

Agente Virtual Aranda

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

Pré-requisitos

Pré-requisitos

O cliente deve ter:

- Licenças ativas do Microsoft Office e do Microsoft Teams.
- Aranda Service Desk versão mínima 8.28.6 com banco de dados 8.0.145, como um serviço de nuvem Aranda ou em instalação local.
- Aranda Push (pelo menos a versão 8.0.5), para garantir a correta execução do envio de notificações.
- Aranda Tools (pelo menos a versão 8.7.3), para garantir a correta execução do envio de notificações.
- Um usuário nomeado no Aranda Service Desk para a conexão com o Microsoft Teams.
- O ambiente Aranda que se conecta ao bot deve estar em domínio público com um protocolo seguro (https) obrigatório.
- Conexão (via Internet) ao domínio “arandasoft.com”.

Configuração

Pré-configuração no Aranda Service Desk

Dois novos grupos de trabalho devem ser configurados em ASDKs (Teams Manager e Teams Client) e dois novos usuários (tmanager e tclient) criados. Esses usuários devem ser associados aos respectivos grupos de trabalho criados anteriormente e, em seguida, atribuídos às duas permissões correspondentes a cada grupo de trabalho da seguinte forma:

Grupo de trabalho e usuário	Permissões no Admin Console Aranda Service Desk BLOGIK	Permissões no Console Especialista Aranda Service Desk FRONT END
Gerente de Equipes -> tmanager	• EXECUÇÃO DE APLICATIVOS • GERENTE DE EQUIPES	
Cliente do Teams -> tclient		• EXECUÇÃO DE APLICATIVOS • CLIENTE DE EQUIPES

📌 Anotações:

- Se você tiver opções como alteração de senha no primeiro login configuradas em segurança de senha, execute validações antes de usar o Bot.
- Se você estiver usando o Aranda Virtual Agent (Bot do Teams) integrado com versões do ASDK 8.29.30 ou inferior, inclua manualmente os novos domínios do Teams (teams.cloud.microsoft, *.teams.cloud.microsoft) no cabeçalho Política de segurança de conteúdo dos arquivos web.config dos consoles ASDKV8 e USDKV8. [Veja a nota de versão](#)
- No caso de usar os serviços do bot de produção Aranda no domínio arandasoft.com, não requer mais configurações prévias no Aranda Service Desk.
- Se o cliente tiver sua própria implementação do bot, ele deverá fazer o seguinte:

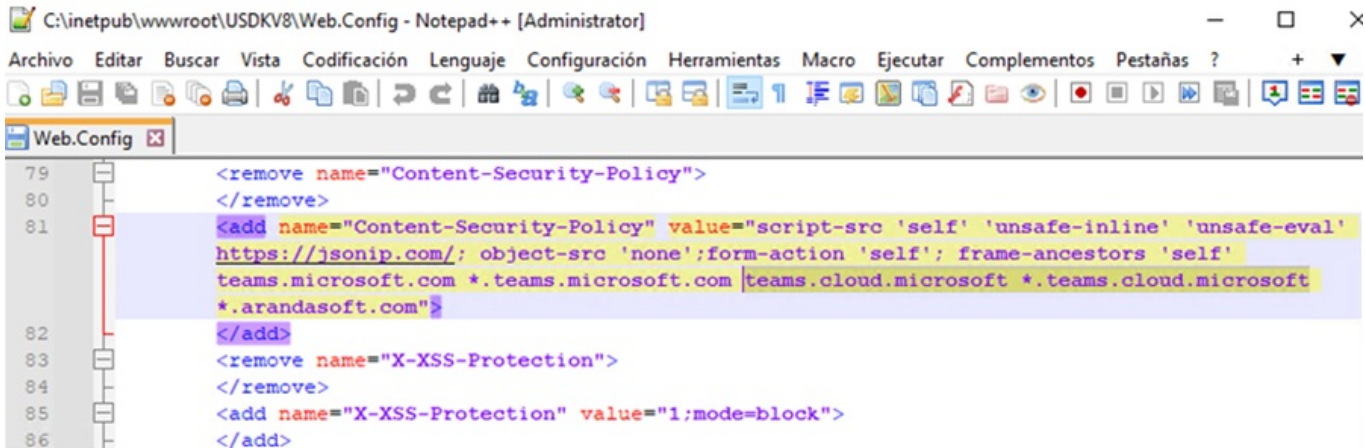
1. Entre no servidor onde o aplicativo Aranda Service Desk está instalado. 2. Vá para o caminho de instalação do USDKV8 (geralmente C:\inetpub\wwwroot\USDKV8) e localize o arquivo Web.config.

PC > Windows (C:) > inetpub > wwwroot > USDKV8

Name	Date modified	Type	Size
app	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. 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' 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>
```



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

```
<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. Vá para o caminho de instalação do ASDKV8 (geralmente C:\inetpub\wwwroot\ASDKV8) e localize o arquivo Web.config.

PC > Windows (C:) > inetpub > wwwroot > ASDKV8

Name	Date modified	Type	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. 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' 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:\inetpub\wwwroot\ASDKV8\Web.Config - Notepad++ [Administrator]

Archivo Editar Buscar Vista Codificación Lenguaje Configuración Herramientas Macro Ejecutar Complementos Pestañas ? + ▼

Web.Config

37

<system.webServer>

38

<httpProtocol>

39

<customHeaders>

40

<clear />

41

<remove name="Access-Control-Allow-Headers" />

42

<add name="Access-Control-Allow-Headers" value="Content-Type" />

43

<remove name="X-Frame-Options" />

44

<remove name="Content-Security-Policy" />

45

<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" />

46

<remove name="X-XSS-Protection" />

47

<add name="X-XSS-Protection" value="1;mode=block" />

48

<remove name="X-Content-Type-Options" />

49

<add name="X-Content-Type-Options" value="nosniff" />

50

<remove name="X-Powered-By" />

51

<remove name="Strict-Transport-Security" />

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

```
<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" />
```

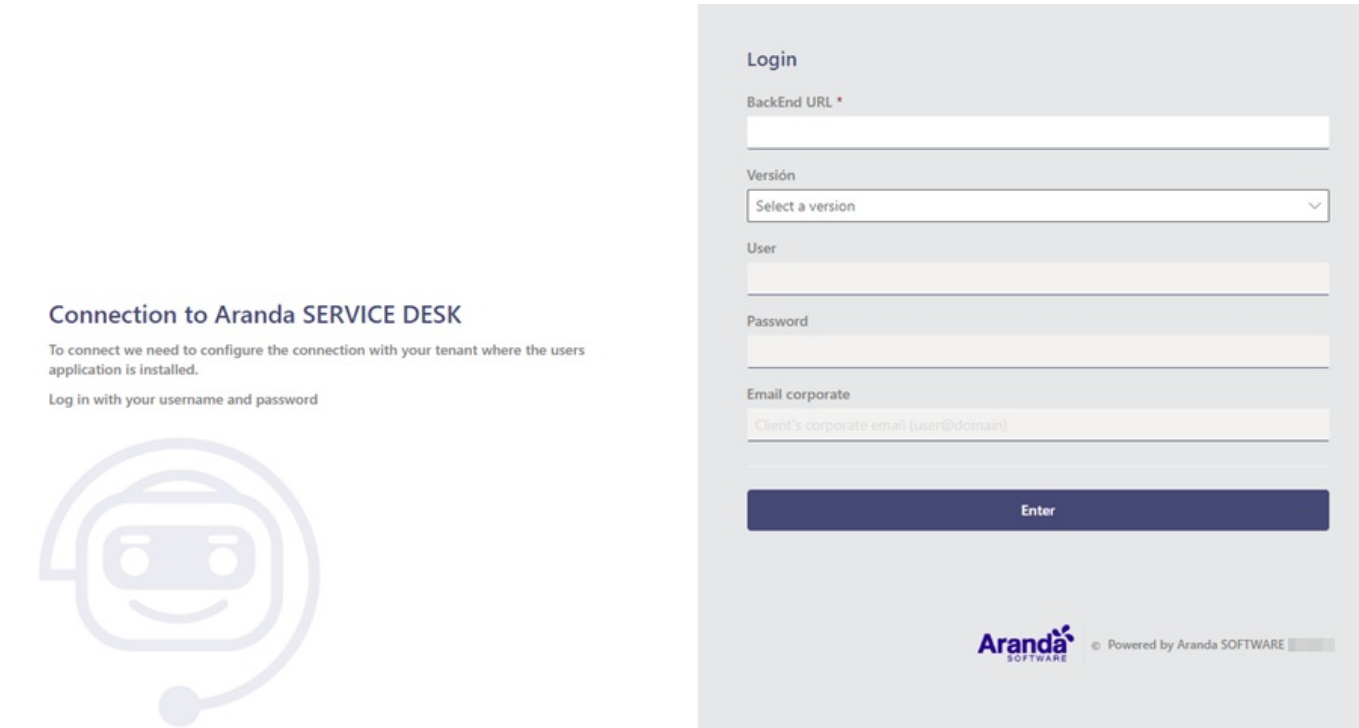
8. Salve suas alterações e reinicie o IIS.

Configurando o serviço Aranda Virtual Agent

Agente Virtual Aranda

Para configurar o serviço Aranda Virtual Agent, faça o seguinte:

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 del BackEnd	https://servidoraranda/ASDKAPI/
Versão	V8
Utilizador	Usuário do TEAMS MANAGER (tmanager)
Senha	Senha de usuário do TEAMS MANAGER
E-mail Corporativo	E-mail corporativo do cliente (usuario@dominio)

3. A seguinte janela pop-up aparecerá:

New Configuration

×

Configuration name *

FrontEnd URL *

https://server/USDKV8/

BackEnd URL

https://server/ASDKAPI/

Version

Select a version

User *

Password *

Email corporate *

user@domain

☒ Activate

Create

Cancel

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

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica a conexão.
URL del FrontEnd	URL do console USDKV8.
URL del BackEnd	URL da API ASDKV8.
Versão	V8
Utilizador	Usuário do TEAMS CLIENT (tclient)
Senha	Senha de usuário do TEAMS CLIENT.
E-mail Corporativo	E-mail corporativo do cliente (usuario@dominio)
Ativo	Marque a caixa.

5. A seguinte janela aparecerá com a configuração feita:

✔ Configuración agregada correctamente.

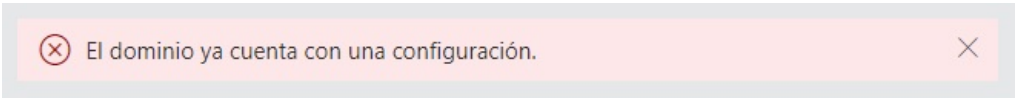
Lista de conexiones

Conexiones configuradas para el dominio TESTMAIL.COM

Conexión	URL del FrontEnd	URL del BackEnd	Versión	Usuario	Estado
Configuración SQL	https://win201901.arandasoft.co...	https://win201901.arandasoft.co...	V8	tclient	ACTIVO

Nueva

⚠ Nota: Quando as conexões já estão configuradas, o login deve ser feito usando a 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:



Configurações personalizadas de bot

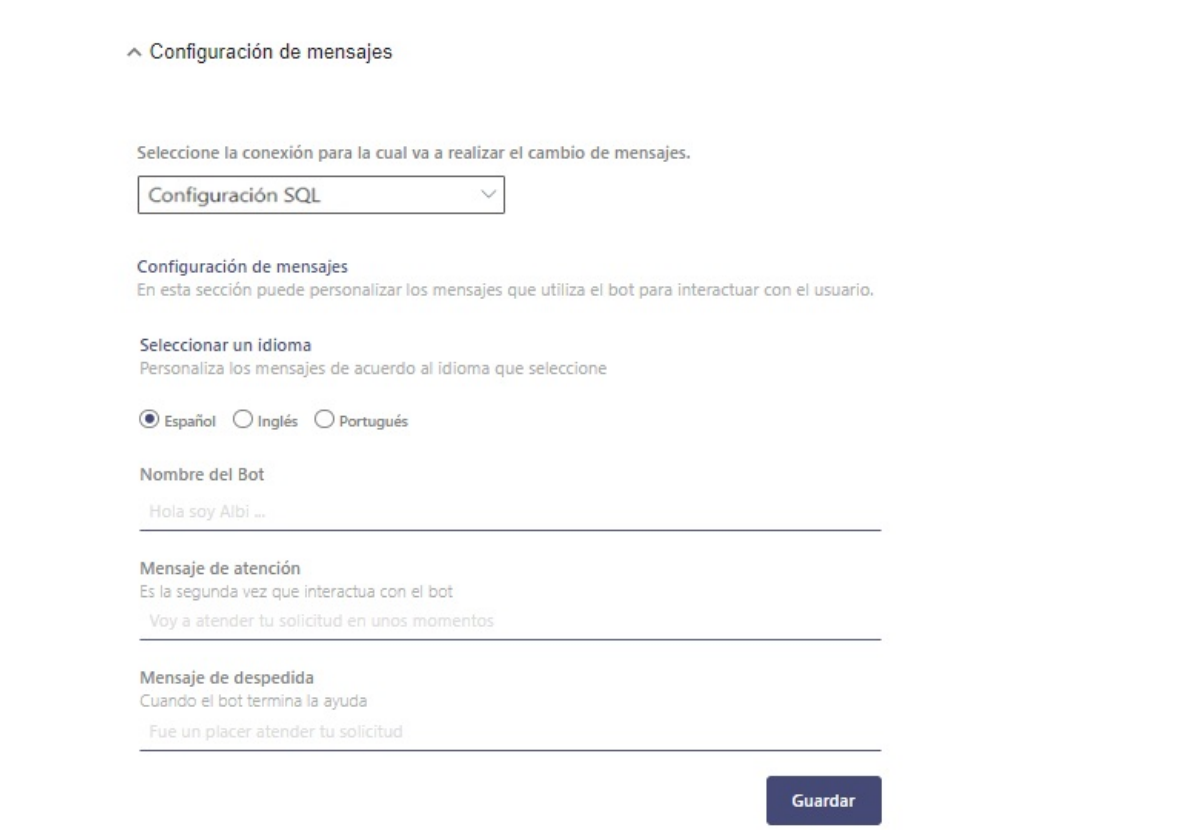
Configurações personalizadas de bot

Novas conexões são configuradas com as imagens e mensagens padrão, que serão exibidas no chat do bot. No entanto, algumas dessas mensagens e imagens são personalizáveis.

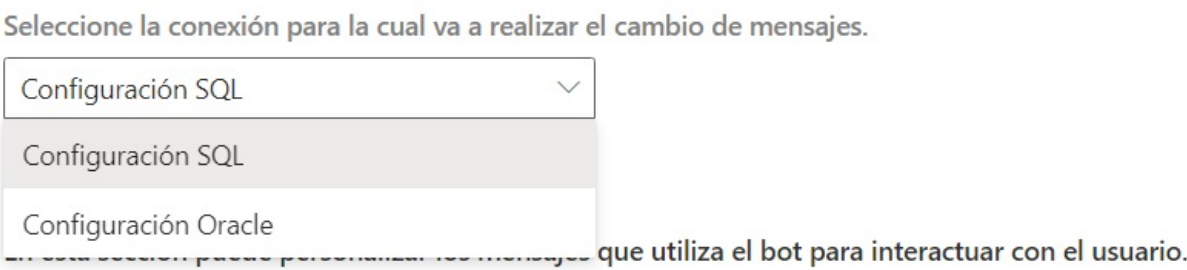
Configurações de mensagem

Nesta seção você pode personalizar em cada cultura (espanhol - inglês - português) o nome do bot, a mensagem de atenção e a mensagem de despedida, para modificá-los faça o seguinte:

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



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



3. Digite o nome do bot, a mensagem de atenção, a mensagem de despedida para cada cultura (espanhol - inglês - português) de acordo com as necessidades que precisam 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.

Configurações de imagem

Para modificar as imagens do bot, faça o seguinte:

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

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. Seleccione a conexão para a qual você vai alterar as imagens. A conexão selecionada estará em um estado Ativo.

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

Configuración SQL

Configuración SQL

Configuración Oracle

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

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

Crear 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 *

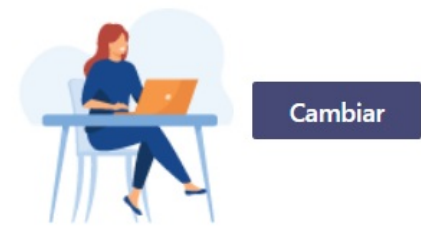
Cancelar

Guardar

4. Clique no botão Mudar Do campo Notícia, selecione o URL da imagem que será exibida ao visualizar notícias e clique em Salvar.

Crear 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, desmarque a caixa de seleção Usar as imagens padrão do bot. Esta ação desativará a seleção de Aparência do bot e habilite a seleção de imagens para campos Reações positivas e Reações negativas.

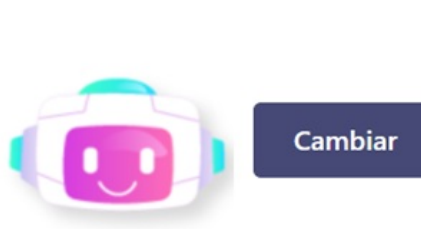
☐ Utilizar las imágenes predeterminadas del bot.

Apariencia del Bot *

Femenino

Reacciones positivas

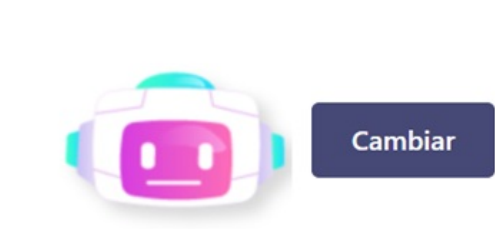
Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



Cambiar

Reacciones negativas

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

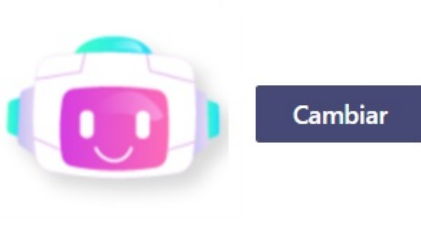


Cambiar

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

Reacciones positivas

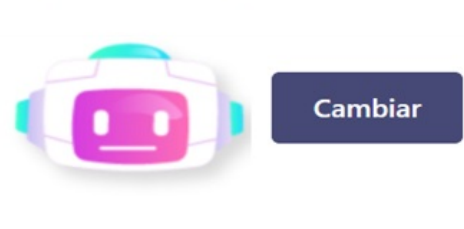
Imagen en formato png, transparente, tamaño 120px - 120px.



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.

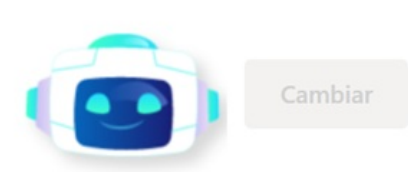
Apariencia del Bot *

Masculino

▼

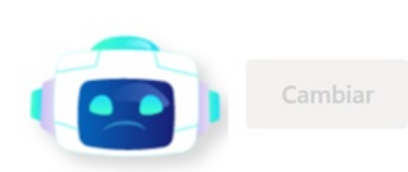
Reacciones positivas

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



Reacciones negativas

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



Personalização de bot

Habilitar a criação de casos por cartão adaptável

Essa opção permite habilitar a criação de casos usando cartões do Adaptive Teams. Essa funcionalidade simplifica o processo de criação de ocorrências por meio do bot. A opção está desativada por padrão.

Personalización del bot

Seleccione la conexión que va a personalizar.

Configuración SQL

Personalización del bot

En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

☐ Habilitar creación de caso por Adaptive Card

Guardar

📖 Anotações:

- Essa funcionalidade é compatível com o Aranda Service Desk (ASDK) versão 8.29.30 ou superior.
- Quando essa funcionalidade estiver habilitada e você tiver uma versão inferior do ASDK, o registro de ocorrência será executado normalmente sem o Cartão Adaptável.
- Ao registrar casos usando o Cartão Adaptável, não é permitido anexar arquivos.
- Ao categorizar um caso que tenha campos de lista relacionados, a funcionalidade do Cartão Adaptável não será aplicada no momento do registro do caso e será executada normalmente.

Configurar o envio de notificações para o MS Teams usando regras

Configurações de entrega de notificação

Na configuração das regras de Solicitações de Serviço, Incidentes, Alterações, Problemas, Solicitações e Tarefas, você pode usar as ações ENVIAR NOTIFICAÇÃO DO MS TEAMS.

Nuevo / Regla

Tipo de Acción

ENVIAR NOTIFICACION MS TEAMS

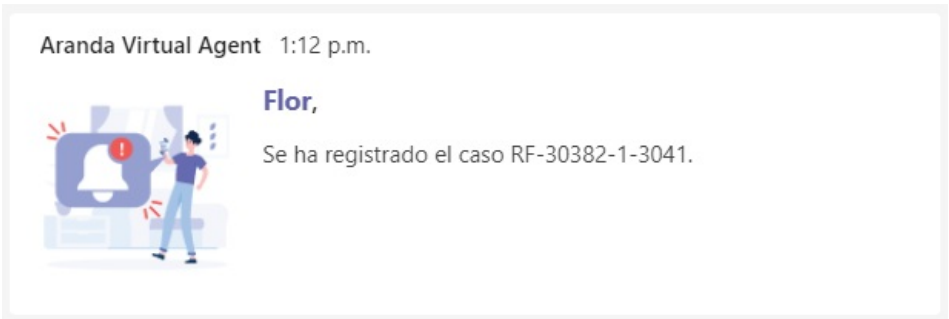
Nombre	Orden
ENVIAR NOTIFICACION MS TEAMS	1

Enviar: Autor

Mensaje: Se ha registrado el caso /INCI_COMPOSED_ID/

Aplicar Cambios

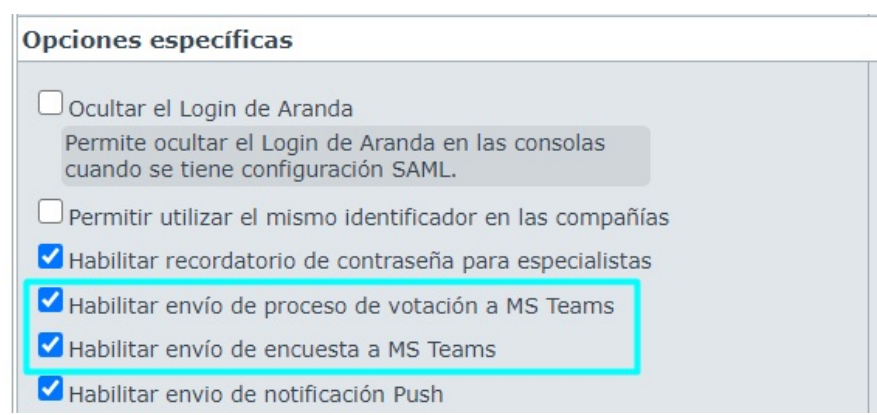
Quando uma regra é executada com essa ação, a notificação é enviada ao bot do Teams.



Configurando notificações e enquetes do processo de votação

Essa configuração permite que você envie notificações do processo de votação e enquetes para o MS Teams. Para habilitá-lo, faça o seguinte:

- 1. Insira BASDK (Opções/Resumo/Opções Específicas).
- 2. Marque as caixas de seleção (Habilitar o envio do processo de votação para o MS Teams – Habilitar o envio de enquetes para o MS Teams) e clique em Salvar.

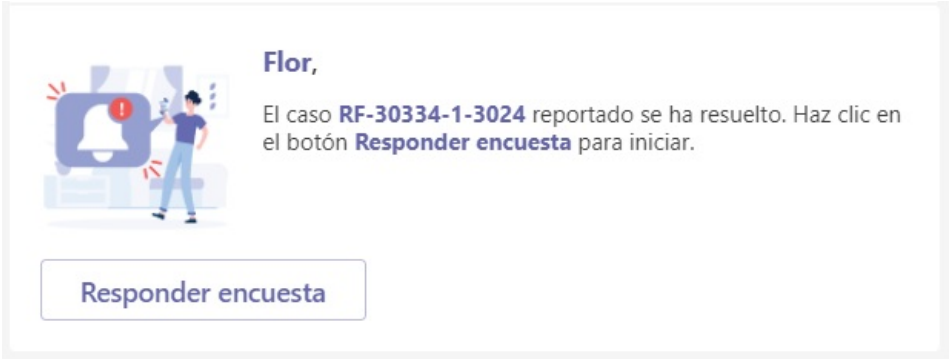


- Habilite o envio do processo de votação para o MS Teams: Quando essa caixa de seleção está marcada, um cartão de notificação é enviado ao bot do Teams que permite que os especialistas gerenciem a votação do caso diretamente do chat.



- ↳ Nota: Ao entrar na opção Mais detalhes (...), o Status da Votação não ficará visível.
- Ao inserir a opção Mais detalhes (...) a descrição do caso, os campos adicionais e as notas serão exibidos em texto simples.

- Habilite o envio de pesquisas para o MS Teams: Quando essa caixa de seleção está marcada, as notificações são enviadas para o bot do Teams, para que os usuários possam acessar as pesquisas de caso.



- 3. Se as caixas de seleção estiverem desabilitadas, o processo de votação e as notificações de sondagem não serão mais enviados ao MS Teams.

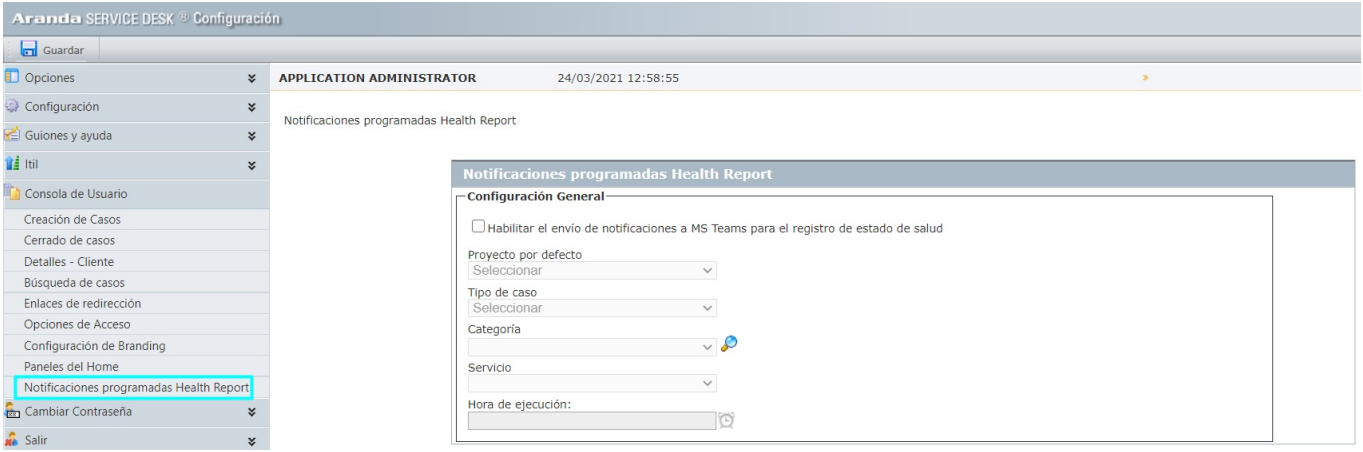
⚠ Importante:

- 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.

Configurações de notificação de relatório de integridade

Para configurar o envio de notificações de Relatório de Integridade para o MS Teams, faça o seguinte:

1. Digite BASDK (Console do Usuário / Notificações Agendadas do Relatório de Integridade).



Os seguintes campos são exibidos lá:

Campo	Descrição
	Campo do tipo caixa de seleção que está desmarcado por padrão.
Habilitar o envio de notificações para o MS Teams para registro de status de integridade	- Se marcada, ela permite que a notificação do log de status de integridade seja enviada ao bot do Teams e habilita e valida os outros campos no formulário. - Se desmarcado, o envio de notificações de log de status de integridade para o bot do Teams será desabilitado e os outros campos no formulário serão desabilitados.
Projeto padrão:	Lista de tipos de campo obrigatórios que permite selecionar o projeto para o relatório de status de integridade. Somente os projetos com status ativo e visíveis para os usuários são listados.
Tipo de caso:	Lista de tipos de campos obrigatórios que permite selecionar o tipo de caso a ser utilizado (Incidentes, Alterações, Requisitos de Serviço).
Categoria:	Lista de tipos de campo obrigatórios que permite selecionar a categoria a ser usada. As categorias do projeto selecionado que são visíveis para os usuários são listadas. Esse campo é limpo quando você altera o projeto ou o tipo de caso selecionado.
Serviço:	Lista de tipos de campos obrigatórios que permite selecionar o serviço a ser usado. Os serviços ativos associados à categoria selecionada são listados. Esse campo é limpo quando você altera o projeto ou o tipo de caso selecionado.
Horário:	Campo obrigatório que permite inserir/selecionar a hora de envio da notificação para o bot do Teams.

2. Clique Salvar. Se algum dos campos obrigatórios não estiver preenchido, o erro correspondente é gerado indicando o nome do campo não preenchido.

A nova opção de menu tem as seguintes permissões:

Campo	Descrição
EXIBIR NOTIFICAÇÕES DE RELATÓRIOS DE INTEGRIDADE	Se a permissão estiver habilitada, a opção de menu será exibida, caso contrário, a opção de menu não será exibida.
EDITAR NOTIFICAÇÕES DE RELATÓRIO DE INTEGRIDADE	Se a permissão estiver habilitada, o botão “Salvar” será exibido e as configurações poderão ser salvas, caso contrário, o botão “Salvar” ficará oculto e as configurações não poderão ser salvas.

3. O processo de envio da notificação de registro de status de integridade para o bot do Teams faz o seguinte:

- Se a caixa de seleção (Habilitar o envio de notificações para o MS Teams para log de status de integridade) estiver desabilitada, as notificações não serão enviadas.
- Se a caixa de seleção (Habilitar o envio de notificações para o MS Teams para registro de status de integridade) estiver habilitada, o Aranda DB Manager executará o processo de envio de notificação diariamente (de segunda a sexta-feira) no horário configurado e, se os usuários enviarem a notificação, o Aranda Push enviará a notificação para o bot do Teams.
- A notificação diária será enviada somente aos usuários que instalarem o bot ou executarem os comandos do bot (exceto o comando help) depois de habilitar as notificações para o relatório de status de integridade para o bot do Teams.

3. No bot do Teams, a notificação diária é exibida em um cartão como o seguinte.

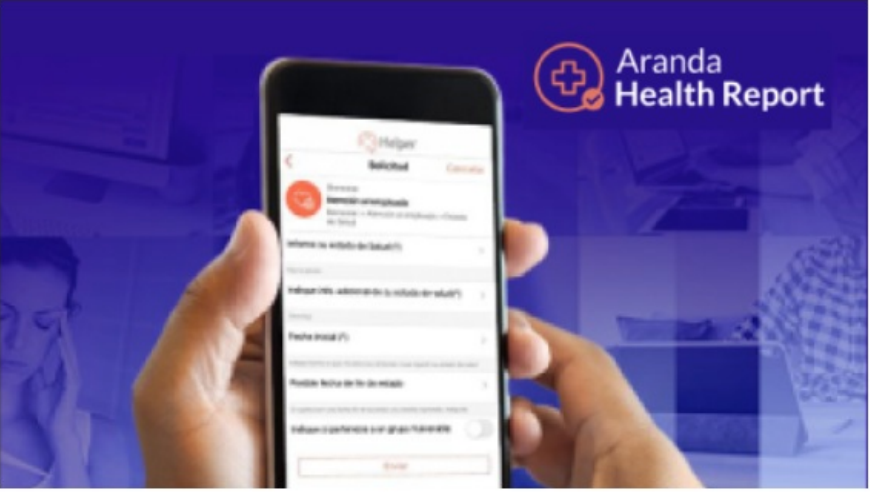


Aranda Virtual Agent

9:01 a.m.

Hola Flor

¡NOS INTERESA TU SALUD!



Realiza tu registro diario respondiendo las preguntas. Haz clic en el botón para iniciar el registro.

Hacer mi registro

4.Clicando Fazer meu cadastro, uma janela pop-up é exibida com o formulário de criação de caso com base no projeto, tipo de caso, categoria e serviço selecionado nas configurações.

 Aranda 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 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

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.

Centro de administración de Microsoft Teams

Panel

Equipos

Dispositivos

Ubicaciones

Usuarios

Reuniones

Directivas de mensajería

Aplicaciones de Teams

Administrar aplicaciones

Directivas de permisos

Directivas de configurac...

Voz

Paquetes de directivas

Informes y análisis

Configuración de toda L...

Planear

Portal heredado

Panel de calidad de llam...

Directivas de configuración de la aplicación \ Global

Global

Descripción

Cargar aplicaciones personalizadas

Activado

Permitir que los usuarios anclen aplicaciones

Activado

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.

Agregue las aplicaciones que quiera instalar.

Agregar aplicaci...

Aplicaciones ancladas

Elija el orden en el que quiera que las aplicaciones se anclen en la barra de navegación de la aplicación Teams.

Agregar aplicaciones

Subir

Bajar

Quitar

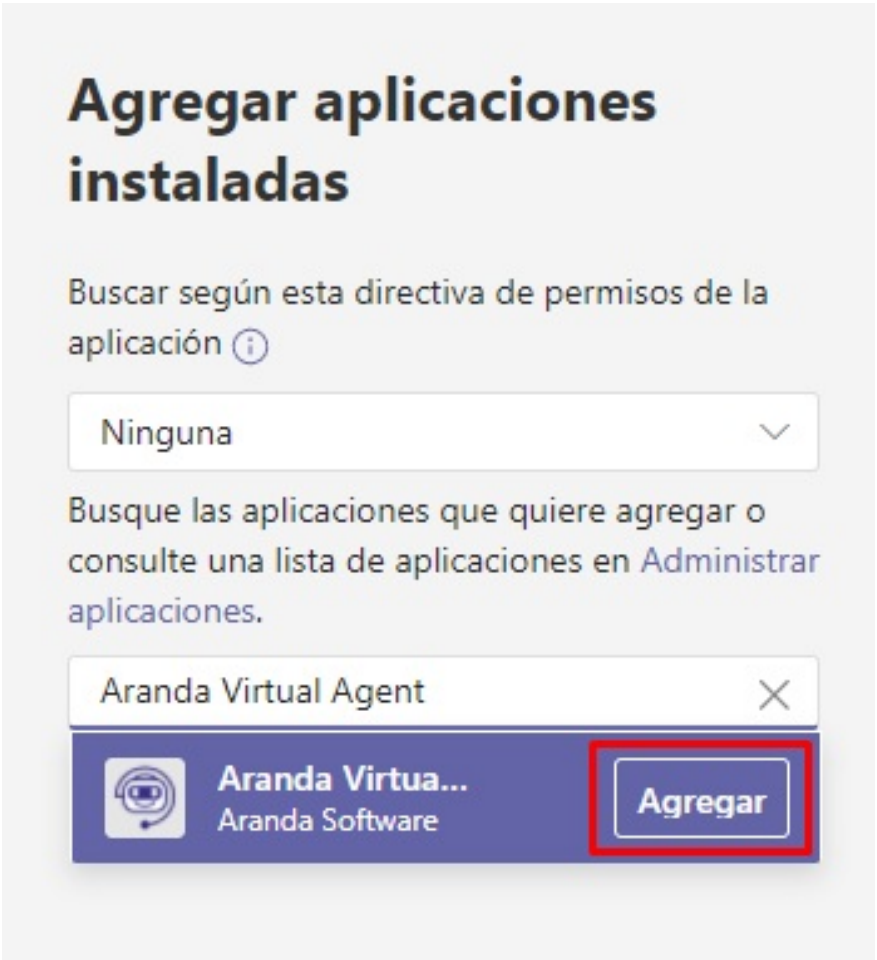
6 elementos

✓	Nombre	Id. de la aplicación	Editor
	Activity	14d6962d-6eeb-4f48-8890-de55454bb136	Microsoft Corporation
	Chat	86fcd49b-61a2-4701-b771-54728cd291fb	Microsoft Corporation
	Teams	2a84919f-59d8-4441-a975-2a8c2643b741	Microsoft Corporation
	Calendar	4568a-26f-1a8-147-3493x-04973	Microsoft Corporation

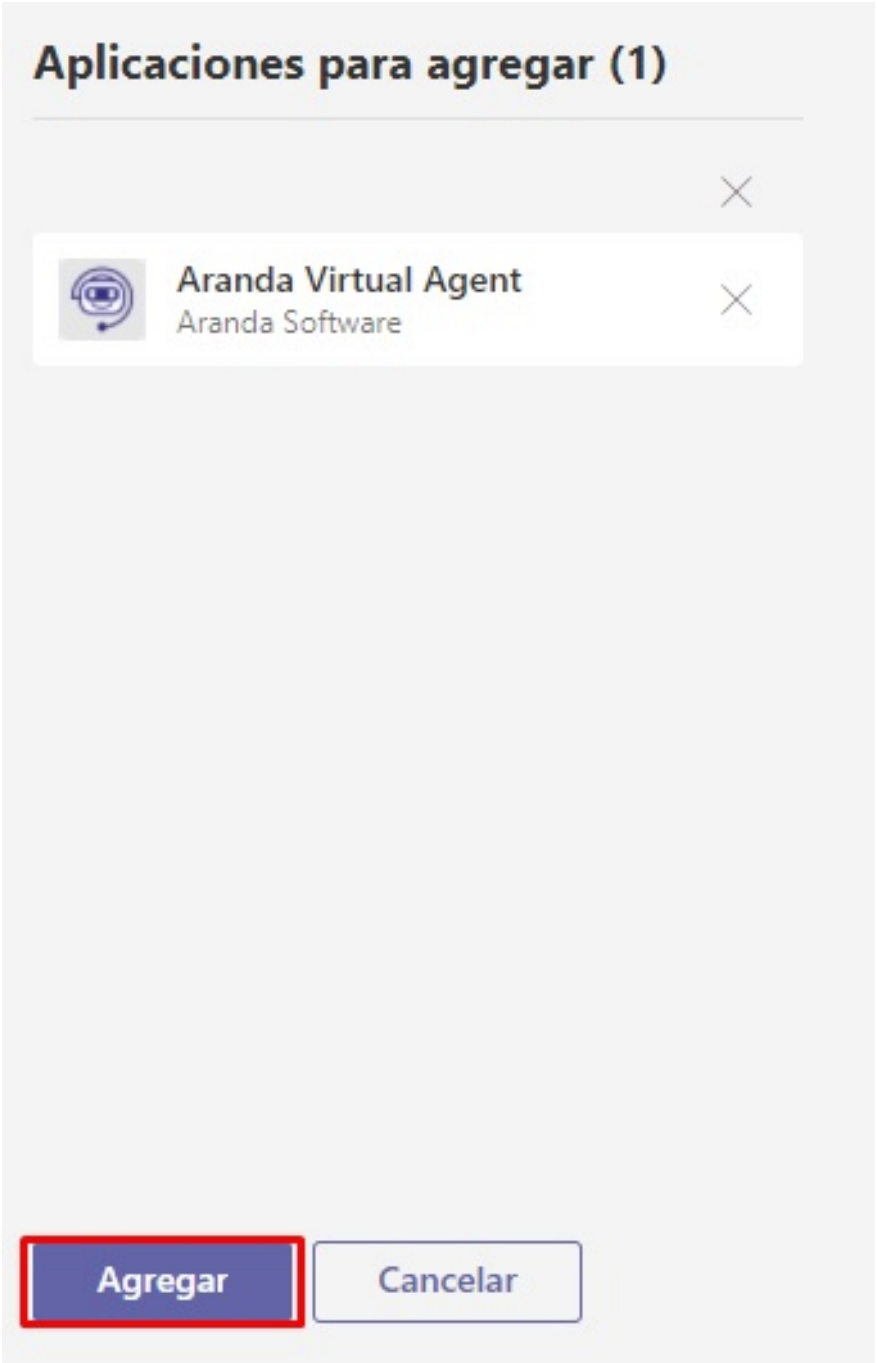
¿Necesita ayuda?

Enviar comentarios

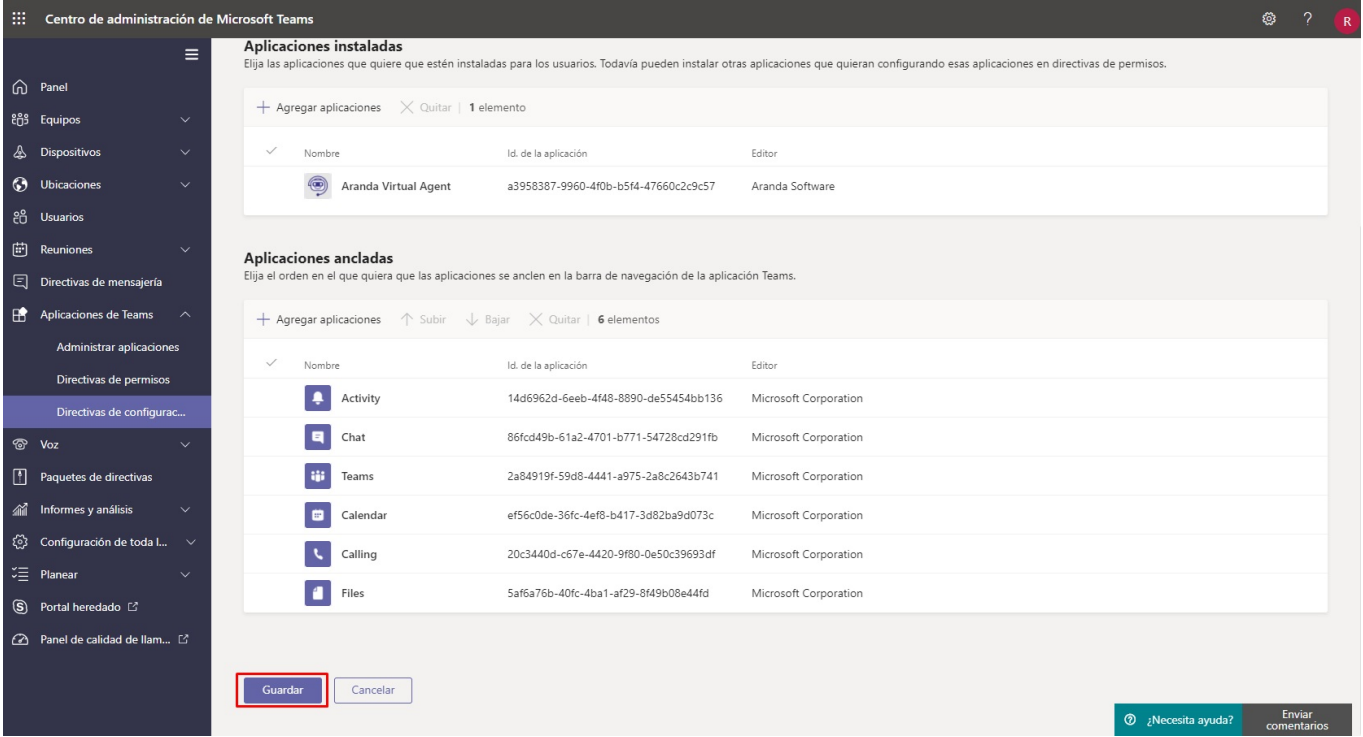
2. Encontre o aplicativo Agente Virtual Aranda e clique em Adicionar.



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

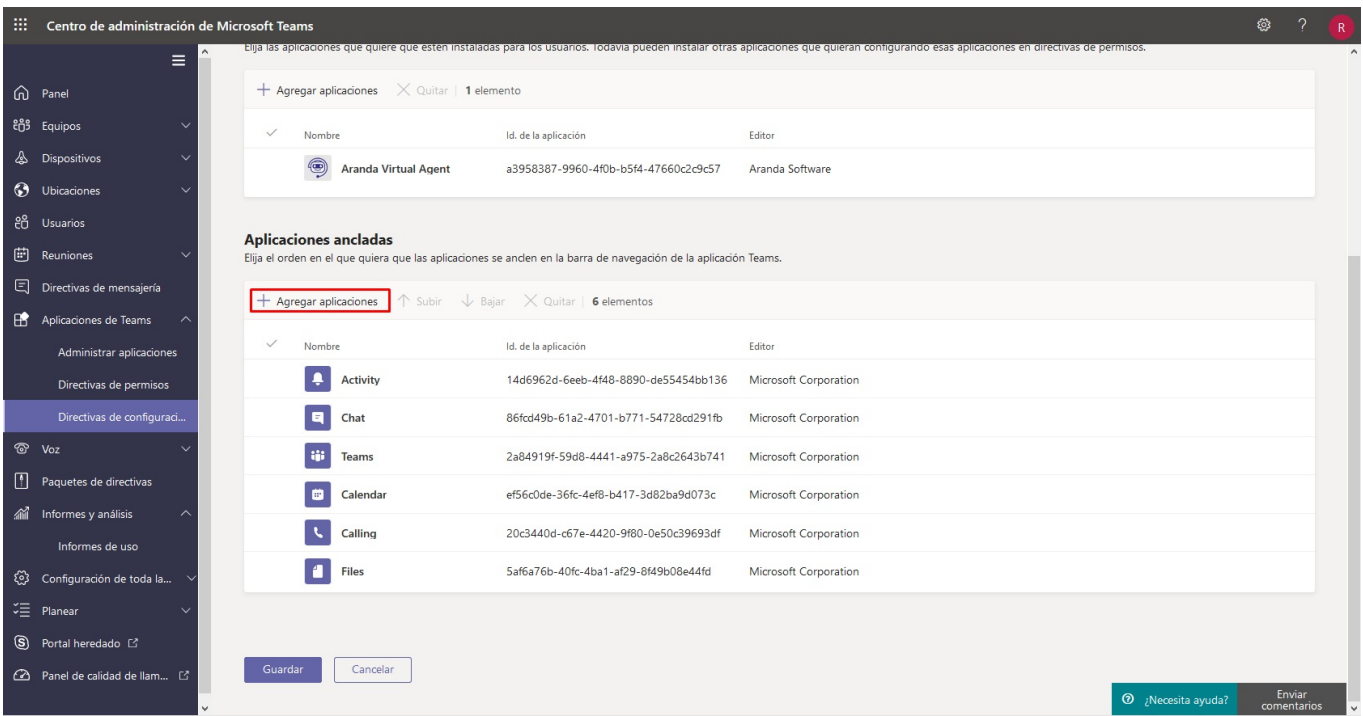


4. Localize o Salvar e clique nele para confirmar a ação. Depois que os usuários fizerem login em Equipes da Microsoft Eles verão o aplicativo instalado.

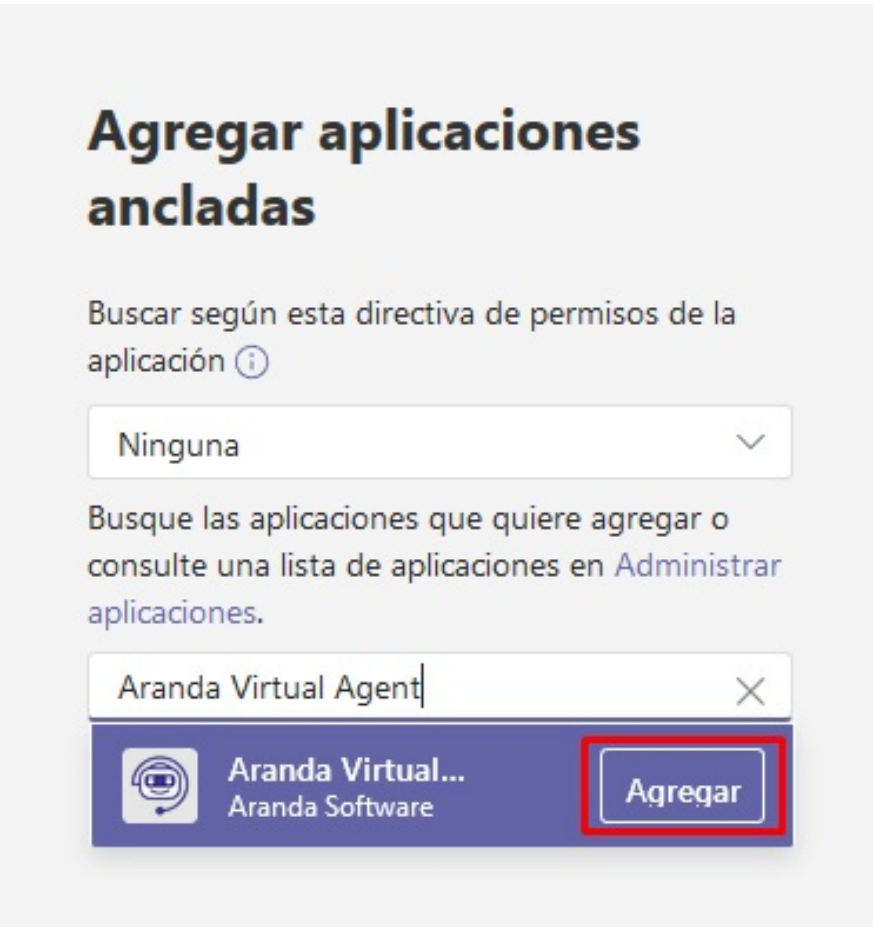


— Se você quiser que o aplicativo seja fixado, faça o seguinte:

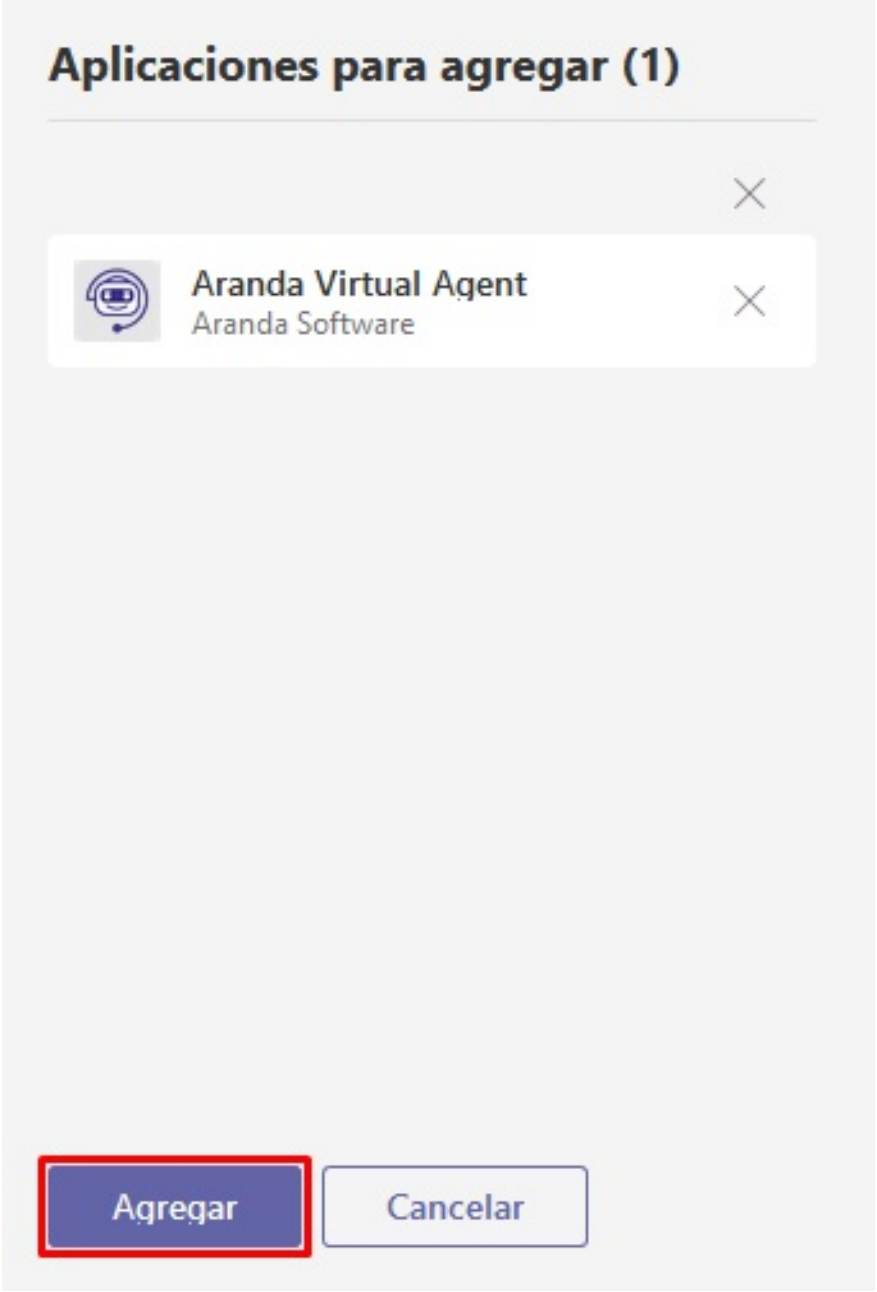
1. Clique na opção Aplicativos fixados > Adicionar aplicativos.



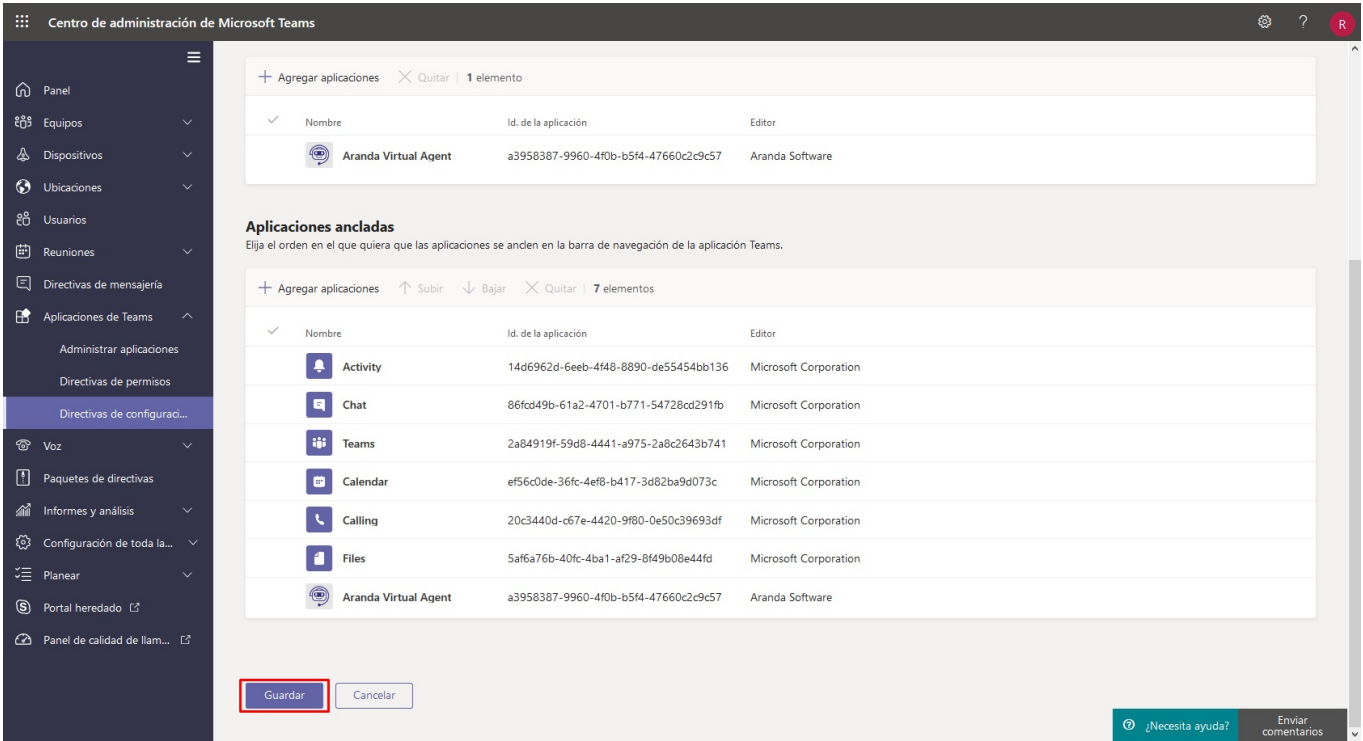
2. Encontre o aplicativo Agente Virtual Aranda e clique em Adicionar.



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



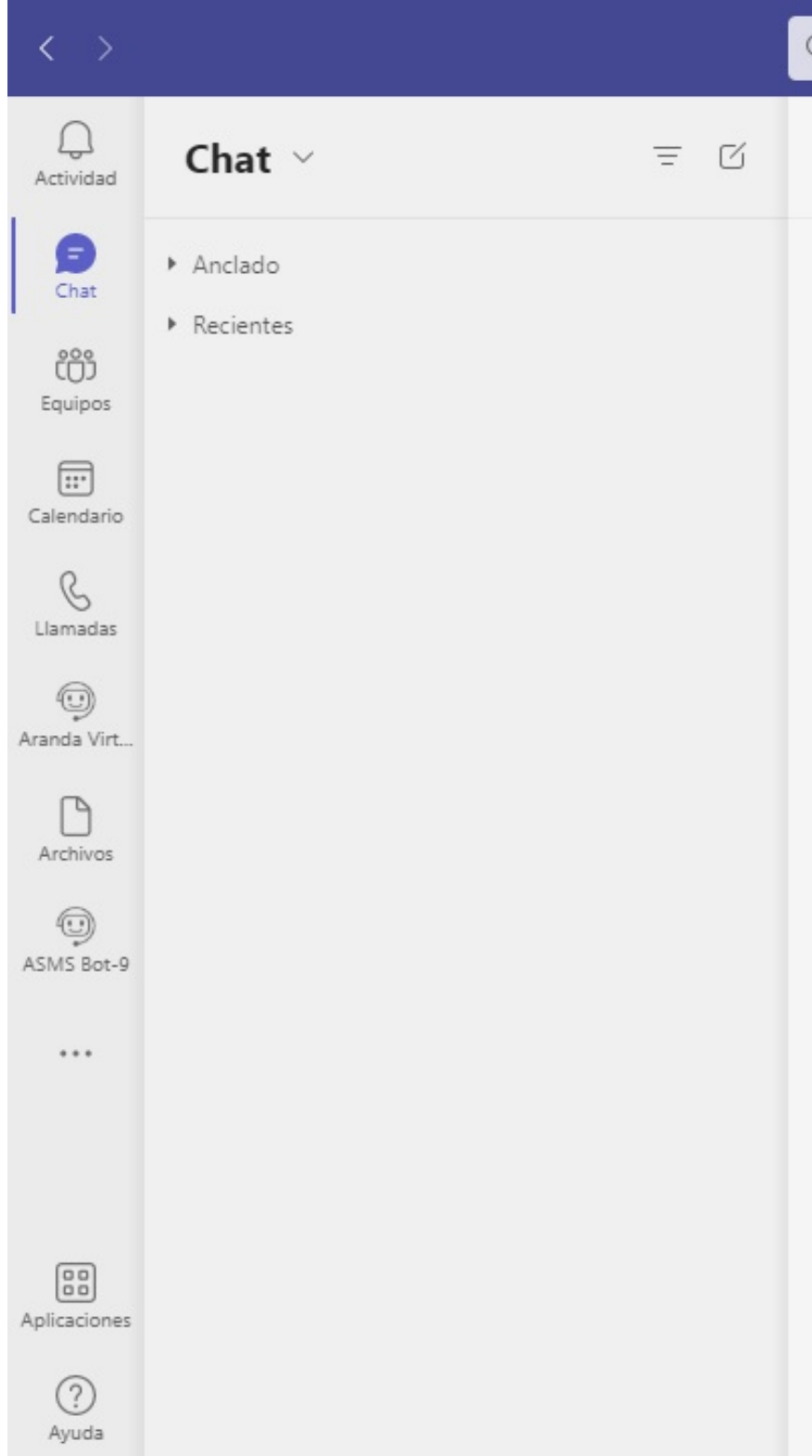
4.Por fim, localize o Salvar e clique nele para confirmar a ação. Depois que os usuários fizerem login em Equipes da Microsoft Eles verão o aplicativo instalado e fixado.



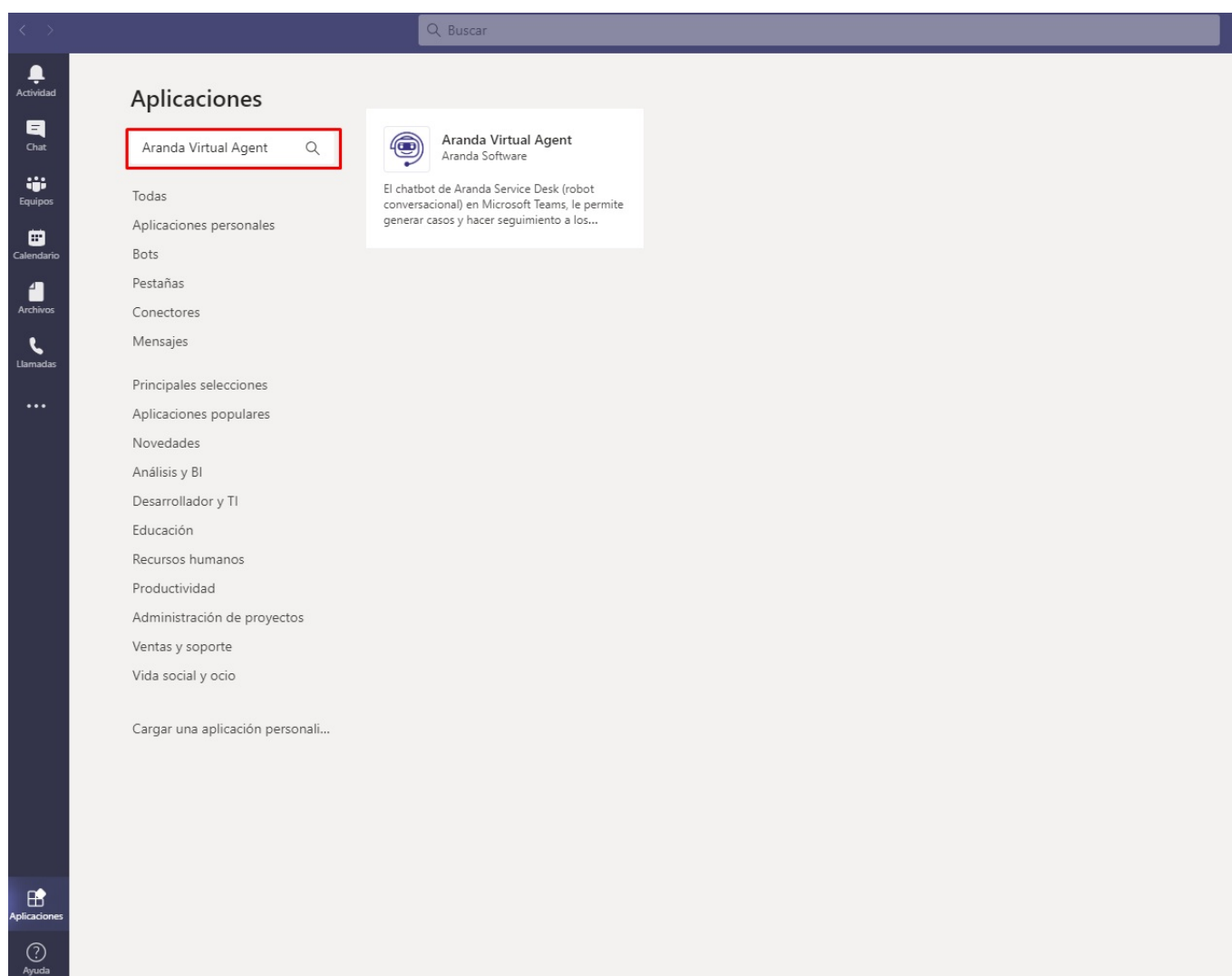
Instale manualmente o Aranda Virtual Agent no Microsoft Teams

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

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



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

Chatteos con la aplicación para hacer preguntas y buscar información.

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

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



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

Chatteos con la aplicación para hacer preguntas y buscar información.

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:

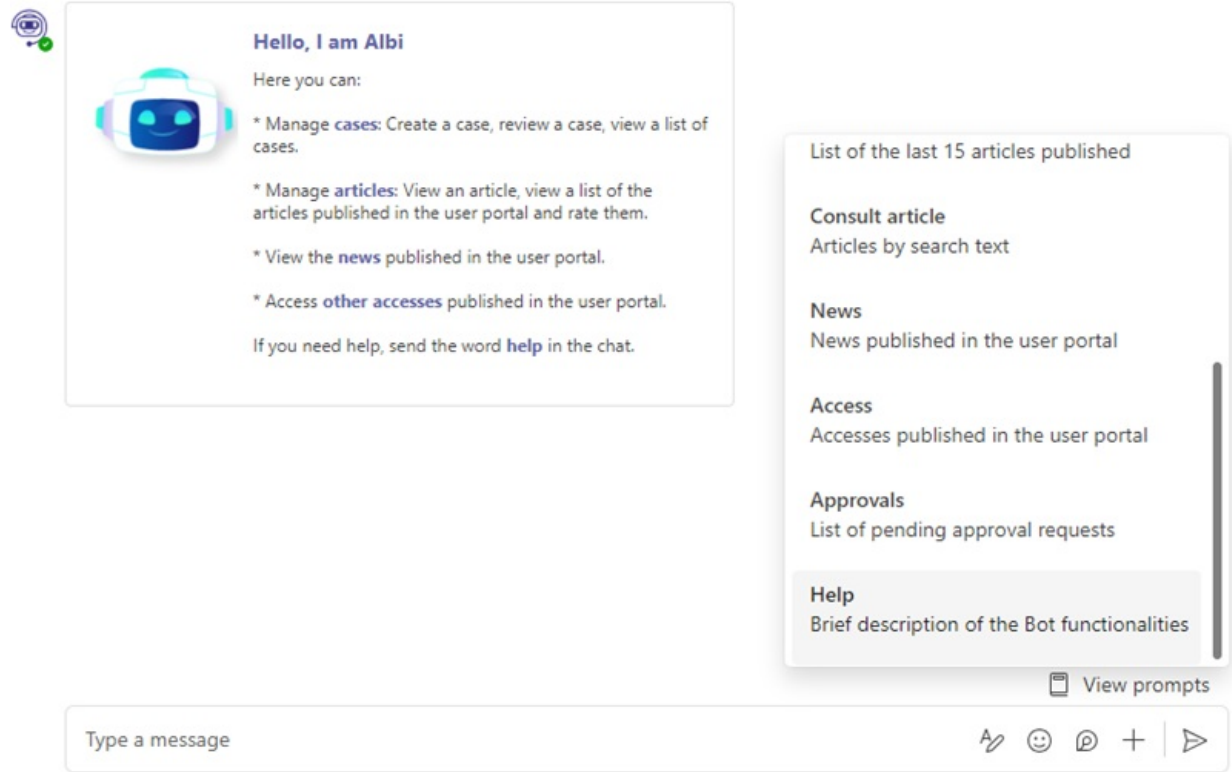
- * Gestionar **casos**: Crear caso, consultar caso, listar casos.
- * Gestionar **artículos**: Consultar un artículo, listar artículos publicados en el portal de usuario y calificarlos.
- * Ver las **noticias** publicadas en el portal de usuario.
- * Acceder a **otros accesos** publicados en el portal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

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

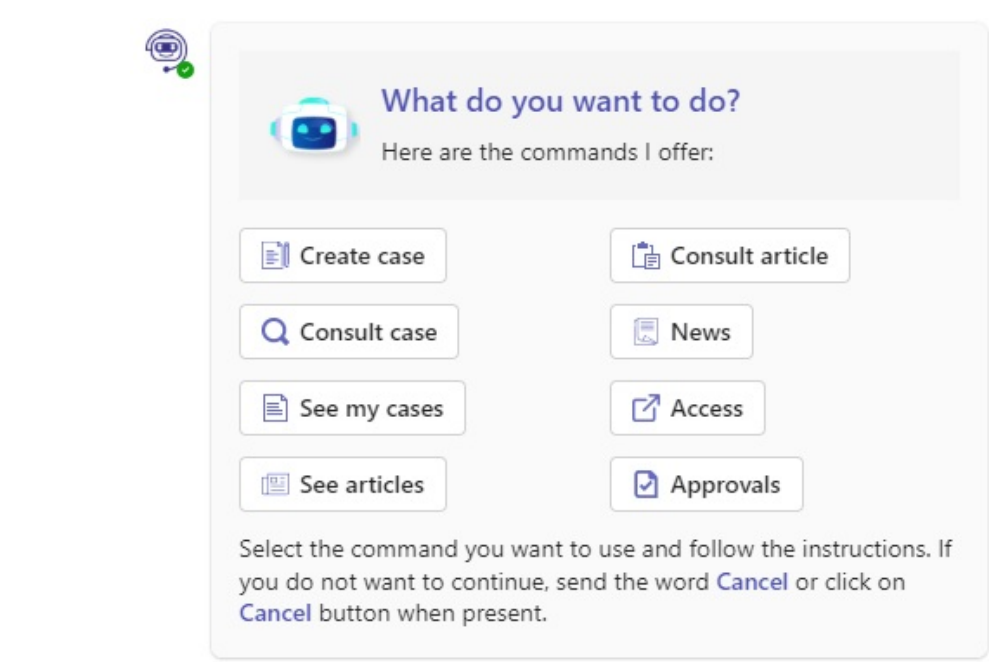
Usando o Aranda Virtual Agent

Usando o Aranda Virtual Agent

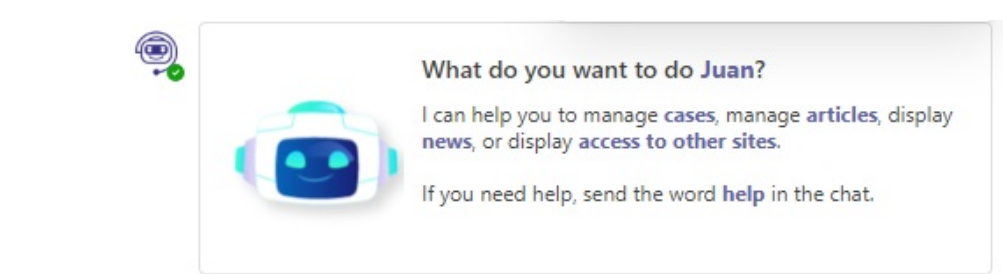
A partir do canal ou chat autorizado para este uso, na opção Ver consultas, aparecerá um menu suspenso onde você pode selecionar o ícone Ajuda, como alternativa, você pode digitar “ajuda” e enviar a mensagem para a conversa.



O Bot responderá com uma lista de comandos disponíveis.



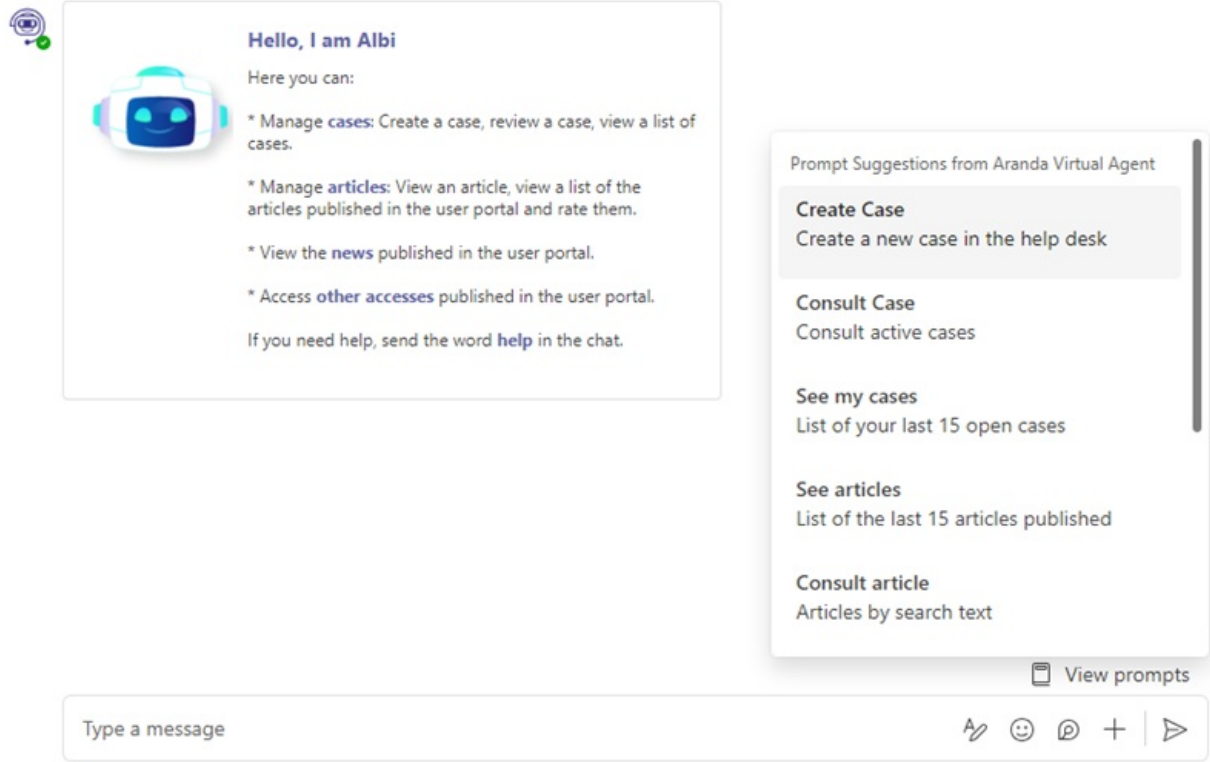
Al seleccionar una de las opciones el Bot iniciará la gestión correspondiente. Se durante a interação com o bot você selecionar uma opção errada ou não quiser continuar, envie uma mensagem de texto com a palavra “cancelar” ou clique no botão Cancelar quando presente. O bot responderá a você da seguinte forma:



O bot do Aranda Virtual Agent oferece suporte aos mesmos idiomas do Service Desk (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. Las notificaciones enviadas al bot de Aranda Virtual Agent se mostrarán en el idioma por defecto y no se hará traducción a otros idiomas.

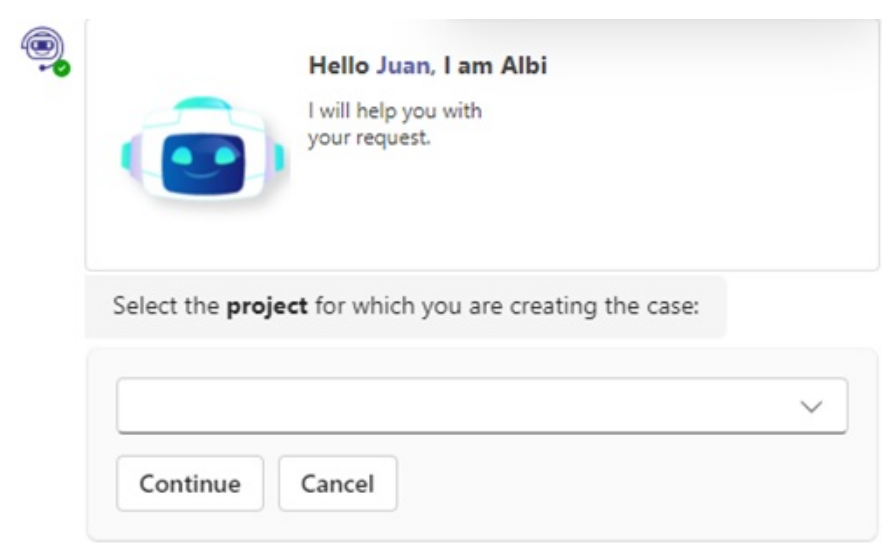
Criar um caso

1. A partir do canal ou chat autorizado para este uso, na opção Ver consultas, aparecerá um menu suspenso onde você pode selecionar o ícone Criar caso.



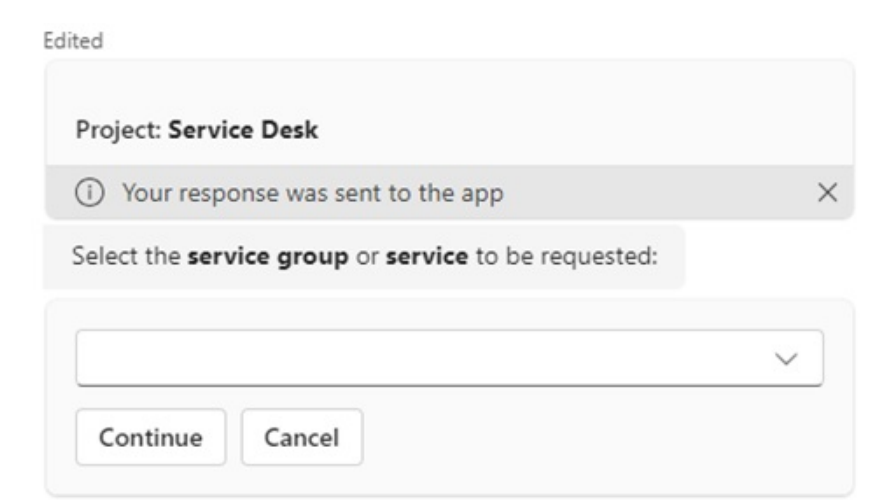
Como alternativa, você pode digitar “criar caso” e enviar a mensagem para a conversa. O bot exibirá uma mensagem de saudação e solicitará que você selecione um projeto.

⚠ Nota: Quando o usuário que interage com o Bot está associado a um único projeto, o Bot seleciona automaticamente o projeto quando começa a categorizar o caso.

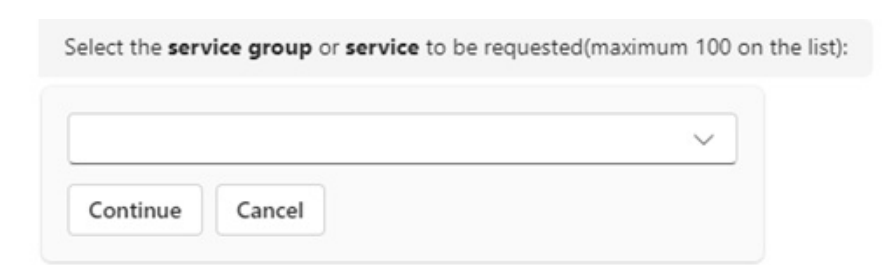


2. Selecione o projeto e clique em Continuar. O bot solicitará que você selecione um Grupo de Serviços ou um Serviço.

⚠ Nota: Quando o usuário que interage com o Bot está associado a um único serviço em um projeto, o Bot seleciona automaticamente o serviço.



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 Categoria.

Edited

Service: Remote Access (VPN)

Your response was sent to the app

×

Select the **category** :

Continue

Cancel

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

Select the **category** (maximum 100 on the list):

Continue

Cancel

4. Selecione a categoria e clique em Continuar. O bot exibirá uma mensagem com o projeto, serviço e categoria selecionados e o Criar caso para acessar o USDK e concluir a criação do caso.

Edited

Category: Virtual Servers (RF)

Your response was sent to the app

×

You have completed the case categorization.To end the process click on **create case**.

Service Desk IT

Remote Access (VPN)

Virtual Servers (RF)

Create Case

5. Clique Criar caso. Se você tiver habilitado a opção de criar ocorrências usando Cartões Adaptáveis na personalização do bot [Exibir configurações personalizadas de bot](#). Será exibido um formulário com cartões adaptáveis que permite preencher os campos necessários para a criação do 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...

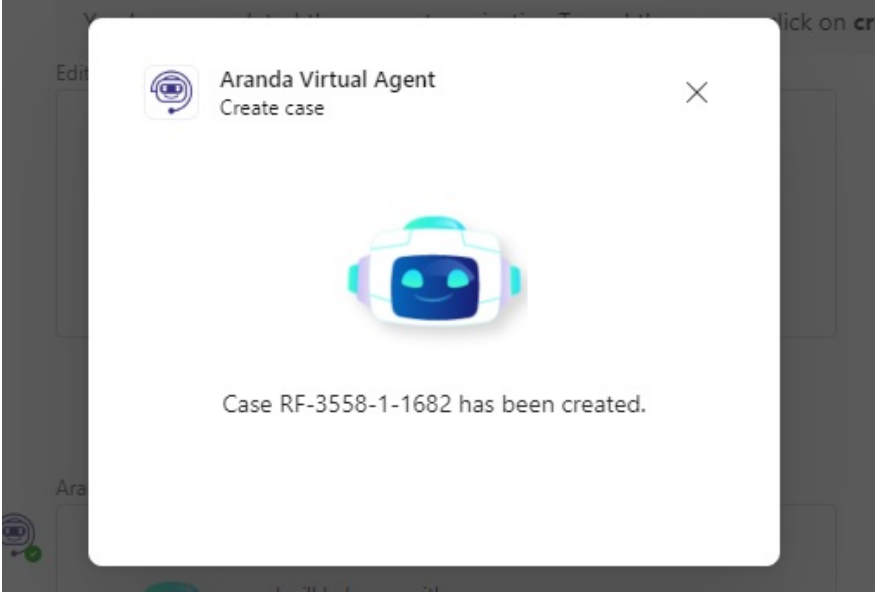
Select a time...

▼

Cancel

Create case

6. Insira as informações necessárias e clique no botão Criar caso. Assim que o processo for concluído, será exibida uma mensagem confirmando a criação do caso e o número do caso criado. No histórico de bate-papo, o cartão de criação de caso é substituído pelos dados básicos do caso.



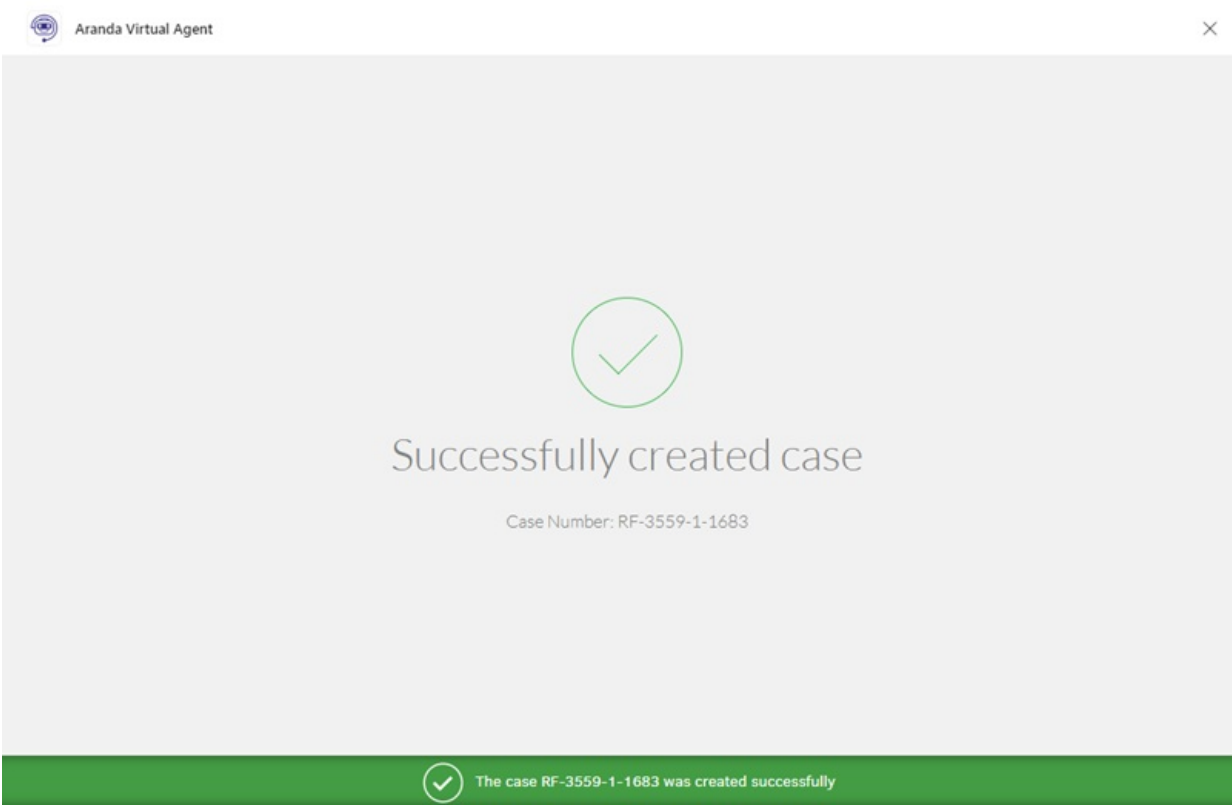
📌 Anotações:

- Se você tiver comunicação intermitente ou lenta ao preencher os campos obrigatórios, poderá ver uma mensagem de erro "Não consegui entrar em contato com o servidor. Entre em contato com o administrador da Aranda.". Isso ocorre porque o Microsoft Teams lida com um tempo padrão para solicitações. No entanto, você pode continuar a preencher os campos.
- Os campos de data devem ser preenchidos com a data e a hora separadamente. Isso ocorre porque os cartões adaptáveis lidam com esses tipos de dados de forma independente. Se apenas um valor for preenchido, o aplicativo preencherá o valor ausente de acordo com as configurações do campo quando não for obrigatório, se o campo for obrigatório a data e a hora devem ser preenchidas respectivamente.
- Os arquivos não podem ser anexados durante a criação do caso.
- Campos avançados adicionais, como rich text e descrição, aceitam apenas texto.

7. Nos casos em que há um campo adicional de lista de tipos em relação a outro campo, a versão do ASDK é inferior a 8.29.30 ou não tem a criação de casos habilitada por Cartões Adaptáveis na personalização do bot [Exibir configurações personalizadas de bot](#), uma janela pop-up será exibida com o formulário de criação de caso no site do Console do Usuário do ASDK.

A screenshot of the "Aranda Virtual Agent" "Create case" form. The form has a title bar with the Aranda Virtual Agent logo and a close button. The main content area is divided into sections. The top section is labeled "Advanced Configuration" with a gear icon. It contains fields for "Subject" (a text input), "Client" (a dropdown menu with "User Name in Session" selected), and "Description" (a rich text editor with a toolbar). Below the "Description" field is a horizontal scrollbar. The bottom section is labeled "Basic information" and contains a "Files" section with "0 Files" and an "ADD FILE" button. At the bottom right of the form is a red "Create case" button. A message at the bottom of the form reads "To complete the case please fill out the additional fields."

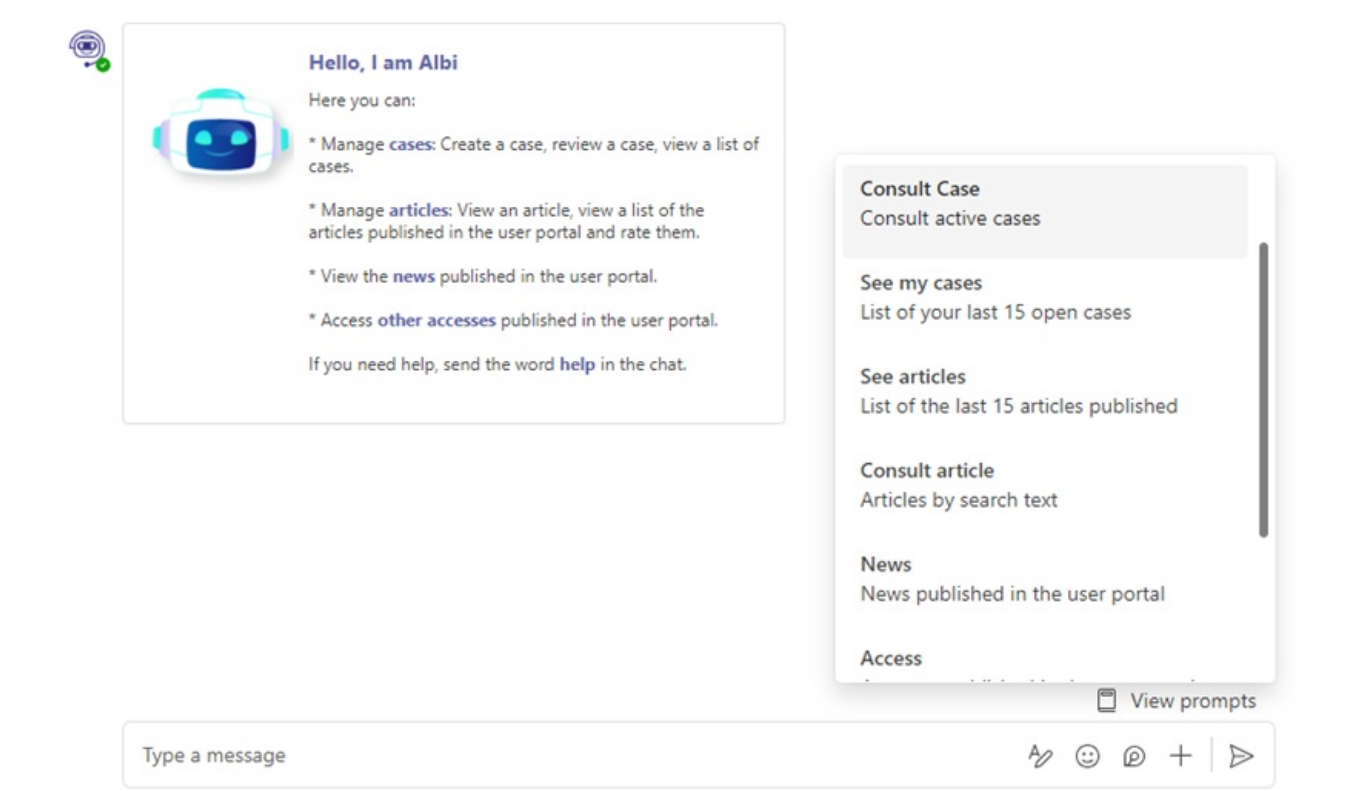
8. Insira as informações necessárias e clique no botão Criar caso. Assim que o processo for concluído, será exibida uma mensagem confirmando a criação do caso e o número do caso criado.



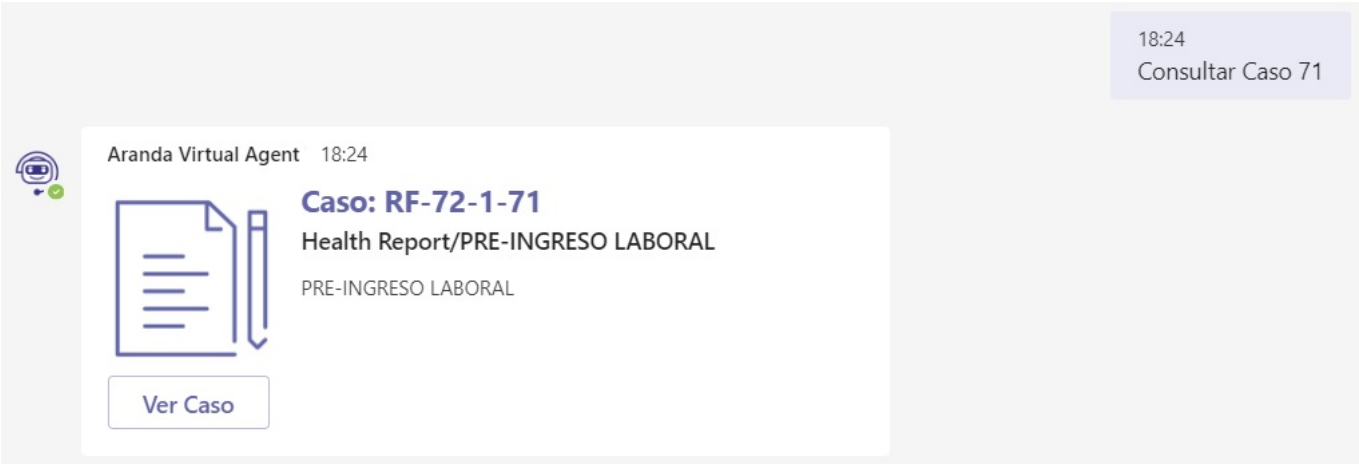
Se durante o registro do caso você selecionar uma opção errada ou não quiser continuar, envie a palavra "cancelar" ou clique no botão Cancelar.

Consultar um caso

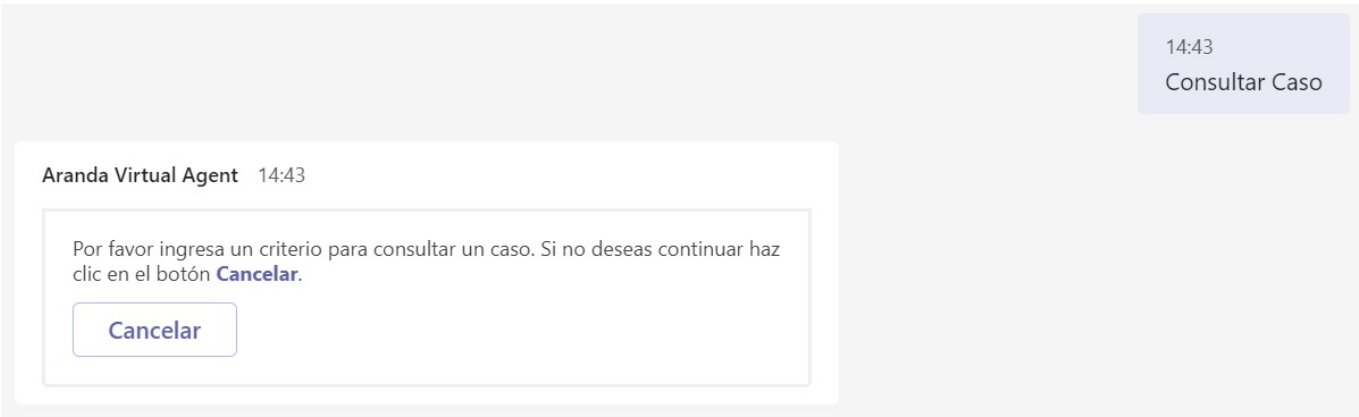
1. A partir do canal ou chat autorizado para este uso, na opção Ver consultas, aparecerá um menu suspenso onde você pode selecionar o ícone Consultar Caso. Esta opção requer que você inclua um critério de pesquisa (valor a ser pesquisado nos campos pelos quais a pesquisa é realizada).



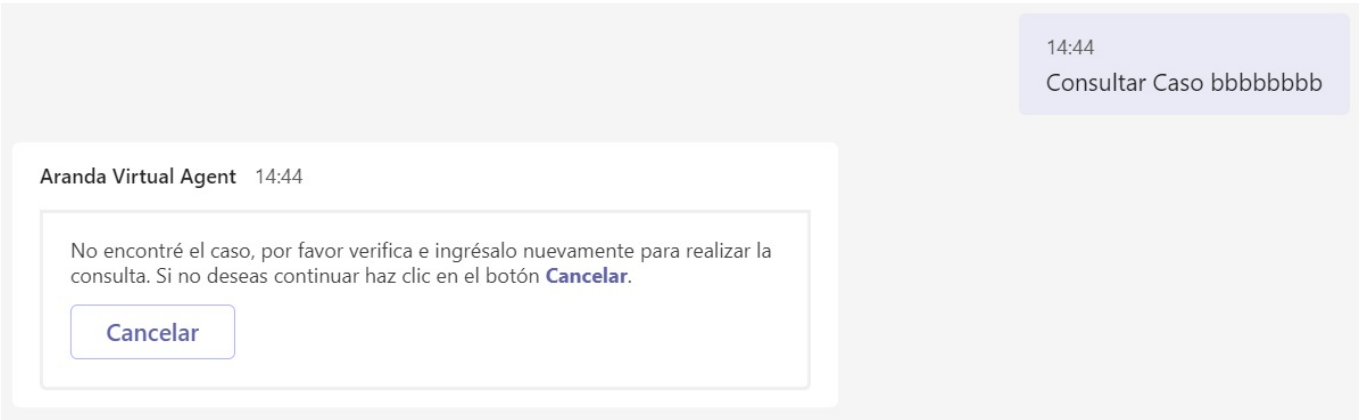
Alternativamente, você pode digitar “consultar caso” ou “consultar critérios de caso” e enviar a mensagem (por exemplo: consultar caso 71).



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:

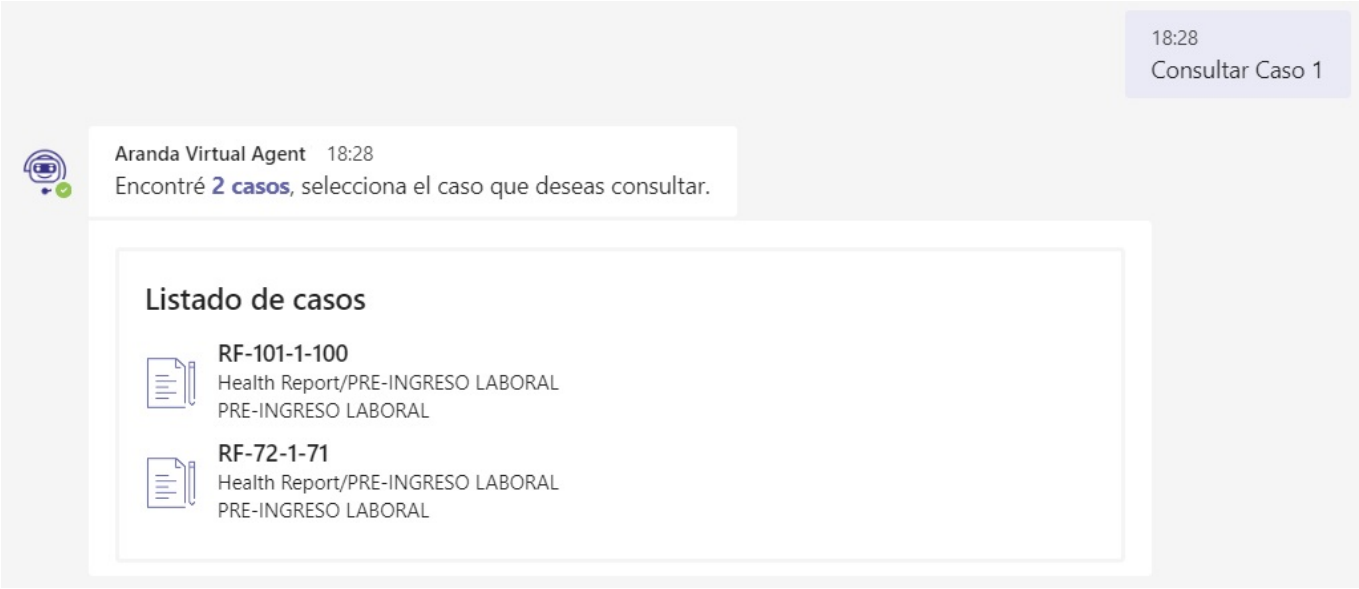
Pesquisas de operadores GOSTAR (procura os caracteres inseridos)

- COMPOSEDID(ID composto)
- NOME DO CLIENTE
- NOME DO PROJETO
- NOME DO ESTADO

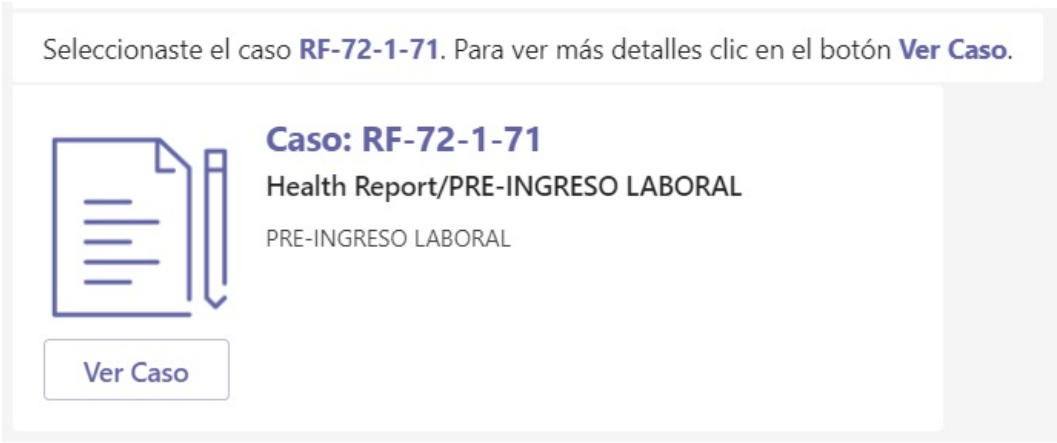
Pesquisas precisas com CONTÉM-SOBRE (o motor omite separadores, conectores, palavras de paragem)

- Assunto
- Descrição não html

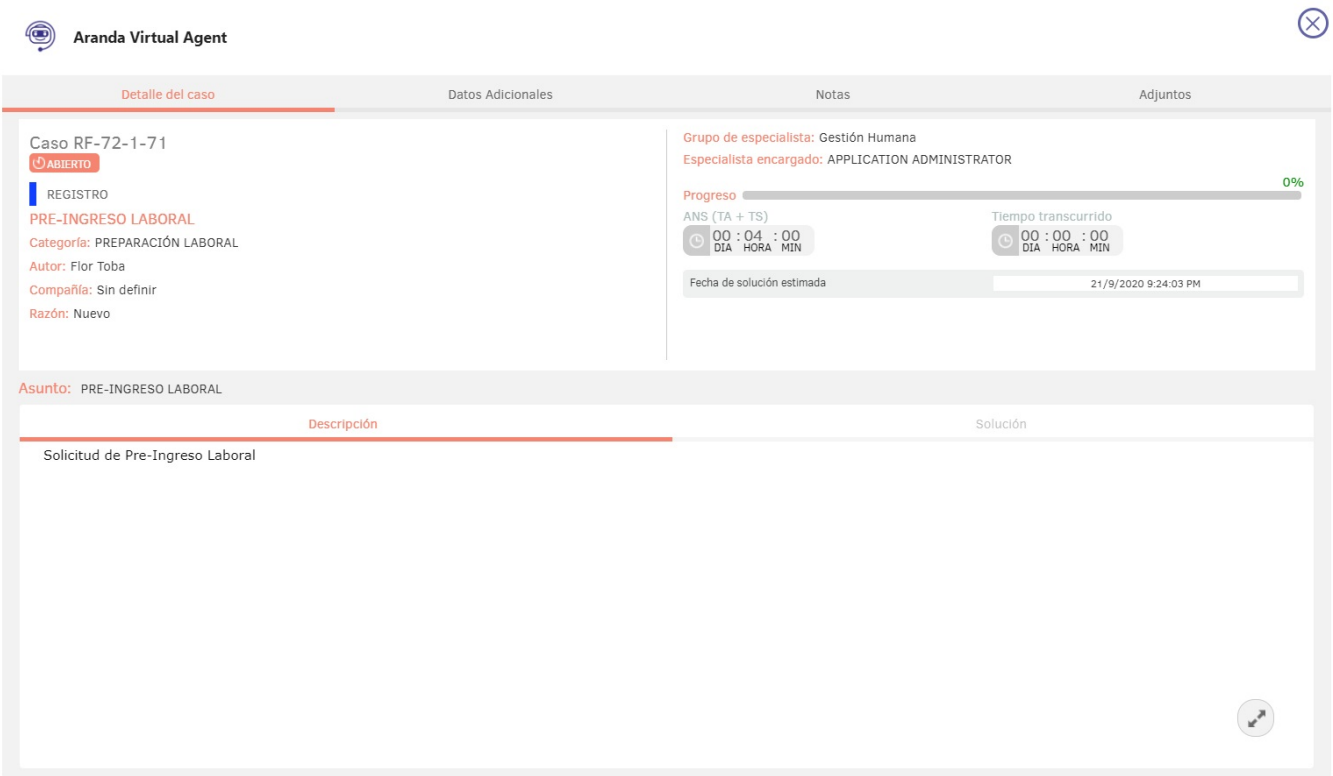
6.Se mais de um resultado de pesquisa for encontrado, um Lista de casos com um máximo de 15 partidas.



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

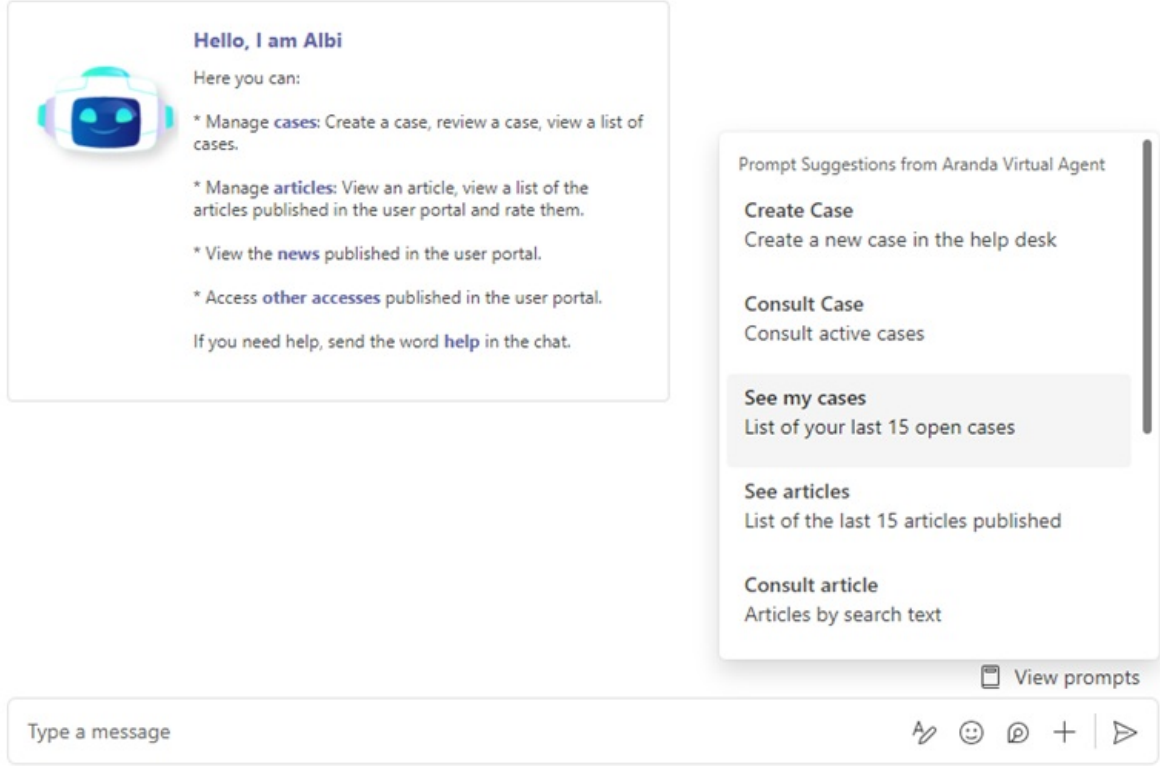


9. Clique Ver Caso. O caso será mostrado com todas as suas informações.

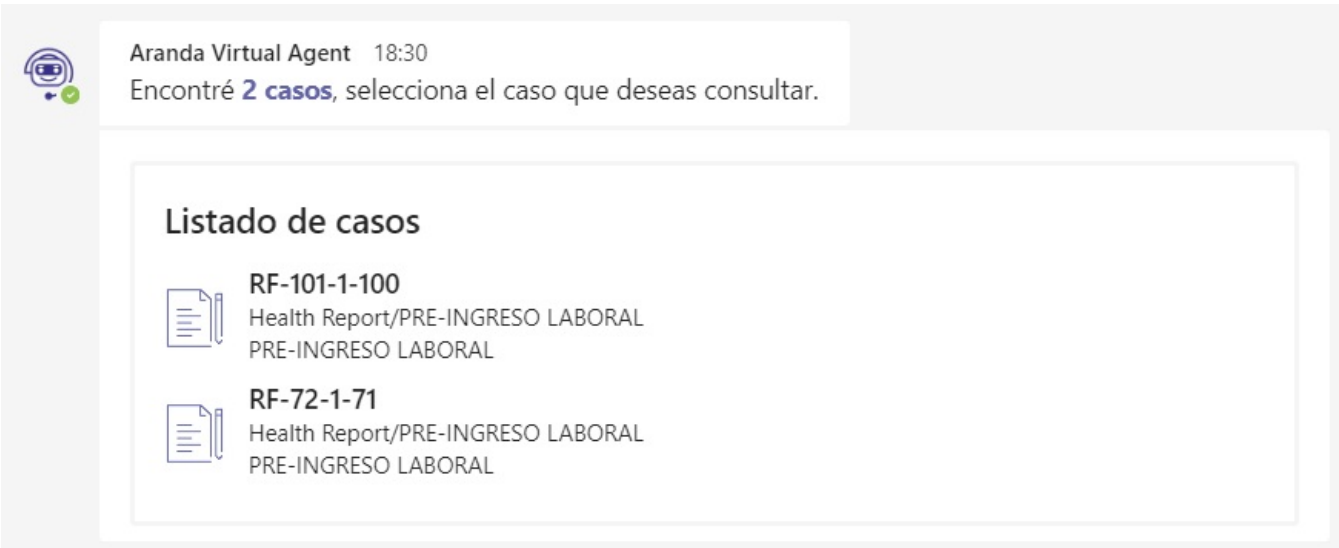


Ver Meus Cases

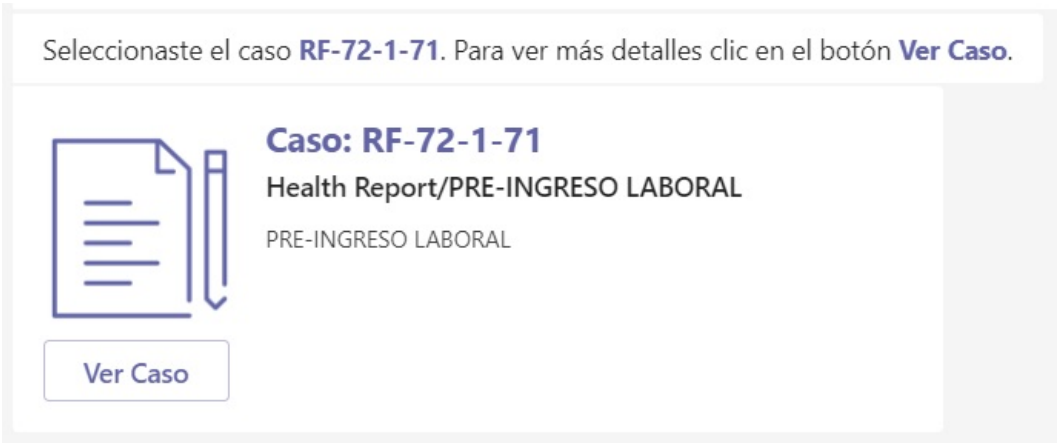
1. A partir do canal ou chat autorizado para este uso, na opção Ver consultas, aparecerá um menu suspenso onde você pode seleccionar o ícone Ver Meus Cases, como alternativa, você pode digitar “ver meus casos” e enviar a mensagem para a conversa.



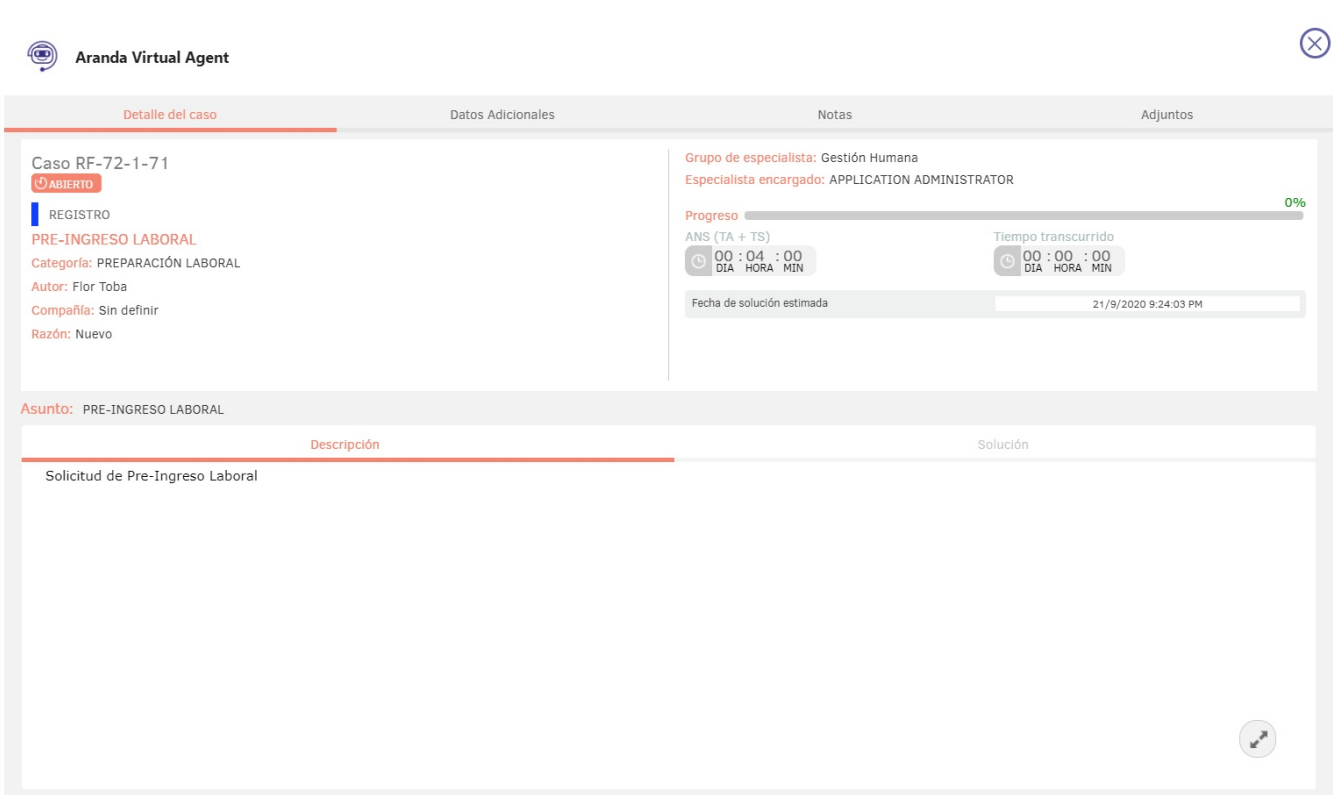
2. Será exibida uma lista com os últimos casos em que o usuário é cliente. (máximo 15)



3. Selecione o caso que deseja visualizar.

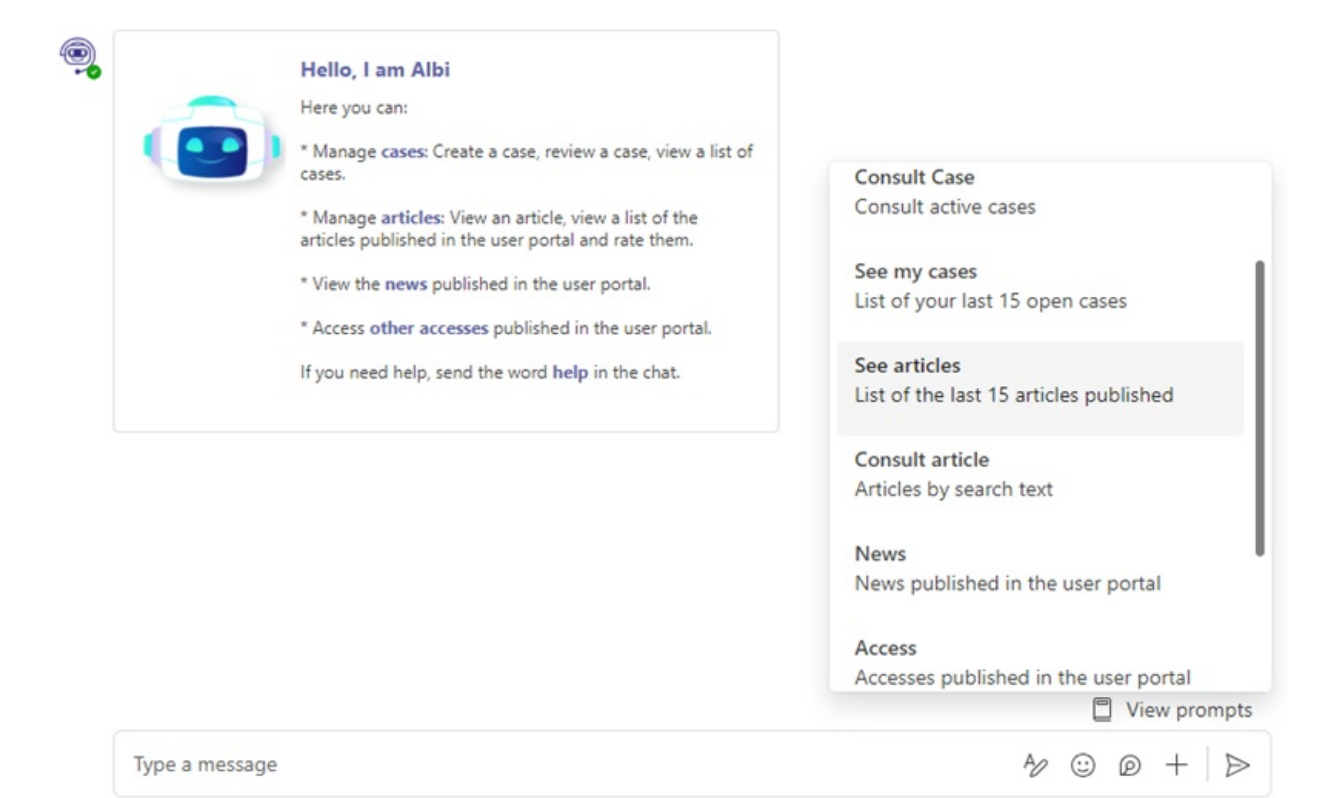


4. Clique Ver Caso. O caso será mostrado com todas as suas informações.

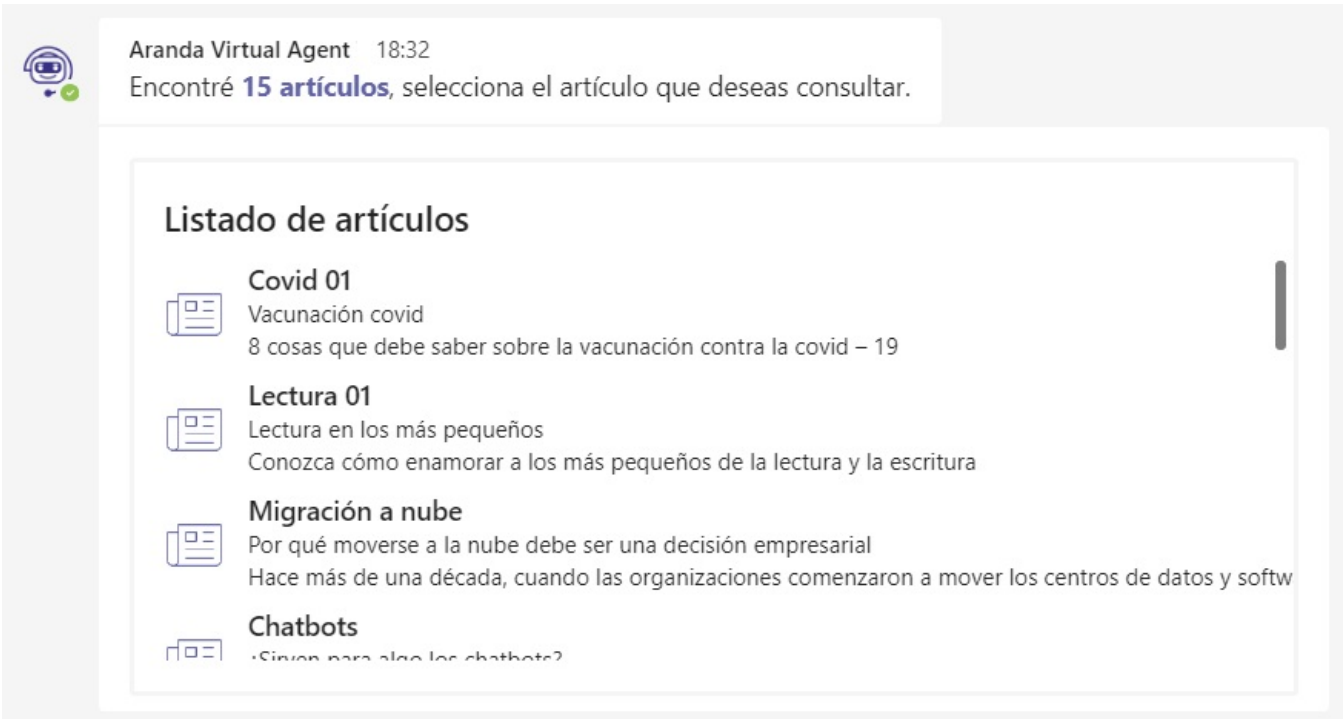


Ver artigos

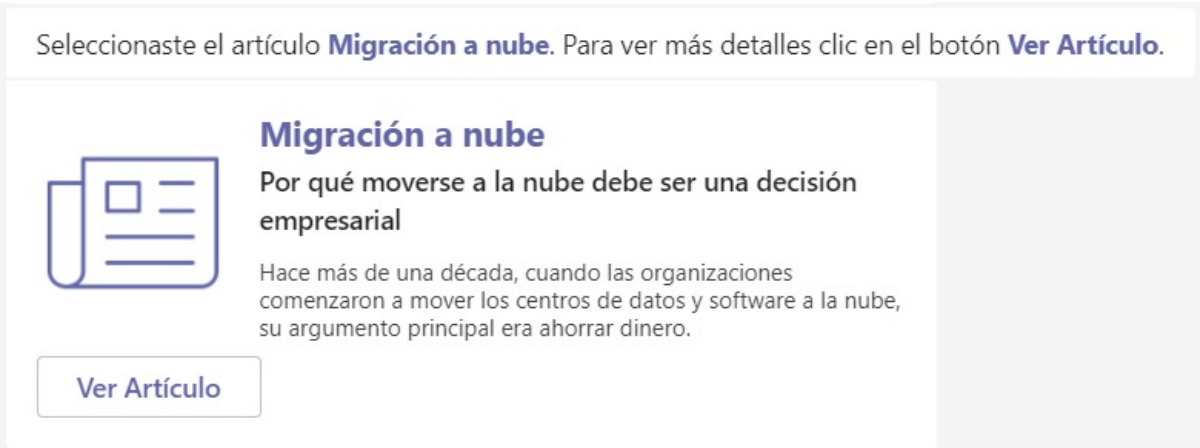
1. A partir do canal ou chat autorizado para este uso, na opção Ver consultas, aparecerá um menu suspenso onde você pode selecionar o ícone Ver artigos, como alternativa, você pode digitar “exibir artigos” e enviar a mensagem para a conversa.



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



3. Seleccione o artigo que deseja visualizar.



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

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

14:47

Consultar Artículo bbbbbbbbbbbbbb

Aranda Virtual Agent 14:47

No encontré el artículo, por favor verifica e ingrésalo nuevamente para realizar la consulta. Si no deseas continuar haz clic en el botón **Cancelar**.

Cancelar

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 de operadores GOSTAR (procura os caracteres inseridos)

- ctg_caption (nome da categoria)
- descrição do status
- RazãoDescrição

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

- fl_str_solution_description (Descrição)
- fl_str_solution_content (Conteúdo)
- fl_str_solution_title (Título)
- fl_str_solution_id (Id)
- fl_str_solution_keyword (palavras-chave)

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

18:58

Consultar Artículo persona

 Aranda Virtual Agent 18:58

Encontré **7 artículos**, selecciona el artículo que deseas consultar.

Listado 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 interactuar 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 con las he

 **Transformación digital en la industria financiera: foco en el cliente**

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

Seleccionaste el artículo **Chatbots**. Para ver más detalles clic en el botón **Ver Artículo**.



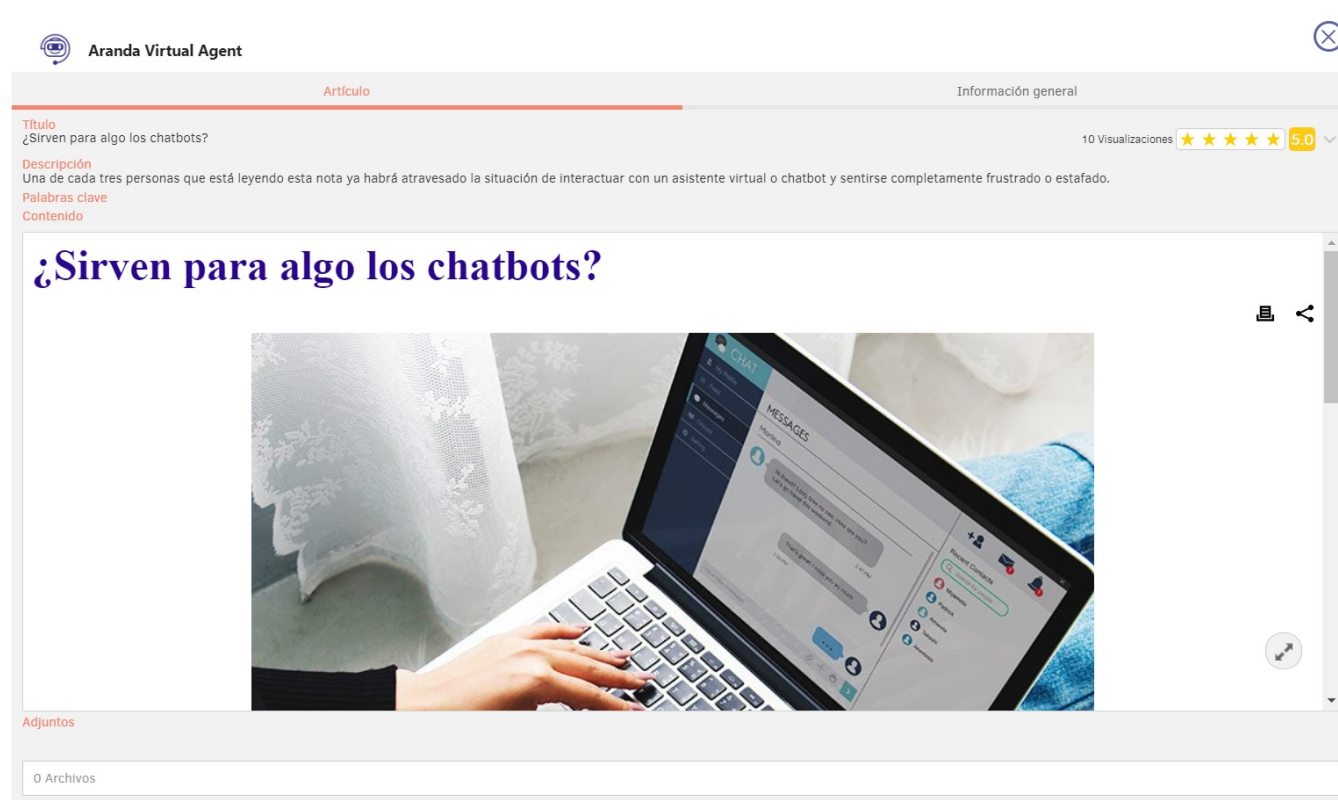
Chatbots

¿Sirven para algo los chatbots?

Una de cada tres personas que está leyendo esta nota ya habrá atravesado la situación de interactuar con un asistente virtual o chatbot y sentirse completamente frustrado o estafado.

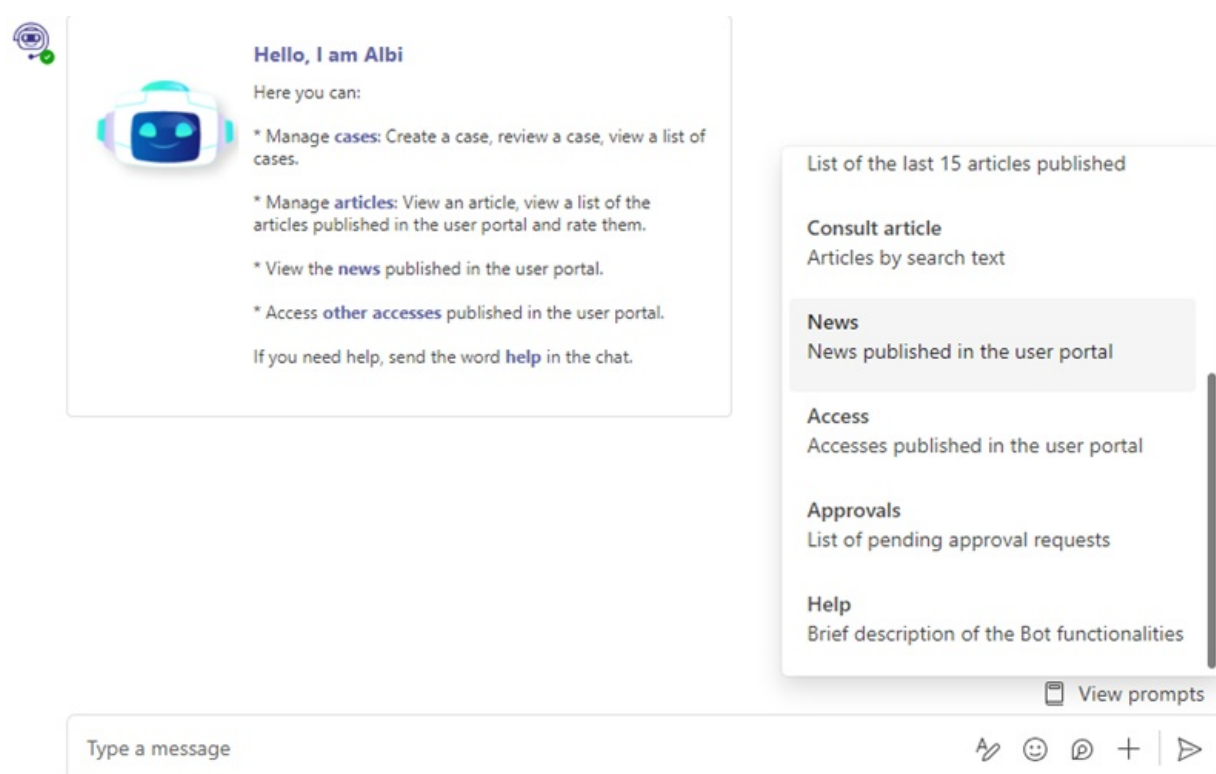
Ver Artículo

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

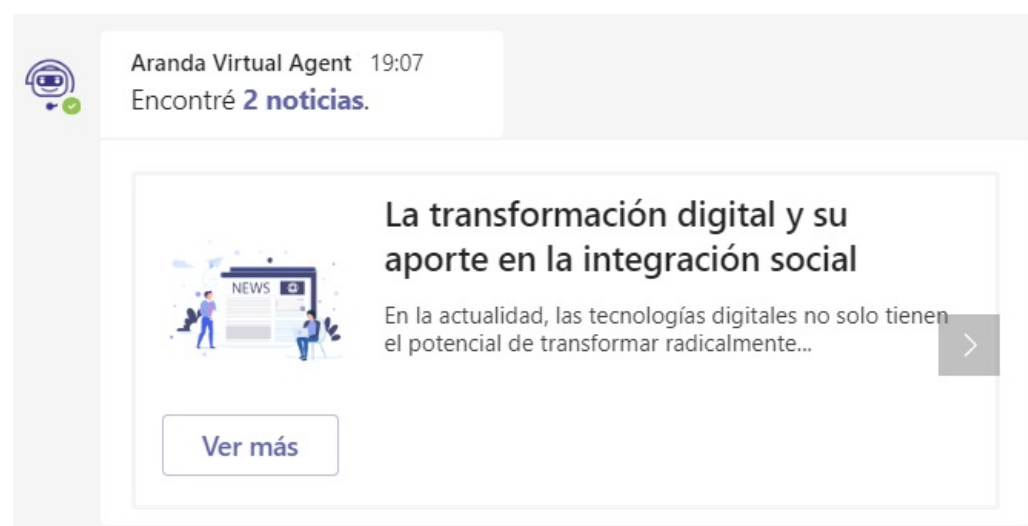


Ver notícia

1. A partir do canal ou chat autorizado para este uso, na opção Ver consultas, aparecerá um menu suspenso onde você pode selecionar o ícone Notícia, alternativamente, você pode digitar “notícias” e enviar a mensagem para a conversa.



2. Será exibido um cartão do tipo bobina com as novidades encontradas nos projetos associados ao usuário (máximo de 10 notícias).

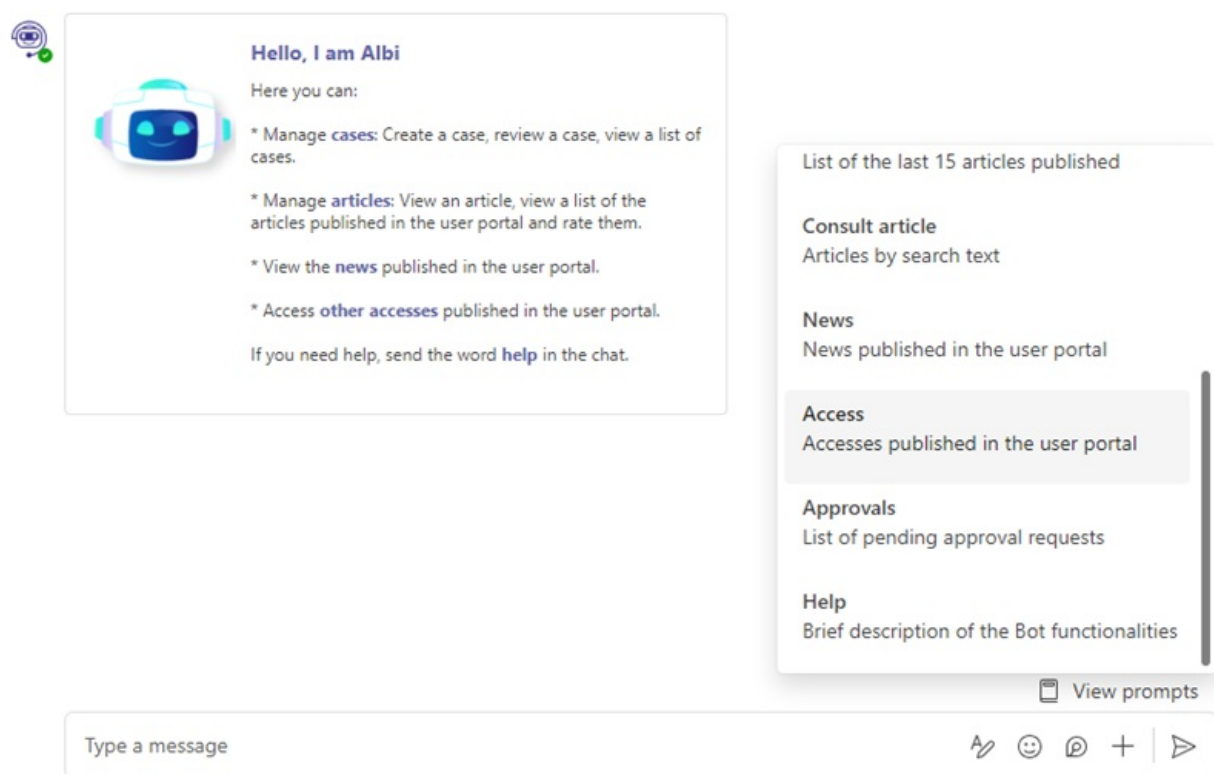


3. Clique Ver mais para ver as notícias.

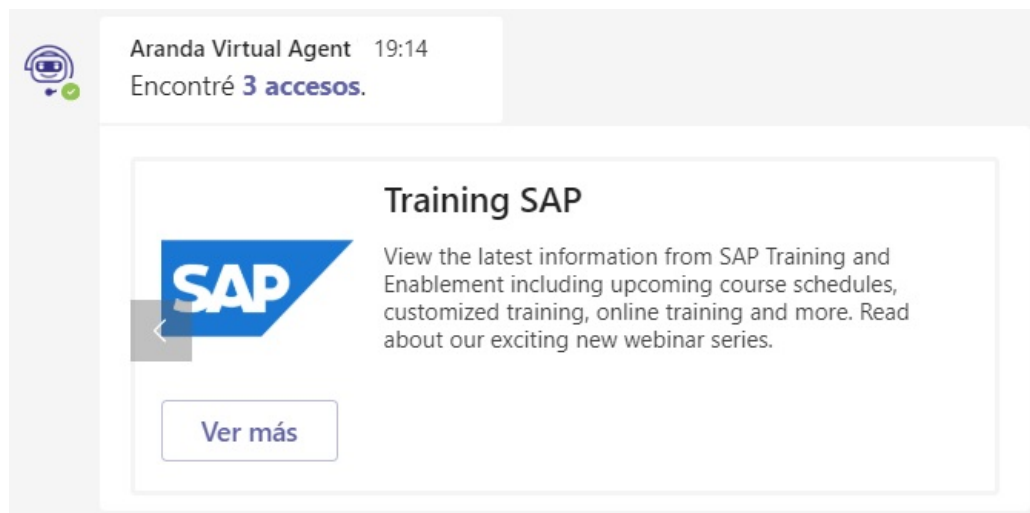


Ver outros Acessos

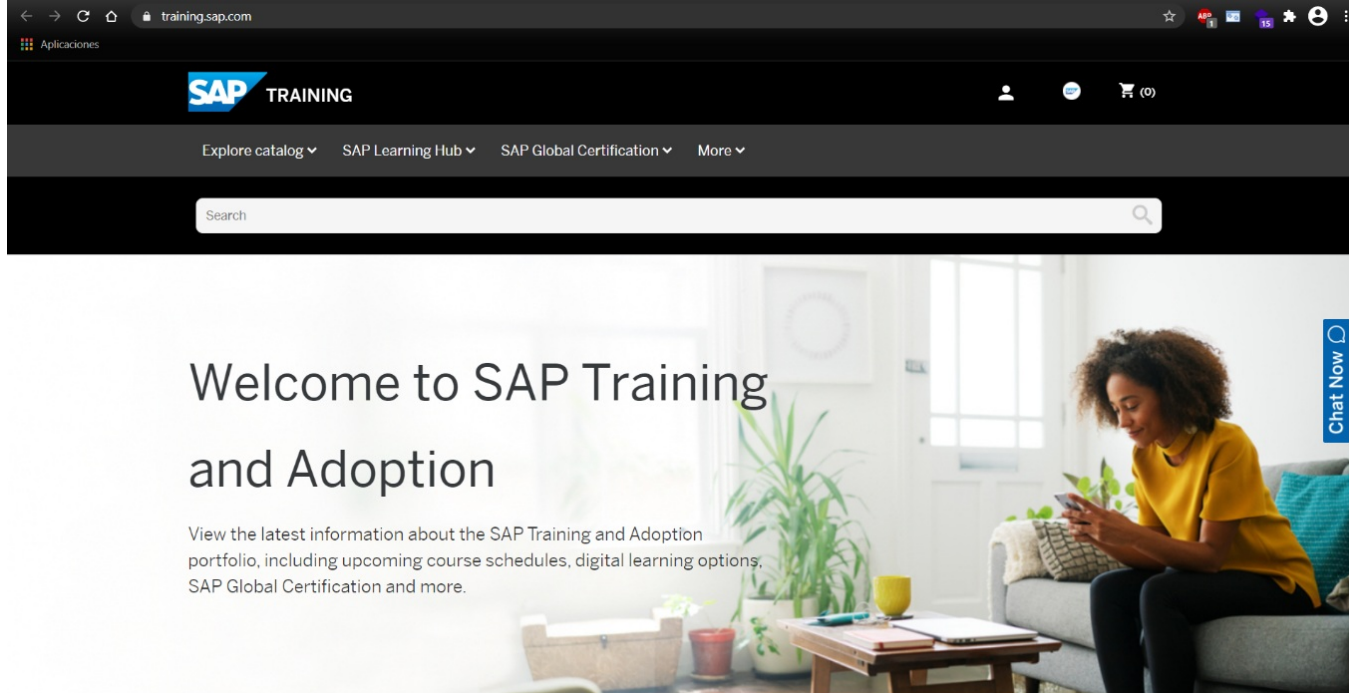
1. A partir do canal ou chat autorizado para este uso, na opção Ver consultas, aparecerá um menu suspenso onde você pode selecionar o ícone Acesso, alternativamente, você pode digitar “acessos” e enviar a mensagem para a conversa.



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

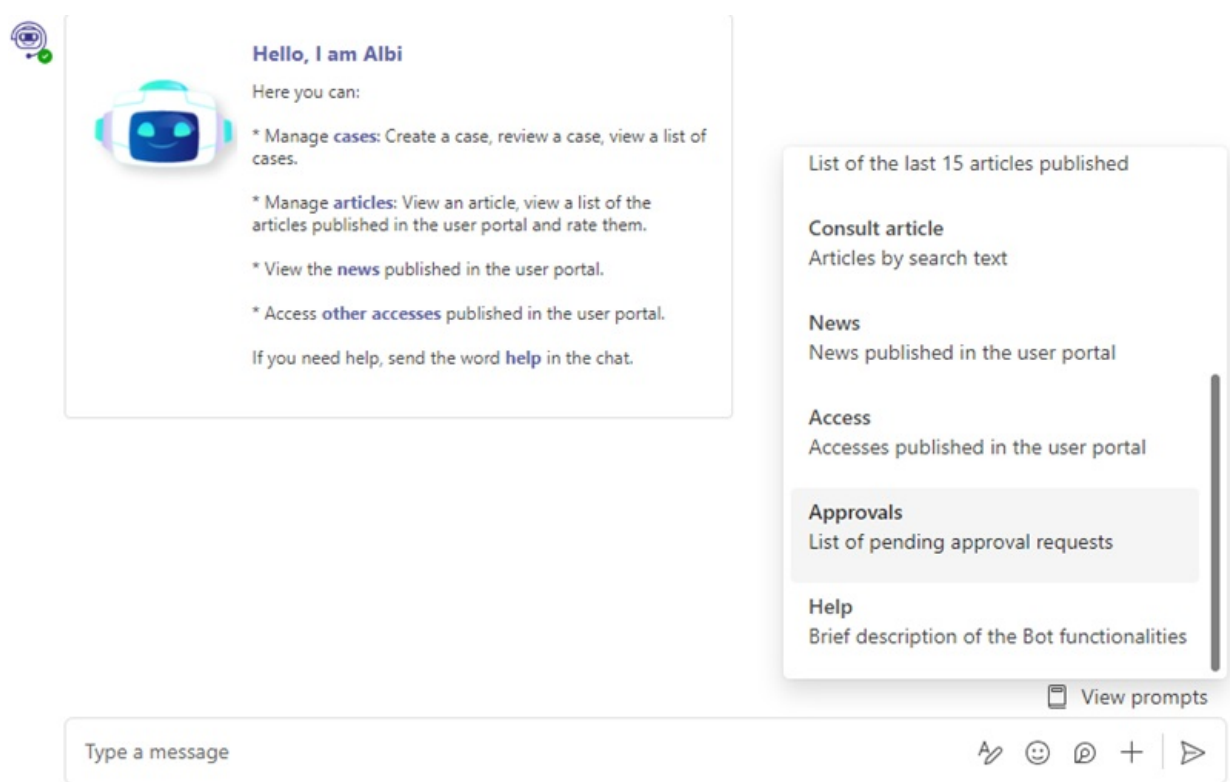


3. Clique Ver mais para visualizar o acesso.



Ver aprovações

1. A partir do canal ou chat autorizado para este uso, na opção Ver consultas, aparecerá um menu suspenso onde você pode selecionar o ícone Aprovações, como alternativa, você pode digitar “aprovações” e enviar a mensagem para a conversa.



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

Aranda Virtual Agent

Solicitud de aprobación

Número de caso: RF-32199-1-4842

Proyecto: Mesa de Servicios TI - SQL

Cliente: Flor Angela Toba Vargas

Estado del caso: Aprobación técnica

Servicio: Respaldo de Información (Backups)

Categoría: Seguridad informática

Estado de la votación: Activo

Votación pendiente

Descripción del caso

Descripción de su solicitud:

Asunto: Notificaciones

Más información

No Aprobar

Aprobar

Campos Adicionales

Notas

Adjuntos

Estado de la votación

Adicionales básicos (RF)

Campos adicionales básicos.

Soporte Facturado

Motivo Soporte No Facturado:

Textonumericorif

Fecha (sin validación):

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.

Pesquisas automáticas de bots

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.

Aranda Virtual Agent 17:50

Estos artículos te pueden ayudar

Lectura en los más pequeños

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

¿Por qué mi empresa necesita una Mesa de Servicio?

Si has estado dudando en la implementación de una Mesa de Servicio como solución tecnológica a la c

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

Seleccionaste el artículo **5**. Para ver más detalles clic en el botón **Ver Artículo**.



5

¿Por qué mi empresa necesita una Mesa de Servicio?

Si has estado dudando en la implementación de una Mesa de Servicio como solución tecnológica a la gestión de requerimientos de tu empresa, puedes responderte a ti mismo la siguiente pregunta: ¿Qué compañía verdaderamente exitosa de tu sector atiende a sus

Ver Artículo

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

 **Aranda Virtual Agent**

Artículo

Información general

Título
¿Por qué mi empresa necesita una Mesa de Servicio?

Descripción
Si has estado dudando en la implementación de una Mesa de Servicio como solución tecnológica a la gestión de requerimientos de tu empresa, puedes responderte a ti mismo la siguiente pregunta: ¿Qué compañía verdad...

Palabras clave
Mesa, empresa

Contenido

1 Visualizaciones

★ ★ ★ ★ ★ 0.0

¿Por qué mi empresa necesita una Mesa de Servicio?



Adjuntos
0 Archivos

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 realizada por ID composto, assunto, descrição (não HTML) e mostra apenas os tipos de caso visíveis no USDKV8.

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

Seleccionaste el caso **RF-72-1-71**. Para ver más detalles clic en el botón **Ver Caso**.



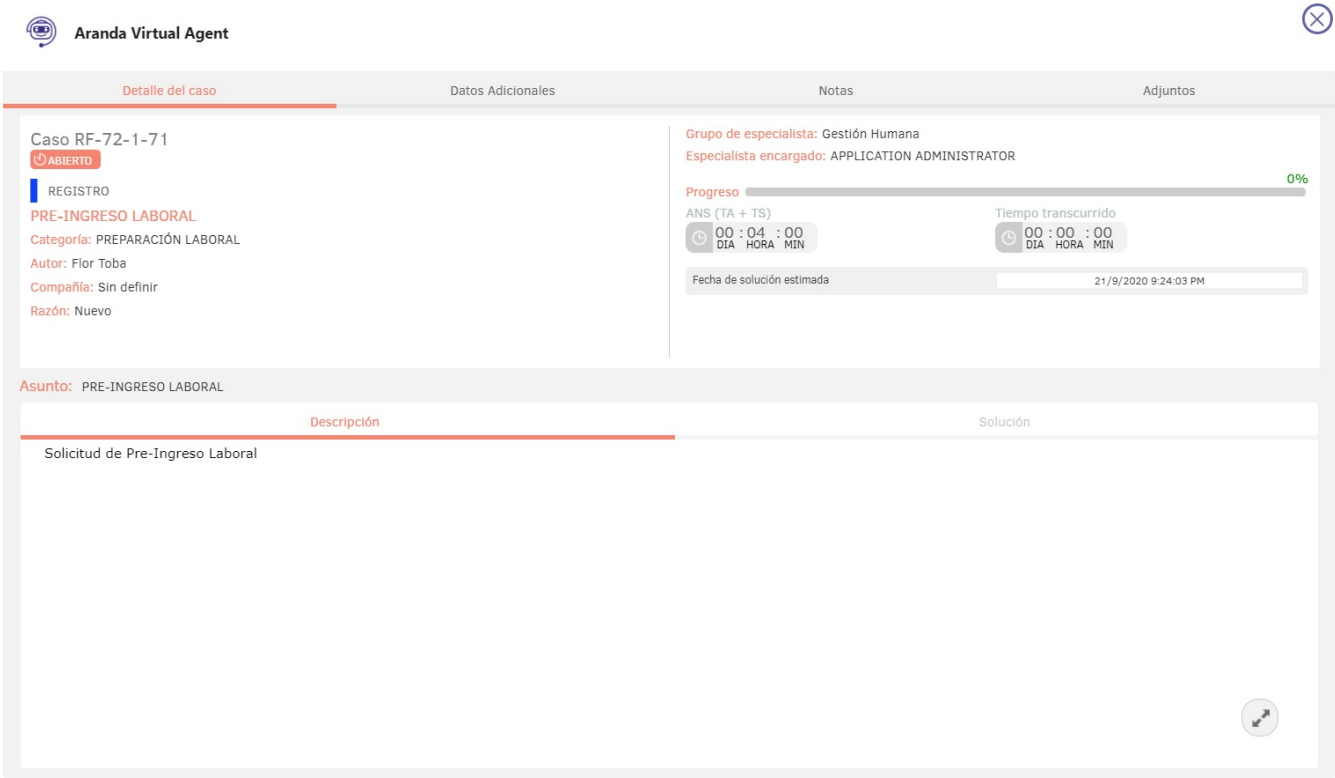
Caso: RF-72-1-71

Health Report/PRE-INGRESO LABORAL

PRE-INGRESO LABORAL

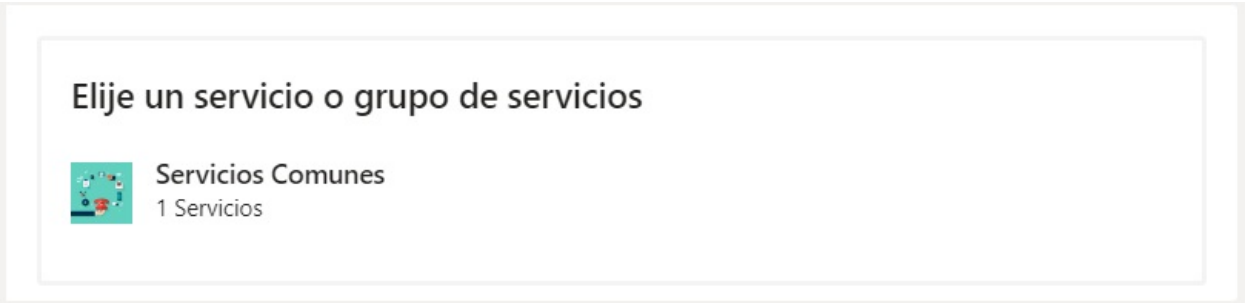
Ver Caso

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

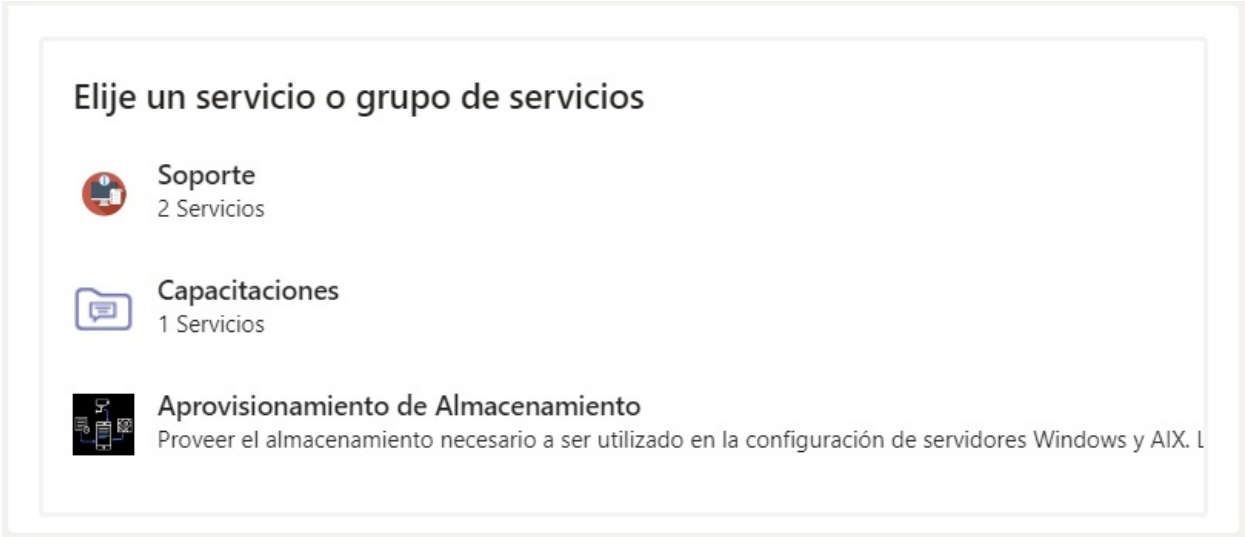


Grupos de serviços (“Escolha um serviço ou grupo de serviços”)**

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



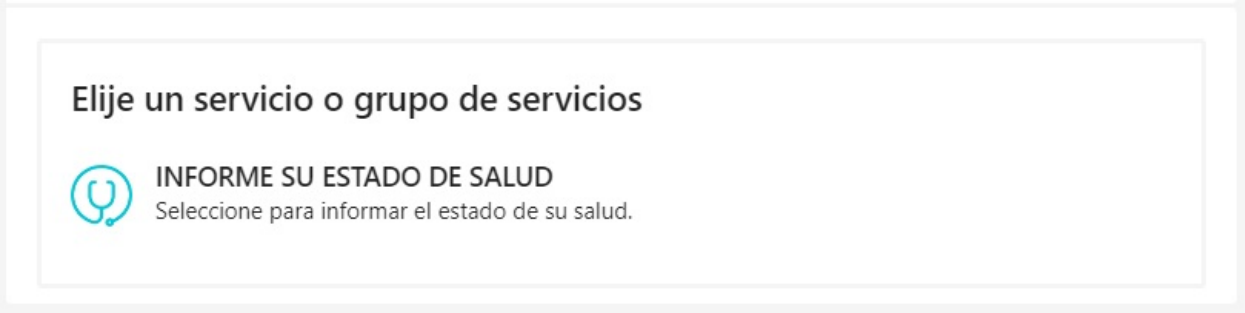
1. Ao selecionar um Grupo de Serviços, lista os grupos de serviços e serviços associados a ele.



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.

Estas son las categorías asociadas, crea un caso



CONTROL VISITA

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

📌 Nota: Apenas as primeiras 50 categorias associadas ao serviço serão listadas.

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.

Estas son las categorías asociadas, crea un caso



CONTROL VISITA

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

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



Health Report

INFORME SU ESTADO DE SALUD

SEGUIMIENTO Y CONTROL

Crear Caso

2. Clicando Criar caso O bot pode ter dois comportamentos:

- Uma janela pop-up é exibida com o formulário de criação de caso no site do Console do Usuário do ASDK.

 Aranda 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 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

- É enviado um formulário de Cartão Adaptável que permite preencher os campos necessários para a criação do 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. Se nenhuma correspondência for encontrada para o texto inserido, o bot exibirá a seguinte mensagem:



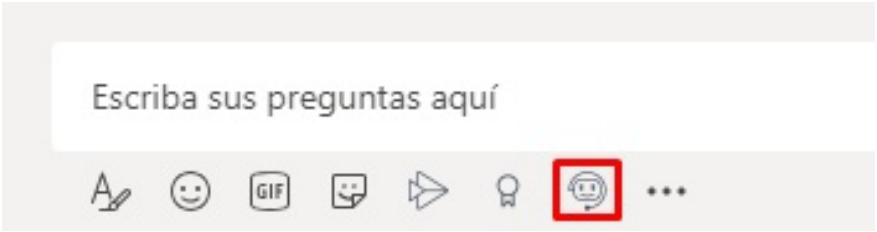
Aranda Virtual Agent 09:45

Lo siento no encontré coincidencias para tu búsqueda. Puedes escribir **ayuda** para obtener más información.

- 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, nome do cliente, nome do projeto, nome do status, nome do serviço ou assunto.



Aranda Virtual Agent

Buscar por número de caso



Mis casos

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



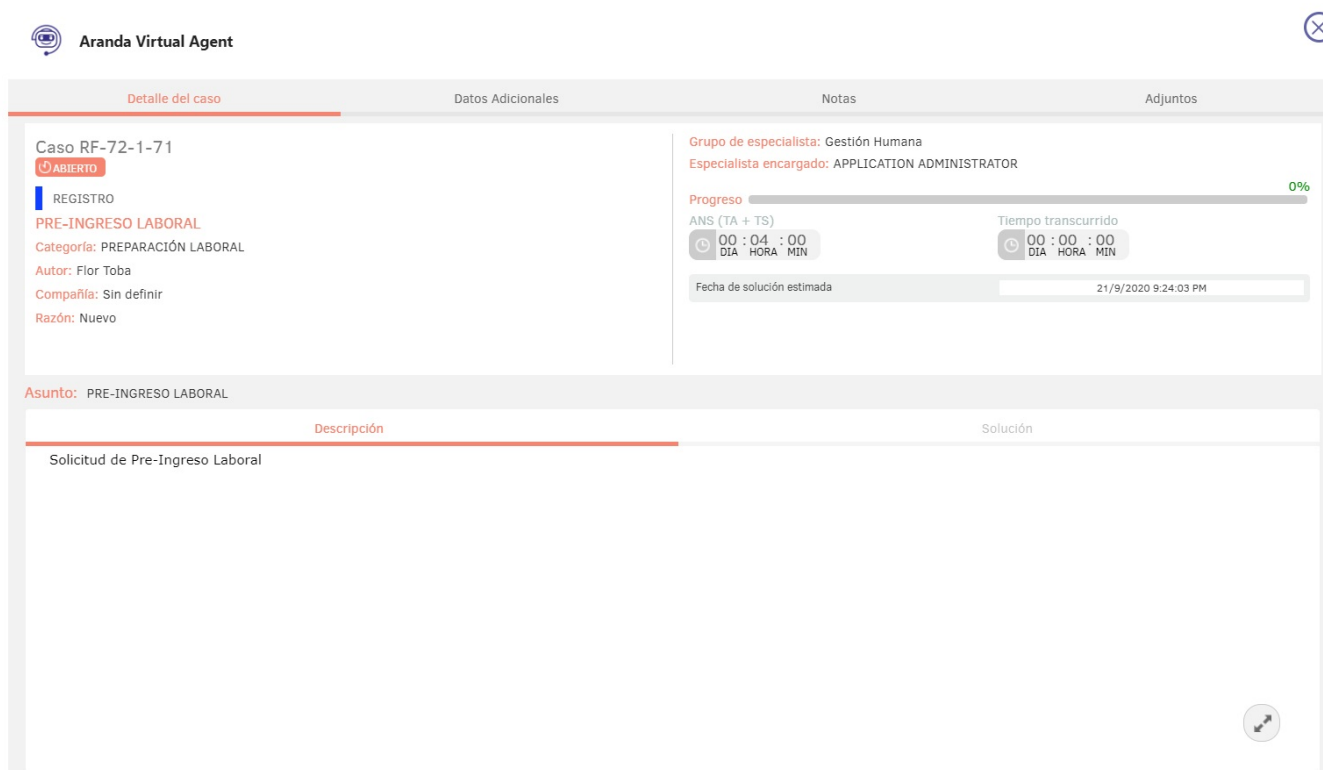
Caso: RF-72-1-71

Health Report/PRE-INGRESO LABORAL
PRE-INGRESO LABORAL

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



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

Busqueda de información en artículos



Mis casos

Artículos



Covid 01

Vacunación covid

8 cosas que debe saber sobre la vacunación contra la covid – 19



Lectura 01

Lectura en los más pequeños

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



Migración a nube

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

6:16 p. m.



Aranda Virtual Agent



Por 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.

[Ver más](#)

[Ver Artículo](#)

4. Clique Ver artigo para visualizar as informações do item.



Aranda Virtual Agent



Artículo

Información general

Título

Por qué moverse a la nube debe ser una decisión empresarial

Visualizaciones 0.0

Descripción

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.

Palabras clave

Contenido

Por qué moverse a la nube debe ser una decisión empresarial



Adjuntos

0 Archivos

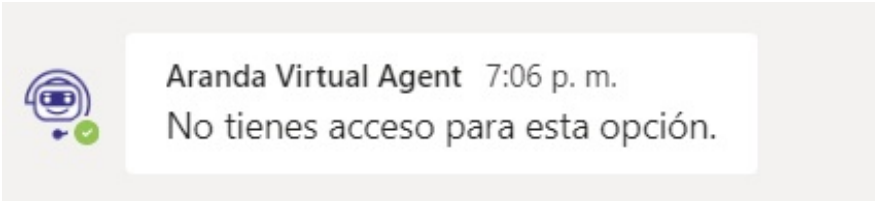
Consultar Logs

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

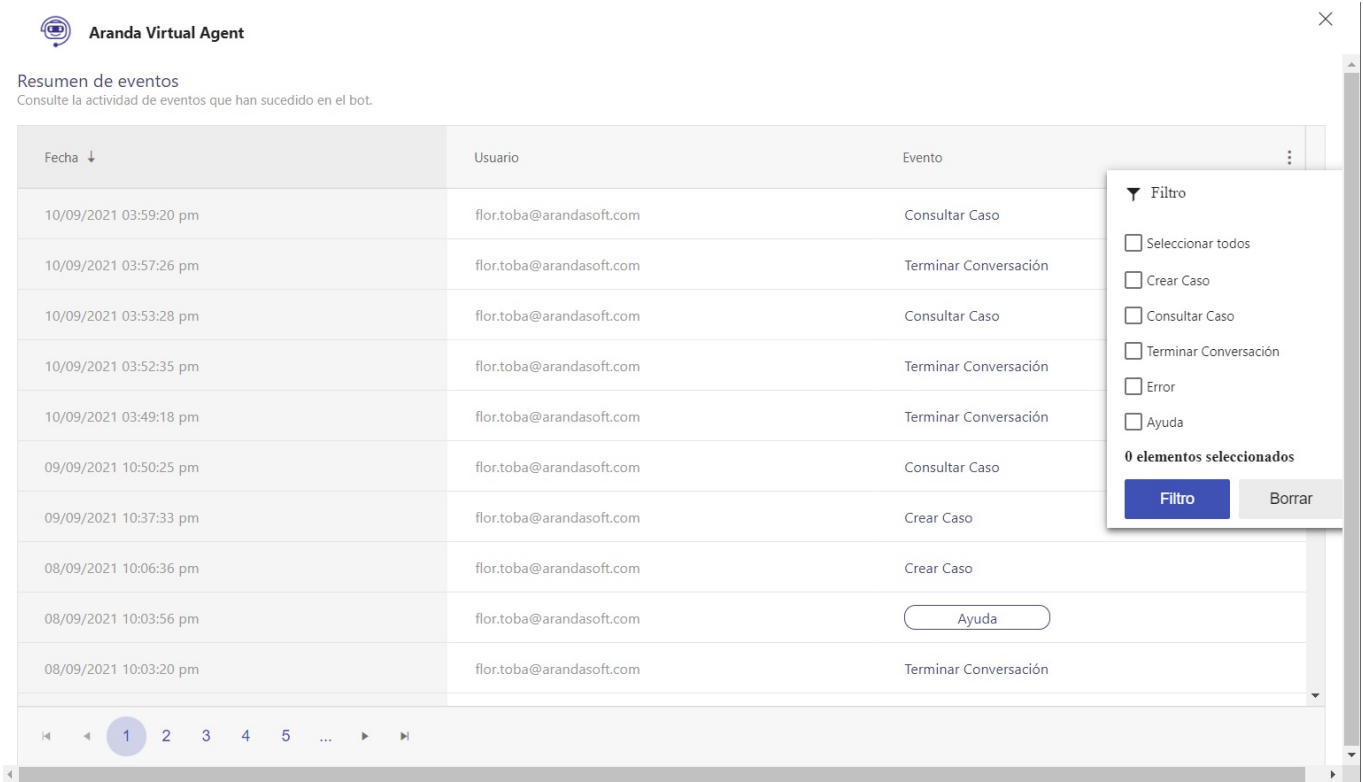
- 1. O Aranda Virtual Agent deve estar instalado e o usuário que vai consultar os logs deve ter a permissão VIEW LOGS MICROSOFT TEAMS habilitada em Perfil para o aplicativo Aranda Service Desk BLOGIK.
- 2. No canal autorizado para esse uso, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent” seguido do comando Logs.



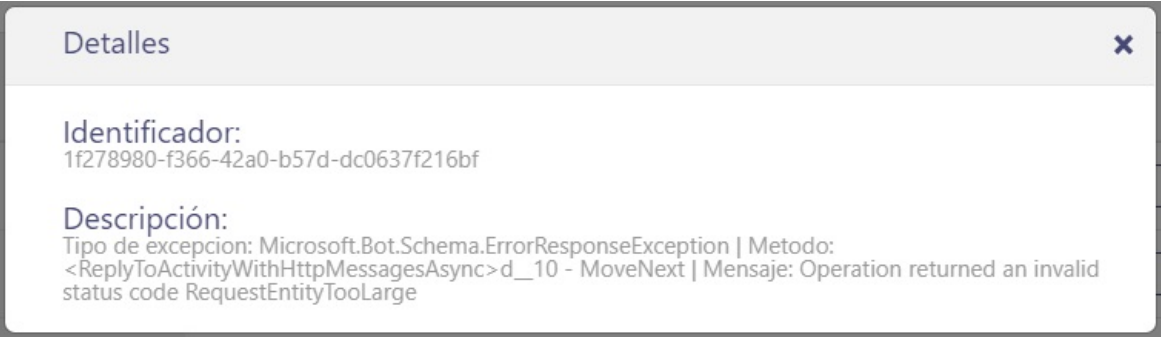
- 3. Se o usuário não tiver a permissão VIEW LOGS MICROSOFT TEAMS habilitada, uma mensagem de erro será exibida.



- 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 permissão correspondente habilitada no Service Desk.

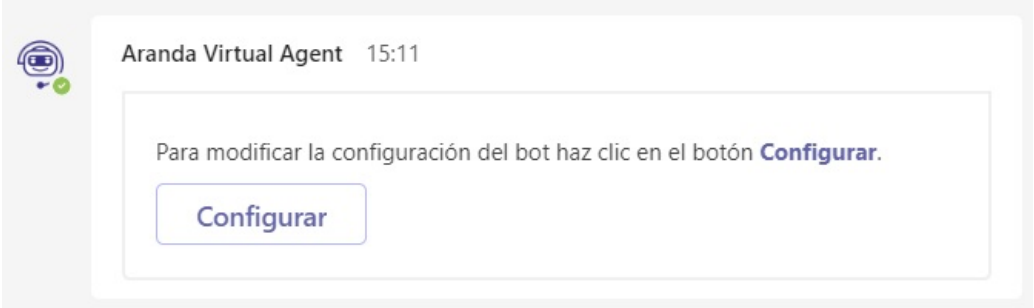
Visualizar, editar e excluir configurações

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

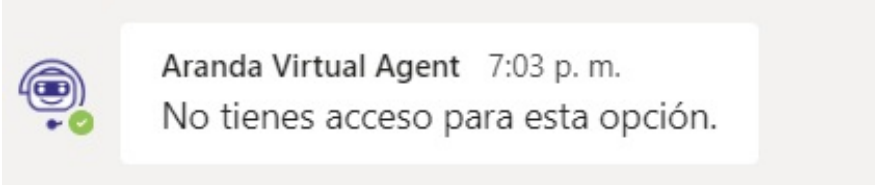
- 1. O Aranda Virtual Agent deve ser instalado e o usuário que faz a consulta ou modificação deve ter a permissão CONFIGURATION BOT MICROSOFT TEAMS habilitada em Perfil para o aplicativo Aranda Service Desk BLOGIK.
- 2. Se você tentar executar o comando sem conexões para o domínio, a seguinte mensagem 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.

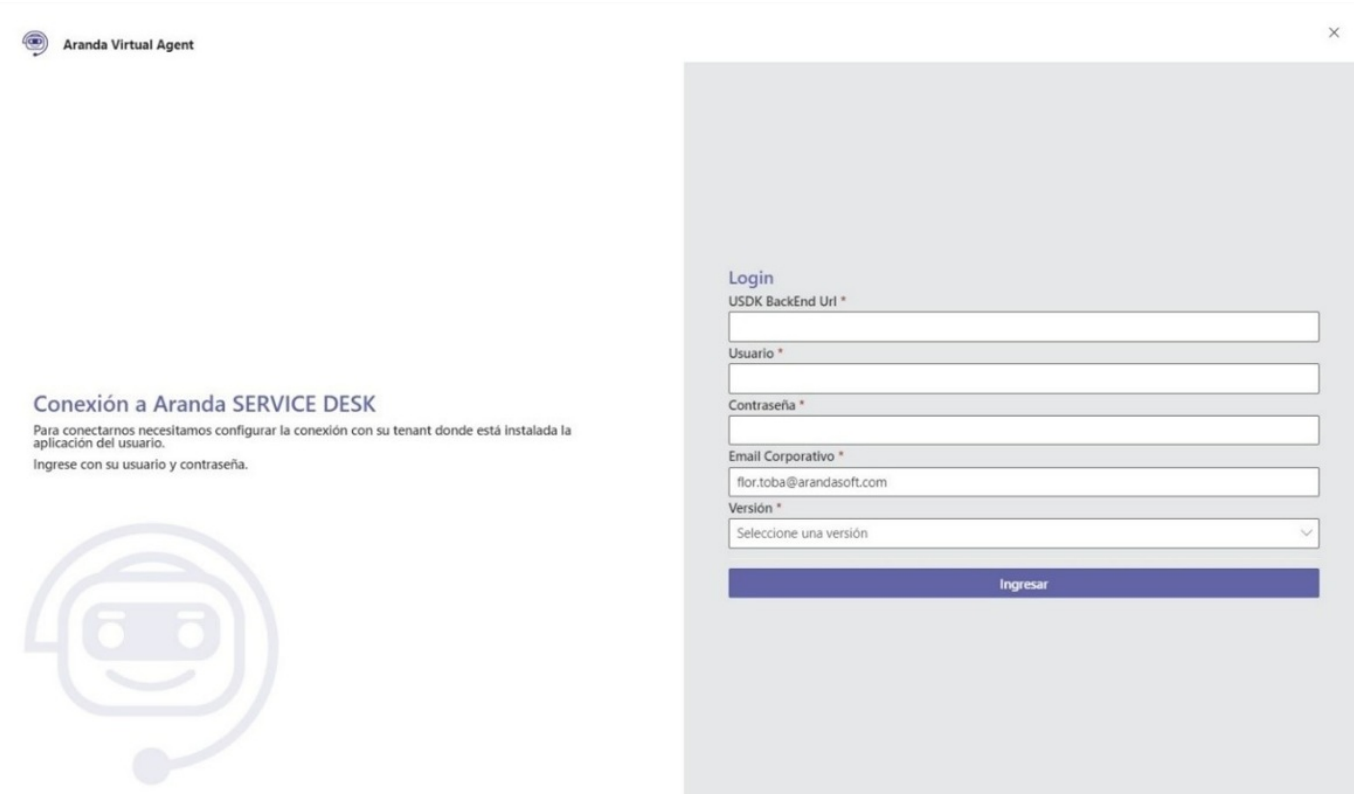
3. No canal autorizado para o uso do Aranda Virtual Agent, invoque o bot digitando “@Aranda Virtual Agent” seguido do comando Configuração.



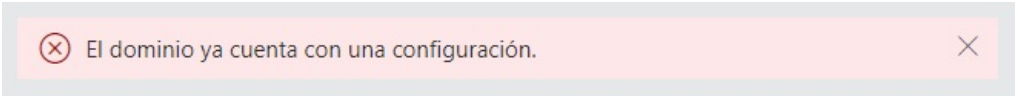
4. Se o usuário não tiver a permissão CONFIGURATION BOT MICROSOFT habilitada, uma mensagem de erro será exibida.



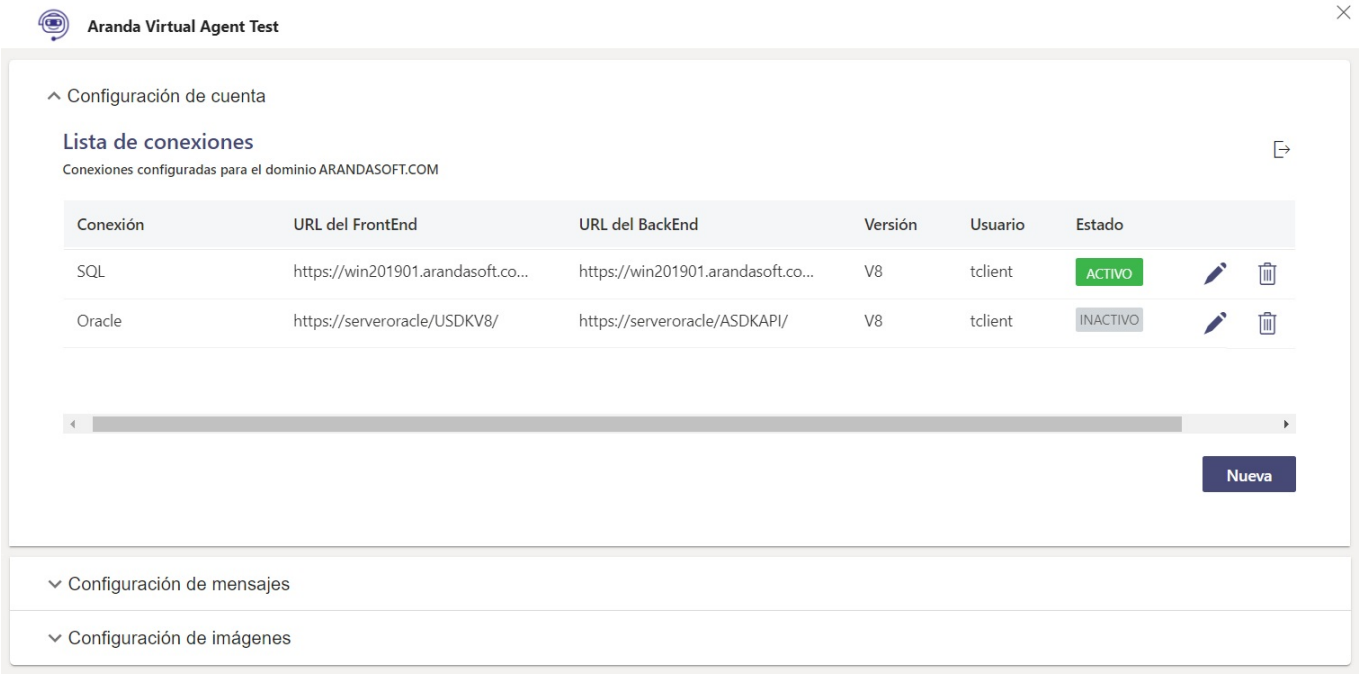
5. Clicando Configurar, será apresentada uma janela pop-up como a seguinte.



Nesta janela, o administrador do Aranda poderá inserir os dados solicitados para acessar as conexões configuradas (entre em contato com o administrador do Aranda Service Desk para fazer essa configuração). 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:



6. Clicar em Enter abrirá a seguinte janela com as configurações existentes para o domínio (apenas uma conexão pode estar no estado ATIVO para o domínio):



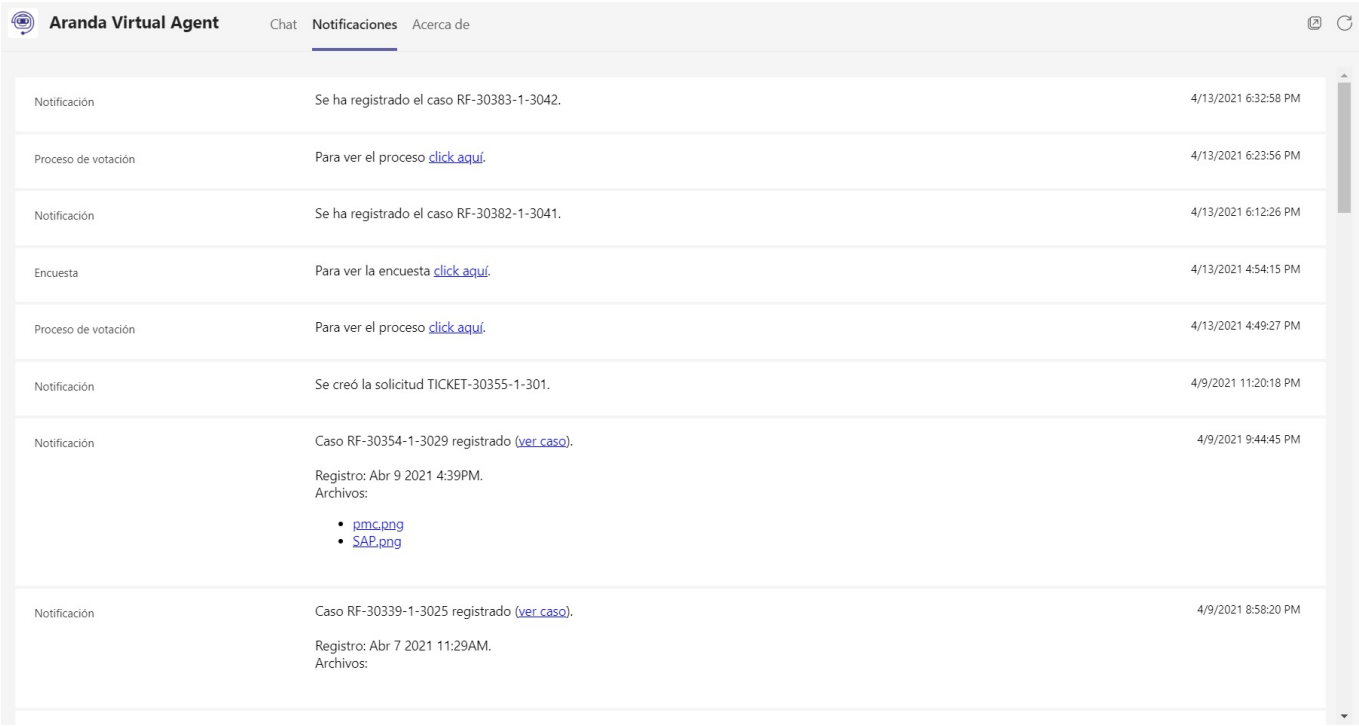
A partir desta janela, você pode executar diferentes ações:

- 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 permissão correspondente habilitada no Service Desk.

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.



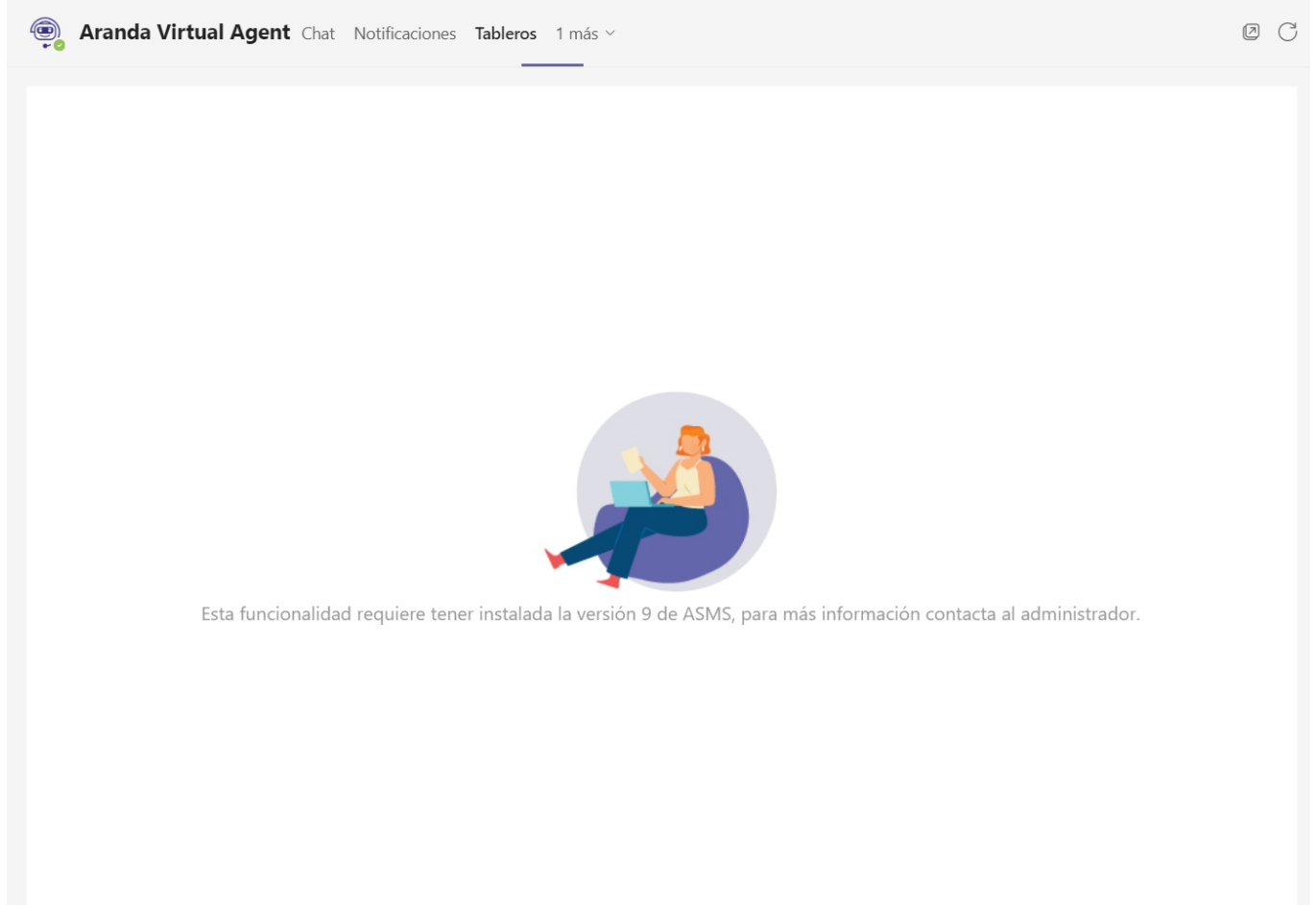
Os seguintes tipos de notificações podem ser visualizados lá:

- Processo de votação. Notificações de processos de votação. Requer ter marcado previamente a caixa de seleção (Habilitar envio de processo de votação para o MS Teams) no BASDK.
- Levantamento. Notificações de pesquisa. Requer a marcação prévia da caixa de seleção (Habilitar envio de pesquisa para o MS Teams) no BASDK.
- Notificação. Notificações geradas por regras que disparam a ação ENVIAR NOTIFICAÇÃO DO MS TEAMS.

As notificações do relatório de status de integridade não são exibidas na guia de notificações.

Guia Painéis

A guia Painéis está habilitada apenas para especialistas do ASMS versão 9. Ao entrar com a versão 8 do ASDK, a seguinte mensagem é exibida:



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 Desk.
- O usuário do Service Desk associado ao email usado no Microsoft Teams deve estar ativo e ter pelo menos um projeto e serviço associado a ele no Service Desk.
- 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 Desk.
- O usuário tclient faz uso de uma licença do Service Desk, ao fazer solicitações ao banco de dados do Teams. A expiração da licença depende da configuração feita no BASDK (seção Opções / Resumo / Tempo de Vida da Licença).
- Quando o Aranda Virtual Agent trabalha nas instalações do cliente, é responsabilidade do cliente garantir a configuração correta do Aranda Sevice Desk.
- 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 Desk. 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 pela central de serviços no Aranda Service Desk.
- O acesso ao USDKV8 do Teams com logon único habilitado pode ser feito na Web do Teams ou na área de trabalho do Teams, o Teams mobile 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 pode encontrar a documentação do bot (módulo de tarefa):
<https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/platform/task-modules-and-cards/what-are-task-modules>