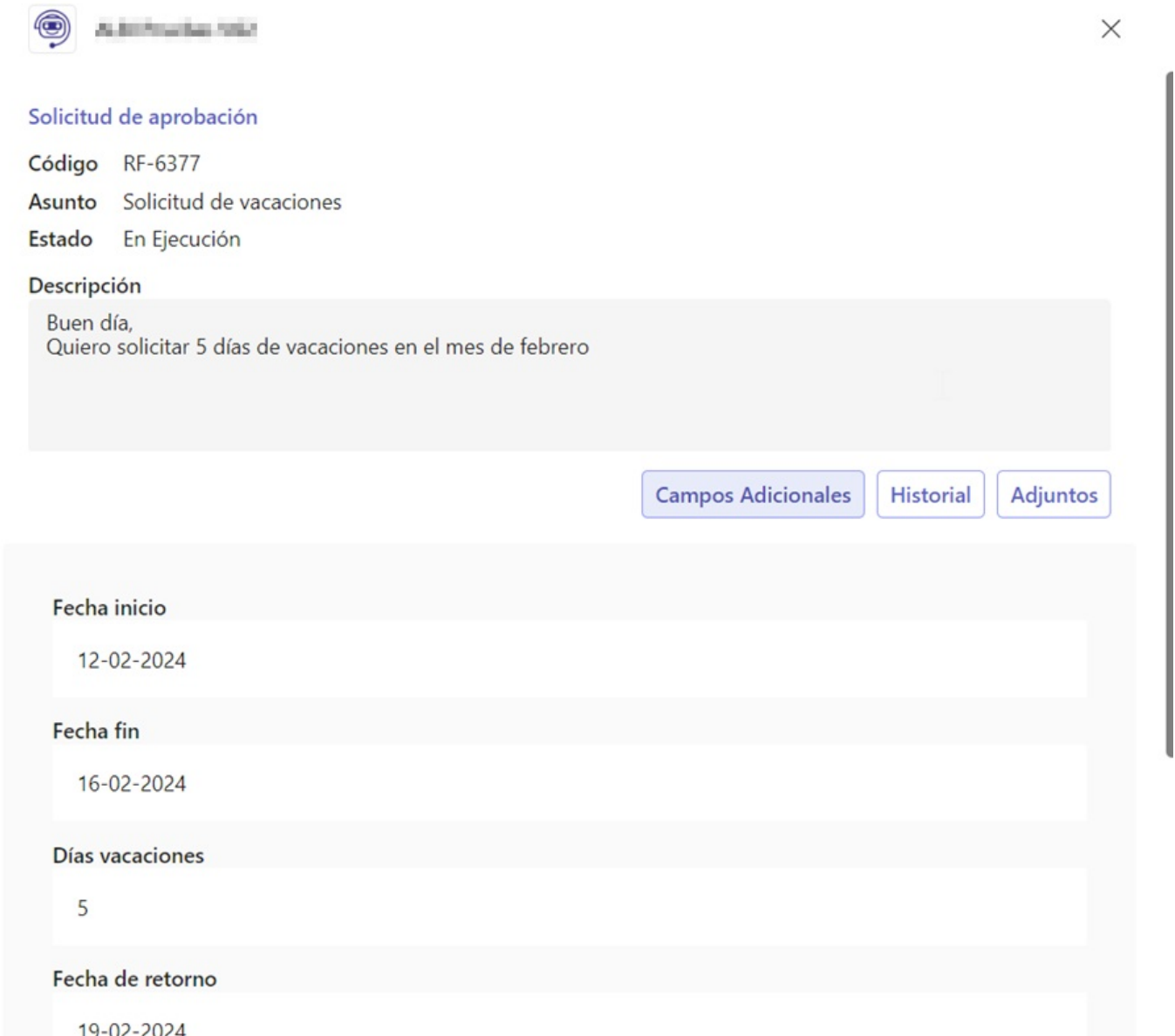
Para habilitar o envio de notificações do processo de votação e enquetes para o MS Teams, você deve entrar na opção console de administração (ASMSAdministrator) Configurações gerais / configurações.



As seguintes opções são exibidas: 1. Notificação de votação: se a caixa de seleção estiver marcada, quando um processo de aprovação for gerado, um cartão de notificação será enviado ao bot do Teams que permite registrar o voto para o caso. Se desabilitado, as notificações do processo de votação não serão enviadas para o bot do Teams.



Ao clicar no botão “Mais detalhes”, será exibido um resumo da solicitação que inclui campos adicionais, histórico e anexos.



📌 Nota: No “Anexos” É possível visualizar os anexos, no entanto, não é possível baixá-los.

2. Notificação de pesquisa: se a caixa de seleção estiver marcada, um cartão de notificação será enviado ao bot do Teams que permite o acesso à pesquisa para o caso. Se desabilitado, as notificações de pesquisa não serão enviadas para o bot do Teams.

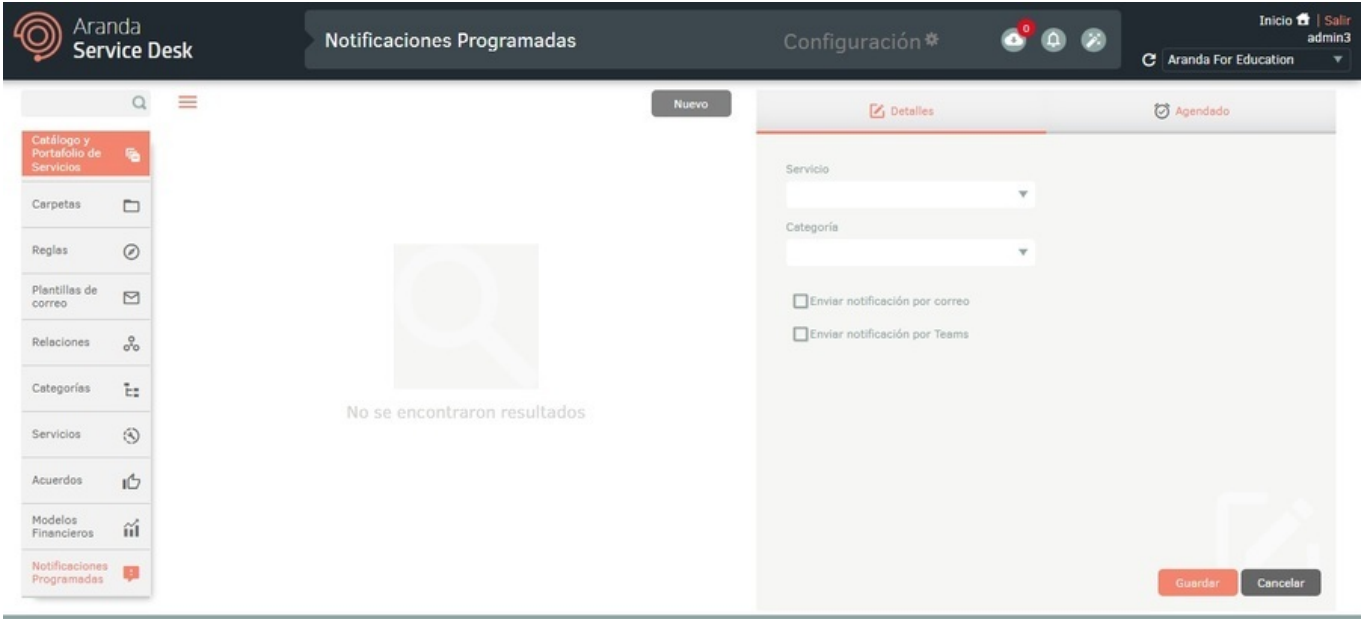


⚠ Importante:

- O envio de notificações aplica-se aos casos que iniciam o processo de votação ou para os quais a enquete é enviada após a ativação das caixas de seleção acima mencionadas.
- As notificações serão enviadas somente aos usuários que instalarem o bot ou executarem os comandos do bot (exceto o comando help) depois de habilitar o envio de notificações ao bot do Teams.

Configurando notificações agendadas

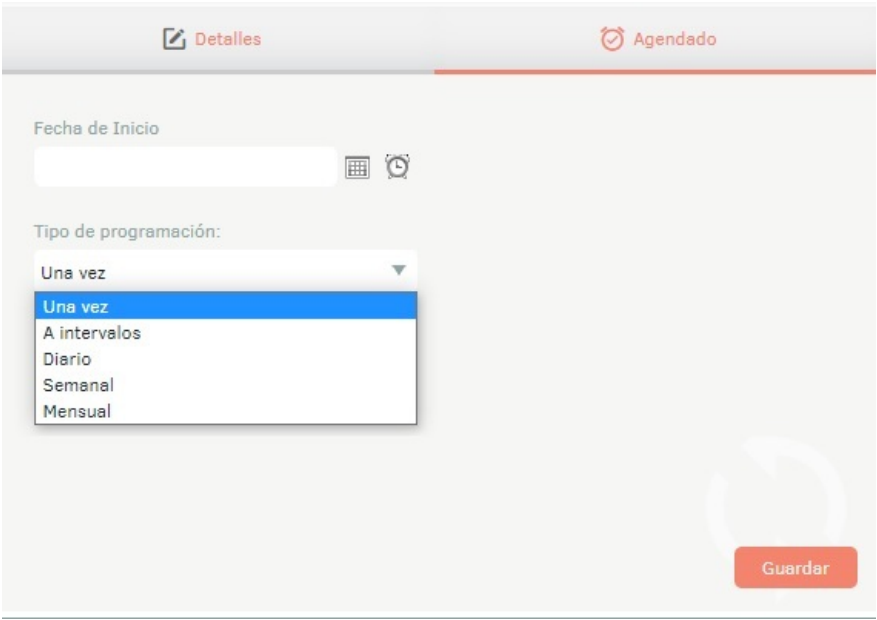
1. Para configurar o envio de notificações agendadas, entre no console de administração do ASMS, na seção Catálogo e Portfólio de Serviços No menu principal, selecione o ícone Notificações agendadas**. Defina um projeto e, na visualização de informações, selecione o Novo e na visualização de detalhes preencha as informações necessárias.



2. Na exibição de detalhes de notificações agendadas no console de gerenciamento do ASMS, selecione o ícone Detalles, onde é possível definir os seguintes campos:

Campo	Descrição
Serviço	Lista de tipos de campos obrigatórios que permite seleccionar o serviço a ser utilizado para a criação do caso.
Categoria	Lista de tipos de campos obrigatórios que permite seleccionar a categoria a ser utilizada (são listadas as categorias ativas associadas ao serviço).
Enviar notificação pelo Teams	Marcar esta caixa habilita os seguintes campos: - Título: Preencha o título da notificação. - Descrição: Preencha a descrição da notificação. - Texto do botão: Preencha o texto do botão. - Imagem: selecione uma imagem para envio de notificação. (Tamanho do ícone 450 x 250 px, jpg, jpeg, png, formato gif)

3. Na exibição de detalhes de notificações agendadas no console de gerenciamento do ASMS, selecione o ícone *Programação**, onde é possível definir os seguintes campos:



Campo	Descrição
Data de início	Defina a data e a hora em que deseja que a notificação seja iniciada.
Tipo de programação	As opções são: - Uma vez: a notificação é enviada apenas uma vez na data de início definida. - Ativado e desativado: a entrega de notificação é executada em intervalos de minutos definidos pelo usuário. - Diário: a notificação é enviada em intervalos de dias definidos pelo usuário. - Semanalmente: a notificação é enviada em intervalos de semanas definidos pelo usuário. - Mensal: a notificação é enviada em intervalos de meses definidos pelo usuário.
Data de término	Defina a data e a hora em que a sincronização do usuário será suspensa.

4. Ao salvar a configuração, se algum dos campos obrigatórios não estiver preenchido, o erro correspondente é gerado indicando o nome do campo não preenchido.

📌 Nota:

-A notificação será enviada apenas para usuários associados ao serviço.

- A notificação será enviada apenas aos usuários que instalem o bot e executarem os comandos do bot (exceto o comando help).

5. Depois que as condições do agendamento forem atendidas, a notificação será enviada ao bot do Teams da seguinte maneira:



6. Ao clicar em “Registro”, uma janela pop-up é exibida com o formulário de criação de caso com base no serviço e na categoria selecionados nas configurações.

Síntomas

Por favor indique los síntomas que presenta actualmente

* Síntomas

Seleccione

...(0) ▼

Preguntas Adicionales

Por favor coloque las respuesta que nos ayudaran a descartar un posible contagio de COVID19

* ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas?

Seleccione

▼

* ¿Que sitios ha visitado las ultimas 24 Hrs?

Seleccione

...(0) ▼

* ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs?

Seleccione

...(0) ▼

* ¿Vive con personas propensas?

Seleccione

▼

Conformidad del manejo de información

Autoriza a la empresa para el manejo y gestión de su información.

* Autorización de información

☐

0 Archivos

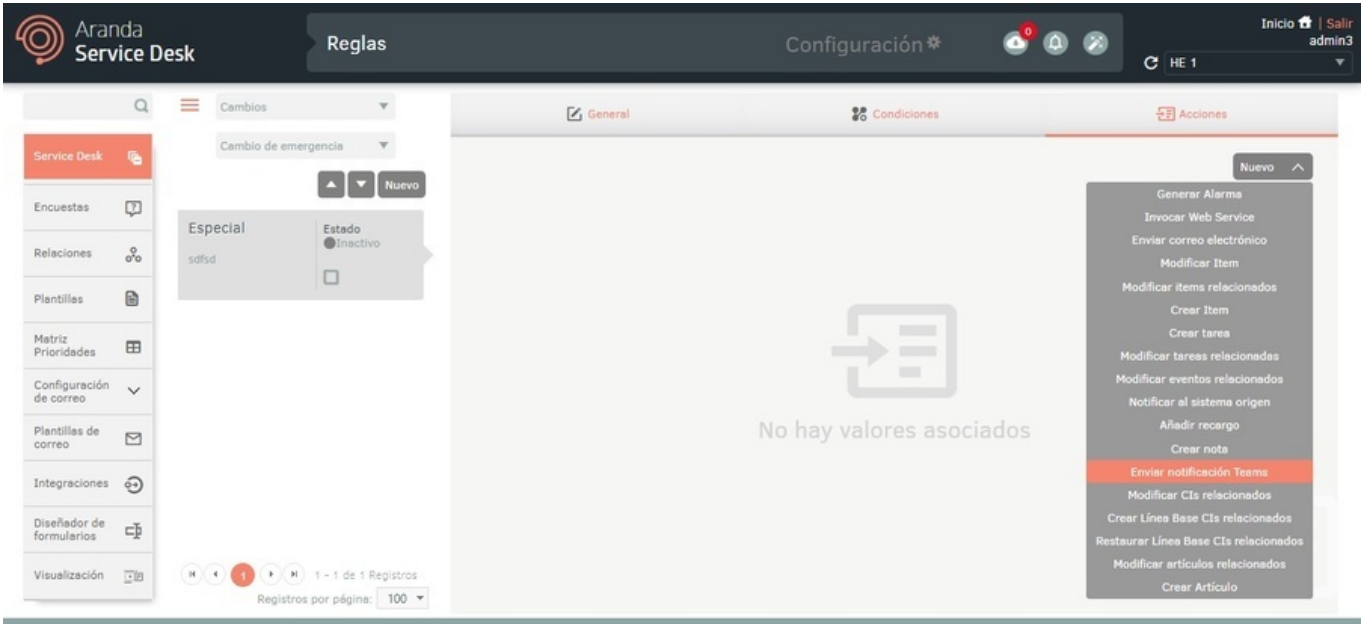
ADJUNTAR ARCHIVO

Crear caso

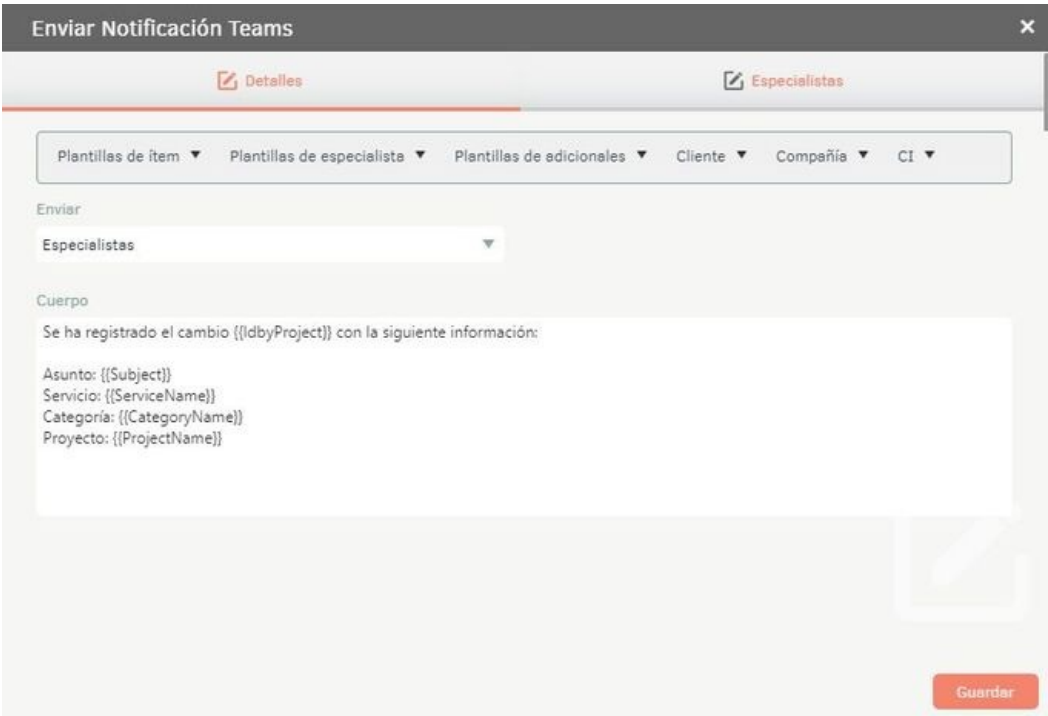
administração (ASMSAdministrator) e seleccione o TeamsNotificationsUrl, em seguida, defina o URL da seguinte forma:

https://albi.arandasoft.com/api/notify

1. Para configurar o envio de notificações por regra, você deve inserir a opção do console de administração (ASMSAdministrator) Central de Serviços / Regras.



2. Configure as condições da regra e na guia Ações selecione a opção Enviar notificação do Teams.



3. Depois que as condições da regra forem atendidas, uma notificação será enviada ao bot do Teams como a seguinte:



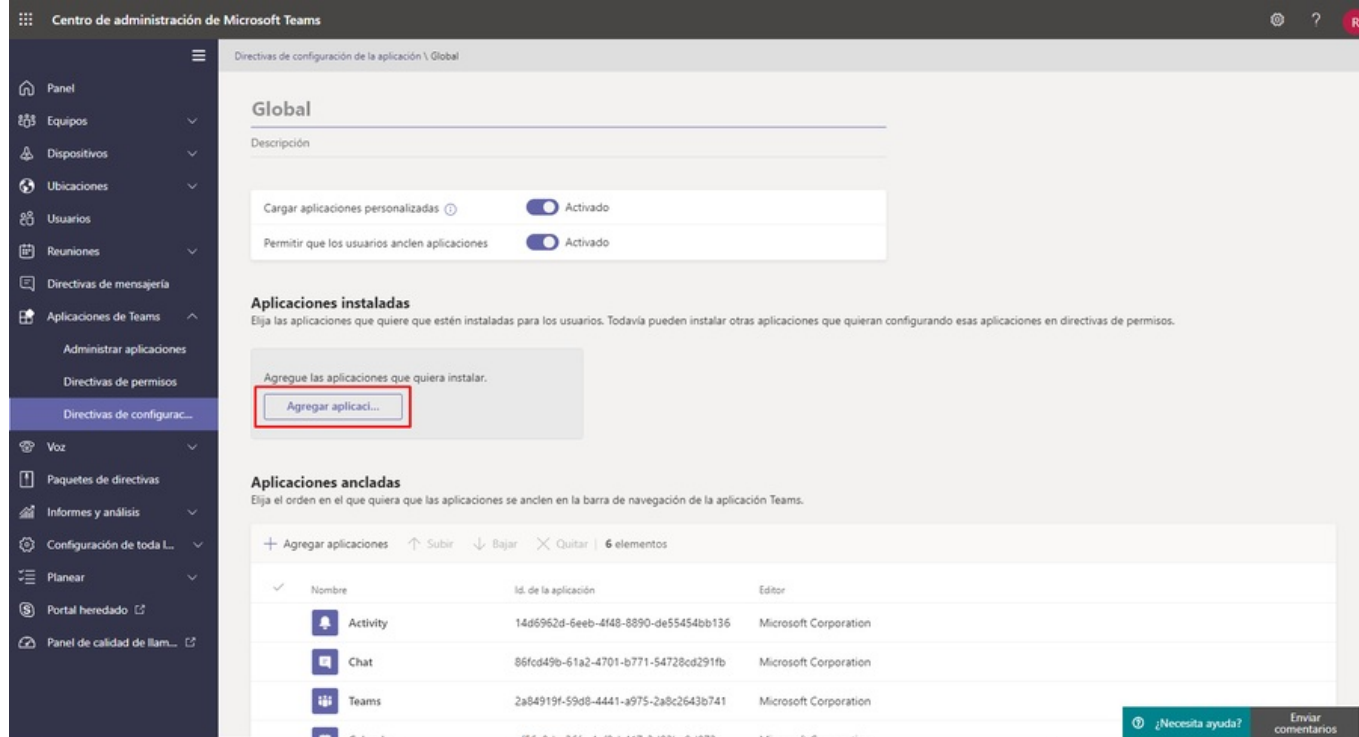
⚠ Importante: As notificações serão enviadas apenas para usuários que instalem o bot ou executarem os comandos do bot (exceto o comando help).

Instalação

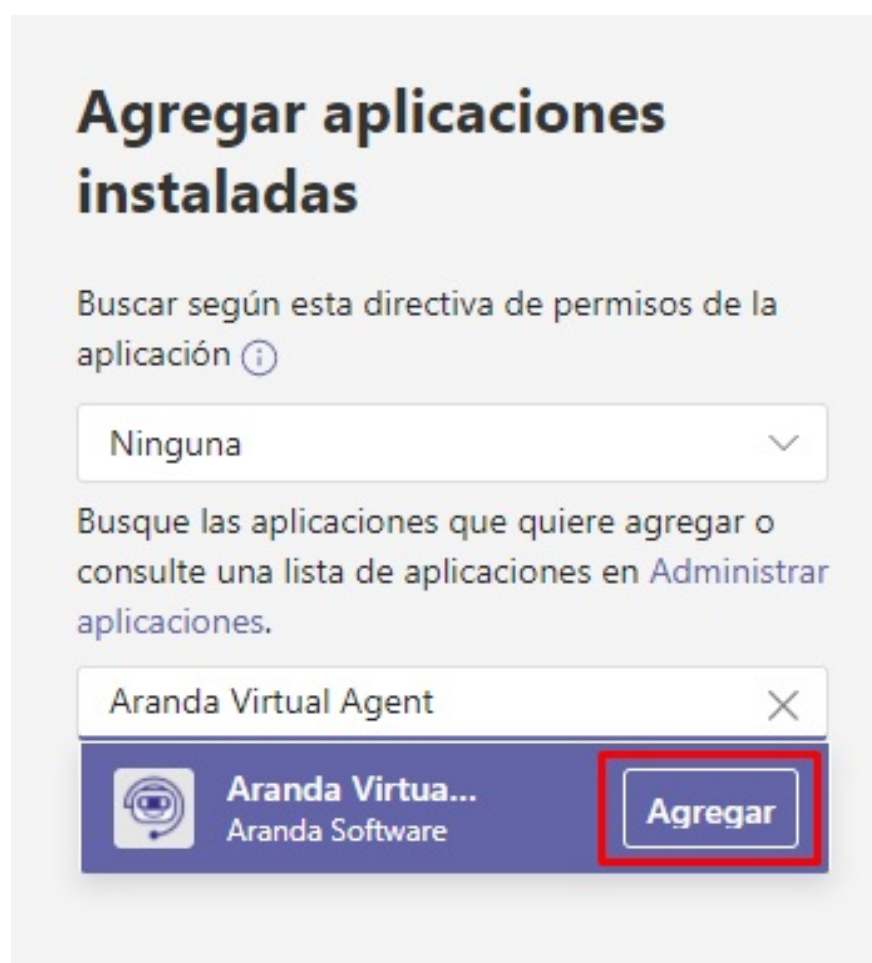
Instalação gerenciada do Aranda Virtual Agent no Microsoft Teams

Para instalar o Aranda Virtual Agent no Teams conseguiu instalá-lo, siga estas etapas:

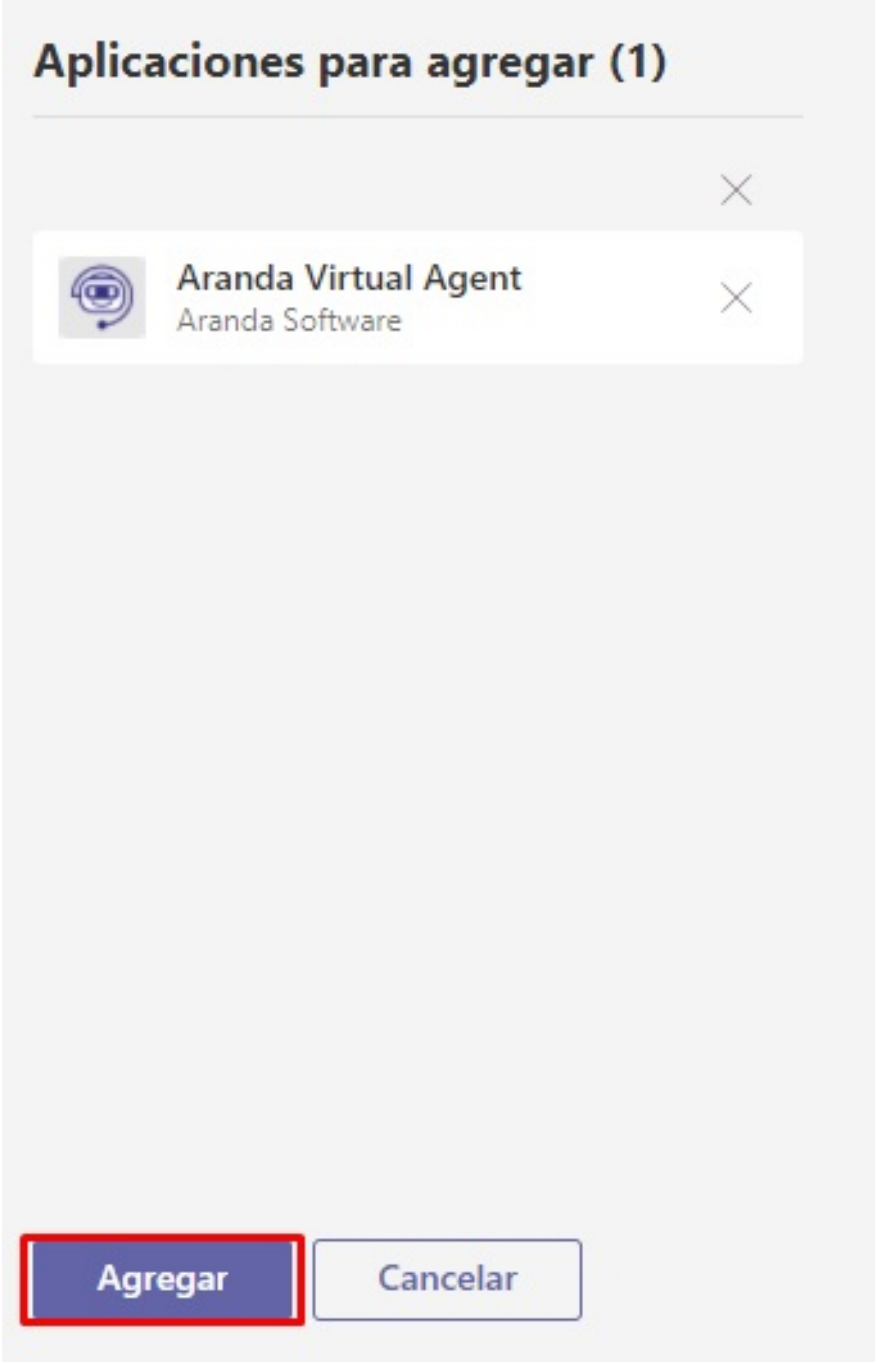
1. Entre no centro de administração do Microsoft Teams e clique na opção Aplicativos do Teams > políticas de configuração. Em seguida, em Aplicativos instalados Clique Adicione aplicativos.



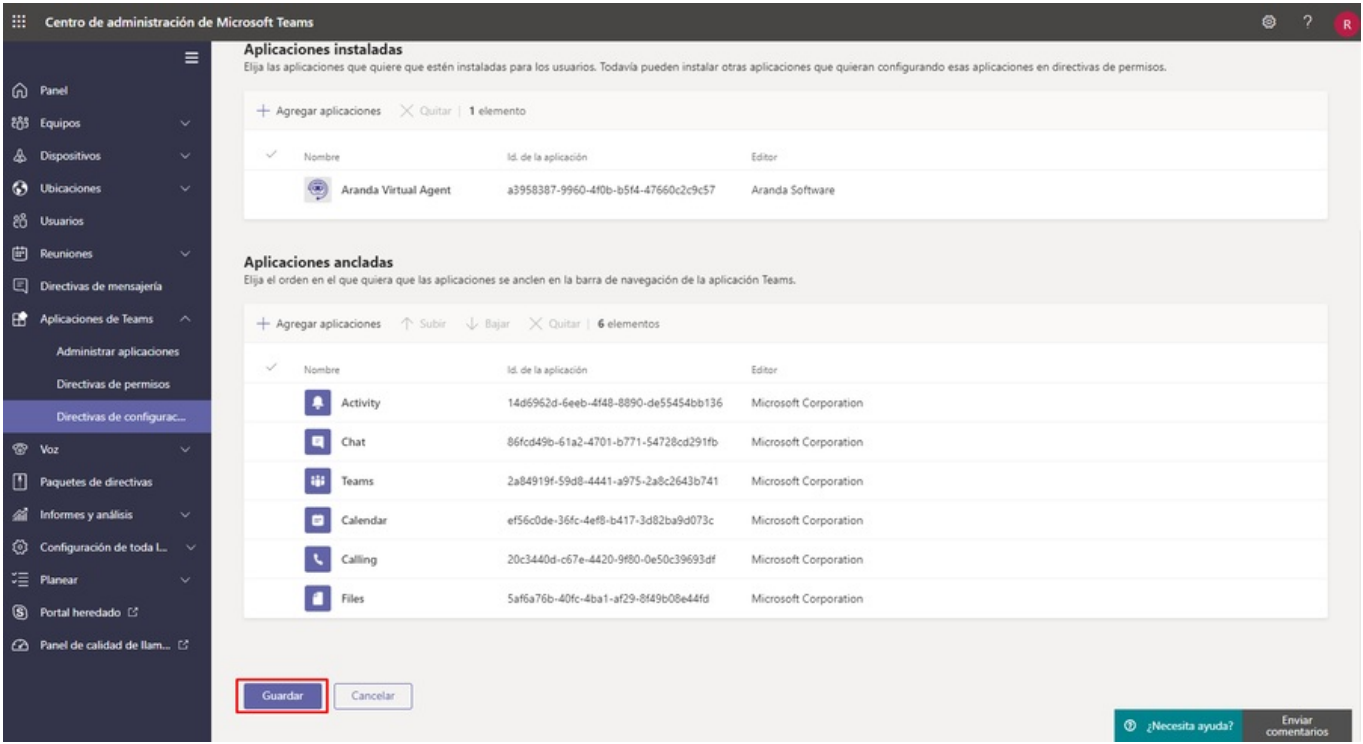
2. Encontre o aplicativo Agente Virtual Aranda e clique em Adicionar.



3. Na parte inferior, localize o Adicionar e clique nele.

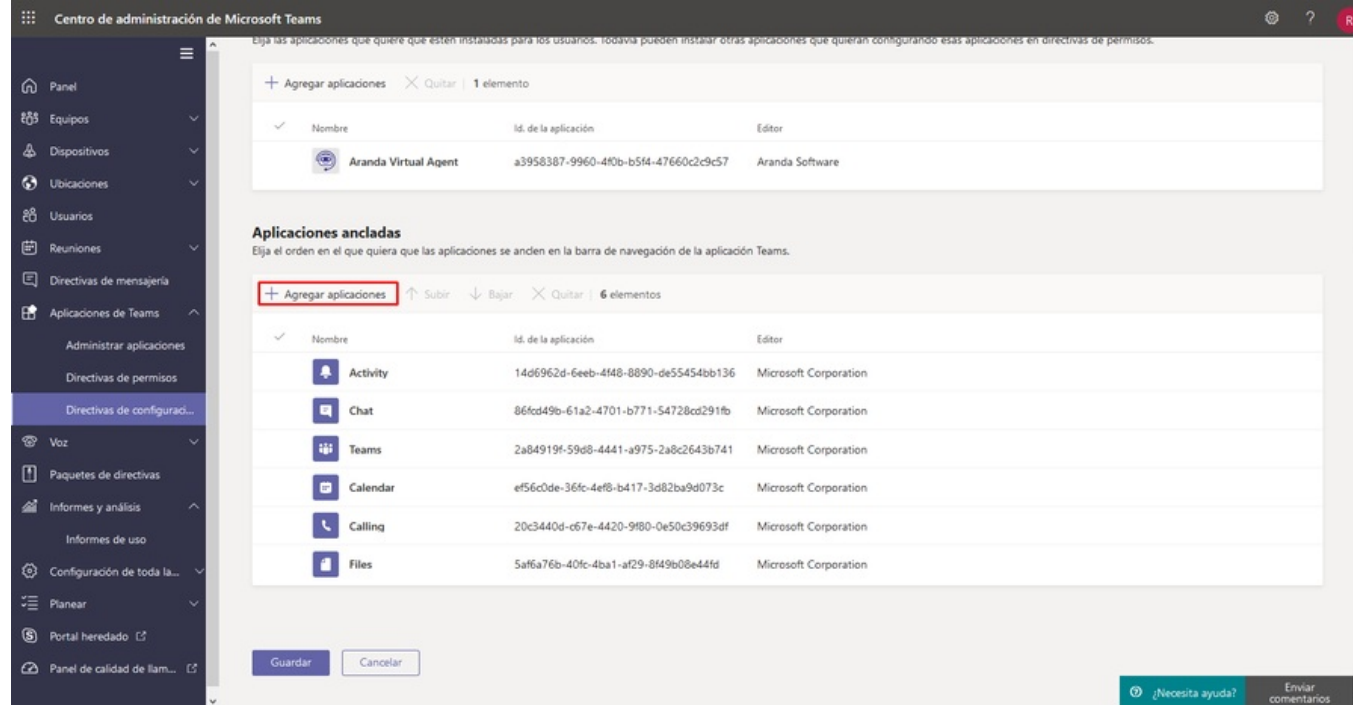


4. Localize o Salvar e clique nele para confirmar a ação. Depois que os usuários fizerem login em Equipes da Microsoft Eles verão o aplicativo instalado.

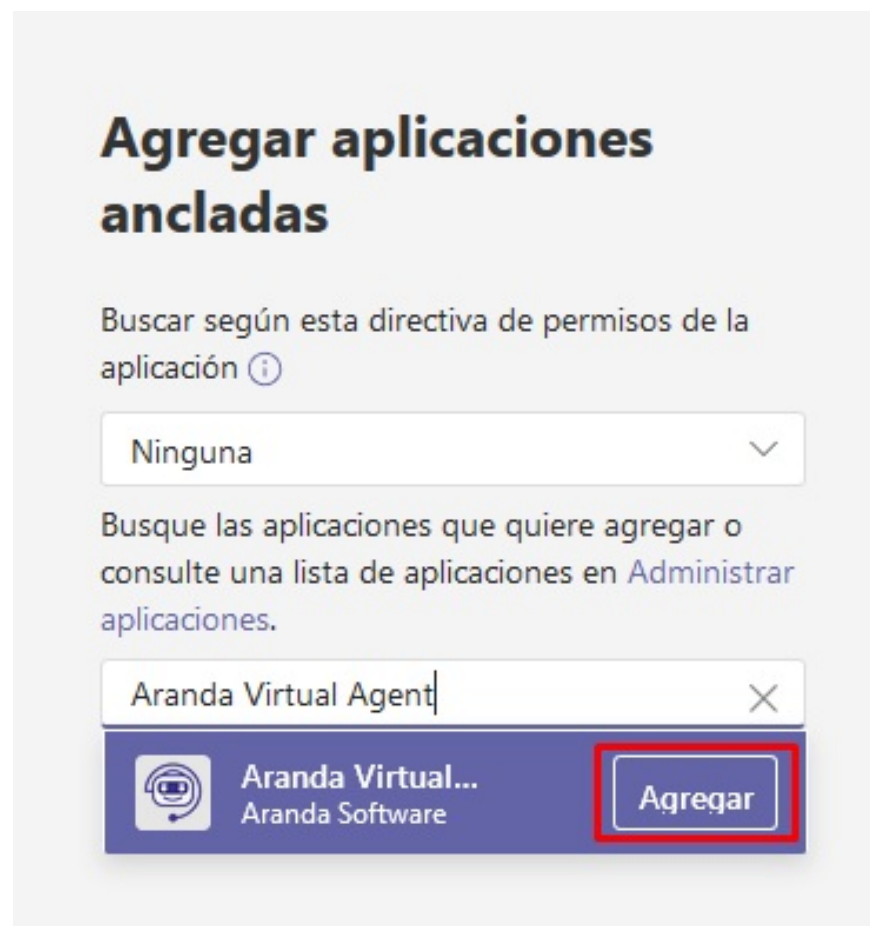


— Se você quiser que o aplicativo seja fixado, faça o seguinte:

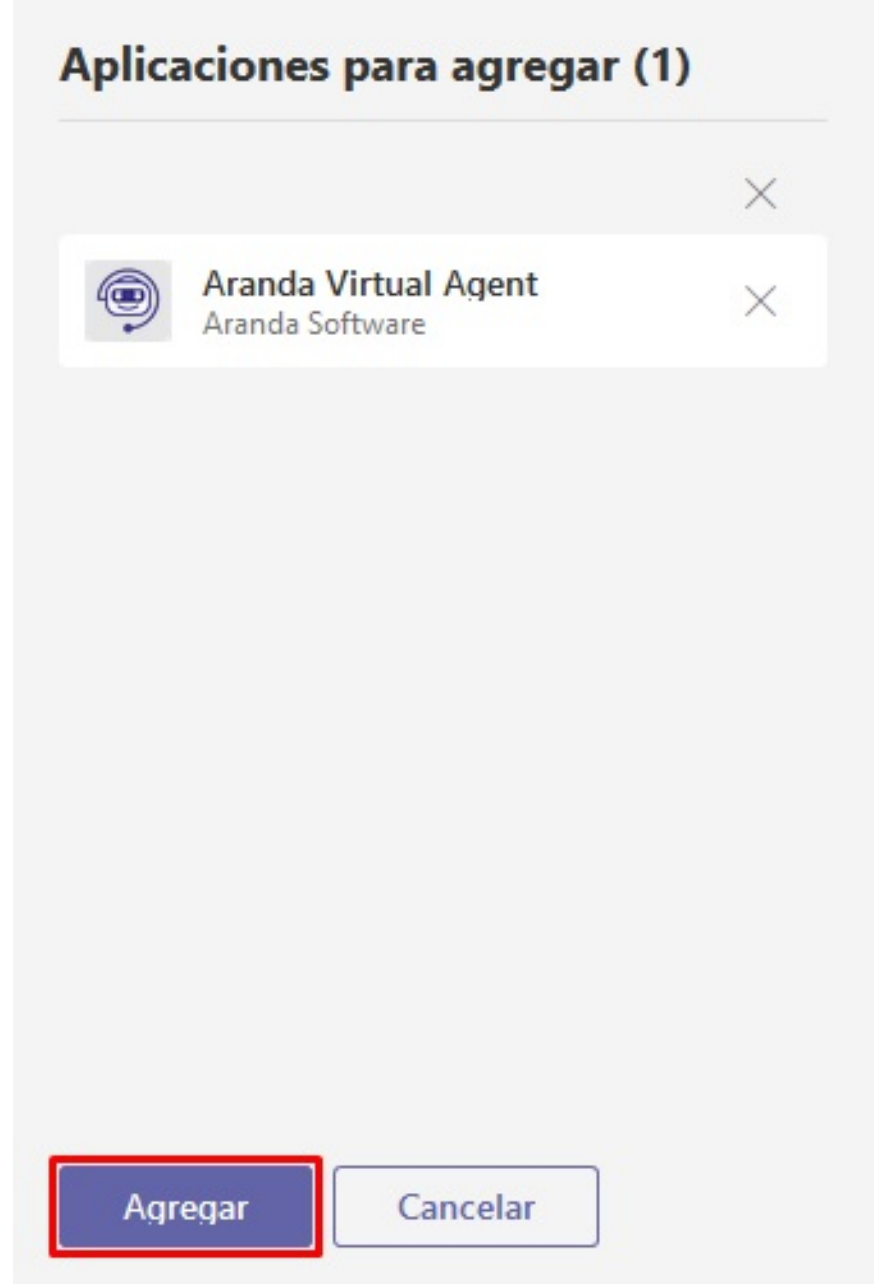
1. Clique na opção Aplicativos fixados > Adicionar aplicativos.



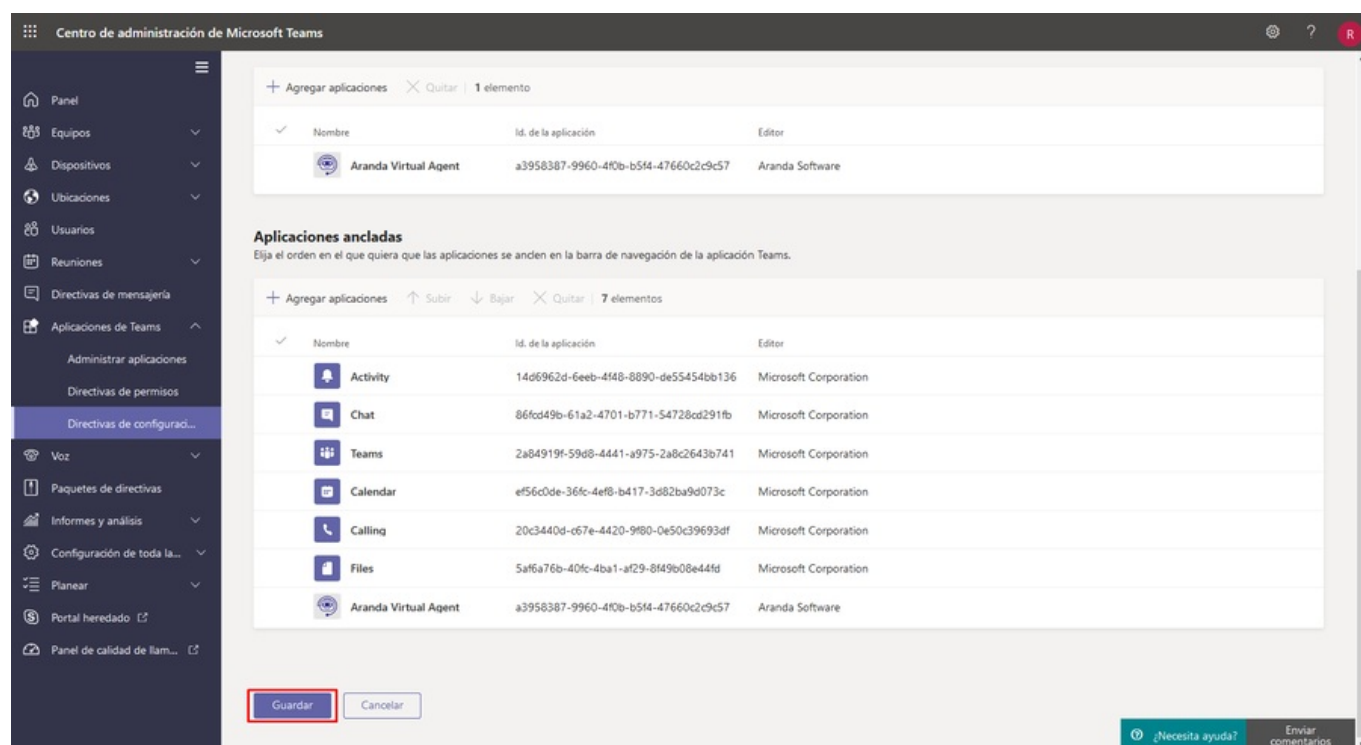
2. Encontre o aplicativo Agente Virtual Aranda e clique em Adicionar.



3. Na parte inferior, localize o Adicionar e clique nele.



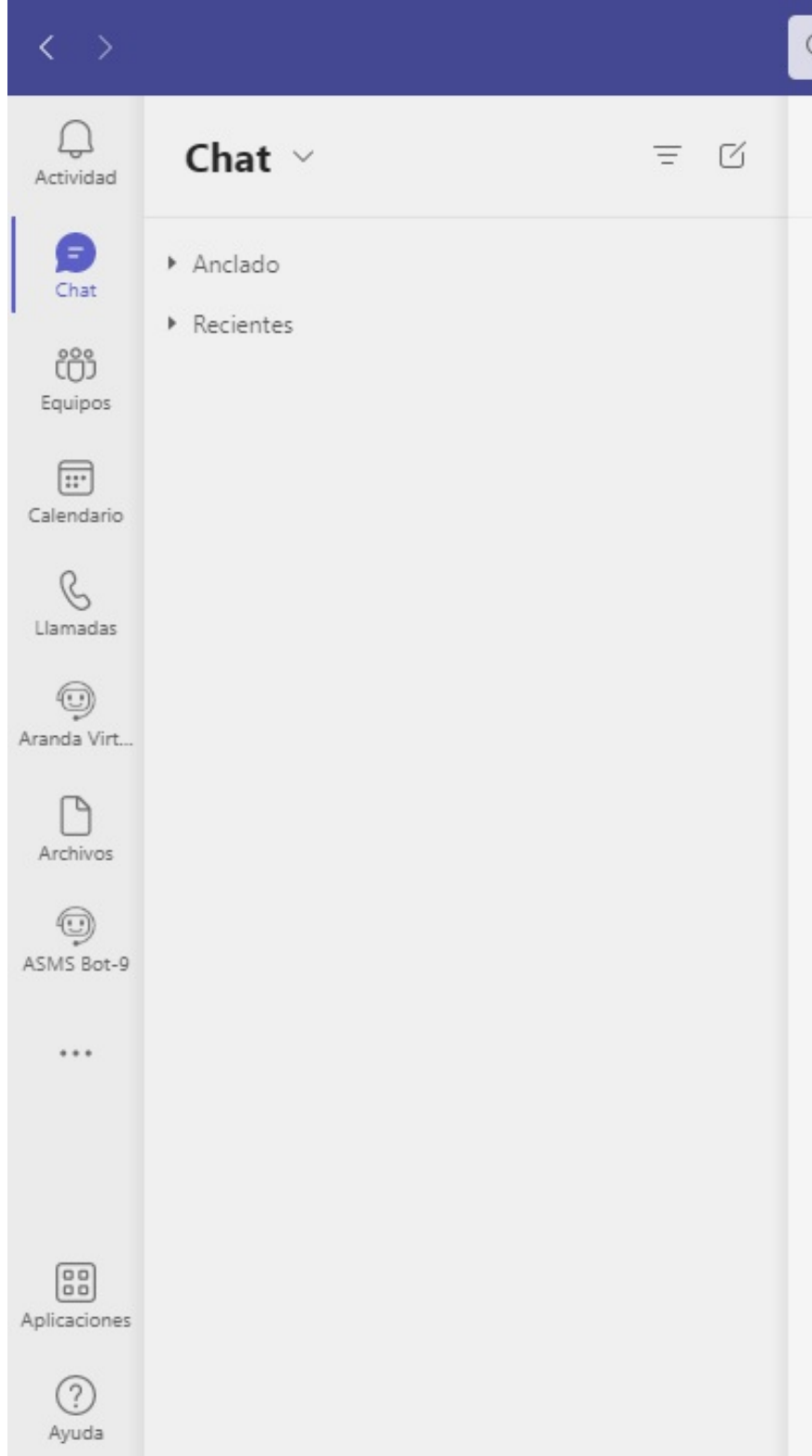
4. Por fim, localize o Salvar e clique nele para confirmar a ação. Depois que os usuários fizerem login em Equipes da Microsoft Eles verão o aplicativo instalado e fixado.



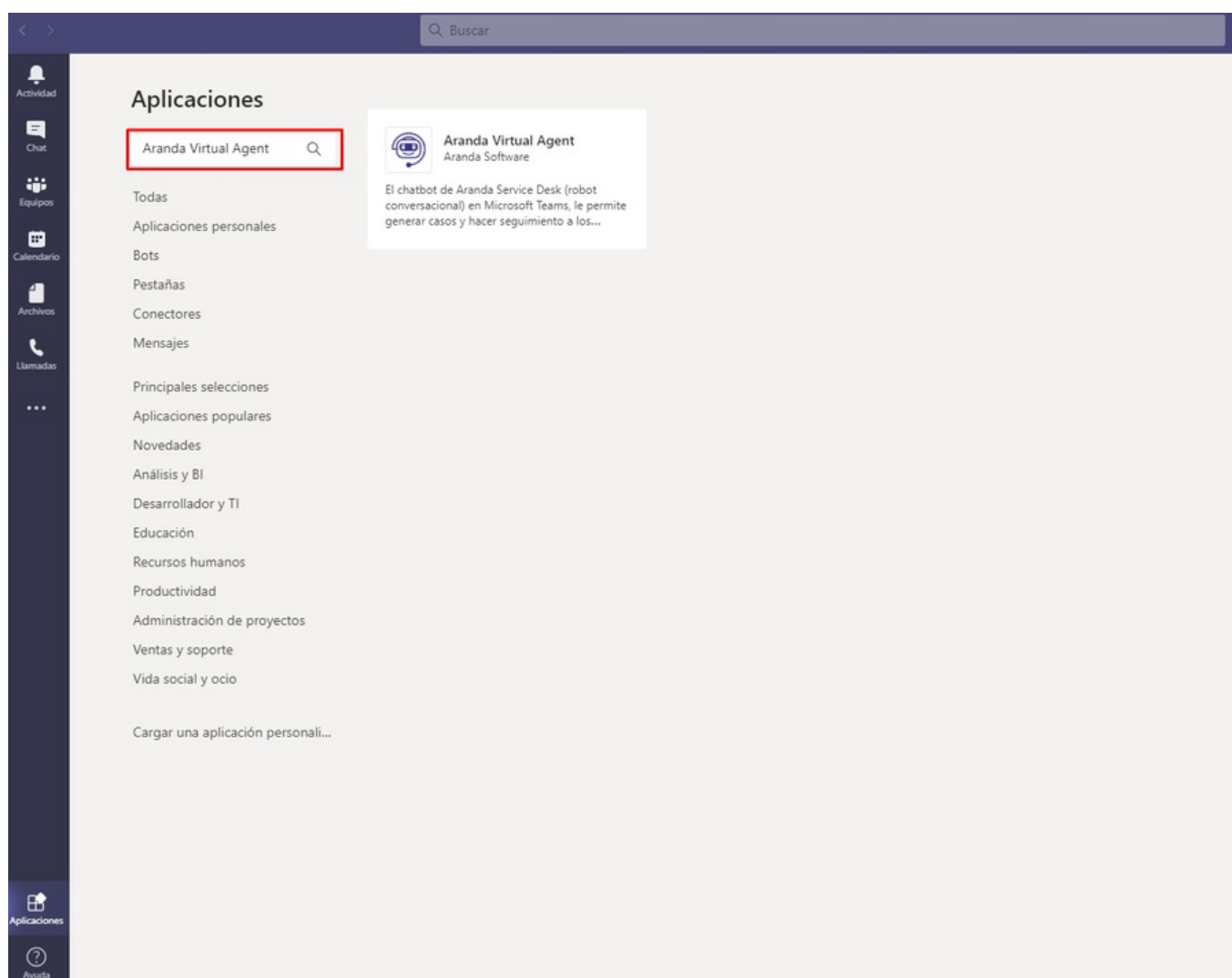
instalação manual do Aranda Virtual Agent no Microsoft Teams

Para instalar manualmente o Aranda Virtual Agent no Teams, siga as etapas abaixo:

1. Faça login em Equipes da Microsoft e clique no ícone Aplicativos.



2. No mecanismo de pesquisa, digite o nome do aplicativo Aranda Virtual Agent.



3. Seleccione o aplicativo Agente Virtual Aranda e clique em Adicionar. O bot será instalado para o usuário autenticado em Equipes da Microsoft e a conversa pode ser iniciada.



Aranda Virtual Agent
Comunicación, TI/Administración, Utilidades

Agregar

Acerca de

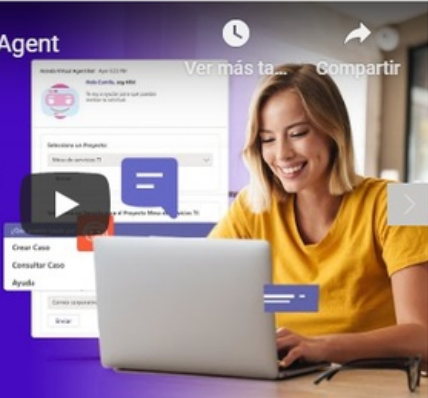
Permisos

ALBI Aranda Virtual Agent



Albi
Aranda Virtual Agent

Creación y consulta de casos sin salir de Microsoft Teams



Ver más ta...

Compartir

Creación y consulta de casos sin salir de Microsoft Teams.

El chatbot de Aranda Service Desk (robot conversacional) en Microsoft Teams, le permite generar casos y hacer seguimiento a los mismos sin salir de Microsoft Teams. Reduzca la cantidad de clics para crear o consultar un caso en la Mesa de Servicios, reduciendo los tiempos de respuesta.

Para utilizar esta aplicación debe tener una suscripción activa de Aranda Service Desk, contáctenos para más detalles.

Bots
Chatee con la aplicación para hacer preguntas y buscar información.

Al usar Aranda Virtual Agent, acepta la política de privacidad y las condiciones de uso.

4. No ponto anterior, quando você clica na seta ao lado de Adicionar, você pode optar por instalar o bot para uma bancada de trabalho. A equipe deve ter sido previamente criada e configurada no Microsoft Teams de acordo com as necessidades ou uso que o bot receberá. Se você usar essa opção de instalação, o bot deverá ser invocado para operação.



Aranda Virtual Agent
Comunicación, TI/Administración, Utilidades

Agregar

⌵ Agregar a un equipo

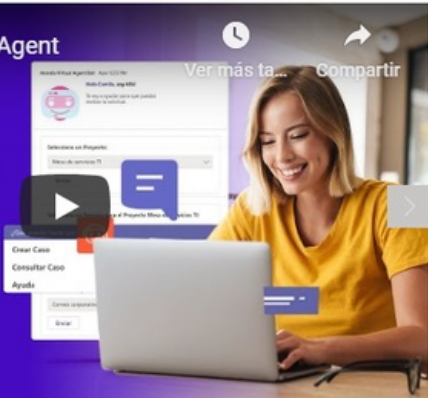
Permisos

ALBI Aranda Virtual Agent



Albi
Aranda Virtual Agent

Creación y consulta de casos sin salir de Microsoft Teams



Ver más ta...

Compartir

Creación y consulta de casos sin salir de Microsoft Teams.

El chatbot de Aranda Service Desk (robot conversacional) en Microsoft Teams, le permite generar casos y hacer seguimiento a los mismos sin salir de Microsoft Teams. Reduzca la cantidad de clics para crear o consultar un caso en la Mesa de Servicios, reduciendo los tiempos de respuesta.

Para utilizar esta aplicación debe tener una suscripción activa de Aranda Service Desk, contáctenos para más detalles.

Bots
Chatee con la aplicación para hacer preguntas y buscar información.

Al usar Aranda Virtual Agent, acepta la política de privacidad y las condiciones de uso.

5. Encontre o computador e clique em Configurar um bot.



Seleccione un canal para empezar a usar Aranda Virtual Agent

Aranda Virtual Agent estará disponible para todo el equipo, pero puede empezar a utilizarla en el canal que elija.

Escriba un nombre de equipo o de canal

Equipo Test Bot Microsoft > General



Equipo Test Bot Microsoft > General

< Atrás

Configurar un bot

6. Quando a instalação for concluída, uma mensagem de saudação do bot do Aranda Virtual Agent chegará automaticamente ao chat.

Aranda Virtual Agent

14:50

Hola, soy Albi

Aquí puedes:

- * Gestionar **casos**: Crear caso, consultar caso, listar casos.
- * Gestionar **artículos**: Consultar un artículo, listar artículos publicados en el portal de usuario y calificarlos.
- * Ver las **noticias** publicadas en el portal de usuario.
- * Acceder a **otros accesos** publicados en el portal de usuario.

Si necesitas ayuda, envía la palabra **ayuda** en el chat.

Usando o Aranda Virtual Agent

Usando o Aranda Virtual Agent

No canal ou chat autorizado para esse uso, os usuários podem invocar a ajuda do bot digitando “@Aranda Virtual Agent”, “help” ou “help” e o bot exibirá uma mensagem com uma breve instrução de uso.

Aranda Virtual Agent

14:41

¿Qué deseas hacer?

Estos son los comandos que te puedo ofrecer:

- Crear caso
- Consultar caso
- Ver mis casos
- Ver artículos
- Consultar artículo
- Noticias
- Accesos
- Aprobaciones

Envía en el chat el nombre del comando que desees utilizar y sigue las instrucciones. Si no deseas continuar, envía la palabra **Cancelar** o haz clic en el botón **Cancelar** cuando esté presente.

Se durante a interação com o bot você selecionar uma opção errada ou não quiser continuar, envie uma mensagem de texto com a palavra “cancelar” ou clique no botão Cancelar quando presente. O bot responderá a você da seguinte forma:

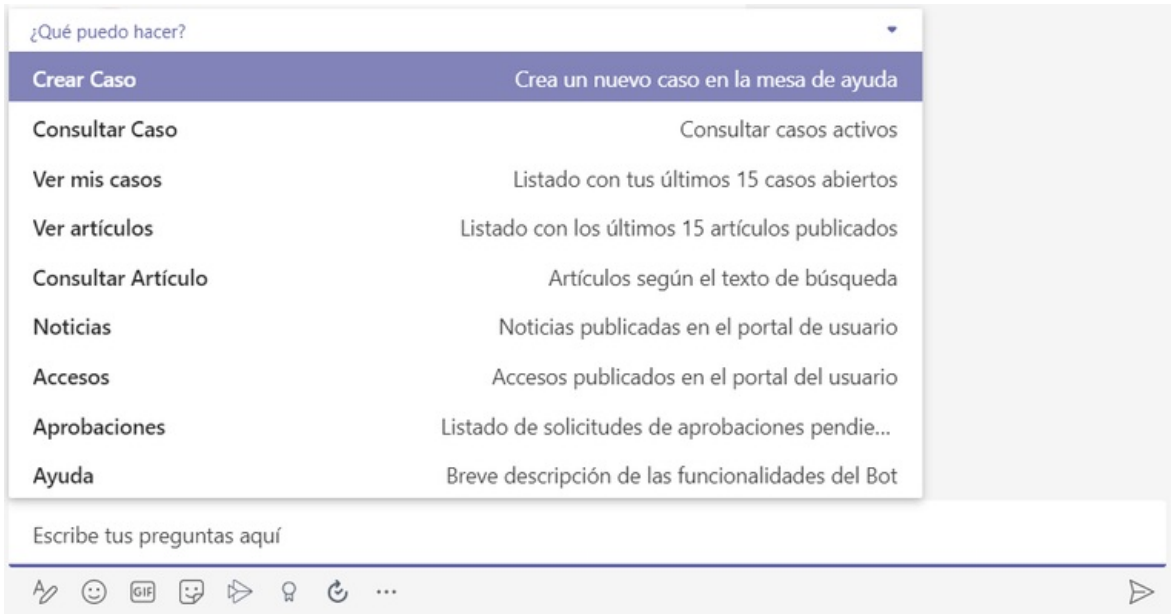


O bot do Aranda Virtual Agent oferece suporte aos mesmos idiomas de Gerenciamento de Serviços (espanhol, inglês e português). O idioma será exibido de acordo com as configurações do MS Teams, se o idioma configurado for diferente dos suportados, o idioma padrão (espanhol) será carregado. As notificações enviadas ao bot do Aranda Virtual Agent serão exibidas no idioma padrão e nenhuma tradução será feita para outros idiomas.

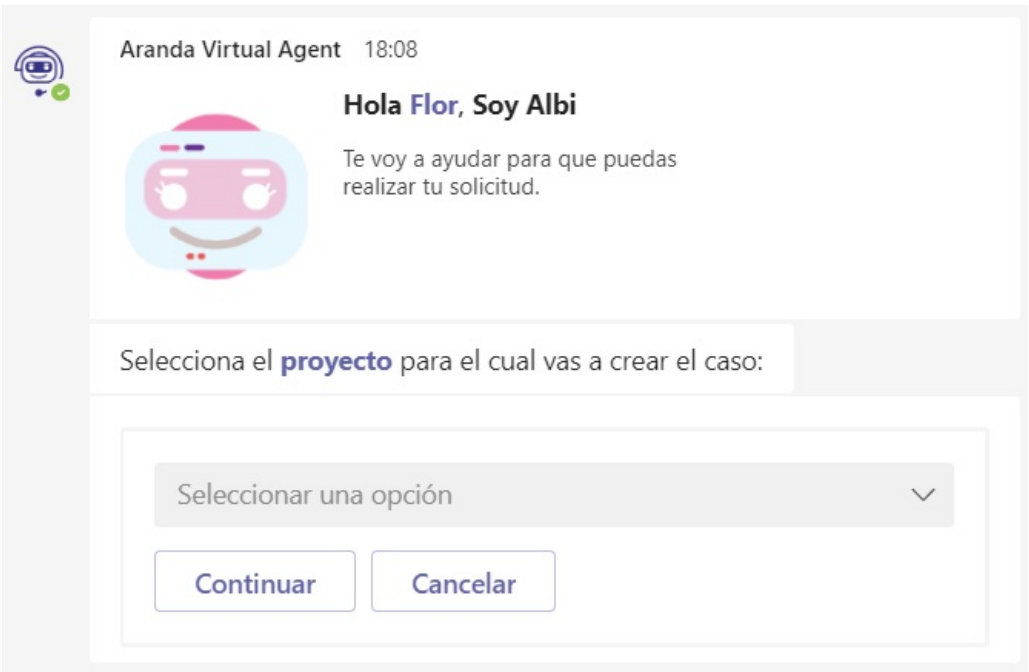
Criar um caso

Categorização manual

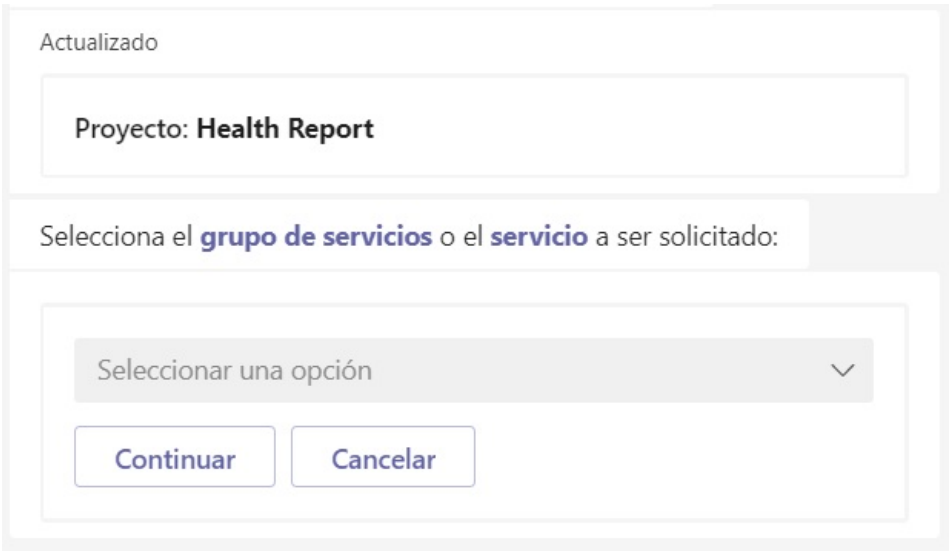
1. No canal ou chat autorizado para este uso, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent”, aparecerá um menu suspenso onde você pode selecionar a opção Criar caso.



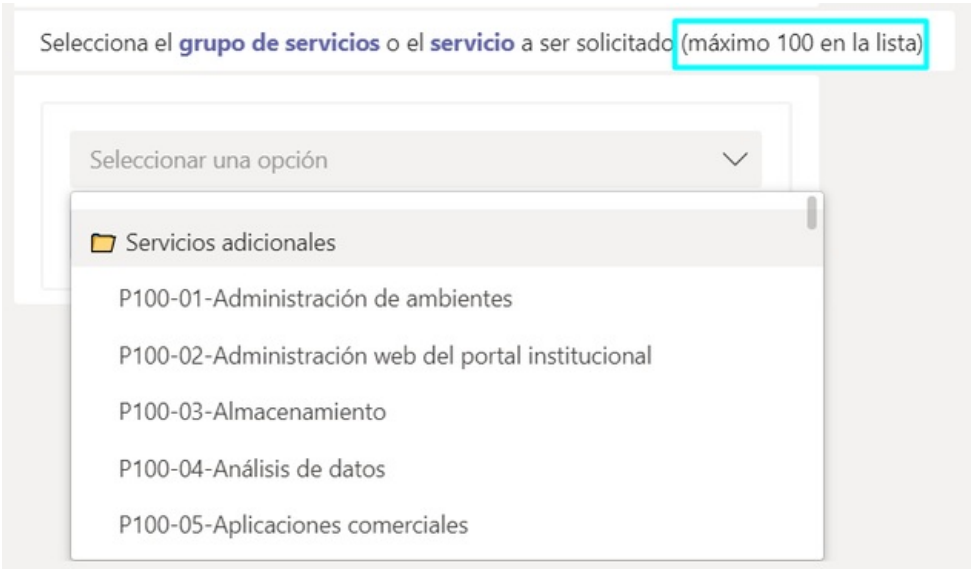
Como alternativa, você pode digitar “@Aranda caso de criação do Agente Virtual” e enviar a mensagem para a conversa. O bot exibirá uma mensagem de saudação e solicitará que você selecione um projeto.



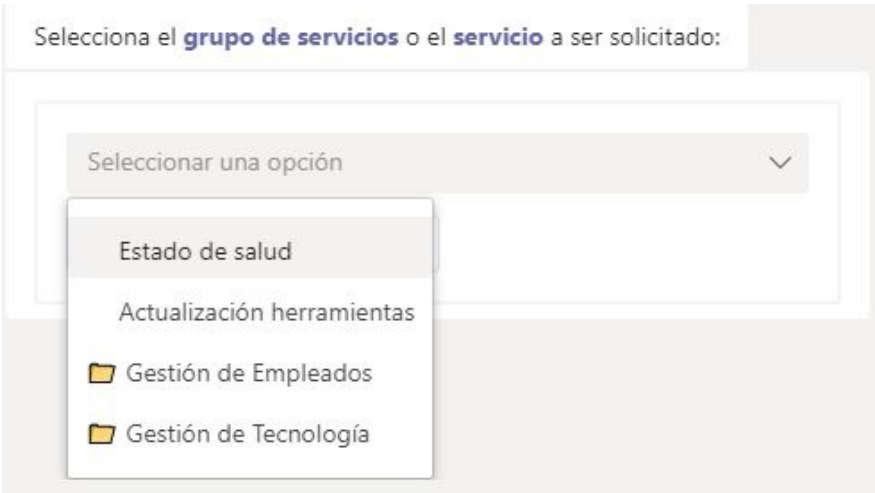
2. Selecione o projeto e clique em Continuar. O bot solicitará que você selecione um Grupo de Serviços ou um Serviço.



Ao selecionar grupos de serviços e serviços, se houver mais de 100 registros para listar, no máximo 100 registros serão listados e a mensagem exibida informará sobre eles.



Se houver mais de 100 registros para listar, no máximo 100 registros serão listados e a mensagem exibida informará sobre isso.

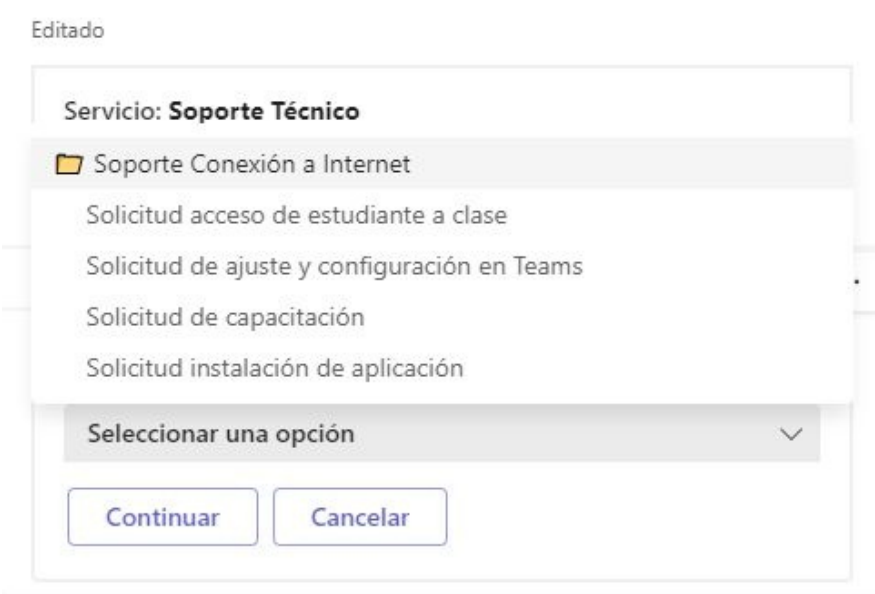


3. Selecione o ícone Grupo de Serviços ou o Serviço e clique em Continuar (Se você selecionar um grupo de serviços, deverá continuar selecionando até chegar a um serviço.) O bot solicitará que você selecione um Categoría.



Nota: Se o usuário estiver associado a um único projeto e serviço, essas informações serão selecionadas automaticamente.

4. Selecione o ícone Grupo de categorías ou o categoría e clique em Continuar (Se você selecionar um grupo de categorías, deverá continuar seleccionando até chegar a uma categoría.) O Bot solicitará que você clique em Continuar.



Selecciona el **grupo de categorías** o la **categoría**:

Editado

Categoría: **Soporte Conexión a Internet**

❗

Tu respuesta se envió a la aplicación

✕

Seleccionar una opción

▼

Network connection

Network failure

Se a categoria definida tiver um modelo operacional relacionado, ela estará ativa e com subcategorias associado, o usuário poderá visualizar e escolher entre duas opções; Continue explorando a árvore de categorias ou criar um caso sobre a categoria selecionada.

Selecciona el **grupo de categorías** o la **categoría** :

Editado

Grupo de categorías: **Peticiones**

❗

Tu respuesta se envió a la aplicación

✕

Por favor selecciona la **opción** que desees:

📁

Navegar

✕

+

Crear caso

📁

Navegar

5. Seleccione o ícone Categoria e clique em Continuar. O bot exibirá uma mensagem com o resumo das informações selecionadas para a criação do caso (Projeto, Serviço, Categoria) e um botão para acessar o console do usuário e concluir a criação do caso.

Editado

Categoría: **Soporte Conexión a Internet**

❗

Tu respuesta se envió a la aplicación

✕

Editado

Categoría: **Network connection**

❗

Tu respuesta se envió a la aplicación

✕

Haz terminado la categorización del caso. Para finalizar el proceso haz clic en **crear caso**.



Aranda For Education
Soporte Técnico
Network connection

Crear Caso

6. Clique Criar caso. Se você ativou a opção de criar casos usando cartões Adaptvie no Personalização de bot [Exibir configuraciones personalizadas de bot](#) e habilitou o campo de interface 'CI' para o modelo no Admin Console (ASMSAdministrator), será exibida uma janela onde você pode selecionar se deseja filtrar os ICs atribuídos com base em sua responsabilidade e uso.

 ASMS - Asistencia al Cliente ✕

¿Deseas asociar al caso los CIs que tienes asignados por responsabilidad y uso? *

Si ✕

Siguiente

7. Em seguida, clique no botão “Próximo” para habilitar o formulário que permitirá que você crie o caso por meio do Cartão Adaptável.

 ASMS - Asistencia al Cliente ✕

Crear caso

Completa la información para crear tu solicitud.

Información Básica

Asunto

Agregue un texto para Asunto

Descripción

Agregue un texto para Descripción

Cliente

e2 ✕

Ci

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora ▼

Ubicación

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora ▼

Información Adicional

Porcentaje del Salario *

8. Insira as informações necessárias no formulário e selecione Criar caso. Assim que o processo estiver concluído, Uma mensagem de confirmação será exibida indicando a criação bem-sucedida do caso.

 ASMS - Asistencia al Cliente ✕

Crear caso



Se ha creado el caso RF-6083.

Observações: No caso do Microsoft Teams, é importante observar que ele possui um tempo pré-determinado para a conexão. Se você tiver gagueira ou lentidão no ASMS, poderá ver a mensagem de erro “Você não pode se conectar com o aplicativo. Tente novamente.” No entanto, o caso pode ter sido criado corretamente. 9. Em situações em que você tem um campo adicional do tipo de arquivo obrigatório ou não tem a criação habilitada Ocorrências por Cartões Adaptáveis na personalização do bot [Exibir configurações personalizadas de bot](#), o formulário de criação de caso será enviado da seguinte forma:

Aranda Virtual Agent

Advanced Configuration

Subject

Client

GradyA

CI

Responsible and use of the CI

Enter at least three letters

Description

A

B

I

U

Create case

Categorização automática

A categorização automática de casos requer ter a opção habilitada “Ativar categorização automática” na personalização do bot. [Exibir configurações personalizadas de bot](#)

Condições prévias para a extração de campos adicionais

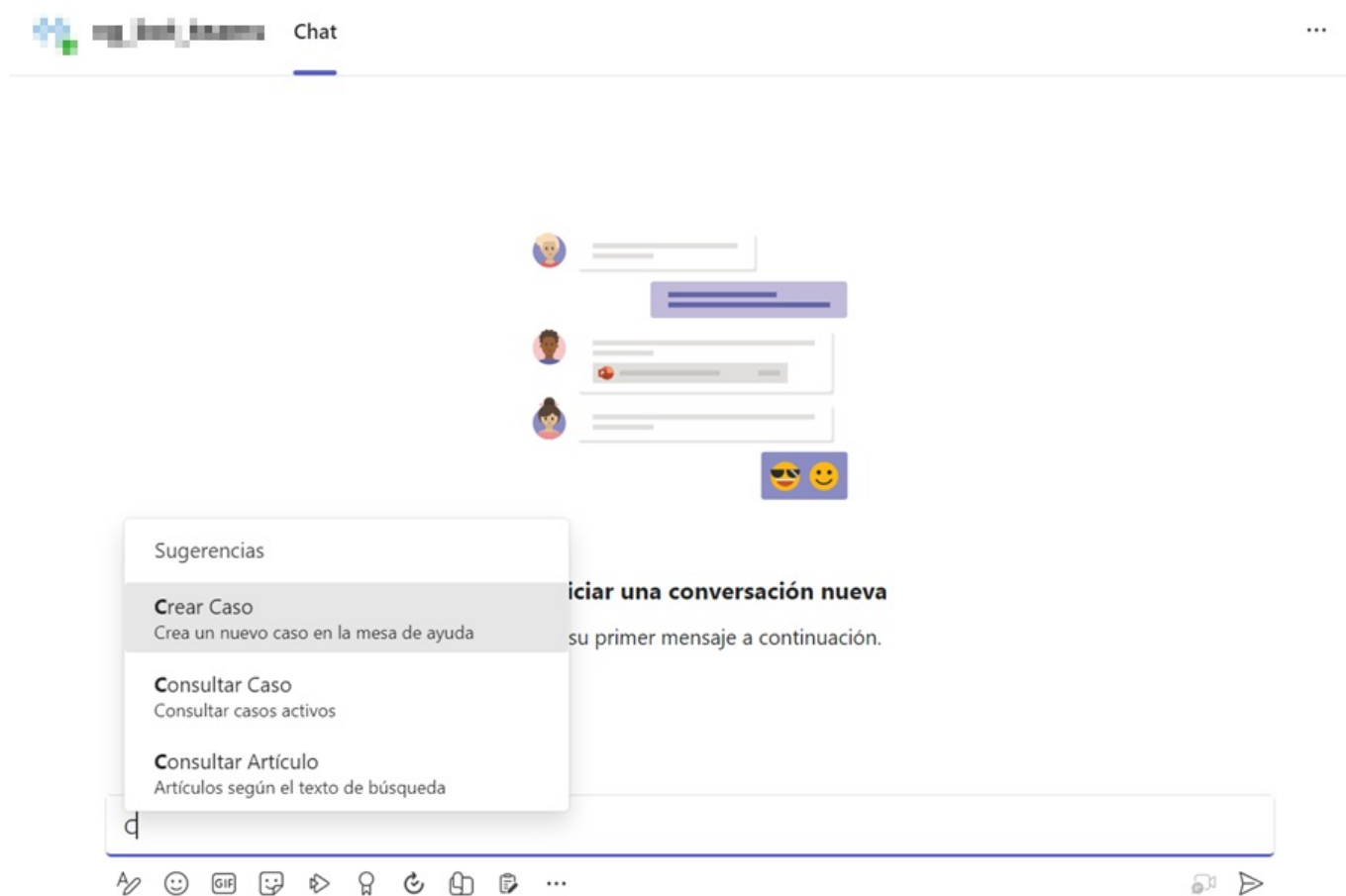
- A tabela a seguir detalha os tipos de dados autorizados para extrair valores para campos adicionais.

Permitido	Não permitido
Texto curto	Arquivo
Hora e data	Link
Parágrafo	Posição
Falso ou Verdadeiro	Múltipla escolha
Todo	Botão
Decimal	
Data	
Hora	
Moeda	
Árvore	
Lista	
Catálogo (lista)	
Catálogo (árvore)	

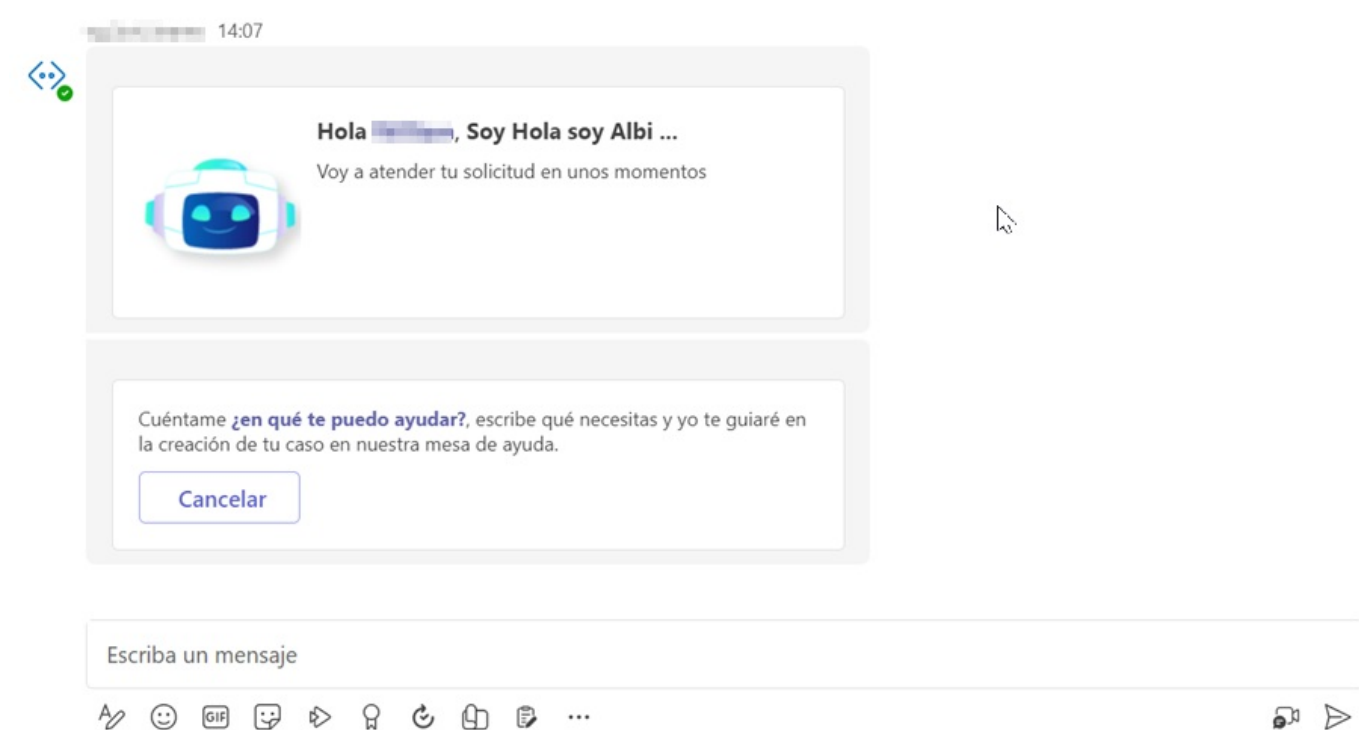
- A extração ou solicitação de valores para campos adicionais não será realizada se a categoria na qual o caso é classificado tiver 12 ou mais campos adicionais habilitados dos tipos permitidos.
- Caso a categoria na qual a solicitação é classificada tenha campos de interface obrigatórios diferentes de “assunto” e “descrição”, a extração e solicitação de valores para campos adicionais não será executada.
- Nas situações em que existam campos adicionais de tipos não permitidos e estes sejam obrigatórios para a categoria a que o caso está classificado, não será realizada a extração e solicitação de campos adicionais.
- Se um campo adicional, como lista e/ou árvore, tiver mais de 100 valores associados a ele, a extração de valores para esse campo será descartada.

Criação de caso

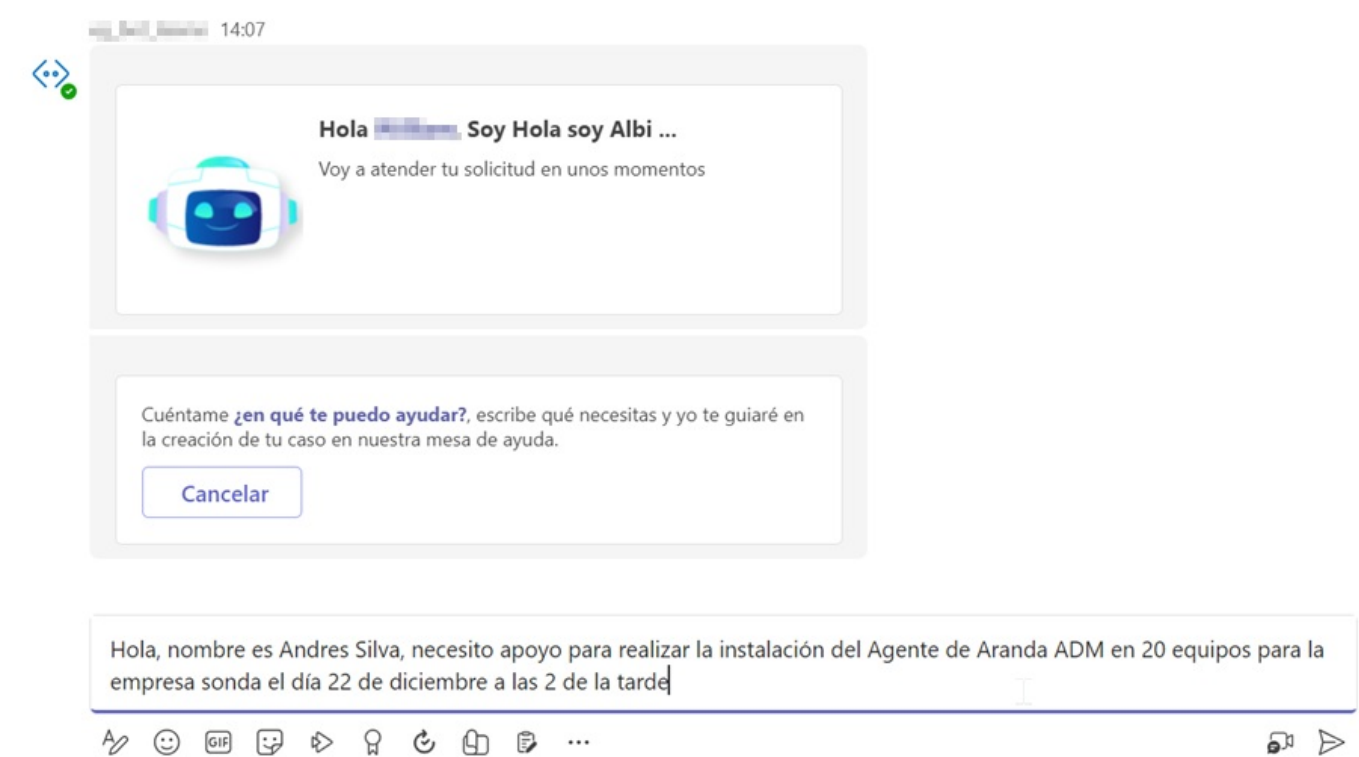
- No canal ou chat autorizado para esse uso, invoque o bot digitando o comando “Criar caso”.



2. El bot mostrara un mensaje de saludo y le solicitara digitar la solicitud.



3. Digité la solicitud y envié el mensaje.

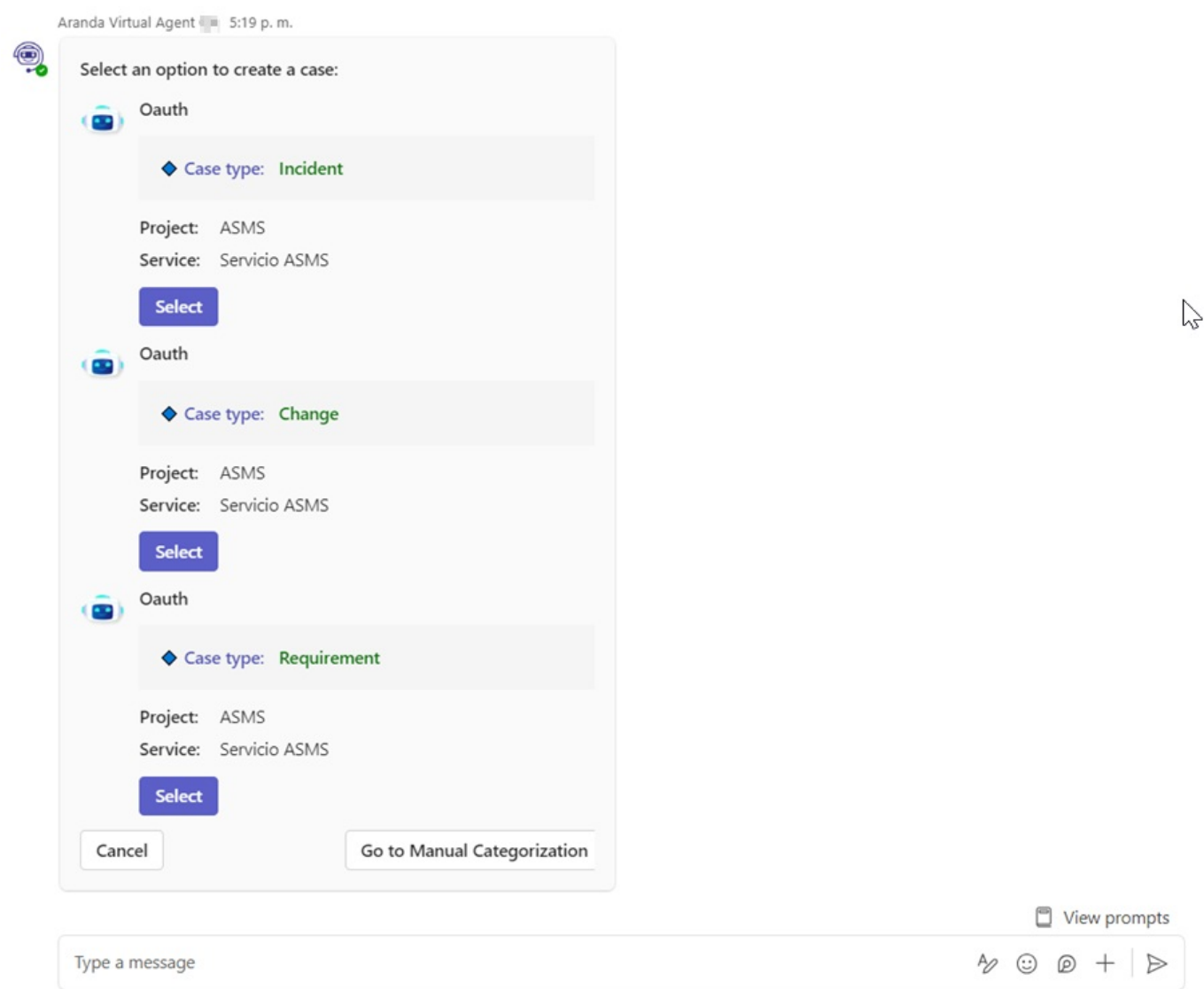


4. El bot evalúa la solicitud enviada por parte del usuario y de manera automática clasifica el caso.

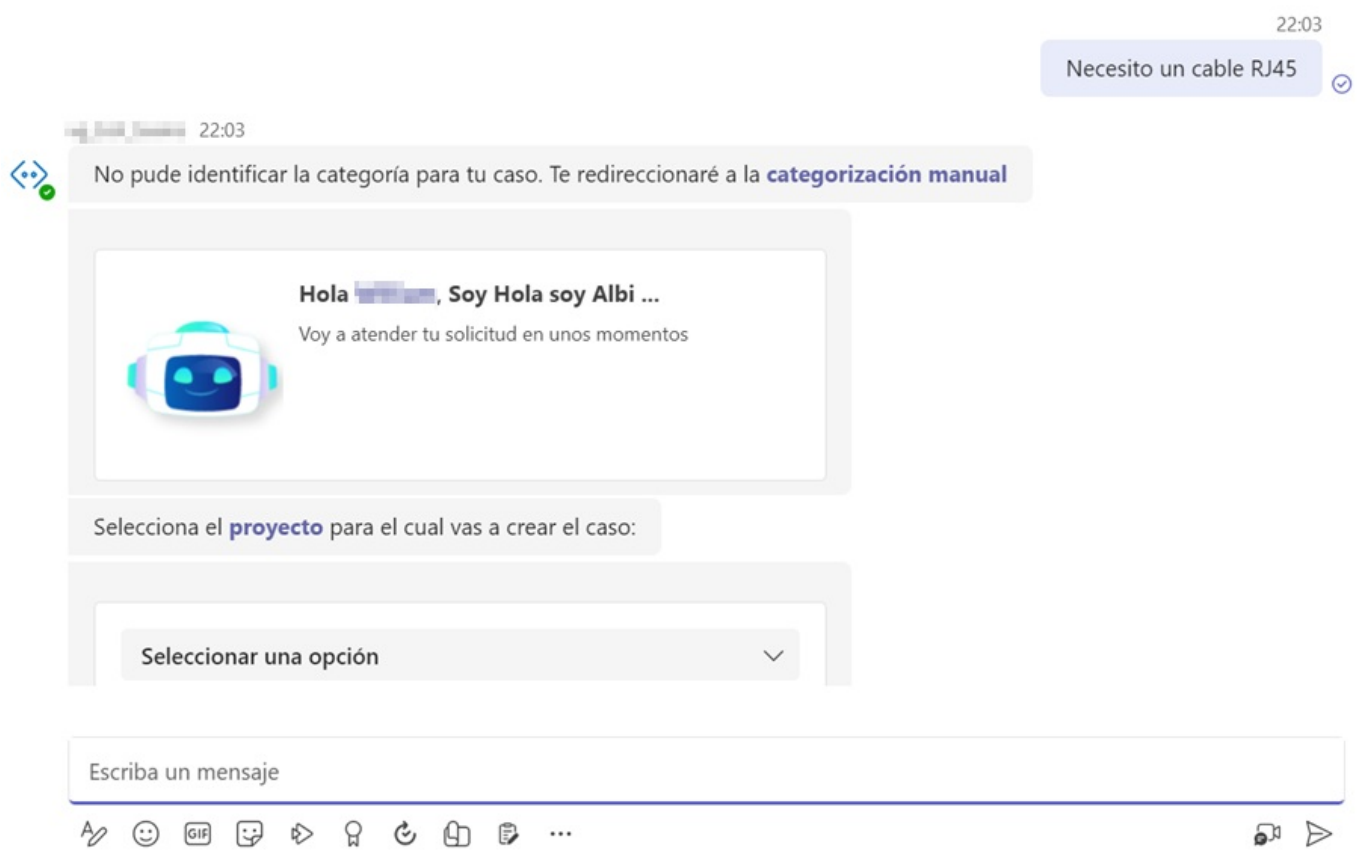
Categorización Automática

He clasificado tu caso en la categoría: **Agente Aranda**

Si la categorización automática está configurada con el tipo de modelo asistente y el bot identifica más de una categoría para clasificar el caso, se presentarán hasta tres opciones de categoría, con el tipo de caso, para que el usuario elija la más adecuada.



Si el bot no logra interpretar la solicitud enviada por parte del usuario, lo redirigirá a la categorización manual.



Observações

- Se o “Extração de campos adicionais” está habilitado nas configurações personalizadas do bot e todos os valores podem ser extraídos necessário para a criação do caso, será apresentado um cartão resumindo as informações extraídas.



Categorización Automática

He clasificado tu caso en la categoría: **Agente Aranda**

Se creará el caso en la **mesa de ayuda** con los siguientes valores de **campos adicionales**:

Información de contacto: Andres Silva
Nombre de la empresa: Sonda
Tipo de agente: Aranda ADM
Cantidad de agentes a instalar: 20
Fecha y hora instalación: 22-12-2023 14:00:00
Asunto: Equipos de Cómputo --> Agente Aranda
Descripción: Hola, nombre es Andres Silva, necesito apoyo para realizar la instalación del Agente de Aranda ADM en 20 equipos para la empresa sonda el día 22 de diciembre a las 2 de la tarde
Cliente:
Ci:
Ubicación:

¿Deseas **crear el caso**?

Crear Caso

Editar

Ir a Categorización Manual

Cancelar

- Caso não seja possível extrair todos os valores necessários para a criação do caso, e se a função “Pedir ao usuário campos adicionais ausentes” ativado, o bot exibirá o botão Continuar e clicar solicitará que o usuário conclua o valores correspondentes para os campos adicionais do tipo permitido.

14:34

Buen dia, necesito su apoyo para realizar la instalación del agente de Aranda.

14:34 Editado



Categorización Automática

He clasificado tu caso en la categoría: **Agente Aranda**

Información de contacto: Andres Silva
Nombre de la empresa: Sonda
Tipo de agente: Aranda ADM
Cantidad de agentes a instalar: 20
Fecha y hora instalación: 22-12-2023 14:00:00
Asunto: Equipos de Cómputo --> Agente Aranda
Descripción: Hola, nombre es Andres Silva, necesito apoyo para realizar la instalación del Agente de Aranda ADM en 20 equipos para la empresa sonda el día 22 de diciembre a las 2 de la tarde
Cliente:
Ci:
Ubicación:

¿Deseas **crear el caso**?

Crear Caso

Editar

Ir a Categorización Manual

Cancelar

Su respuesta se envió a la aplicación

X

14:36

Continuar

14:36

Ingresa el valor del campo Información de contacto:

Escriba un mensaje



Escriba un mensaje























5. Após categorizar a solicitação e preencher os valores dos campos adicionais, quatro botões serão exibidos:

¿Deseas **crear el caso**?

Crear Caso

Editar

Ir a Categorización Manual

Cancelar

- Criar caso: Clicar criará o caso e o bot retornará o número da solicitação.

15:18

Crear Caso

15:18

Se ha creado el caso **RF-5714**.

Escriba un mensaje



Escriba un mensaje























- Editar: Caso você queira modificar algum valor das informações extraídas, clicar neste botão apresentará uma nova opção de acesso para a edição do caso.



Mesa de servicios
Equipos de Cómputo
Agente Aranda

Editar Caso

Clique “Editar caso”. Um cartão será exibido com o formulário contendo todas as informações extraídas.

 **Crear caso** ✕

Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora

Información Adicional

Información de contacto

Andres Silva

Nombre de la empresa

Sonda

Tipo de agente

Aranda ADM

Cantidad de agentes a instalar

20

Fecha y hora instalación

December 22, 2023

✕



02:00 p. m.



Cancelar

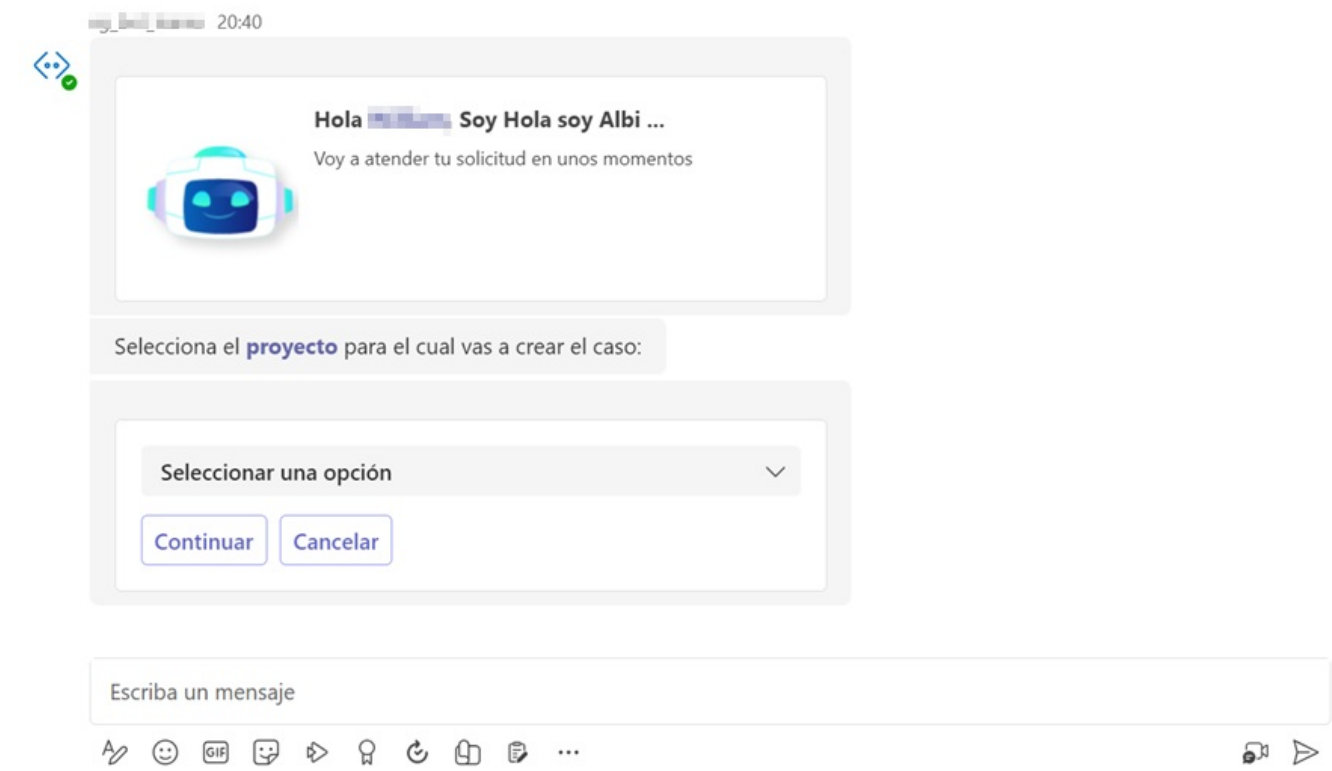
Crear caso

Faça as modificações necessárias. Ao clicar no botão “Criar caso” A solicitação será gerada e o identificador correspondente será fornecido.

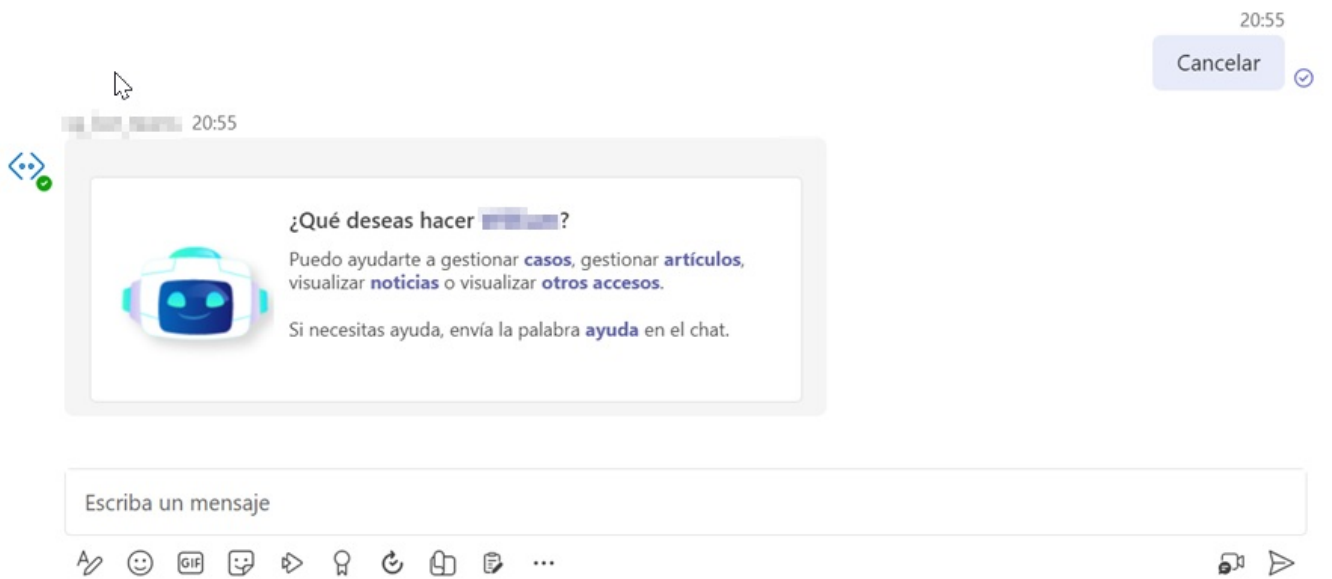
 **Crear caso** ✕



Se ha creado el caso RF-5718.

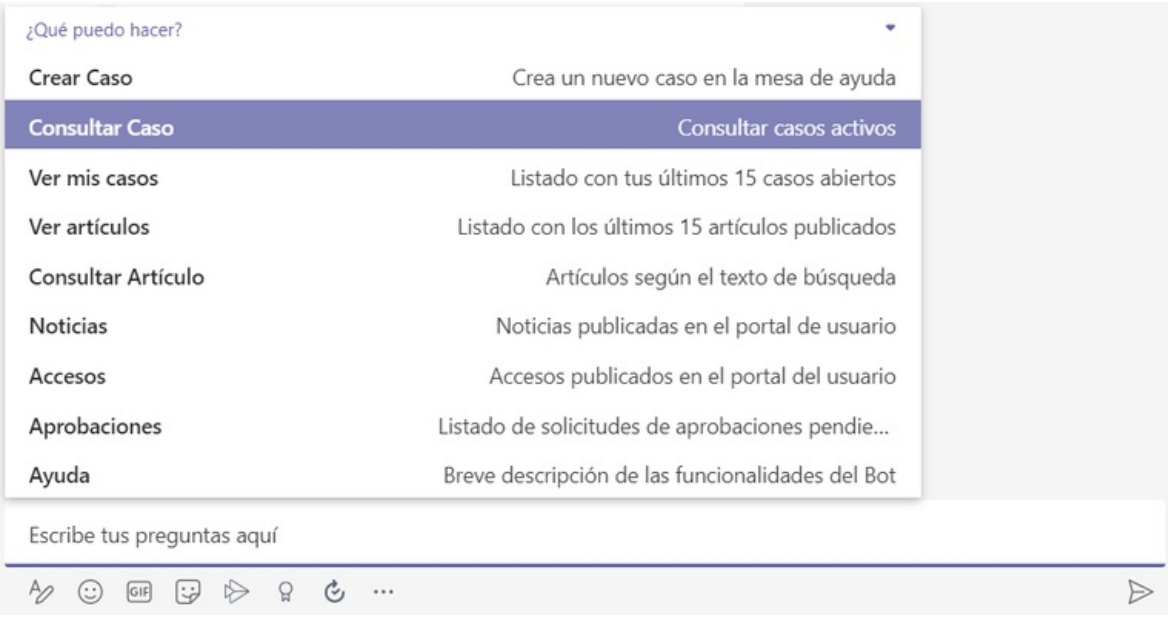


- Cancelar: Se você não quiser prosseguir com a criação do caso, clique neste botão, o bot irá redirecioná-lo automaticamente para a inicialização.



Consultar um caso

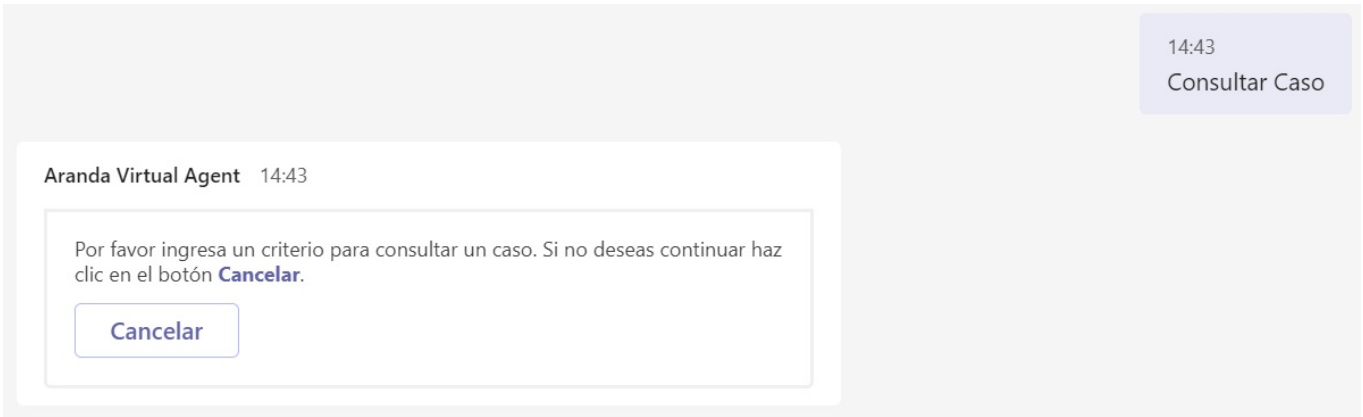
1. No canal autorizado para esse uso, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent”. Um menu suspenso aparecerá onde você pode selecionar a opção Consultar Caso. Esta opção requer que você inclua um critério de pesquisa (valor a ser pesquisado nos campos pelos quais a pesquisa é realizada).



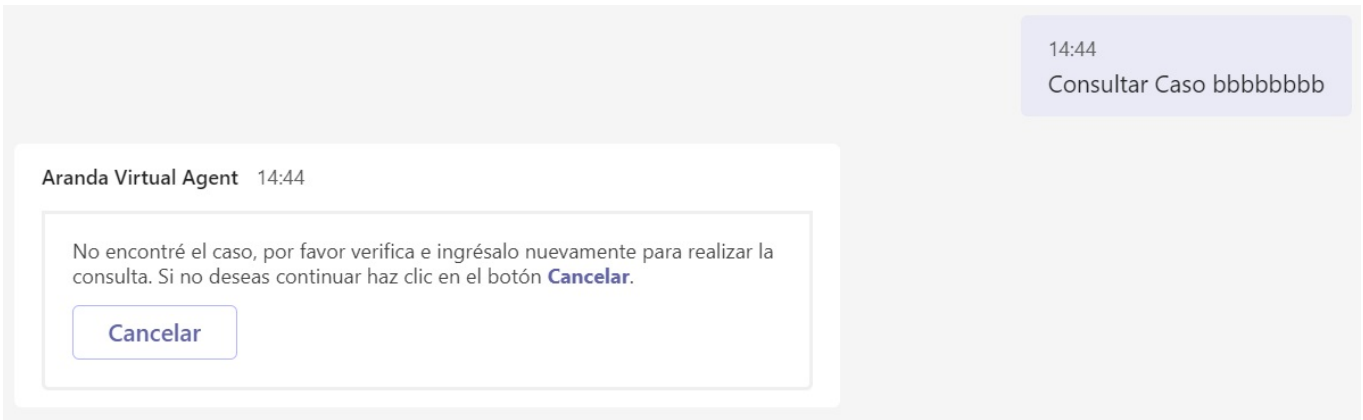
Alternativamente, você pode digitar “@Aranda Virtual Agent consultar criterios de caso” e enviar a mensagem (Ex: @Aranda Virtual Agent consultar caso 71).



2. Se você não inserir um critério de pesquisa, a seguinte mensagem será exibida:



3. Se nenhuma correspondência for encontrada para os critérios de pesquisa inseridos, a seguinte mensagem será exibida:



4. Caso não pretenda prosseguir com a consulta, envie a palavra “cancelar” ou clique no botão Cancelar. 5. As pesquisas de caso no Teams são feitas com os seguintes operadores e campos em mente:

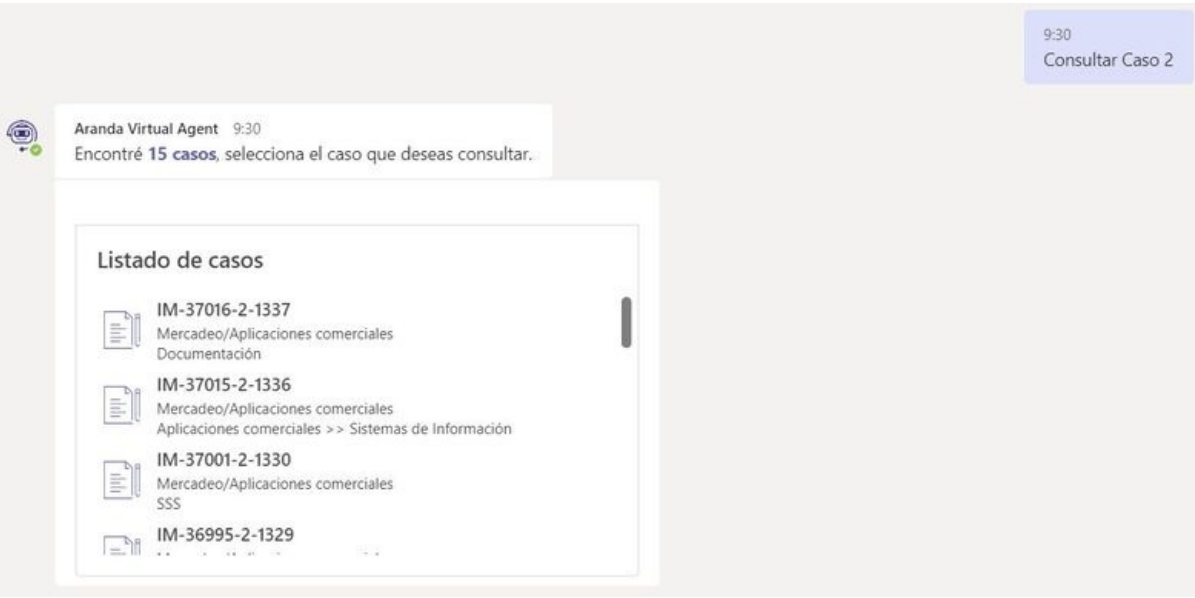
Pesquisas de operadores GOSTAR (procura os caracteres inseridos)

- ID composto

Pesquisas precisas com CONTÉM-SOBRE (o motor omite separadores, conectores, palavras de paragem)

- Assunto
- Descrição não html

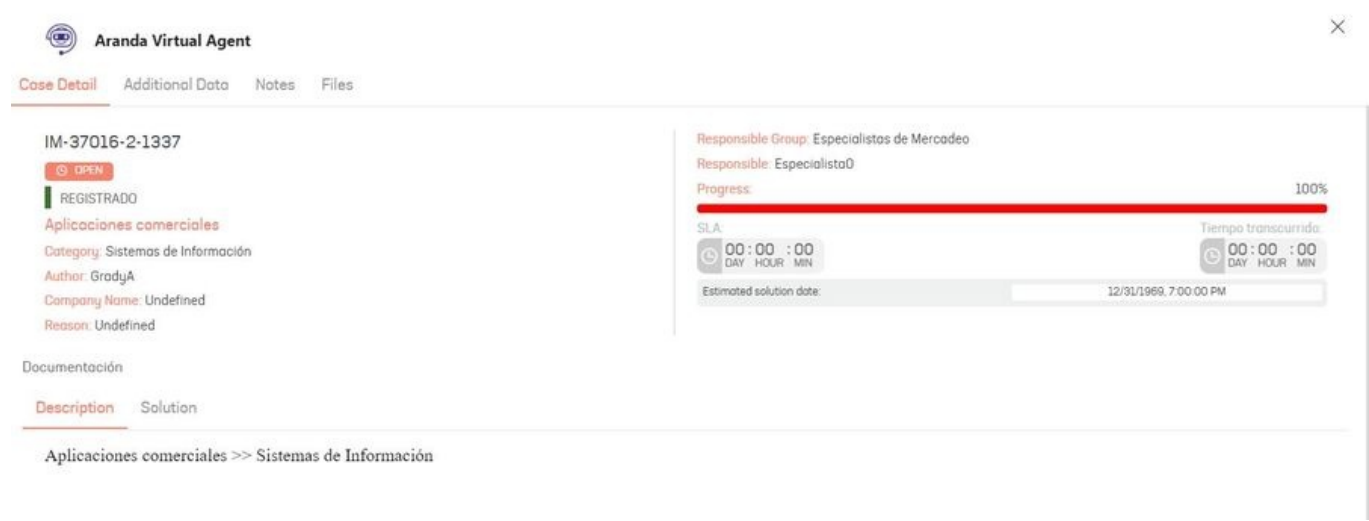
6.Se mais de um resultado de pesquisa for encontrado, um Lista de casos com um máximo de 15 partidas.



7. Se apenas um caso for encontrado para listar, o cartão do caso será exibido. 8. Seleccione o caso que deseja consultar.

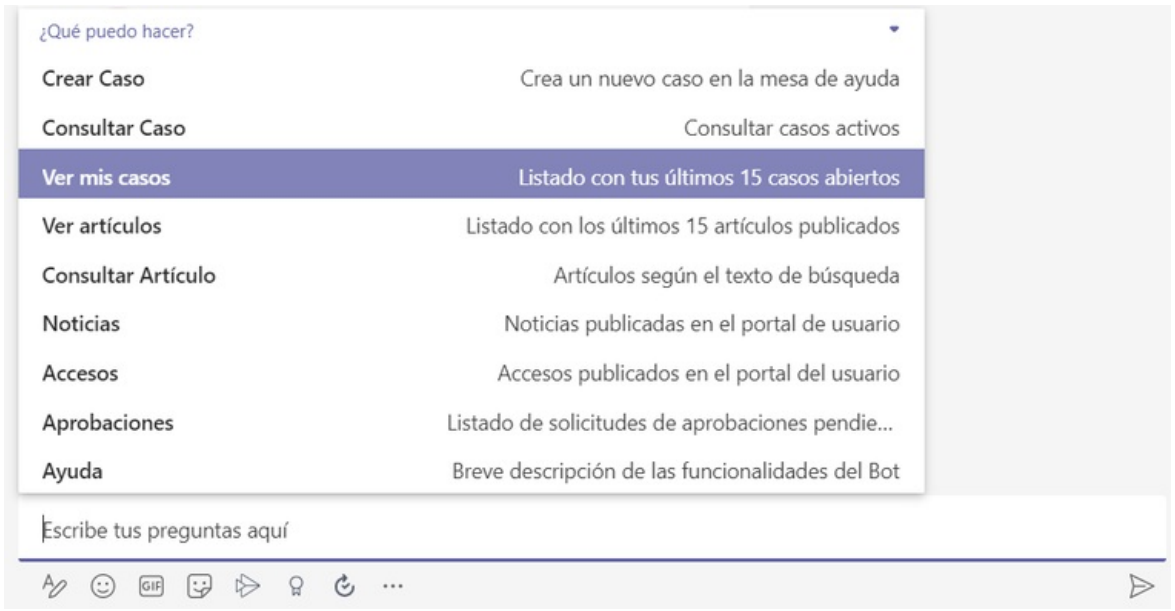


9. Clique Ver Caso. O caso será mostrado com todas as suas informações.



Ver Meus Cases

1. No canal autorizado para esse uso, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent”. Um menu suspenso aparecerá onde você pode selecionar a opção Ver Meus Cases.



2. Será exibida uma lista com os últimos 15 casos em que o usuário é cliente.



Encontré **15 casos**, selecciona el caso que deseas consultar.

Listado de casos



RF-8634

Gestión Humana/Aranda Service Management
Aranda Service Management >> Requerimiento o sugerencia



RF-8632

Gestión Humana/Aranda Service Management
Aranda Service Management >> Requerimiento o sugerencia



RF-8630

Gestión Humana/Aranda Service Management
Aranda Service Management >> Requerimiento o sugerencia



RF-8628

Gestión Humana/Aranda Service Management

3. Seleccione o caso que deseja consultar.



Seleccionaste el caso **RF-8634**.



Caso: RF-8634

Abierto

Proyecto: Gestión Humana
Estado: Registrado
Servicio: Aranda Service Management
Categoría: Requerimiento o sugerencia
Autor: e1
Responsable: admin4
Progreso: 0%
Asunto: Aranda Service Management >> Requerimiento o sugerencia

[Más detalles](#)

[Agregar nota](#)

4. O resumo do caso será exibido. Se o caso estiver aberto, uma opção para adicionar uma nota será exibida. Clique no botão “Adicionar nota” e complete a nota.



Atendimento Premium 4022



Agregar nota

No he recibido información acerca de la incidencia reportada.

[Guardar](#)

5. Clicando “Salvar”, aparecerá uma mensagem informando que a nota foi adicionada com sucesso.



Aranda Virtual Agent



Nota agregada con éxito.

6. Para obter informações detalhadas sobre o caso, clique no botão “Mais detalhes”. O caso será mostrado com todas as suas informações.

Aranda Virtual Agent

Case Detail

Additional Data

Notes

Files

IM-37016-2-1337

OPEN

REGISTRADO

Aplicaciones comerciales

Category: Sistemas de Información

Author: GradyA

Company Name: Undefined

Reason: Undefined

Responsible Group: Especialistas de Mercadeo

Responsible: Especialista0

Progress: 100%

SLA: 00 : 00 : 00

Tempo transcurrido: 00 : 00 : 00

Estimated solution date: 12/31/1969, 7:00:00 PM

Documentación

Description

Solution

Aplicaciones comerciales >> Sistemas de Información

Ver Meus Casos Resolvidos

1. No canal autorizado para esse fim, selecione ou insira a opção “Meus casos resolvidos”, “Casos resolvidos”, “Veja meus casos resolvidos”.

Aranda Virtual Agent

12:53 p. m.

What do you want to do?

Here are the commands I offer:

Create case

Consult article

Consult case

News

See my cases

Access

My resolved cases

Approvals

See articles

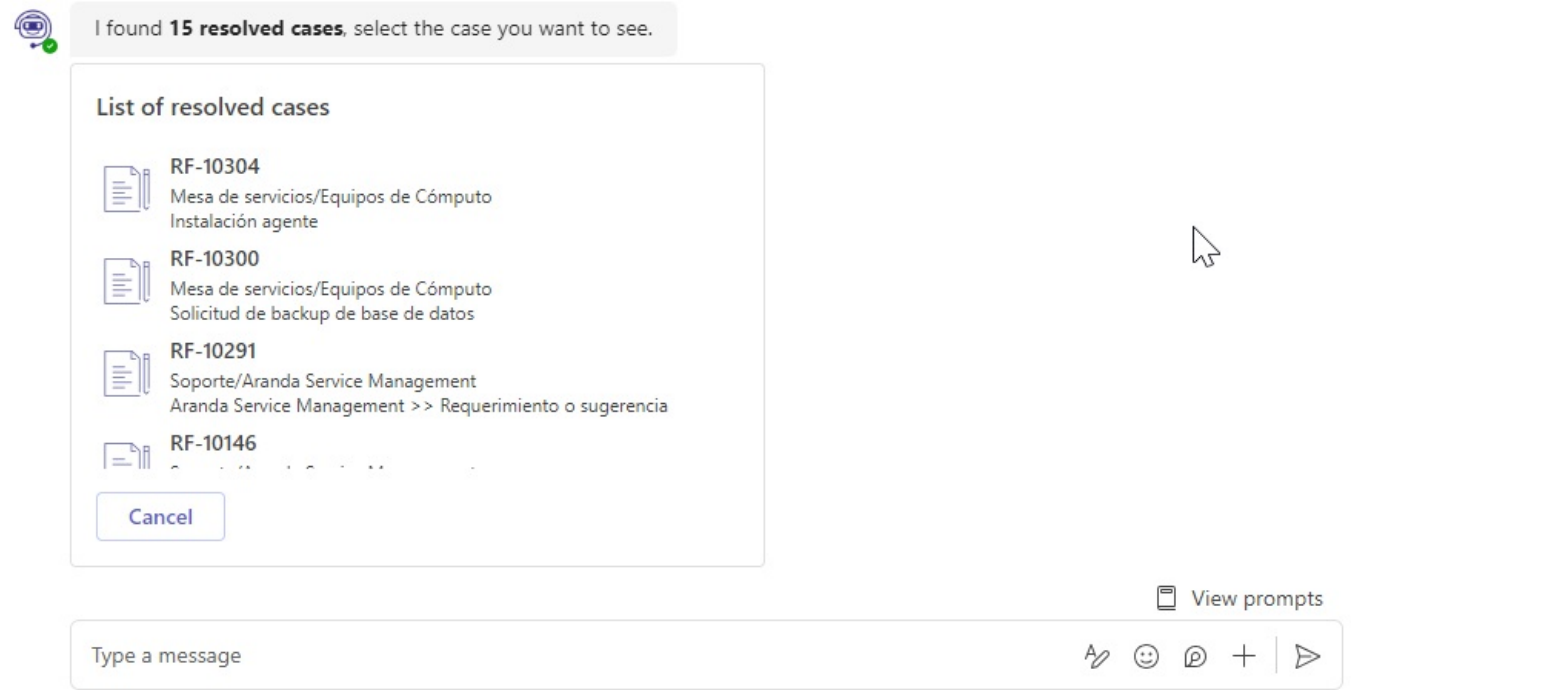
Domain key change

Select the command you want to use and follow the instructions. If you do not want to continue, send the word **Cancel** or click on **Cancel** button when present.

View prompts

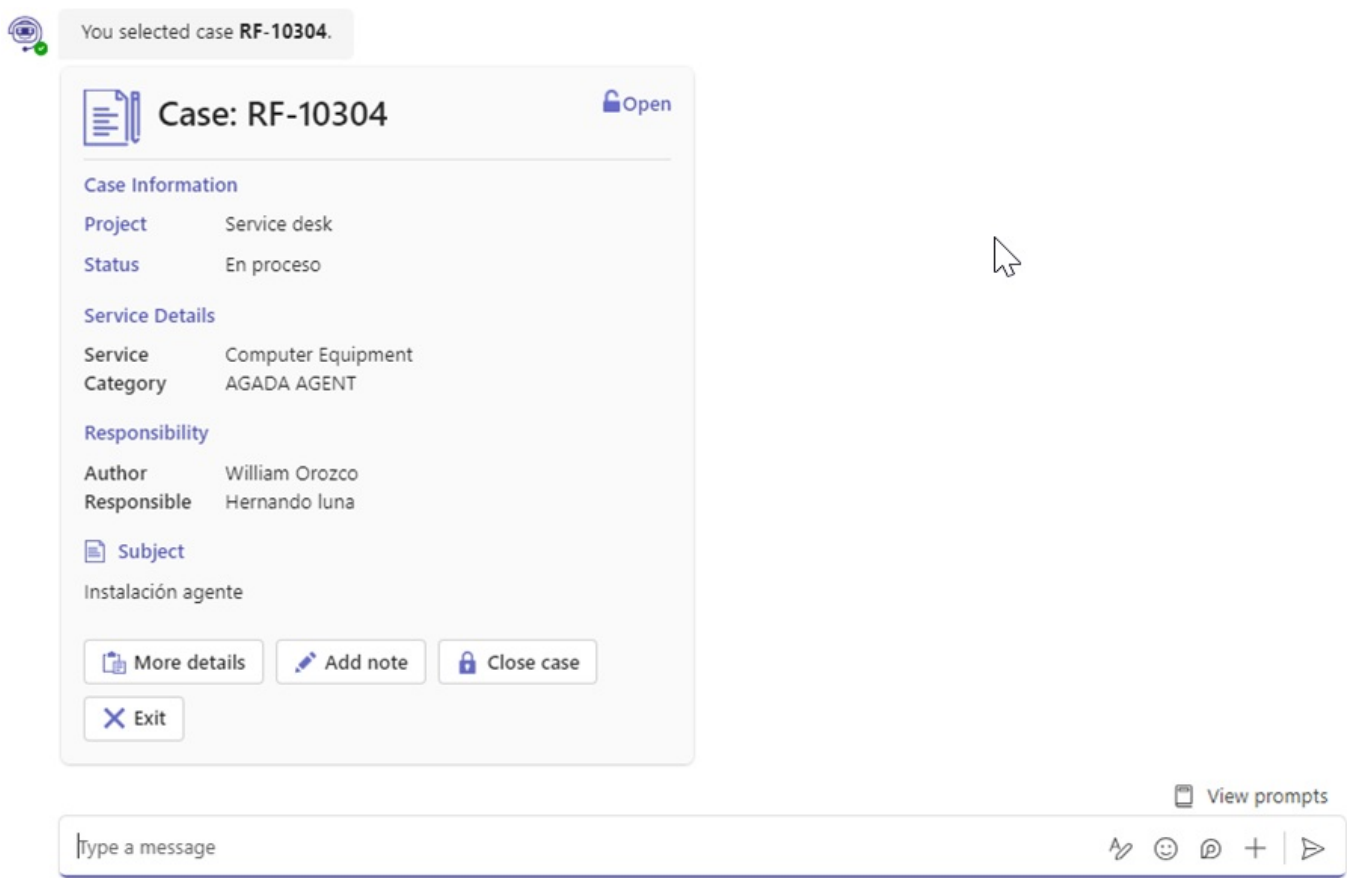
Type a message

2. Uma lista dos casos resolvidos do usuário (máximo de 15 casos) será exibida.



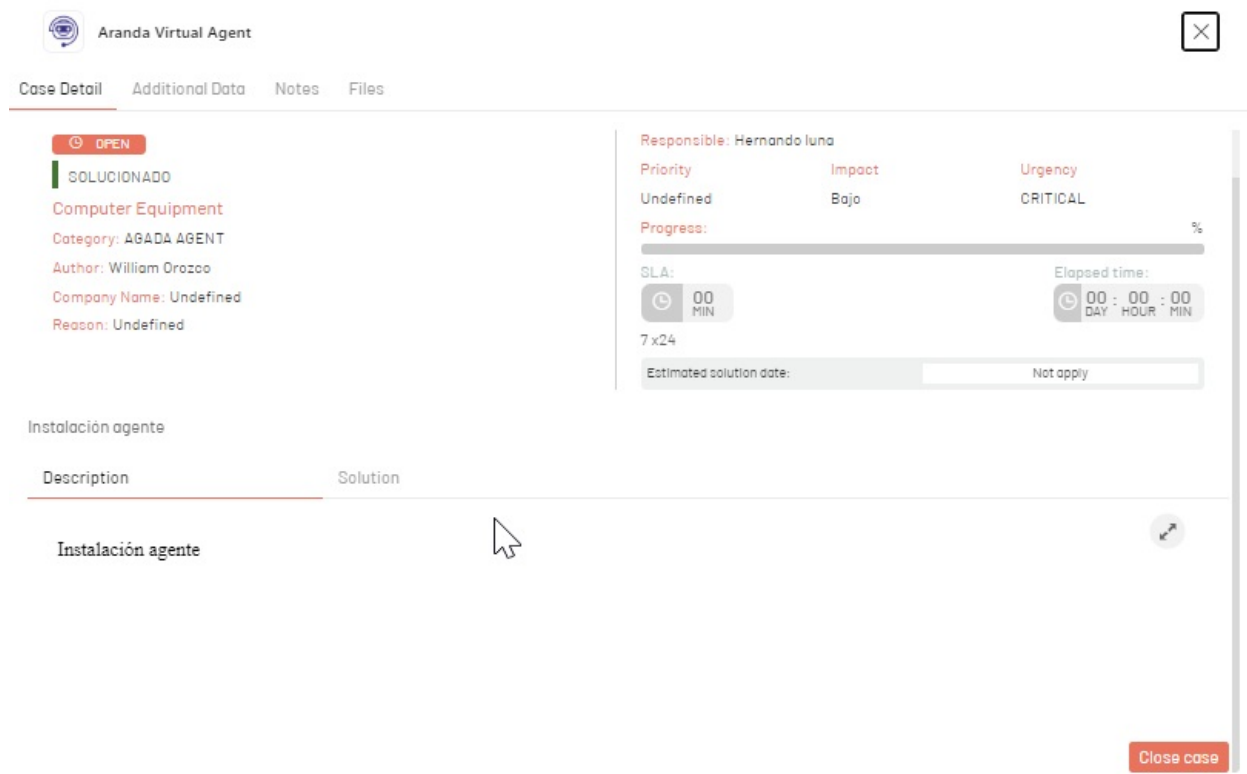
Nota: Os casos listados correspondem àqueles que estão em um estado com o comportamento de “Resolvido” e em um estado anterior ao estado final, de acordo com o fluxo estabelecido.

3. Seleccione o caso que deseja consultar.



4. Um resumo do caso será exibido junto com 4 botões:

- Mais detalhes



- Adicionar nota

Permite adicionar notas ao caso.



Aranda Virtual Agent



Add note

Save

- Fechar Caso

Este botão estará disponível se o botão ***Permitir que o cliente encerre o caso*** está ativo no site de administração. Clicando:

- Se houver uma transição para um único estado final, ele será selecionado automaticamente.
- Um motivo para o fechamento (se configurado) será solicitado.

Status: **Cerrado**

Select the **reason** why you are going to close the case:

Caso finalizado

View prompts

Type a message

+

Selecionando o motivo e clicando em Continuar, será exibida uma mensagem confirmando o encerramento do caso.

Select the **reason** why you are going to close the case:

Edited

Reason: **Caso finalizado**

The case **RF-10146** has been closed.

View prompts

Type a message

+

- Se houver campos adicionais necessários para o fechamento, eles serão solicitados sequencialmente antes que o processo seja finalizado.

Status: **Cerrado**

Enter the value of the Información de contacto field:

1:46 p. m.
William Orozco

Aranda Virtual Agent QA 1:46 p. m.

Enter the value of the Cantidad de agentes a instalar field:

10

View prompts

- Se houver algum campo dependente obrigatório que não tenha sido preenchido, será exibida uma mensagem indicando que o caso não pode ser encerrado e um botão para concluir o processo será gerado na página correspondente.

Status: **Cerrado**

Select the **reason** why you are going to close the case:

Edited

Reason: **Caso finalizado**

It was not possible to close the case.

Case: RF-██████████

You can click the button to continue the process from the web:

See Case

View prompts

Type a message

🔗😊📎+➤

- Se houver tarefas pendentes associadas ao caso, você será notificado de que o fechamento não é possível devido a essas tarefas.

It is not possible to close case ██████████ because it has pending tasks.

View prompts

Type a message

🔗😊📎+➤

- Fora

Permite encerrar a interação com o comando, exibindo a mensagem inicial.

What do you want to do **William**?

I can help you to manage **cases**, manage **articles**, display **news**, or display **access to other sites**.

If you need help, send the word **help** in the chat.

View prompts

Type a message

🔗😊📎+➤

Ver artigos

1. No canal autorizado para esse uso, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent”. Um menu suspenso aparecerá onde você pode selecionar a opção Ver artigos.

¿Qué puedo hacer?

Crear Caso

Consultar Caso

Ver mis casos

Ver artículos

Consultar Artículo

Noticias

Accesos

Aprobaciones

Ayuda

Crea un nuevo caso en la mesa de ayuda

Consultar casos activos

Listado con tus últimos 15 casos abiertos

Listado con los últimos 15 artículos publicados

Artículos según el texto de búsqueda

Noticias publicadas en el portal de usuario

Accesos publicados en el portal del usuario

Listado de solicitudes de aprobaciones pendie...

Breve descripción de las funcionalidades del Bot

Escribe tus preguntas aquí

🔗😊📎🖼️🗨️🔔🔄⋮➤

2. Será exibida uma lista dos 15 artigos mais recentes dos projetos aos quais o usuário está associado.



3. Seleccione o artigo que deseja visualizar.



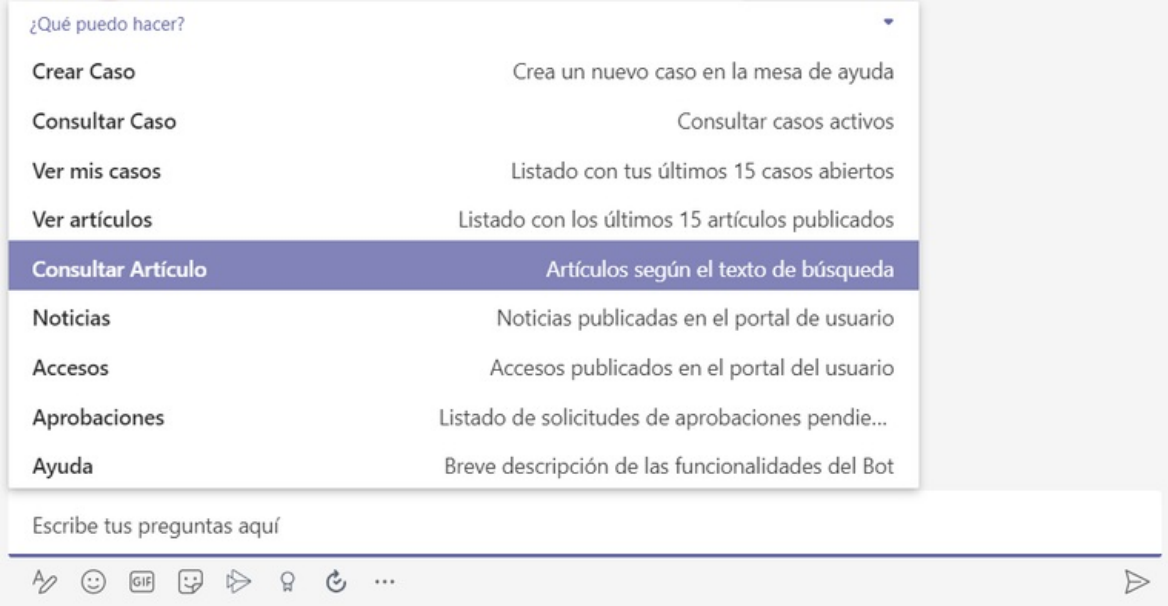
4. Clique Ver artigo. As informações do item serão exibidas.



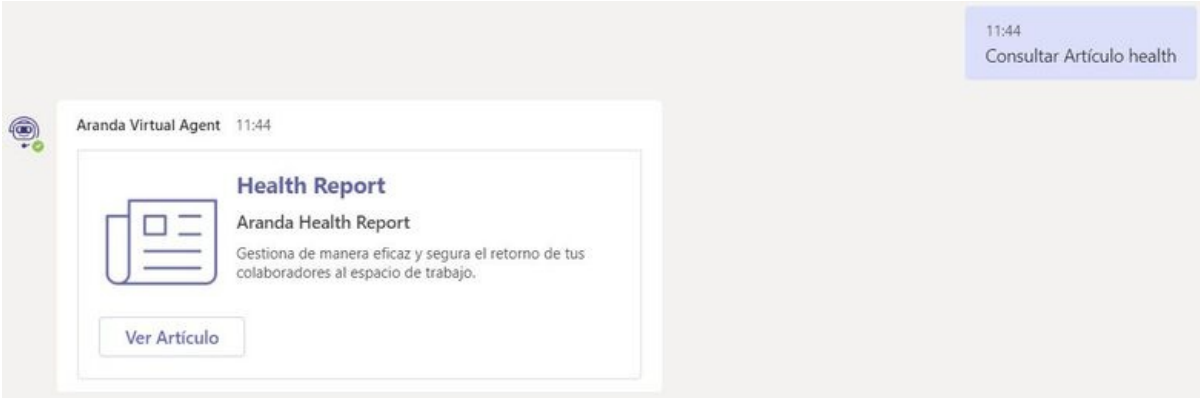
Ver um artigo

Pesquisa básica de artigos

1. No canal autorizado para esse uso, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent”. Um menu suspenso aparecerá onde você pode selecionar a opção Consultar artigo. Esta opção requer que você inclua um critério de pesquisa (valor a ser pesquisado nos campos pelos quais a pesquisa é realizada).



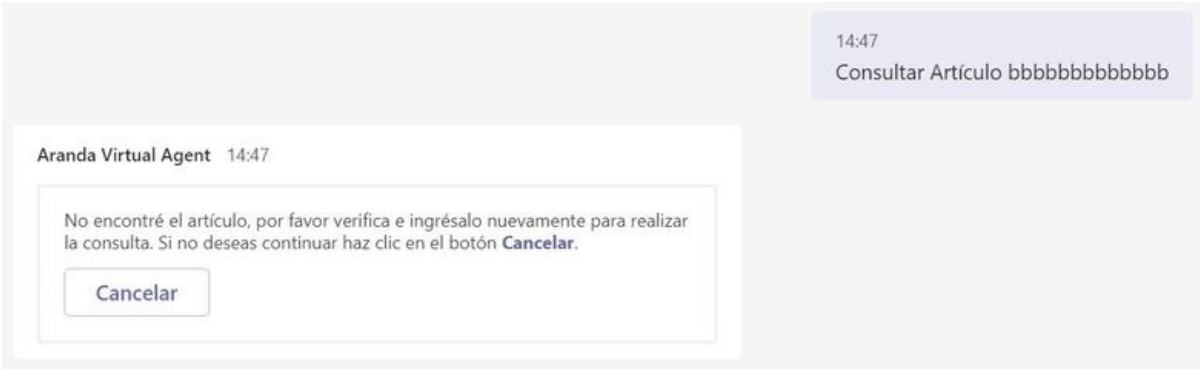
Como alternativa, você pode digitar “@Aranda Virtual Agent consultar critérios de artigos” e enviar a mensagem (por exemplo: @Aranda Virtual Agent consultar chatbots de artigos).



2. Se você não inserir um critério de pesquisa, a seguinte mensagem será exibida:



3. Se nenhuma correspondência for encontrada para os critérios de pesquisa inseridos, a seguinte mensagem será exibida:



4. Caso não pretenda prosseguir com a consulta, envie a palavra “cancelar” ou clique no botão Cancelar. As pesquisas de artigos no Teams são feitas com os seguintes operadores e campos em mente:

Pesquisas precisas com CONTÉM-SOBRE (o motor omite separadores, conectores, palavras de paragem)

- Descrição
- Conteúdo
- Título
- Identificador do item
- Keywords

5. Se for encontrado mais de um resultado para a pesquisa realizada, um Lista de artigos com um máximo de 15 partidas.



6. Se apenas um item for encontrado para listar, o cartão do item será exibido. 7. Selecione o artigo que deseja visualizar.



8. Clique Ver artigo. As informações do item serão exibidas.

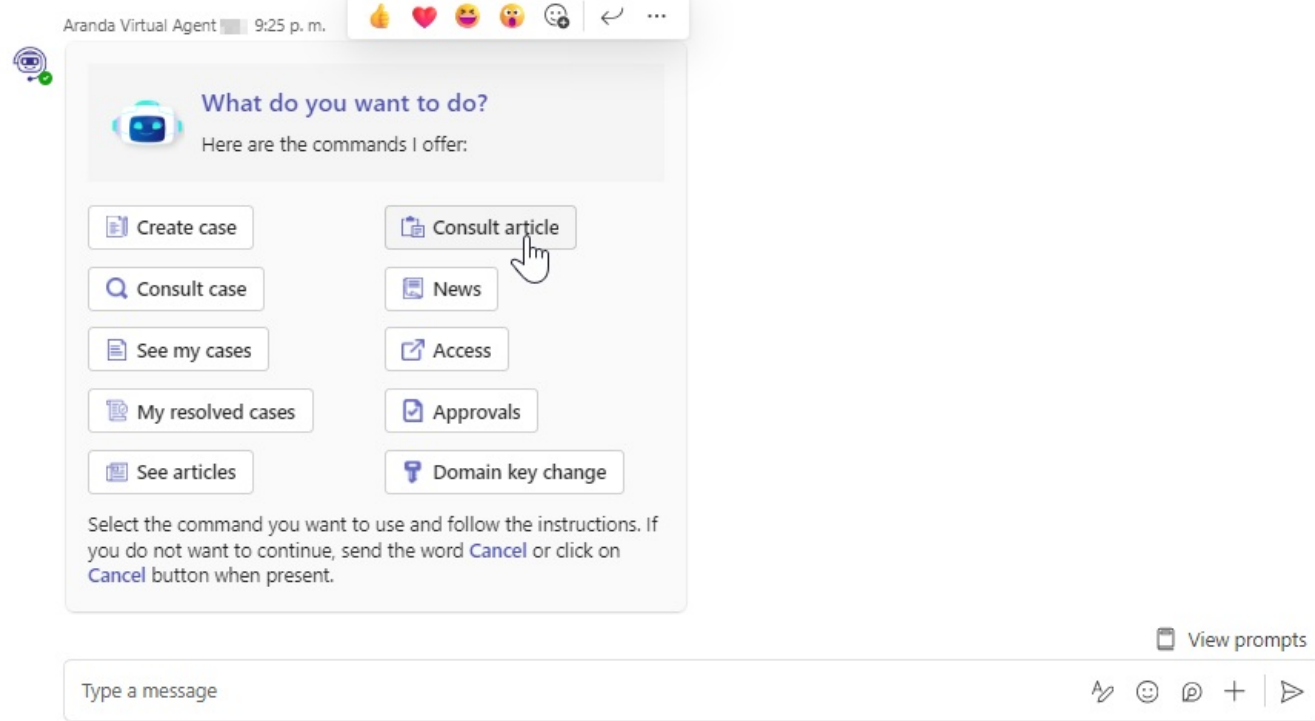


Pesquisa inteligente de artigos

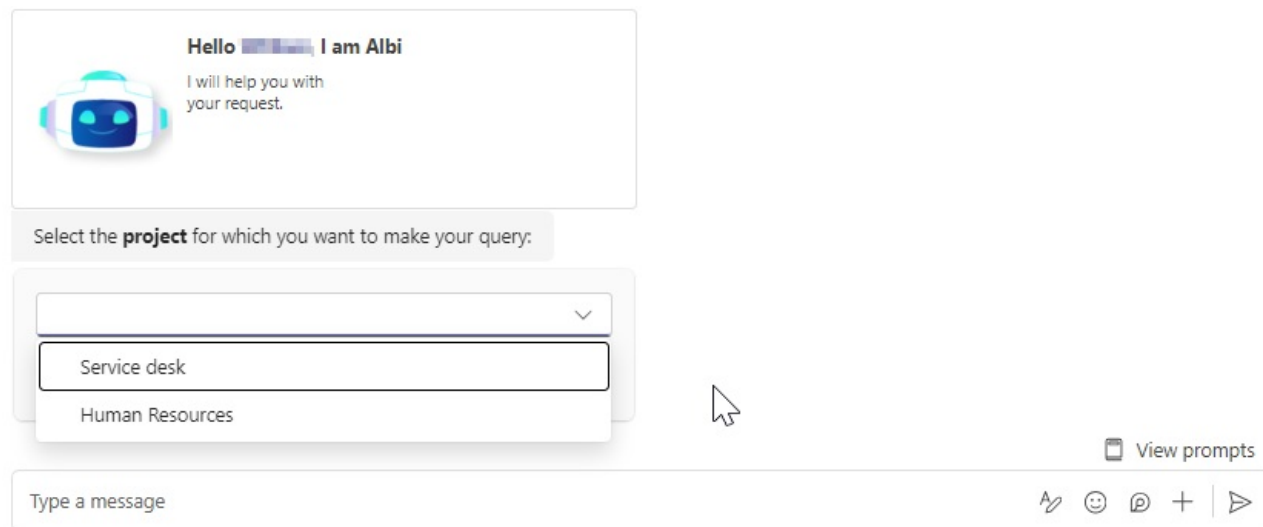
Pré-condições

Para usar a Pesquisa de Item Inteligente, você precisa ter a ação correspondente configurada no site de administração. Para obter mais informações, consulte o [Configurações de IA](#)

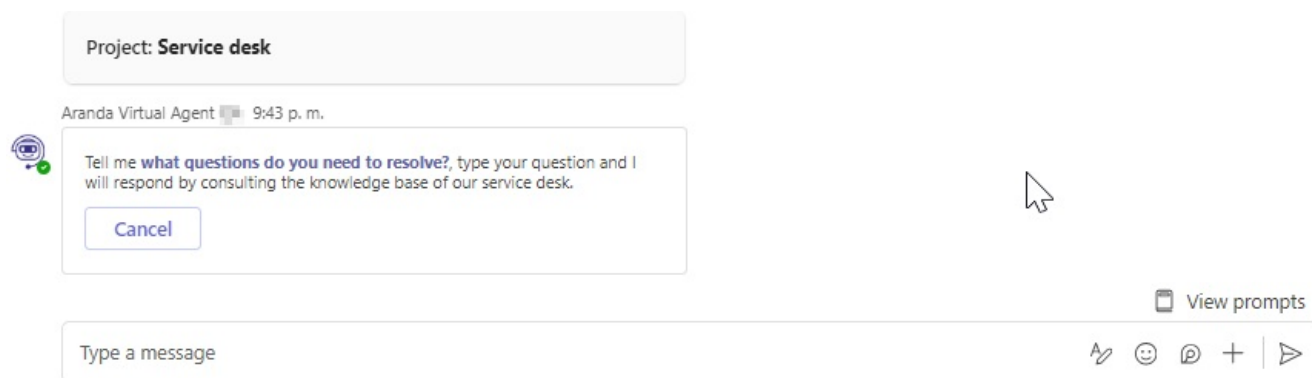
1. No canal ou chat autorizado para esse fim, selecione ou insira a opção “Consultar artigo”



2. Se o usuário pertencer a mais de um projeto, o bot solicitará que você selecione o projeto no qual a pesquisa será realizada.



3. Depois que o projeto for selecionado, o bot exibirá uma mensagem de boas-vindas e solicitará que você insira sua consulta.



4. Ao inserir a solicitação, o bot realizará uma pesquisa avançada nos itens disponíveis e fornecerá uma resposta com base nas informações encontradas.



5. Você pode fazer perguntas de acompanhamento para refinar a consulta ou fazer novas consultas ao bot.

Aranda Virtual Agent

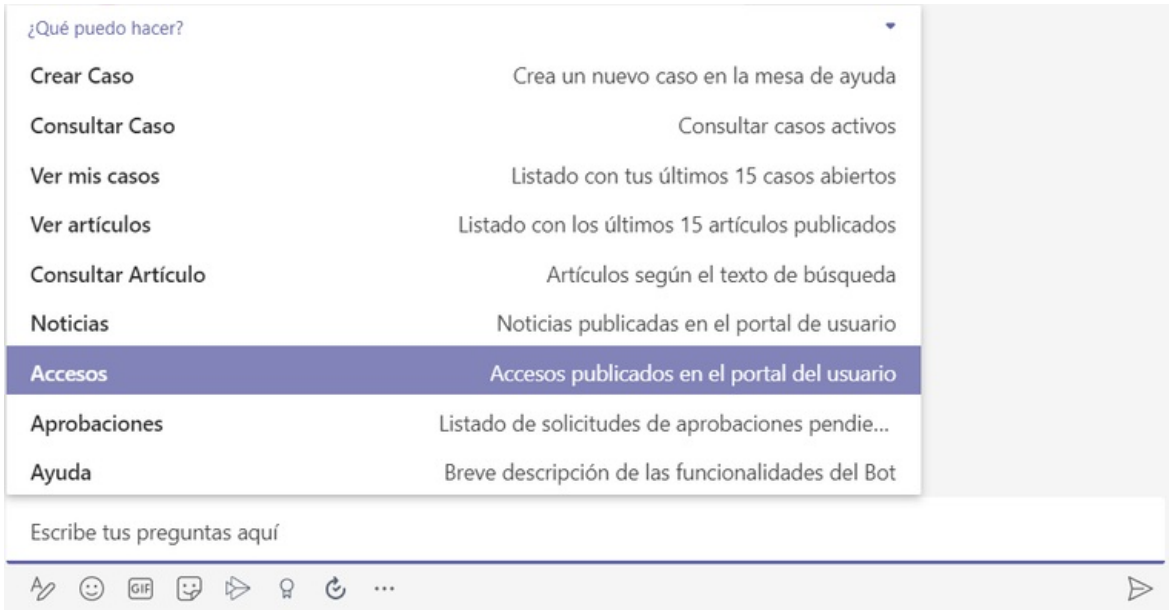
ALBI Aranda Virtual Agent

Microsoft Teams es en este momento la plataforma de colaboración más usada en el mundo con más de 250 millones de usuarios activos y con un uso diario de más de 75 millones de usuarios. Esto demuestra su impacto y el aporte que hoy en día hace a las empresas a nivel global para establecer entornos de trabajo remoto productivos, convirtiéndola en una herramienta clave para la ruta de transformación digital de las empresas.

ALBI Aranda Virtual Agent permite que los usuarios finales, colaboradores y empleados puedan solicitar y hacer seguimiento a sus requerimientos de servicio, sin la ayuda de un especialista, desde el entorno de trabajo de Microsoft Teams. De esta forma, las personas que trabajan permanentemente en Teams, por ejemplo, para revisar documentos, hacer videoconferencias o dictar clases, pueden acceder a la Mesa de Servicios de Aranda Software (ASDK) de una manera ágil sin necesidad de cambiar de una aplicación a otra.

Ver outros acessos

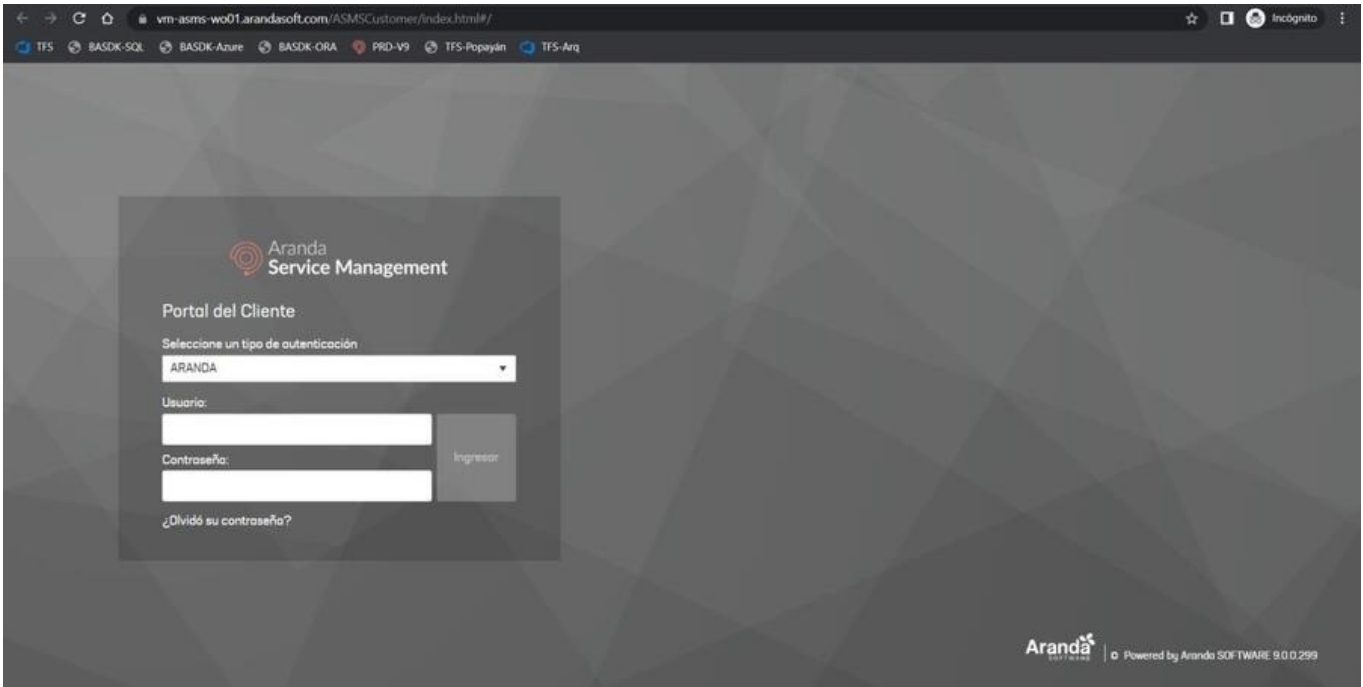
1. No canal autorizado para esse uso, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent”. Um menu suspenso aparecerá onde você pode selecionar a opção Acesso.



2. Será exibido um cartão tipo bobina com os acessos encontrados nos projetos associados ao usuário (máximo de 10 acessos).

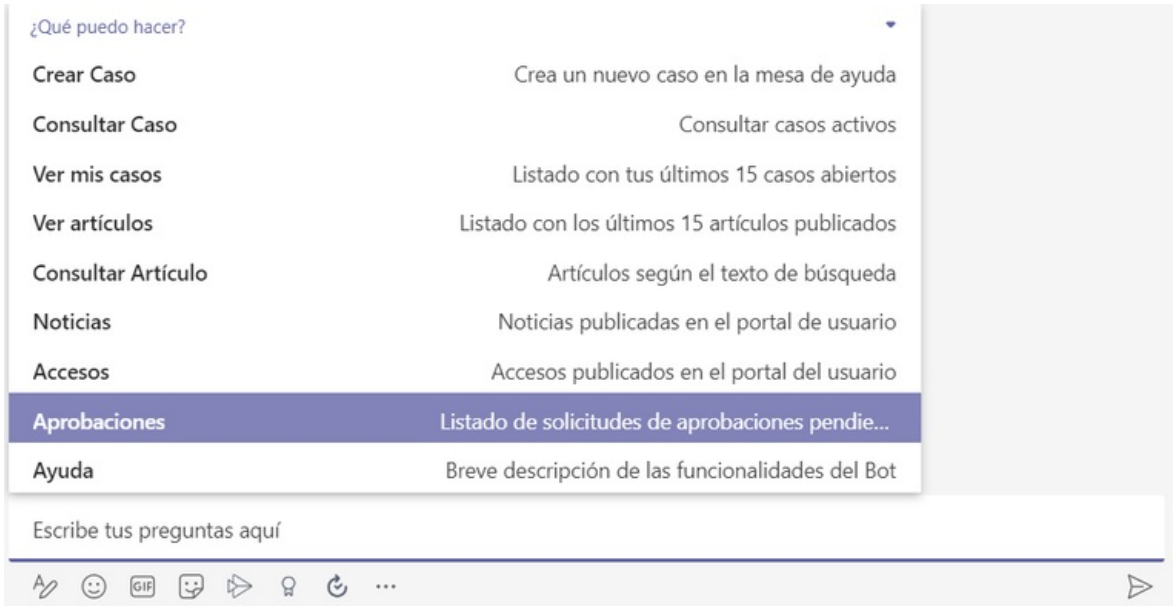


3. Clique Ver mais para visualizar o acesso.

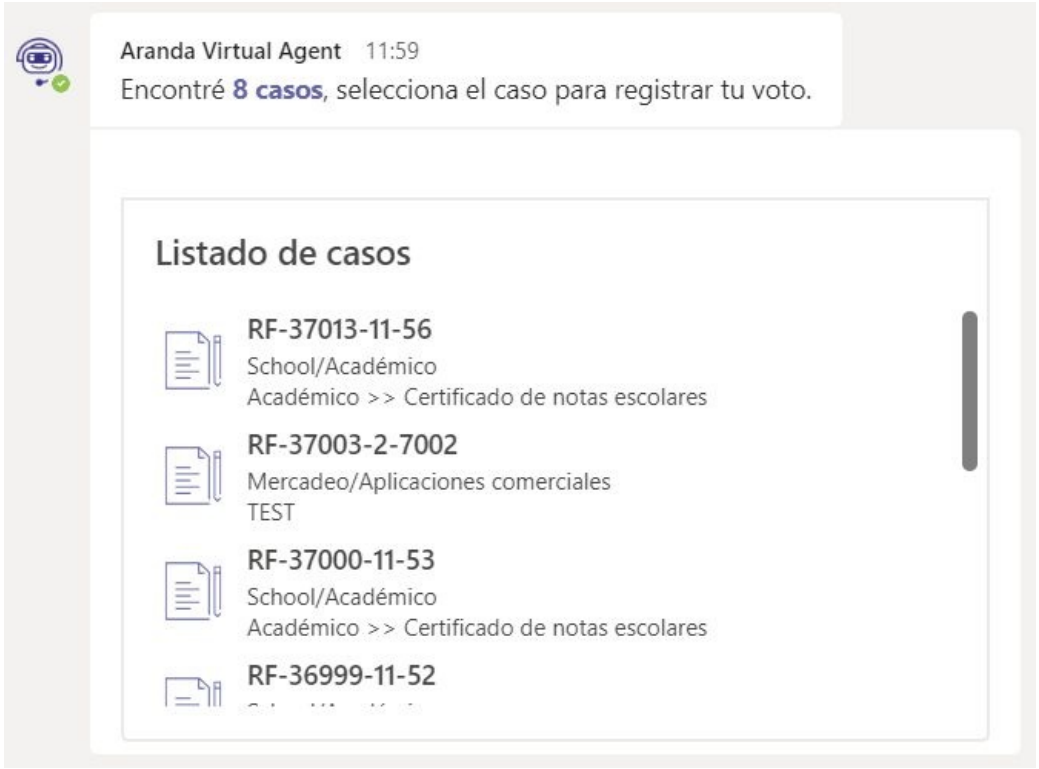


Exibir aprovações

1. No canal autorizado para esse uso, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent”. Um menu suspenso aparecerá onde você pode selecionar a opção Aprovações.



2. A lista de casos pendentes será exibida para aprovação do usuário (máximo de 15 casos).



Se apenas um caso for encontrado para listar, o cartão do caso será exibido. 3. Seleccione o caso.



4. Clique Votar. A página de votação será exibida, onde você poderá visualizar as informações do caso e registrar seu voto.

Aranda Virtual Agent

Request for approval

#

Code: RF-37013-11-56

Client: AdeleV

Service: Académico

Responsible Group: Grupo Académico

Vote Status: Active

Project: School

Status: Registrado

Catego...: Certificado de notas escola...

Responsi...: APPLICATION ADMINISTR...

Pending vote

Subject: Académico >> Certificado de notas escolares

More information

Reject

Approve

<

Additional fields

History

Files

Vote Status >

Tipo de Solicitud de configuración en Teams

Tema/Logro

Materia

Tipo de falla

Grado/Carrera

Monto

Plazo

Tipo de Mensaje

Description

Académico >> Certificado de notas escolares

5. Se você selecionar um caso para o qual o processo de votação já foi encerrado, uma mensagem de erro será exibida.

Aranda Virtual Agent

Tu voto ya fue registrado.

Alteração de chave de domínio

Pré-condições:

- Para acessar o “Alteração de chave de domínio”, o URL do site do usuário do Aranda Pass Recovery deve ser configurado no site de administração. Ver [Configurações](#)

1. No canal autorizado para esse fim, selecione ou entre na opção “Alteração de chave de domínio”.

Aranda Virtual Agent

Chat Notifications Boards About

* Manage **cases**: Create a case, review a case, view a list of cases.

* Manage **articles**: View an article, view a list of the articles published in the user portal and rate them.

* View the **news** published in the user portal.

* Access **other accesses** published in the user portal.

If you need help, send the word **help** in the chat.

3:02 p. m.

help

Aranda Virtual Agent

3:02 p. m.

What do you want to do?

Here are the commands I offer:

Create case

Consult case

See my cases

See articles

Consult article

News

Access

Approvals

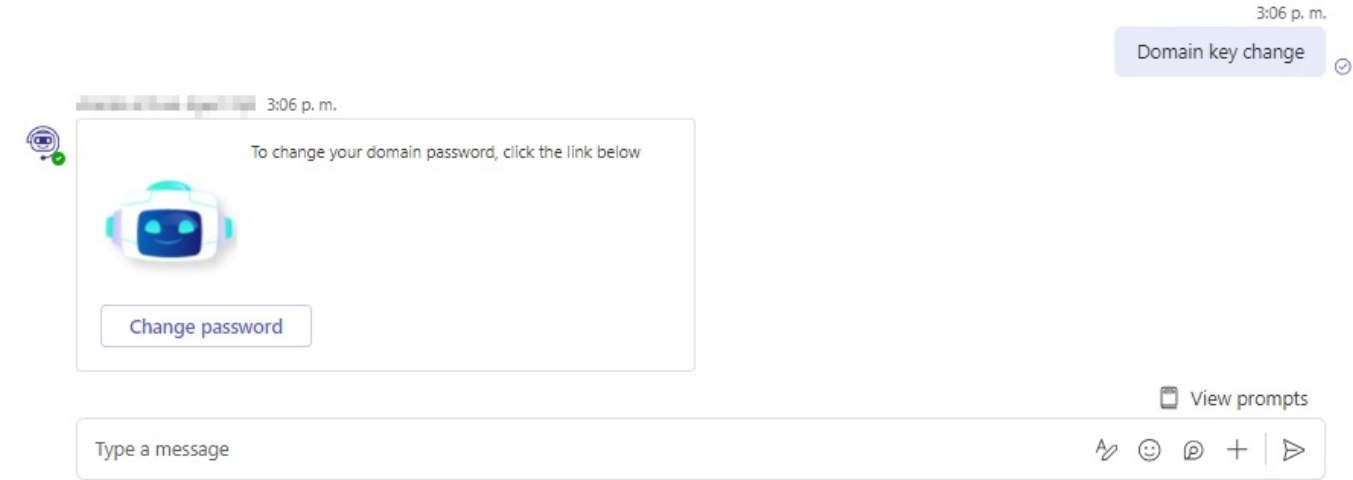
Domain key change

Send the name of the command you want to use and follow the instructions. If you do not want to continue, send the word **Cancel** or click on **Cancel** button when present.

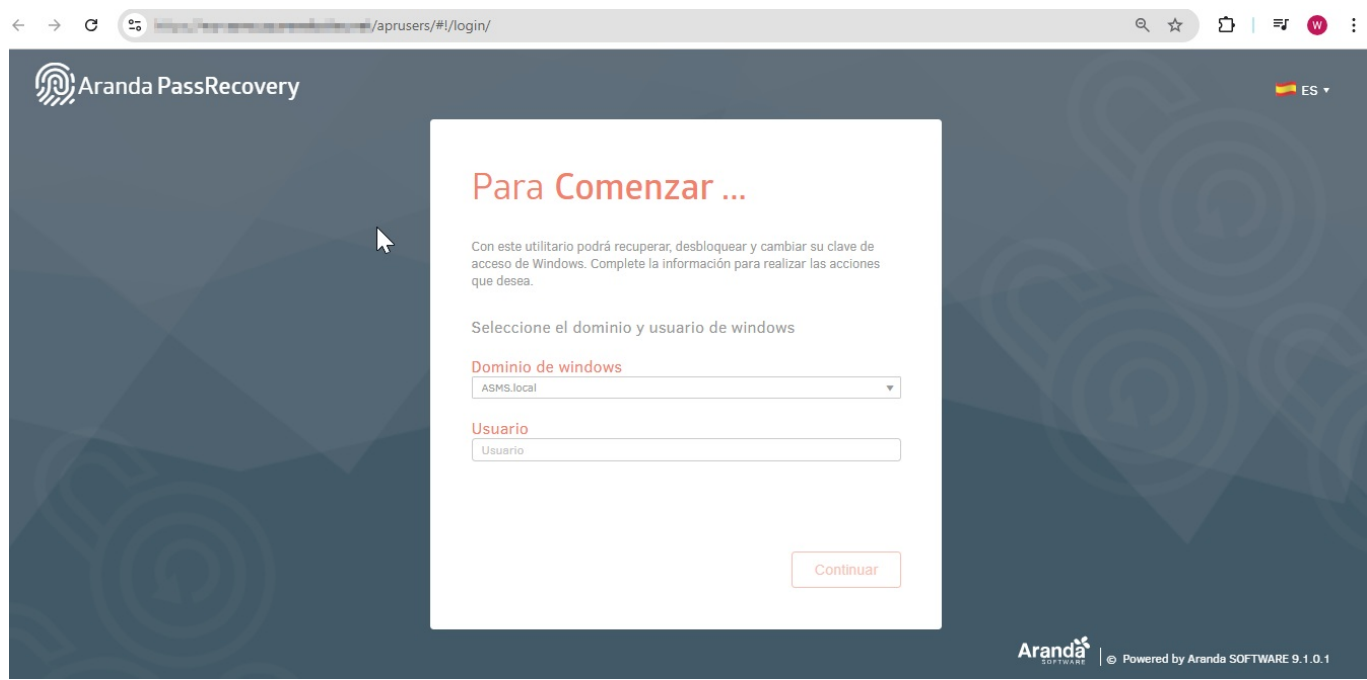
View prompts

Domain key change

2. Uma mensagem aparecerá acompanhada por um botão com o texto “Alterar senha”.



3. Ao clicar no botão “Alterar senha”, abrirá no navegador padrão configurado no Microsoft Teams o site do usuário Recuperação do Passe de Aranda. A partir daí, você pode alterar a chave de domínio. Para obter mais informações, consulte [Alteração de senha](#)



Pesquisas automáticas de bot

Quando você envia mensagens para o bot, ele pesquisa o texto inserido e exibe os 5 resultados que têm a correspondência mais alta para cada um dos seguintes conceitos:

Artigos (“Estes artigos podem ajudá-lo”)

Estes são os artigos públicos e publicados dos projetos do usuário. A pesquisa é feita por título, palavras-chave e conteúdo.



1. Quando você seleciona um artigo, o bot exibe uma mensagem com os dados básicos do artigo (identificador, título, descrição).



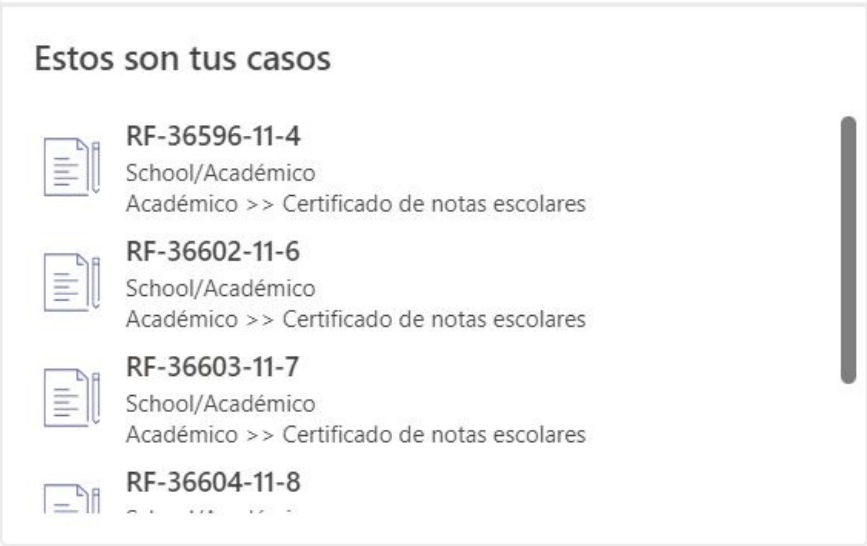
2. Clicando Ver artigo Uma janela pop-up com as informações do item é exibida.



Casos (“Estes são seus casos”)

São os casos abertos e fechados em que o usuário é o cliente. Um máximo de 5 casos são listados para cada tipo de caso (Requisitos, Incidentes, Mudanças).

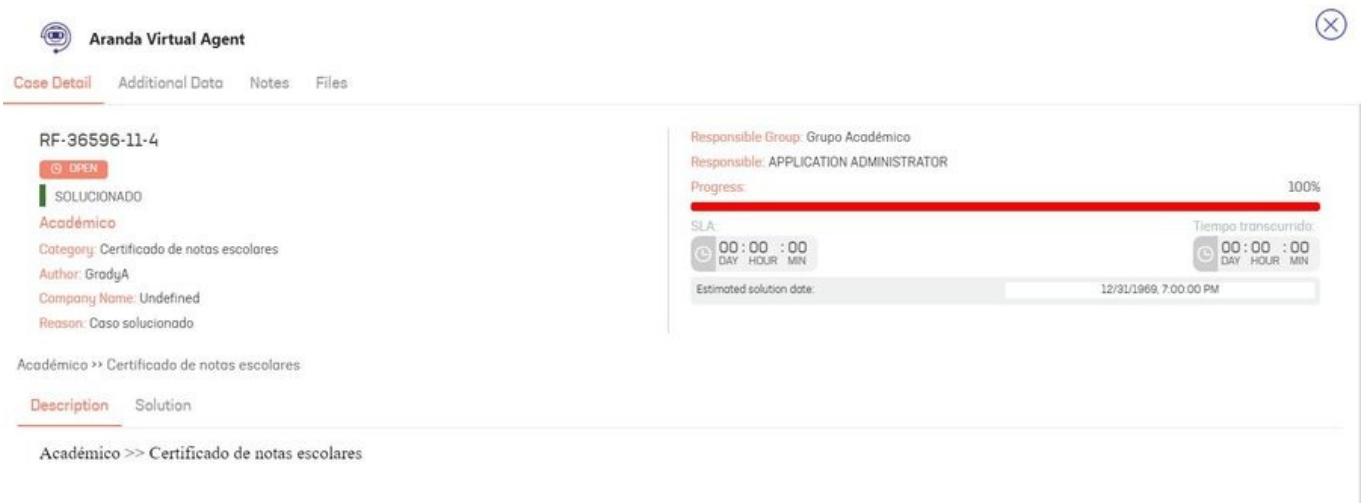
A pesquisa é executada por ID composto, assunto e mostra apenas os tipos de caso visíveis no ASMSCustomer.



1. Quando você seleciona um caso, o bot exibe uma mensagem com os dados básicos do caso (ID composto, projeto/serviço, assunto).



2. Clicando Ver caso Uma janela pop-up com as informações do caso é exibida.



Grupos de serviços (“Escolha um serviço ou grupo de serviços”)**

Esses são os grupos de serviços visíveis que contêm serviços aos quais o usuário está associado. A pesquisa é feita por nome e descrição.



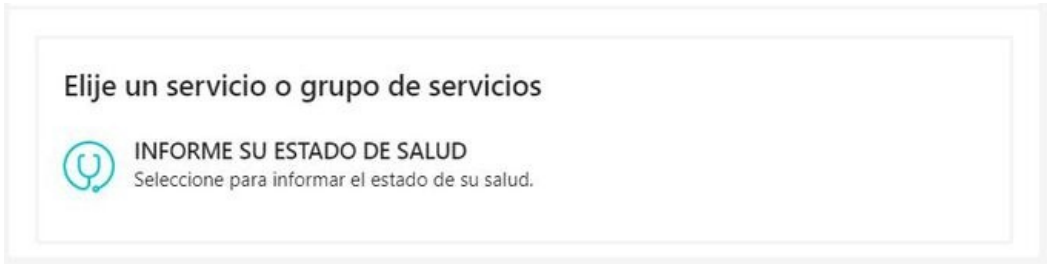
1. Ao selecionar um Grupo de Serviços, lista os grupos de serviços e serviços associados a ele.



▮ Nota: Se um grupo de serviços ou serviço não tiver uma imagem configurada, uma imagem padrão será exibida.

Serviços (“Escolha um serviço ou grupo de serviços”)

Estes são os serviços associados ao usuário, seja pela empresa ou diretamente. A pesquisa é feita por nome e descrição.



1. Ao selecionar um Serviço, lista as categorias associadas a ele.



Categorias (“Estas são as categorias associadas, crie um caso”)

Estas são as categorias associadas ao usuário por meio do serviço. A pesquisa é realizada por nome.



1. Quando você seleciona um Categoria, o bot exibe o projeto, o serviço e a categoria selecionados.



2. Clicando Criar caso Uma janela pop-up é exibida com o formulário de criação de caso.

3. Se nenhuma correspondência for encontrada para o texto inserido, o bot exibirá a seguinte mensagem:

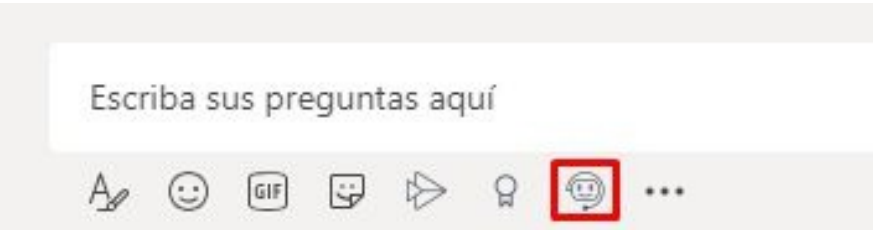


Considerações a serem levadas em consideração nas pesquisas:

- Os mecanismos de banco de dados têm uma STOPLIST, que é uma lista de STOPWORDS (palavras que não têm significado linguístico ou relevância para a pesquisa). Se a pesquisa não retornar resultados, pode ser porque a palavra pesquisada está dentro da STOPLIST.
- Os resultados das pesquisas entre SQL e Oracle podem ser diferentes, pois cada mecanismo de banco de dados usa métodos diferentes para realizar pesquisas semânticas.
- As palavras usadas para executar as ações do bot (Criar caso, Consultar caso, Ver Meus Cases, Ver artigos, Consultar artigo, Notícia, Acesso, Aprovações, Ajuda, Configuração, Logs) são reservados apenas para este fim. Portanto, essas palavras não serão correspondidas na pesquisa de casos, artigos, grupos de serviços, serviços ou categorias.

Encontre um caso

1. No canal autorizado, você pode pesquisar casos criados por você clicando no ícone do Aranda Virtual Agent na parte inferior da janela do Microsoft Teams.



2. A guia “Meus casos” exibirá os 15 casos mais recentes. Você também pode pesquisar correspondências por número de caso, descrição (NoHTML) ou assunto.



Aranda Virtual Agent

Mis casos Artículos

Buscar por número de caso



Caso: IM-37016-2-1337

Mercadeo/Aplicaciones comerciales
Documentación



Caso: IM-37015-2-1336

Mercadeo/Aplicaciones comerciales
Aplicaciones comerciales > > Sistemas de
Información



Caso: IM-37001-2-1330

Mercadeo/Aplicaciones comerciales
SSS



Caso: IM-36995-2-1329

Mercadeo/Aplicaciones comerciales
XXX



Caso: IC-36994-11-11

School/Quejas y Sugerencias
Quejas y Sugerencias > > Reclamos

3. Depois de encontrar o estojo, clique nele e aparecerá um cartão pronto para ser enviado. Pressione a tecla Enter ou clique em Ver Caso.



4. Clique Ver Caso para visualizar as informações do caso.



Pesquisar um artigo

1. No canal autorizado, você pode pesquisar itens públicos clicando no ícone do Aranda Virtual Agent na parte inferior da janela do Microsoft Teams.

Escriba sus preguntas aquí



2. A guia Artigos exibirá os 15 artigos mais recentes. Você também pode pesquisar correspondências por título, descrição ou conteúdo.



Aranda Virtual Agent

Mis casos Artículos

Busqueda de información en artículos



Artículo: Health Report

Aranda Health Report

Gestiona de manera eficaz y segura el retorno de tus colaboradores al espacio de trabajo.



Artículo: Mesa de Servicio

¿Por qué mi empresa necesita una Mesa de



Artículo: Migracion a nube

Migracion a nube

Por que moverse a la nube debe ser una decision empresarial.



Artículo: 001G

Plataformas digitales 1
plataformas digitales

3. Assim que o item for encontrado, clique nele e um cartão pronto para enviar aparecerá. Pressione a tecla Enter ou clique em Enviar.

12:26

Aranda Virtual Agent

Artículo: Health Report
Aranda Health Report
Gestiona de manera eficaz y segura el retorno de tus colaboradores al espacio de trabajo.

Ver Artículo

4. Clique Ver artigo para exibir as informações do artigo (Título, Descrição, Palavras-chave, Conteúdo, Anexos).

Aranda Virtual Agent

Responsible: AdeleV
Modification date: 4/27/2022

★★★★☆ 3.5

Gestiona de manera eficaz y segura el retorno de tus colaboradores al espacio de trabajo.

1. Registro del estado de salud y vulnerabilidades de tus empleados
Conoce el estado de salud de tus colaboradores antes y durante su reintegro al espacio de trabajo, a través de un canal exclusivo para registrar y monitorear sus síntomas, vulnerabilidades y eventos asociados a su estado de salud.

2. Evaluación de condiciones generales para el retorno
Evalúa que tan preparados están tus empleados para retornar al espacio de trabajo por medio de una encuesta que identifique su disposición, antecedentes de cuidado en casa, preocupaciones generales y condiciones actuales de prevención.

3. Gestión de implementos de bioseguridad
Gestiona la solicitud y distribución de los implementos de bioseguridad que tus colaboradores necesitan en el espacio de trabajo, con una plataforma que te permite monitorear el inventario de estos recursos en tiempo real.

0 Files

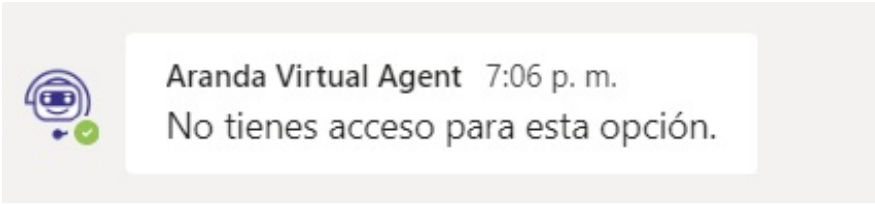
Consultar logs

Para consultar os logs do Aranda Virtual Agent, faça o seguinte:

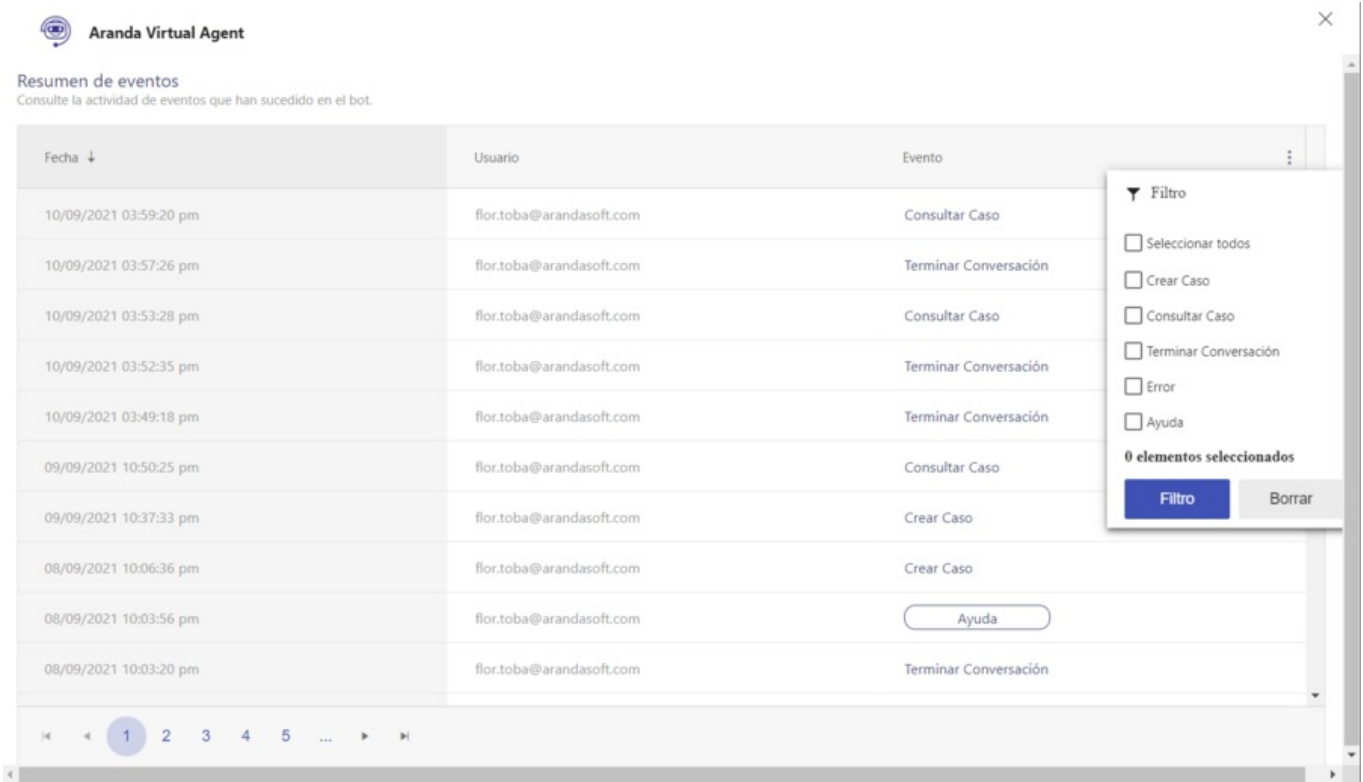
- 1. Aranda Virtual Agent deve estar instalado e o usuário que vai consultar os logs deve ter a função associada a eles Configuração do Teams que contém o Registros do Teams no console de administração (ASMSAdministrator).
- 2. No canal autorizado para esse uso, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent” seguido do comando Logs.



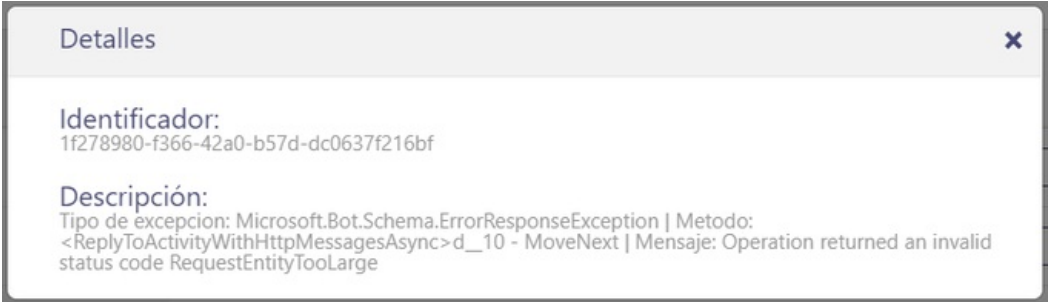
- 3. Se o usuário não tiver a permissão VIEW LOGS MICROSOFT TEAMS habilitada, uma mensagem de erro será exibida.



- 4. Clicando Ver, uma janela pop-up será exibida com o log do bot para o domínio da configuração em uso. O log pode ser filtrado por tipo de evento e classificado por data.



- 5. Os eventos Erro e Ajuda são exibidos como um botão, e seleccioná-los exhibe os detalhes do evento.



📌 Nota: O comando Logs ele não é exibido na lista de comandos do bot, pois só pode ser usado por usuários que tenham a função correspondente habilitada no Aranda Service Management.

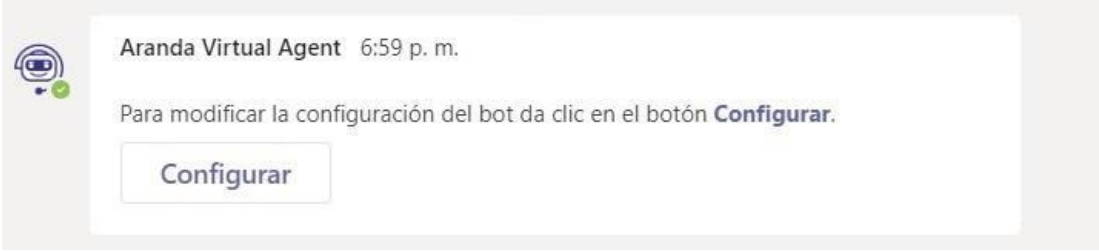
Visualizar, editar e excluir configurações

Para consultar, editar ou excluir conexões existentes de um domínio, faça o seguinte:

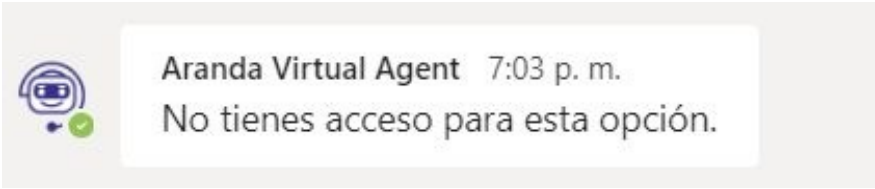
- 1. O Aranda Virtual Agent deve ser instalado, o usuário que vai consultar ou modificar a configuração deve ter a função TeamsConfiguration associada a ele no console de configuração (ASMSAdministrator).
- 2. Se você tentar executar o comando sem conexões para o domínio, a seguinte mensagem será exibida:

Flor comunícate con el administrador de Aranda para configurar tus servicios. Para utilizar esta aplicación debes tener una suscripción activa de Aranda Service Desk, [contáctanos](#) para más detalles.

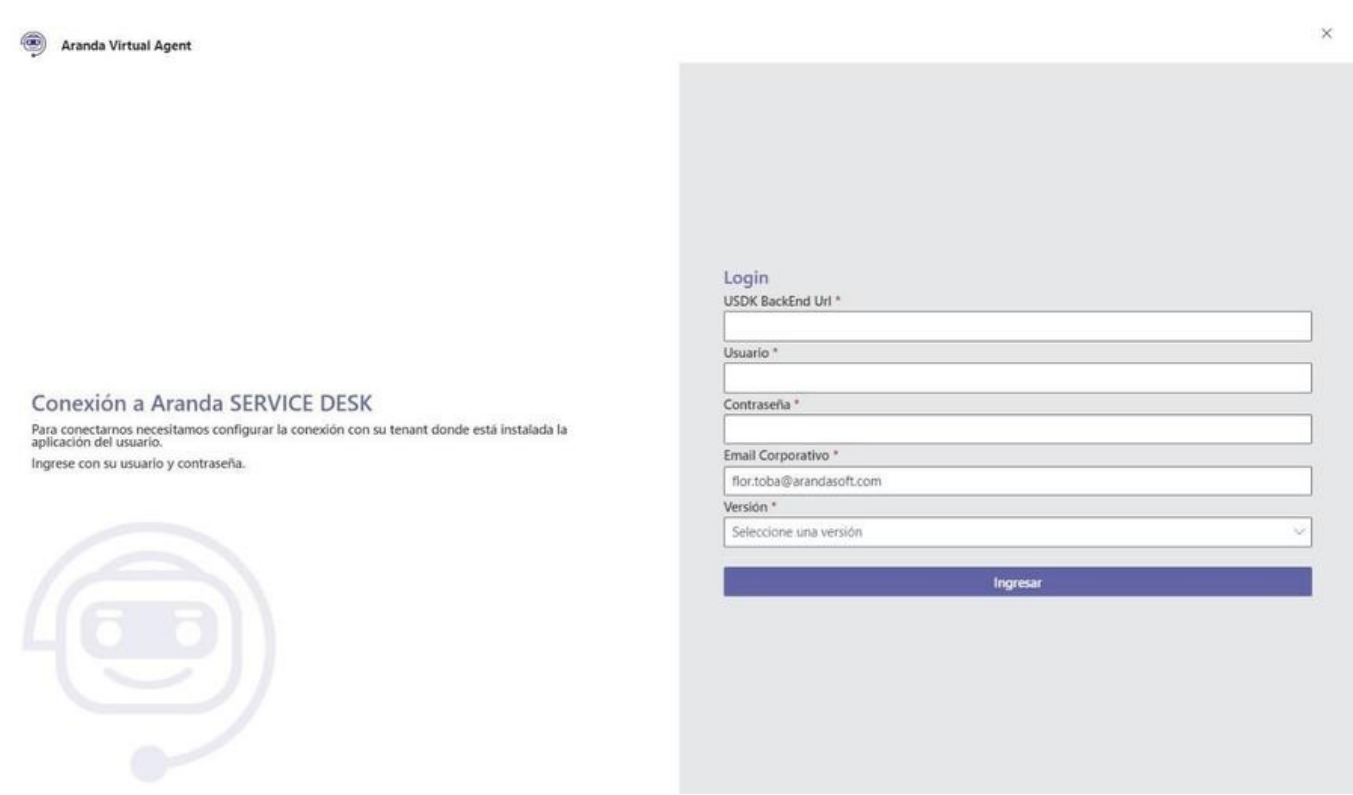
3. No canal autorizado para o uso do Aranda Virtual Agent, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent” seguido do comando Configuração.



4. Se o usuário não tiver a função TeamsConfiguration habilitada, uma mensagem de erro será exibida.



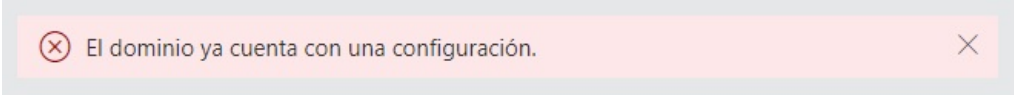
5. Clicando Configurar, será apresentada uma janela pop-up como a seguinte.



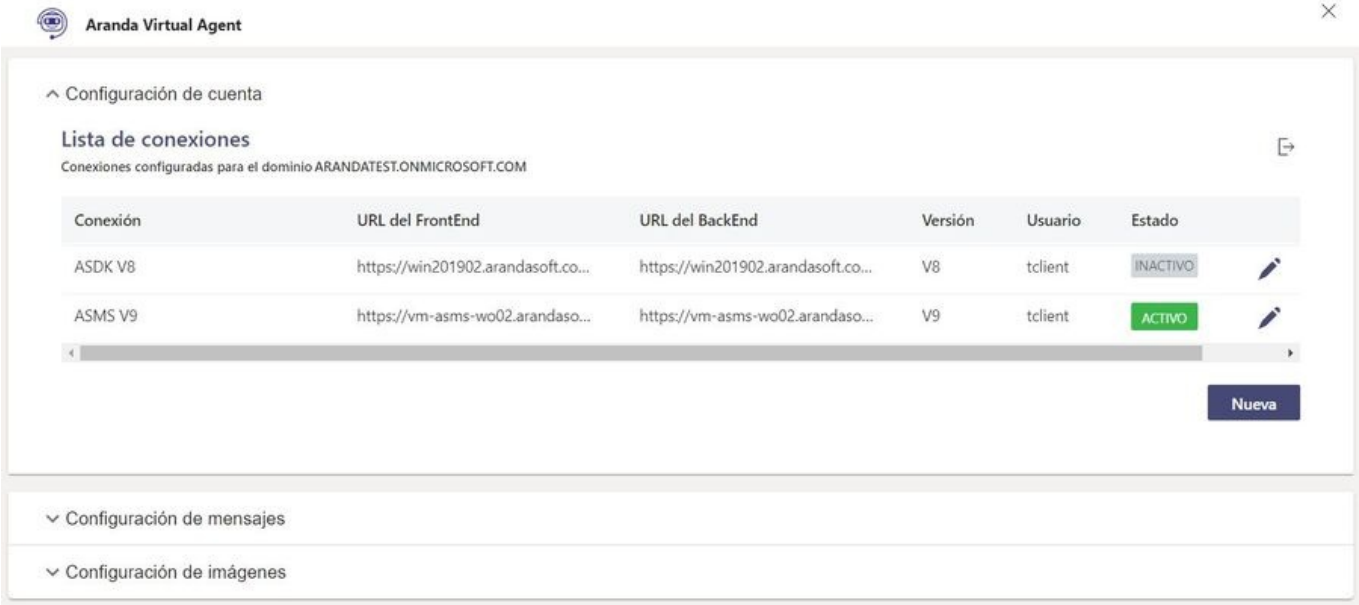
6. Insira os seguintes dados nos campos solicitados e clique em Enter:

- URL do back-end do USDK: URL do console do usuário
- Usuário: tmanager
- Senha: Chave definida para o usuário tmanager
- E-mail corporativo: (usuario@arandasoft.com)
- Versão: V9

O depósito deve ser feito com o URL de back-end do USDK da conexão que está ativa para o domínio. Se a URL de qualquer conexão diferente da configurada for inserida, a seguinte mensagem será exibida:



A seguinte janela aparecerá com as configurações existentes para o domínio:



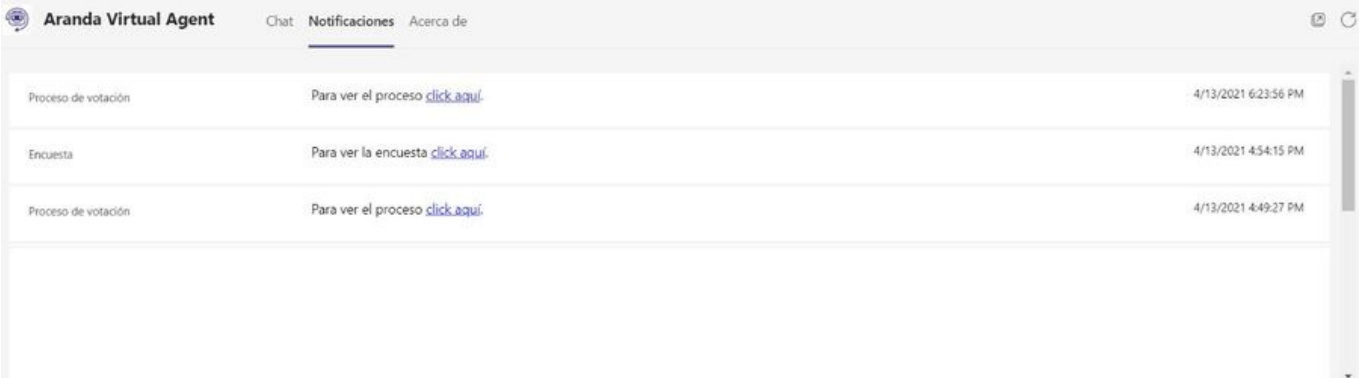
A partir desta janela, você pode executar diferentes ações:

- Criar novas conexões (botão Novo)
- Editar conexões (ícone de lápis)
- Remova as conexões (ícone da lixeira). A exclusão valida que a configuração está em um estado INACTIVE e que não é a única conexão existente para o domínio.
- Personalize as mensagens e imagens associadas às conexões. Para obter mais detalhes, consulte a seção Configurações personalizadas do bot.

Nota: O comando Configuração ele não é exibido na lista de comandos do bot, pois só pode ser usado por usuários que tenham a função correspondente habilitada no Aranda Service Management.

Guia Notificações

O bot tem uma guia Notificações na qual você pode exibir as notificações enviadas ao bot do usuário. Essa funcionalidade só está disponível no bate-papo individual com o bot.



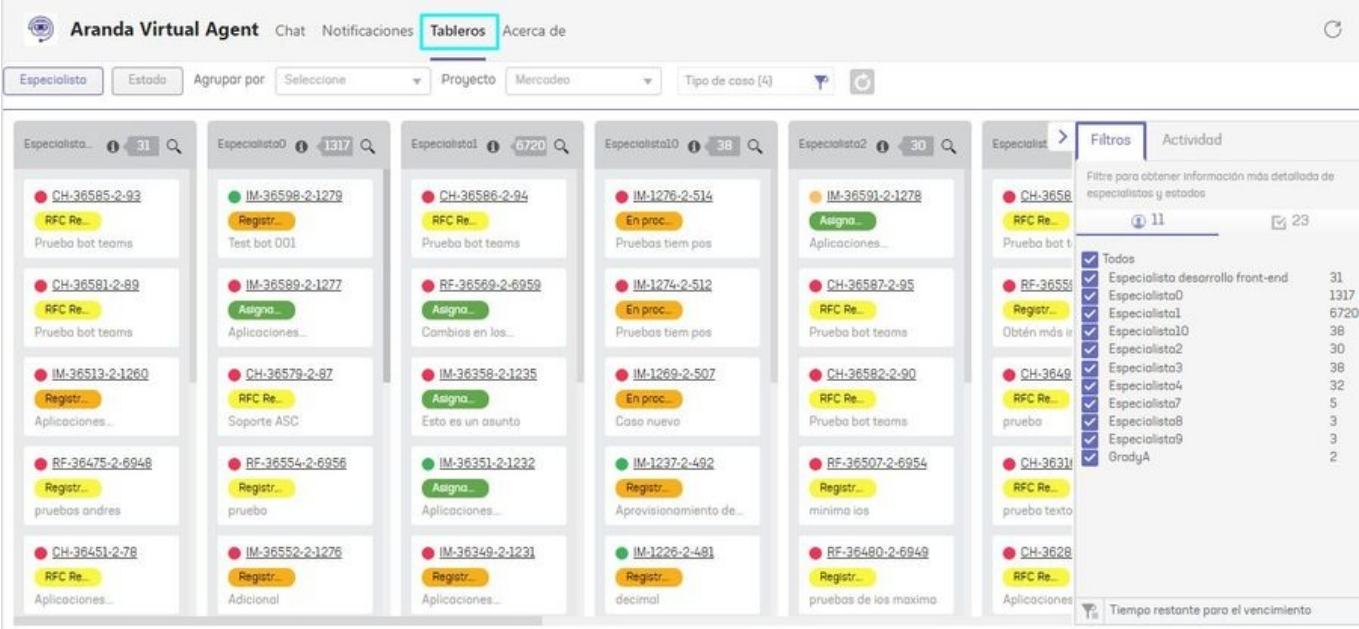
Os seguintes tipos de notificações podem ser visualizados lá:

- Processo de votação. Notificações de processos de votação. Requer autorização prévia da caixa de seleção no Admin Console.
- Levantamento. Notificações de pesquisa. Requer autorização prévia da caixa de seleção no Admin Console.

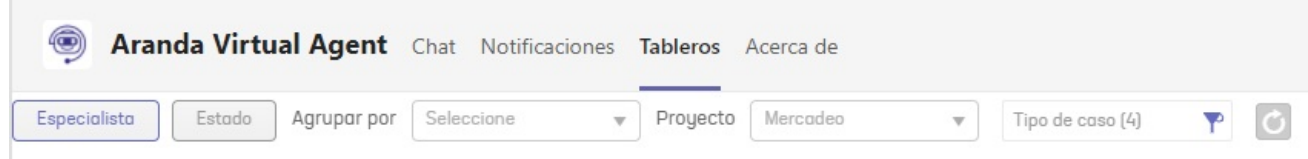
As notificações agendadas não são exibidas na guia de notificações.

Guia Painéis

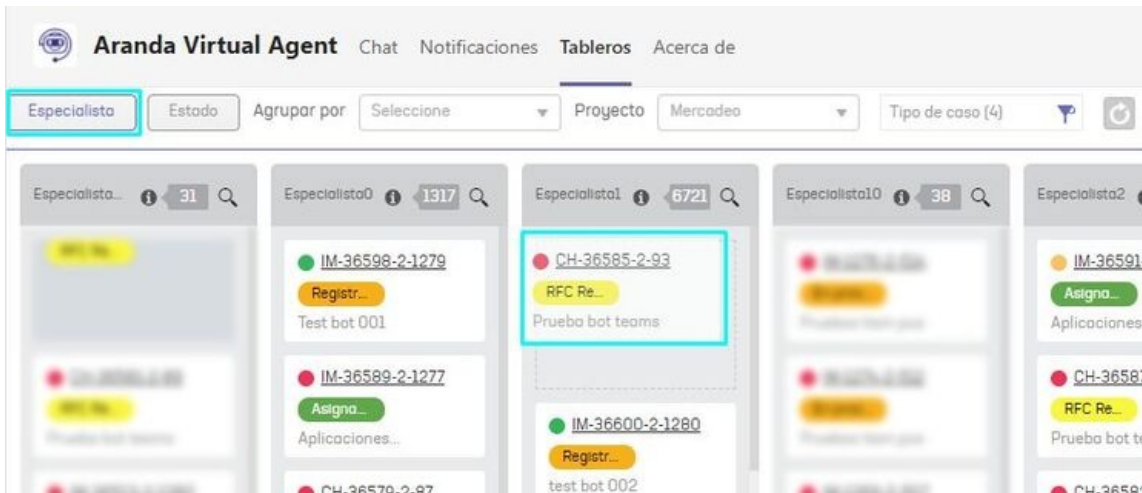
O bot tem uma guia Placas a partir do qual podem ser gerenciados os casos dos projetos em que o usuário (especialista) está associado.



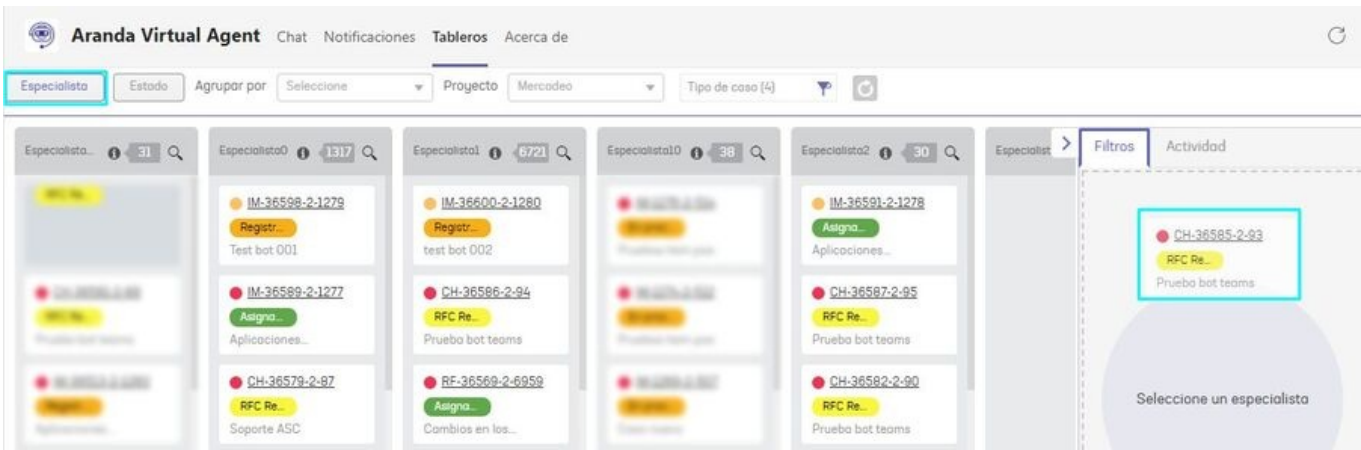
Esta janela lista os casos por Especialista ou Estado. As informações exibidas podem ser agrupadas por empresa, cliente, autor e CI; Também pode ser filtrado por Projeto e tipo de caso.



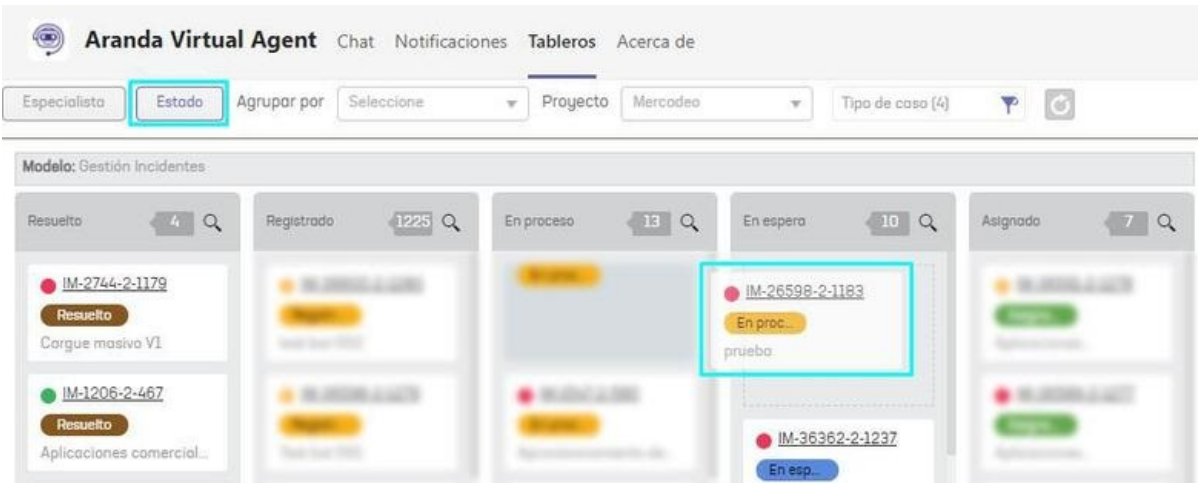
Na visão de Especialista Os casos podem ser reatribuídos arrastando e soltando os cartões nos diferentes especialistas.



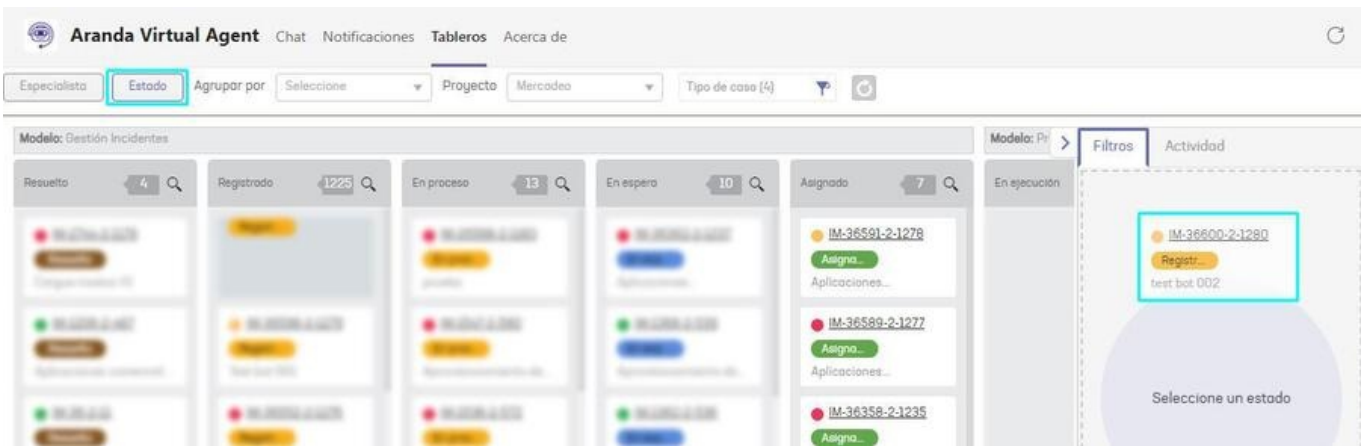
Você também pode arrastar e soltar cartões no painel de atividades. Com esta opção é necessário selecionar o especialista para a reatribuição e clicar em Salvar.



Na visão de Estado Você pode alterar o status dos casos arrastando e soltando os cartões nos diferentes status.



Você também pode arrastar e soltar cartões no painel de atividades. Com esta opção, você precisa selecionar o estado e clicar em Salvar.



As seguintes guías aparecem no painel de atividades:

- Filtro: Permite seleccionar especialistas e/ou estados para obter informações mais detalhadas.

Filtros

Actividad

Filtre para obtener información más detallada de especialistas y estados

8

8

☒	Todos	
☒	Especialista desarrollo front-end	6
☒	Especialista0	58
☒	Especialista1	7
☒	Especialista2	6
☒	Especialista3	5
☒	Especialista4	5
☒	Especialista8	1
☒	GradyA	2

Filtros

Actividad

Filtre para obtener información más detallada de especialistas y estados

8

8

☒	 Requiere aprobación técnica	1
☒	 Cambio Estandar	4
☒	 Registrado	1
☒	 RFC Registrado	66
☒	 Implementación en progreso	1
☒	 Requiere aprobación del negocio	2
☒	 En evaluación	13
☒	 Cambio Mayor	2

- Atividade: registra as ações tomadas pelo especialista nos casos. Esses registros só são retidos se o especialista estiver ativo no Placas.

Filtros

Actividad

Filtre para obtener información más detallado de especialistas y estados

16/12/2021

07:55



El caso **CH-36585-2-93** fue modificado, el nuevo especialista es **Especialista1**

Quando a sessão do usuário expirar, a seguinte mensagem será exibida:



Sesión finalizada para conectarse de nuevo de clic en Recargar pestaña

La sesión ha terminado, por favor autenticar de nuevo

Para atualizar a sessão, clique em Guia Recarregar.

Nota: A exibição de informações na guia “Painéis” está sujeita às permissões atribuídas no console (ASMSAdministrador). Caso o usuário não tenha as permissões necessárias, A seguinte mensagem será exibida



Esta función está desactivada o no tienes los permisos necesarios para usarla.

Instalar software

Instalação de software

1. No canal autorizado, invoque o bot digitando “help”; No menu de opções, você pode selecionar a opção Instalar software.



¿Qué deseas hacer?

Estos son los comandos que te puedo ofrecer:

Crear caso

Noticias

Consultar caso

Accesos

Ver mis casos

Aprobaciones

Mis casos solucionados

Cambio clave de dominio

Ver artículos

Instalar software

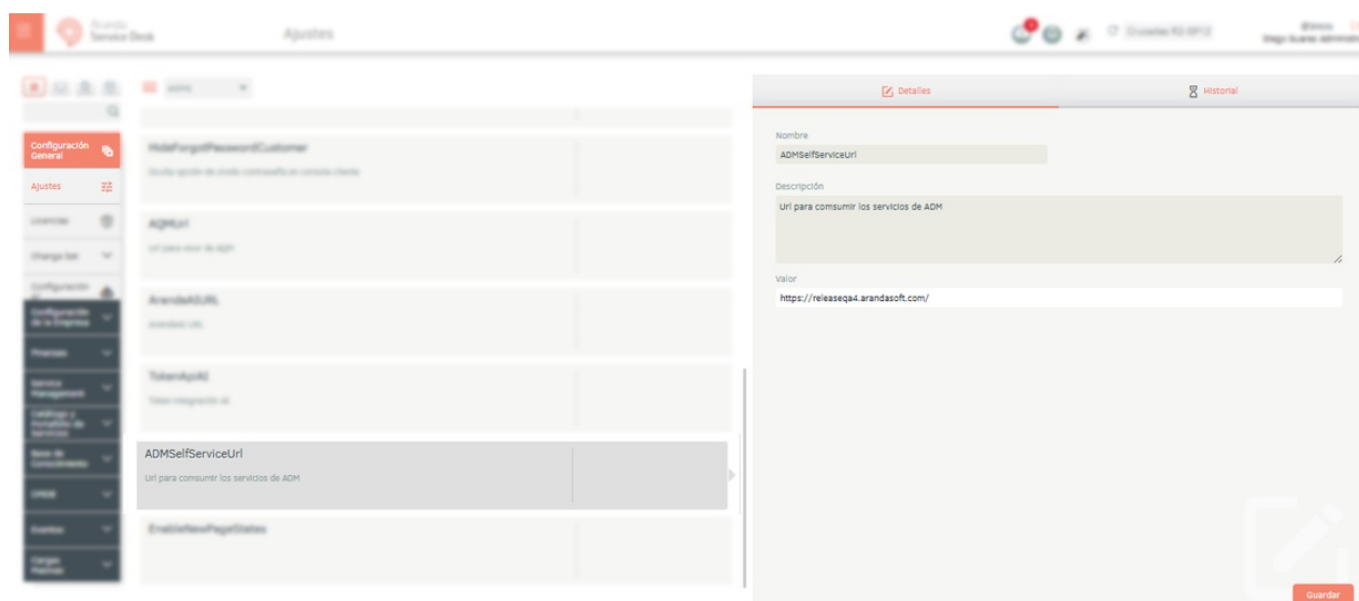
Consultar artículo

Selecciona el comando que desees utilizar y sigue las instrucciones.
Si no deseas continuar, envía la palabra **Cancelar** o haz clic en el botón **Cancelar** cuando esté presente.

Tu respuesta se envió a la aplicación



Nota: Essa funcionalidade requer a configuração do URL do console de administração do ASMS. ADM no módulo Configurações gerais, dentro da sessão Configurações, selecionando na lista suspensa ASMS O cenário ADMSelfServiceUrl. Exemplo: <https://dominioadm/>.



2. Seleccione o dispositivo onde você instalará o Software e clique em Continuar



Hola **Diego**, Soy Albi

Te voy a ayudar a realiza el proceso de instalación requerido.

Por favor, seleccione el dispositivo donde desea realizar la instalación.

DIEGO_SUAREZ

Uma vez selecionado o dispositivo, o Bot notificará em um cartão, o dispositivo definido.

Dispositivo seleccionado: **DIEGO_SUAREZ**

Tu respuesta se envió a la aplicación



3. Na próxima sessão, na opção suspensa, o software estará disponível para instalação; Seleccione o software a ser instalado e clique em Continuar.

Seleccione el software que desea instalar en su dispositivo.

Notepad Nidia

▼

Continuar

Cancelar

4. Uma vez selecionado o software, o Bot notificará em um cartão o software definido, seguido da notificação do processo de instalação.

El software seleccionado para instalar es: **Notepad Nidia**

ⓘ

Tu respuesta se envió a la aplicación

✕

Aranda Virtual Agent QA 3:33 p. m.



La instalación ha comenzado. Serás notificado cuando finalice.

Assim que a instalação do software for concluída, o bot irá notificá-lo sobre o status da instalação.

Aranda Virtual Agent QA viernes 3:41 p. m.





Diego,

La instalación de Notepad Nidia ha finalizado exitosamente.

🚩 Nota:

- O tempo de notificação, após a instalação do software, será de 10 minutos.
- Se a instalação falhar dentro desse prazo, uma notificação será enviada.
- Se a instalação demorar mais de 10 minutos, o status do processo não será notificado.

Considerações importantes

Considerações importantes

- O e-mail do usuário autenticado no Microsoft Teams não deve ser atribuído a mais de um usuário no ambiente do Aranda Service Management.
- O usuário do Aranda Service Management associado ao email usado no Microsoft Teams deve estar ativo e ter pelo menos um projeto e serviço associado a ele.
- Se a conexão com o bot não for bem-sucedida, o erro "Não consegui me comunicar com o servidor. Entre em contato com o administrador de Aranda."
- A operação do Aranda Virtual Agent requer a configuração correta do Microsoft Teams e do Aranda Service Management.
- O usuário tclient faz uso de uma licença do Aranda Service Management, ao fazer solicitações ao banco de dados do Teams. A expiração da licença depende da configuração feita no Admin Console.
- Quando o Aranda Virtual Agent opera nas instalações do cliente, é responsabilidade do cliente garantir a configuração correta do Aranda Sevice Management.
- O uso massivo dessa integração com o Microsoft Teams pode demandar mais recursos (redes, comunicações, servidores) na infraestrutura e nos servidores que executam o Aranda Service Management. Ao operar nas instalações do cliente, é responsabilidade do cliente analisar o impacto que isso pode ter em sua infraestrutura e fazer os ajustes necessários para suportar qualquer aumento na demanda da central de serviços no Aranda Service Management.
- O acesso ao console do usuário (ASMSCustomer) do Teams com Logon Único habilitado pode ser feito na Web do Teams ou na área de trabalho do Teams, o Teams móvel não dá suporte à autenticação do Windows.
- No Teams móvel, não há como detectar o gesto de voltar para fechar o módulo de tarefa, que é onde o aplicativo é carregado. No link a seguir você encontrará a documentação do bot (módulo de tarefa)

<https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/platform/task-modules-and-cards/what-are-task-modules>