

Manual de usuario



Tabla de contenido

¿Qué es AssistMe?	3
Pantalla de inicio de sesión	3
Registro de usuario	4
¿Olvidó su contraseña?	7
Inicio	9
Menú de Opciones	10
Solicitudes en proceso	10
Creación de órdenes de trabajo	11
Historial	14
Estados de las órdenes con el usuario "Logueado"	16
Recibido	16
Programado	18
En Marcha	20
Atendido	22
Cancelado	24
Calificar Servicio	26
Perfil	29
Acerca de	30
Cerrar Sesión	30
Consulta de solicitudes por número	31
Estados de las órdenes desde una consulta	31
Recibido	31
Programado	32
En Marcha	33
Atendido	35
Cancelado	35



¿Qué es AssistMe?

AssistMe es una aplicación web (responsive) diseñada para **simplificar** la solicitud de servicios de los usuarios (Clientes) de su compañía permitiendo un rápido monitoreo y seguimiento de órdenes de trabajo.

Utilizando AssistMe

Nota: Para el correcto funcionamiento de AssistMe es necesario que esté correctamente configurado el país en la tabla de AFLS_ESTABLISHMENT

Pantalla de inicio de sesión

En un navegador *Chrome, Firefox* o *Internet Explorer*, ingrese la dirección de la aplicación AssistMe (esta información llega a cada cliente por correo electrónico). Al cargar la pantalla encontrará los campos **Usuario**, **Contraseña** y el botón **Ingresar**, los cuales deberá llenar con los datos de acceso proporcionados en el correo electrónico de vinculación al canal. Adicionalmente hay una opción para realizar la consulta de la solicitud directamente por el token, en caso de tenerlo.

💿 Assist me	
by Aranda Software	
Bienvenido a nuestro portal de servicio al	cliente
Hauaria	
	Ingresar
Contraçõe	
Registrarse »	
¿Olvidó su contraseña? »	

El siguiente es un ejemplo del email que se le envía al cliente con los datos de acceso para AssistMe:



<section-header>Exercise the exercise of a subsection of a

Registro de usuario

Si en la configuración general de AssistMe desde AFLS se encuentra habilitada la opción de registro de clientes, en la pantalla de inicio de sesión aparecerá la opción de **Registrarse**.

by Aranda Software				
Bienvenido a nuestro portal de servicio al cliente				
Usuario	Ingresar			
Contraseña				
Registrarse »				
¿Olvidó su contraseña? »				
Consultar número de Solicitud >				
AssistMe powered by Aranda Software				



Se abrirá un formulario para registrarse como usuario dentro del sistema.

< Assistme by Aranda Software				
Registro de usuario				
Una vez se registre, recibirá un correo electrónico para verificar su cuenta				
Información básica				
Nombre completo				
Dirección				
Edificio, apartamento, piso				
Número de teléfono movil				
Correo electrónico				
Datos de acceso para la cuenta				
Identificador del usuario				
Ingrese un nombre o código de usuario para ingresar a su cuenta Ej: Cédula de ciudadania, Nombre de usuario 123				
Nueva contraseña				
Confirmar nueva contraseña				
Registrarse				

Se tienen algunos campos para diligenciar por parte del usuario para realizar el registro, solo son obligatorios los campos Nombre, Correo electrónico, Usuario y Contraseña. Luego de ingresar la información y seleccionar el botón **Registrarse**, se muestra un mensaje para confirmar la cuenta y así completar el registro.

Registro exitoso.
El proceso se ha realizado correctamente. Le hemos enviado un correo electrónico con el enlace para verificar su cuenta antes de ingresar a la plataforma.
Ir al login

El usuario recibirá en su correo la siguiente notificación:





Luego de acceder al enlace, se activará la cuenta y se mostrará el siguiente mensaje:



El usuario recibirá el email con la confirmación de las credenciales para ingresar a AssistMe.





¿Olvidó su contraseña?

Esta funcionalidad permite al usuario final recuperar la contraseña asociada a su usuario o correo electrónico.

🔘 Assist me	
by Aranda Software	
Bienvenido a nuestro portal de servicio al clier	nte
Usuata	
	Ingresar
C	
Contrasena	
Registrarse »	
¿Olvidó su contraseña? »	
Consultar número de Solicitud >	
AssistMe powered by Aranda Software	

Se mostrará un formulario solicitando el usuario o correo electrónico para recuperar la contraseña:

<	Ssist me by Aranda Software		
Restablecer Contraseña			
Ingrese el correo eletrónico o el nombre de usuario asociado a su cuenta			
Correo electrónico o nombre de usuario			
Restablecer			

Luego de ingresar la información y hacer clic en el botón **Restablecer**, se mostrará el siguiente mensaje:





El usuario recibirá en su email la siguiente notificación:

O Assist me
Solicitud restablecer contraseña. Hola Maria Juliana Rodríguez, hemos recibido una solicitud de restablecimiento de contraseña para su cuenta. Por favor haga clic en el siguiente link para completar el proceso de recuperación, este link es validó por 24 Horas desde su solicitud, si este expira puede volver a solicitar restablecimiento de contraseña. Si no puede acceder al link por favor copie la url y péguela en su navegador.
https://vm-afls-jm910.arandasoft.com/AssistMe/#recovery? token=ibTHyTxqChMOLtOzBDIWHYqk7L8ci8vturQQpuogk38=&username=1023390936
Atentamente El equipo de Servicio al Cliente.
Assistme is powered by Aranda Software.

Luego de acceder al link se mostrará un formulario para ingresar la nueva contraseña

Restablecer Contraseña				
Ingrese la nueva contraseña para acceder al sistema				
Nueva contraseña				
Confirmar nueva contraseña				
Actualizar Contraseña				

Se debe diligenciar la información de la nueva contraseña y seleccionar el botón **Actualizar Contraseña**, se muestra un mensaje indicando que la contraseña se actualizo correctamente.



<	Assist me by Aranda Software		
	Restablecer Contraseña		
	Ingrese la nueva contraseña para acceder al sistema		
Nueva contraseña			
Confirmar nueva contraseña			
Su contraseña ha sido actualizada satisfactoriamente, para acceder por favor vuelva a la pantalla de inicio e ingrese con sus credenciales 🛛 🕹			
Actualizar Contraseña			

Ahora el usuario podrá acceder a la plataforma con la nueva contraseña.

Inicio

Una vez iniciada la sesión, se muestra la pantalla de inicio con los campos de registro de solicitudes:

- Dirección
- Detalle de dirección
- Listado de Servicios

≡	💿 Assist me				
ත Inicio	🕈 Dirección	۲	>	CITA EN PROCESO	0
自 Historial	Edificio, apartamento, piso				
1 Perfil	¿Cómo podemos ayudarte?				
Acerca de	🙉 Cita en casa	>			
+2 Cerrar Sesión	~~~	,			
	Rectologia en casa	>			
				6	
				No existen Cita en proceso	

Nota: Los servicios que se le presentan al usuario final (Cliente AssistMe) son los que se han configurado desde la consola de AFLS (Hay que tener en cuenta que existen servicios que se prestan en general para todos los clientes de la compañía), sin embargo, estos servicios deben también ser configurados en el canal de AssistMe específicamente para sus usuarios, con el fin de habilitarlos en la aplicación.

Adicionalmente se debe tener en cuenta que si un servicio está configurado pero tiene los ANS vencidos no se permitirá la creación de ordene para dicho servicio, hasta que se cambien las fechas de los ANS.



Menú de Opciones

En la parte izquierda de la pantalla de inicio se visualiza el menú (Tipo hamburguesa) de secciones de AssistMe.

- Inicio

- Historial
- Perfil
- Acerca de
- Cerrar Sesión

≡	🔘 Assist me		
ත් Inicio	🕈 Dirección	۲	CITA EN PROCESO
	Edificio, apartamento, piso		11 de mayo de 2018 a las 15:47 Invectología en casa
💄 Perfil	¿Cómo podemos ayudarte?		Programado 11 de mayo de 2018 a las 15:46
Acerca de	Cita en casa	>	 Inyectologia en casa En Marcha
+ Cerrar Sesión			11 de mayo de 2018 a las 15:37 Cita en casa
	Inyectologia en casa	>	V Recibido

El menú se puede contraer y se puede hacer clic sobre cualquiera de los iconos para ir a la respectiva opción.

	🔘 Assistme	
ŵ	🕈 Dirección 🛞	
Ê	ati Edificio, apartamento, piso	11 de mayo de 2018 a las 15:47
*	¿Cómo podemos ayudarte?	Programado I1 de mayo de 2018 a las 15:46
0	🔜 Cita en casa	En Marcha
÷		11 de mayo de 2018 a las 15:37 Cita en casa Bonibido
	Nyectologia en casa	

Solicitudes en proceso

En la parte derecha de la pantalla de inicio se visualizan las **ÓRDENES, SOLICITUDES O CITAS EN PROCESO** para del cliente, sólo se visualizarán las que fueron creadas desde Assistme.

Nota: Se indica que pueden ser 'órdenes', 'solicitudes' o 'citas' porque esto depende del término que se haya configurado en la consola AFLS para el canal AssistMe, de esta manera se cambiará el copy en todos los lugares de AssistMe para mayor claridad del usuario.



Al momento de crear una orden, esta no se refleja en el instante, por ello se debe actualizar haciendo clic en el icono de **Refresh** para realizar la actualización y así visualizar todas las órdenes en estado **Abierta** y **En Proceso**.

≡	🔘 Assistme		
🛱 Inicio	🕈 Dirección	۲	
首 Historial	dificio, apartamento, piso		11 de mayo de 2018 a las 15:47
1 Perfil	¿Cómo podemos ayudarte?		Programado 11 de mayo de 2018 a las 15:46
 Acerca de 	🖳 Cita en casa	>	Invectologia en casa
Cerrar Sesión	\sim		11 de mayo de 2018 a las 15:37 Cita en casa
	📇 Inyectologia en casa	>	· · · ● Recibido

Creación de órdenes de trabajo

La pantalla de inicio permite la creación de una orden de trabajo en AssistMe de una manera muy sencilla, solo es necesario ingresar la información de **dirección**, seleccionar un **servicio**, colocar una **descripción** del mismo y hacer clic en el botón **Enviar**.

🔘 Assist	me
Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia	۲
Edificio, apartamento, piso	
¿Cómo podemos	ayudarte?
😹 Cita en casa	>
😹 Inyectologia en casa	>

Al hacer clic en el campo de **dirección** se muestra una pantalla con el mapa para poder buscar la ubicación desplazándose por el mapa, o se puede digitar la dirección en el campo para luego hacer clic en el botón **Confirmar Ubicación**.

Manual de Usuario





Pantalla de dirección

 CL 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia E Edificio, apartamento, piso ¿Cómo podemos ayudarte? Cita en casa Cita medica de control Cita medica de control 		🔘 Assistme
Edificio, apartamento, piso ¿Cómo podemos ayudarte? Cita medica de control Envíar	+	Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia
¿Cómo podemos ayudarte? Cita en casa Cita medica de control Envíar	đ	Edificio, apartamento, piso
Cita en casa		¿Cómo podemos ayudarte?
Cita medica de control Enviar		< 😽 Cita en casa
Envlar	ſ	Cita medica de control
Enviar		
Enviar		
		Enviar

Pantalla donde se ingresa la descripción del servicio y se selecciona el botón ENVIAR

Nota: El nombre del servicio que se muestra en la pantalla es el configurado en AFLS para el canal Assistme, por ellos se recomienda que sea corto con una descripción clara e intuitiva.

Luego de hacer clic en el botón **Enviar**, el sistema muestra una pantalla con el estado inicial de la orden, en este caso **"RECIBIDO"** y con la siguiente información de la solicitud:

- **Descripción** (Ingresada por el cliente)
- Dirección (Ingresada por el cliente)
- No. de Solicitud (Asignada automáticamente)
- Fecha de Creación (Fecha y hora actual)



Recibido Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha.	Programado	rantel En Marcha		
Recibido Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha.				
Descripción Se solicita servicio de mantenimiento avantel Dirección Transversal 58, Puente Largo, Localidad Suba, Bogotá, 11001, Colombia No. De Solicitud AS22861af Fecha de Creación 31 de julio de 2020 a las 19:25				
Adjuntos				
Subir archivo				
Mensajes C				
Escribir un mensaje			>	
Ir al Inicio				

De esta manera queda registrada la orden de trabajo en AFLS, al cliente se le envía un correo electrónico con la notificación del registro de la solicitud, a continuación, un ejemplo:



Ejemplo de la notificación luego de crear una solicitud u orden de trabajo



Mensajes en la solicitud

Luego de la creación de una orden desde **AssistMe** será posible enviar mensajes (notas públicas) desde la solicitud a los despachadores, monitores o especialistas. Se visualizará de la siguiente manera:

≡	🔘 Assist me	
ŵ		<
Ê		
1	Recibido Programado En Marcha Atendido	
0	Pronto recibirá confirmación del Especialista que la atenderá, la	
÷	i toti a y recola. Cancelar	PROCESC
	Descripción Se solicita servicio de mantenimiento avantel Dirección Transversal 58, Puente Largo, Localidad Suba, Bogotá, 11001, Colombia No. De Solicitud AS22861af Fecha de Creación 31 de julio de 2020 a las 19:25	SOLICITUDEN
	Adjuntos	
	Subir archivo	
	Mensajes	
	Escribir un mensaje >	
	Ir al Inido	

Estos mensajes se visualizarán en la parte inferior de la solicitud mostrando la interacción entre el despachador, monitor o especialista y el usuario final. Se debe tener en cuenta que los mensajes solo podrán ser enviados mientras la solicitud esté en los estados **Recibida**, **Programada** o **En Marcha**.

Nota: Mientras el usuario esté dentro de la orden, es necesario que haga clic en el icono de refrescar para poder actualizar los mensajes recibidos.

Historial

Esta pantalla permite conocer la información de las órdenes creadas por el cliente, de esta manera se puede realizar seguimiento a los servicios solicitados, se muestra un listado de los mismos con la información de **Fecha de Creación**, **Token**, **Servicio**, **Estado**, **Especialista asignado** y **Dirección**.

Manual de Usuario



Aranda **Field Service**

() Assist me	
Historial	
# AS2342382 Finyectologia en casa Programado Pro Tatina Ramice cl. 124 456 7 a 56-47, Bogatá, Colombia - Torre 1 Apto 503	11 de mayo de 2018 a las 15:47
# AS2219932 Cita en casa © cancelado Cra. 99# #70-2 a 70-36, Bogotá, Colombia -	11 de mayo de 2018 a las 15:47
# A5214004 Invectologia en casa en Marcha Per Tatina Ramer Cl. 124 F67 - 35-47, Eogstá, Colombia -	11 de mayo de 2018 a las 15:46
# AS2071180	11 de mayo de 2018 a las 15:37

Pantalla de historial

Se pueden seleccionar la orden que se requiera consultar y se muestra un mayor detalle de la información de la misma como:

- Descripción
- Fecha de Atención
- Especialista que atenderá la orden
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación

≡	C Assistme				
۵		Convioner	<		
Ê		- Security Contextones			
1		Recibido Programado En Marcha Atendido			
0		Su Solicitud se ha programado para su atención.	_		
÷		Cancelar	ROCESC		
		Descripción Pruebas AFLS	ID EN PI		
		Fecha de Atención 29 de julio de 2020 a las 14:06	FICI		
		Fecha de Atención reprogramada 31 de julio de 2020 a las 8:00	S		
		Especialista Tatiana Ramírez			
		Dirección Cl. 108 ##55-52, Bogotá, Colombia			
		No. De Solicitud AS19d38cc			
		Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 10:09			
		Adjuntos			
		Subir archivo			
		Mensajes O			
		Escribir un mensaje			

Luego de la información de la orden se visualizarán las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:

Manual de Usuario



Aranda Field Service

≡	🔘 Assist me	
ŵ	Avantel	<
Ê		
*	Recibido Programado En Marcha Atendido	
0	Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la Intra v fenha	
÷Ð	Cancelar	VPROCESC
	Descripción Se solicita servicio de mantenimiento avantel Dirección Transversal 56, Puente Largo, Localidad Suba, Bogotá, 11001, Colombia No. De Solicitua AS2286 Jarí Fecha de Creación 31 de julio de 2020 a las 19:25	souchuber
	Subh al Chivo	
	Mensajes O	
	Escribir un mensaje >	
	Ir al Inicio	

Estados de las órdenes con el usuario en sesión

Las órdenes pueden estar en cualquiera de los siguientes estados y mientras se encuentre dentro de AssistMe el usuario puede cancelar la orden de trabajo:

Recibido

(Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha.)

Este estado indica que la orden de trabajo fue creada y está sin asignación de un proveedor y especialista para su atención, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



O Assist me						
Avantel						
Recibido Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha. Cancelar						
Descripción Se solicita servicio de mantenimie Dirección Transversal 58, Puente Largo, Loc No. De Solicitud AS22861af Fecha de Creación 31 de julio de 2020 a las 19:25	Descripción Se solicita servicio de mantenimiento avantel Dirección Transversal 58, Puente Largo, Localidad Suba, Bogotá, 11001, Colombia No. De Solicitud AS22861af Fecha de Creación 31 de julio de 2020 a las 19:25					
Adjuntos						
	Subir archivo					
Mensajes O						
Escribir un mensaje			>			
	Ir al Inicio					

Luego de la información de la orden se visualizarán las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:



O Assist me							
	Avantel						
Recibido Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha. Cancelar							
Descripción Se solicita servicio de mantenimiento avantel Dirección Transversal 58, Puente Largo, Localidad Suba, Bogotá, 11001, Colombia No. De Solicitud AS22861af Fecha de Creación 31 de julio de 2020 a las 19:25							
Adjuntos	Adjuntos						
Subir archivo							
Mensajes 🔿							
Escribir un mensaje	Escribir un mensaje						
	Ir al Inicio						

Programado

(Su Cita se ha programado para su atención)

Este estado indica que la orden de trabajo fue asignada a un proveedor y un especialista para su atención, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Fecha de atención reprogramada (Esta solo en caso de que la orden se reprograme)
- Especialista
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



	🔘 Assi	st me				
	Conexiones					
Recibido	Programado Su Solicitud se ha programado para su atención. Cancelar					
Descripción Pruebas AFLS Fecha de Atención			(×)			
29 de julio de 2020 a las 14 Fecha de Atención reprog 31 de julio de 2020 a las 8:	4:06 ramada 00		S			
Especialista Tatiana Ramírez						
Dirección Cl. 108 ##55-52, Bogotá, C	Colombia					
No. De Solicitud AS19d38cc						
Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 10	0:09					
Adjuntos						
	Subir arch	ivo				
Mensajes			C			
Escribir un mensaje			>			
	Ir al Inic	cio				

Luego de la información de la orden se visualizarán las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:



O Assist me			
Recibido Programado En Marcha Atendid Su Solicitud se ha programado para su atención. Cancelar	lo		
Descripción Pruebas AFLS Fecha de Atención 29 de julio de 2020 a las 14:06 Fecha de Atención reprogramada 31 de julio de 2020 a las 8:00 Especialista Tatiana Ramírez Dirección Cl. 108 ##55-52, Bogotá, Colombia No. De Solicitud AS19d38cc Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 10:09	8		
Adjuntos Imagen Jpgjpg	1kb 🏦		
Subir archivo			
Mensajes hace unos instat Ya viene el es hace unos instattes He adjuntado el archivo: Imag	en Jpg.jpg		
Ir al Inicio			

En Marcha

(Actualmente su Solicitud se encuentra en marcha)

Este estado indica que la orden de trabajo ya está en proceso de atención por parte de un especialista, el cliente puede verificar la ubicación del especialista con el botón Ubicación, cuando una orden está en éste estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior) -
- Descripción -
- Fecha de Atención
- Especialista
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación -



🔘 Assist me					
	II Avantel				
Recibido	Programado	En Marcha Actualmente su Solicitud se encuentra en marcha. Ubicación Cancelar			
Descripción Pruebas AFLS Fecha de Atención 29 de julio de 2020 a las 13:33 Especialista Maria Rodríguez Dirección Cra. 68A #112-2 a 112-82, Bo No. De Solicitud AS2175bef Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 10:45	: gotá, Colombia		${}^{\displaystyle{\bigtriangledown}}$		
Adjuntos					
Subir archivo					
Mensajes			0		
Escribir un mensaje			>		
		al Inicio			



Pantalla al seleccionar botón de Ubicación

En la pantalla de Ubicación se visualiza un botón de refrescar para saber en tiempo real la ubicación del especialista, adicionalmente se muestra el teléfono del especialista en caso de que el usuario



necesite comunicarse con él, al seleccionar el botón Regresar se muestra nuevamente la información de la orden que se encuentra en estado **En Marcha**.

Nota: En los estados **Recibido**, **Programado** y **En Marcha** se puede realizar cancelación de la orden haciendo clic en el botón **Cancelar** en caso de que el cliente lo requiera. El despachador también puede realizar la cancelación de dichas órdenes desde la aplicación AFLS.

Luego de la información de la orden se visualizarán las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:

💿 Assist me					
	Avantel				
Recibido	Programado	En Marcha Actualmente su Solicitud se encuentra en marcha. Ubicación Cancelar			
Descripción Pruebas AFLS Fecha de Atención 29 de julio de 2020 a las 13:32 Especialista Maria Rodríguez Dirección Cra. 68A #112-2 a 112-82, Bogo No. De Solicitud AS2175bef Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 10:45	ntă, Colombia		⊗		
Adjuntos	Subi	r archivo	0]	
Escribir un mensaje			>		
Ir al Inicio					

Atendido

(Su Solicitud se atendió satisfactoriamente)

Este estado indica que la orden ya fue atendida por un especialista, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Especialista
- Dirección
- No. de Solicitud

© Todos los derechos reservados





- Fecha de Creación

🔘 Assist me				
	Av	antel		
Recibido	Programado	En Marcha	Atendido Su Solicitud se atendió satisfactoriamente.	
Descripción Solicitud de servicio para hoy si es posible Fecha de Atención 29 de julio de 2020 a las 10:26 Especialista Maria Rodríguez Dirección C: 108 #85-52, Bogotá, Colombia , Piso 6 No. De Solicitud AS170f955 Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 9:38				
	Calificar	Servicio		
Adjuntos				
O5_2019_00312131.pdf			380kb 🏙	
	Subir a	rchivo		
Mensajes			0	
tatifull 29 Ya vamos en ca	de julio de 2020 mino			
		29 de julio de 2020 He adjuntado el a	archivo: 05_2019_00312131.pdf	
Escribir un mensaje			>	
	Ir al Inicio			

Luego de la información de la orden se visualizarán el botón para Calificar el servicio y las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:



i Assist me				
	I A	vantel		
Recibido	Programado	En Marcha	Atendido Su Solicitud se atendió satisfactoriamente.	
Descripción Solicitud de servicio para hoy si es posible Fecha de Atención 29 de julio de 2020 a las 10:26 Especialista Maria Rodriguez Dirección Cl. 108 ##55-52, Bogotá, Colombia , Piso ó No. De Solicitud AS1707955 Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 9:38				
	Calific	ar Servicio		
Adjuntos				
⊘ 05_2019_00312131.pdf			380kb 🏛	
	Subir	archivo		
Mensajes			0	
tatifull 29	de julio de 2020			
Ya vamos en ca	mino			
		29 de julio de 2020 He adjuntado el a	archivo: 05_2019_00312131.pdf	
Escribir un mensaje			>	

Cancelado

(Su Solicitud se ha cancelado)

Este estado indica que la orden fue cancelada por el usuario o el despachador, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



Assist me					
	Avantel				
Recibido	Programado	En Marcha	Cancelado. Su Solicitud se ha cancelado.		
Descripción Pruebas Dirección Cra. 67 #108-34, Bogotá, Colombia No. De Solicitud AS20b387e Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 10:29					
Subir archivo					
Mensajes			0		
Escribir un mensaje			>		
Ir al Inicio					

Nota: En todos los estados se visualiza el botón Ir al inicio que permite volver a la creación de órdenes.

Luego de la información de la orden se visualizarán las secciones Adjuntos y Mensajes para poder subir algún archivo de ser necesario o interactuar con el especialista en campo:



🔘 Assist me					
	Avantel				
Recibido	Programado	En Marcha	Cancelado. Su Solicitud se ha cancelado.		
Descripción Pruebas Dirección Cra. 67 #108-34, Bogotá, Colombia No. De Solicitud AS20b387e Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 10:29					
Adjuntos					
	Subir	archivo			
Mensajes			C		
Escribir un mensaje			>		
Ir al Inicio					

Calificar Servicio

Este botón solo se visualizará cuando la orden se encuentre en estado Atendido.



🔘 Assist me					
	Av	antel			
Recibido	Programado	en Marcha	Atendido Su Solicitud se atendió satisfactoriamente.		
Descripción Solicitud de servicio para hoy se Fecha de Atención 29 de julio de 2020 a las 10:26 Especialista Maria Rodríguez Dirección Cl. 108 ##55-52, Bogotá, Colo No. De Solicitud AS170f955 Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 9:38	Descripción Solicitud de servicio para hoy si es posible Fecha de Atención 29 de julio de 2020 a las 10:26 Especialista Maria Rodríguez Dirección Cl. 108 ##55-52, Bogotá, Colombia, Piso 6 No. De Solicitud AS1706955 Fecha de Creación				
Calificar Servicio					
Adjuntos ② 05_2019_00312131.pdf			380kb 💼		
Subir archivo					
Mensajes tatifull 290	le julio de 2020		C		

Luego de seleccionar el botón Calificar Servicio se visualiza la encuesta correspondiente al servicio.



	ncuesta de atisfacción al Cliente	
Queremo Su retroalimer podremos mej	os Saber Su Opinión ntación es muy importante para nosotros. A través de esta encuesta jorar nuestro servicio. Conteste de la manera más honesta posible.	Número de orden 17 Asunto Asunto Descripción VER DETALLE
01	¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocim atendió su solicitud en su domicilio? * Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la califica * * * * * * * * * * * * 0	niento del especialista que ación más baja.
02	¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocim atendió su solicitud telefónicamente? * Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la califica * * * * * * * * * * * * 0	niento del especialista que ación más baja.
03	¿Cuál es su nivel de satisfacción general respecto solicitud? * Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la califica * * * * * * * * * * 0	a la solución brindada a su ación más baja.

Después de que el usuario conteste la encuesta y seleccione el botón Enviar se muestra el siguiente mensaje:



Si el usuario intenta acceder nuevamente a la encuesta luego de haberla calificado se muestra mensaje indicando que la encuesta ya fue contestada:





Nota: Si el modelo del servicio no cuenta con Encuesta, el botón Calificar Servicio no se visualizará.

Perfil

En esta pantalla el cliente puede actualizar su información de perfil:

- Nombre
- Contraseña
- Dirección

Assist me			
Perfil			
Usuario: 51825815			
Información del Usuario			
Alix Torres			
Configuración de Contraseña Dejar los camoos vacios si desea mantener su contraseña actual			
Contraseña			
🚥 Nueva contraseña			
Confirmar nueva contraseña			
Dirección			
🕈 Cra. 71a #75b-24, Bogotá, Colombia 🐵			
🛋 Casa 2			
Editar			
	-		

Se debe hacer clic en el botón Editar y este habilita los campos para su edición

Manual de Usuario



Aranda **Field Service**

🔘 Assist me
Perfil
Usuario: 51825815
Información del Usuario
Alix Torres
Configuración de Contraseña Dejar los campos vacios si desea mantener su contraseña actual
📼 Actual contraseña
🖾 Nueva contraseña
📼 Confirmar nueva contraseña
Dirección
🕈 Cra. 71a #75b-24, Bogotá, Colombia 🔘
ati Casa 2
Guardar

Luego de realizar los respectivos cambios es necesario hacer clic en el botón **Guardar** para que se registren correctamente (Las respectivas validaciones de contraseña u obligatoriedad se realizarán si no están correctos los datos).

Acerca de

En esta pantalla se muestra la URL que se ingresó en la configuración de Canales de la consola de AFLS.



Cerrar Sesión

En esta opción se permite realizar el logout o salida de la aplicación de AssistMe, mostrando posteriormente la pantalla de Login.



Consulta de solicitudes por número

En este campo se ingresa el **número de solicitud** o **token** que se asigna para las órdenes creadas desde Assistme, una vez se ingrese, se visualiza la respectiva información de las solicitudes y su estado actual:

Assist me				
Bienvenido a nuestro portal de servicio al clier	nte			
Usuario	Ingrocor			
	ingresar			
Contraseña				
Registrarse »				
¿Olvidó su contraseña? »				
AS18a/1c4 /				
AssistMe powered by Aranda Software				

Estados de las órdenes desde una consulta

Las órdenes pueden estar en cualquiera de los siguientes estados y mientras se encuentre dentro de AssistMe el usuario puede cancelar la orden de trabajo:

Recibido

(Pronto recibirá confirmación del Especialista que le atenderá, la hora y fecha.)

Este estado indica que la orden de trabajo fue creada y está sin asignación de un proveedor y especialista para su atención, cuando una orden esta en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación

© Todos los derechos reservados



🐺 Inyectologia en casa					
•					
Recibido					
Pronto recibirá confirmación del Doctor que le atenderá, la hora y fecha.					
Descripción Jasdasdasd					
Dirección Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá,	Colombia				
No. De Cita AS257ae4e					
- echa de Creación					

Programado

(Su Cita se ha programado para su atención)

Este estado indica que la orden de trabajo fue asignada a un proveedor y un especialista para su atención, cuando una orden esta en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Fecha de atención reprogramada
- Especialista
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



👨 Inyectologia en casa					
•	•				
Recibido	Programado Su Cita se ha programado para su atención.				
Descripción Ciclofem					
F <mark>echa de Atención</mark> 16 de mavo de 2018 a las 8:	\bigotimes				
Doctor Carolina Sanchez					
Dirección Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogo	otá, Colombia , Torre 1 Apto 503				
No. De Cita AS2342382					
Fecha de Creación					

En Marcha

(Actualmente su Solicitud se encuentra en marcha)

Este estado indica que la orden de trabajo ya está en proceso de atención por parte de un especialista, el cliente puede verificar la ubicación del especialista con el botón Ubicación, cuando una orden esta en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Especialista
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



Assist**me** 🕭 Inyectologia en casa Recibido Programado En Marcha Actualmente su Cita se encuentra en marcha. Ubicación Descripción Prueba Fecha de Atención $\langle \rangle$ 11 de mayo de 2018 a las 18:38 Doctor Tatiana Ramírez Dirección Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia No. De Cita AS2140064 Fecha de Creación 11 de mayo de 2018 a las 15:46 Regresar Assistme EL RITOOT EL CEDRITO Ubicación del Especialista CEDRITO AL MONADID LOS 11:00 A MANUELITA LA CRISTINA E CEDRO Hora estimada de llegada LUIS CARL Maria Rodríguez 464654654 Llamar Centr II GALAN CALAIRAY valle 129 CHICA SIDAUTO CERROS DE NIZA LAS VILLAS ECTOR MEISSEN NORTE TIERRA LINDA Bogotá NIZA IX Country Club de Bogotá PARIS GAITAN CONJUNTO ANDALUCIA CONJUNTO ANDALUCIA CONJUNTO CONJUNCIONA CONJUNTO CONJUNICIONA CONJUNICA CONJUNICIA CONJUNICA CON LA CAROLIN RE LOS CEREZOS 1Á EL BATÁN Unicentro Bogotá MALIBU PONTEVEDRA ALHAMBRA ALHAMBRA Centro Comercial C Titán Plaza SANTA MCAA O SANTA MCAA O DELLACO SANTA ROSA COASMEDAS SANTA BIBIANA BOYACA ACAPULCO BOYACA REAL SANTA SANTA ROSA Coasmetas Centro Comercial C SANTA ROSA Coasmetas Centro Comercial C Santa Boraca Centro Comercial Comercial C Santa Boraca Centro Comercial Comercial C Santa Boraca Centro Comercial Comercia OLEDAD NORTE MINUTO ALHAMBRA BOYACA REAL EL LUJAN Alkosto Avenida 68 Control ENTRE RIOS LA CASTELLANA VCANTO BELLAVISTA EL PASEO MARCELA MARCELA CHICÓ NORTE MARCELA MILITARO PATRIA Como CONTROL CONTR Calle BO Parque Urbano El Virrey Cat Torralba Sports - TRB 6639 JOSÉ JOAQUÍN VÁRGAS JUAN XXIII Jardín Botánico de al Andino Bogotá José Celestino... FUGIO

Pantalla al seleccionar botón de Ubicación



En la pantalla de Ubicación se visualiza un botón de refrescar para saber en tiempo real la ubicación del especialista, adicionalmente se muestra el teléfono del especialista en caso de que el usuario necesite comunicarse con él, al hacer clic en el botón Regresar se muestra nuevamente la pantalla de **Login**.

Atendido

(Su Solicitud se atendió satisfactoriamente)

Este estado indica que la orden ya fue atendida por un especialista, cuando una orden esta en este estado se visualiza la siguiente información:

- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Fecha de Atención
- Especialista
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



Cancelado

(Su Solicitud se ha cancelado)

Este estado indica que la orden fue cancelada por el usuario o el despachador, cuando una orden está en este estado se visualiza la siguiente información:



- Servicio (En la parte superior)
- Descripción
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación

Assistme					
Descripción Pruebas Dirección Cra 67#108-34 Bogotá Colombia					
No. De Solicitud AS20b387e					
Fecha de Creación 29 de julio de 2020 a las 10:29					
Regresar					

Nota: En todos los estados se visualiza el botón Regresar que permite volver al Login.