

Aranda AssistMe é um console de usuário final para dispositivos móveis que permite gerenciar o fluxo de trabalho de solicitações e/ou pedidos, permitindo adicionar anexos, notas, etc. O aplicativo requer um usuário para usar e você pode encontrar as seguintes funcionalidades:

Autenticação

O aplicativo possui um módulo de autenticação para acesso às funções e recursos disponíveis para a versão mobile. Após ser autenticado, o usuário acessa a opção Meu Portal, onde pode acessar 4 seções ou abas:

Meu Portal

Nesta opção, o usuário tem a possibilidade de interagir com um assistente (chat bot) através de palavras-chave que são processadas e resultam em diferentes opções de ajuda como: casos, artigos ou categorias.

- Criar caso: Nesta opção na barra de tarefas Meu Portal, o usuário pode selecionar uma categoria para a criação de uma solicitação.
- Meus Pedidos: Nesta opção da barra de tarefas Meu Portal, o usuário poderá visualizar a lista de solicitações associadas ao seu perfil, que pode ser filtrada como aberta ou fechada e ordenada em ordem crescente ou decrescente através do menu.
- Ajuda: Nesta opção na barra de tarefas Meu Portal, o usuário poderá consultar os artigos de ajuda e manuais disponíveis.

Outras características

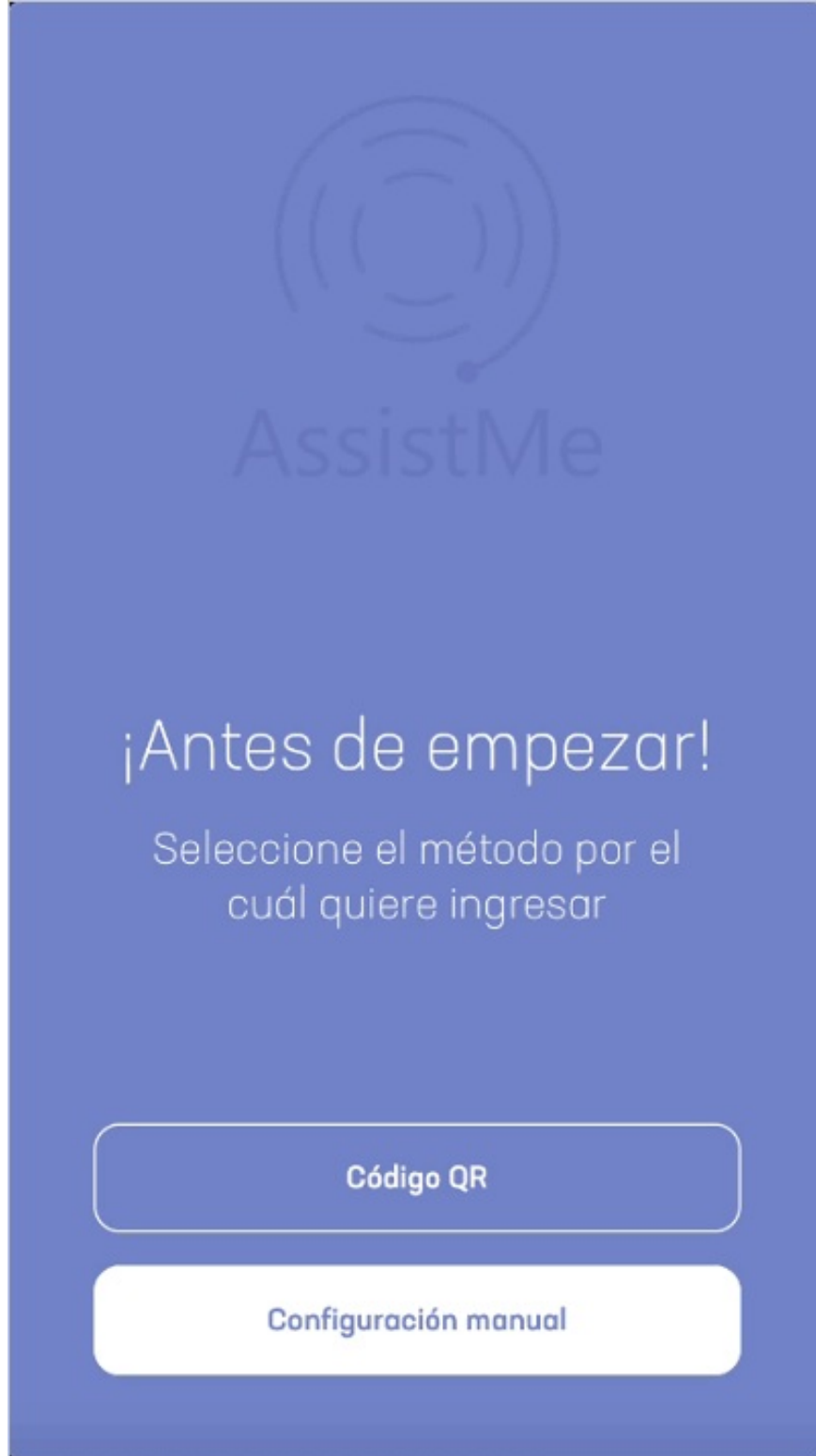
Esta seção do Meu Portal exibe as opções disponíveis através do menu flutuante:

- Notícia: Esta opção permite o acesso a notícias de interesse do usuário.
- Perfil: Esta opção permite visualizar as informações associadas ao usuário na sessão e alterar sua senha de login.

Login

Login

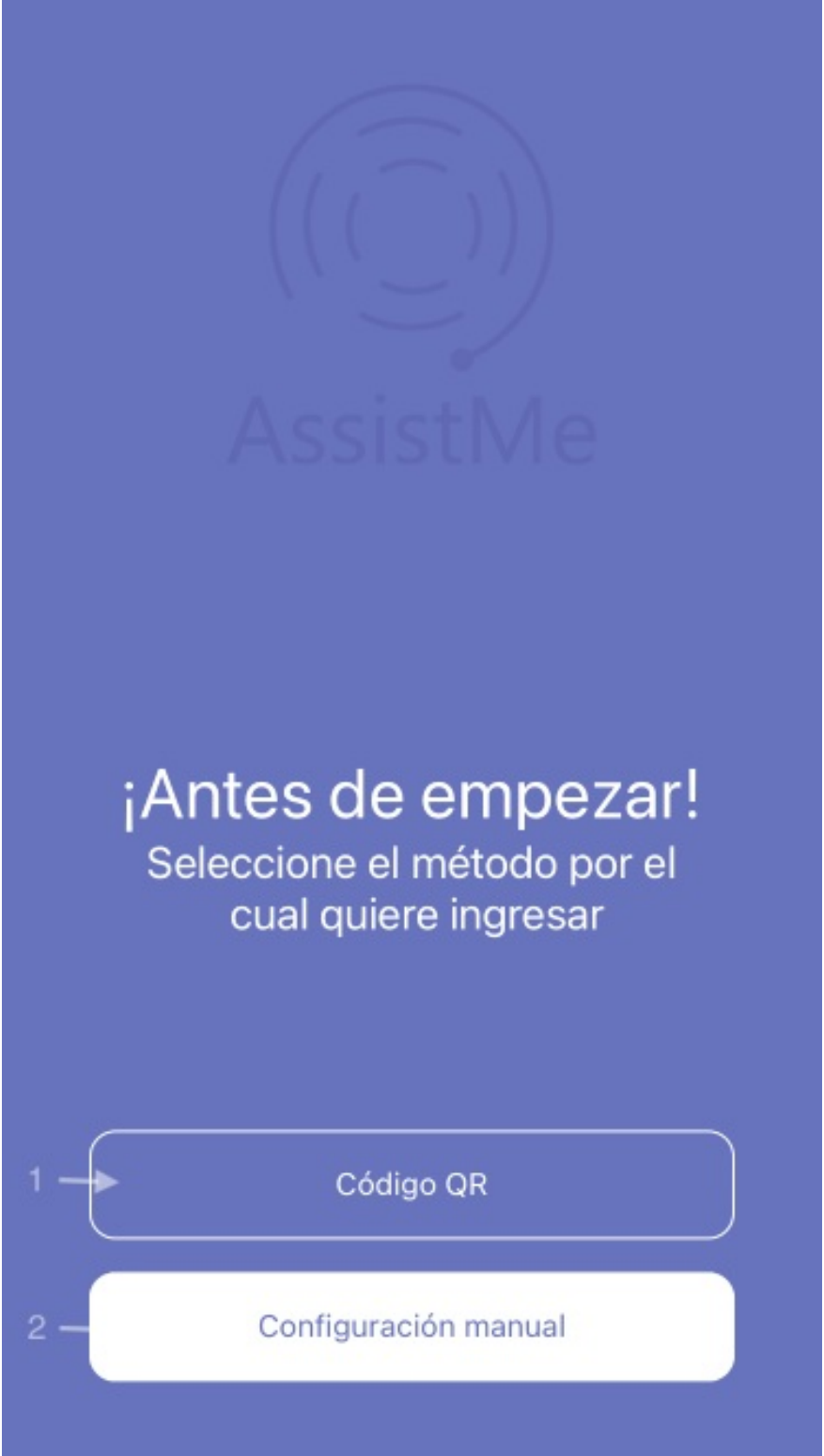
Login



O módulo de login do console móvel AssistMe permite que o usuário defina o método de registro da seguinte forma:

Pré login

Nessa opção, o usuário pode selecionar o método para configurar seu provedor de serviços.



Código QR: Seleccionar esta opción permite que una janela registre a leitura de códigos QR. Configuração manual: Ao selecionar essa opção, você pode configurar manualmente o domínio de uso.

Leitor de QR

Nesta opção, o usuário lê os códigos QR, para isso é a primeira vez que são solicitadas as permissões de uso da câmera.

Escanea este código y empieza
la configuración



Ponga el código dentro de la caja.



Ao realizar a validação do QR, você poderá se cadastrar na opção Login.

Configuração manual

Nesta opção, o usuário poderá entrar no console do AssistMe manualmente, inserindo a URL de seu provedor e validando se está correta.



URL de servicios web Aranda

Http://vm-asms-wo02.eastus.cloudapp.a...

1 

2 

Probar conexión

Configurar URLs: para configurar a URL do servidor. Botão Testar conexão: válido que a URL inserida corresponde a um servidor válido.

Ao validar a configuração manual, você poderá se registrar na opção Login.

Login

No cadastro do usuário no console do AssistMe, a autenticação e validação serão realizadas perante o sistema. Os dados necessários para o login são:

Domínio: Tipo de acesso do usuário.

Utilizador: Nome de usuário.

Senha: Uma chave atribuída ao usuário.

Visualizador de senhas: Opção para exibir o texto no campo de senha.



Com essas informações, o usuário pode fazer uma solicitação de acesso através do botão de login.

Autenticação externa

Para entrada por autenticação externa, o provedor deve ser previamente configurado com o tipo de console que você deseja integrar, neste caso (Mobile Client) em [Configuração de autenticação externa](#).

Depois que a autenticação externa estiver configurada, você poderá exibir os provedores no Logon do aplicativo da seguinte maneira:



AssistMe

Domínio

ARANDA



Usuario

Cliente_1

Contraseña



Login

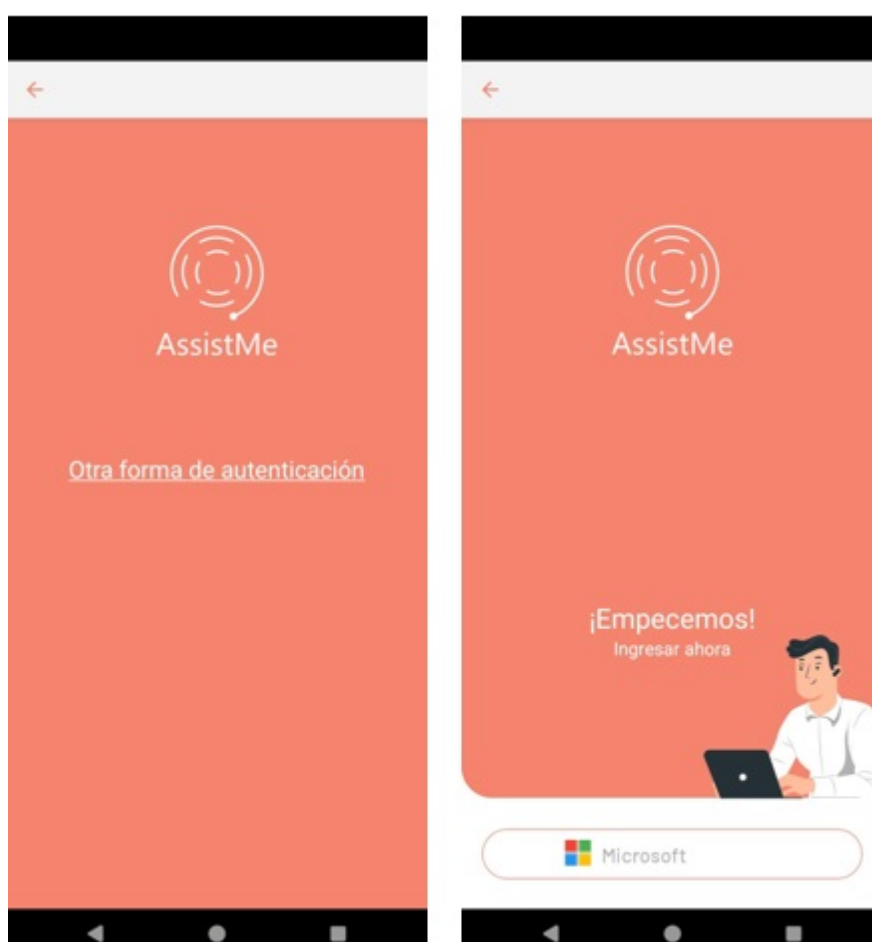
ClienteMobile

Ao entrar por meio dessa opção, são solicitadas as credenciais do provedor configuradas anteriormente, da seguinte forma:

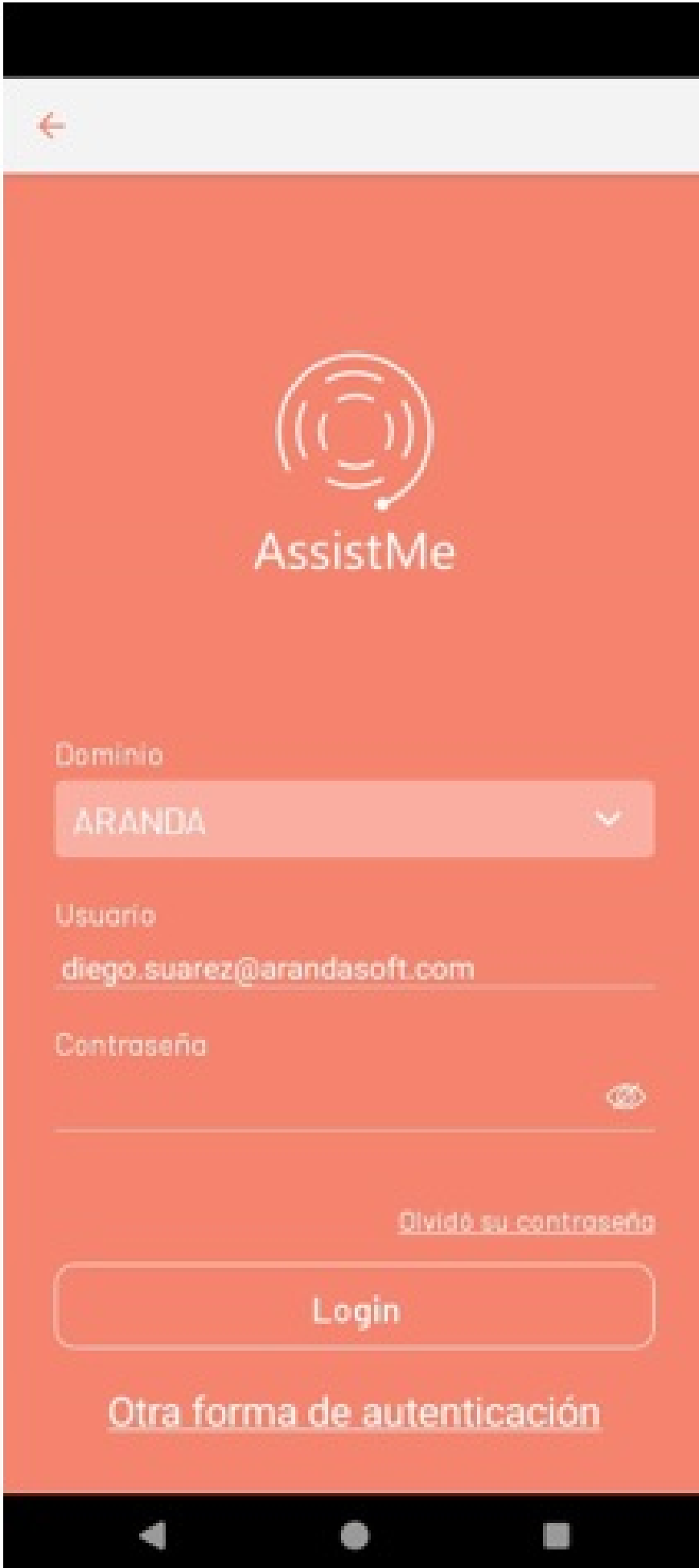


Ao inserir as credenciais, o cliente terá acesso e poderá navegar no aplicativo AssistMe.

[Nota:] Se no ASMSAdministrator, no Configurações gerais > Configurações, na opção de combinação suspensa Balcão de Serviços A configuração está configurada AllowHiddenLoginforSaml em Verdadeiro, o formulário de login ficará oculto e apenas a opção Outra forma de autenticação. [Veja as configurações de configuração AllowHiddenLoginforSaml](#).



[Nota:] Para acessar o console APR do aplicativo Assista-me, a opção UserAPRURL deve ser configurada [Exibir configurações](#). Para redefinir sua senha, clique em Esqueceu sua senha?.

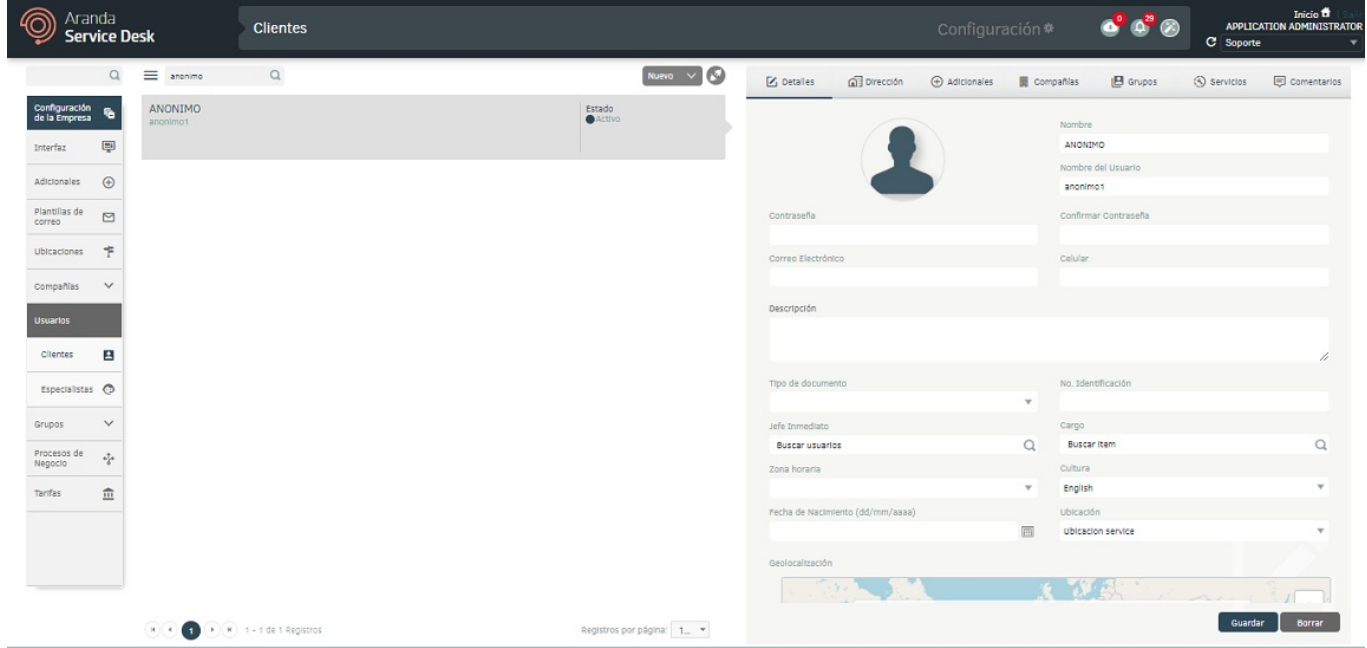


[Nota:] Para redefinir sua senha, acesse [Manual de Aranda Pass Recovery APR](#).

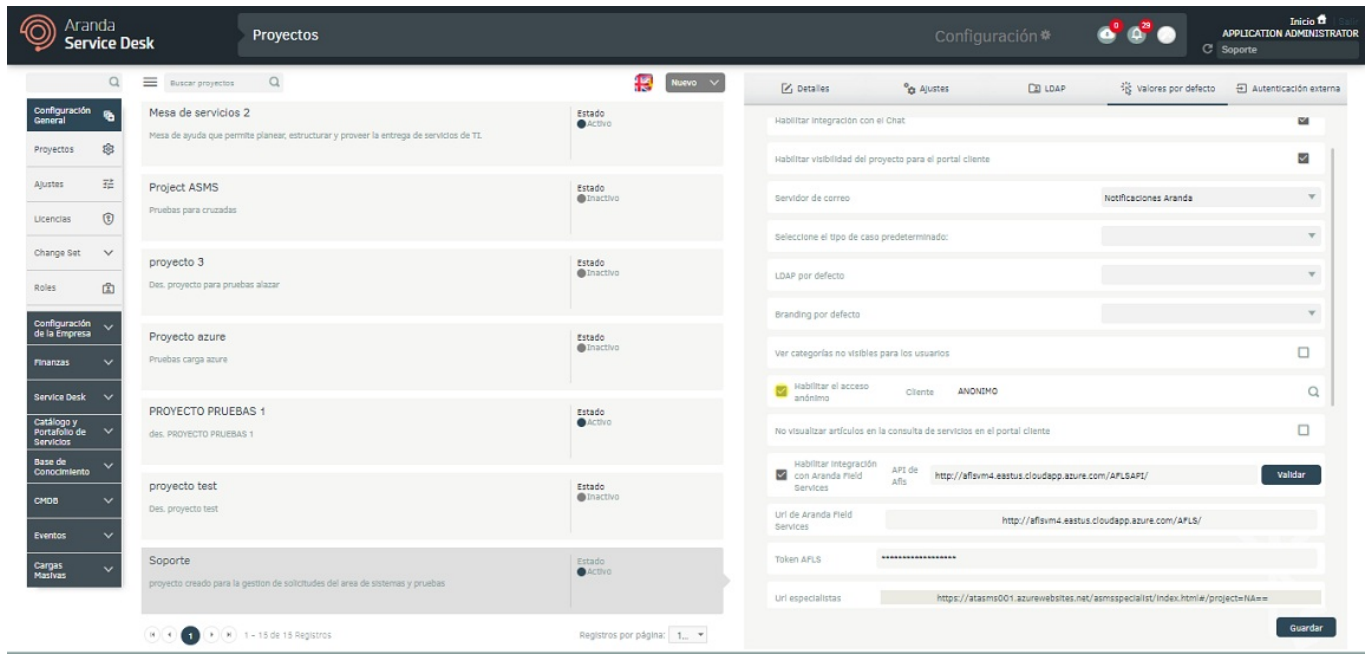
Acesso anônimo

Login anônimo

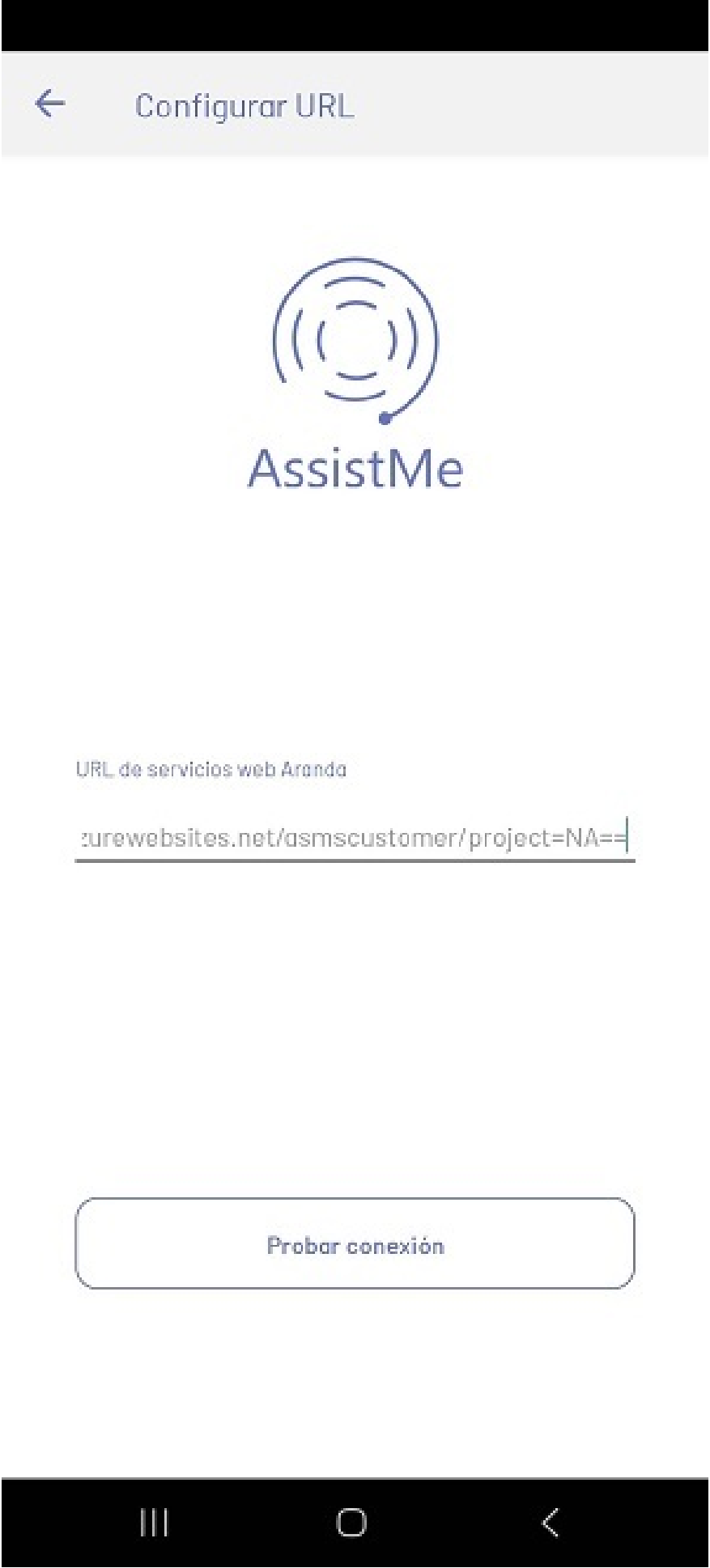
- 1. Para login com acesso anônimo, no Aranda Service Management Console, configure um usuário. (ativo)



2. Para configurar a sessão anônima, faça login no console de administração do ASMS, no Configurações gerais No menu principal, selecione o ícone Projetos. Defina um projeto e, na vista de detalhe, selecione o Padrões. No respectivo campo, habilite a verificação Habilitar acesso anônimo e associe o usuário criado ao projeto na etapa anterior.

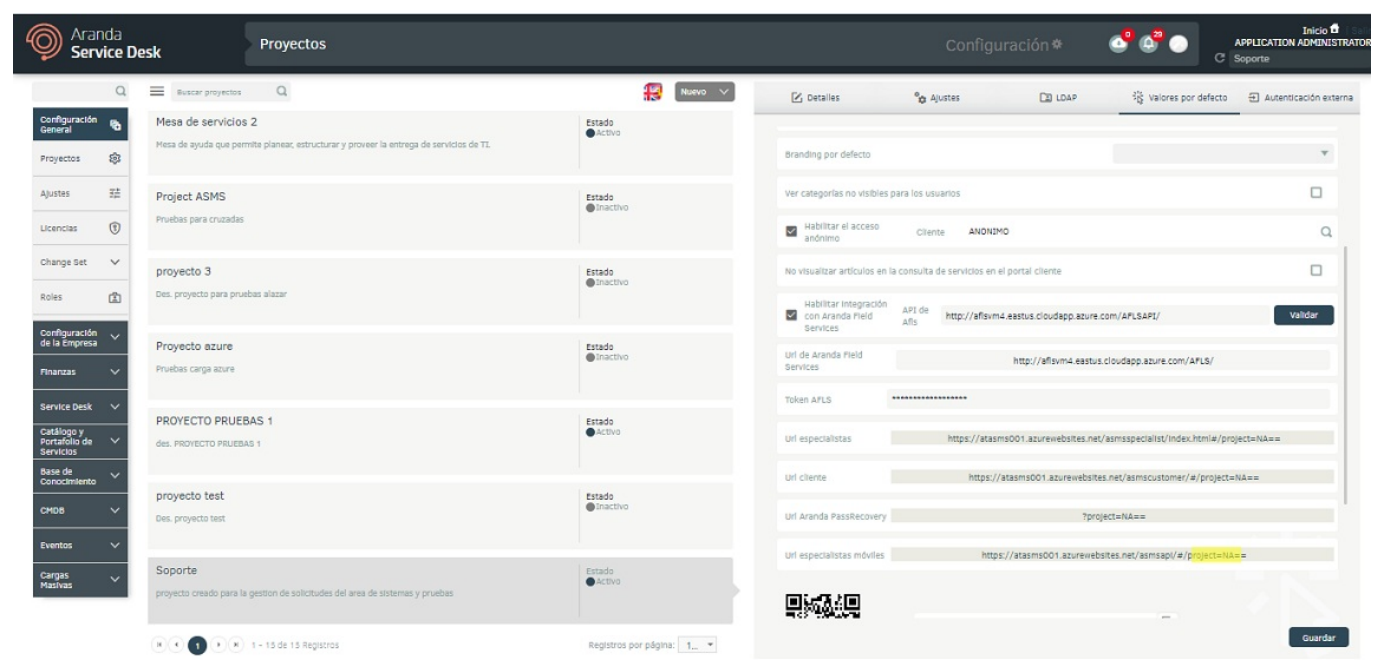


3. Depois de ter a verificação ativa e o usuário associado, no console do Assistme Mobile, selecione a opção Configurar URLs.



⚠ Nota: A URL para inserir o acesso anônimo deve estar completa e o valor do project definido no final de cada URL.

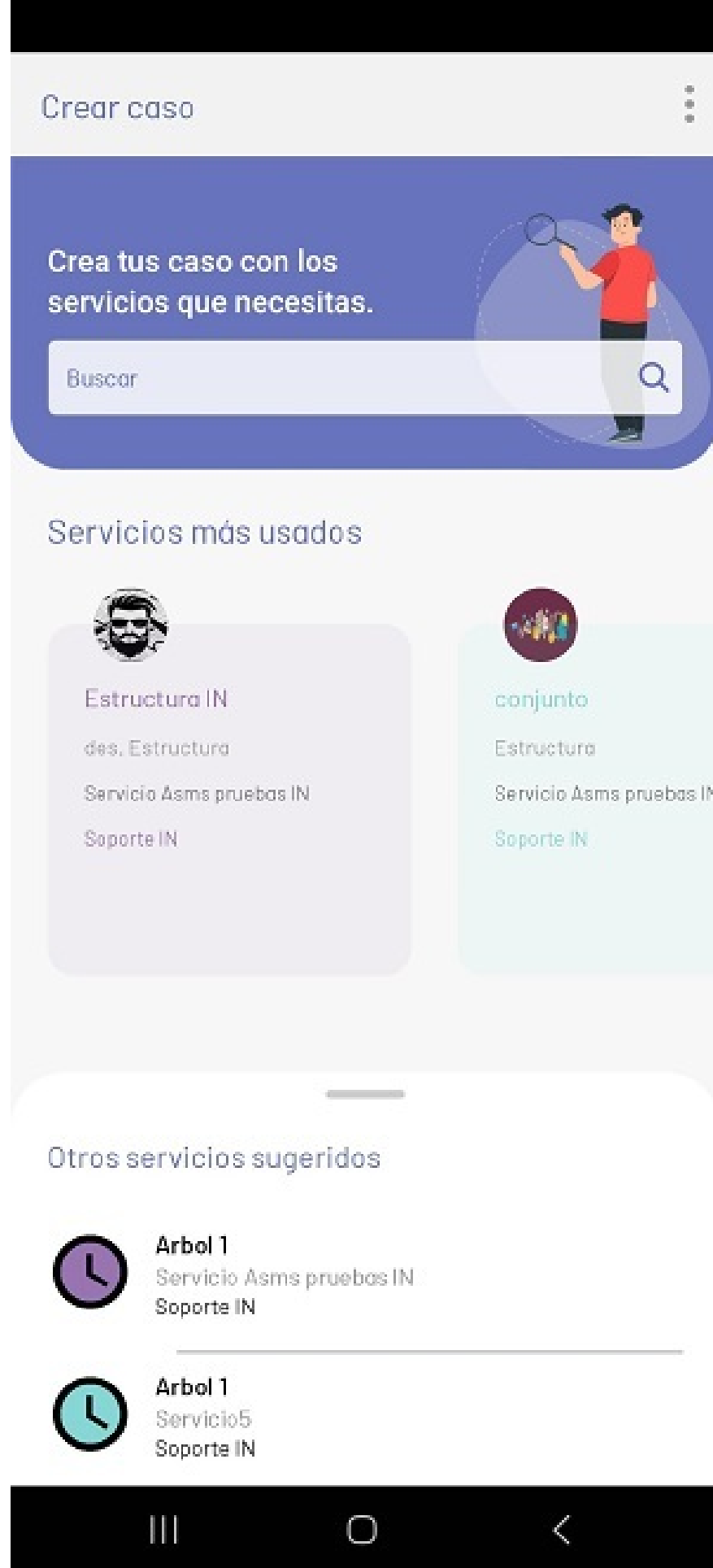
Exemplo: https://atasms001.azurewebsites.net/asmscustomer/ + /project=NA==



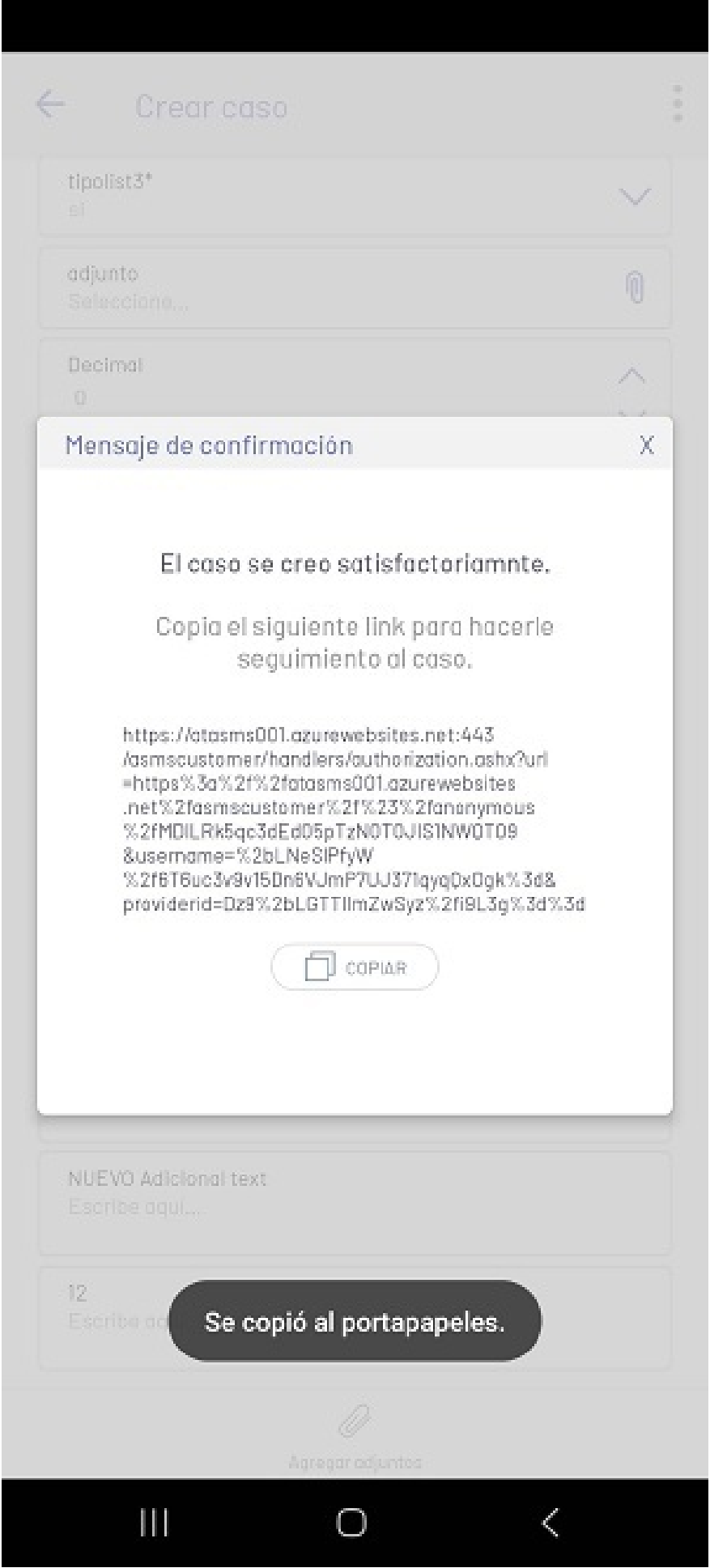
4. No console móvel do Assistme, clique em Conexão de teste. Você poderá visualizar o login do aplicativo e como única opção habilitada o Acesso sem registro.



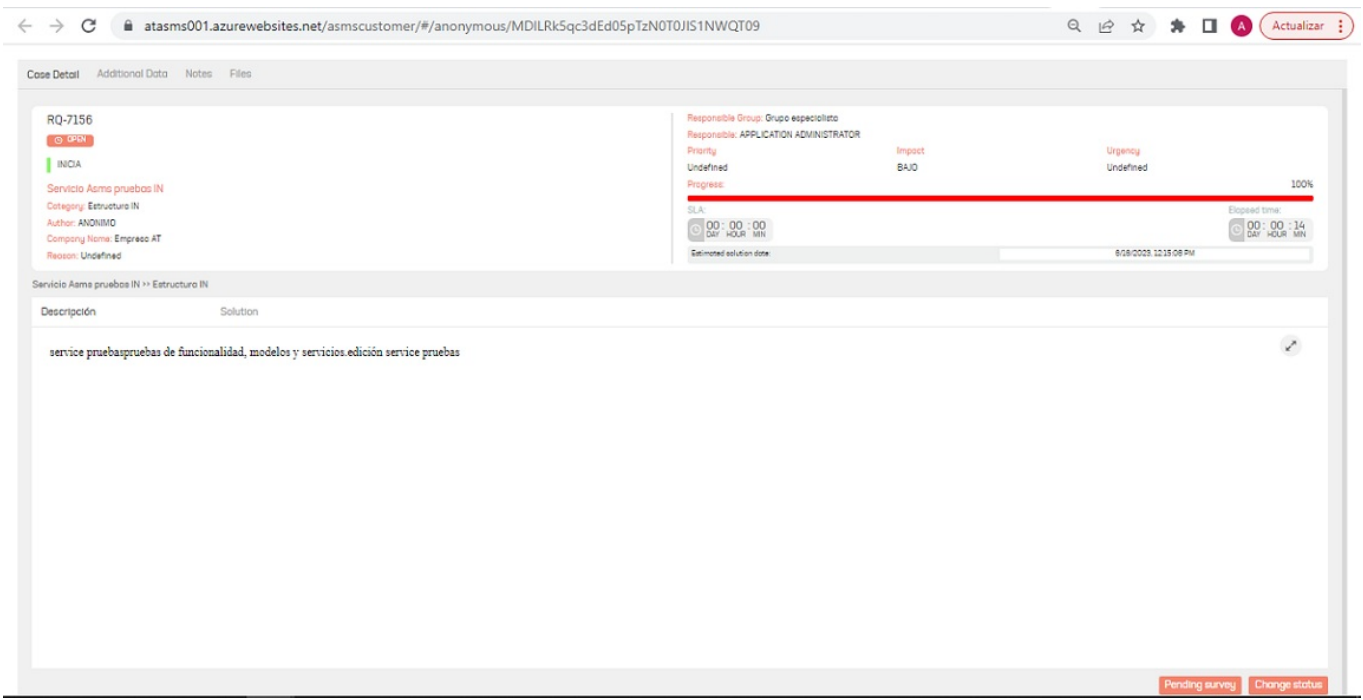
5. Ao acessar esta opção, o usuário entra no menu do aplicativo e poderá visualizar os serviços e categorias que o cliente associou a eles para a criação de casos.



6. Quando você preenche as informações do item e clica em *Criar A janela com um URL está habilitada para gerenciamento de casos.



7. Assim que o link for obtido, entre no navegador com a URL e você poderá visualizar as informações do caso criado.



Nota: Assim que o link for copiado e fechado, ele retornará ao login do aplicativo.

Meu Portal

Ao fazer login, o usuário é direcionado para Meu Portal, que é a primeira opção disponível na barra de tarefas.



No Meu Portal, o usuário tem a possibilidade de interagir com um assistente (chatbot). Ele está conectado a uma base de conhecimento e responde com correspondências (casos, categorias, artigos) da pesquisa ou consulta. As opções disponíveis são:

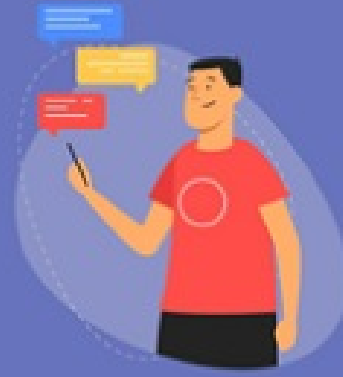


Nesta tela você encontrará as seguintes opções.

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta opção exibe um menu flutuante de opções: - Perfil: Permite o acesso à opção de perfil do usuário. - Notícias: Permite navegar até a opção de notícias. - Sair: Permite fechar a sessão atual.
2. Escreva aqui	Esta opção permite que você insira uma consulta ou pesquisa.
3. Botão Ir	Esta opção permite consultar o servidor
4. Barra de tarefas	Esta opção permite a navegação para outras seções, como criar caso, minhas solicitações, ajuda e notificações

Outras visões

Insira uma petição



¿Cómo te podemos ayudar?

Caso



Mi portal



Crear caso



Mis solicitudes



Ayuda



Notificaciones

Respondendo a uma consulta

05:50 pm

Caso

PT

05:50 pm



Mira lo que encontré:



Caso Carga Masiva

Soporte ES



Caso Carga Masiva

Soporte ES



Caso Carga Masiva

Soporte ES



Caso Carga Masiva

Soporte ES

Escribe aquí ...



Mi portal



Crear caso



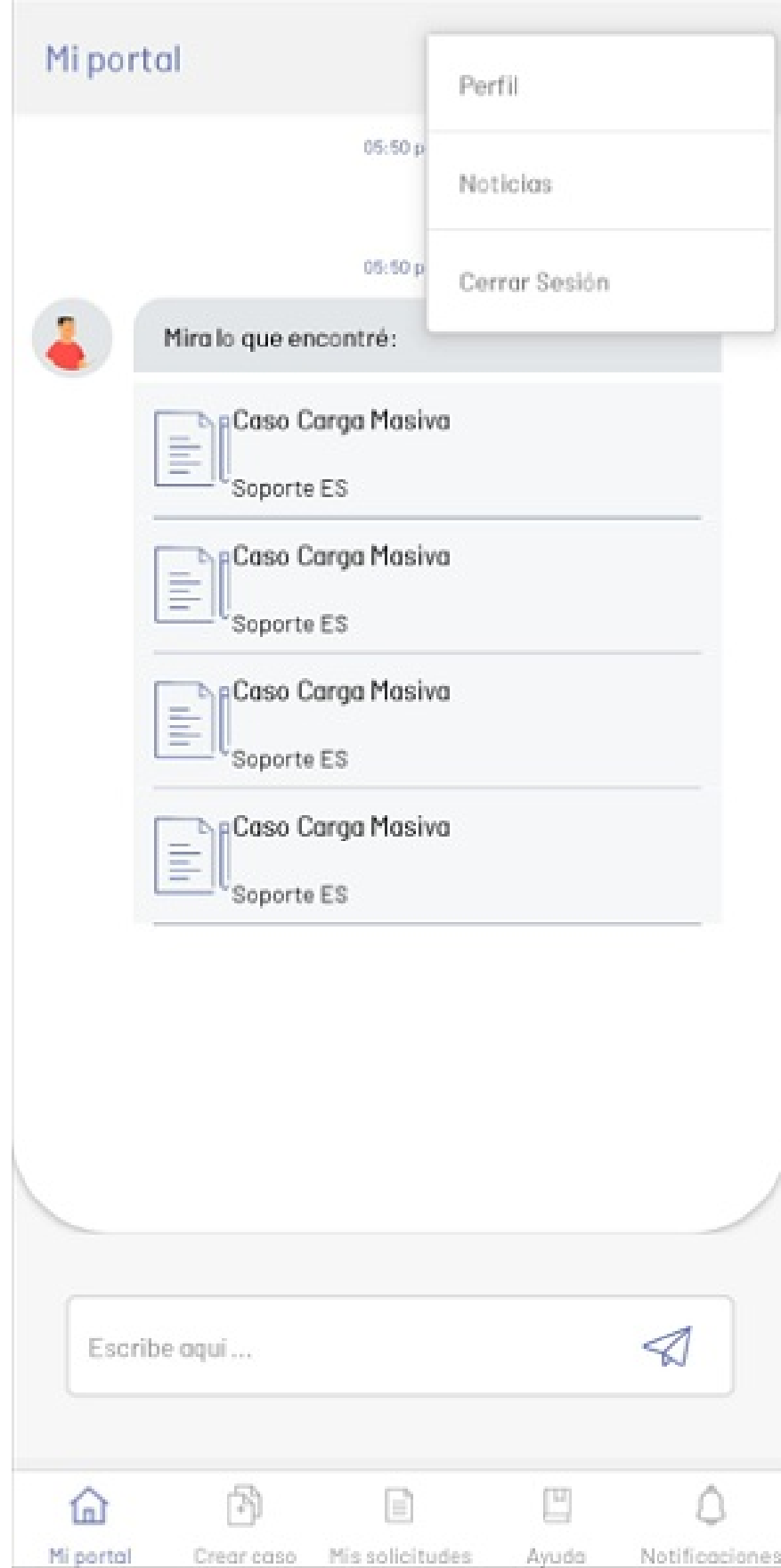
Mis solicitudes



Ayuda



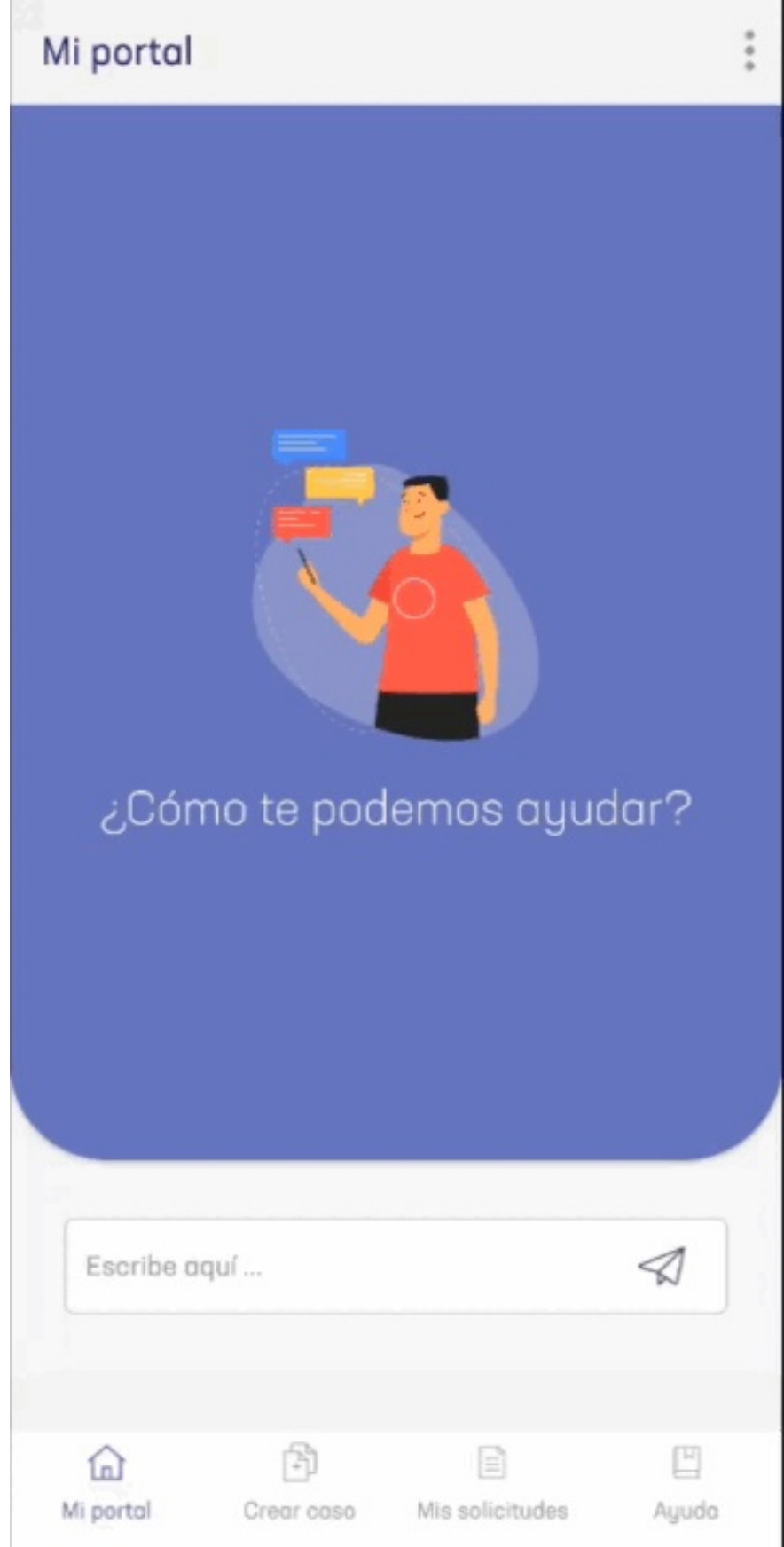
Notificaciones



Criar caso

Criar caso

Esta seção do aplicativo permite que você crie um caso a partir de um serviço e uma categoria.



1. No console móvel do AssistMe, na barra de tarefas Meu Portal, selecione o ícone Criar caso.



A primeira parte corresponde à seleção do serviço para o qual é necessário criar um caso. Nesta tela você encontrará as seguintes opções.

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta seção exibe um menu flutuante com opções como Perfil, Notícias e Logout (descrito em Meu Portal).
2. Pesquisar	Esta seção permite que você pesquise um serviço nas seções Serviços mais usados e Outros serviços sugeridos.
3. Serviços mais utilizados	Esta seção permite visualizar uma lista de categorias associadas aos serviços mais utilizados pelo cliente durante a criação de solicitações ou casos.
4. Outros serviços sugeridos	Esta seção mostra todos os serviços associados aos projetos do usuário registrado. Nota: Serão exibidas as categorias que possuem o cheque (home dos usuários) na administração Ver serviços, se você tiver mais de 20 categorias com essa configuração, somente as 20 primeiras serão listadas em ordem alfabética.

2. Quando a pesquisa por serviços não retorna resultados, uma marca d'água é exibida:

Crear caso

Perfil

Noticias

Cerrar Sesión

Crea tus caso con los servicios que necesitas.

Buscar



Servicios más usados



Estructura EN

des. Estructura

Servicio Asms pruebas EN

Soporte ES



Hardware

Hardware

servicio de infraestructur

Mesa de servicios

Otros servicios sugeridos



Arbol 1

Servicio Asms pruebas EN

Soporte ES



Arbol 1



Mi portal



Crear caso



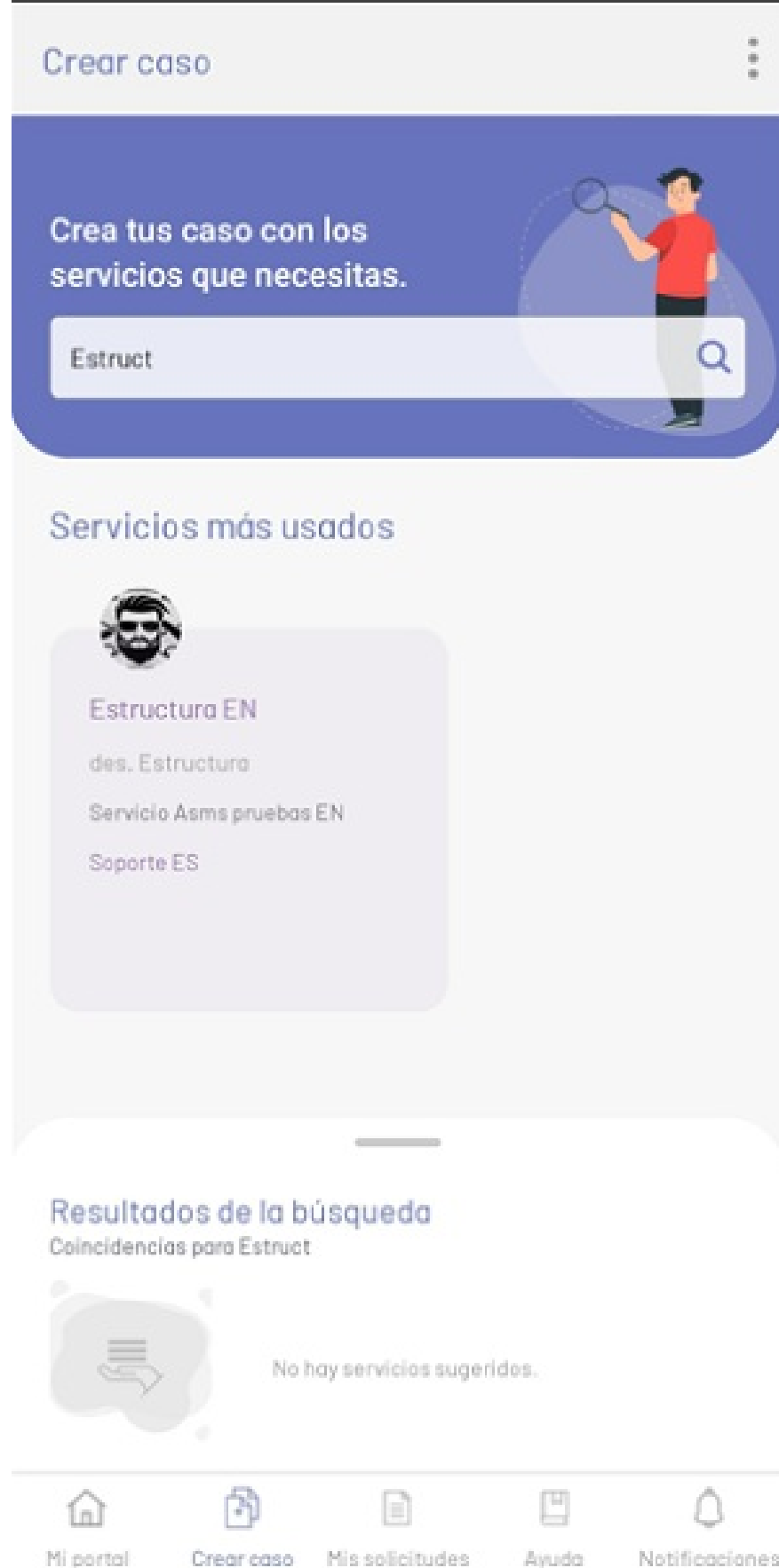
Mis solicitudes



Ayuda



Notificaciones



3. Após selecionar um serviço, o aplicativo redireciona o usuário para a tela para a criação do caso associado ao serviço selecionado.



Crear caso





Estructura EN

Servicio Asms pruebas EN

Soporte ES

Tipo*

Cambios



Asunto*

Ingrese brevemente el asunto

Descripción

Ingrese brevemente la descripción

CI

Dígite por lo menos una letra

Psa

Seleccione...



Scope

Escribe aquí...

BackOutPlan

Seleccione...



adicional1

Escribe aquí...

adicional2

Seleccione...





Agregar adjuntos

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta seção exibe um menu flutuante com opções como Perfil, Notícias e Logout (descrito em Meu Portal).
2. Tipo	Este campo de seleção aparece quando a categoria foi configurada com mais de um tipo de caso (Problema, Incidente, Alteração, etc.).
3. Serviços mais utilizados	Esta seção permite visualizar uma lista dos serviços mais utilizados pelo cliente durante a criação de solicitações ou casos. Os campos assunto, descrição e campos adicionais dependem da classificação da categoria
4. Campos adicionais	Esta seção exibe os campos adicionais configurados para o serviço.
5. Botão Criar	Esta opção inicia o processo de criação, após validar os campos obrigatórios.
6. Anexar arquivos	Essa opção na barra de tarefas Meu Portal exibe uma ActionSheet com as opções disponíveis para anexar arquivos.

Criar visualização de botão

- Campos adicionais

Crear caso

BackOutPlan

Seleccione...

adicional1

Escribe aquí...

adicional2

Seleccione...

adicional3

DD/MM/AAAA HH:MM

adicional4

0

adicional5

Seleccione el servicio

adicional6

0

adicional7

Seleccione...

fecha

DD/MM/AAAA HH:MM

tiempo

Fecha y Hora

DD/MM/AAAA HH:MM

Crear

Agregar adjuntos

Crear visualização de caso

- Tipos de casos



Tipo*

Seleccione...

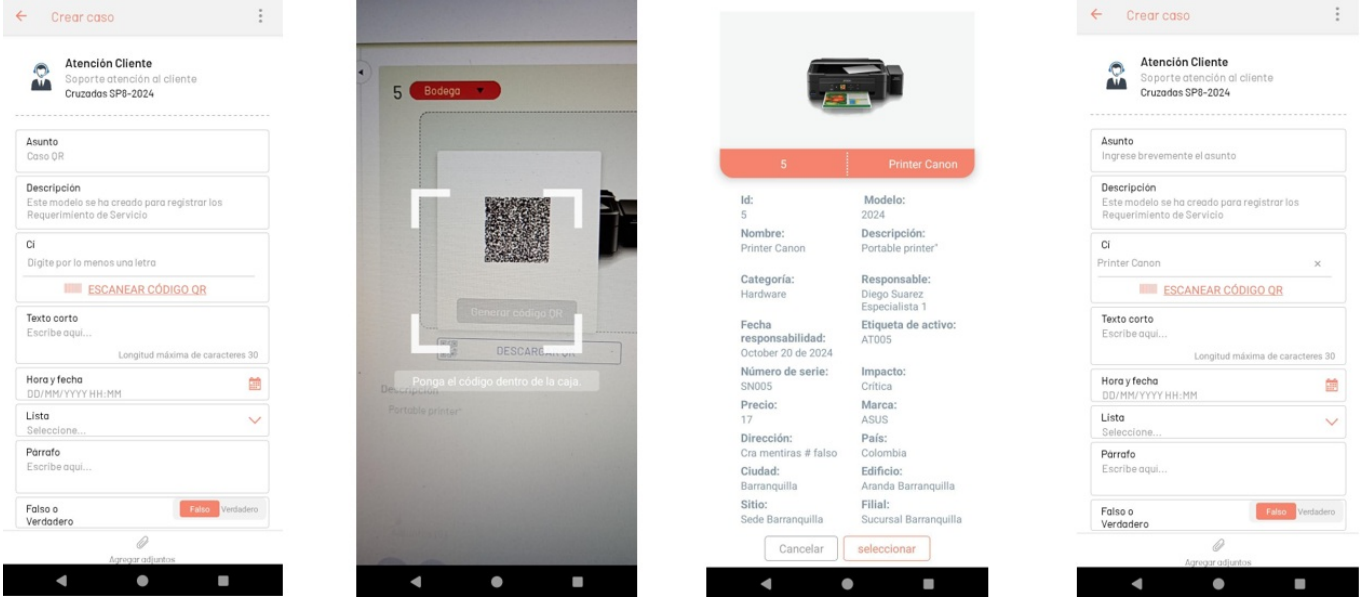
Incidentes

Cambios

Servicio al cliente

Crear





Nota:

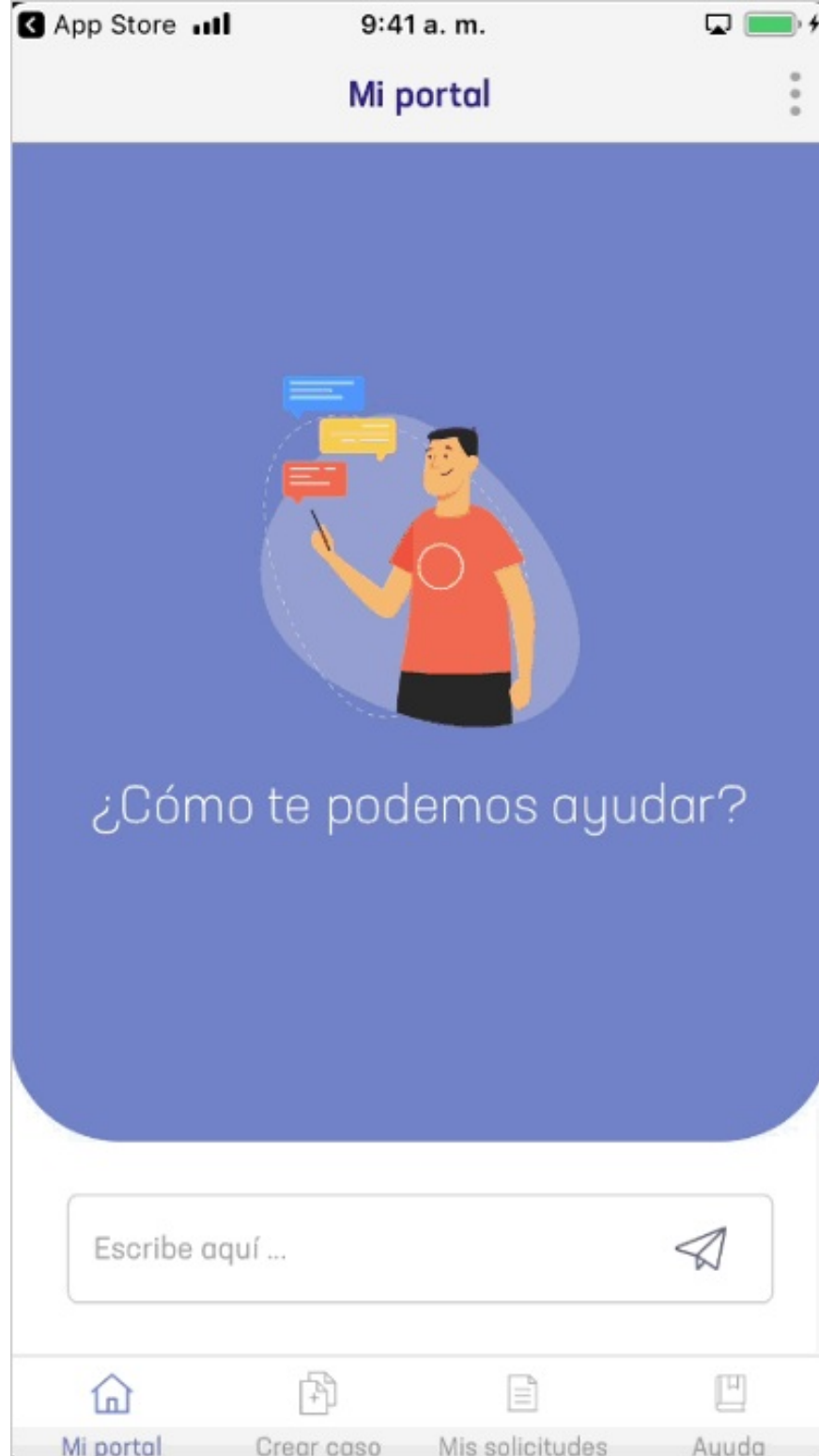
- Ao digitalizar um código QR inválido, em um estado concluído ou de um projeto ao qual o usuário não está associado, uma mensagem de erro será exibida.
- Clicando Cancelar, a câmera de digitalização está fechada; Quando você clica em Aceitar, retorna à câmera para permitir a leitura de outro código QR.



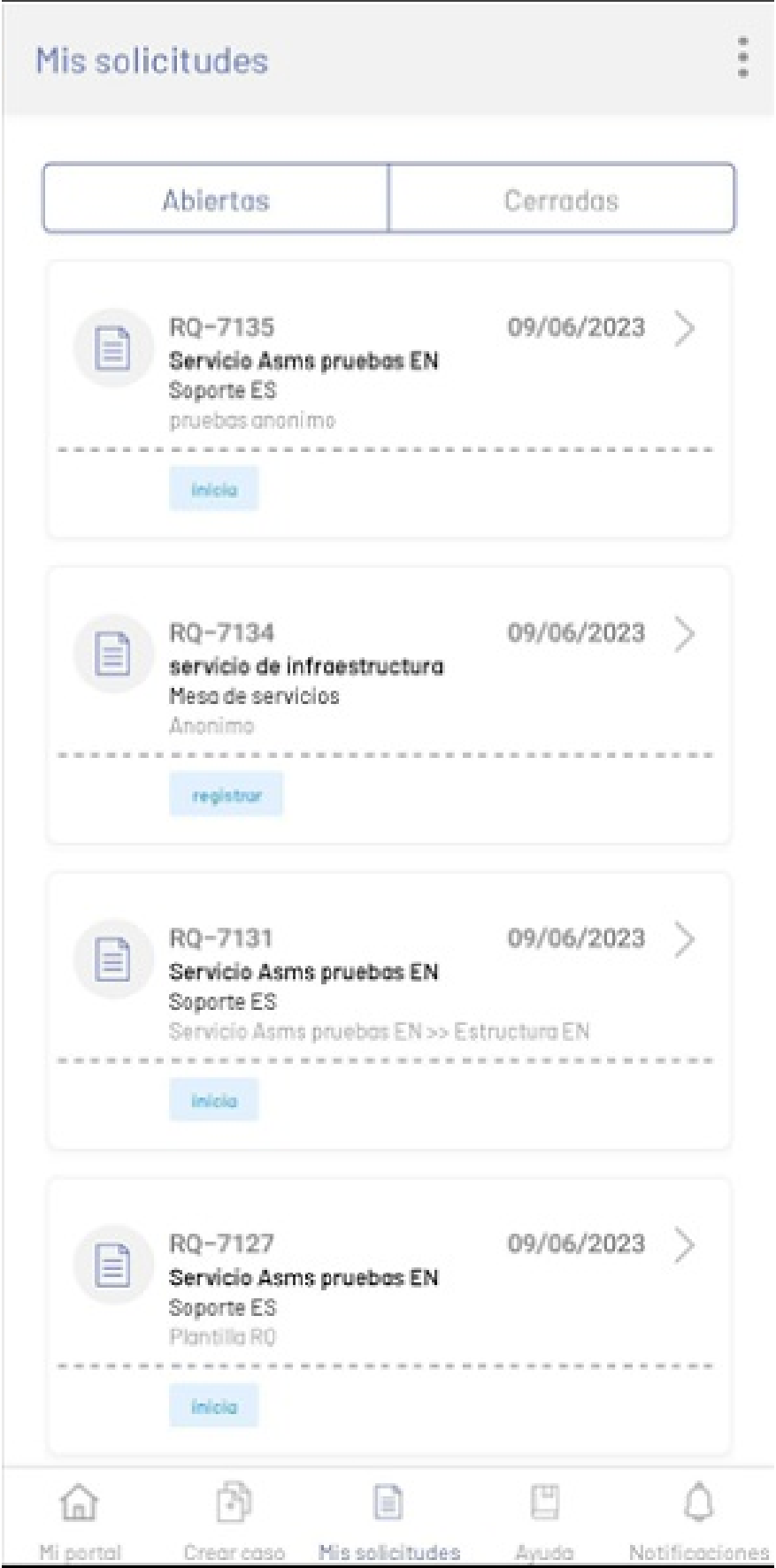
Meus Pedidos

Meus Pedidos

Nesta seção você pode consultar uma solicitação no console móvel Aranda AssistMe.



1. No console móvel do AssistMe, na barra de tarefas Meu Portal, selecione o ícone Meus Pedidos.



Esta opção exibe os casos ou solicitações criados em uma lista e permite que você acesse seus detalhes. Na lista de ocorrências ou solicitações, você pode filtrar por aberto ou fechado.

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta seção exibe um menu flutuante com opções como Crescente, Down, Profile, News e Log Out (descrito em Meu Portal).
2. Filtro aberto/fechado	Esta opção filtra os casos encontrados em Aberto e Fechado.
3. Lista de casos	Esta seção permite que você visualize uma lista dos casos que atendem aos requisitos com os critérios de filtro e ordem.

Se não houver casos ou nenhum com os filtros, uma marca d'água é exibida informando que não há correspondências. 2. Quando a pesquisa por serviços não retorna resultados, uma marca d'água é exibida:



3. Após selecionar um dos casos no aplicativo, o usuário poderá visualizar o detalhe da solicitação:

Detalle solicitud

RQ-7135

Servicio Asms pruebas EN

Soporte ES

09/06/2023

Ver más

Estado

inicia

localidad

ciudad bolivar

Adicional tipo adj.

dwlsdwk00087N-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

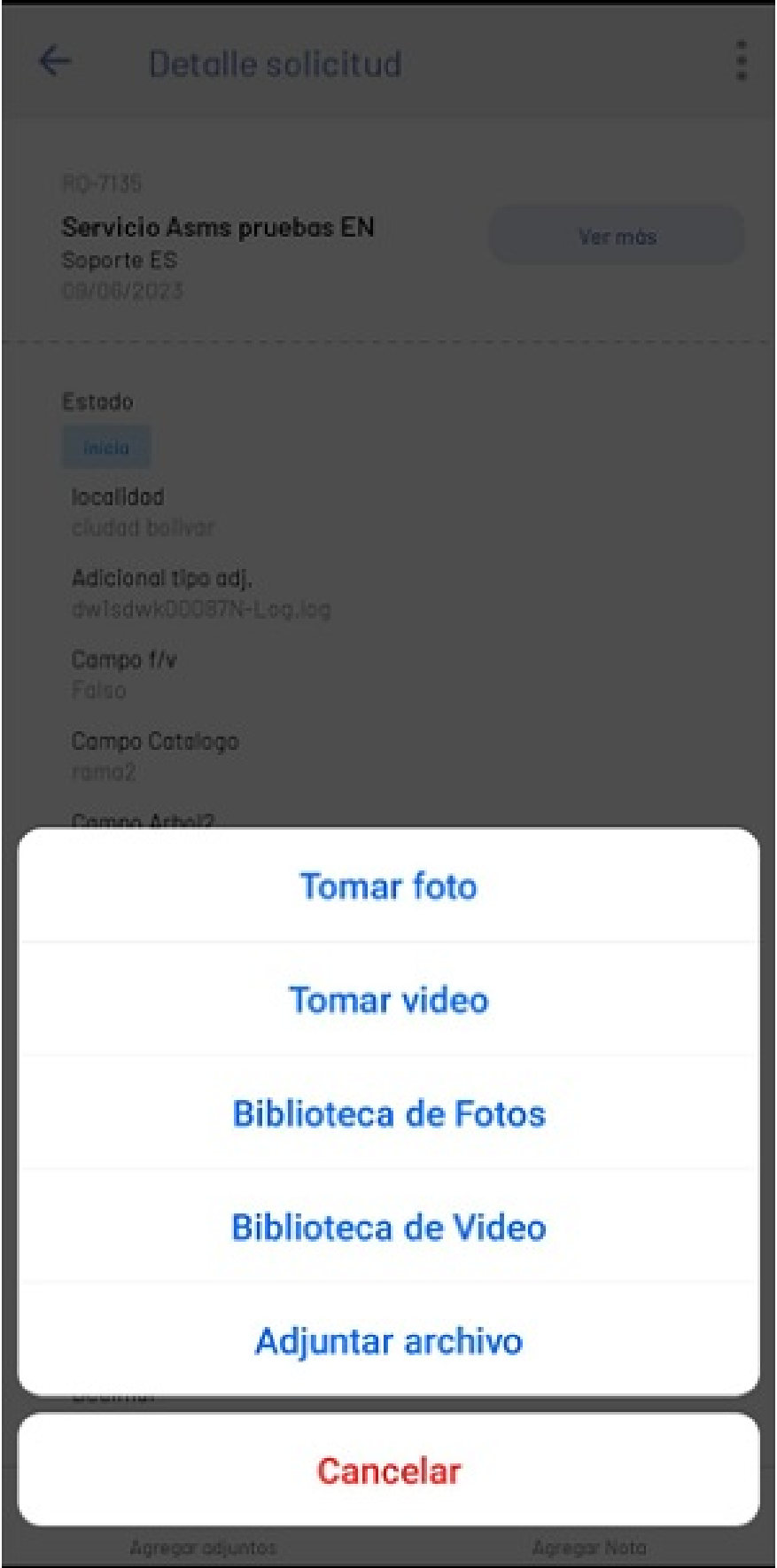
87.656

Agregar adjuntos

Agregar Nota

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta seção exibe um menu flutuante com opções como Perfil, Notícias e Sair (descrito em Meu Portal).
2. Informações do caso.	Esta seção mostra as informações gerais do Ocorrência: número da ocorrência, projeto, serviço, categoria e data de criação.
3. Botão Exibir descrição	Esta opção permite redirecionar para outra visualização com a descrição do caso.
4. Campos adicionais	Esta seção mostra as informações fornecidas para cada campo adicional ou a legenda Sem Informação.
5. Adicionar anexo	Esta opção exibe uma lista de opções a serem anexadas arquivos de diferentes fontes.
6. Adicionar nota	Esta opção redireciona para uma nova seção para criar notas.

4. Ao selecionar o Adicionar anexos Na barra de tarefas, as seguintes opções estão disponíveis para você:



Opções	Descrição
Tirar foto	Esta opção ativa a câmera do dispositivo no modo de foto
Grave um vídeo.	Esta opção ativa a câmera do dispositivo no modo de vídeo.
Biblioteca de fotos	Esta opção ativa a galeria do dispositivo filtrando por imagens.
Videoteca	Esta opção ativa a galeria do dispositivo filtrando por vídeos.
Anexar arquivo	Essa opção ativa a galeria do dispositivo filtrando por arquivos.

5. Quando você seleciona o Ver Descrição No detalhe do aplicativo, as informações associadas à descrição do aplicativo são apresentadas:

RQ-7135

Servicio Asms pruebas EN

Soporte ES

09/06/2023

service pruebas

pruebas de funcionalidad, modelos y servicios.

edición service pruebas

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta seção exibe um menu flutuante com opções como Perfil, Notícias e Sair (descrito em Meu Portal).
2. Informações do caso	Esta opção apresenta as informações gerais do caso: Número do caso, projeto, serviço, categoria e data de criação.
3. Descrição do pedido	Essa opção expande as informações na solicitação.

6. Ao selecionar o Adicionar nota Na barra de tarefas, um campo é habilitado para inserir o texto da nota. Quando terminei, selecionei o botão Adicionar nota, o sistema envia a solicitação para adicionar essas informações ao caso.

📌 Nota:

- Se no ASMSAdministrator, no Projetos > Configurações, a verificação está ativa Não permitir que o cliente inclua notas no caso, não será possível adicionar notas ao caso. Essa restrição se aplica aos seguintes tipos de caso: Alterações, Incidentes, Problemas e Requisitos de serviço. {: #important}

Agregar Nota

Some

AGREGAR NOTA

Meus ativos

Essa funcionalidade permite que o usuário visualize os ICs pelos quais é responsável ou usa. A listagem fornece uma visão organizada dos ativos associados ao usuário.

Etapas para visualizar os ativos associados:

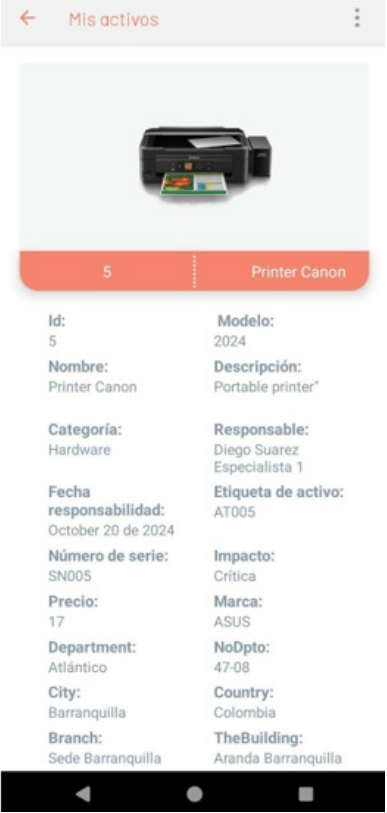
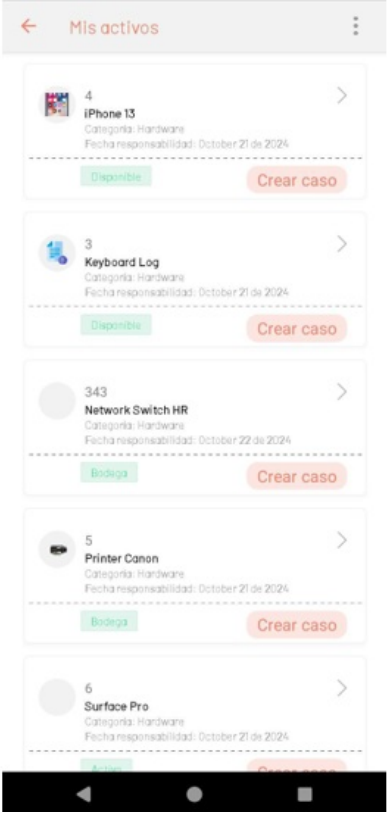
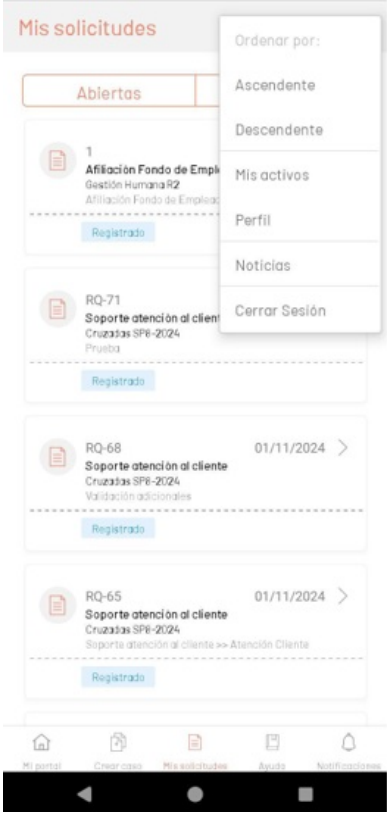
1. Vá para o Meus Pedidos e clique nos três pontos de opções.

2. Na janela flutuante, selecione Meus ativos.

3. Na visão de Meus ativos, serão exibidos os ICs pelos quais o usuário é responsável ou faz uso.

4. Cada IC na lista é apresentado em um cartão que mostra: imagem, nome, ID, categoria, data de responsabilidade e status.

5. Quando você seleciona um IC, informações detalhadas sobre ele são exibidas.



Criar caso a partir de um IC

Para iniciar o processo de criação de um caso, clique no botão Criar caso. Isso redirecionará para a janela de criação de caso, onde você precisará selecionar o serviço e o tipo de caso a ser criado. Uma vez selecionado, o IC será atribuído automaticamente no formulário de criação de caso, onde você poderá preencher as informações necessárias e finalizar a criação.

📌 Nota:

- Se o IC não pertencer ao projeto quando você selecionar o projeto, uma mensagem será exibida com as opções Cancelar para retornar à exibição de serviço anterior ou Aceitar para retornar ao Meus ativos para selecionar outro ativo. { : #important }

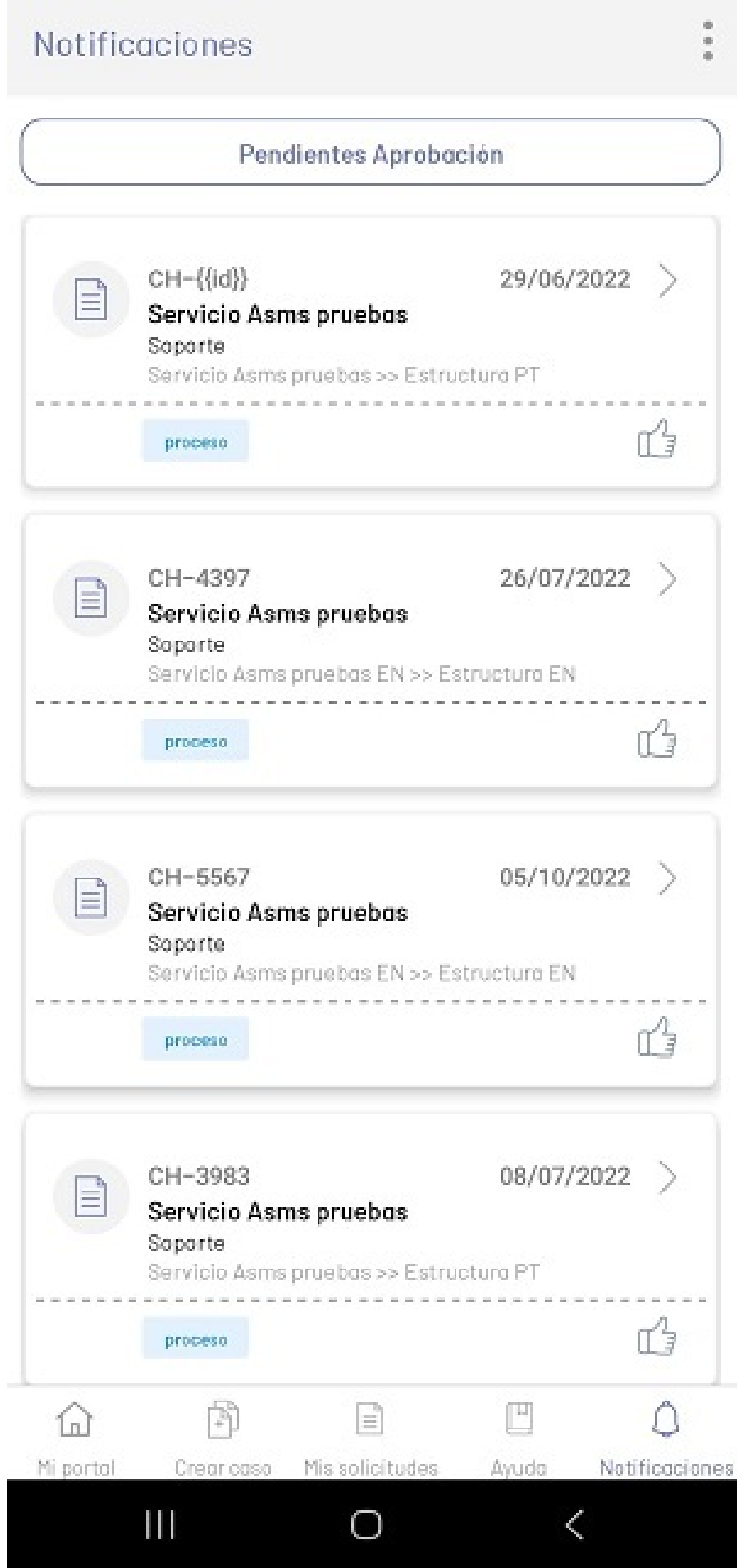
Notificações

Aprovações

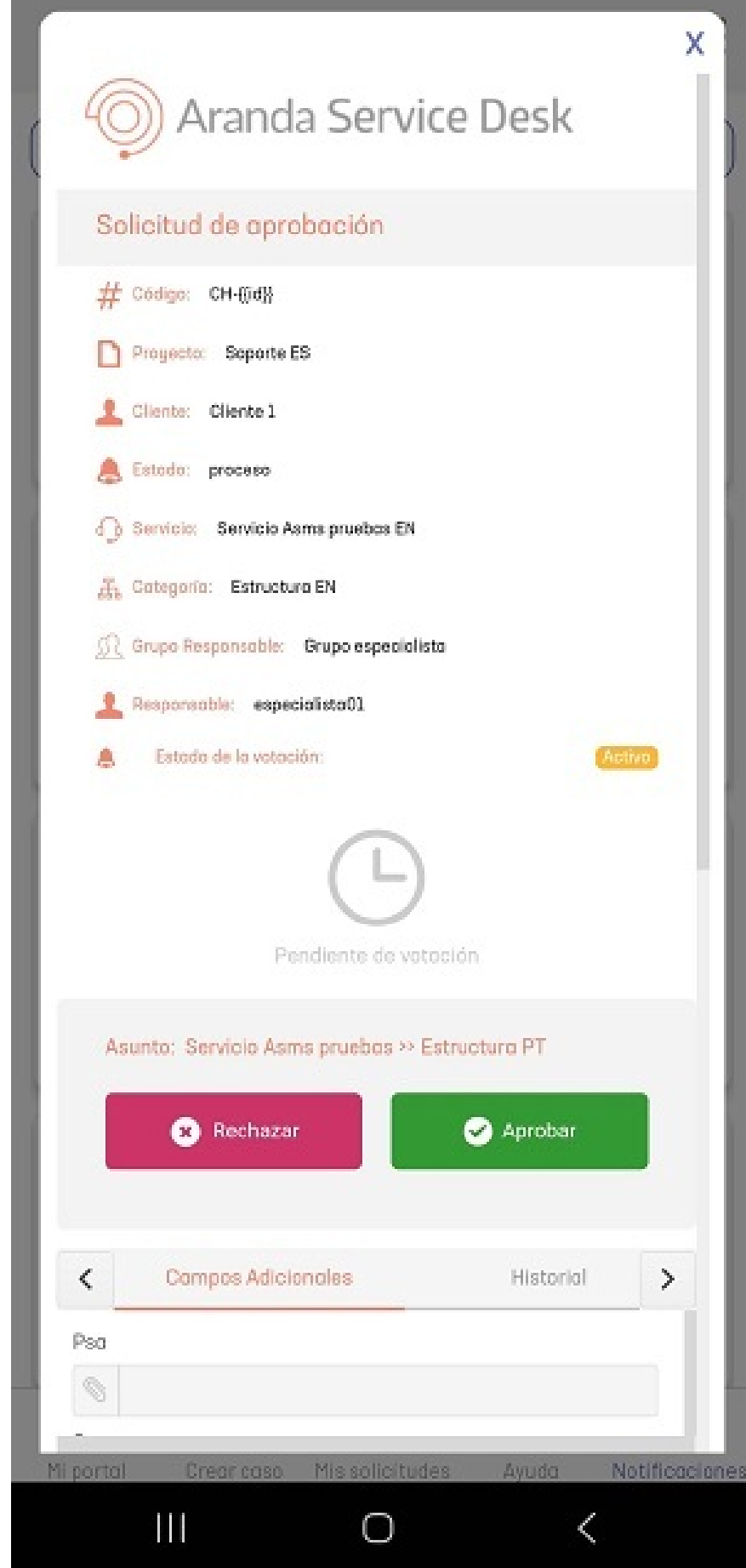
Nesta seção, você pode exibir as aprovações do usuário final.



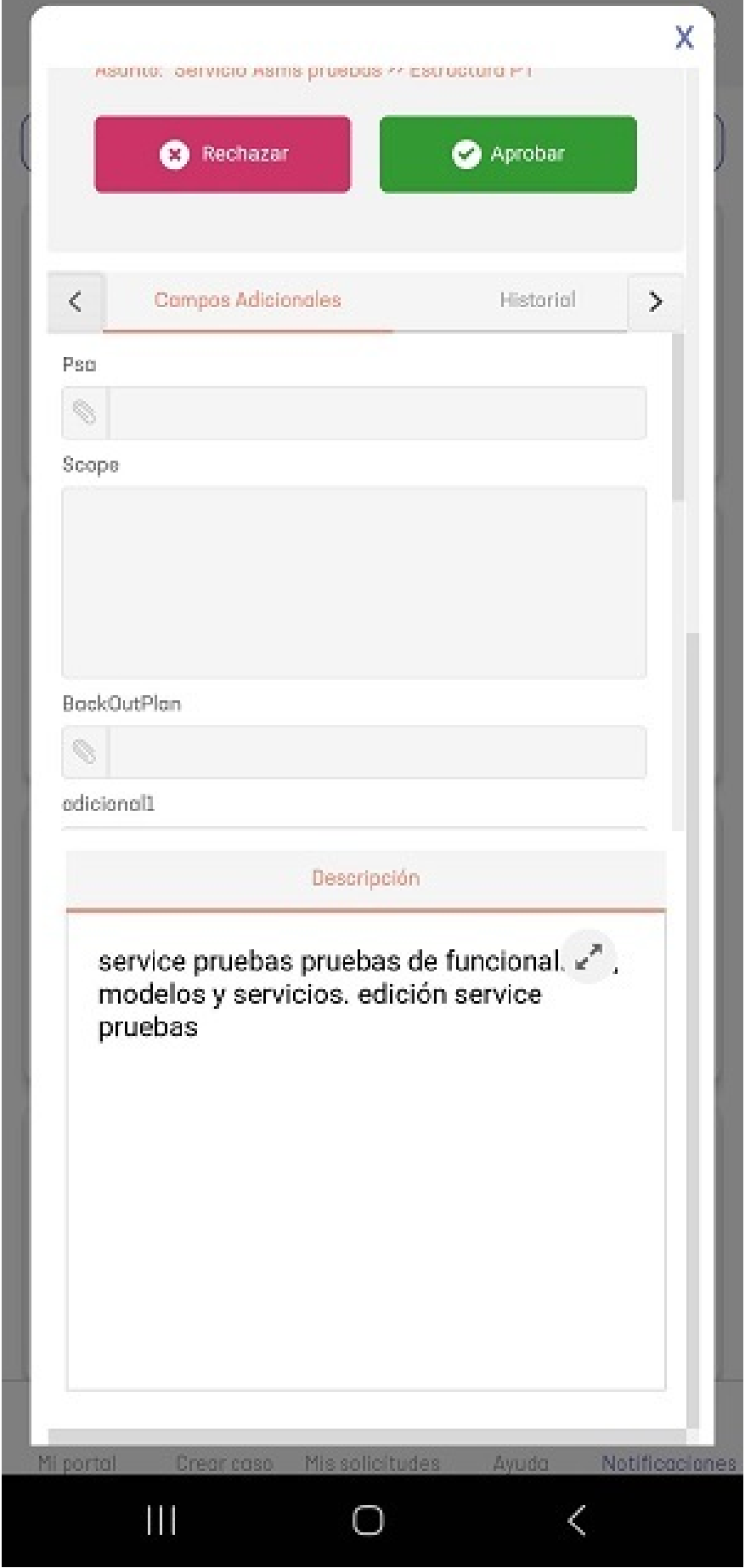
1. No console móvel do AssistMe, na barra de tarefas Meu Portal, selecione o ícone Notificações.



Esta opção mostra os casos ou solicitações em status de aprovação criados em uma lista e permite que você acesse seus detalhes para realizar a votação.



2. Ao inserir uma aprovação, você poderá visualizar os campos adicionais, o histórico, os anexos e os detalhes da aprovação.

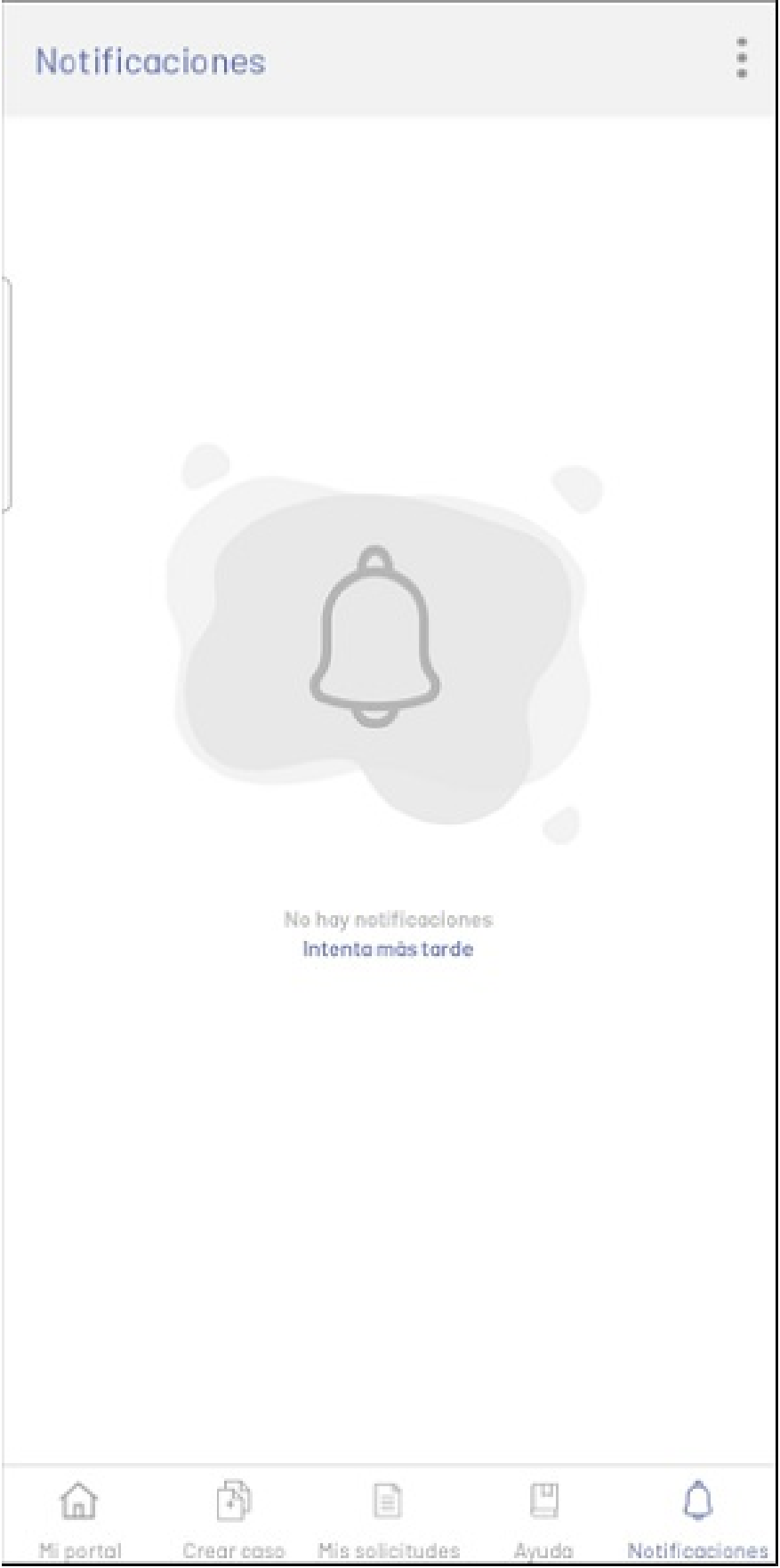


Opções	Descrição
1. Aprovar	Essa opção aprovará o caso e alternará para o estado configurado.
2. Rejeitar	Essa opção rejeitará o caso e mudará para o estado configurado.

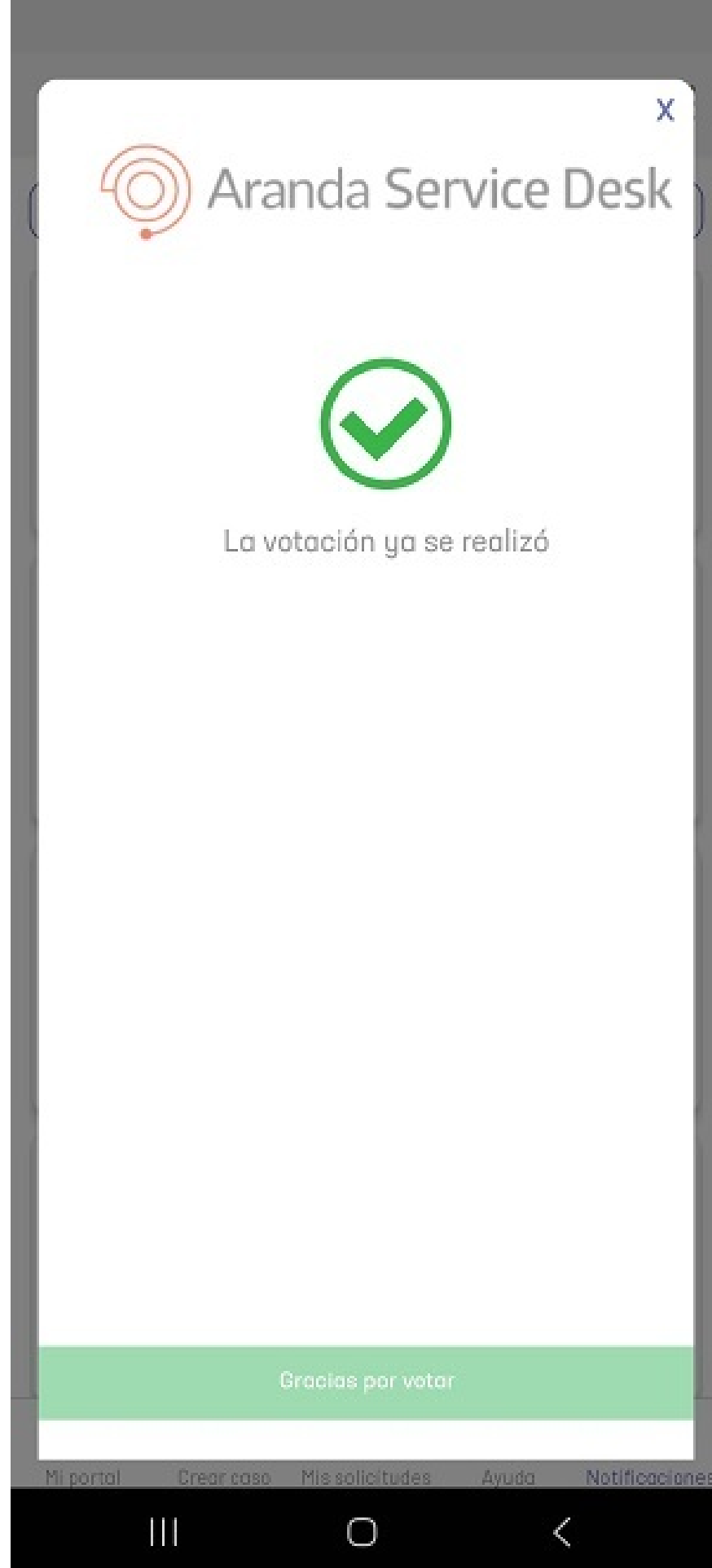




3. Quando não há aprovações pendentes para o usuário, uma marca d'água é exibida:



4. Após a votação, uma mensagem confirmando o voto será exibida, ao recarregar a aprovação, a aprovação não será exibida na lista.



Pesquisas

Nesta seção, você pode visualizar as pesquisas do usuário final.



1. No console móvel do AssistMe, na barra de tarefas Meu Portal, selecione o ícone Notificações.

Notificaciones

Pendientes Aprobación

Encuestas

RQ-7355

Requerimiento de Servicio

Encuesta RQ

Publicado

RQ-7361

Requerimiento de Servicio

Encuesta RQ

Publicado

RQ-7367

Requerimiento de Servicio

Encuesta RQ

Publicado

RQ-7371

Requerimiento de Servicio

Encuesta RQ

Publicado

Mi portal

Crear caso

Mis solicitudes

Ayuda

Notificaciones

No Pesquisas É apresentada uma lista de casos ou pedidos com inquéritos pendentes, permitindo o acesso aos seus dados para envio das respetivas respostas.

X

Encuesta de Satisfacción al Cliente

Encuesta AT

Des. Encuesta RQ

Código del caso

RQ-7255

Asunto:

Problema RQ

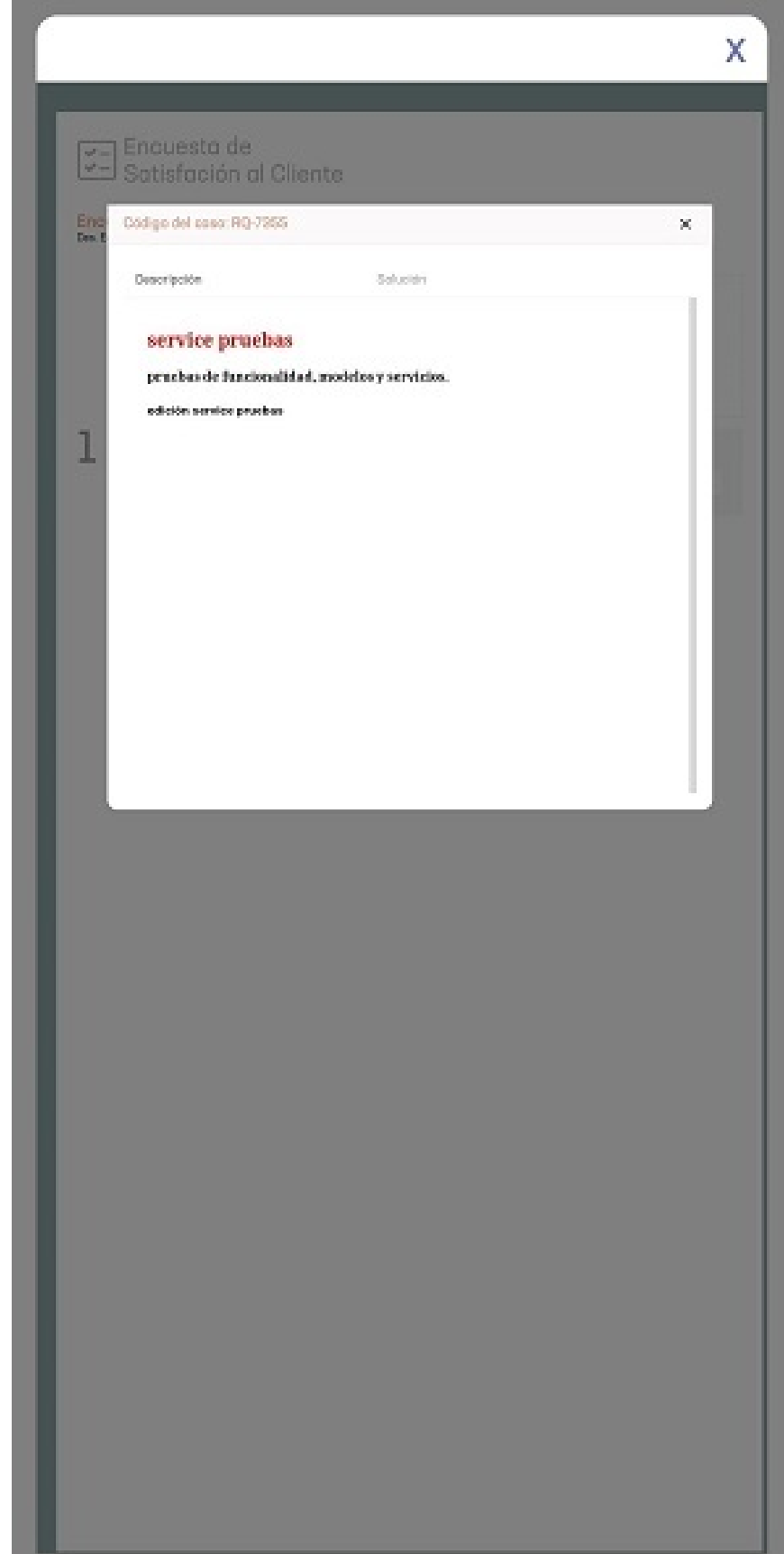
VER DETALLE

1

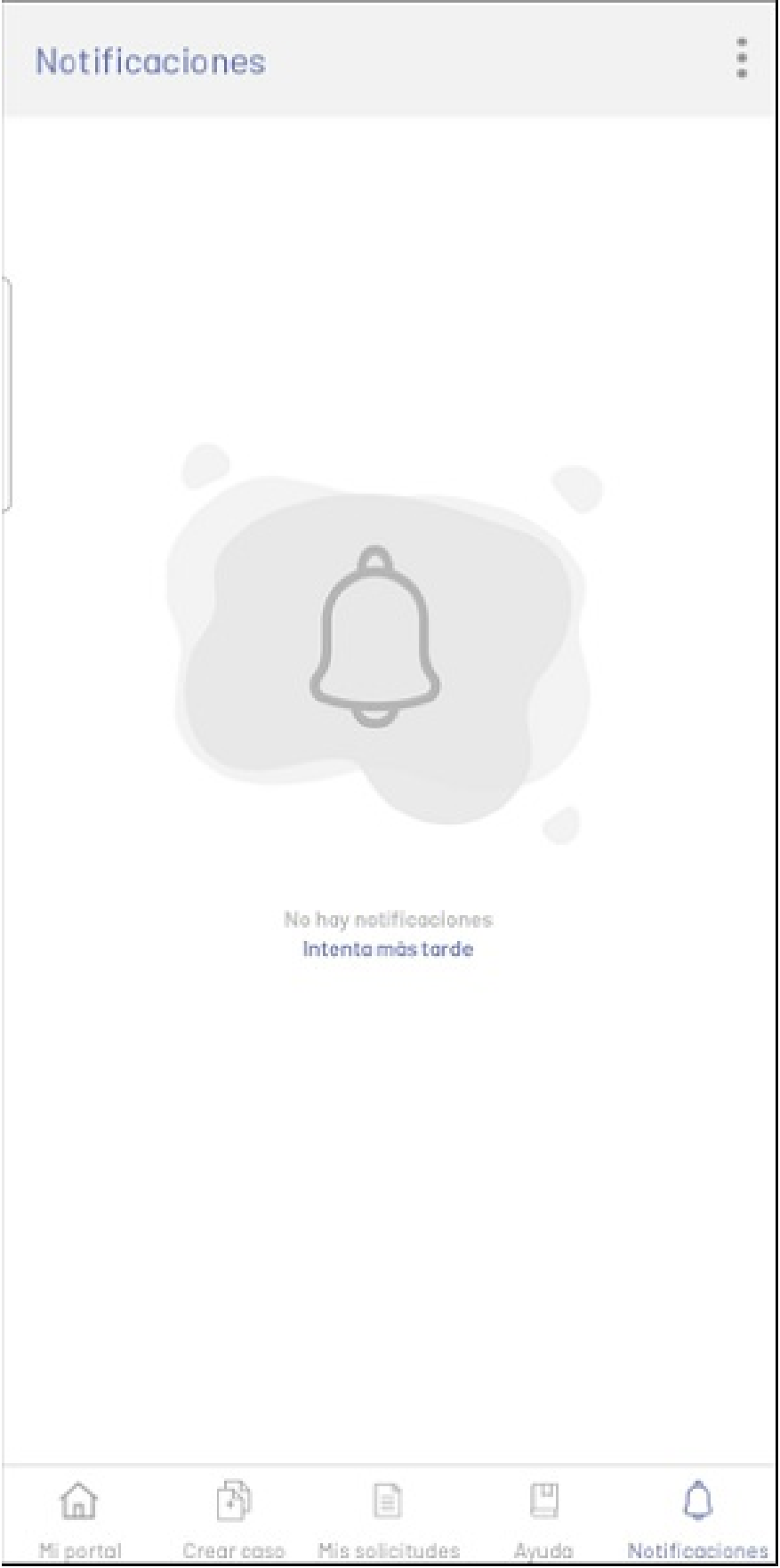
Se siente satisfecho con el servicio?

Crear Encuesta

2. Ao inserir uma pesquisa, você poderá visualizar a lista de perguntas, o código do caso e os detalhes da pesquisa.



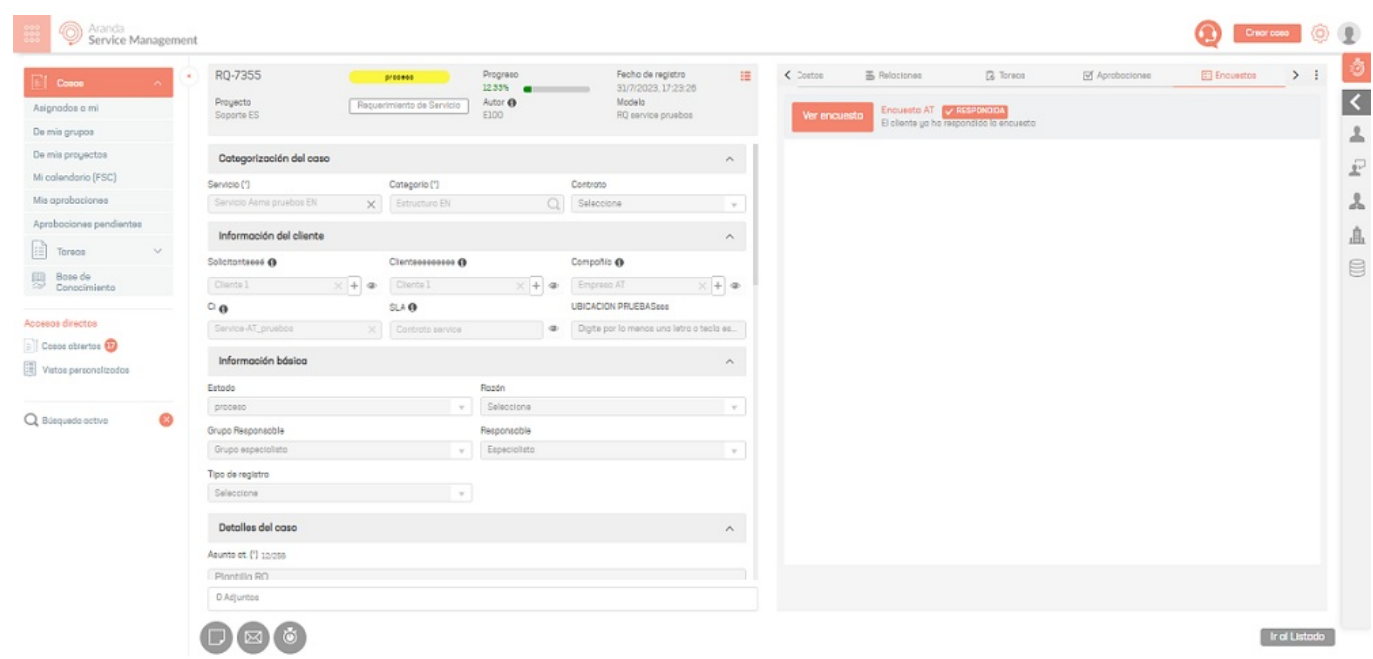
3. Se não houver pesquisas pendentes para o usuário, a seguinte marca d'água será exibida:



4. Depois de enviar as respostas da pesquisa, uma mensagem de confirmação, ao recarregar a pesquisa não será exibida na lista.



Nota: Para visualizar as pesquisas resolvidas, insira o caso correspondente no console especializado, assim:





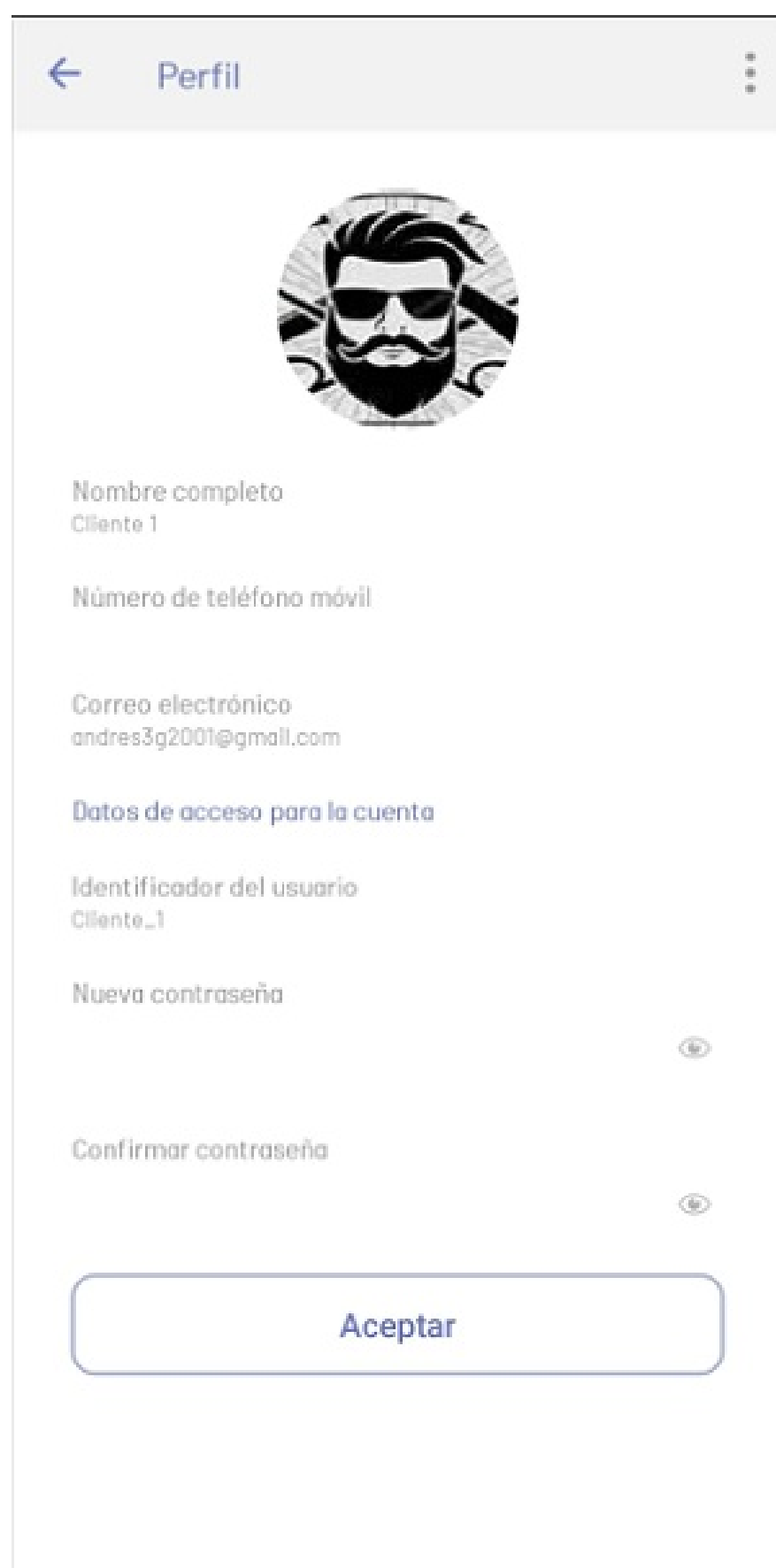
Outras características

Outras características

A visualização Meu Portal no AssistMe exibe as opções disponíveis (perfil e notícias) por meio de um menu flutuante que compartilha o Criar caso, Meus pedidos e ajuda.

Perfil

La opción de Perfil permite visualizar la información del usuario y actualizar la contraseña. 1. No console móvel do AssistMe, na barra de tarefas Meu Portal, selecione uma das opções disponíveis (Criar caso, Minhas solicitações, Ajuda). 2. Uma vez definida a seção, exiba o menu flutuante e selecione a opção Perfil. Os campos disponíveis são:

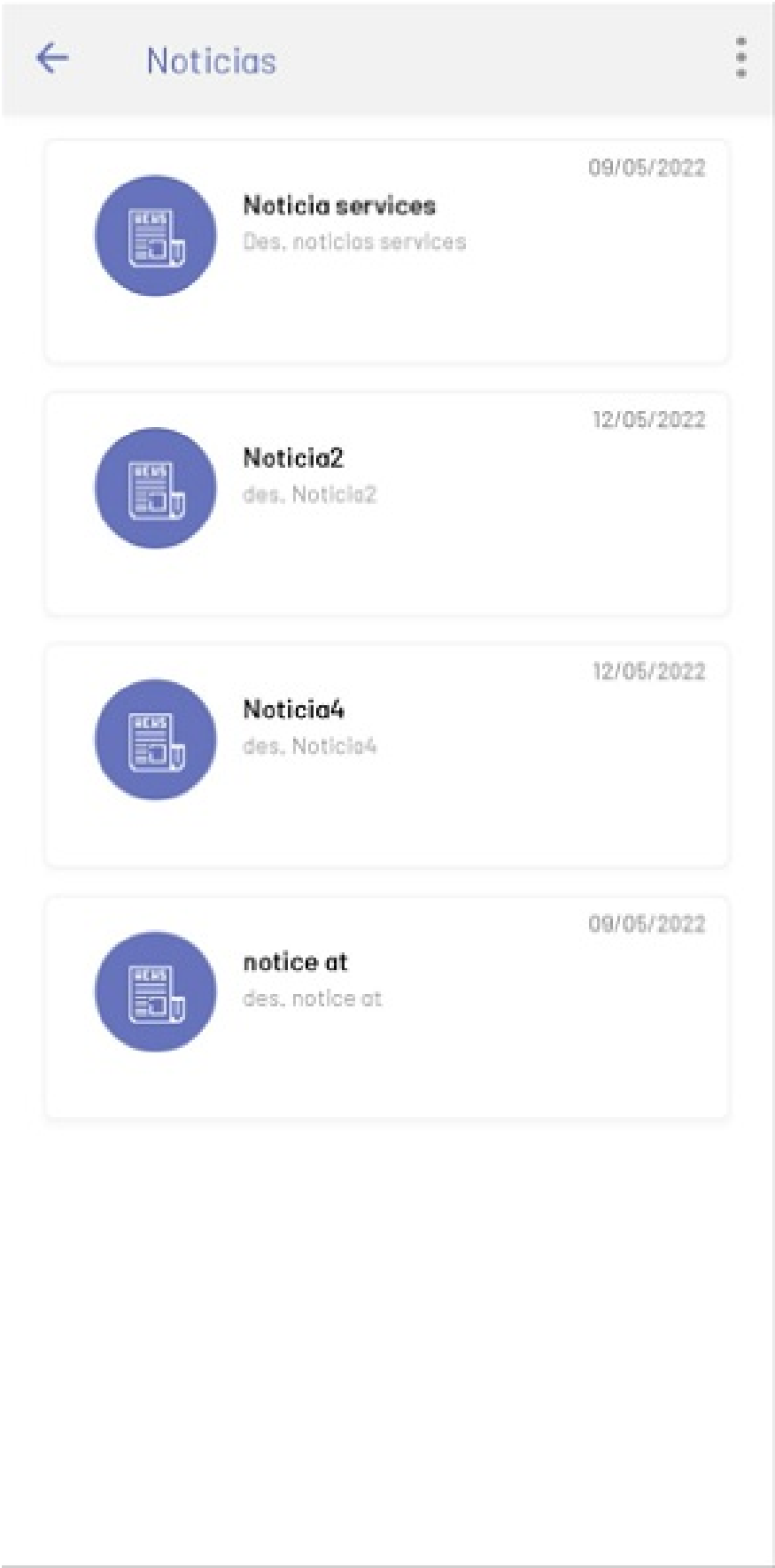


Opções	Descrição
Imagem do usuário	Nesta seção, a imagem configurada para o usuário é exibida, Se você não tiver uma imagem configurada, uma será exibida por padrão.
Dados do Usuário	Esta opção permite visualizar as informações do usuário: nome, telemóvel, e-mail.
Detalhes de login da conta	Nesta seção, você pode inserir o novo senha para a conta.
Botão OK	Esta opção permite que você envie a solicitação de alteração para senha para o usuário.

Notícia

A opção Notícias permite visualizar uma lista com as notícias configuradas para o usuário. Os campos disponíveis são:

- 1. No console móvel do AssistMe, na barra de tarefas Meu Portal, selecione uma das opções disponíveis (Criar caso, Minhas solicitações, Ajuda).
- 2. Uma vez definida a seção, exiba o menu flutuante e selecione a opção Notícia. Os campos disponíveis são:

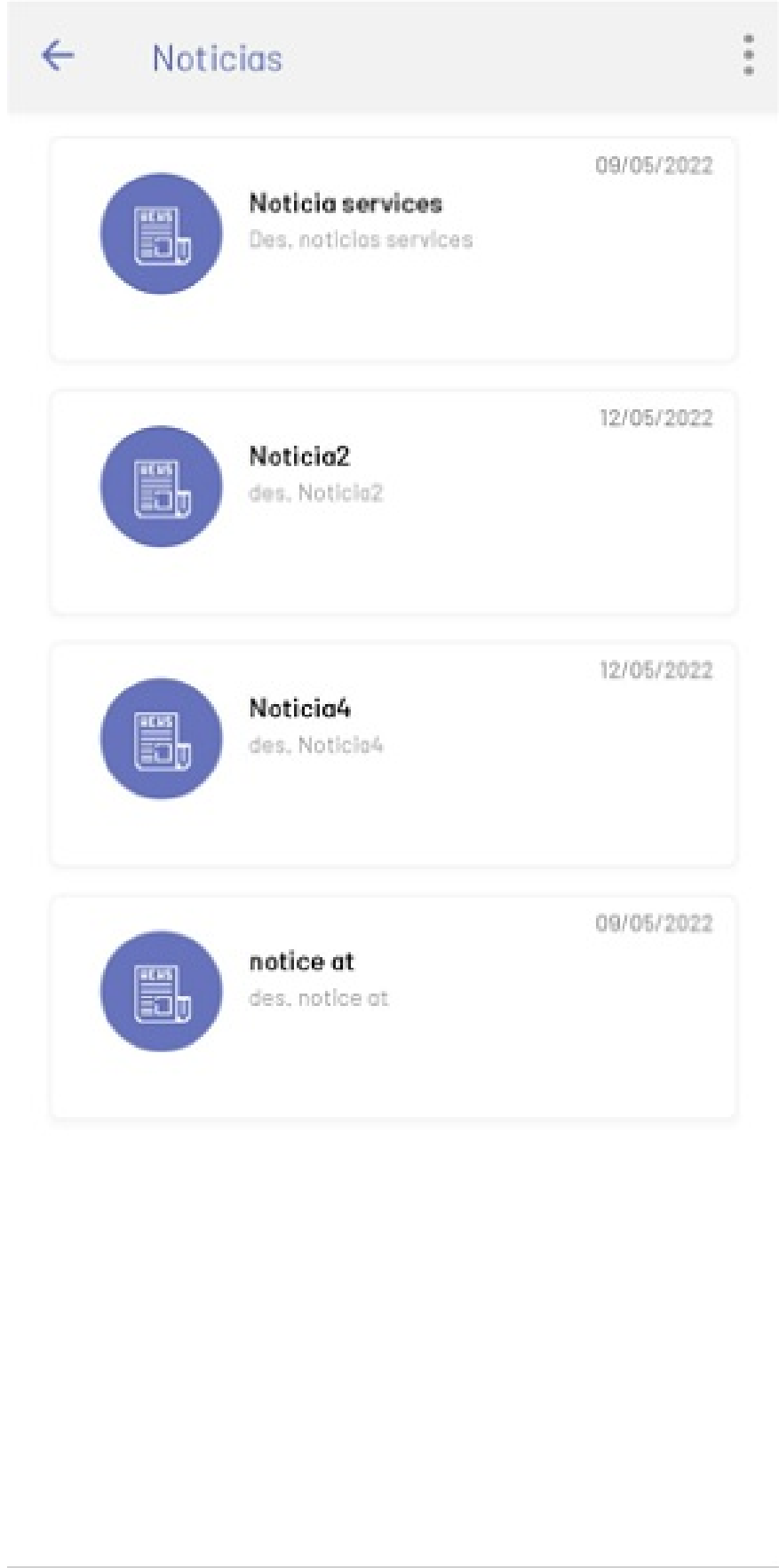


- 3. Esta lista apresenta as informações gerais de cada notícia: data de publicação, título, resumo. Selecionar o item de notícia redireciona você para os detalhes dele.



Notícia

A tela de notícias exibe uma lista das notícias configuradas para o usuário.



Nesta tela você encontrará as seguintes opções.

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta opção exibe um menu flutuante de opções: - Perfil: Permite o acesso à opção de perfil do usuário. - Notícias: Permite navegar até a opção de notícias. - Sair: Permite que você saia da sessão atual.
2. Listagem de notícias	Esta lista mostra cartões com as informações gerais de cada notícia: data de publicação, título, resumo.

Quando você toca no cartão, os detalhes da notícia são redirecionados



Nesta tela você encontrará as seguintes opções.

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta opção exibe um menu flutuante de opções: - Perfil: Permite o acesso à opção de perfil do usuário. - Notícias: Permite navegar até a opção de notícias. - Sair: Permite que você saia da sessão atual.
2. Conteúdo de notícias	É um contêiner webview onde as notícias são exibidas.

Perfil

A tela de perfil exibe as informações do usuário e atualiza a senha.

← Perfil



Nombre completo

Ciente 1

Número de teléfono móvil

Correo electrónico

andres3g2001@gmail.com

Datos de acceso para la cuenta

Identificador del usuario

Ciente_1

Nueva contraseña



Confirmar contraseña



Aceptar

Nesta tela você encontrará as seguintes opções.

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Exibe um menu flutuante de opções: - Perfil: Permite o acesso à opção de perfil do usuário. - Notícias: Permite navegar até a opção de notícias. - Sair: Permite que você saia da sessão atual.
2. Imagem do usuário	Nesta opção, é exibida a imagem configurada para o usuário, caso não tenha uma imagem configurada, uma é mostrada por padrão.
3. Dados do Usuário	Esta opção apresenta informações do usuário: nome, telefone celular, e-mail.
4. Detalhes de acesso à conta	Nesta seção, você pode inserir a nova senha da conta.
5. Botão OK	Essa opção envia a solicitação de alteração de senha ao usuário.

Notificações push

Essa funcionalidade permite que você notifique os usuários clientes, por meio de notificações push, quando eles são criados ou modificados casos, com base em regras configuradas a partir do Administrador.

Configuração

1. No console ASMSAdministrator, no Central de Serviços Crie um Regra, na quia Ações selecionar Enviar notificação push.

[Consulte Criação de regras](#)

Nota:

A opção de enviar notificação por push só se aplica a Regras na sessão do Service Desk para os tipos de caso Alterações, Incidentes e Requisitos de serviço.

O usuário Cliente deve ser autenticado no aplicativo AssistMe para receber notificações. Os dados do usuário autenticado serão salvos no ASMS_USER_MOBILE.

Você deve ter um servidor push para processamento de mensagens.

2. Na guia de detalhes da opção Enviar notificações push, preencha os campos do formulário.

Campo	Descrição
Tags	Opções complementares para estruturação da mensagem; Exemplo: (Código, Criado, Estado).
Enviar	Destinatário (cliente ou especialista) a quem a notificação push chegará.
Cultura	Idioma em que a notificação por push chegará.
Título	Identificador da notificação.
Mensagem	Corpo da mensagem.

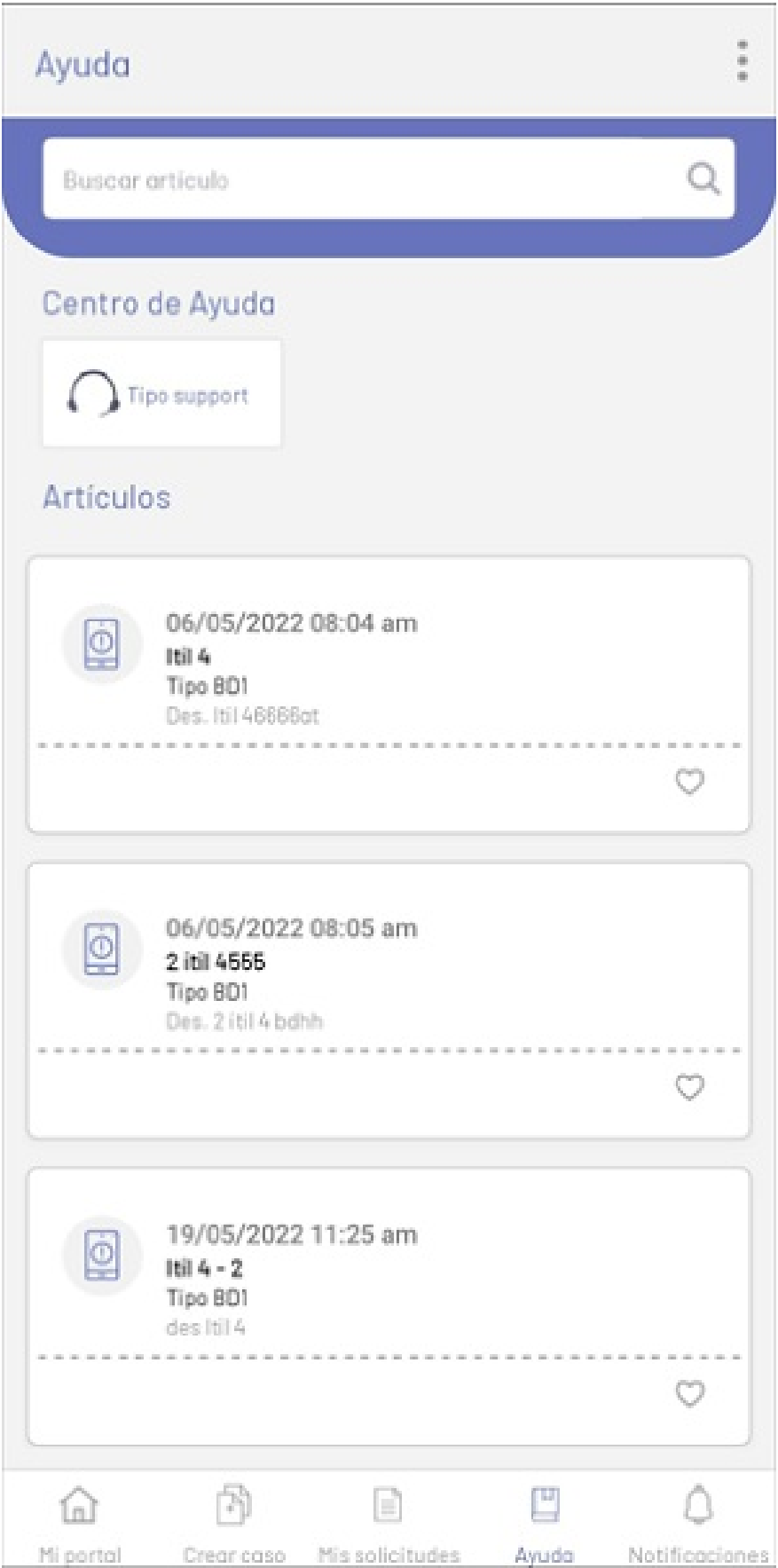
Ajuda

Ajuda

Para obter informações gerais de ajuda, como documentos de suporte, perguntas frequentes, problemas comuns, guias do usuário.



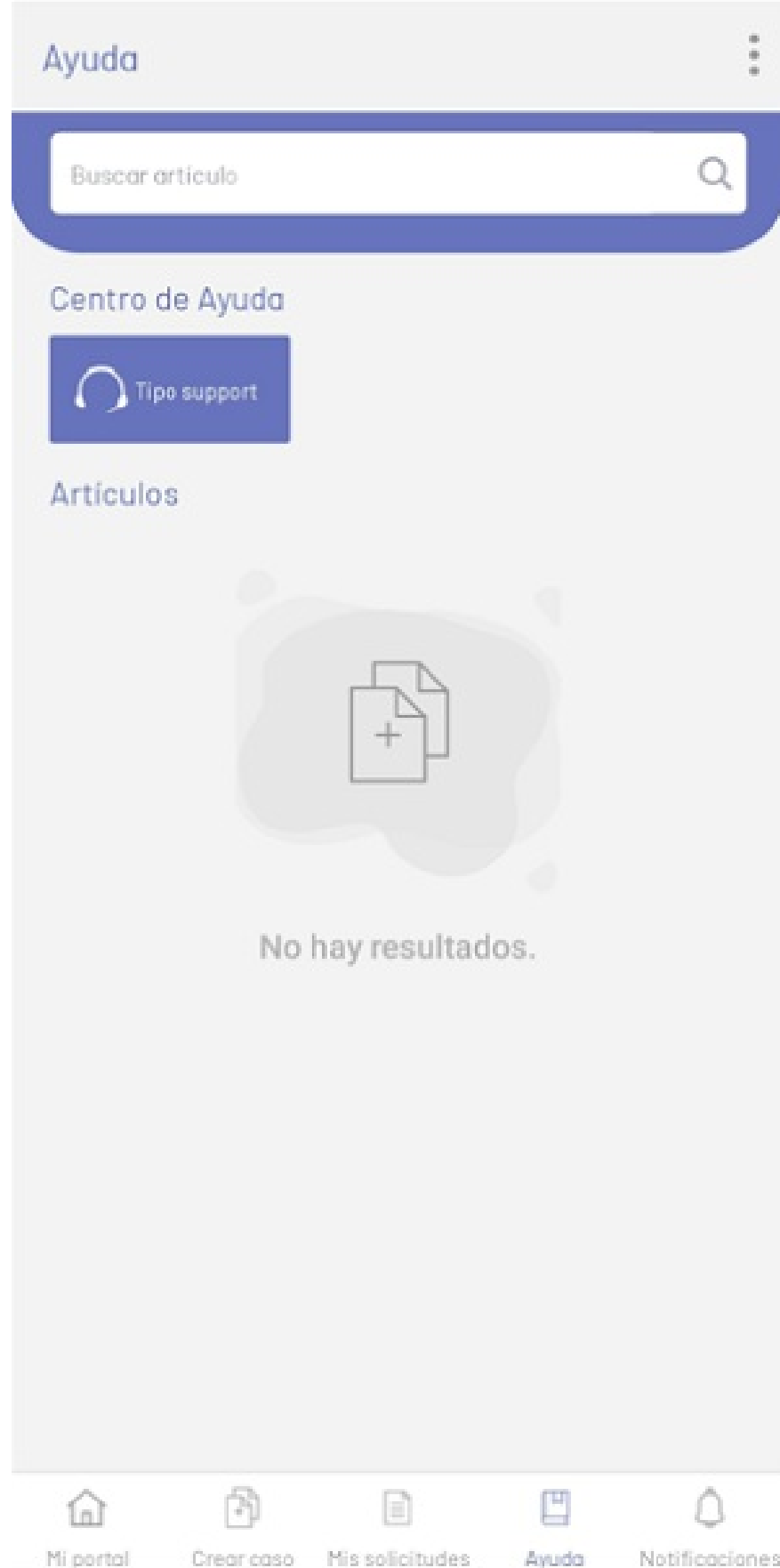
1. No console móvel do AssistMe, na barra de tarefas Meu Portal, selecione o ícone Ajuda



Esta opção exibe os artigos de ajuda disponíveis e as opções para acessar essas informações:

Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta seção exibe um menu flutuante com opções como Todos os itens, Artigos de favoritos, perfil, notícias e logout (descritos em Meu Portal).
2. Pesquise itens	Esta opção permite pesquisar artigos que contenham informações ou tenham relação com o texto inserido.
3. Central de Ajuda	Esta seção exibe as categorias de agrupamento dos artigos (informações gerais, manuais); Ao selecionar uma categoria, eu sei Filtre a lista de itens disponíveis.
4. Artigos	Esta opção exibe uma lista com os itens configurados nos diferentes Categorias; A seleção do item expande os detalhes do item.

Quando a pesquisa ou filtragem por categoria de item não retorna resultados, uma marca d’água é exibida informando que não há correspondências.



2. Depois de seleccionar um artigo de ajuda, o usuário poderá visualizar os detalhes do item.



Opções	Descrição
1. Menu flutuante	Esta seção exibe um menu flutuante com opções como Perfil, Notícias e Sair (descrito em Meu Portal).
2. Informações do artigo	Esta seção exibe as informações associadas ao item como: Data de publicação, nome, categoria, favorito.
3. Avaliação total	Esta seção mostra a nota do item; Se o usuário não gerou qualificação, quando você toca em uma janela pop-up é exibida para executar o qualificação; caso contrário, uma mensagem informativa é apresentada indicando que a qualificação já foi feita.
4. Conteúdo do artigo	Esta seção mostra as informações no item.

Ao selecionar a opção de classificação do artigo, você poderá classificar o artigo marcando as estrelas e inserindo um comentário adicional. Finalmente, a nota é enviada.



08:05 AM

Artículo testing

Tipo BD1



Calificar este artículo



4

Dejen su comentario

Aceptar

0 Adjunto

