

# Manual de instalación y uso Aranda Virtual Agent









## **CONTROL DE VERSIONES**

Manual de instalación y uso Aranda Virtual Agent					
Versión	Fecha				
0	Agosto 25 de 2020				
1	Septiembre 17 de 2020				
2	Septiembre 18 de 2020				
3	Septiembre 25 de 2020				
4	Octubre 15 de 2020				
5	Febrero 16 de 2021				



# Tabla de contenido

Tabla de	e contenido	3							
1. Intro	ıtroducción4								
2. Pre	rrequisitos	4							
3. Cor	nfiguración	4							
3.1.	Configuración previa en Aranda Service Desk	4							
3.2.	Configuración del servicio Aranda Virtual Agent	6							
4. Inst	talación	8							
4.1.	Instalación administrada de Aranda Virtual Agent en Microsoft Teams	8							
4.2.	Instalación manual de Aranda Virtual Agent en Microsoft Teams	12							
5. Uso	o de Aranda Virtual Agent	15							
5.1.	Crear un caso	15							
5.2.	Consultar un caso	18							
5.3.	Buscar un caso	20							
5.4.	Buscar un artículo	22							
6. Cor	nsideraciones importantes	24							



## 1. Introducción

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

## 2. Prerrequisitos

El cliente debe contar con:

- Licencias activas de Microsoft Office y Microsoft Teams.
- Aranda Service Desk versión mínima **8.24.4** con base de datos **8.0.110**, como servicio en la nube de Aranda, o en instalación on-premise.
- Un usuario nombrado en Aranda Service Desk para la conexión con Microsoft Teams.
- El ambiente de Aranda que se conecte con el bot debe estar bajo un dominio público con protocolo seguro (https) obligatoriamente.
- Conexión (por Internet) al dominio "arandasoft.com".

## 3. Configuración

#### 3.1. Configuración previa en Aranda Service Desk

En ASDK, se deben configurar dos nuevos grupos de trabajo: Teams Manager y Teams Client. Así mismo se deben crear dos nuevos usuarios: tmanager y tclient.

Estos usuarios deben asociarse a los respectivos grupos de trabajo anteriormente creados y luego se les deben asignar los dos permisos correspondientes a cada grupo de trabajo así:

Grupo de trabajo y usuario	Permisos en la consola de administración <b>Aranda Service Desk</b> <b>BLOGIK</b>	Permisos en la consola de especialistas <b>Aranda Service Desk</b> <b>FRONT END</b>	
Teams Manager -> tmanager	<ul><li> APPLICATION EXECUTE</li><li> TEAMS MANAGER</li></ul>		
Teams Client -> tclient		<ul><li> APPLICATION EXECUTE</li><li> TEAMS CLIENT</li></ul>	



Posteriormente, en el servidor donde se encuentre instalada la aplicación de Aranda Service Desk USDKv8 (consola de usuario):

a) Diríjase a la ruta de instalación (generalmente es C:\inetpub\wwwroot\USDKV8) y una vez allí, ubique el archivo llamado Web.config

ire	View			~ ?
Wi	ndows (C:) > inetpub > wwwroot > USDKV8	✓ Ū Searc	h USDKV8	Q
^	Name	Date modified	Туре	Size
	📕 арр	6/10/2020 10:13 PM	File folder	
	App_GlobalResources	6/10/2020 10:13 PM	File folder	
	App_Themes	6/10/2020 10:13 PM	File folder	
	📜 bin	6/10/2020 10:13 PM	File folder	
	📕 config	6/10/2020 10:13 PM	File folder	
	📕 Main	6/10/2020 10:13 PM	File folder	
	Survey	6/10/2020 10:13 PM	File folder	
	WebServices	6/10/2020 10:13 PM	File folder	
	Global.asax	6/9/2020 7:43 AM	ASAX File	1
	💿 index	6/9/2020 7:43 AM	Chrome HTML Do	16
	manifest.appcache	6/9/2020 7:43 AM	APPCACHE File	3
	packages.config	6/9/2020 7:43 AM	CONFIG File	1
	Web.Config	6/23/2020 1:35 PM	CONFIG File	20
~	<			>

b) Abra el archivo con un editor de texto y ubique la siguiente línea:

<add name="X-Frame-Options" value="SAMEORIGIN" />.

```
<httpProtocol>
<customHeaders>
<clear />
<add name="X-UA-Compatible" value="IE=8" />
<remove name="X-Frame-Options" />
<add name="X-Frame-Options" value="SAMEORIGIN" />
<remove name="X-XSS-Protection" />
<add name="X-XSS-Protection" value="1;mode=block" />
<remove name="X-Content-Type-Options" />
<add name="X-Content-Type-Options" value="nosniff" />
<remove name="X-Powered-By" />
</customHeaders>
</httpProtocol>
```

c) Una vez ubicada, reemplácela por la siguiente línea:



name="Content-Security-Policy" value="frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com <add arandasoft.com \*.azurewebsites.net"/> <httpProtocol> <customHeaders> <clear /> <remove name="X-Powered-By" /> <remove name="Access-Control-Allow-Headers" /> <add name="Access-Control-Allow-Headers" value="Content-Type" /> <remove name="X-Frame-Options" /> dadd name="Content-Security-Policy" value="frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com arandasoft.com \*.azurewebsites.net"/> <remove name="X-XSS-Protection" /> <add name="X-XSS-Protection" value="1;mode=block" /> <remove name="X-Content-Type-Options" /> <add name="X-Content-Type-Options" value="nosniff" /> </customHeaders> </httpProtocol>

- d) Valide que en los DNS configurados en la línea anterior, se incluya el de su ambiente de Aranda, de lo contrario adiciónelo (\*.sudns.com).
- e) Guarde los cambios y reinicie el IIS.

#### 3.2. Configuración del servicio Aranda Virtual Agent

Para configurar el servicio de Aranda Virtual Agent siga los siguientes pasos:

a) Diríjase al siguiente enlace:

https://teamsuiservice.arandasoft.com/

Login USDK BackEnd Url *
Usuario *
Contraseña *
Email Corporativo *
Seleccione una versión V
Ingresar

- b) Ingrese los siguientes datos en los campos solicitados y haga clic en Ingresar:
  - USDK BackEnd Url: <u>https://servidoraranda/ASDKAPI/</u>
  - Usuario: tmanager



- Contraseña: ABC123
- Email Corporativo: (usuario@arandasoft.com)
- Versión: V8

Aparecerá la siguiente ventana emergente:

	a *	
USDK BackEnd	Url *	
https://servidorar	anda/ASDI	KAPI/
Usuario *		
Contraseña *		
Email Corporat	ivo *	
tmanager@ar	andasoft	t.com
Versión *		
V8		\
<ul> <li>Activa</li> </ul>		
✓ Activa	_	

- c) Ingrese los siguientes datos en los campos solicitados y haga clic en Crear:
  - USDK Front End: URL de la consola USDKV8.
  - USDK Back End Url: URL del API de ASDKV8.
  - Usuario: usuario TEAMS CLIENT (tclient)
  - Contraseña: contraseña Usuario TEAMS CLIENT.
  - Email Corporativo: (usuario@arandasoft.com)
  - Versión: V8
  - Activa: marcar la casilla

Aparecerá la siguiente ventana con la configuración realizada:



<ul> <li>Configuración agregada correctamente.</li> </ul>			×
Lista de conexiones Conexiones configuradas.			Ę→
URL del FrontEnd	URL del BackEnd	Versión	Estado
https://servidoraranda/USDKv8/	https://servidoraranda/ASDKAPI/	V8	ACTIVO
			Nueva

## 4. Instalación

#### 4.1. Instalación administrada de Aranda Virtual Agent en Microsoft Teams

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

	Centro de administra	administración de Microsoft Teams						۲	?
		≡	Directivas de configuración de la aplicación \ Glo	bal					
ඛ	Panel								
දිරිඉ	Equipos		Global			_			
♣	Dispositivos		Descripción						
٢	Ubicaciones			_					
දර	Usuarios		Cargar aplicaciones personalizadas	<ol> <li>Activado</li> </ol>					
Ē	Reuniones		Permitir que los usuarios anclen apli	caciones 💽 Activado					
Ę	Directivas de mensajería								
œ	Aplicaciones de Teams		Aplicaciones instaladas Elija las aplicaciones que quiere que es	tén instaladas para los usuarios. Todavía pueden instala	ir otras aplicaciones que quierar	n configurando esas aplicaciones en directivas de permi	sos.		
	Administrar aplicacione	nes							
	Directivas de permisos	s	Agregue las aplicaciones que quiera	instalar.					
	Directivas de configura		Agregar aplicaci						
6	Voz								
ſ	Paquetes de directivas		Aplicaciones ancladas						
A A A	Informes y análisis		Elija el orden en el que quiera que las a	plicaciones se anclen en la barra de navegación de la a	iplicación Teams.				
☺	Configuración de toda I		+ Agregar aplicaciones 🛛 🛧 Sub	ir $\downarrow$ Bajar $ imes$ Quitar   <b>6</b> elementos					
≋≣	Planear		✓ Nombre	ld. de la aplicación	Editor				
S	Portal heredado 🖸		Activity	14d6962d-6eeb-4f48-8890-de55454bb13	36 Microsoft Corporation				
Ø	Panel de calidad de llam		Chat	86frd40h-61s2_4701_h771_C4720rd201ft	Microsoft Corporation				
			Chat	00100490-0182-4/01-0771-04/20002911	o microsoft corporation				
			iii Teams	2a84919f-59d8-4441-a975-2a8c2643b74	1 Microsoft Corporation	ര	Necesita avuda?	Env	viar
			Coloradar	-ECC-04- 206- 4-60 - 447 2402-04072-	Min		yuuu.	comen	itarios

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



Agregar aplicaciones instaladas					
Buscar según esta directiva de permisos de aplicación 🔅	la				
Ninguna	~				
Busque las aplicaciones que quiere agregar consulte una lista de aplicaciones en Admir aplicaciones.	o iistrar				
Aranda Virtual Agent	$\times$				
Aranda Virtua Aranda Software	ar				

c) En la parte inferior ubique el botón Agregar y haga clic en él.

Aplic	aciones para agregar (	1)
		×
9	Aranda Virtual Agent Aranda Software	×
Ag	regar Cancelar	

d) Ubique el botón **Guardar** y haga clic en él para confirmar la acción. Una vez los usuarios inicien sesión en **Microsoft Teams** verán la aplicación instalada.



	Centro de administración de Microsoft Teams				۵	?	R		
		≡	Aplicaciones instaladas Elija las aplicaciones que quiere que estén instaladas para los usuarios. Todavía pueden instalar otras aplicaciones que quieran configurando esas aplicaciones en directivas de permisos.						
ඛ	Panel			N. I. Marcine					
දීරි	Equipos	$\sim$	+ Agreg	ar aplicaciones X Quitar   1 ele	mento				
\$	Dispositivos	$\sim$	~ I	Nombre	ld. de la aplicación	Editor			
٢	Ubicaciones	$\sim$		Aranda Virtual Agent	a3958387-9960-4f0b-b5f4-47660c2c9c57	Aranda Software			
දර	Usuarios								
Ē	Reuniones	~	Aplicacio	nes ancladas					
Ę	Directivas de mensajería		Elija el orden	n en el que quiera que las aplicaciones	se anclen en la barra de navegación de la aplica	ción Teams.			
₿	Aplicaciones de Teams	^	+ Agreg	ar aplicaciones $~\uparrow~$ Subir $~\downarrow~$ Ba	ajar $ imes$ Quitar   <b>6</b> elementos				
	Administrar aplicacion	es	~ 1	Nombre	ld, de la anlicación	Editor			
	Directivas de permisos	5		Activity	14d6962d-6eeb-4f48-8890-de55454bb136	Microsoft Corporation			
	Directivas de configura	вс			000-440-04-04704-5774-54700-40044-	, Marca Concention			
6	Voz	$\sim$		Chat	001C049D-0182-4/01-D//1-54/20C02911D	Microsoft Corporation			
1	Paquetes de directivas			Teams	2a84919f-59d8-4441-a975-2a8c2643b741	Microsoft Corporation			
สมั	Informes y análisis	~		💼 Calendar	ef56c0de-36fc-4ef8-b417-3d82ba9d073c	Microsoft Corporation			
\$	Configuración de toda I	~		Calling	20c3440d-c67e-4420-9f80-0e50c39693df	Microsoft Corporation			
1	Planear	~		1 Files	5af6a76b-40fc-4ba1-af29-8f49b08e44fd	Microsoft Corporation			
S	Portal heredado 🖸			-					
Ø	Panel de calidad de llam	. 63							
			Guardar	Cancelar					
							② ¿Necesita ayuda? co	Enviar mentario	os

Si desea que la aplicación quede anclada, siga los siguientes pasos:

a) Haga clic en la opción Aplicaciones Ancladas > Agregar aplicaciones.

	Centro de administración de	de Microsoft Teams	
	≡ ^	Elja las aplicaciones que quiere que esten instaladas para los usuanos. Iodavia pueden instalar otras aplicaciones que quieran configurando esas aplicaciones en directivas de permiso	s. ^
ඛ	Panel	+ Agregar aplicaciones X Quitar   1 elemento	
දුටුදු	Equipos 🗸 🗸	✓ Nombre Id. de la aplicación Editor	
♣	Dispositivos 🗸 🗸	Aranda Virtual Agent a3958387-9960-410b-b5f4-47660c2c9c57 Aranda Software	
۲	Ubicaciones 🗸 🗸		
දිර	Usuarios	Anlicaciones ancladas	
Ē	Reuniones 🗸 🗸 🗸	Elja el orden en el que quiera que las aplicaciones se anden en la barra de navegación de la aplicación Teams.	
E	Directivas de mensajería	+ Agregar aplicaciones ↑ Subir ↓ Bajar × Quitar   6 elementos	
E	Aplicaciones de Teams 🔷		
	Administrar aplicaciones	Nombre id. de la aplicación Editor	
	Directivas de permisos	Activity 14d6962d-6eeb-4f48-8890-de55454bb136 Microsoft Corporation	
	Directivas de configuraci	Chat 86fcd49b-61a2-4701-b771-54728cd291fb Microsoft Corporation	
6	Voz 🗸	Teams 2a84919f-59d8-4441-a975-2a8c2643b741 Microsoft Corporation	
	Paquetes de directivas	Calendar ef56c0de-36fc-4ef8-b417-3d82ba9d073c Microsoft Corporation	
	Informes y análisis	Calling 20c3440d-c67e-4420-9f80-0e50c39693df Microsoft Corporation	
_	Informes de uso	Files 5af6a76b-40fc-4ba1-af29-8f49b08e44fd Microsoft Corporation	
- - -	Configuración de toda la V		
	Planear V		
S	Portai neredado La	Guardar Cancelar	
	Panel de calidad de llam [3	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	¿Necesita ayuda? Enviar comentarios v

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



Agregar aplicaciones ancladas	
Buscar según esta directiva de permisos de aplicación 🕕	la
Ninguna	~
Busque las aplicaciones que quiere agregar consulte una lista de aplicaciones en Admin aplicaciones.	<b>o</b> iistrar
Aranda Virtual Agent	×
Aranda Virtual Aranda Software	jar

c) En la parte inferior ubique el botón Agregar y haga clic en él.

Aplicacion	es para agrega	ar (1)
		×
Arand	<b>da Virtual Agent</b> a Software	×
		1
Agregar	Cancelar	J

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



	Centro de administraciór	in de Microsoft Teams ©	?	R
බ	Fanel	Agregar aplicadones X Quitar   1 elemento		^
٤ôs	Equipos 🗸	V Nombre Id. de la aplicación Editor		
♪	Dispositivos 🗸	Aranda Virtual Agent a3958387-9960-410b-b514-47660c2c9c57 Aranda Software		
٢	Ubicaciones ~	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
දර	Usuarios	Aplicaciones ancladas		
Ē	Reuniones $\checkmark$	Elija el orden en el que quiera que las aplicaciones se ancien en la barra de navegación de la aplicación Teams.		
Ę	Directivas de mensajería	$+$ Agregar aplicaciones $\uparrow$ Subir $\downarrow$ Bajar $ imes$ Quitar   7 elementos		
₿	Aplicaciones de Teams	✓ Nombre Id. de la aplicación Editor		
	Administrar aplicaciones	Activity 14d6962d-6eeb-4f48-8890-de55454bb136 Microsoft Corporation		
	Directivas de permisos	Chat Stord(dh.61s2.4701.h771.54728vd2018) Mirvardt Connection		
	Directivas de configuraci			
8	Voz 🗸	Image: Part of the state of the st		
	Paquetes de directivas	Calendar ef56c0de-36fc-4ef8-b417-3d82ba9d073c Microsoft Corporation		
- AAAA	Informes y análisis V	Calling 20c3440d-c67e-4420-9/80-0e50c39693df Microsoft Corporation		
- -	Configuración de toda la >	Files Saf6a76b-40fc-4ba1-af29-8H49b08e44fd Microsoft Corporation		
6	Planear V	Aranda Virtual Agent a3958387-9960-4f0b-b5f4-47660c2c9c57 Aranda Software		
6	Portal heredado La			
	Panel de calidad de llam La			
		Guardar		
		Ø (Necesita ayuda? co	Enviar mentarios	v

#### 4.2. Instalación manual de Aranda Virtual Agent en Microsoft Teams



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

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





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

Aranda Virtual Age Comunicación, TI/Adminis	ent × stración, Utilidades
Agregar   Acerca de Permisos	<section-header></section-header>
	El chatbot de Aranda Service Desk (robot conversacional) en Microsoft Teams, le permite generar casos y hacer seguimiento a los mismos sin salir de Microsoft Teams. Reduzca la cantidad de clics para crear o consultar un caso en la Mesa de Servicios, reduciendo los tiempos de respuesta.
	Para utilizar esta aplicación debe tener una suscripción activa de Aranda Service Desk, contáctenos para más detalles.
Al usar Aranda Virtual Agent, acepta la política de privacidad y las condiciones de uso.	Bots Chatea con la anlicación para hacer productas y buccar información

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





e) Busque el equipo y haga clic en Configurar un bot.

	×
Seleccione un canal para empezar a usar Aranda Virtual Agent	
Aranda Virtual Agent estará disponible para todo el equipo, pero puede empezar a utilizarla en el canal que elija.	
Escriba un nombre de equipo o de canal	
Equipo Test Bot Microsoft > General X	
Equipo Test Bot Microsoft > General	
< Atrás Configur	rar un bot

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



	Aranda Virtual Agent 2:58 p. m.		
•0		Hola, soy Albi	
		Aquí puedes:	
		* Crear un caso: puedes iniciar la creación de un caso para los servicios de USDK.	
		* Consultar un caso: puedes ver el estado de los casos creados a tu nombre.	
		Si necesitas ayuda, envía la palabra ayuda en el chat.	

## 5. Uso de Aranda Virtual Agent

Desde el canal autorizado para este uso, los usuarios pueden invocar la ayuda del bot digitando "@Aranda Virtual Agent", "ayuda" o "help" y el bot mostrará un mensaje con un breve instructivo de uso.

<ul> <li>¿Qué deseas hacer?</li> <li>Si quieres crear un caso: escribe Crear Caso en el chat y presiona enter. Te guiaré por el procedimiento para crear un caso en Aranda USDK.</li> <li>Si quieres consultar un caso: escribe Consultar Caso seguido de alguno de los siguientes datos: número de caso, cliente, proyecto, estado, servicio o asunto. Presiona enter. Te enviaré un boton para que accedas directamente a tu caso en Aranda USDK.</li> <li>Si escribiste Crear Caso o Consultar Caso pero ya no deseas continuar, escribe la palabra Cancelar. Presiona enter.</li> </ul>

Si durante la interacción con el bot usted selecciona una opción incorrecta o no desea continuar, puede terminar enviando un mensaje con la palabra: "cancelar". El bot le responderá lo siguiente:

	Aranda Virtual Agent 3:38 p. m.	
•0	¿Qué deseas hacer Raul?	
	Puedo ayudarte a <b>crear un caso</b> o <b>consultar un caso</b> . Si necesitas ayuda, envía la palabra <b>ayuda</b> en el chat.	

#### 5.1. Crear un caso



a) Desde el canal autorizado para este uso, invoque el bot digitando "@Aranda Virtual Agent", aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción **Crear Caso**.

¿Qué puedo hacer?	•	
Crear Caso	Crea un nuevo caso en la mesa de ayuda	
Consultar Caso	Consultar casos activos	
Ayuda	Breve descripción de las funcionalidades del Bot	
Escriba sus preguntas aquí		
		$\triangleright$

Alternativamente puede digitar directamente "@Aranda Virtual Agent crear caso" y enviar el mensaje a la conversación. El bot mostrará un mensaje de saludo y le solicitará seleccionar un Proyecto.

Aranda Virtual Agen	it 3:39 p. m. Hola Raul, Soy Albi Te voy a ayudar para que p realizar tu solicitud.	ouedas	8 8 8
Selecciona un	Proyecto:		
Seleccionar u	ina opción		$\sim$
Continuar	Cancelar		

b) Seleccione el Proyecto y haga clic en **Continuar**. El bot le solicitará seleccionar un **Grupo de servicios** o un **Servicio**.

Seleccione un <b>G</b> r	upo de servicios o un Servic	io:
Seleccionar una	a opción	$\sim$
Continuar	Cancelar	

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



Selecciona una Ca	Selecciona una Categoría:			
Seleccionar una	opción	$\checkmark$		
Continuar	Cancelar			

 d) Seleccione la Categoría y haga clic en Continuar. El bot mostrará un mensaje con el resumen de la información seleccionada para la creación del caso (Proyecto, Servicio, Categoría) y un botón para acceder a USDK y completar la creación del caso.

 Aranda Virtual Ager <b>Raul</b> , Fue un placer ate	nt 3:51 p. m. ender tu solicitud. Para finalizar el proceso clic en <b>crear caso.</b>
Crear Caso	Health Report IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD SOLICITUD DE IMPLEMENTOS

e) Haga clic en **Crear Caso**. Se mostrará una ventana emergente con el formulario que le permitirá completar la creación del caso.

Descripción													
А 🗸	<li>4)</li>	в	$I  \underline{U}$	≣	 ß	=	1⊟ :=	Ð					
	Im	nlemento	no2 oh a	ridad					_	_	 	_	
		premento	s ac segt	muuu									
	Ju	stificació	n de solio	itud:									
Campos por	servici	)											
Campos por Guantes estéril	servicio es	)						Cantida	ad				
Campos por Guantes estéril	servicio es úrgica o 1	apabocas						Cantida	ad				
Campos por Guantes estéril	servicio es úrgica o 1	) apabocas						Cantida	ad				
Campos por Guantes estéril Mascarilla quir Bata Antifluido	servicio es úrgica o 1	) apabocas						Cantida Cantida Cantida	ad ad				
Campos por Guantes estéril Mascarilla quir Bata Antifluido	servicio es úrgica o 1 monogafi	apabocas as. Gorro						Cantida Cantida Cantida Cantida Cantida Cantida	ad ad ad ad				
Campos por Guantes estéril Mascarilla quir Bata Antifluido Visor, Careta o	servicio es úrgica o 1 monogafi	) ispabocas as. Gorro						Cantida Cantida Cantida Cantida	ad ad ad				
Campos por Guantes estéri Mascarilla quir Bata Antifluido Visor, Careta o Gorro de Biose	servicio es úrgica o 1 monogafi guridad	apabocas as. Gorro						Cantida Cantida Cantida Cantida Cantida Cantida	ad ad ad				
Campos por Guantes estéri Mascarilla quir Bata Antifluido Visor, Careta o Gorro de Biose Protectores de	servicio es úrgica o 1 monogaf guridad Calzado	apabocas as. Gorro						Cantidi Cantidi Cantidi Cantidi Cantidi Cantidi	ad ad ad ad				
Campos por Guantes estéri Mascarilla quir Bata Antifluido Uisor, Careta o Gorro de Biose Protectores de	servició es úrgica o 1 monogafi guridad Calzado	apabocas as. Gorro						Cantid Cantid Cantid Cantid Cantid	ad ad ad ad ad				



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

Aranda Virtual Agent	×
El caso fue creado con éxito	
Número del caso: RF-113-1-112	
🕢 El caso RF-113-1-112 fue creado con éxito	

#### 5.2. Consultar un caso

 a) Desde el canal autorizado para este uso, invoque el bot digitando "@Aranda Virtual Agent", aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción Consultar Caso. Esta opción requiere incluir el número del caso a consultar.

¿Qué puedo hacer?	•
Crear Caso	Crea un nuevo caso en la mesa de ayuda
Consultar Caso	Consultar casos activos
Ayuda	Breve descripción de las funcionalidades del Bot
Escriba sus preguntas aquí	
Az 😳 💷 🖵 ⊳ ရ 🗐 🚥	

Alternativamente puede digitar "@Aranda Virtual Agent consultar caso # caso" y enviar el mensaje a la conversación (Ej: @Aranda Virtual Agent consultar caso 293).



	4:38 p. m. Consultar Caso 293
 Aranda Virtual Agent Test 4:38 p. m. Caso: IM-293-1-74 Mesa de Servicios TI - SQL/Telefonía RV: Actualiza tu firma de correo Ver Caso	

b) Haga clic en **Ver Caso**. Se mostrará la información del caso (Detalle del caso, Datos Adicionales, Notas y Adjuntos).

Detalle del caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos	
Caso CHG-29041-1-2375 ONERRIO RFC Registrado Aprovisionamiento de Almacenamiento Categoría: Infreestructura.Servidores.Correctivo Autor: Raul Alberto Guecha Cortes Compañía: Sin definir Razón: Nuevo		Grupo de especialista: Infraestructura Especialista encargado: Flor Toba Progreso ANS (TA + TS) O 0 : 00 : 00 DIA HORA MIN	Tiempo transcurrido O 2:00 : 00 DIA HORA MIN	0%
sunto: Cambio Servidor	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
Descripción				
¿Qué se planea hacer con el cambio?: ¿Cómo se va a hacer? (Paso a Paso): ¿Por qué se va a hacer? (Justificación): Ubicación de la documentación (Rutas):				

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

	4:41 p. m. Consultar Caso 1	Ø
 Aranda Virtual Agent Test 4:41 p. m. Encontré <b>11 casos</b> , selecciona el caso que deseas consultar.		
Listado de casos		
Gestión Humana - SQL/Eventos de bienestar NA IM-28989-2-17 Gestión Humana - SQL/Eventos de bienestar		
Na IM-28988-2-16 Gestión Humana - SQL/Eventos de bienestar Test01		



d) Seleccione el caso que desea consultar.

Seleccionaste el	caso IM-301-1-82. Para ver mas detalles clic en el botón Ver Caso.
	Caso: IM-301-1-82 Mesa de Servicios TI - SQL/Telefonía RV: USDK - Cambio Visualización ANS
Ver Caso	

e) Haga clic en **Ver Caso**. Se mostrará la información del caso (Detalle del caso, Datos Adicionales, Notas y Adjuntos).

Aranda Virtual Agent				×
Detalle del caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos	
Caso CHG-29041-1-2375 ©ABUERTO RFC Registrado Aprovisionamiento de Almacenamiento Categoría: Infraestructura: Servidores. Correctivo Autor: Raul Alderto Guecha Cortes Compeñía: Sin definir Razón: Nuevo	(	Grupo de especialista: Infraestructure Especialista encargado: Flor Tobe Progreso ANS (TA + TS) O DIA HORA HIN	Tiempo transcurrido C 00 : 00 : 00 DIA HORA MIN	0%
Asunto: Cambio Servidor				
Descripción			Solución	
¿Qué se planea hacer con el cambio?: ¿Cómo se va a hacer? (Paso a Paso): ¿Por qué se va a hacer? (Justificación): Ubicación de la documentación (Rutas):				

#### 5.3. Buscar un caso

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

Escr	iba sı	us pre	gunt	as aqu	uí			
A₂∕	$\odot$	GIF	÷	$\Rightarrow$	õ	9	•••	

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



Aranda Virtual Agent	
Buscar por número de caso	Q
Mis casos Artículos	
Caso: RF-45-1-44 Health Report/INFORME SU ESTADO DE SALUD DESCARTE COVID19	
Caso: RF-44-1-43 Health Report/INFORME SU ESTADO DE SALUD DESCARTE COVID19	
Caso: RF-43-1-42 Health Report/INFORME SU ESTADO DE SALUD DESCARTE COVID19	
Caso: RF-42-1-41 Health Report/INFORME SU ESTADO DE	

c) Una vez encontrado el caso, haga clic en él y aparecerá una tarjeta lista para enviar. Pulse la tecla Enter o haga clic en **Ver Caso**.

6:12 p. m.		
Aranda Virt	ual Agent	
	Caso: RF-45-1-44 Health Report/INFORME SU ESTADO DE SALUD	
[ <u> </u>	DESCARTE COVID19 Ver más	
Ver Caso		

d) Haga clic en **Ver Caso** para visualizar la información del caso (Detalle del caso, Datos Adicionales, Notas, Adjuntos)



Detalle del caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos	
Tasso RF-14-1-13 AREASTRO MPLEMENTOS DE SEGURIDAD tatoria: INPLEMENTOS SEGURIDAD utor: UserTest02 ompañía: MICROSOFT Jažon: Nuevo	-	Grupo de especialista: WAR ROOM       Especialista encargado: APPLICATION ADMINISTRATOR       Progreso       Alts (TA + TS)       OD: DD: VOBA : NO       Facha de solución estimade	Tiempo transcurrido           Image: 00 : 00 : 00 : 00 : 00 : 00 : 00 : 0	09
unto: Solicitud Implementos de Securidad				
De Implementos de Seguridad Justificación de solicitud: Implemento seguridad	eripción		Solución	1
De Implementos de Seguridad Justificación de solicitud: Implemento seguridad Mesa de Servicios	cripción		Solución	

#### 5.4. Buscar un artículo

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



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



Aranda Virtual Agent			
Busque	da de información en artículos Q		
Mis casos	Artículos		
Po de Ha cor a la	r qué moverse a la nube debe ser una cisión empresarial ce más de una década, cuando las organizaciones nenzaron a mover los centros de datos y software a nube, su argumento principal era ahorrar dinero.		
isi Un ya asi: fru:	rven para algo los chatbots? a de cada tres personas que está leyendo esta nota habrá atravesado la situación de interactuar con un stente virtual o chatbot y sentirse completamente strado o estafado.		
Int No err	egrar para competir pensar en la integración puede convertirse en un or grave.		
Die de	ez medidas que todo director financiero be considerar en seguridad cibernética Directores Financieros se signtan fructados por		

c) Una vez encontrado el artículo, haga clic en él y aparecerá una tarjeta lista para enviar. Pulse la tecla Enter o haga clic en **Enviar**.



d) Haga clic en **Ver Artículo** para visualizar la información del artículo (Título, Descripción, Palabras clave, Contenido, Adjuntos)





## 6. Consideraciones importantes

El correo electrónico del usuario que está autenticado en Microsoft Teams, no debe estar asignado a más de un usuario en el ambiente de Aranda Service Desk.

El funcionamiento de Aranda Virtual Agent requiere de la correcta configuración de Microsoft Teams y de Aranda Service Desk.

Cuando Aranda Virtual Agent funciona en instalaciones del cliente, es responsabilidad del cliente asegurar la correcta configuración de Aranda Sevice Desk.

El uso masivo de esta integración con Microsoft Teams puede demandar más recursos (redes, comunicaciones, servidores) sobre la infraestructura y los servidores que ejecutan Aranda Service Desk. Cuando funciona en instalaciones del cliente, es responsabilidad del cliente analizar el impacto que puede tener en su infraestructura y hacer los ajustes necesarios para soportar cualquier aumento en la demanda de la mesa de servicios en Aranda Service Desk.