

Albi

Aranda Virtual Agent

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 contenido.....	3
1. Introducción.....	4
2. Prerrequisitos.....	4
3. Configuración.....	4
3.1. Configuración previa en Aranda Service Desk.....	4
3.2. Configuración del servicio Aranda Virtual Agent.....	6
4. Instalación.....	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 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. Consideraciones 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

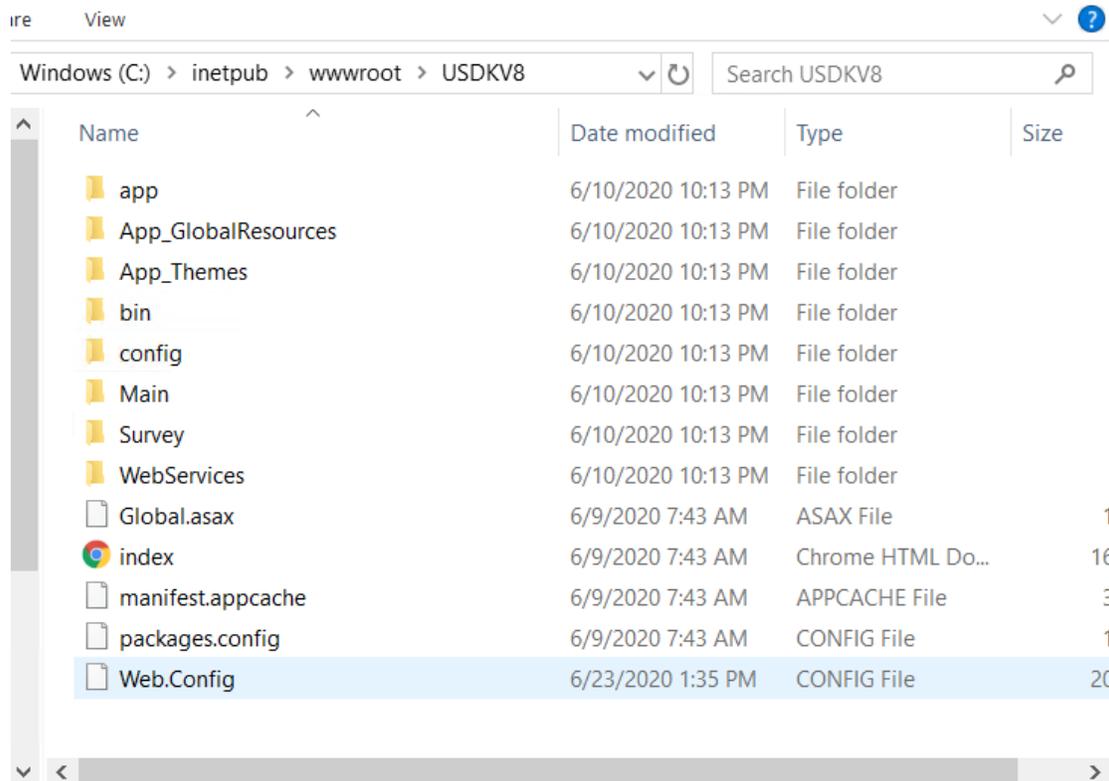
En ASDK, se deben configurar dos nuevos grupos de trabajo: Teams Manager y Teams Client. Así mismo se deben crear dos nuevos usuarios: tmanager y tclient.

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 Aranda Service Desk BLOGIK	Permisos en la consola de especialistas Aranda Service Desk FRONT END
Teams Manager -> tmanager	<ul style="list-style-type: none"> • APPLICATION EXECUTE • TEAMS MANAGER 	
Teams Client -> tclient		<ul style="list-style-type: none"> • APPLICATION EXECUTE • TEAMS CLIENT

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



- 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:

```
<add name="Content-Security-Policy" value="frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com 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" />
  <add 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/>

Conexión a Aranda SERVICE DESK

Para conectarnos necesitamos configurar la conexión con su tenant donde está instalada la aplicación del usuario. Ingrese con su usuario y contraseña.



Login

USDK BackEnd Uri *

Usuario *

Contraseña *

Email Corporativo *

Versión *

Seleccione una versión ▼

Ingresar

- b) Ingrese los siguientes datos en los campos solicitados y haga clic en **Ingresar**:

- **USDK BackEnd Uri:** <https://servidoraranda/ASDKAPI/>
- **Usuario:** tmanager

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

Aparecerá la siguiente ventana emergente:

Nueva Configuración ✕

USDK Front End *

USDK BackEnd Url *

Usuario *

Contraseña *

Email Corporativo *

Versión *

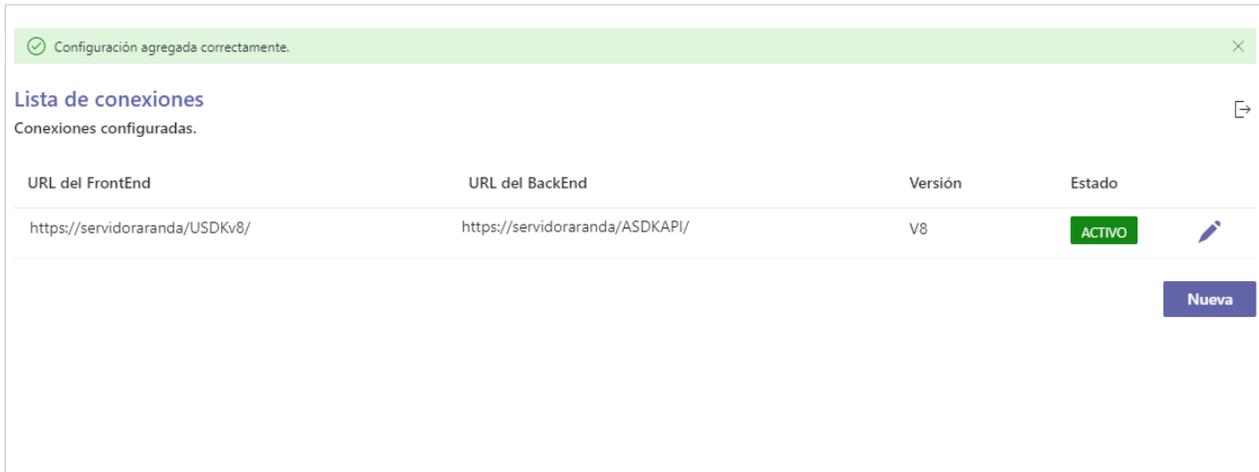
Activa

Crear **Cancelar**

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 Uri:** 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

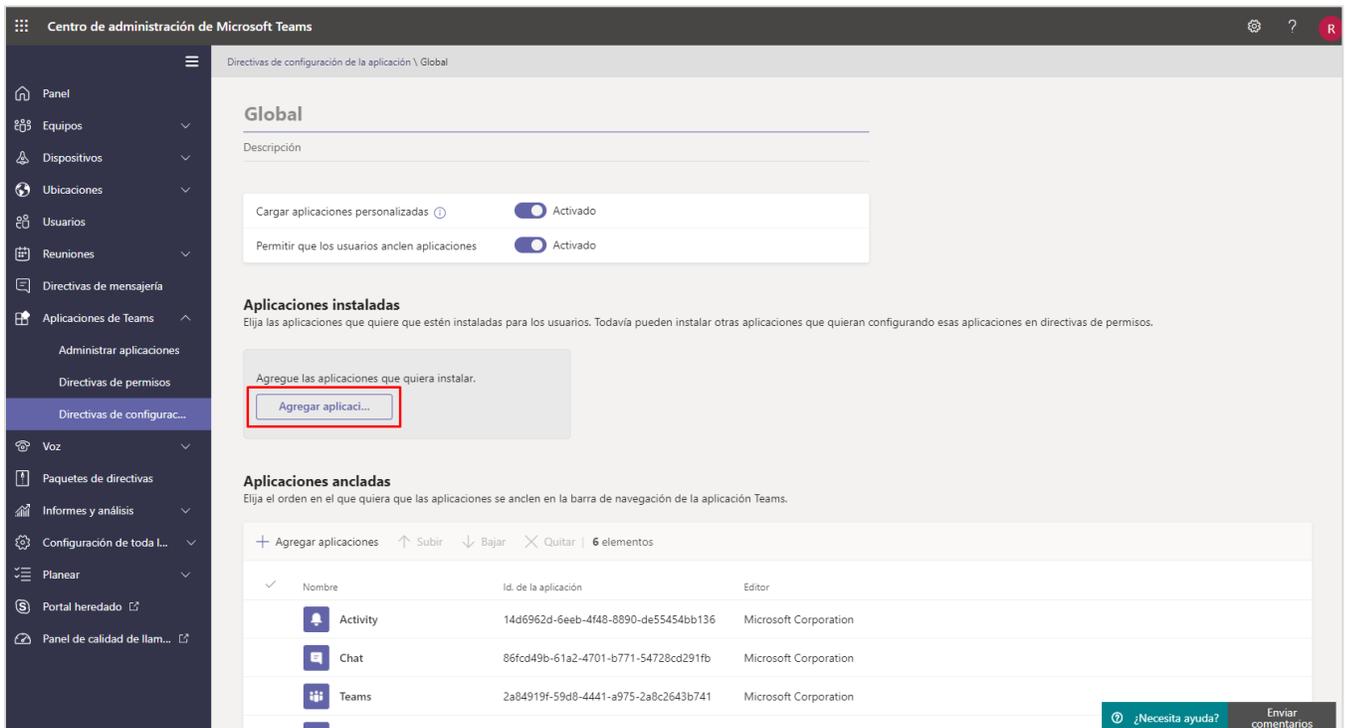
Aparecerá la siguiente ventana con la configuración realizada:



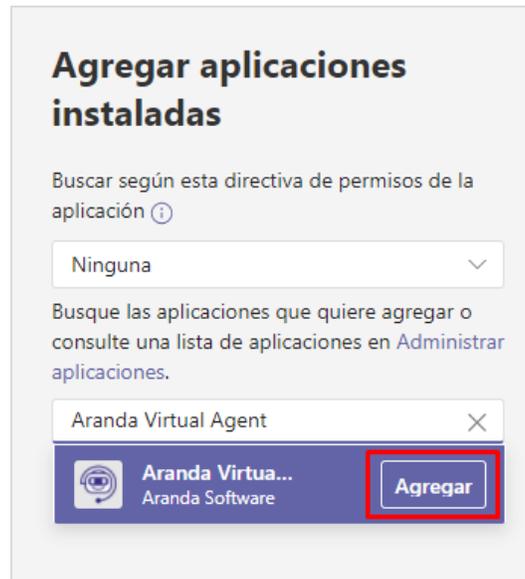
4. Instalación

4.1. Instalación administrada de Aranda Virtual Agent en Microsoft Teams

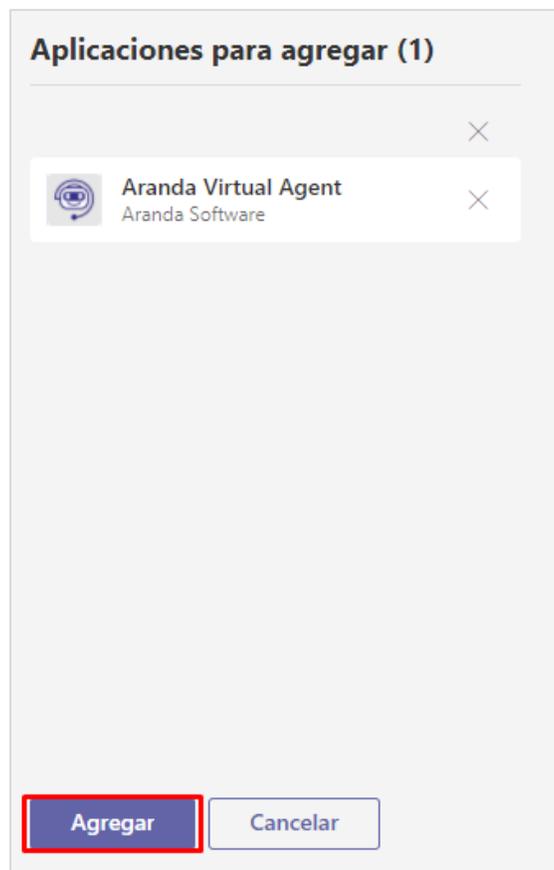
- a) Ingrese al **Centro de administración de Microsoft Teams** y haga clic la opción **Aplicaciones de Teams > Directivas de configuración**. Luego en **Aplicaciones instaladas** haga clic en **Agregar aplicaciones**.



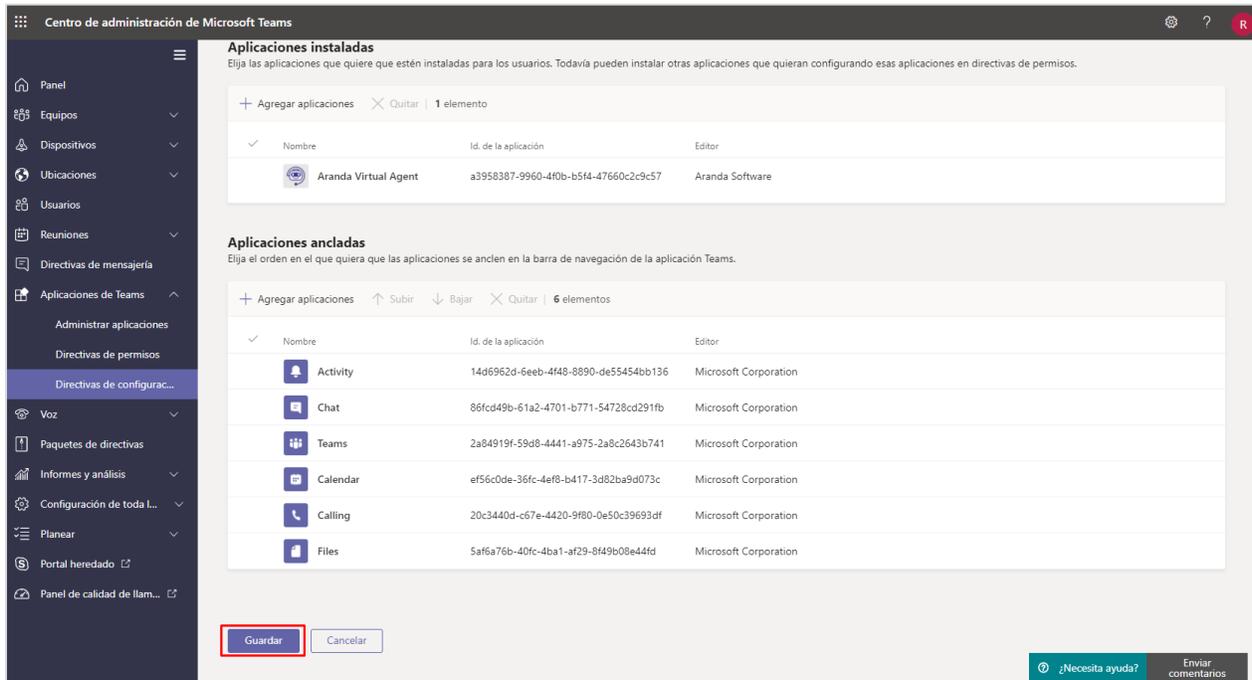
- b) Busque la aplicación **Aranda Virtual Agent** y haga clic en **Agregar**.



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

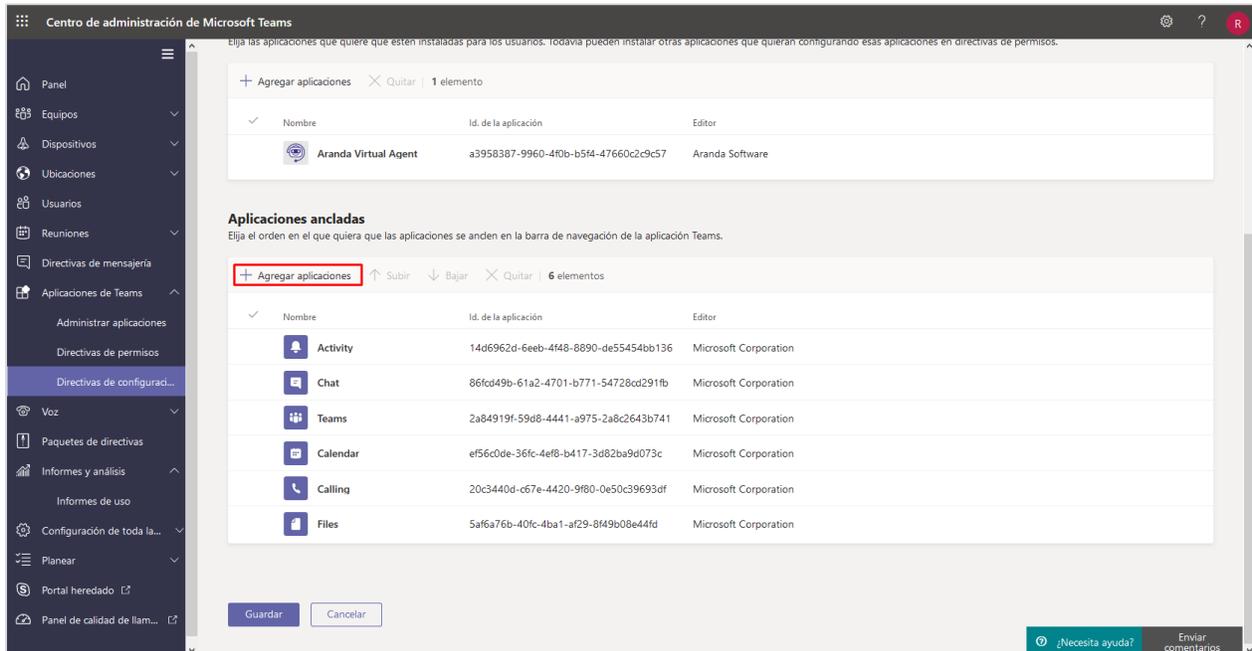


d) Ubique el botón **Guardar** y haga clic en él para confirmar la acción. Una vez los usuarios inicien sesión en **Microsoft Teams** verán la aplicación instalada.



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

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



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

Agregar aplicaciones ancladas

Buscar según esta directiva de permisos de la aplicación ⓘ

Ninguna

Busque las aplicaciones que quiere agregar o consulte una lista de aplicaciones en [Administrar aplicaciones](#).

Aranda Virtual Agent

	Aranda Virtual... Aranda Software	Agregar
---	--------------------------------------	----------------

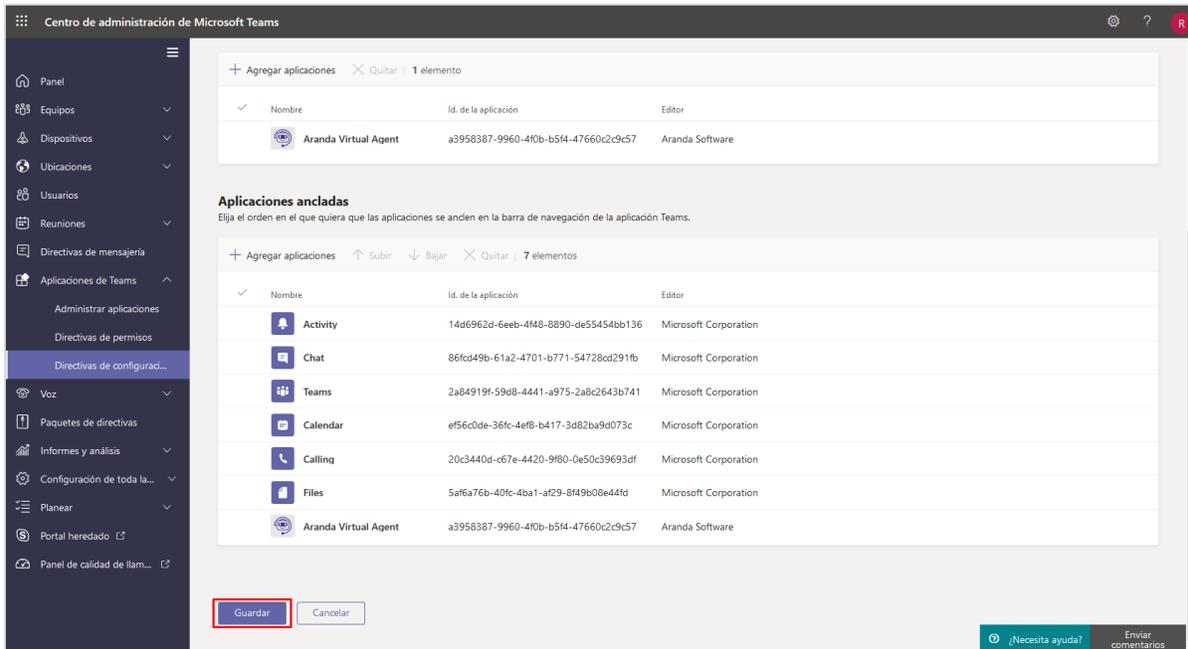
c) En la parte inferior ubique el botón **Agregar** y haga clic en él.

Aplicaciones para agregar (1)

	Aranda Virtual Agent Aranda Software	×
---	---	---

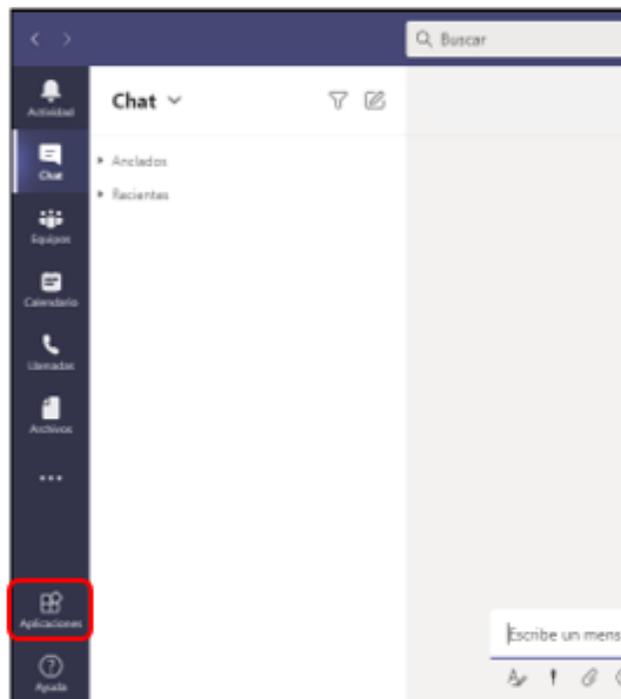
Agregar Cancelar

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.

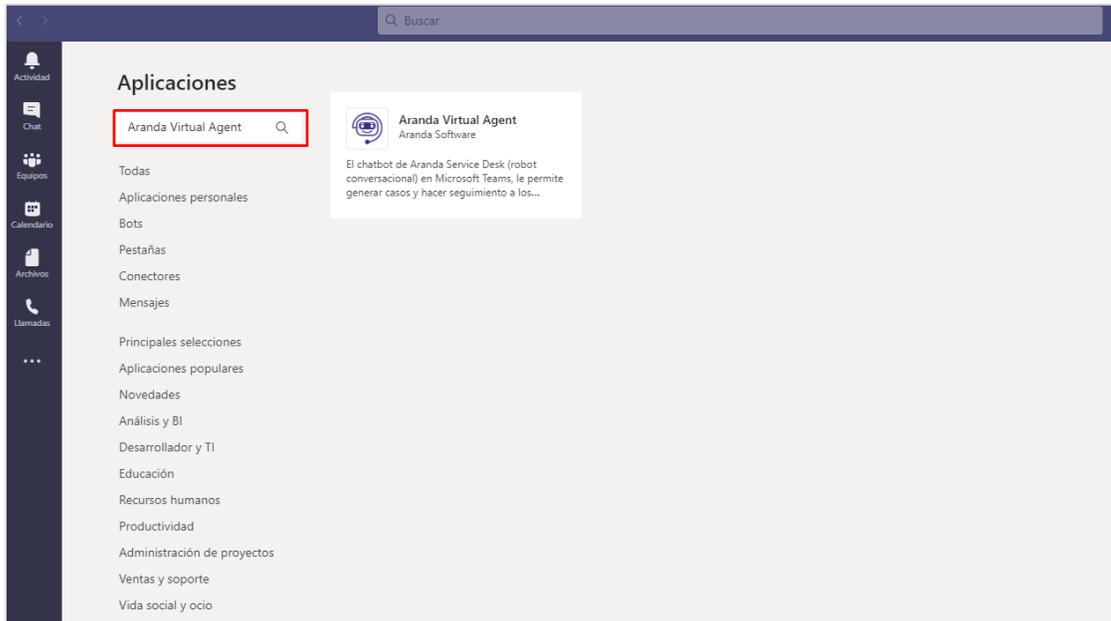


4.2. Instalación manual de Aranda Virtual Agent en Microsoft Teams

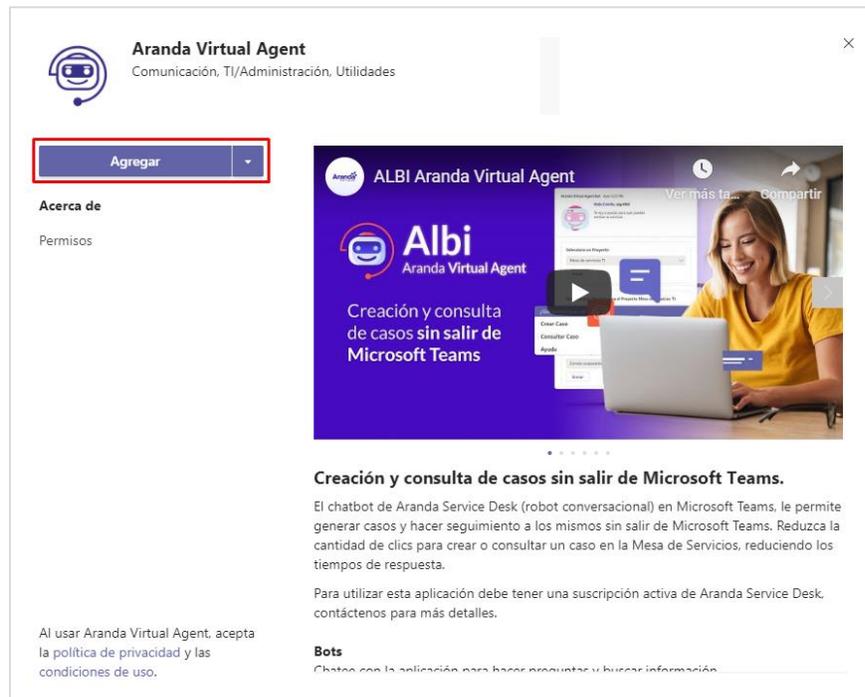
a) Ingrese a **Microsoft Teams** y haga clic en el icono de **Aplicaciones**.



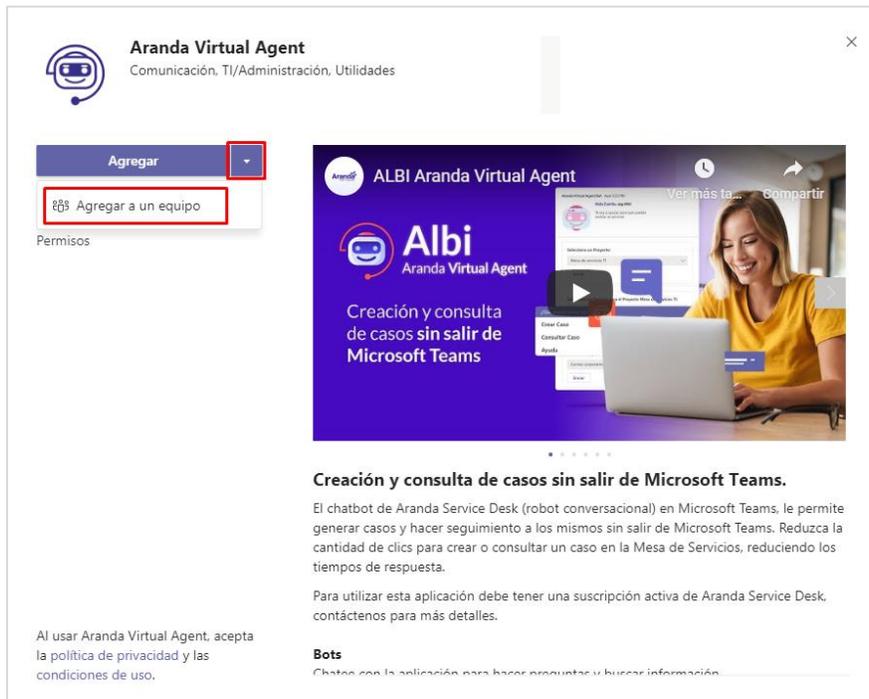
b) En el buscador ingrese el nombre de la aplicación **Aranda Virtual Agent**.



- 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.



- 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.



Aranda Virtual Agent
Comunicación, TI/Administración, Utilidades

Agregar

Agregar a un equipo

Permisos

ALBI Aranda Virtual Agent

Albi
Aranda Virtual Agent

Creación y consulta de casos sin salir de Microsoft Teams

Creación y consulta de casos sin salir de Microsoft Teams.

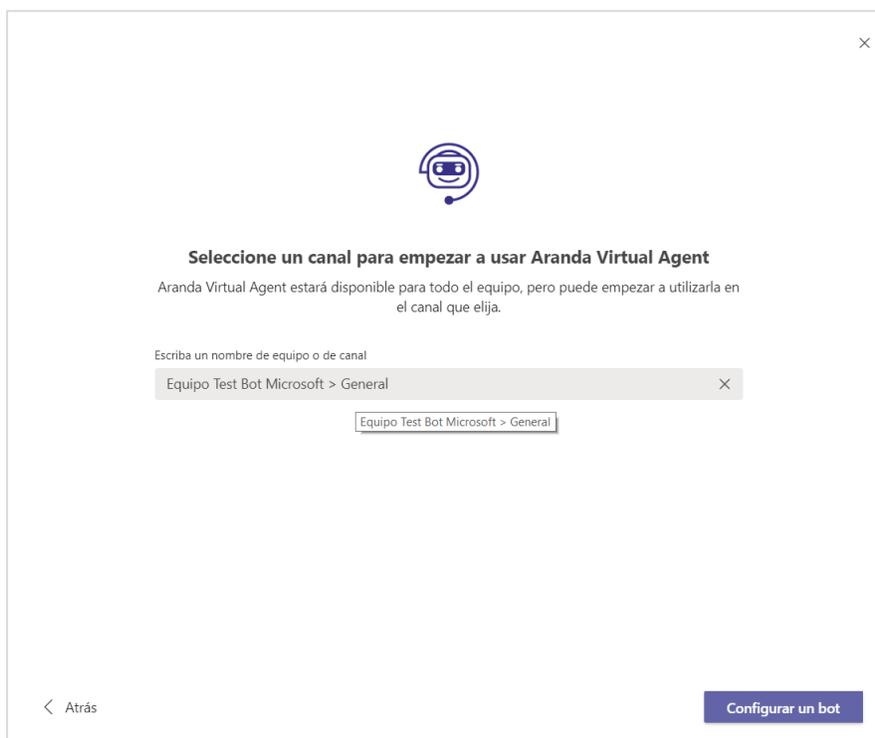
El chatbot de Aranda Service Desk (robot conversacional) en Microsoft Teams, le permite generar casos y hacer seguimiento a los mismos sin salir de Microsoft Teams. Reduzca la cantidad de clics para crear o consultar un caso en la Mesa de Servicios, reduciendo los tiempos de respuesta.

Para utilizar esta aplicación debe tener una suscripción activa de Aranda Service Desk, contáctenos para más detalles.

Bots
Chats con la aplicación para hacer preguntas y buscar información.

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

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

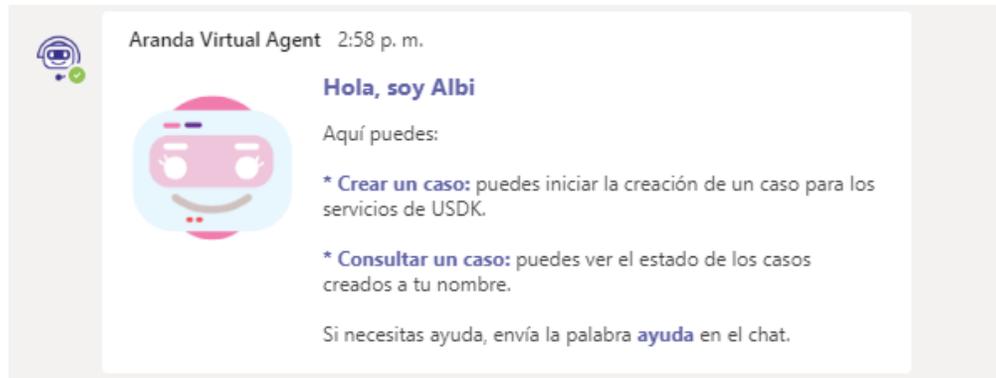
Equipo Test Bot Microsoft > General

Equipo Test Bot Microsoft > General

< Atrás

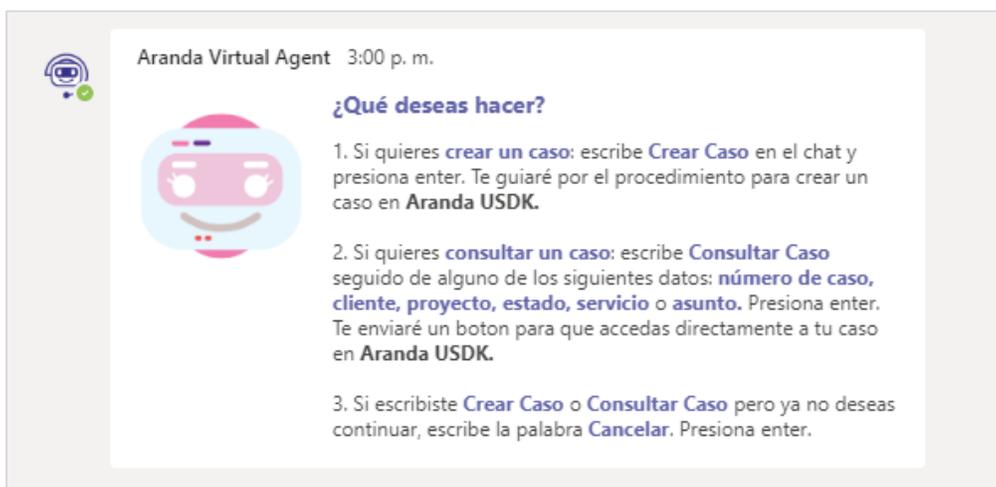
Configurar un bot

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

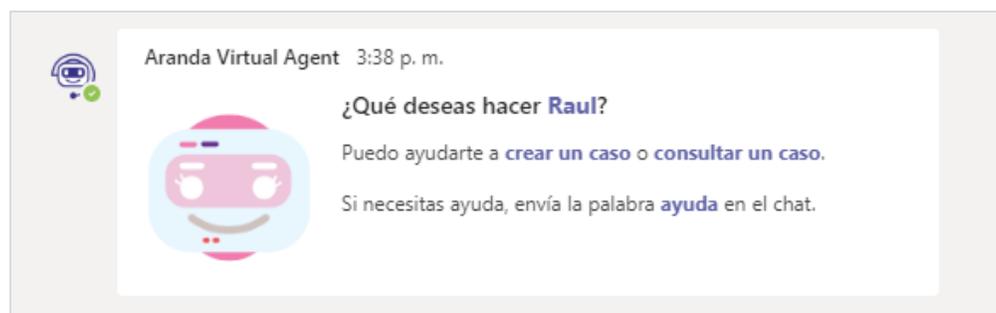


5. Uso de Aranda Virtual Agent

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.

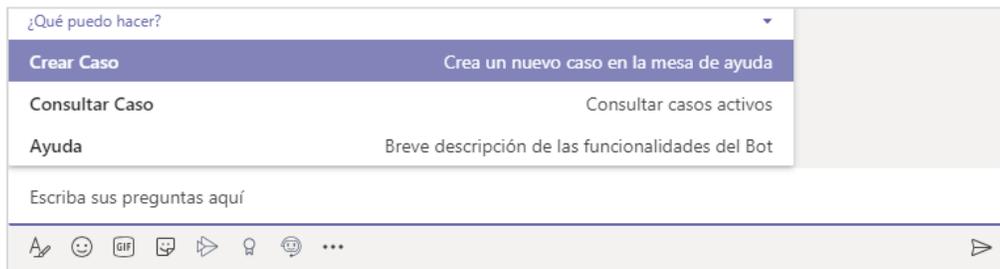


Si durante la interacción con el bot usted selecciona una opción incorrecta o no desea continuar, puede terminar enviando un mensaje con la palabra: “cancelar”. El bot le responderá lo siguiente:

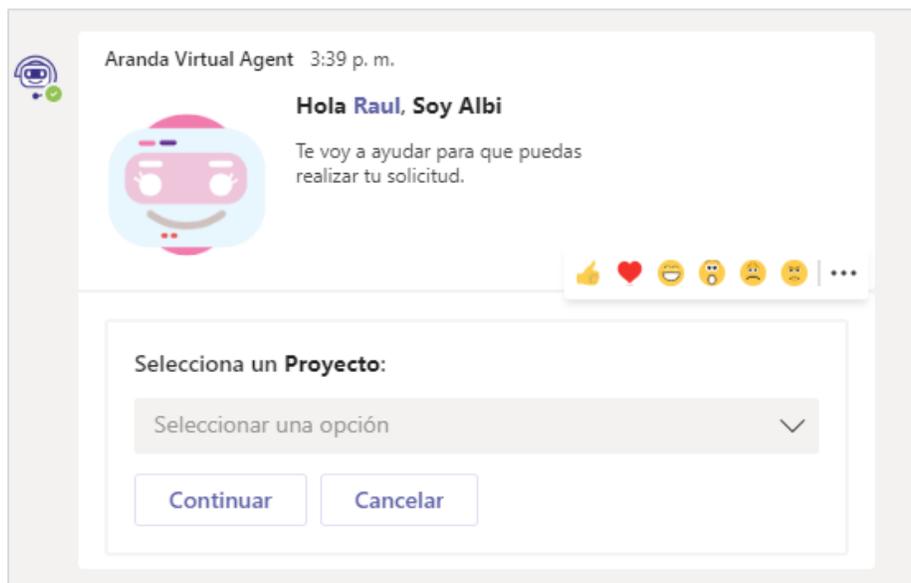


5.1. Crear un caso

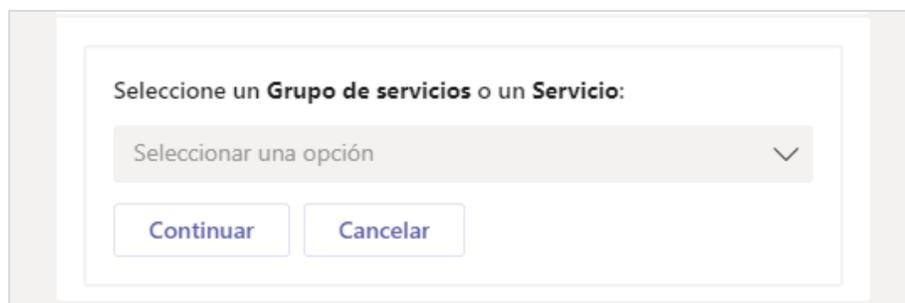
- a) Desde el canal autorizado para este uso, invoque el bot digitando “@Aranda Virtual Agent”, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción **Crear Caso**.



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.



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



- 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 **Categoría**:

Seleccionar una opción ▼

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.



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

Aranda Virtual Agent

Descripción

Implementos de Seguridad

Justificación de solicitud:

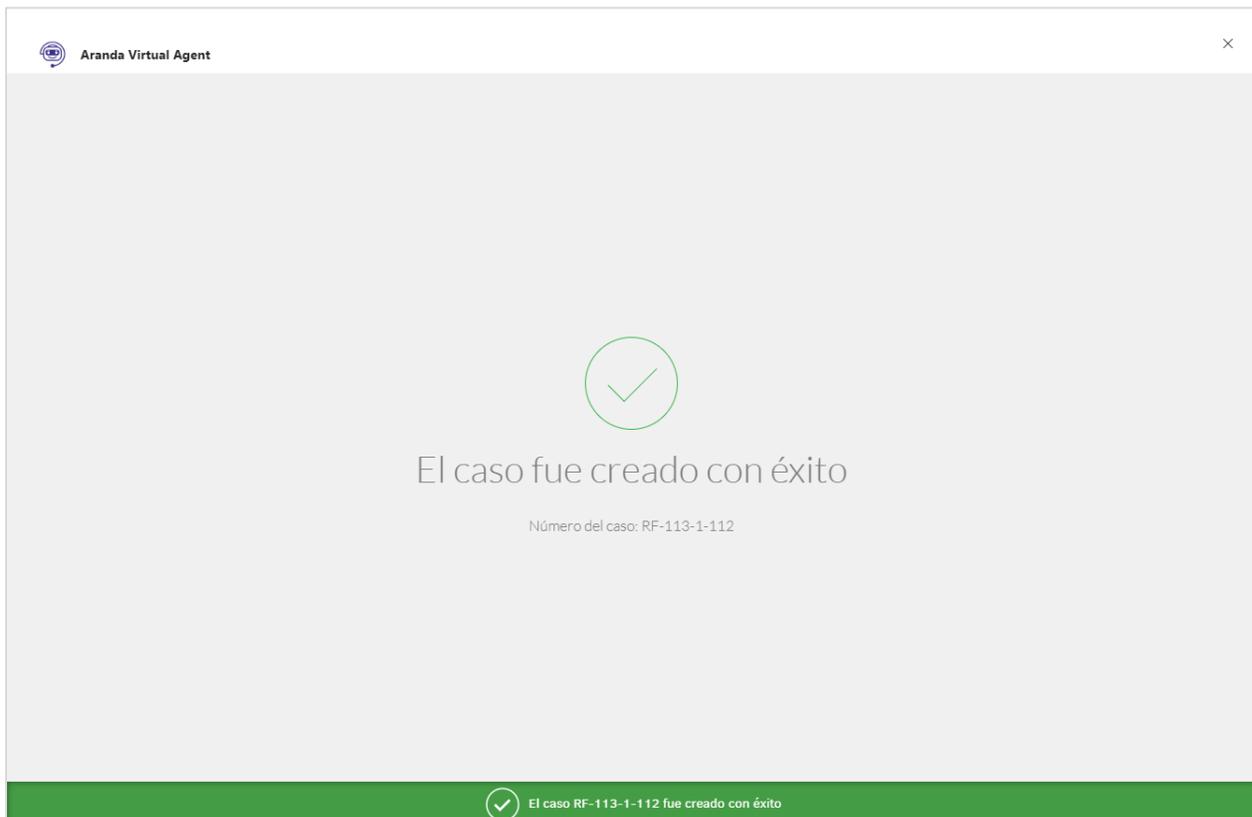
Campos por servicio

<input type="checkbox"/> Guantes estériles	Cantidad
<input type="checkbox"/> Mascarilla quirúrgica o Tapebocas	Cantidad
<input type="checkbox"/> Beta Antifluído	Cantidad
<input type="checkbox"/> Visor, Careta o monogafas. Gorro	Cantidad
<input type="checkbox"/> Gorro de Bioseguridad	Cantidad
<input type="checkbox"/> Protectores de Calzado	Cantidad
<input type="checkbox"/> 0 Archivos	

ADJUNTAR ARCHIVO

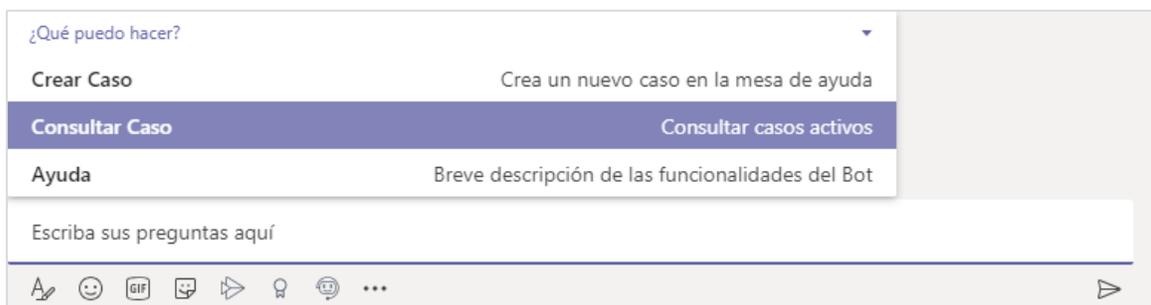
Crear caso

- 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.



5.2. Consultar un caso

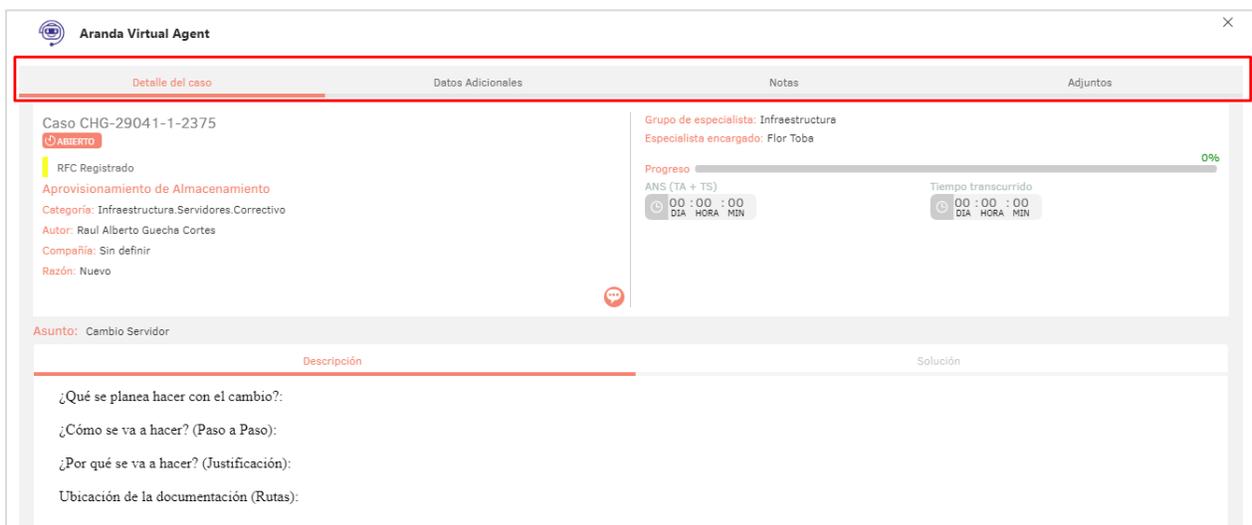
- a) Desde el canal autorizado para este uso, invoque el bot digitando “@Aranda Virtual Agent”, aparecerá un menú desplegable donde podrá seleccionar la opción **Consultar Caso**. Esta opción requiere incluir el número del caso a consultar.



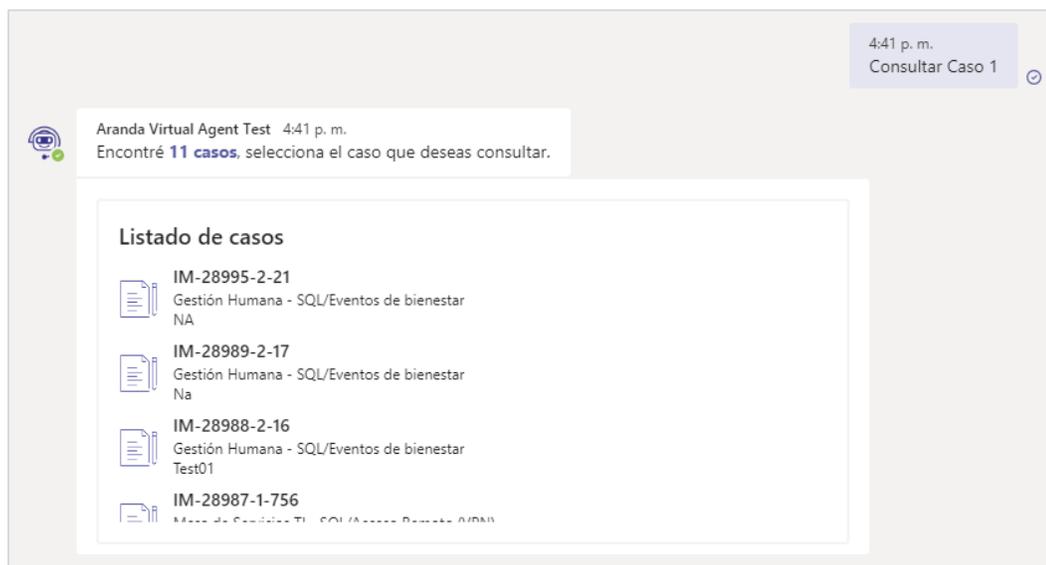
Alternativamente puede digitar “@Aranda Virtual Agent consultar caso # caso” y enviar el mensaje a la conversación (Ej: @Aranda Virtual Agent consultar caso 293).



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



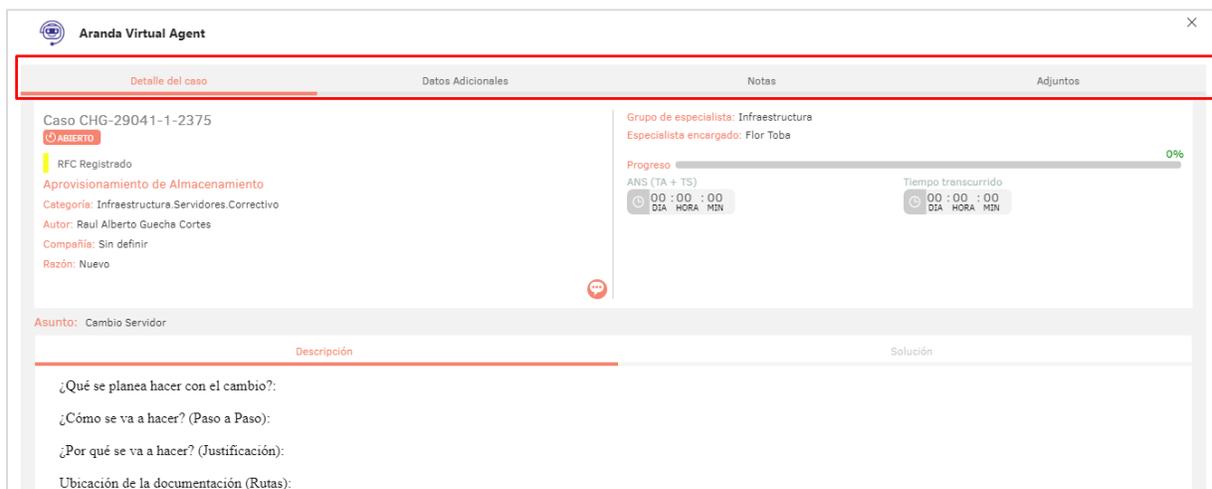
c) Si se encuentra más de un resultado para la búsqueda realizada, se mostrará un **Listado de Casos** con un máximo de 15 coincidencias.



- d) Seleccione el caso que desea consultar.

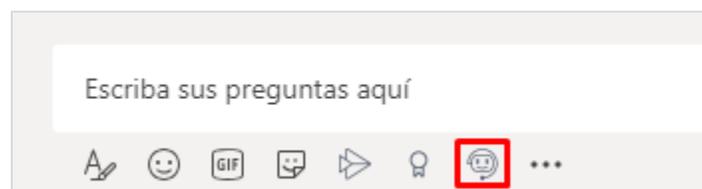


- e) Haga clic en **Ver Caso**. Se mostrará la información del caso (Detalle del caso, Datos Adicionales, Notas y Adjuntos).

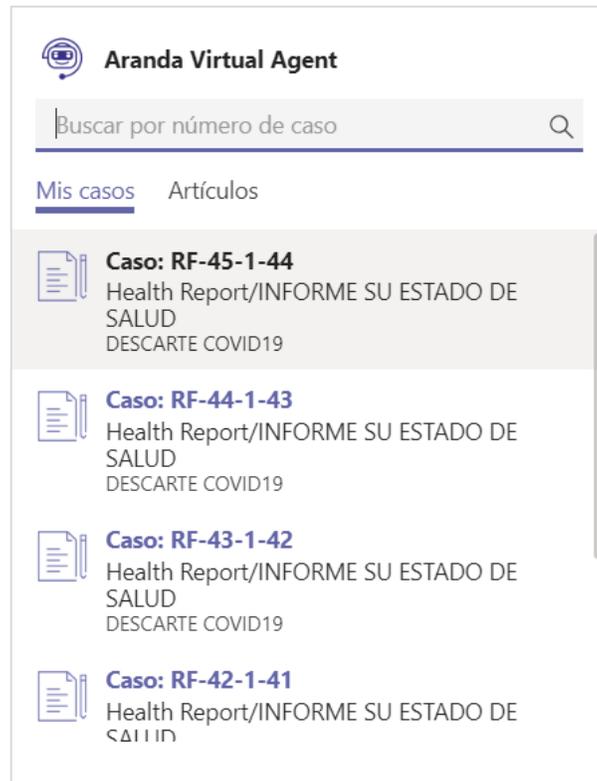


5.3. Buscar un caso

- 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.



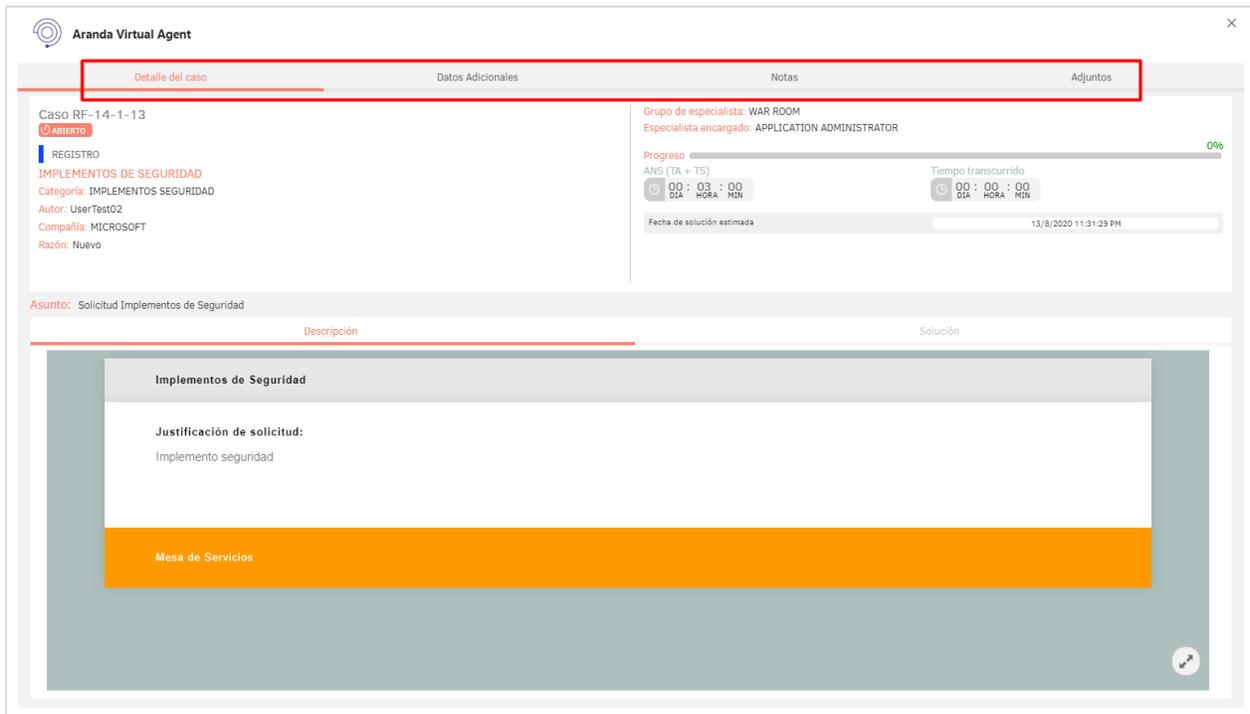
- b) En la pestaña "Mis casos" se mostrarán los 15 casos más recientes. También puede buscar coincidencias por número de caso, nombre de cliente, nombre de proyecto, nombre de estado, nombre de servicio o asunto.



- 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**.

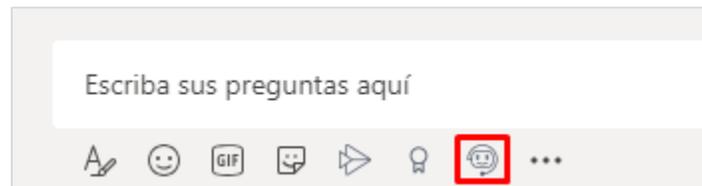


- d) Haga clic en **Ver Caso** para visualizar la información del caso (Detalle del caso, Datos Adicionales, Notas, Adjuntos)

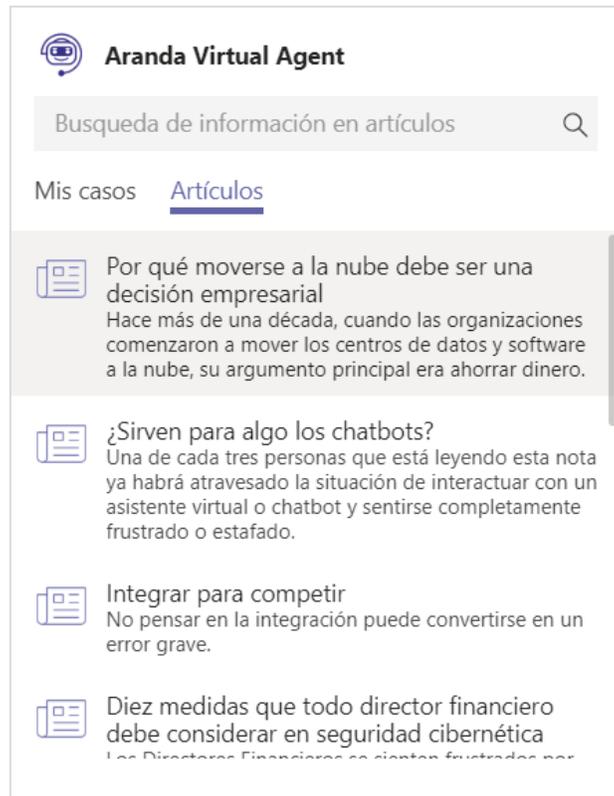


5.4. Buscar un artículo

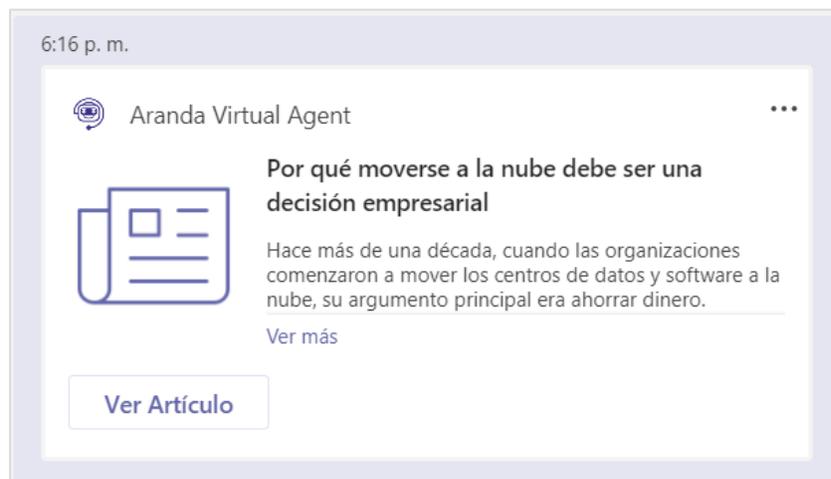
- a) Desde el canal autorizado puede buscar los artículos públicos haciendo clic en el icono de Aranda Virtual Agent en la parte inferior de la ventana de Microsoft Teams.



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



- 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)

Aranda Virtual Agent

Artículo Información general

Título
Por qué moverse a la nube debe ser una decisión empresarial

Descripción
Hace más de una década, cuando las organizaciones comenzaron a mover los centros de datos y software a la nube, su argumento principal era ahorrar dinero.

Palabras clave

Contenido

Por qué moverse a la nube debe ser una decisión empresarial



Adjuntos

0 Archivos

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 Service 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.