

Aranda AssistMe es una consola de usuario final para dispositivos móviles que permite gestionar el flujo de trabajo de las solicitudes y/o órdenes, permitiendo agregar adjuntos, notas, etc.

La aplicación requiere de un usuario para su uso y puede encontrar las siguientes funcionalidades:

Autenticación

La aplicación cuenta con un modúlo de autenticación para el acceso a las funciones y características dispuestas para la versión móvil. Después de estar autenticado el usuario accede a la opción Mi Portal, donde podrá acceder a 4 secciones o tabs:

Mi Portal

En esta opción el usuario tiene la posibilidad de interactuar con un asistente (chat bot) a través de palabras claves que son procesadas y dan como resultado diferentes opciones de ayuda como pueden ser: casos, artículos o categorías.

- Crear Caso: En esta opción de la barra de tareas de Mi Portal, el usuario puede seleccionar una categoría para la creación de una solicitud.
- Mis solicitudes: En esta opción de la barra de tareas de Mi Portal, el usuario podrá visualizar la lista de solicitudes asociadas a su perfil, las cuales pueden ser filtradas como abiertas o cerradas y ordenadas de forma ascendente o descendente a través del menú.
- Ayuda: En esta opción de la barra de tareas de Mi Portal, el usuario podrá consultar los artículos de ayuda y manuales disponibles.

Otras Funciones

Esta sección de Mi Portal depliega las opciones disponibles a través del menú flotante:

- Noticias: Esta opción permite el acceso a las noticias de interés para el usuario.
- Perfil: Esta opción permite consultar la información asociada al usuario en sesión y cambiar su contraseña de ingreso.

Login

Login

Inicio de Sesión



El módulo de inicio de sesión de la consola móvil AssistMe permite al usuario definir el método para registrarse así:

Pre login

En esta opción el usuario puede seleccionar el método para configurar su proveedor de servicio.



Código QR: Al seleccionar esta opción se habilita una ventana para registrar la lectura de códigos QR.

Configuración Manual: Al seleccionar esta opción podrá configurar manualmente el dominio de uso.

Lector QR

En esta opción el usuario realiza la lectura de códigos QR, para esto la primera vez se solicitan los permisos de uso de la cámara.



Al realizar la validación QR podrá registrarse en la opción de Login.

Configuración Manual

En esta opción el usuario podrá hacer su ingreso a la consola de AssistMe de forma manual, ingresando la URL de su proveedor y validando que esta sea correcta.



Configure URL: caja de texto para configurar la URL del servidor.

Botón Probar Conexión: válida que la URL ingresada corresponde con un servidor válido.

Al realizar la validación de la configuración manual, podrá registrarse en la opción de Login.

Login

En el registro del usuario en la consola de AssistMe, se realizará la autenticación y validación ante el sistema. Los datos requeridos para el login son:

Dominio: Tipo de acceso del usuario.

Usuario: Nombre de usuario.

Contraseña: Clave asignada al usuario.

Visor de contraseña: Opción para visualizar el texto en el campo contraseña.



Con esta información el usuario puede realizar una petición de acceso a través del botón de login.

Autenticación Externa

Para el ingreso por autenticación Externa, previamente se debe configurar el proveedor con el tipo de consola que se desea integrar, en este caso (Cliente Movil) en <u>Configuración Autenticación Externa</u>.

Una vez configurada la autenticación externa, podrá visualizar los proveedores en Login de la app de la siguiente manera:



Al ingresar por esta opción, se solicitan las credenciales del proveedor previamente configuradas, así:



Al ingresar las credenciales, el cliente tendrá acceso y podrá navegar en la app AssistMe.

|Nota:| Si en la consola de ASMSAdministrator, en la sección Configuración General > Ajustes, en la opción del combo desplegable ServiceDesk se tiene configurado el setting AllowHiddenLoginforSaml en True, el formulario de inicio de sesión estará oculto y únicamente será visible la opción Otra forma de autenticación. <u>Ver configuración del setting</u> AllowHiddenLoginforSaml.



Reestablecer contraseña

|Nota:| Para tener acceso a la consola de APR desde la App AssistMe, se debe configurar la opción UserAPRURL <u>Ver</u> configuración.

Para reestablecer la contraseña, haga clic en ¿Olvidó su contraseña?.





Nota: Para reestablecer la contraseña, diríjase al Manual de Aranda Pass Recovery APR.

Acceso Anónimo

Inicio de sesión Anónimo

1. Para el ingreso con acceso anónimo, en la consola de administración de Aranda Service Management, configure un usuario. (activo)

Mran Serv	ida ice D	esk	Clientes					Configur	ación≉	o ⁹ Ø ⁸ Ø	APPLIC C Soport	Inicio 🛱 CATION ADMINISTRATO E
	Q	anonimo	Q		Nuevo 🗸 🖉	🗹 Detailes	Dirección	Adicionales	関 Compañlas	🕒 Grupos	Servicios	Comentarios
Configuración de la Empresa	-	ANONIMO anonimo1		Estado Activo					Nombr	e		
Interfaz	Ţ								ANON	DMD		
Adicionales	۲								Nombr	e del Usuario		
Plantillas de correo						Contraseña	_		Confirm	mar Contraseña		
Ubicaciones	Ŧ					Correo Electrónio	со		Celular			
Compañlas	~											
Usuarios						Descripción						
Cilentes	8											11
Especialistas	0					Tipo de documer	nto		No. Ide	entificación		
Grupos	~					Jefe Inmediato			Cargo			
Procesos de	a					Buscar usuario	a a		Q, Busc	ar Item		Q
Negocio	•					Zona horaria			Cultura) *		
Tarifas	=					Fecha de Nacimi	ento (dd/mm/aaaa)		Ubicac	ión		
									🗇 Ubica	cion service		Ŧ
						Geolocalización						
						1.2			1 3	B. C.		
			1 - 1 de 1 Registros	Registros p	or página: 1 💌						Guard	ar Borrar

2. Para configurar la sesión anónima, ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección de **Configuración General** del menú principal, seleccione la opción **Proyectos**. Defina un proyecto y en la vista detalle seleccione la pestaña **Valores por Defecto**. En el campo respectivo habilite el check **Habilitar el acceso anónimo** y asocie el usuario creado al proyecto en el paso anterior.

Ara	anda vice De	Proyectos					e 69 0	Inicio 🖬
	Q	■ Buscar projectos Q.	🧱 Nuevo 🗸	Z Detailes	°o Ajustes	DO LOAP	🕸 Valores por defecto	Autenticación externa
configuración General	° 🗞	Mesa de servicios 2. Mesa de seuda que permite planear estructurar y prover la entrega de servicios de TI.	Estado Activo	Habilitar Integración con	el Chat			M
oyectos	*	······		Habilitar visibilidad del pr	oyecto para el portal cliente			
ustes	₹ <u></u> #	Project ASMS	Estado Inactivo	Servidor de correo			Notificaciones Aranda	*
enclas	•	Pruebas para cruzadas		Seleccione el tipo de caso	predeterminado:			*
ange Set	~	proyecto 3	Estado					
es	cî)	Des. proyecto para pruebas alazar	Inactivo	LDAP por defecto				¥
nfiguración la Empresa		Provento enure	Table	Branding por defecto				*
anzas	~	Pruebas carga azure	 Inactivo 	Ver categorías no visibles	para los usuarios			
vice Desk	~			Habilitar el acceso anónimo	Cliente ANONIA	мо		Q
tálogo y rtafolio de rvícios	~	PROYECTO PRUEBAS 1 des. PROYECTO PRUEBAS 1	Estado Activo	No visualizar artículos en	la consulta de servicios en	el portal cliente		
e de ocimiento	, ~	provecto test	Estado	Habilitar Integración con Aranda Field Services	API de http://afisver	14.eastus.cloudapp.azure	.com/AFLSAPI/	Validar
08 ator	~	Des. proyecto test	Inactivo	Uri de Aranda Field Services		http://afisvm4.eastu:	s.cloudapp.azure.com/AFLS/	
gas	~	Soporte	Estado Activo	Token AFLS				
		proyecto creado para la gestion de solicitudes del area de sistemas y pruebas		Uri especialistas	https://atas	ms001.azurewebsites.net	t/asmsspecialist/index.html#/pro	ect=NA==
		(H) (1) (H) 1 - 15 de 15 Registros	Registros por página: 1 *					Guardar

3. Una vez se tenga el check activo y el usuario asociado, en la consola Móvil Assistme seleccione la opción **Configurar URL**.





URL de servicios web Aranda

:urewebsites.net/asmscustomer/project=NA==



▷ Nota: La URL para ingresar al acceso anónimo debe estar completa y se debe agregar el valor del proyecto configurado al final de cada URL.

Ejemplo: https://atasms001.azurewebsites.net/asmscustomer/ + /project=NA==

Aranda Service Desk	Proyectos				Configura	ación≉	d [®] o [®] ⊙ c	Inicio D APPLICATION ADMINISTRATOR Soporte
Q 🗮 Buscar proyectos	Q		😫 Nuevo 🗸	🖉 Detalles	°o Ajustes	CE LDAP	👸 Valores por defecto	Autenticación externa
Configuración General Sa Mesa de servicio	\$ 2	Estado Activo						
Proyectos 🚳	none parent, and occurs y provide as an eight of the restriction of the			Branding por defecto				Ŧ



4. En la consola móvil de Assistme haga clic en **Probar Conexión**. Podrá visualizar el login de la aplicación y como única opción habilitada el botón **Acceso sin registro**.



5. Al acceder a esta opción, el usuario ingresa al menú de la app y podrá visualizar los servicios y categorías que tenga asociados el cliente para la creación de casos.



6. Al completar la información del ítem y dar clic en *Crear se habilita la ventana con una URL para la gestión del caso.



7. Una vez se obtenga el link, ingrese al navegador con la URL y podrá visualizar la información del caso creado.

Detail Adoitional Data Notes Files		
RQ-7156 INCA Servicio Aeno pruebos IN	Responsible Group: Group expectition Responsible ARPLICATION ADVANCERATOR Preamy Undefined BAJO Progress	Urgency Undefined 10
Cetegory Estructure IN Hafter: ANDINIO Desproya Name: Express AT Neuson: Underfined	S.A. O DO : 00 : 000 Excitation data	Elepsed time:
icio Aama prueboa IN >> Estructura IN		
escripción Solution		



▷ Nota: Una vez se copie el link y se cierre, retornará al login de la aplicación.



Mi portal

Al iniciar sesión, el usuario es direccionado a Mi portal, que es la primera opción disponible en la barra de tareas.



En Mi Portal el usuario tiene la posibilidad de interactuar con un asistente (chatbot). El cual se conecta a una base de conocimiento y responde con coincidencias (casos, categorías, artículos) de la búsqueda o consulta.

Las opciones disponibles son:



En esta pantalla se encuentran las siguientes opciones.

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta opción despliega un menú flotante de opciones: - Perfil: Permite acceder a la opción perfil del usuario. - Noticias: Permite navegar a la opción de noticias. - Cerrar Sesión: Permite cerrar la sesión actual.
2. Escribe aquí	Esta opción permite ingresar una consulta o búsqueda.
3. Botón ir	Esta opción permite realizar la consulta al servidor

4. Barra de
tareasEsta opción permite la navegación a otras secciones como crear caso, mis solicitudes,
ayuda y notificaciones

Otras vistas

Ingresar una Petición



Respuesta de una Consulta

Mi po	rtal		
	05:1	i0 pm Cas	DO PT
	05:1	60 pm	
4	Mira lo que encontré:		
	Caso Carga Ma Soporte ES	asiva	
	Caso Carga Ma Soporte ES	asiva	
	Caso Carga Ma Soporte ES	asiva	
	Caso Carga Mo	asiva	
Esc	ribe aqui		

Mi po	rtal	Perfil	
	05:50 p	Noticias	
	05:50 p	Cerrar Sesión	
4	Mira lo que encontré:		
	Caso Carga Masiv	a	
	Caso Carga Masiv Soporte ES	a	
	Caso Carga Masiv Soporte ES	a	
	Caso Carga Masiv Soporte ES	a	
Esc	cribe aqui		
	2 2	177	~

Crear caso

Crear Caso

Esta sección de la aplicación permite crear un caso a partir de un servicio y una categoría.



1. En la consola móvil de AssistMe, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Crear Caso.



La primera parte corresponde a la selección del servicio del que se requiere crear un caso. En esta pantalla se encuentran las siguientes opciones.

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta sección despliega un menú flotante con opciones como Perfil, Noticias y Cerrar Sesión (descritos en Mi Portal).
2. Buscar	Esta sección permite buscar un servicio en las secciones de Servicios más usados y Otros servicios sugeridos.

3.

Servicios
más
usadosEsta sección permite visualizar un listado de categorias asociadas a los servicios más
utilizados por el cliente durante la creación de solicitudes o casos.4. Otros
servicios
sugeridosEsta sección muestra todos los servicios asociados a los proyectos del usuario registrado.4. Otros
servicios
sugeridosNota: Se visualizarán las categorías que tengan el check (home de usuarios) en administración
Ver Servicios, en caso de que se tengan más de 20 categorías con esta configuración,
solamente se listarán las 20 primeras en orden alfabético.

2. Cuando la búsqueda de los servicios no arroja resultados, se muestra una marca de agua:





3. Después de seleccionar un servicio, la aplicación redirecciona al usuario a la pantalla para la creación del caso asociado al servicio seleccionado.

Estructure EN	
Servicio Asms pruebas E	N
Soporte ES	
Tipo*	
Cambios	
Asunto*	
ingrese brevemente el asunto	
Descripción	
Ingrese brevemente la descripción	
СІ	
CI Digite por lo menos una letra	
CI Digite por lo menos una letra	
CI Digite por lo menos una letra Psa Seleccione	(
Cl Digite por lo menos una letra Psa Seleccione Scope	
CI Digite por lo menos una letra Psa Seleccione Scope Escribe aqui	
CI Digite por lo menos una letra Psa Seleccione Scope Escribe aquí BackOutPlan	
CI Digite por lo menos una letra Psa Seleccione Scope Escribe aquí BackOutPian Seleccione	
CI Digite por lo menos una letra Psa Seleccione Scope Escribe aquí BackOutPlan Seleccione adicional1	
Cl Digite por lo menos una letra Psa Seleccione Scope Escribe aqui BackOutPlan Seleccione adicional1 Escribe aqui	
Cl Digite por lo menos una letra Psa Seleccione Scope Escribe aqui BackOutPlan Seleccione adicional1 Escribe aqui	

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta sección despliega un menú flotante con opciones como Perfil, Noticias y Cerrar Sesión (descritos en Mi Portal).
2. Tipo	Este campo de selección aparece cuando la categoría ha sido configurada con más de un tipo de caso (Problema, Incidente, Cambio, etc.).
3. Servicios más usados	Esta sección permite visualizar un listado de los servicios más utilizados por el cliente durante la creación de solicitudes o casos. Los campos asunto, descripción así como los campos adicionales dependen de la clasificación de la categoría



Vista de botón crear

• Campos Adicionales

BackOutPlan	1
Seleccione	
adicional1	
Escribe aquí	
adicional2	
Seleccione	
adicional3	6
DD/MM/AAAA HH:MM	6
adicional4	
0	
adicional5 Seleccione el servicio	=
adicional6	
0	
adicional7	
Seleccione	
fecha	
DD/MM/AAAA HH:MM	la.
tiempo	¢
Pecha y Hora DD/MM/AAAA HH:MM	Ê
Crear	

Vista de crear caso

• Tipos de Casos

Estructura Servicio Asr Saporte ES	EN ms pruebas EN	
Tipo*		
Seleccione		~
Incidentes		
Cambios		
Servicio al cliente		
	Crear	



🏱 Nota: El campo tipo de caso solo se carga cuando existen más de dos configuraciones para la misma categoría; este campo es el que define los campos adicionales a mostrar. De no existir una doble configuración para la categoría, se muestran los campos adicionales en primera instancia.

Identificación automática de casos duplicados

Al momento de crear un nuevo caso, si se tiene activa la marcaldentificación de casos duplicados en la consola de ASMS Administrator en la sesión de Proyectos > Ajustes, la App validará que los siguientes elementos sean iguales para confirmar el caso como duplicado o no:

- Proyecto.
- Tipo de caso.
- Servicio.
- Categoría.
- Cliente.
- Asunto.
- Tiempo configurado en consola administración (Se tiene en cuenta por segundos).

Opciones al tener casos duplicados

Si existen uno o más casos que coincidan con cada uno de los criterios, se informa al usuario, indicándole la lista de casos encontrados como posibles duplicados.

El usuario dispondrá de las opciones de agregar una nota pública para todos los casos de la lista o continuar con la creación del nuevo caso.

Advertenc	ia de casos (auplicados	Cancelar		Agr	egar Nota	Cancelar
Actualmente	evisten 5 C	asos coincid	entes	Agregar no	ta de caso dupl	licado	
con el caso (que está crea	ndo.	cinco				
RQ-333	RQ-334	RQ-340					
R0-341	R0-342						
Puede contin dejar una no	nuar con la cr ta en todos la	eación del c os casos.	aso o				

Una vez creado el caso o agregada la nota, será redirigido a la vista Mis solicitudes, donde podrá confirmar la creación del caso.



Selección de CI mediante Escaneo de Código QR

Esta funcionalidad permite asignar un CI a un caso mediante la lectura de un código QR generado desde la consola CMDB. El código QR contiene información detallada del CI, como ID, nombre, categoría, responsable, serial, entre otros.

Creación de un Caso con Escaneo de QR

- 1. Para asociar un Cl mediante escaneo, seleccione la opción ESCANEAR CÓDIGO QR.
- 2. La cámara se activará para escanear el código QR generado desde la consola CMDB.
- 3. Haga clic en Seleccionar para asociar el CI al caso, o en Cancelar para volver.
- 4. Si se confirma la selección, el CI se asocia al caso en creación mediante el identificador retornado.

← Crear caso

Atención Cliente Soporte atención al cliente Cruzadas SP8-2024

ESCANEAR CÓDIGO QR

Texto corto Escribe aqui.

Hora y fecha DD/MM/YYYYI Lista Seleccione... Párrafo Escribe aqui... Falso o Verdadero

Falso Verdadero





← Crear caso

Atención Cliente Soporte atención al Cruzadas SP8-2024 ESCA Texto corto Escribe aqui Hora y fecha DD/MM/YYYY Lista Seleccione... Pàrrafo Escribe aqui... . Falso o Verdadero Falso Verdadero • •

Nota:

- Al escanear un código QR inválido, en estado finalizado, o de un proyecto al que el usuario no está asociado, se mostrará un mensaje de error.
- Al hacer clic en **Cancelar**, se cierra la cámara de escaneo; al hacer clic en **Aceptar**, se regresa a la cámara para permitir el escaneo de otro código QR.



Mis solicitudes

Mis Solicitudes

En esta sección se puede consultar una solicitud en la consola móvil de Aranda AssistMe.



1. En la consola móvil de AssistMe, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Mis Solicitudes.

Abiertas		Cerradas	
RQ-7135 Servicio Asms pi Soporte ES pruebas anonimo	ruebas EN	09/06/2023	>
RQ-7134 servicio de infra Mesa de servicios Anonimo	estructura	09/06/2023	>
RQ-7131 Servicio Asms pr Soporte ES Servicio Asms pro	r uebas EN Jebas EN >> Es	09/06/2023	>
RQ-7127 Servicio Asms pr Soporte ES Plantilla RO	ruebas EN	09/06/2023	>
	-		

Esta opción muestra los casos o solicitudes creadas en un listado y permite acceder a sus detalles. En el listado casos o solicitudes se puede filtrar por abiertas o cerradas.

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta sección despliega un menú flotante con opciones como Ascendente, Descendente, Perfil, Noticias y Cerrar Sesión (descritos en Mi Portal).
2. Filtro Abiertas/Cerradas	Esta opción filtra los casos encontrados en Abiertos y Cerrados.
3 Listado do Casos	Esta sección permite visualizar un listado de los casos que cumplan

3. Listado de Casos con los criterios de filtro y orden.

Si no hay casos o ninguno con los filtros se muestra una marca de agua informando que no hay coincidencias.

2. Cuando la búsqueda de los servicios no arroja resultados, se muestra una marca de agua:

Mis soli	citudes			:
	Abiertas		Cerradas	
		+		
	No hay nir	ngún caso en este No hay resultado	momento. s.	
습	ß			٥

3. Después de seleccionar uno de los casos de la aplicación, el usuario podrá visualizar el detalle de la solicitud:

← Detalle solicitud	
R0-7135	
Servicio Asms pruebas EN Soporte ES 09/06/2023	Ver más
Estado	
inicia	
localidad ciudad boilvar	
Adicional tipo adj. dwisdwk00087N-Log.log	
Campo f/v Falso	
Campo Catalogo rama2	
Campo Arbol2 rama1	
Campo moneda € 7.890	
Ubicacion pruebas Sin información	
TIPO LIST NUEVO	
tipo lista2 N/A	
tipolist3 si	
adjunto Sin información	
Decimal 87.656	
Ø	ľ
Agregar adjuntos	Agregar Nota

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta sección despliega un menú flotante con opciones como Perfil, Noticias y Cerrar Sesión (descritos en Mi Portal).
2. Información del Caso.	En esta sección se muestra la información general del caso: número del caso, proyecto, servicio, categoría y fecha de creación.
3. Botón Ver Descripción	Esta opción permite redireccionar a otra vista con la descripción del caso.

En a star e se sión e se un contra la informa a sión e se sion a da

4. Campos Adicionales	En esta sección se muestra la información consignada para cada campo adicional o la leyenda Sin información. Nota : La configuración de los campos adicionales dependientes esta sujeta a lo definido en la consola de <mark>ASMS Administrator. <u>Ver funcionalidad</u></mark>
5. Agregar Adjunto	Esta opción despliega un listado de opciones para adjuntar archivos desde diferentes fuentes.
6. Agregar Nota	Esta opción redirecciona a una nueva sección para la creación de notas.

4. Al seleccionar la opción Agregar Adjuntos de la barra de tareas, tendrá disponible las siguientes opciones:



Opciones	Descripción
Tomar foto	Esta opción habilita la cámara del dispositivo en modo fotografía
Tomar video.	Esta opción habilita la cámara del dispositivo en modo video.
Biblioteca de fotos	Esta opción habilita la galería del dispositivo filtrando por imágenes.
Biblioteca de video	Esta opción habilita la galería del dispositivo filtrando por videos.

Adjuntar Archivo Esta opción habilita la galería del dispositivo filtrando por archivos.

5. Al seleccionar el botón Ver Descripción en el detalle de la solicitud, se presenta la información asociada a la descripción de la solicitud:



R0-7135

Servicio Asms pruebas EN Soporte ES 09/06/2023

service pruebas

pruebas de funcionalidad, modelos y servicios.

edición service pruebas

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta sección despliega un menú flotante con opciones como Perfil, Noticias y Cerrar Sesión (descritos en Mi Portal).
2. Información del caso	Esta opción presenta la información general del caso: Número de caso, proyecto, servicio, categoría y fecha de creación.
3. Descripción de la solicitud	Esta opción amplia la información de la solicitud.

6. Al seleccionar la opción **Agregar Nota** de la barra de tareas, se habilita un campo para ingresar el texto de la nota.

Al finalizar seleccioné el botón Agregar Nota, el sistema envía la solicitud para adicionar esta información al caso.

₽ Nota:

 Si en la consola de ASMSAdministrator, en la sección Proyectos > Ajustes, está activo el check No permitir al cliente incluir notas al caso, no será posible agregar notas al caso. Esta restricción aplica para los tipos de caso: Cambios, Incidentes, Problemas y Requerimientos de Servicio.



AGREGAR NOTA

Mis Activos

Esta funcionalidad permite al usuario visualizar los CIs de los cuales es responsable o hace uso. El listado ofrece una vista organizada de los activos asociados al usuario.

Pasos para visualizar los activos asociados:

- 1. Diríjase a la sección Mis Solicitudes y haga clic en los tres puntos de opciones.
- 2. En la ventana flotante, seleccione Mis Activos.
- 3. En la vista de Mis Activos, se mostrarán los CIs de los cuales el usuario es responsable o hace uso.
- 4. Cada CI en la lista se presenta en una tarjeta que muestra: imagen, nombre, ID, categoría, fecha de responsabilidad y estado.
- 5. Al seleccionar un Cl, se despliega información detallada del mismo.

		ordenar por:					
	Abiertas	Ascendente	100	4	>		
	1	Descendente		Categoria: Hardware Fecha responsabilidad: Do	tober 21 de 2024		
	Afiliación Fondo de Emple Gestión Humana R2 Afiliación Fondo de Empleac	Misactivos		Disponible	Crear caso		
	Registrado	Perfil		3	N		
		Noticias	-	Keyboard Log Categoria: Hardware	Topor 21 do 2024	5	Printer Canon
	RQ-71 Soporte atención al client Cruzadas SP8-2024 Prueba	Cerrar Sesión		Disponible	Crear caso	ld: 5	Modelo: 2024
	Registrado			343 Network Switch HR	>	Nombre: Printer Canon	Descripción: Portable printer"
	RQ-68 Soporte atención al cliente	01/11/2024 >		Categoria: Hardware Fecha responsabilidad: 00	stober 22 de 2024	Categoría: Hardware	Responsable: Diego Suarez Especialista 1
	Cruzadas SP8-2024 Validación adicionales Registrado			Monard Ba	Crear caso	Fecha responsabilidad: October 20 de 2024	Etiqueta de activo: AT005
				5 Printer Canon Categoria: Hardware Fecha responsabilidad. Do	-tober 21 de 2026	Número de serie: SN005	Impacto: Crítica
	RQ-05 Soporte atención al cliente Cruzadas SP8-2024	01/11/2024 >		Bodega	Crear caso	Precio: 17	Marca: ASUS
	Soporte atención al cliente »	- Atención Cliente				Department: Atlántico	NoDpto: 47-08
	regerato			6 Surface Pro	>	City: Barranquilla	Country: Colombia
5	ð 🖹			Fecha responsabilidad: 0:	stober 21 de 2024	Branch:	TheBuilding:

Crear Caso desde un Cl

Para iniciar el proceso de creación de un caso, haga clic en el botón **Crear Caso**. Esto redirigirá a la ventana de creación de casos, donde deberá seleccionar el servicio y el tipo de caso a crear. Una vez seleccionados, el CI se asignará automáticamente en el formulario de creación del caso, donde podrá completar la información requerida y finalizar la creación.

₽ Nota:

• Si, al seleccionar el proyecto, el CI no pertenece a este, se mostrará un mensaje con las opciones de Cancelar para retornar a la vista anterior de servicios o Aceptar para regresar a la vista de Mis Activos para seleccionar otro activo.

Notificaciones

Aprobaciones

En esta sección se podrán visualizar las aprobaciones del usuario final.



1. En la consola móvil de AssistMe, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Notificaciones.

 Pendi	entes Aprob	ación	
CH-{{id}} Servicio Asme Soporte Servicio Asms p	s pruebas ruebas >> Estr	29/06/202 uctura PT	2 >
 proceso			Ľ
CH-4397 Servicio Asms Soporte Servicio Asms p	s pruebas ruebas EN >> B	26/07/202 Estructura EN	2)
 proceso			ď
CH-5567 Servicio Asma Soporte Servicio Asms p	s pruebas ruebas EN >> I	05/10/202 Estructuro EN	2 >
 proceso			Ľ
CH-3983 Servicio Asms Soporte	s pruebas	08/07/202	2)
 proceso			Ľ
Þ		Ш	C

Esta opción muestra los casos o solicitudes en estado de aprobación creadas en un listado y permite acceder a sus detalles para realizar la votación.

		X
Aranda Servi	ce Desk	1
Solicitud de aprobación		
# Código: CH-@d}		
Proyecto: Soporte ES		
L Cliente: Cliente 1		
🔔 Estado: proceso		
Servicio: Servicio Asms pruebas EN		
🖧 Gategoría: Estructura EN		
🖳 Grupo Responsable: Grupo especialis	ita	
2 Responsable: especialista01		
Estado de la vatación:	Activ	
Pendiente de vat	aclón	
Asunto: Servicio Asms pruebas >> E	Estructura PT	
8 Rechazar	🖌 Aprobar	
Compos Adicionales	Historial	>
Psa		
0		
Mi portal Crear caso Mis solicitud	es Ayuda No	tificacia
III 0	<	

2. Al ingresar a una aprobación podrá visualizar los campos adicionales, el historial, los adjuntos y el detalle de la aprobación.

	× Rechazar	🖌 Aprobar	
<	Campos Adicionales	Historial	>
Psa			
0			
Scope			
BackC	lutPlan		
0			
adicia	noll		
	Descripción	i c	
-			_
m	iodelos y servicios. edici ruebas	ón service	
P.			







3. Cuando no se tienen aprobaciones pendientes para el usuario, se muestra una marca de agua:



4.

Después de realizar la votación se visualizará un mensaje confirmando el voto, al recargar la aprobación no se visualizará en el listad la aprobación.



Encuestas

En esta sección se podrán visualizar las encuestas del usuario final.



1. En la consola móvil de AssistMe, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Notificaciones.

Pendle	entes Aprobación	Encues	tas
	RQ-7355 Requerimiento de S Encuesta RQ	ervicio	
	Publicado		£
	RQ-7361 Requerimiento de S Encuesta RQ	ervicio	
	Publicado		Z
	RQ-7367 Requerimiento de S Encuesta RQ	ervicio	
	Publicado		2ª
	RQ-7371 Requerimiento de Se Encuesta RQ	ervicio	
	Dublicada.		F

En la opción Encuestas se muestra un listado de los casos o solicitudes con encuestas pendientes, permite acceder a sus detalles para enviar las respectivas respuestas.



2. Al ingresar a una encuesta podrá visualizar el listado de preguntas, el código del caso y el detalle de la encuesta.



3. Si no existen encuestas pendientes para el usuario, se muestra la siguiente marca de agua:



4.Después de enviar las respuestas de la encuesta se visualizará un mensaje de confirmación, al recargar la encuesta no se visualizará en el listado.



▷ Nota: Para visualizar las encuestas resueltas, ingrese al caso correspondiente en la consola de especialista, así:

Aranda Service Managemer	nt												Crear asso	
E Cosos ^	•	RQ-7355		p/00440	Progreso		Fecho de registro	:=	< Costos	番 Relationes	🕞 Toreca	Aprobacionee	E Encuertos	,
Asignados o mi		Proyecto Secondo ES	Reque	erimiento de Servicio	Autor @	_	Modelo RO service reliabre		Ver eres	Encuseto AT	V RESPONDIDA			
De mis grupos		Copertie Co			100		ing an rice produce			El cliente yo ho	respondido lo encuesto			
e mis proyectos		Categorización del caso						^						
Mi calendaria (FSC)		Servicio (1)		Coteporio (*)		Control	10							
Mia aprobacionee		Servicio Asms pruebos EN	×	Estructuro EN		Selec	cione							
Aprobaciones pendientes														
Toraca		Información del cliente						^						
(III) Ress de		Solicitoriteesé Ø		Citercesesses Ø		Compo	hio O							
Conocimiento		Cliente 1 ×	(+ @	Citente 1	× + @		X TA DDA	+ 🁁						
		0.0		SLA		UBICAC	ION PRUEBASees							
cesos directos		Service-AT_prueboe		Controto service	0	Digita	par lo menos una letro o teo	la ea						
Vistos personalizadas		Información básica						^						
		Estado			Rozón									
		proceso		1.4	Seleccione			Ψ.						
Bosquedo octivo		Grupo Responsoble			Responsable									
		Grupo especialista		14	Especialisto			w.						
		Tipo de registro												
		Selectione		Υ.										
		Detailes del caso						^						
		Asunto et. (1) 12/258												
		Plantilla RO												
		O Adjuntos												

DØØ

Ir al Listado



Otras funciones

Otras funciones

La vista de Mi Portal en AssistMe despliega opciones disponibles (perfil y noticias) a través de un menú flotante que comparte las secciones Crear Caso, Mis Solicitudes y Ayuda.

Perfil

La opción de Perfil permite visualizar la información del usuario y actualizar la contraseña. 1. En la consola móvil de AssistMe, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione una de las opciones disponibles (Crear Caso, Mis Solicitudes, Ayuda).

2. Definida la sección, despliegue el menú flotante y seleccione la opción **Perfil**. Los campos disponibles son:

Nombre completo	
Cliente 1 Número de teléfono móvil	
Correo electrónico andres3g2001@gmall.com	
Datos de acceso para la cuenta	
Identificador del usuario Cliente_1	
Nueva contraseña	
	۲
Confirmar contraseña	
	۲
Aceptar	

Opciones	Descripción
lmagen del usuario	En esta sección se visualiza la imagen configurada para el usuario, en caso de no tener una imagen configurada se muestra una por defecto.
Datos del usuario	Esta opción permite visualizar información del usuario: nombre, teléfono móvil, correo electrónico.
Datos de acceso a la cuenta	En esta sección se puede ingresar la nueva contraseña para la cuenta.

Botón Aceptar

contraseña para el usuario.

Noticias

La opción de Noticias permite visualizar un listado con las noticias configuradas para el usuario. Los campos disponibles son:

1. En la consola móvil de AssistMe, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione una de las opciones disponibles (Crear Caso, Mis Solicitudes, Ayuda).

2. Definida la sección, despliegue el menú flotante y seleccione la opción Noticias. Los campos disponibles son:

← Notio	ias		:
B	Noticia services Des. noticias services	09/05/2022	
E,	Noticia2 des. Noticia2	12/05/2022	
E,	Noticia4 des. Noticia4	12/05/2022	
	notice at des. notice at	09/05/2022	

3. Este listado presenta la información general de cada noticia: fecha de publicación, título, resumen. Al seleccionar la noticia se redirecciona al detalle de la misma.

÷	Noticias		
---	----------	--	--

notice at

Noticias

La pantalla de noticias visualiza un listado con las noticias configuradas para el usuario.

← Noticias		:
Notic Des. r	09/05/2022 ia services oticios services	
Notic des. N	12/05/2022 Sia2 Joticia2	
Notic des. N	12/05/2022 101/06/2022	
notic des. n	09/05/2022 e at otice at	

En esta pantalla se encuentran las siguientes opciones.

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta opción despliega un menú flotante de opciones: - Perfil: Permite acceder a la opción perfil del usuario. - Noticias: Permite navegar a la opción de noticias. - Cerrar Sesión: permite cerrar la sesión actual.
2. Listado de noticias	Este listado muestra tarjetas con la información general de cada noticia: fecha de publicación, título, resumen.

Al dar touch en la tarjeta se redirecciona al detalle de la noticia

÷	Noticias

notice at

En esta pantalla se encuentran las siguientes opciones.

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta opción despliega un menú flotante de opciones: - Perfil: Permite acceder a la opción perfil del usuario. - Noticias: Permite navegar a la opción de noticias. - Cerrar Sesión: permite cerrar la sesión actual.
2. Contenido de noticia	Es un contenedor webview donde se visualiza la noticia.

Perfil

La pantalla de perfil muestra la información del usuario y actualizar la contraseña.

Nombre completo Cliente 1	
Número de teléfono móvil	
Correo electrónico andres3g2001@gmail.com	
Datos de acceso para la cuenta	
Identificador del usuario Cliente_1	
Nueva contraseña	
	۲
Confirmar contraseña	
	۲
Aceptar	

En esta pantalla se encuentran las siguientes opciones.

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Despliega un menú flotante de opciones: - Perfil: Permite acceder a la opción perfil del usuario. - Noticias: Permite navegar a la opción de noticias. - Cerrar Sesión: permite cerrar la sesión actual.
2. Imagen del usuario	En esta opción se visualiza la imagen configurada para el usuario, en caso de no tener una imagen configurada se muestra una por defecto.
3. Datos del usuario	Esta opción presenta información del usuario: nombre, teléfono móvil, correo electrónico.



Notificaciones Push

Esta funcionalidad permite notificar a los usuarios clientes, a través de notificaciones push, cuando se creen o modifiquen casos, según las reglas configuradas desde la consola de Administrator.

Configuración

1. En la consola ASMSAdministrator, en la sesión de Service Desk crear una Regla, en la pestaña Acciones seleccionar Enviar notificación push.

Ver Creación de Reglas

Nota:

La opción de enviar notificación push solo aplica para Reglas en la sesión de Service Desk para los tipos de casos Cambios, Incidentes y Requerimientos de Servicio.

El usuario Cliente debe estar autenticado en la aplicación de AssistMe para recibir notificaciones. Los datos del usuario autenticado se guardarán en la tabla ASMS_USER_MOBILE.

Se debe tener servidor push para el procesamiento de los mensajes.

2. En la pestaña detalles de la opción Enviar Notificaciones Push, diligencie los campos del formulario.

Campo	Descripción
Tags	Opciones complementarias para estructurar el mensaje; Ejemplo: (Código, Creado, Estado).
Enviar	Destinatario (cliente o especialista) a quien llegará la notificación push.
Cultura	ldioma en el que llegará la notificación push.
Título	Identificador de la notificación.
Mensaje	Cuerpo del mensaje.

Ayuda

Ayuda

Para consultar información general de ayuda como documentos de soporte, preguntas frecuentes, problemas comunes, guías de usuario.



1. En la consola móvil de AssistMe, en la barra de tareas de Mi Portal, seleccione la opción Ayuda.



Esta opción muestra los artículos de ayuda disponibles y las opciones para acceder a esta información:

Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta sección despliega un menú flotante con opciones como Todos los artículos, Artículos Favoritos, Perfil, Noticias y Cerrar Sesión (descritos en Mi Portal).
2. Buscar artículos	Esta opción permite buscar los artículos que contengan información o tengan relación con el texto ingresado.
3. Centro de Ayuda	En esta sección se visualizan las categorías de agrupación de los artículos (información general, manuales); al seleccionar una categoría sé

filtra el listado de artículos disponibles.

4. Artículos

Esta opción se despliega una lista con los artículos configurados en las diferentes categorías; Al seleccionar el artículo se amplía el detalle del mismo.

Cuando la búsqueda o el filtro por categoría de artículos no arroja resultados, se muestra una marca de agua informando que no hay coincidencias.

Ayuda				:
Buscar a	rtículo			Q
Centro d Tip Artículos	le Ayuda o support S	hay resultad	os.	
Ca Mi portal	Crear caso	Mis solicitudes	Avudo	() Notificaciones

2. Después de seleccionar un artículo de ayuda, el usuario podrá visualizar el detalle del artículo.



Opciones	Descripción
1. Menú flotante	Esta sección despliega un menú flotante con opciones como Perfil, Noticias y Cerrar Sesión (descritos en Mi Portal).
2. Información del Artículo	En esta sección muestra la información asociada al artículo como: Fecha de publicación, nombre, categoría, es favorito.
3. Calificación Total	En esta sección se muestra la calificación del artículo; si el usuario no ha generado la calificación, al dar touch se despliega una ventana emergente para realizar la

calificación; de lo contrario se presenta un mensaje informativo indicando que ya fue realizada la calificación.

4. Contenido Artículo En esta sección se muestra la información consignada del artículo.

Al seleccionar la opción de calificación del artículo, podrá calificar el artículo marcando las estrellas e ingresando un comentario adicional. Finalmente, se envía la calificación.

÷	Artículos	:
08:0 Artic Tipo	15 AM sulo testing BD1	
Ø		Calificar este artículo 사 사 사 사 사
	★★★☆	4
	Aceptar	
	dunte	
UA	ajunto	^