

Aranda Virtual Agent

Aranda Virtual Agent es una extensión que permite al usuario final interactuar con la mesa de servicios Aranda Service Desk desde el entorno de Microsoft Teams.

Pre requisitos

Pre Requisitos

El cliente debe contar con:

- Licencias activas de Microsoft Office y Microsoft Teams.
- Aranda Service Desk versión mínima 8.28.6 con base de datos 8.0.145, como servicio en la nube de Aranda, o en instalación on-premise.
- Aranda Push (como mínimo la versión 8.0.5), para asegurar la correcta ejecución del envío de las notificaciones.
- Aranda Tools (como mínimo la versión 8.7.3), para asegurar la correcta ejecución del envío de las notificaciones.
- Un usuario nombrado en Aranda Service Desk para la conexión con Microsoft Teams.
- El ambiente de Aranda que se conecte con el bot debe estar bajo un dominio público con protocolo seguro (https)obligatoriamente.
- Conexión (por Internet) al dominio "arandasoft.com".

Configuración

Configuración previa en Aranda Service Desk

Se deben configurar dos nuevos grupos de trabajo en ASDK (Teams Manager y Teams Client) y crear dos nuevos usuarios (tmanager y tclient). Estos usuarios deben asociarse a los respectivos grupos de trabajo anteriormente creados y luego se les deben asignar los dos permisos correspondientes a cada grupo de trabajo así:

Grupo de trabajo y usuario Permisos en la consola de administración Aranda Service Desk BLOGIK Permisos en la consola de especialistas Aranda Service Desk FRONT END

Teams Manager -> tmanager

APPLICATION EXECUTE
 TEAMS MANAGER

Teams Client -> tclient

• APPLICATION EXECUTE • TEAMS CLIENT

P Notas:

- Si tiene configurado en la seguridad de contraseñas opciones como el cambio de contraseña en el primer inicio de sesión, realice las validaciones antes usar el Bot.
- Si va a utilizar Aranda Virtual Agent (Bot de Teams) integrado con versiones de ASDK 8.29.30 o inferiores, incluya manualmente los nuevos dominios de Teams (teams.cloud.microsoft, *.teams.cloud.microsoft) en la cabecera Content-Security-Policy de los archivos web.config de las

consolas ASDKV8 y USDKV8. Ver nota de versión

- En caso de utilizar los servicios del bot de producción de Aranda en el dominio de arandasoft.com, no requiere más configuraciones previas en Aranda Service Desk.
- Si el cliente dispone de una implementación propia del bot, debe hacer lo siguiente:

1. Ingresar al servidor donde se encuentre instalada la aplicación de Aranda Service Desk.

2. Ir a la ruta de instalación de USDKV8 (generalmente es C:\inetpub\wwwroot\USDKV8) y ubicar el archivo Web.config.

PC > Windows (C:) > inetpub > wwwroot >	✓ ບ Search US		
Name	Date modified	Туре	Size
📕 арр	6/3/2022 5:36 PM	File folder	
App_GlobalResources	6/2/2022 6:22 PM	File folder	
App_Themes	6/2/2022 6:22 PM	File folder	
📕 bin	6/3/2022 5:36 PM	File folder	
📕 Main	6/2/2022 6:22 PM	File folder	
📕 Survey	6/2/2022 6:22 PM	File folder	
📕 TempFiles	6/3/2022 5:52 PM	File folder	
WebServices	6/2/2022 6:22 PM	File folder	
BadRequest.aspx	6/2/2022 5:58 PM	ASPX File	2 KB
Global.asax	6/2/2022 5:58 PM	ASAX File	1 KB
index.aspx	6/2/2022 5:58 PM	ASPX File	19 KB
manifest.appcache	6/2/2022 5:58 PM	APPCACHE File	3 KB
packages.config	6/2/2022 5:58 PM	CONFIG File	1 KB
Web.Config	6/3/2022 6:02 PM	CONFIG File	22 KB

3. Abrir el archivo con un editor de texto y ubicar la siguiente línea:

<add name="Content-Security-Policy" value="script-src 'self' 'unsafe-inline' 'unsafe-eval' https://jsonip.com/; object-src 'none';form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.arandasoft.com"></add>

rchine	Editor	Russar Vista Codificación Languaia Configuración Harramientar Masco Figuratar Complementor Pertañar 2 🛛 🛨 💌
		$\boxed{\mathbf{B}} \ \boxed{\mathbf{B}} \ \mathbf{$
Web	.Config	3
79	Ė.	<remove name="Content-Security-Policy"></remove>
80	-	
81	Ė	<pre><add <="" name="Content-Security-Policy" pre="" value="script-src 'self' 'unsafe-inline' 'unsafe-eval</pre></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>https://jsonip.com/; object-src 'none';form-action 'self'; frame-ancestors 'self'</td></tr><tr><td></td><td></td><td><pre>https://jsonip.com/; object-src 'none';form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft</pre></td></tr><tr><td></td><td></td><td><pre>https://jsonip.com/; object-src 'none';form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.arandasoft.com"></add></pre>
82		<pre>https://jsonip.com/; object-src 'none';form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.arandasoft.com" </pre>
82 83		<pre>https://jsonip.com/; object-src 'none';form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.arandasoft.com" </pre>
82 83 84		<pre>https://jsonip.com/; object-src 'none';form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.arandasoft.com" </pre>
82 83 84 85		<pre>https://jsonip.com/; object-src 'none';form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.arandasoft.com* </pre>

4. Incluir los DNS del ambiente o appservice donde se encuentre alojado el bot. Ejemplo:

<add name="Content-Security-Policy" value="script-src 'self' 'unsafe-inline' 'unsafe-eval' https://jsonip.com/; object-src 'none';form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.arandasoft.com" *.dnsambiente.com"></add>

5. Ir a la ruta de instalación de ASDKV8 (generalmente es C:\inetpub\wwwroot\ASDKV8) y ubicar el archivo Web.config.

PC > Windows (C:) > inetpub > www.root > ASDKV	/8	~ Ŭ	Search ASDKV8	
Name	Date modified	Туре	Size	
📕 app	6/2/2022 6:21 PM	File folder		
App_GlobalResources	6/2/2022 6:21 PM	File folder		
App_Themes	6/2/2022 6:21 PM	File folder		
📕 bin	6/3/2022 5:36 PM	File folder		
📕 Main	6/2/2022 6:22 PM	File folder		
RadControls	6/2/2022 6:21 PM	File folder		
Resources	6/2/2022 6:22 PM	File folder		
VotingProcess	6/2/2022 6:21 PM	File folder		
WebServices	6/2/2022 6:21 PM	File folder		
Aranda.ASDK.Web.Console.New.XmlSerializers.dll	6/2/2022 5:57 PM	Application extens	80 KB	
ChangePassword.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	2 KB	
Default.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	4 KB	
🗋 Global.asax	6/2/2022 5:57 PM	ASAX File	1 KB	
ImagePipe.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	1 KB	
Login.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	8 KB	
Logout.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	1 KB	
manifest.appcache	6/2/2022 5:57 PM	APPCACHE File	2 KB	
packages.config	6/2/2022 5:57 PM	CONFIG File	1 KB	
Project.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	43 KB	
Web.Config	6/3/2022 6:02 PM	CONFIG File	27 KB	
Web.sitemap	6/2/2022 5:58 PM	SITEMAP File	6 KB	

6. Abrir el archivo con un editor de texto y ubicar la siguiente línea:

<add name="Content-Security-Policy" value="script-src 'self' 'unsafe-inline' 'unsafe-eval' https://code.highcharts.com
https://maps.googleapis.com/; object-src 'none'; form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com
*.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.arandasoft.com" />

📔 C:\i	netpub	\www.root\ASDKV8\Web.Config - Notepad++ [Administrator] -	\times
Archivo	Edita	ar Buscar Vista Codificación Lenguaje Configuración Herramientas Macro Ejecutar Complementos Pestañas ? +	•
6) 🗟 🕼 🎝 🐇 🛍 🛍 ⊃ 🗲 📾 ½ 🔍 🔍 🖫 💁 🔚 11 🎼 🐼 🚳 🖓 💷 👁 💌 💌 🚳 🖏	
🔚 Web.	.Config		
37	Ė	<system.webserver></system.webserver>	
38	Ė	<httpprotocol></httpprotocol>	
39	e	<customheaders></customheaders>	
40		<clear></clear>	
41		<remove name="Access-Control-Allow-Headers"></remove>	
42		<add name="Access-Control-Allow-Headers" value="Content-Type"></add>	
43		<remove name="X-Frame-Options"></remove>	
44		<remove name="Content-Security-Policy"></remove>	
45		<pre><add name="Content-Security-Policy" value="script-src 'self' 'unsafe-inline'</pre></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>'unsafe-eval' https://code.highcharts.com https://maps.googleapis.com/; object-src</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>'none'; form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td>*.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.arandasoft.com</td><td>1></td></tr><tr><td>46</td><td></td><td><remove name=" x-xss-protection"=""></add></pre>	
47		<add name="X-XSS-Protection" value="1;mode=block"></add>	
48		<remove name="X-Content-Type-Options"></remove>	
49		<add name="X-Content-Type-Options" value="nosniff"></add>	
50		<remove name="X-Powered-By"></remove>	
51		<remove name="Strict-Transport-Security"></remove>	

7. Incluir los DNS del ambiente o appservice donde se encuentre alojado el bot. Ejemplo:

<add name="Content-Security-Policy" value="script-src 'self' 'unsafe-inline' 'unsafe-eval' https://code.highcharts.com
https://maps.googleapis.com/; object-src 'none'; form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com
*.teams.microsoft.com teams.cloud.microsoft *.teams.cloud.microsoft *.arandasoft.com" *.dnsambiente.com" />

8. Guardar los cambios y reiniciar el IIS.

Configuración del servicio Aranda Virtual Agent

Aranda Virtual Agent

Para configurar el servicio de Aranda Virtual Agent haga lo siguiente:

1. Diríjase al siguiente enlace: <u>https://albi.arandasoft.com/</u>

	Login
	BackEnd URL *
	Versión
	Select a version V
	User
Connection to Aranda SERVICE DESK	Password
To connect we need to configure the connection with your tenant where the users application is installed.	
Log in with your username and password	Email corporate
	Client's corporate email (user@domain) Enter
	COPTWARE Powered by Aranda SOFTWARE

2. Ingrese los siguientes datos en los campos solicitados y haga clic en **Ingresar**:

Campo	Descripción
URL del BackEnd	https://servidoraranda/ASDKAPI/
Versión	V8
Usuario	usuario TEAMS MANAGER (tmanager)
Contraseña	Contraseña del usuario TEAMS MANAGER
Email Corporativo	Correo corporativo del cliente (usuario@dominio)

3. Aparecerá la siguiente ventana emergente:

New Configuration

 \times

Configuration name *

FrontEnd URL *	
https//server/USDKV8/	
BackEnd URL	
https//server/ASDKAPI/	
Version	
Select a version	\sim
User *	
Password *	
Email corporate *	
user@domain	
✓ Activate	
Create	Cancel

4. Ingrese los siguientes datos en los campos solicitados y haga clic en **Crear**:

Campo	Descripción
Nombre	Nombre que identifica la conexión.
URL del FrontEnd	URL de la consola USDKV8.
URL del BackEnd	URL del API de ASDKV8.
Versión	V8

Usuario	Usuario TEAMS CLIENT (tclient)	
Contraseña	Contraseña Usuario TEAMS CLIENT.	
Email Corporativo	Correo corporativo del cliente (usuario@dominio)	
Activa	Marcar la casilla.	

5. Aparecerá la siguiente ventana con la configuración realizada:

🔗 Configuración agregada correc	ctamente.					×
Lista de conexiones Conexiones configuradas para el dor	minio TESTMAIL.COM					Ę→
Conexión	URL del FrontEnd	URL del BackEnd	Versión	Usuario	Estado	
Configuración SQL	https://win201901.arandasoft.co	https://win201901.arandasoft.co	V8	tclient	ACTIVO	1
						Nueva

▷ Nota: Cuando ya existan conexiones configuradas, el ingreso se debe realizar con la USDK Backend URL de la conexión que esté activa para el dominio. Si se ingresa la URL de alguna conexión diferente a la configurada, se mostrará el siguiente mensaje:



Configuración personalizada del bot

Configuración personalizada del bot

Las nuevas conexiones quedan configuradas con las imágenes y mensajes predeterminados, los cuales se mostrarán en el chat del bot. Sin embargo, algunos de estos mensajes e imágenes son personalizables.

Configuración de mensajes

En esta sección se pueden personalizar en cada cultura (español - inglés - portugués) el nombre del bot, el mensaje de atención y el mensaje de despedida, para modificarlos haga lo siguiente:

1. Vaya a la sección **Configuración de mensajes**. Se mostrará seleccionada por defecto la configuración activa.

/	 Configuración de mensajes
	Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio de mensajes.
	Configuración SQL \vee
	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 O Inglés O Portugués

Nombre del Bot

Hola soy Albi ...

Mensaje de atención Es la segunda vez que interactua con el bot Voy a atender tu solicitud en unos momen

Mensaje de despedida Cuando el bot termina la ayuda Fue un placer atender tu solicitud

Guardar

2. Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio de mensajes. La conexión seleccionada quedará en

Configuración SQL	\sim
Configuración SQL	

Configuración Oracle que utiliza el bot para interactuar con el usuario.

3. Ingrese el nombre del bot, el mensaje de atención, el mensaje de despedida por cada cultura (español - inglés - portugués) acorde a las necesidades que se requieran personalizar y haga clic en **Guardar**.

▷ Nota: Al pulsar guardar dejando los campos vacíos (Nombre del Bot – Mensaje de atención – Mensaje de despedida), se configuran los valores por defecto que trae el Bot preconfigurados.

Configuración de imágenes

Para modificar las imágenes del bot, haga lo siguiente:

1. Vaya a la sección **Configuración de imágenes**. Se mostrará seleccionada por defecto la configuración activa.



2. Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio de imágenes. La conexión seleccionada quedará en

estado Activo.

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

Configuración SQL \sim	
Configuración SQL	
Configuración Oracle	ecen en las acciones del bot

3. Haga clic en el botón **Cambiar** del campo **Crear caso**, seleccione la URL de la imagen que se mostrará en la tarjeta de creación de caso y haga clic en **Guardar**.

Crear Caso

Noticias

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

Cambiar



Editar Imagen	- Crear Caso $ imes$
URL de la imagen	۱ *
Cancelar	Guardar

4. Haga clic en el botón Cambiar del campo Noticias, seleccione la URL de la imagen que se mostrará al consultar noticias y haga clic en Guardar.

Crear Caso Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.	Noticias Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.
Cambiar	Cambiar
Editar Imager	n - Noticias X
URL de la image	en *



5. Si desea cambiar las imágenes predeterminadas del bot para las reacciones positivas y negativas, desmarque el checkbox Utilizar las imágenes predeterminadas del bot. Esta acción deshabilitará la selección de Apariencia del bot y habilitará la selección de imágenes para los campos **Reacciones positivas** y **Reacciones negativas**.

Utilizar las imágenes predeterminadas del bot.

Apariencia del Bot *



Reacciones positivas

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

Reacciones negativas

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



Cambiar

6. Haga clic en el botón **Cambiar** del campo **Reacciones positivas** y seleccione la URL de la imagen para las reacciones positivas del bot.



Editar Imagen - Reacciones positivas	×
URL de la imagen *	
Cancelar Guardar	

7. Haga clic en el botón **Cambiar** del campo **Reacciones negativas** y seleccione la URL de la imagen para las reacciones negativas del bot.



Editar Imagen - Reacciones negativas	×
URL de la imagen *	
Cancelar Guardar	

8. Si desea utilizar las imágenes predeterminadas del bot para las reacciones positivas y negativas, marque el checkbox **Utilizar las imágenes predeterminadas del bot** y seleccione la apariencia del bot (Femenino, Masculino). Esta acción deshabilitara la selección de imágenes para los campos **Reacciones positivas** y **Reacciones negativas**.

Vtilizar las imágenes predeterminadas del bot.	Apariencia del Bot *
	Femenino
Reacciones positivas	Reacciones negativas
Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.	Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.
Cambiar	Cambiar
Utilizar las imágenes predeterminadas del bot.	Apariencia del Bot * Masculino ~
Reacciones positivas	Reacciones negativas
Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.	Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.
Cambiar	Cambiar

Personalización del bot

Habilitar creación de caso por Adaptive Card

Esta opción permite habilitar la creación de casos mediante tarjetas adaptativas de teams. Esta funcionalidad optimiza el proceso de creación de casos a través del bot. La opción se encuentra deshabilitada por defecto.

Personalización del bot

Seleccione la conexión que va a personalizar.

	Configuración	SQL	\sim
--	---------------	-----	--------

Personalización del bot

En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

Habilitar creación de caso por Adaptive Card

Guardar

 \triangleright Notas:

- Esta funcionalidad es compatible con Aranda Service Desk (ASDK) versión 8.29.30 o superior.

- Cuando se habilite esta funcionalidad y se tenga una versión inferior de ASDK, el registro del caso se realizará de forma normal sin el Adaptive Card.

- Al momento de registrar casos mediante el Adaptive Card, no se permite adjuntar archivos.

- Al categorizar un caso que cuente con campos tipo lista relacionados, la funcionalidad del Adaptive Card no se aplicará al momento de registrar el caso y se realizará de forma normal.

Configuración de envío de notificaciones a MS Teams mediante reglas

Configuración de envío de notificaciones

En la configuración de reglas de Requerimientos de servicio, Incidentes, Cambios, Problemas, Solicitudes y Tareas se pueden utilizar las acciones de tipo ENVIAR NOTIFICACIÓN MS TEAMS.

Nuevo / Regla				
> Tipo de Acción ENVIAR NOTIF	Tipo de Acción ENVIAR NOTIFICACION MS TEAMS V			
Nombre Orden		🗖 Aplicar Cambios		
Seleccionar 💥 NOTIFICACION 1	Enviar 🛛 🖌 Agregar Tag			
MS TEAMS	Mensaje Se ha registrado el caso /INCI_COMPOSED_ID/.			

Cuando se ejecuta una regla con esta acción, se realiza el envío de la notificación al bot de Teams.

Aranda Virtual Agent	1:12 p.m.
	ri -



△ Importante: Las notificaciones se enviarán solamente a los usuarios que instalen el bot o ejecuten los comandos del bot (excepto el comando ayuda)

Configuración de notificaciones del proceso de votación y encuestas

Esta configuración permite realizar el envío de notificaciones del proceso de votación y de encuestas a MS Teams. Para habilitarla, haga lo siguiente:

1. Ingrese a BASDK (Opciones / Resumen / Opciones específicas).

2. Marque los checkbox (Habilitar envío de proceso de votación a MS Teams - Habilitar envío de encuesta a MS Teams) y haga clic en **Guardar**.

Opciones específicas	
Ocultar el Login de Aranda	
Permite ocultar el Login de Aranda en las consolas cuando se tiene configuración SAML.	
Permitir utilizar el mismo identificador en las compañía	as
✓ Habilitar recordatorio de contraseña para especialistas	
Habilitar envío de proceso de votación a MS Teams	
✓ Habilitar envío de encuesta a MS Teams	
✓ Habilitar envio de notificación Push	

• Habilitar envío de proceso de votación a MS Teams: Al estar marcado este checkbox, se envía al bot de Teams una tarjeta de notificación que le permite a los especialistas gestionar la votación para el caso directamente desde el chat.

Caso: F	RF-2887-1-1444
Proyecto:	Mesa de Servicios TI
Cliente:	Usuario 6
Estado del caso:	ASIGNADO
Servicio:	Aplicaciones Comerciales
Categoría:	Configuración
Asunto:	Case confidencial

▷ Nota: Al ingresar a la opción Más detalles (...) no será visible el Estado de la votación.

- Al ingresar a la opción Más detalles (...) la descripción del caso, los campos adicionales y las notas se visualizarán en texto plano.

• Habilitar envío de encuesta a MS Teams: Al estar marcado este checkbox, se envían notificaciones al bot de Teams, para que los usuarios puedan acceder a las encuestas de los casos.



3. Si se deshabilitan los checkbox, se dejan de enviar las notificaciones del proceso de votación y de encuestas a MS Teams.

△ Importante:

- El envío de notificaciones aplica para los casos que inicien el proceso de votación o para los que se realice el envío de encuesta después de habilitar los checkbox mencionados.
- Las notificaciones se enviarán solamente a los usuarios que instalen el bot o ejecuten los comandos del bot (excepto el comando ayuda) después de habilitar el envío de notificaciones al bot de Teams.

Configuración de notificaciones del reporte de estado de salud

Para configurar el envío de notificaciones del reporte de estado de salud a MS Teams, haga lo siguiente:

1. Ingrese a BASDK (Consola de usuario / Notificaciones programadas Health Report).

Aranda SERVICE DESK © Configuración						
Guardar						
Opciones ¥ APPLICATION ADMINISTRATOR 24/03/2021 12:58:55 >						
Configuración	×					
🛃 Guiones y ayuda	×	Notificaciones programadas Health Report				
111	×	Notificaciones programadas Health Deport				
🐚 Consola de Usuario		Configuración General				
Creación de Casos		Habilitar el envío de notificaciones a MS Teams nara el registro de estado de salud				
Cerrado de casos						
Detalles - Cliente		Proyecto por defecto				
Búsqueda de casos						
Enlaces de redirección		seleccionar ×				
Opciones de Acceso		Categoría				
Configuración de Branding		v 🖉				
Paneles del Home		Servicio				
Notificaciones programadas Health Repo	rt	~				
🔓 Cambiar Contraseña	¥	Hora de ejecución:				
🔓 Salir	×					

Allí se muestran los siguientes campos:

Campo	Descripción
	Campo tipo checkbox que está desmarcado por defecto.
Habilitar el envío de notificaciones a MS Teams para	- Si se marca, se habilita el envío de la notificación de registro de estado de salud al bot de Teams y se habilitan y validan los demás campos del formulario.
	- Si se desmarca, se deshabilita el envío de notificaciones de registro de estado de salud al bot de Teams y se deshabilitan los demás campos del formulario.
Proyecto por defecto:	Campo obligatorio tipo lista que permite seleccionar el proyecto para el reporte del estado de salud. Se listan solamente los proyectos en estado activo y visibles para los usuarios.
Tipo de caso:	Campo obligatorio tipo lista que permite seleccionar el tipo de caso a utilizar (Incidentes, Cambios, Requerimientos de servicio).
Categoría:	Campo obligatorio tipo lista que permite seleccionar la categoría a utilizar. Se listan las categorías del proyecto seleccionado que están visibles para los usuarios.
	Este campo se limpia al cambiar el proyecto o el tipo de caso seleccionado.
Servicio:	Campo obligatorio tipo lista que permite seleccionar el servicio a utilizar. Se listan los servicios activos asociados a la categoría seleccionada.
	Este campo se limpia al cambiar el proyecto o el tipo de caso seleccionado.
Horario:	Campo obligatorio que permite ingresar/seleccionar la hora del envío de la notificación al bot de Teams.

2. Haga clic en **Guardar**. Si alguno de los campos obligatorios no está diligenciado, se genera el correspondiente error indicando el nombre del campo sin llenar.

La nueva opción de menú cuenta con los siguientes permisos:

Campo	Descripción
VIEW HEALTH REPORT NOTIFICATIONS	Si el permiso está habilitado, se muestra la opción de menú, si no, no se muestra la opción de menú.
EDIT HEALTH	Si el permiso está habilitado, se muestra el botón "Guardar" y se permite guardar la

NOTIFICATIONS configuración.

3. El proceso de envío de notificación de registro de estado de salud al bot de Teams hace lo siguiente:

- Si el checkbox (Habilitar el envío de notificaciones a MS Teams para el registro de estado de salud) está deshabilitado, no se envían notificaciones.
- Si el checkbox (Habilitar el envío de notificaciones a MS Teams para el registro de estado de salud) está habilitado, Aranda DB Manager ejecuta a diario (de lunes a viernes) el proceso de envío de notificaciones a la hora configurada, y si se encuentran usuarios para enviar la notificación, Aranda Push realiza el envío de la notificación al bot de Teams.
- La notificación diaria se enviará solamente a los usuarios que instalen el bot o ejecuten los comandos del bot (excepto el comando ayuda) después de habilitar el envío de notificaciones para el reporte de estado de salud al bot de Teams.

3. En el bot de Teams, la notificación diaria se muestra en una tarjeta como la siguiente.



4.Al hacer clic en Hacer mi registro, se muestra una ventana emergente con el formulario de creación del caso según el proyecto, tipo de caso, categoría y servicio seleccionados en la configuración.

Síntomas			
Por favor indique los síntomas que presenta actualmen	te		
* Síntomas			
Seleccione	(0) 🔻		
Preguntas Adicionales			
Por favor coloque las respuesta que nos avudaran a de	scartar un posible contagio de	COVID 19	
	, 5	* : Oue sitios ha visitado las ultimas 24 Hrs2	
* : Un octado on contacto con porconas con síntomas?			
* ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione	•	Seleccione	(0) 💌
* ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione * ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs?	•	Seleccione * /Vive con personas propensas?	(0) 🕶
* ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione * ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs? Seleccione	▼ (0) ▼	Seleccione * ¿Vive con personas propensas? Seleccione	(0) 🕶
 * ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione * ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs? Seleccione Conformidad del manejo de información 	(0) ▼	Seleccione * ¿Vive con personas propensas? Seleccione	(0) ▼ ▼
 * ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione * ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs? Seleccione Conformidad del manejo de información Autoriza a la empresa para el manejo y gestión de su in 	▼ (0) ▼ formación.	Seleccione * ¿Vive con personas propensas? Seleccione	(0) ▼ ▼
* ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione * ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs? Seleccione Conformidad del manejo de información Autoriza a la empresa para el manejo y gestión de su in * Autorización de información	▼ (0) ▼ iformación.	Seleccione ¿Vive con personas propensas? Seleccione	▼ (0)
* ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione * ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs? Seleccione Conformidad del manejo de información Autoriza a la empresa para el manejo y gestión de su in * Autorización de información	▼ (0) ▼	Seleccione * ¿Vive con personas propensas? Seleccione	▼ (0)
* ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione * ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs? Seleccione Conformidad del manejo de información Autoriza a la empresa para el manejo y gestión de su in * Autorización de información	▼ (0) ▼	Seleccione * ¿Vive con personas propensas? Seleccione	▼ (0) ▼
* ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione * ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs? Seleccione Conformidad del manejo de información Autoriza a la empresa para el manejo y gestión de su in * Autorización de información	▼ (0) ▼	Seleccione * ¿Vive con personas propensas? Seleccione	▼ (0) ▼
* ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione * ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs? Seleccione Conformidad del manejo de información Autoriza a la empresa para el manejo y gestión de su in * Autorización de información	▼ (0) ▼	Seleccione * ¿Vive con personas propensas? Seleccione	▼ (0) ▼
* ¿Ha estado en contacto con personas con síntomas? Seleccione * ¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs? Seleccione Conformidad del manejo de información Autoriza a la empresa para el manejo y gestión de su in * Autorización de información 0 Archivos	▼ (0) ▼	Seleccione * ¿Vive con personas propensas? Seleccione	(0) -

Instalación administrada de Aranda Virtual Agent en Microsoft Teams

Para la instalación administrada de Aranda Virtual Agent en Teams siga los siguientes pasos:

1. Ingrese al Centro de administración de Microsoft Teams y haga clic la opción Aplicaciones de Teams > Directivas de configuración. Luego en Aplicaciones instaladas haga clic en Agregar aplicaciones.

	Entro de administración de Microsoft Teams							
	≡	Directivas de configuración de la aplicación \ Global						
ଜ	Panel							
දුටුදු	Equipos 🗸	Global						
۵	Dispositivos \checkmark	Descripción						
٢	Ubicaciones ~							
සි	Usuarios	Cargar aplicaciones personalizadas () Cargar aplicaciones personalizadas ()						
Ē	Reuniones \lor	Permitir que los usuarios anclen aplicaciones						
Ę	Directivas de mensajería	Aufling singers lands la des						
B	Aplicaciones de Teams	Aplicaciones instaladas Elija las aplicaciones que quiere que estén instaladas para los usuarios. Todavía pueden instalar otras aplicaciones que quieran configurando esas aplicaciones en directivas de permisos.						
	Administrar aplicaciones							
	Directivas de permisos	Agregue las aplicaciones que quiera instalar.						
	Directivas de configurac	Agregar aplicaci						
6	Voz 🗸							
4	Paquetes de directivas	Aplicaciones ancladas Filia el orden en el una mitera que las pelesciences o ancles en la barra de nauenación de la policiación Texar						
aii	Informes y análisis \checkmark	cijo ei orden en ei que quieta que las apricaciones se ancien en la dana de naregación de la apricación reanis.						
3	Configuración de toda I 🗸 🗸	+ Agregar aplicaciones 个 Subir 👃 Bajar 🗙 Quitar 6 elementos						
1	Planear V	V Nombre Id. de la aplicación Editor						
S	Portal heredado	Activity 14d6962d-6eeb-4f48-8890-de55454bb136 Microsoft Corporation						
Ø	Panel de calidad de llam 🖒	Chat 86fcd49b-61a2-4701-b771-54728cd291fb Microsoft Corporation						
		Iteams 2a84919f-59d8-4441-a975-2a8c2643b741 Microsoft Corporation	Farrier					
		Clude 2/6 4/8 4/17 2/62/2007	da? comentarios					

2. Busque la aplicación Aranda Virtual Agent y haga clic en Agregar.

Agregar aplicaciones instaladas			
Buscar según esta directiva de permisos de la aplicación 🕡			
Ninguna ~			
Busque las aplicaciones que quiere agregar o consulte una lista de aplicaciones en Administrar aplicaciones.			
Aranda Virtual Agent $ imes$			
Aranda Virtua Aranda Software			

3. En la parte inferior ubique el botón **Agregar** y haga clic en él.

Aplicaciones para agregar (1)
	\times
Aranda Virtual Agent Aranda Software	×
Agregar Cancelar	

4. Ubique el botón **Guardar** y haga clic en él para confirmar la acción. Una vez los usuarios inicien sesión en <mark>Microsoft Teams</mark> verán la aplicación instalada.

::: Centro de administración de Microsoft Teams						
≡	Aplicaciones instaladas Elija las aplicaciones que quiere que estén instala	das para los usuarios. Todavía pueden instalar otr	as aplicaciones que quieran configurando esas aplicaciones en directivas de permisos.			
Panel						
ະິຕິຯ Equipos ∨	+ Agregar aplicaciones × Quitar 1 ele	mento				
👃 Dispositivos 🗸 🗸	√ Nombre	ld. de la aplicación	Editor			
🚯 Ubicaciones 🗸 🗸	Aranda Virtual Agent	a3958387-9960-4f0b-b5f4-47660c2c9c57	Aranda Software			
දිරි Usuarios						
🛱 Reuniones 🗸 🗸	Aplicaciones ancladas					
E Directivas de mensajería	Elija el orden en el que quiera que las aplicacione	s se anclen en la barra de navegación de la aplica	ción Teams.			
Aplicaciones de Teams	$+$ Agregar aplicaciones $~\uparrow~$ Subir $~\downarrow~$ B	ajar $ imes$ Quitar 6 elementos				
Administrar aplicaciones	V Nombre	ld de la anticación	Editor			
Directivas de permisos	Activity	14d6962d-6eeb-4f48-8890-de55454bb136	Microsoft Corporation			
Directivas de configurac						
· ⊗ Voz ∨	Chat	86fcd49b-61a2-4701-b771-54728cd291fb	Microsoft Corporation			
Paquetes de directivas	iii Teams	2a84919f-59d8-4441-a975-2a8c2643b741	Microsoft Corporation			
$$ Informes y análisis \vee	Calendar	ef56c0de-36fc-4ef8-b417-3d82ba9d073c	Microsoft Corporation			
Configuración de toda I	Calling	20c3440d-c67e-4420-9f80-0e50c39693df	Microsoft Corporation			
č≣ Planear ∨	Files	5af6a76b-40fc-4ba1-af29-8f49b08e44fd	Microsoft Corporation			
S Portal heredado ☐						
Panel de calidad de llam 🖸						
	Guardar Cancelar					
			စာ ¿Necesita a	yuda? Env	iar Itarios	

Si desea que la aplicación quede anclada, haga lo siguiente:

1. Haga clic en la opción Aplicaciones Ancladas > Agregar aplicaciones.

::: Centro de administración de M	licrosoft Teams	idas para los usuarios. Iodavia pueden instalar otra	aplicaciones que quieran configurando esas aplicaciones en directivas de permisos.	₿?	R
	+ Agregar aplicaciones X Quitar 1 el	lemento			
ະຕິ Equipos 🗸	✓ Nombre	ld. de la aplicación	Editor		
🕭 Dispositivos 🗸 🗸	Aranda Virtual Agent	a3958387-9960-4f0b-b5f4-47660c2c9c57	Aranda Software		
🕽 Ubicaciones 🗸 🗸					
🖸 Ostuarios	Aplicaciones ancladas Elija el orden en el que quiera que las aplicacione	es se anclen en la barra de navegación de la aplicació	in Teams.		
Directivas de mensajería	+ Agregar aplicationes \uparrow Subir \downarrow E	Bajar 🗙 Quitar 6 elementos			
Aplicaciones de Teams	✓ Nombre	ld. de la aplicación	Editor		
Directivas de permisos	Activity	14d6962d-6eeb-4f48-8890-de55454bb136	Microsoft Corporation		
Directivas de configuraci	Chat	86fcd49b-61a2-4701-b771-54728cd291fb	Microsoft Corporation		
® Voz ✓	iii Teams	2a84919f-59d8-4441-a975-2a8c2643b741	Microsoft Corporation		
Paquetes de directivas	Calendar	ef56c0de-36fc-4ef8-b417-3d82ba9d073c	Microsoft Corporation		
Informes de uso	Calling	20c3440d-c67e-4420-9f80-0e50c39693df	Microsoft Corporation		
🕃 Configuración de toda la 🗸	Files	5af6a76b-40fc-4ba1-af29-8f49b08e44fd	Microsoft Corporation		
Planear V					
3) Portai neredado 너 김 Panel de calidad de llam 다	Guardar Cancelar			Farrian	

2. Busque la aplicación Aranda Virtual Agent y haga clic en Agregar.

Agregar aplicaciones ancladas				
Buscar según esta directiva de permisos d aplicación (i)	e la			
Ninguna	\sim			
Busque las aplicaciones que quiere agrega consulte una lista de aplicaciones en Admi aplicaciones.	r o nistrar			
Aranda Virtual Agent	×			
Aranda Virtual Aranda Software	egar			

3. En la parte inferior ubique el botón **Agregar** y haga clic en él.

Aplica	aciones para agregar	(1)
		×
۹	Aranda Virtual Agent Aranda Software	×
Agr	regar Cancelar	

4. Finalmente ubique el botón Guardar y haga clic en él para confirmar la acción. Una vez los usuarios inicien sesión en Microsoft Teams verán la aplicación instalada y anclada.

	Centro de administración de	Microsoft Teams ©	?	R
බ	Panel	+ Agregar aplicaciones X Quitar 1 elemento		^
2 <u>6</u> 3	Equipos 🗸	✓ Nombre Id. de la aplicación Editor		
\$	Dispositivos 🗸 🗸	Aranda Virtual Agent a3956387-9960-4f0b-b554-47660c2c9c57 Aranda Software		
۲	Ubicaciones 🗸 🗸			
දර	Usuarios	Aplicaciones ancladas		
Ē	Reuniones 🗸 🗸	Elja el orden en el que quiera que las aplicaciones se anden en la barra de navegación de la aplicación Teams.		
Ę	Directivas de mensajería	+ Agregar aplicaciones 🕆 Subir 👃 Bajar 🗙 Quitar 7 elementos		
æ	Aplicaciones de Teams 🔨	✓ Nombre Id. de la aplicación Editor		
	Administrar aplicaciones	Activity 14d6962d-6eeb-4448-8890-de55454bb136 Microsoft Corporation		
	Directivas de permisos Directivas de configuraci	Chat 86fcd49b-61a2-4701-b771-54728cd291fb Microsoft Corporation		
ଙ	Voz 🗸	Image: Teams 2a84919f-59d8-4441-a975-2a8c2643b741 Microsoft Corporation		
٢	Paquetes de directivas	Calendar el56c0de-36fc-4el8-b417-3d82ba9d073c Microsoft Corporation		
	Informes y análisis 🛛 🗸	Calling 20c3440d-c67e-4420-9f80-0e50c39693df Microsoft Corporation		
@ 	Configuración de toda la V	Files Saf6a76b-40fc-4ba1-af29-8f49b08e44fd Microsoft Corporation		
-= S	Planear · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Aranda Virtual Agent a3958387-9960-4f0b-b5/4-47660c2c9c57 Aranda Software		
Ø	Panel de calidad de llam 다			
		Guardar Cancelar 🕲 "Necesita ayuda? 🚽	Enviar omentario:	

Instalación manual de Aranda Virtual Agent en Microsoft Teams

Para la instalación manual de Aranda Virtual Agent en Teams siga los siguientes pasos:

1. Ingrese a Microsoft Teams y haga clic en el icono de Aplicaciones.



2. En el buscador ingrese el nombre de la aplicación Aranda Virtual Agent.



3. Seleccione la aplicación Aranda Virtual Agent y haga clic en Agregar. El bot se instalará para el usuario autenticado en Microsoft Teams, y se podrá iniciar la conversación.



4. En el punto anterior, al hacer clic en la flecha junto a **Agregar**, puede elegir instalar el bot para un equipo de trabajo. El equipo debe haberse creado y configurado previamente en Microsoft Teams de acuerdo a las necesidades o utilización que se le vaya a dar al bot. Si utiliza esta opción de instalación, se debe invocar al bot para su funcionamiento.



generar casos y hacer seguimiento a los mismos sin salir de Microsoft Teams, le permite gantidad 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.

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

Bots

Chateo con la anlicación para hacor produntas y huscar información

5. Busque el equipo y haga clic en **Configurar un bot**.

	Seleccione un canal para	empezar a usar Aranda Virtual Agent	
	Aranda Virtual Agent estara disponible	para todo el equipo, pero puede empezar a utilizar el canal que elija.	la en
	Escriba un nombre de equipo o de canal		
	Equipo Test Bot Microsoft > General		×
	Equipo	Test Bot Microsoft > General	
< Atrás			Configurar un bot

6. Al finalizar la instalación, automáticamente llegará al chat un mensaje de saludo del bot de Aranda Virtual Agent.



Uso de Aranda Virtual Agent

Desde el canal o chat autorizado para este uso, en la opción Ver consultas, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción Ayuda, alternativamente podrá digitar "ayuda" y enviar el mensaje a la conversación.

•	Hello, I am Albi Here you can:	
	 * 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. 	List of the last 15 articles published Consult article Articles by search text News News published in the user portal Access Accesses published in the user portal List of pending approval requests Help Brief description of the Bot functionalities
Type a message		& © @ + ⊳

El Bot responderá con un listado de comandos disponibles.



Al seleccionar una de las opciones el Bot iniciará la gestión correspondiente. Si durante la interacción con el bot usted selecciona una opción equivocada o no desea continuar, envíe la palabra "cancelar" o haga clic en el botón Cancelar cuando esté presente. El bot le responderá lo siguiente:



What do you want to do Juan?

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



El bot de Aranda Virtual Agent soporta los mismos idiomas de Service Desk (español, inglés y portugués). El idioma se mostrará de acuerdo a la configuración de MS Teams, si el idioma configurado es diferente a los soportados, se cargará el idioma por defecto (español).

Las notificaciones enviadas al bot de Aranda Virtual Agent se mostrarán en el idioma por defecto y no se hará traducción a otros idiomas.



1. Desde el canal o chat autorizado para este uso, en la opción Ver consultas, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción Crear Caso.

	Hello, I am Albi	
-	Here you can:	
	* Manage cases: Create a case, review a case, view a list of cases.	Prompt Suggestions from Aranda Virtual Agent
	articles published in the user portal and rate them.	Create Case
	* View the news published in the user portal.	Create a new case in the help desk
	* Access other accesses published in the user portal.	Consult Case
	If you need help, send the word help in the chat.	Consult active cases
		See my cases
		List of your last 15 open cases
		See articles
		List of the last 15 articles published
		Consult article
		Articles by search text
		View pror

De forma alternativa, podrá digitar "crear caso" y enviar el mensaje a la conversación. El bot mostrará un mensaje de saludo y le solicitará seleccionar un Proyecto.

▷ **Nota:** Cuando el usuario que interactúa con el Bot esté asociado a un solo proyecto, el Bot seleccionará automáticamente el proyecto cuando inicie la categorización del caso.

G		I will help you with your request.	
Select	the pro j	ect for which you are creati	ng the case:
			~
Con	tinue	Cancel	

▷ Nota: Cuando el usuario que interactúa con el Bot esté asociado a un solo servicio dentro un proyecto, el Bot seleccionará automáticamente el servicio.

Project: Servio	ce Desk	
Your response	onse was sent to the app	>
Select the serv	rice group or service to be requested:	

Si existen más de 100 registros para listar, se lista un máximo de 100 registros y en el mensaje mostrado se informa al respecto.

Select the **service group** or **service** to be requested(maximum 100 on the list):

		~
Continue	Cancel	

3. Seleccione el **Grupo de servicios** o el **Servicio** y haga clic en **Continuar** (si selecciona un grupo de servicios, deberá continuar seleccionando hasta llegar a un servicio). El bot le solicitará seleccionar una **Categoría**.

Edited	
Service: Remote Access (VPN)	
(i) Your response was sent to the app	×
Select the category :	
	~
Continue	

Si existen más de 100 registros para listar, se lista un máximo de 100 registros y en el mensaje mostrado se informa al respecto.

Select the category (maximum 100 on the list):



4. Seleccione la Categoría y haga clic en **Continuar**. El bot mostrará un mensaje con el proyecto, el servicio y la categoría seleccionados y el botón **Crear Caso** para acceder a USDK y completar la creación del caso.



5. Haga clic en **Crear Caso**. Si ha activado la opción de crear casos mediante Adaptive Cards en la personalización del bot <u>Ver Configuración personalizada del bot</u>. Se mostrará un formulario con tarjetas adaptativas (Adaptive Card) que permite diligenciar los campos requeridos para la creación del caso.

Aranda Virtual Agent Create case	>
Complete the information to create your request.	
Subject *	
Add text for Subject	
Description *	
Add text for Description	
Customer *	
User Name in Session	×
Basic information	
Campo tipo fecha	
Select a date	
Select a time	~
	Cancel Create case

6. Ingrese la información requerida y haga clic en el botón **Crear Caso**. Una vez terminado el proceso, se mostrará un mensaje confirmando la creación del caso y el número del caso creado. En el historial del chat la tarjeta de crear caso se remplaza por los datos básicos del caso.



▷ Notas:

- Si experimentas intermitencias o lentitud en la comunicación durante el diligenciamiento de los campos requeridos, es posible que aparezca el mensaje de error **"No pude comunicarme con el servidor. Por favor,**

contacta al administrador de Aranda.". Esto se debe a que Microsoft Teams maneja un tiempo predeterminado para las peticiones. No obstante, se puede continuar diligenciando los campos.

Los campos tipo fecha deben diligenciarse con la fecha y la hora por separado. Esto se debe a que las tarjetas adaptativas manejan estos tipos de datos de manera independiente. Si se diligencia solo un valor, la aplicación completará el valor faltante de acuerdo con las configuraciones del campo cuando no sea obligatorio, si el campo es obligatorio se debe diligenciar la fecha y la hora respectivamente.
No se pueden adjuntar archivos durante la creación del caso.

- Los campos adicionales avanzados tipo texto enriquecido y la descripción solo aceptan texto.

7. En casos donde exista un campo adicional de tipo lista con relación a otro campo, la versión de ASDK sea inferior a 8.29.30 o no tenga habilitada la creación de casos por Adaptive Cards en la personalización del bot <u>Ver Configuración</u> <u>personalizada del bot</u>, se mostrará una ventana emergente con el formulario de creación de casos del sitio web de la consola de usuarios de ASDK.

Aranda Virtual Agent	>
	🛠 Advanced Configuration
ubject	
lient	
User Name in Session	•
escription	
A , ◇) , B <i>I</i> <u>U</u> E E E C D E E E	
o complete the case please fill out the additional fields.	
asic information	
0 Files	ADD FILE
	Create cas

8. Ingrese la información requerida y haga clic en el botón **Crear Caso**. Una vez terminado el proceso, se mostrará un mensaje confirmando la creación del caso y el número del caso creado.





Si durante el registro del caso usted selecciona una opción equivocada o no desea continuar, envíe la palabra "cancelar" o haga clic en el botón **Cancelar**.

Consultar un caso

1. Desde el canal o chat autorizado para este uso, en la opción Ver consultas, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción Consultar Caso. Esta opción requiere incluir un criterio de búsqueda (valor a buscar en los campos por los que se realiza la búsqueda).

	Hello, I am Albi	
-	Here you can:	
	 * 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. 	Consult Case Consult active cases
	* View the news published in the user portal.	See my cases
	* Access other accesses published in the user portal.	List of your last 15 open cases
	If you need help, send the word help in the chat.	See articles
		List of the last 15 articles published
		Consult article
		Articles by search text
		News
		News published in the user portal
		Access
		View pro
Type a message		A2 (C) (P) +

Alternativamente podrá digitar "consultar caso" o "consultar caso criterio" y enviar el mensaje (Ej: consultar caso 71).



2. Si no ingresa un criterio de búsqueda, se mostrará el siguiente mensaje:

	14:43 Consultar Caso
Aranda Virtual Agent 14:43	
clic en el botón Cancelar .	

3. Si no se encuentran coincidencias para el criterio de búsqueda ingresado, se mostrará el siguiente mensaje:



4. Si no desea continuar con la consulta, envíe la palabra "cancelar" o haga clic en el botón Cancelar.

5. Las búsquedas de casos en Teams se hacen teniendo en cuenta los siguientes operadores y campos:

Búsquedas con operador LIKE (busca los caracteres ingresados)

- COMPOSEDID (Id compuesto)
- CUSTOMERNAME (Nombre del cliente)
- PROJECTNAME (Nombre de proyecto)
- STATENAME (Nombre de estado)
- SERVICENAME (Nombre de servicio)

Búsquedas precisas con CONTAINS-ABOUT (el motor omite separadores, conectores, stopwords)

- Asunto
- Descripción no html

6.Si se encuentra más de un resultado para la búsqueda, se mostrará un Listado de Casos con un máximo de 15 coincidencias.



- 7. Si sólo se encuentra un caso para listar, se mostrará la tarjeta del caso.
- 8. Seleccione el caso que desea consultar.

Seleccionaste el	caso RF-72-1-71 . Para ver más detalles clic en el botón Ver Caso .
	Caso: RF-72-1-71 Health Report/PRE-INGRESO LABORAL PRE-INGRESO LABORAL



9. Haga clic en Ver Caso. Se mostrará el caso con toda su información.

~				Q
Detalle del caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos	
Caso RF-72-1-71 PAELERTO REGISTRO PRE-INGRESO LABORAL Categoria: PREPARACIÓN LABORAL Autor: Filor Toba Compañía: Sin definir Razón: Nuevo		Grupo de especialista: Gestión Humana Especialista encargado: APPLICATION ADM Progreso ANS (TA + TS) O Día HORA MIN Fecha de solución estimada	INISTRATOR Tiempo transcurrido O 0 : 00 : 00 DIA : HORA: MIN 21/9/2020 9:24:03 PM	0%
sunto: PRE-INGRESO LABORAL				
Solicitud de Pre-Ingreso Laboral	ipción			

Ver mis Casos

1. Desde el canal o chat autorizado para este uso, en la opción Ver consultas, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción Ver mis casos, alternativamente podrá digitar "ver mis casos" y enviar el mensaje a la conversación.

 Hello, I am Albi Here you can: * Manage cases: Create a case, review cases. * Manage articles: View an article, vie articles published in the user portal ar * View the news published in the user * Access other accesses published in If you need help, send the word help 	v a case, view a list of w a list of the nd rate them. r portal. the user portal. in the chat.
	See articles List of the last 15 articles published Consult article Articles by search text
	View prompts
Type a message	& © @ + ≥

2. Se mostrará un listado con los últimos casos en los que el usuario es cliente. (máximo 15)



Aranda Virtual Agent 18:30

Encontré 2 casos, selecciona el caso que deseas consultar.

Listado de casos



RF-101-1-100 Health Report/PRE-INGRESO LABORAL PRE-INGRESO LABORAL

RF-72-1-71 Health Report/PRE-INGRESO LABORAL PRE-INGRESO LABORAL

3. Seleccione el caso que desea ver.

Seleccionaste el c	caso RF-72-1-71 . Para ver más detalles clic en el botón Ver Caso .
Ver Caso	Caso: RF-72-1-71 Health Report/PRE-INGRESO LABORAL PRE-INGRESO LABORAL

4. Haga clic en Ver Caso. Se mostrará el caso con toda su información.

Detalle del caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos	
Caso RF-72-1-71 OABLERTO REGISTRO PRE-INGRESO LABORAL Categoria: PREPARACIÓN LABORAL Autor: Flor Toba Compañía: Sin definir Razón: Nuevo		Grupo de especialista: Gestión Human Especialista encargado: APPLICATION Progreso ANS (TA + TS) O 0 : 0A : 00 DIA + HORA * MIN Fecha de solución estimada	a ADMINISTRATOR Tiempo transcurrido O 0 : 00 : 00 DIA HORA MIN 21/9/2020 9:24:03 PH	0%
unto: PRE-INGRESO LABORAL Desc Solicitud de Pre-Ingreso Laboral	ripción	_		

Ver Artículos

1. Desde el canal o chat autorizado para este uso, en la opción Ver consultas, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción Ver Artículos, alternativamente podrá digitar "ver artículos" y enviar el mensaje a la conversación.



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

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

See articles

List of the last 15 articles published

Consult article

Articles by search text

News

News published in the user portal

Accesss

Accesses published in the user portal

View prompts

Type a message
```

 Se mostrará un listado con los artículos más recientes de los proyectos a los que esté asociado el usuario. (máximo 15)



3. Seleccione el artículo que desea ver.

Seleccionaste el a	artículo Migración a nube. Para ver más detalles clic en el botón Ver Artículo.
	Migración a nube Por qué moverse a la nube debe ser una decisión empresarial
Ver Artículo	Hace más de una década, cuando las organizaciones comenzaron a mover los centros de datos y software a la nube, su argumento principal era ahorrar dinero.

4. Haga clic en Ver Artículo. Se mostrará la información del artículo.



Adjuntos	
0 Archivos	

Consultar un Artículo

1. Desde el canal o chat autorizado para este uso, en la opción Ver consultas, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción Consultar Artículo. Esta opción requiere incluir un criterio de búsqueda (valor a buscar en los campos por los que se realiza la búsqueda).

	Hello, I am Albi	
	Here you can:	
	 * 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. 	See articles List of the last 15 articles published Consult article Articles by search text News News published in the user portal Access Accesses published in the user portal Approvals List of pending approval requests Help
		View prompts
Type a message		& © @ + ⊳

Alternativamente podrá digitar "consultar artículo" o "consultar artículo criterio" y enviar el mensaje (Ej: consultar artículo chatbots).



2. Si no ingresa un criterio de búsqueda, se mostrará el siguiente mensaje:

		14:45 Consultar Artículo
anda Virtual Agent 14:45		
Por favor ingresa un criterio para consultar un artículo. Si no deseas continuar		

3. Si no se encuentran coincidencias para el criterio de búsqueda ingresado, se mostrará el siguiente mensaje:

4. Si no desea continuar con la consulta, envíe la palabra "cancelar" o haga clic en el botón **Cancelar**.

Las búsquedas de artículos en Teams se hacen teniendo en cuenta los siguientes operadores y campos:

Búsquedas con operador LIKE (busca los caracteres ingresados)

- ctg_caption (Nombre de la categoría)
- statusDescription (Nombre del estado)
- ReasonDescription (Nombre de la razón)

Búsquedas precisas con CONTAINS-ABOUT (el motor omite separadores, conectores, stopwords)

- fl_str_solution_description (Descripción)
- fl_str_solution_content(Contenido)
- fl_str_solution_title(Titulo)
- fl_str_solution_id(ld)
- fl_str_solution_keyword (Palabras claves)

5. Si se encuentra más de un resultado para la búsqueda realizada, se mostrará un Listado de Artículos con un máximo de 15 coincidencias.

			18:58 Consultar Artículo persona
(B) + 0	Aranda Vi Encontré	rtual Agent 18:58 7 artículos , selecciona el artículo que deseas consultar.	
	Lista	ido de artículos	
		Covid 01 Vacunación covid 8 cosas que debe saber sobre la vacunación contra la covid – 19	
		Chatbots ¿Sirven para algo los chatbots? Una de cada tres personas que está leyendo esta nota ya habrá atravesado la situación de in	teractuar c
		Revoluciona el sector salud con la Industria 4.0 Gracias al cloud, Inteligencia Artificial, Big Data e Internet de las Cosas, el sector salud cuenta	a con las he
	r[==]	Transformación digital en la industria financiera: foco en el cliente	

- 6. Si sólo se encuentra un artículo para listar, se mostrará la tarjeta del artículo.
- 7. Seleccione el artículo que desea consultar.

Seleccionaste el artíc	ulo Chatbots. Para ver más detalles clic en el botón Ver Artículo.
č č S Ur	hatbots irven para algo los chatbots? a de cada tres personas que está leyendo esta nota ya habrá



8. Haga clic en Ver Artículo. Se mostrará la información del artículo.



Visualizar Noticias

1. Desde el canal o chat autorizado para este uso, en la opción Ver consultas, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción Noticias, alternativamente podrá digitar "noticias" y enviar el mensaje a la conversación.

	Hello, I am Albi Here you can: * 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.	List of the last 15 articles published Consult article Articles by search text News News published in the user portal Access Accesses published in the user portal Approvals List of pending approval requests Help Brief description of the Bot functionalities
Type a message		View prompts
Type a message		A> © @ + ≥

2. Se mostrará una tarjeta tipo carrete con las noticias encontradas en los proyectos asociados al usuario (máximo 10 noticias).



Aranda Virtual Agent 19:07 Encontré 2 noticias.



La transformación digital y su aporte en la integración social

En la actualidad, las tecnologías digitales no solo tienen el potencial de transformar radicalmente... 3. Haga clic en Ver más para ver la noticia.



Visualizar otros Accesos

1. Desde el canal o chat autorizado para este uso, en la opción Ver consultas, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción Accesos, alternativamente podrá digitar "accesos" y enviar el mensaje a la conversación.

2		
	Hello, I am Albi	
	Here you can:	
	 * 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. 	List of the last 15 articles published Consult article Articles by search text News News published in the user portal
		Access Accesses published in the user portal
		Approvals List of pending approval requests
		Help Brief description of the Bot functionalities
		View prompts
Type a message		& © @ + ≥

2. Se mostrará una tarjeta tipo carrete con los accesos encontrados en los proyectos asociados al usuario (máximo 10 accesos).



Aranda Virtual Agent 19:14 Encontré **3 accesos**.

Training SAP



Ver más

View the latest information from SAP Training and Enablement including upcoming course schedules, customized training, online training and more. Read about our exciting new webinar series. 3. Haga clic en Ver más para ver el acceso.



Consultar Aprobaciones

1. Desde el canal o chat autorizado para este uso, en la opción Ver consultas, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción Aprobaciones, alternativamente podrá digitar "aprobaciones" y enviar el mensaje a la conversación.

	Hello, I am Albi Here you can: * 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.	List of the last 15 articles published Consult article Articles by search text News News published in the user portal
		Accesses published in the user portal Approvals List of pending approval requests Help Brief description of the Bot functionalities View prompts
Type a message		& © @ + ⊳

2. Se mostrará el listado de los casos pendientes por aprobación del usuario (máximo 15 casos).

Aranda Vi Encontré	irtual Agent 4:54 p.m. é 10 casos , selecciona el caso para registrar tu voto.
Lista	ado de casos
	RF-4743-1-2293 Mesa de Servicios TI - ORA/Telefonía Progreso 2
	CHG-4337-1-1322 Mesa de Servicios TI - ORA/Políticas de Seguridad Prueba creación CHG
	CHG-4279-1-1317 Mesa de Servicios TI - ORA/Servicio ERP Prueba creación CHG - Votaciones
	CHG-2361-1-220

Si sólo se encuentra un caso para listar, se mostrará la tarjeta del caso.

3. Seleccione el caso.

Seleccionaste el	caso RF-32199-1-4842 . Para votar clic en el botón Votar .
	Caso: RF-32199-1-4842 Mesa de Servicios TI - SQL/Respaldo de Información (Backups) Notificaciones
Votar	

4. Haga clic en Votar. Se mostrará la página de votaciones, en donde podrá ver la información del caso y registrar su voto.



5. Si selecciona un caso para el que ya finalizó el proceso de votación, se muestra un mensaje de error.



Búsquedas Automáticas del Bot

Al enviar mensajes al bot, éste buscará el texto ingresado y mostrará los 5 resultados que tengan mayor coincidencia para cada uno de los siguientes conceptos:

Artículos ("Estos artículos te pueden ayudar")

Son los artículos públicos y publicados de los proyectos del usuario. La búsqueda se realiza por título, palabras clave y contenido.



1. Al seleccionar un artículo, el bot muestra un mensaje con los datos básicos del artículo (identificador, título, descripción).

Seleccionaste el artículo 5. Para ver más detalles clic en el botón Ver Art	tículo.
5 ¿Por qué mi empresa necesita una Mesa de Servicio? Si has estado dudando en la implementación de una Mesa de	



2. Al hacer clic en Ver artículo se muestra una ventana emergente con la información del artículo.



Casos ("Estos son tus casos")

Son los casos abiertos y cerrados en los que el usuario es el cliente. Se listan máximo 5 casos por cada tipo de caso (Requerimientos, Incidentes, Cambios).

La búsqueda se realiza por la compuesto, asunto, descripción (no HTML) y sólo muestra los tipos de caso que estén visibles en la USDKV8.

Esto	os son tus casos	
	RF-72-1-71 Health Report/PRE-INGRESO LABORAL PRE-INGRESO LABORAL	
	RF-101-1-100 Health Report/PRE-INGRESO LABORAL PRE-INGRESO LABORAL	

1. Al seleccionar un caso, el bot muestra un mensaje con los datos básicos del caso (ID compuesto, proyecto/servicio, asunto).

Seleccionaste el o	caso RF-72-1-71 . Para ver más detalles clic en el botón Ver Caso .
	Caso: RF-72-1-71 Health Report/PRE-INGRESO LABORAL PRE-INGRESO LABORAL



2. Al hacer clic en Ver caso se muestra una ventana emergente con la información del caso.

Detalle del caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos	
aso RF-72-1-71 ABLERTO REGISTRO EE-INGRESO LABORAL tegoria: PREPARACIÓN LABORAL tor: Flor Toba mgañla: Sin definir zón: Nuevo		Grupo de especialista: Gestión Humana Especialista encargado: APPLICATION ADI Progreso ANS (TA + TS) O DIA + TOS) Fecha de solución estimada	MINISTRATOR Tiempo transcurrido © 00 :00 :00 DIA HORA MIN 21/9/2020 9:24.03 PM	09
nto: PRE-INGRESO LABORAL De	escripción	_	Solución	
Solicitud de Pre-Ingreso Laboral				
Solicitud de Pre-Ingreso Laboral				
Solicitud de Pre-Ingreso Laboral				
Solicitud de Pre-Ingreso Laboral				

Grupos de servicios ("Elije un servicio o grupo de servicios")**

Son los grupos de servicios visibles que contengan servicios a los que el usuario esté asociado. La búsqueda se realiza por nombre y descripción.



1. Al seleccionar un **Grupo de servicios**, se listan los grupos de servicios y servicios que están asociados a él.



▷ Nota: Si un grupo de servicios o un servicio no tiene imagen configurada, se muestra una imagen por defecto.

Servicios ("Elije un servicio o grupo de servicios")

Son los servicios asociados al usuario, ya sea por la compañía o directamente. La búsqueda se realiza por nombre y descripción.



1. Al seleccionar un Servicio, se listan las categorías que están asociadas a él.



▷ Nota: Sólo se listarán las primeras 50 categorías asociadas al servicio.

Categorías ("Estas son las categorías asociadas, crea un caso")

Son las categorías asociadas al usuario a través del servicio. La búsqueda se realiza por nombre.

Estas	son las categorías asociadas, crea un caso
	CONTROL VISITA
ы́Ш	Servicio: INFORME SU ESTADO DE SALUD
	SEGUIMIENTO Y CONTROL Estaremos realizando preguntas para el seguimiento y control de su estado de salud Servicio: INFORME SU ESTADO DE SALUD

1. Al seleccionar una **Categoría**, el bot muestra el proyecto, el servicio y la categoría seleccionados.

Para finalizar el proceso clic en **crear caso.**



2. Al hacer clic en **Crear caso** el bot puede tener dos comportamientos:

• Se muestra una ventana emergente con el formulario de creación de casos del sitio web de la consola de usuarios de ASDK.

randa Virtual Agent			
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 pos	ible contagio de CO	VID19	
¿Ha estado en contacto con personas con síntomas?		¿Que sitios ha visitado las ultimas 24 Hrs?	
Seleccione	•	Seleccione	(0) 🔻
¿Tipo de transporte utilizado las ultimas 24 Hrs?		¿Vive con personas propensas?	
Seleccione	(0) 🕶	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
			Cr

• Se presenta un formulario con tarjetas adaptativas (Adaptive Card) que permite diligenciar los campos requeridos para la creación del caso.

Aranda Virtual Agent Create case	×
Complete the information to create your request.	
Subject *	
Add text for Subject	
Description *	
Add text for Description	
Customer *	
User Name in Session	×
Basic information	
Campo tipo fecha	
Select a date	
Select a time	~
	Cancel Create case

3. Si no se encuentran coincidencias para el texto ingresado, el bot muestra el siguiente mensaje:



- Los motores de Base de Datos cuentan con una STOPLIST que es una lista de STOPWORDS (palabras que no tienen significado lingüístico o relevancia para la búsqueda). Si la búsqueda no arroja resultados, puede ser porque la palabra buscada se encuentra dentro de la STOPLIST.

- Los resultados de las búsquedas entre SQL y Oracle pueden diferir, ya que, cada motor de Base de Datos utiliza diferentes métodos para realizar las búsquedas semánticas.

- Las palabras utilizadas para ejecutar las acciones del bot (Crear caso, Consultar caso, Ver mis casos, Ver artículos, Consultar Artículo, Noticias, Accesos, Aprobaciones, Ayuda, Configuración, Logs) están reservadas solo para este fin. Por lo tanto, no se arrojarán coincidencias para estas palabras en la búsqueda de casos, artículos, grupos de servicios, servicios o categorías.

Buscar un Caso

1. Desde el canal autorizado puede buscar los casos creados por usted haciendo clic en el icono de Aranda Virtual Agent en la parte inferior de la ventana de Microsoft Teams.

Escr	iba sı	us pre	egunt	as aq	uí			
<u>A</u>	\odot	GIF	÷	\Rightarrow	õ	Ð	•••	

2. En la pestaña "Mis casos" se mostrarán los 15 casos más recientes. También puede buscar coincidencias por número de caso, nombre de cliente, nombre de proyecto, nombre de estado, nombre de servicio o asunto.

Aranda Virtual Agent								
Buse	car por número de caso	Q						
Mis ca	asos Artículos							
	Caso: RF-152-1-133 Health Report/VALIDACIÓN HORARIOS Y TURNOS Horarios y Turnos							
	Caso: RF-151-1-132 Health Report/IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD Solicitud Implementos de Seguridad							
	Caso: RF-101-1-100 Health Report/PRE-INGRESO LABORAL PRE-INGRESO LABORAL							
	Caso: RF-72-1-71 Health Report/PRE-INGRESO LABORAL PRE-INGRESO LABORAL							

3. Una vez encontrado el caso, haga clic en él y aparecerá una tarjeta lista para enviar. Pulse la tecla Enter o haga clic en Enviar.



4. Haga clic en Ver Caso para ver la información del caso.

Aranda Virtual Agent				\otimes
Detalle del caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos	
Caso RF-72-1-71 OABLERTO REGISTRO PRE-INGRESO LABORAL Categoria: PREPARACIÓN LABORAL Autor: Flor Toba Compañia: Sin definir Razón: Nuevo		Grupo de especialista: Gestión Human Especialista encargado: APPLICATION Progreso ANS (TA + TS) O DA + OA : OO DIA + HORA - MIN Fecha de solución estimada	Tiempo transcurrido 0 00 :00 :00 21/9/2020 9:24:03 PM	0%
Asunto: PRE-INGRESO LABORAL				
Descrip	ción			
Solicitud de Pre-Ingreso Laboral				
				and a second

Buscar un Artículo

1. Desde el canal autorizado puede buscar los artículos públicos haciendo clic en el icono de Aranda Virtual Agent en la parte inferior de la ventana de Microsoft Teams.



2. En la pestaña Artículos se mostrarán los 15 artículos más recientes. También puede buscar coincidencias por título, descripción o contenido.







Lectura en los más pequeños Conozca cómo enamorar a los más pequeños de la lectura y la escritura



Bor qué moverse a la nube debe ser una decisión empresarial Hace más de una década, cuando las organizaciones comenzaron a mover los centros de datos y software a la nube, su argumento principal era ahorrar dinero. 3. Una vez encontrado el artículo, haga clic en él y aparecerá una tarjeta lista para enviar. Pulse la tecla Enter o haga clic en Enviar.



4. Haga clic en Ver Artículo para ver la información del artículo.



Consultar Logs

Para consultar los logs de Aranda Virtual Agent hago lo siguiente:

1. Aranda Virtual Agent debe estar instalado y el usuario que vaya a consultar los logs debe tener habilitado el permiso

VIEW LOGS MICROSOFT TEAMS en **Profile** para la aplicación **Aranda Service Desk BLOGIK**.

2. Desde el canal autorizado para este uso, invoque el bot digitando "@Aranda Virtual Agent" seguido del comando Logs.



3. Si el usuario no tiene habilitado el permiso VIEW LOGS MICROSOFT TEAMS se muestra un mensaje de error.



4. Al hacer clic en Ver, se mostrará una ventana emergente con el log del bot para el dominio de la configuración en uso. El log se puede filtrar por el tipo de evento y ordenar por fecha.

men de eventos ite la actividad de eventos que han sucedido en el b	ot.		
echa ↓	Usuario	Evento	:
0/09/2021 03:59:20 pm	flor.toba@arandasoft.com	Consultar Caso	▼ Filtro
0/09/2021 03:57:26 pm	flor.toba@arandasoft.com	Terminar Conversación	Seleccionar todos Crear Caso
0/09/2021 03:53:28 pm	flor.toba@arandasoft.com	Consultar Caso	Consultar Caso
)/09/2021 03:52:35 pm	flor.toba@arandasoft.com	Terminar Conversación	Terminar Conversación
0/09/2021 03:49:18 pm	flor.toba@arandasoft.com	Terminar Conversación	Ayuda
0/09/2021 10:50:25 pm	flor.toba@arandasoft.com	Consultar Caso	0 elementos seleccionados
0/09/2021 10:37:33 pm	flor.toba@arandasoft.com	Crear Caso	Filtro Borra
3/09/2021 10:06:36 pm	flor.toba@arandasoft.com	Crear Caso	
3/09/2021 10:03:56 pm	flor.toba@arandasoft.com	Ayuda	
3/09/2021 10:03:20 pm	flor.toba@arandasoft.com	Terminar Conversación	

5. Los eventos de Error y Ayuda se muestran como un botón y al seleccionarlos se muestra el detalle del evento.



▷ Nota: El comando Logs no se muestra en la lista de comandos del bot, ya que solamente puede ser utilizado por los usuarios que tengan habilitado el correspondiente permiso en Service Desk.

Consultar, editar y eliminar configuraciones

Para consultar, editar o eliminar las conexiones existentes para un dominio, haga lo siguiente:

1. Aranda Virtual Agent debe estar instalado y el usuario que haga la consulta o modificación debe tener habilitado el permiso CONFIGURATION BOT MICROSOFT TEAMS en **Profile** para la aplicación **Aranda Service Desk BLOGIK**.

2. Si se intenta ejecutar el comando sin que existan conexiones para el dominio, se muestra el siguiente mensaje:

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. Desde el canal autorizado para el uso de Aranda Virtual Agent, invoque el bot digitando "@Aranda Virtual Agent" seguido del comando **Configuración**.

(1)	Aranda Virtual Agent 15:11
	Para modificar la configuración del bot haz clic en el botón Configurar .
	Configurar

4. Si el usuario no tiene habilitado el permiso CONFIGURATION BOT MICROSOFT se muestra un mensaje de error.



Aranda Virtual Agent 7:03 p.m. No tienes acceso para esta opción.

5. Al hacer clic en **Configurar**, se mostrará una ventana emergente como la siguiente.





En esta ventana el administrador de Aranda podrá ingresar los datos solicitados para acceder a las conexiones configuradas (contacte al administrador de Aranda Service Desk para realizar esta configuración).

El ingreso se debe realizar con la USDK Backend URL de la conexión que esté activa para el dominio. Si se ingresa la URL de alguna conexión diferente a la configurada, se mostrará el siguiente mensaje:

🛞 El dominio ya cuenta con una configuración.

 \times

6. Al hacer clic en Ingresar aparecerá la siguiente ventana con las configuraciones existentes para el dominio (sólo puede haber una conexión en estado ACTIVO para el dominio):

Configuración de o	cuenta						
Lista de conexic Conexiones configuradas	ones para el dominio ARANDASOFT.COM						ŀ
Conexión	URL del FrontEnd	URL del BackEnd	Versión	Usuario	Estado		
SQL	https://win201901.arandasoft.co	https://win201901.arandasoft.co	V8	tclient	ACTIVO		Ŵ
Oracle	https://serveroracle/USDKV8/	https://serveroracle/ASDKAPI/	V8	tclient	INACTIVO		Ŵ
4							
						N	ueva

Desde esta ventana podrá efectuar diferentes acciones:

- Crear nuevas conexiones (botón Nueva)
- Editar conexiones (ícono del lápiz)
- Eliminar conexiones (ícono del bote de basura). Al eliminar se valida que la configuración esté en estado INACTIVO y que no sea la única conexión existente para el dominio.
- Personalizar los mensajes e imágenes asociados a las conexiones. Para mayor detalle ver la sección de Configuración personalizada del bot.

▷ Nota: El comando Configuración no se muestra en la lista de comandos del bot, ya que solamente puede ser utilizado por los usuarios que tengan habilitado el correspondiente permiso en Service Desk.

Pestaña de Notificaciones

El bot cuenta con una pestaña de Notificaciones desde la que se pueden ver las notificaciones enviadas al bot del usuario. Esta funcionalidad está disponible únicamente en el chat individual con el bot.

4	Aranda Virtual Agent	Notificaciones Acerca de		C
	Notificación	Se ha registrado el caso RF-30383-1-3042.	4/13/2021 6:32:58 PM	Î
	Proceso de votación	Para ver el proceso <u>click aquí</u> .	4/13/2021 6:23:56 PM	l
	Notificación	Se ha registrado el caso RF-30382-1-3041.	4/13/2021 6:12:26 PM	ł
	Encuesta	Para ver la encuesta <u>click aquí</u> .	4/13/2021 4:54:15 PM	
	Proceso de votación	Para ver el proceso <u>click aquí</u> .	4/13/2021 4:49:27 PM	
	Notificación	Se creó la solicitud TICKET-30355-1-301.	4/9/2021 11:20:18 PM	



Allí se pueden consultar los siguientes tipos de notificaciones:

- **Proceso de votación.** Notificaciones de los procesos de votación. Requiere haber marcado previamente la casilla de verificación (Habilitar envío de proceso de votación a MS Teams) en BASDK.
- Encuesta. Notificaciones de encuestas. Requiere haber marcado previamente la casilla de verificación (Habilitar envío de encuesta a MS Teams) en BASDK.
- Notificación. Notificaciones generadas por reglas que activen la acción ENVIAR NOTIFICACIÓN MS TEAMS.

Las notificaciones de reporte de estado de salud no se muestran en la pestaña de notificaciones.

Pestaña de Tableros

La pestaña de Tableros está habilitada solamente para usuarios especialistas en la versión 9 de ASMS. Al ingresar teniendo la versión 8 de ASDK se muestra el siguiente mensaje:



Consideraciones importantes

Consideraciones Importantes

- El correo electrónico del usuario que está autenticado en Microsoft Teams, no debe estar asignado a más de un usuario en el ambiente de Aranda Service Desk.
- El usuario de Service Desk asociado al correo utilizado en Microsoft Teams debe estar activo y tener asociado por lo menos un proyecto y servicio en Service Desk.
- Si no se logra la conexión con el bot, se mostrará el error "No pude comunicarme con el servidor. Por favor contacta al administrador de Aranda".
- El funcionamiento de Aranda Virtual Agent requiere de la correcta configuración de Microsoft Teams y de Aranda Service Desk.
- El usuario tclient hace uso de una licencia de Service Desk, al realizar peticiones a la Base de datos desde Teams. El vencimiento de la licencia depende de la configuración realizada en BASDK (Opciones / Resumen / sección Tiempo de vida licencia).
- Cuando Aranda Virtual Agent funciona en instalaciones del cliente, es responsabilidad del cliente asegurar la correcta configuración de Aranda Sevice Desk.
- El uso masivo de esta integración con Microsoft Teams puede demandar más recursos (redes, comunicaciones, servidores) sobre la infraestructura y los servidores que ejecutan Aranda Service Desk. Cuando funciona en instalaciones del cliente, es responsabilidad del cliente analizar el impacto que puede tener en su infraestructura y hacer los ajustes necesarios para soportar cualquier aumento en la demanda de la mesa de servicios en Aranda Service Desk.
- El acceso a USDKV8 desde Teams con Single Sign On habilitado se puede realizar desde Teams web o Teams escritorio, Teams móvil no soporta la autenticación Windows.
- En Teams móvil no hay forma de detectar el gesto atrás para cerrar el módulo de tareas, que es donde se carga la aplicación. En el siguiente enlace se encuentra la documentación del bot (task module): https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/platform/task-modules-and-cards/what-are-taskmodules