

# **MANUAL ASSISTME**

## Aranda Field Service

### Tabla de contenido

¿Qué es AssistMe?	3
Autenticación	3
Pantalla de Login	3
Registro de usuario	5
¿Olvidó su contraseña?	8
Inicio	11
Menú de Opciones	12
Solicitudes en proceso	13
Creación de órdenes de trabajo	13
Historial	17
Estados de las órdenes con el usuario “Logueado”	19
Recibido	19
Programado	21
En Marcha	23
Atendido	26
Cancelado	28
Calificar Servicio	30
Perfil	33
Acerca de	34
Cerrar Sesión	35
Consulta de solicitudes por número	35
Estados de las órdenes desde una consulta	35
Recibido	36
Programado	36
En Marcha	37
Atendido	39
Cancelado	40



## ¿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 este correctamente configurado el país en la tabla de AFLS\_ESTABLISHMENT

## Autenticación

### Pantalla de Login

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



Assistme  
by Aranda Software

Bienvenido a nuestro portal de servicio al cliente

Usuario...

Contraseña...

Ingresar

Registrarse »

¿Olvidó su contraseña? »

Consultar número de Solicitud... >

AssistMe powered by Aranda Software

**Nota:** Cuando el cliente realiza el Login en la aplicación AssistME, la autenticación se maneja mediante un **token** el cual se encarga de mantener la sesión abierta del cliente teniendo en cuenta el tiempo configurado en la aplicación web, opción: **Perfil -> Ajustes Globales -> Aplicación -> Tiempo de expiración del token AssistMe (Días)**.

A continuación, se muestra un ejemplo del correo que se le envía al cliente con los datos de acceso del login de AssistMe.



 Assistme

**Bienvenid@ Alix Torres**

Assistme es el canal de asistencia pensado para agilizar la gestión de sus solicitudes. A continuación encontrará la información de acceso de su cuenta.



 <http://192.168.1.130/AssistMe/>

**Usuario**  
51825815

**Contraseña**  
myie96s

\* La contraseña enviada es generada automáticamente, por su seguridad le sugerimos cambiarla una vez acceda a su cuenta.

**Atentamente**  
El equipo de Servicio al Cliente.

Assistme is powered by Aranda Software.

Ejemplo correo de invitación al cliente

## Registro de usuario

Funcionalidad disponible en la versión AFLS 9.8.1, 9.9.5

Si en la configuración general de AssistMe desde AFLS se encuentra habilitada la opción de registro de clientes en el Login se va a visualizar un link **Registrarse**



Assistme  
by Aranda Software

Bienvenido a nuestro portal de servicio al cliente

Usuario...

Contraseña...

Ingresar

Registrarse >

¿Olvidó su contraseña? >

Consultar número de Solicitud... >

AssistMe powered by Aranda Software

Esta opción permite acceder a 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 móvil...

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 ciudadanía, Nombre de usuario 123

Nueva contraseña...

Confirmar nueva contraseña...

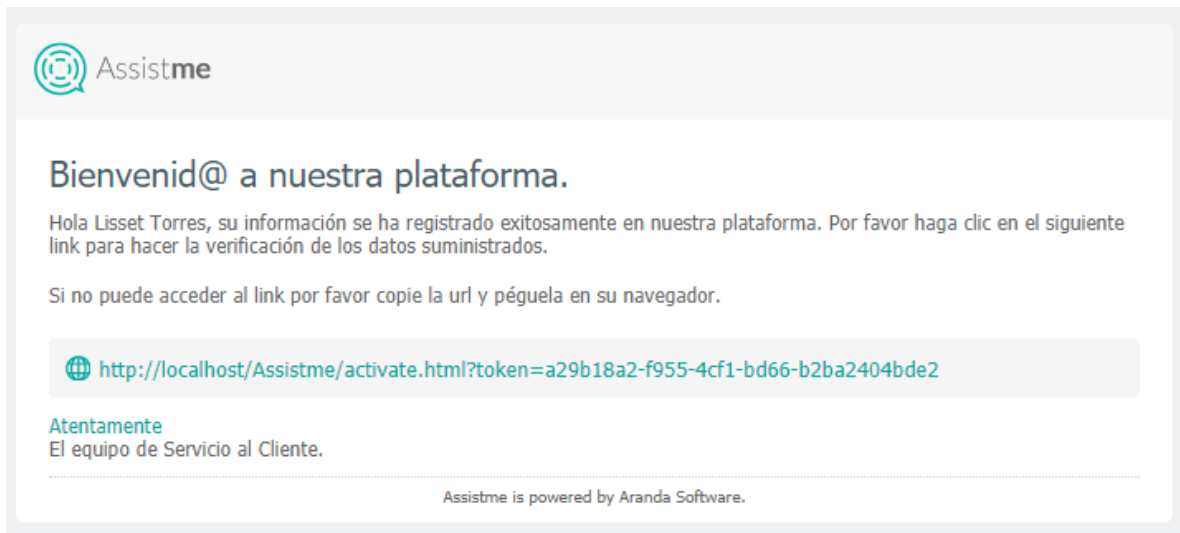
Registrarse



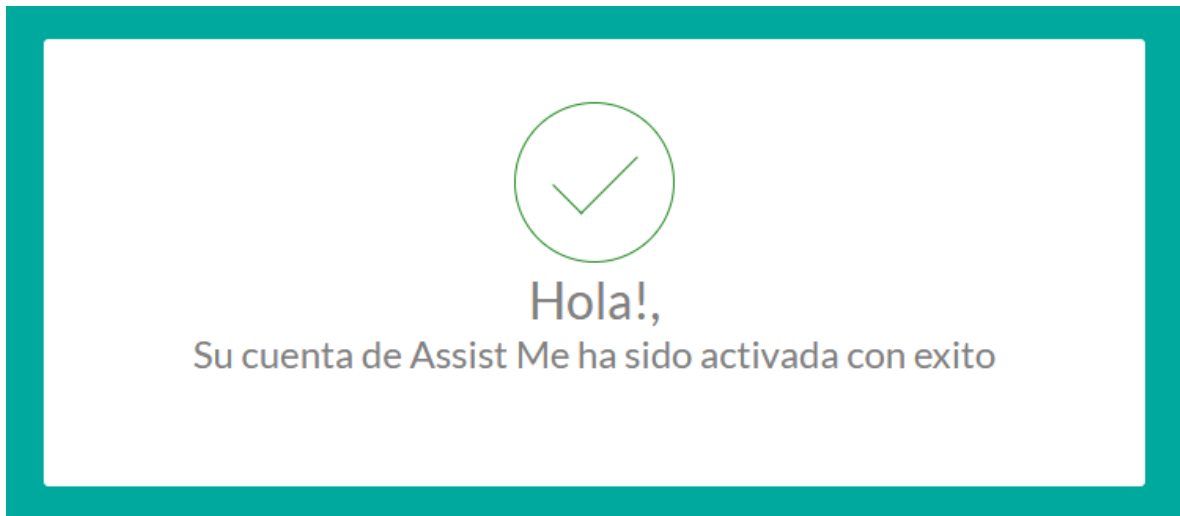
Se tienen algunos campos para diligenciar por parte del usuario para realizar el registro, solo son obligatorios 4 campos Nombre, Correo electrónico, Usuario y Contraseña. Luego de ingresar la información y seleccionar el botón **Registrarse**, se muestra un mensaje para confirmar la cuenta y así completar el registro.



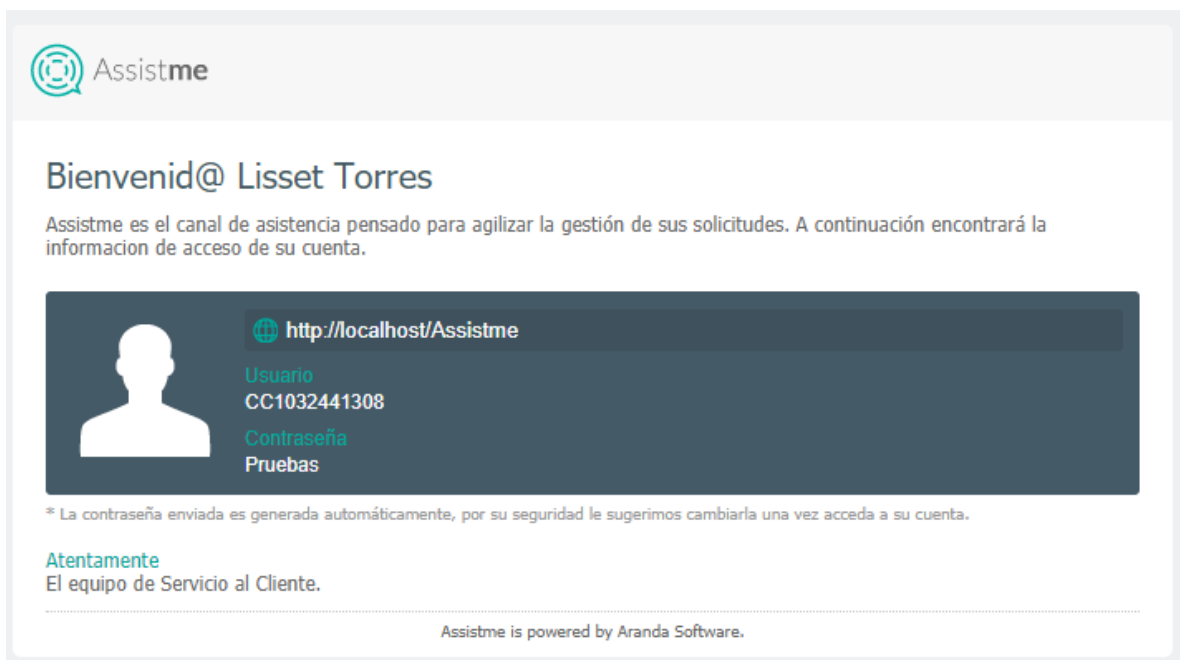
El usuario debe ingresar a su correo donde le llegará la siguiente notificación:



Luego de acceder al link se le activará la cuenta, se muestra el siguiente mensaje:



Luego de esto le llegará al usuario el correo con la confirmación de las credenciales para puede realizar el ingreso a AssistMe

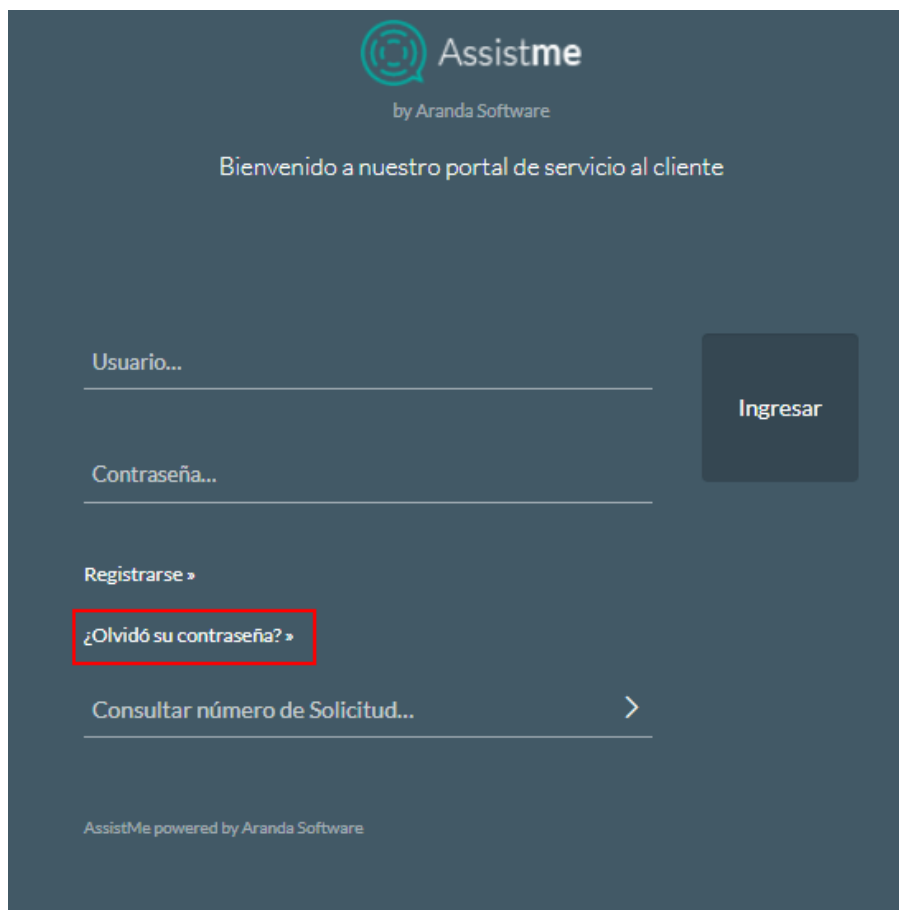


Con esta información el usuario puede acceder a la plataforma.

¿Olvidó su contraseña?

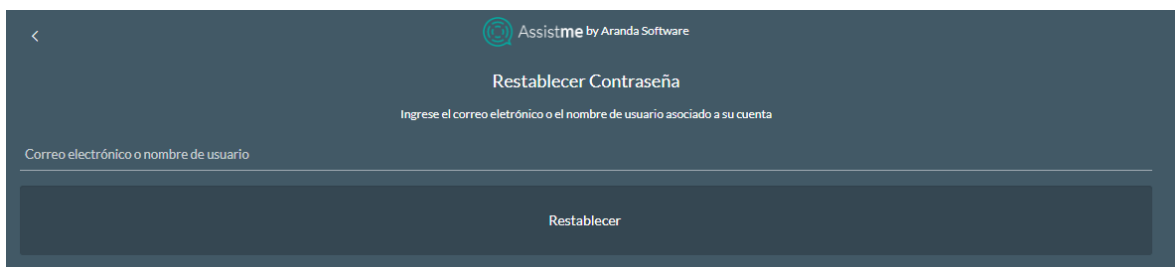


Esta funcionalidad permite al usuario final realizar la recuperación de su contraseña por medio de su usuario o correo electrónico.



The screenshot shows the Assistme login portal. At the top, it says "Assistme by Aranda Software". Below that, it says "Bienvenido a nuestro portal de servicio al cliente". There are two input fields: "Usuario..." and "Contraseña...". To the right of these fields is a button labeled "Ingresar". Below the input fields, there are three links: "Registrarse »", "¿Olvidó su contraseña? »" (which is highlighted with a red box), and "Consultar número de Solicitud...". At the bottom, it says "AssistMe powered by Aranda Software".

Esta opción permite acceder a un formulario para ingresar el usuario o correo electrónico y proceder a la recuperación de la contraseña

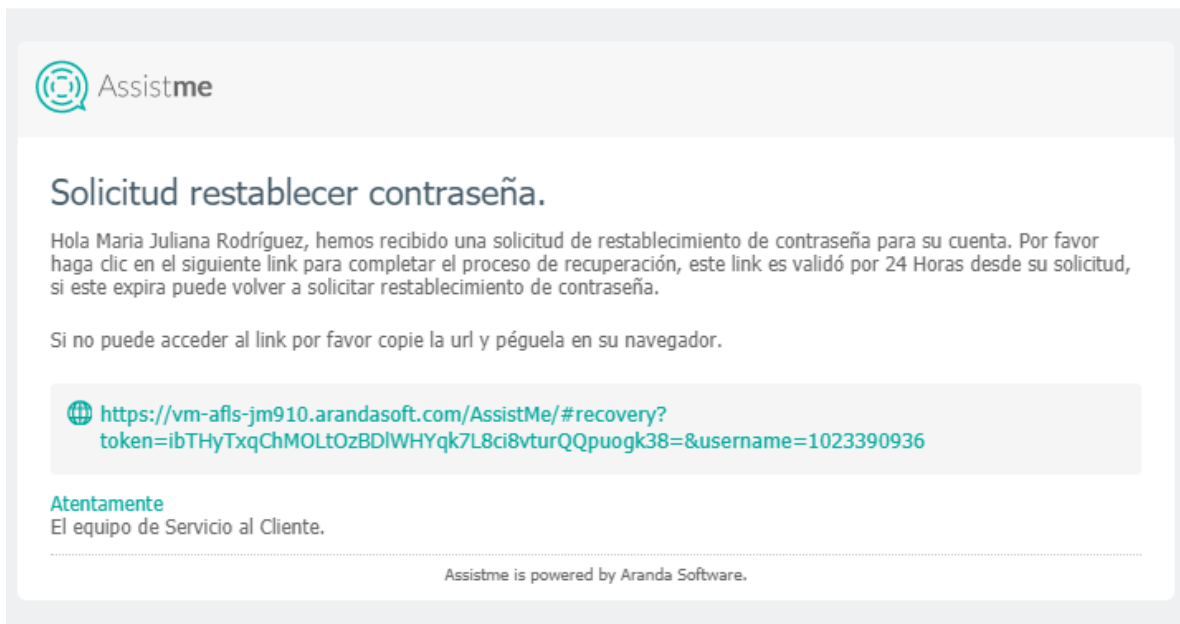


The screenshot shows the password reset form. At the top, it says "Assistme by Aranda Software". Below that, it says "Restablecer Contraseña". There is a subtitle: "Ingrese el correo electrónico o el nombre de usuario asociado a su cuenta". Below this, there is a single input field labeled "Correo electrónico o nombre de usuario". At the bottom, there is a button labeled "Restablecer".

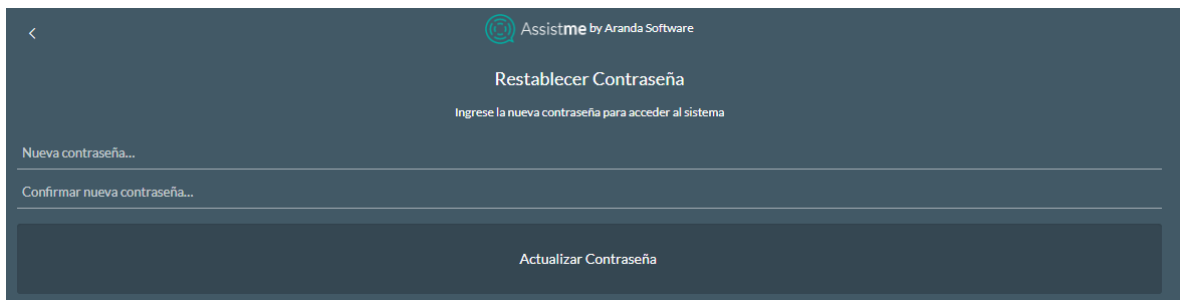
Se tiene que diligenciar el usuario para poder recuperar la contraseña. Luego de ingresar la información y seleccionar el botón **Restablecer**, se muestra un mensaje para recibir correo para el restablecimiento de la contraseña y así completar el proceso.



El usuario debe ingresar a su correo donde le llegará la siguiente notificación:

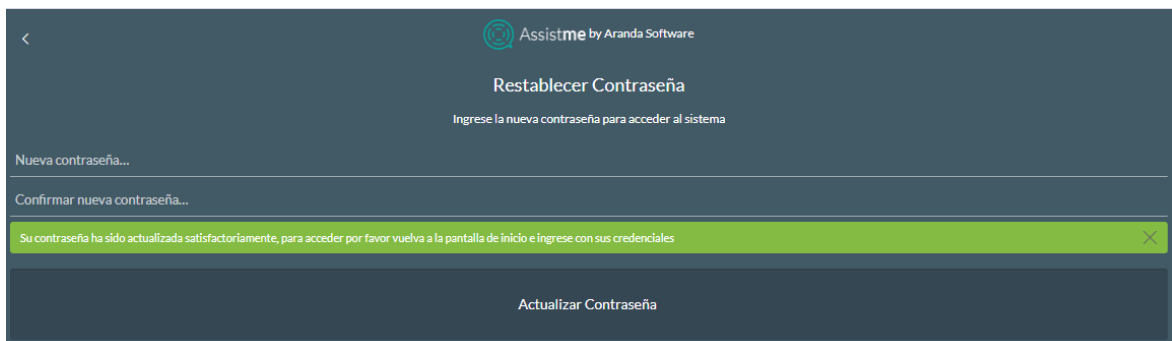


Luego de acceder al link se mostrara un formulario para diligenciar la nueva contraseña



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

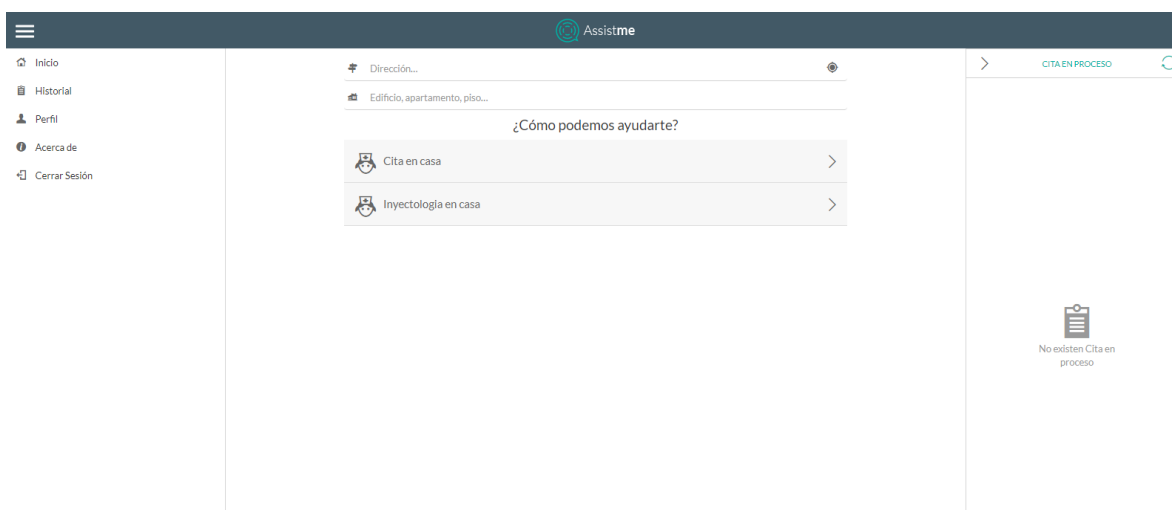


Luego de esto el usuario puede acceder a la plataforma con la nueva contraseña.

## Inicio

Luego de realizar el login, se muestra la pantalla de inicio con los campos de registro de solicitudes:

- Dirección
- Detalle de dirección
- Listado de Servicios



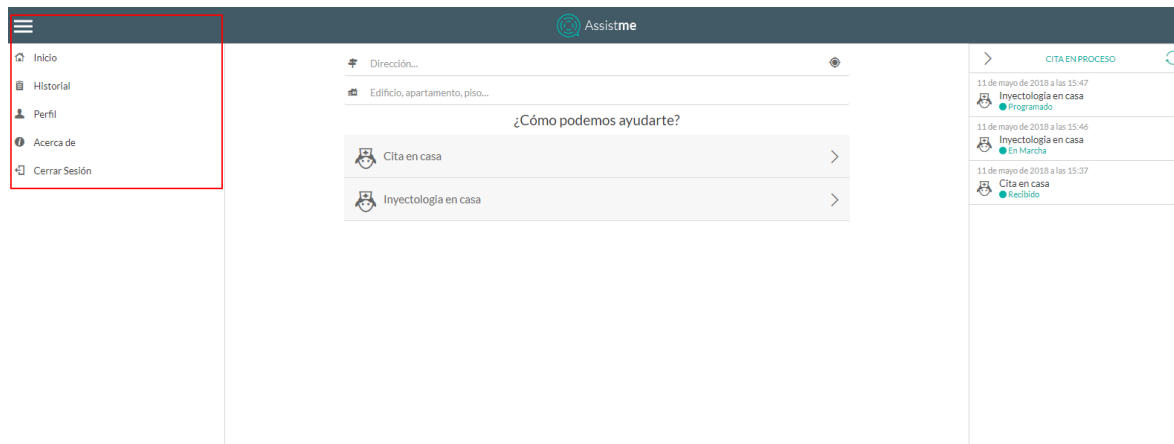
**Nota:** Los servicios que se le presentan al usuario final (Cliente AssistMe) son los que se han configurado desde la consola de AFLS (Hay que tener en cuenta que existen servicios que se prestan en general para todos los clientes de la compañía), sin embargo estos servicios deben también ser configurados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

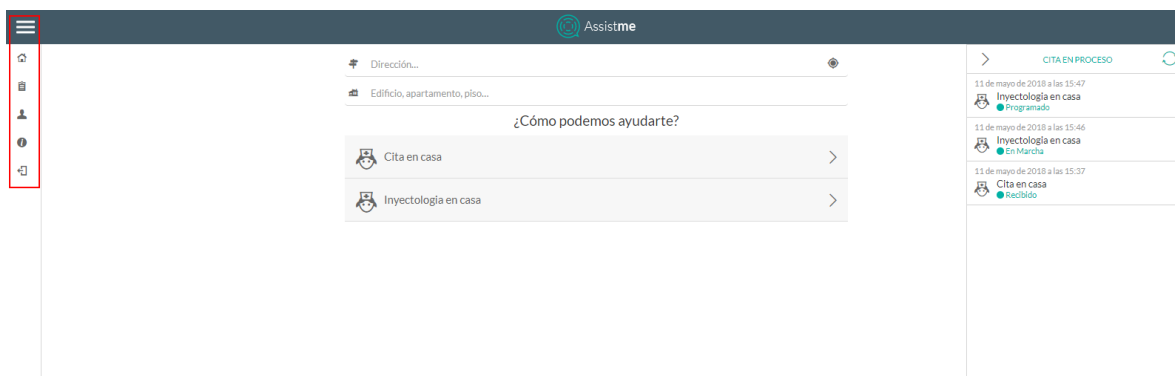
## Menú de Opciones

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



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

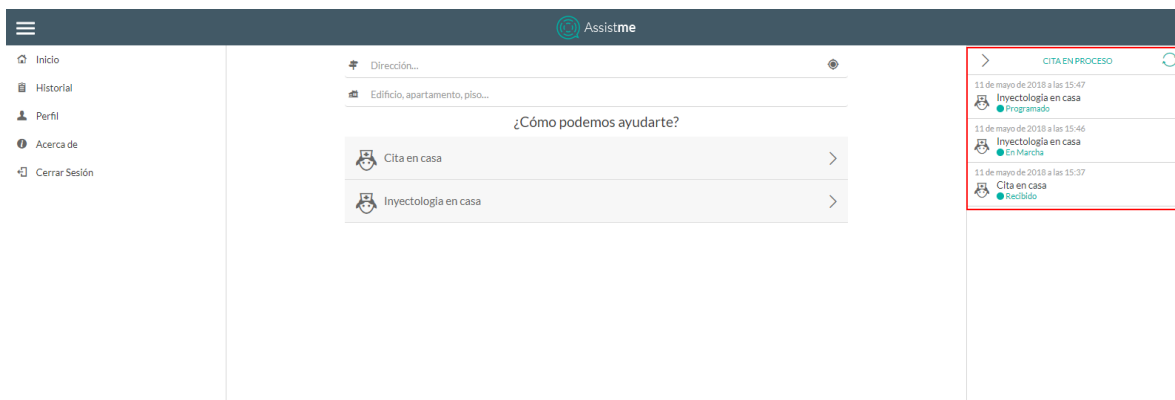


### Solicitudes en proceso

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**.



### 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**.

Assistme

Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia

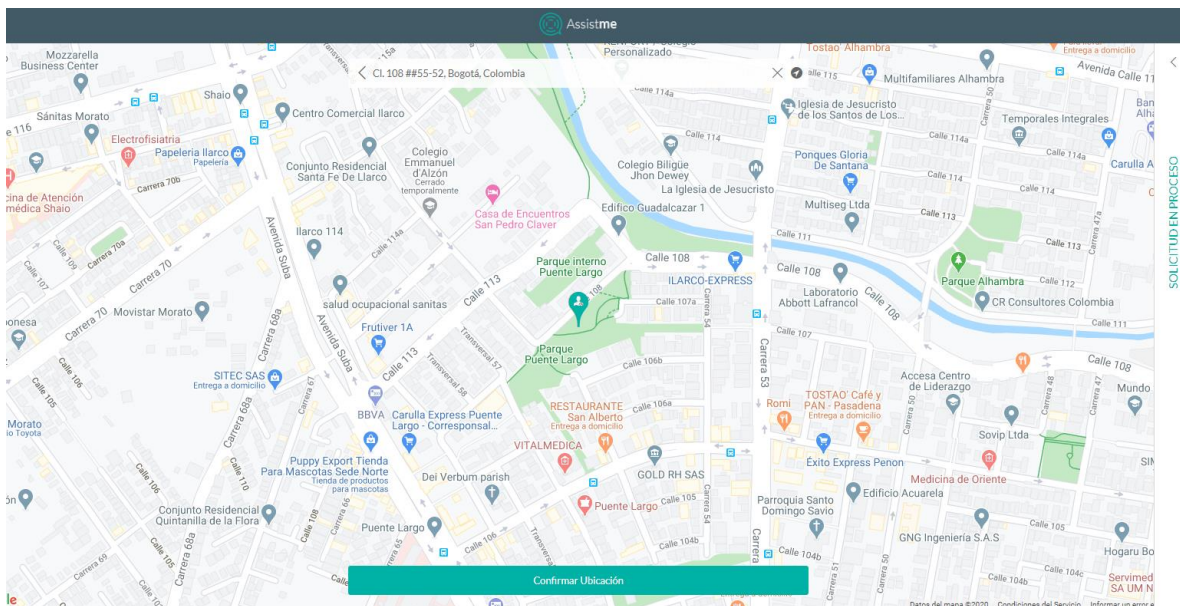
Edificio, apartamento, piso...

¿Cómo podemos ayudarte?

Cita en casa

Inyectología 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**.



Pantalla de dirección



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)



Avantel

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

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

Subir archivo...

Mensajes

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:

Hemos recibido su solicitud

Estimado Alix Torres, se ha generado una nueva solicitud a su nombre. A continuación encontrará la información relacionada.

Número de solicitud

[AS257ae4e](#)

Descripción de la solicitud

dasdasdasd

Dirección de la solicitud

Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia

Fecha de solicitud

15/05/2018

Atentamente

El equipo de Servicio al Cliente.

Assistme is powered by Aranda Software.

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

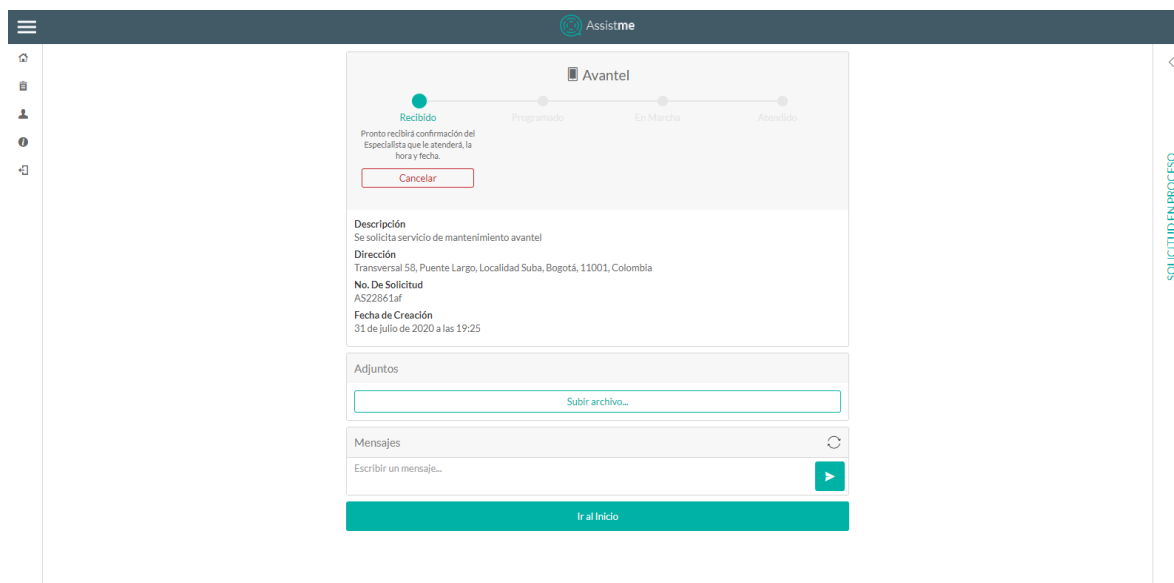
© Todos los derechos reservados

[www.arandasoft.com](http://www.arandasoft.com)



## 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:



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

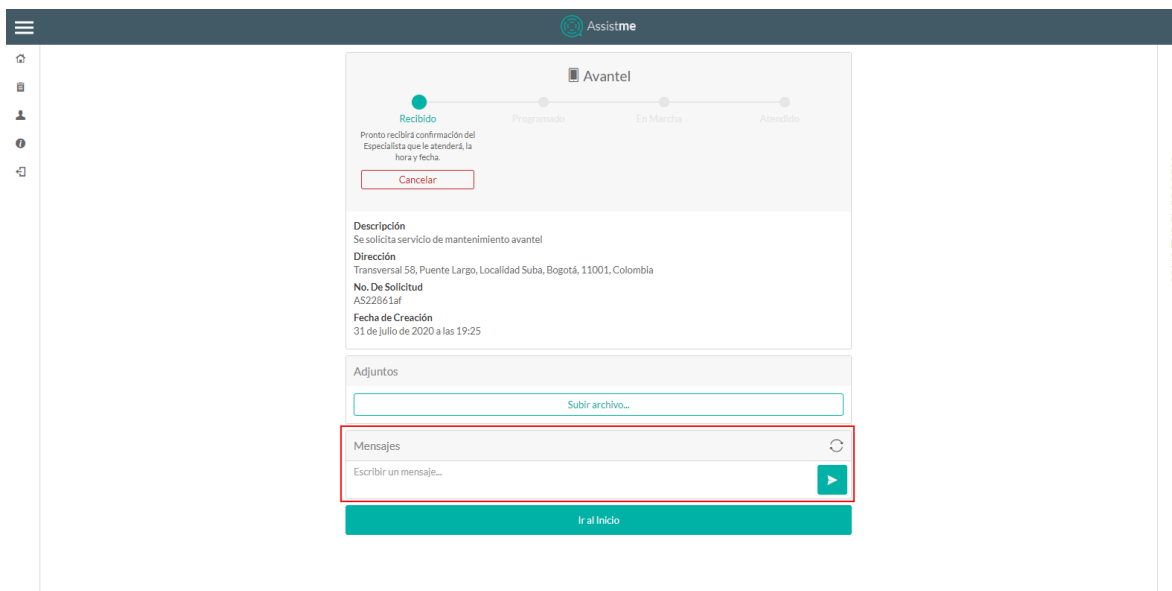
Esta pantalla permite conocer la información de las órdenes creadas por el cliente, de esta manera se puede realizar seguimiento a los servicios solicitados, se muestra un listado de los mismos con la información de **Fecha de Creación**, **Token**, **Servicio**, **Estado**, **Especialista asignado**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

## Pantalla de historial

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

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:



## Estados de las órdenes con el usuario “Logueado”


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

 Assistme

 Avantel

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

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

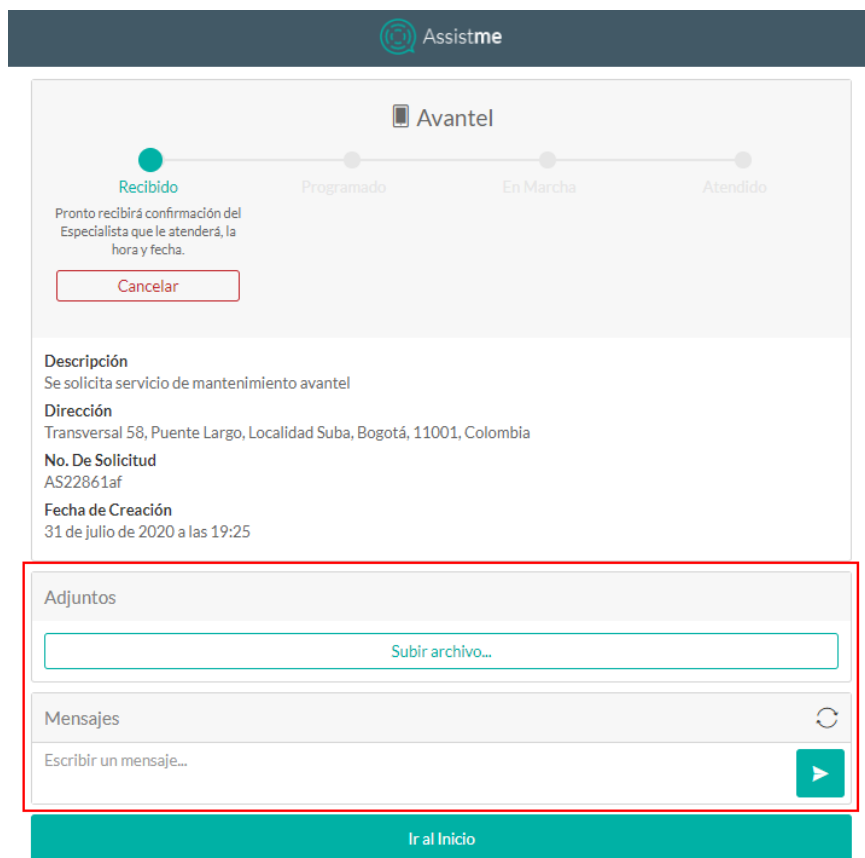
Subir archivo...

Mensajes

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:



**Assistme**

**Avantel**

Recibido Programado En Marcha Atendido

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**

Subir archivo...

**Mensajes**

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 re programe)
- Especialista
- Dirección
- No. de Solicitud
- Fecha de Creación



Assistme

Conexiones

●

 Recibido

●

 Programado

●

 En Marcha

●

 Atendido

Su Solicitud se ha programado para su atención.

Cancelar

**Descripción**  
Pruebas AFLSFecha 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

Adjuntos

Subir archivo...

Mensajes

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:

Assistme

Conexiones

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

Su Solicitud se ha programado para su atención.

Cancelar

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

Adjuntos

Imagen.Jpg.jpg

1kb

Subir archivo...

Mensajes

hace unos instantes...

Ya viene el especialista?

hace unos instantes...

He adjuntado el archivo: Imagen.Jpg.jpg

Escribir un mensaje...

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

Assistme

Avantel

Recibido

Programado

**En Marcha**

Atendido

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, Bogotá, Colombia

**No. De Solicitud**

AS2175bef

**Fecha de Creación**

29 de julio de 2020 a las 10:45

Adjuntos

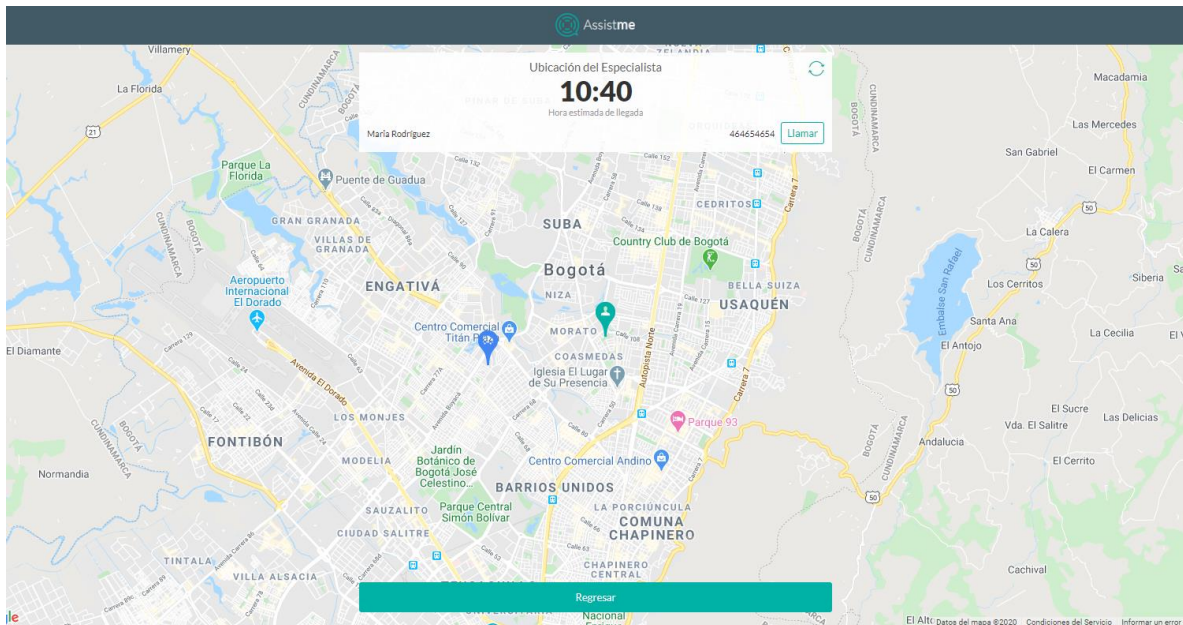
Subir archivo...

Mensajes

Escribir un mensaje...

Ir 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:

 Assistme

Avantel

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

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, Bogotá, Colombia

**No. De Solicitud**  
AS2175bef

**Fecha de Creación**  
29 de julio de 2020 a las 10:45

Adjuntos

Subir archivo...

Mensajes

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
- Fecha de Creación

 Assistme

Avantel

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 6

No. De Solicitud


AS170f955

Fecha de Creación


29 de julio de 2020 a las 9:38

Calificar Servicio

Adjuntos


 05\_2019\_00312131.pdf

380kb



Subir archivo...

Mensajes

 tatifull


29 de julio de 2020

Ya vamos en camino

29 de julio de 2020

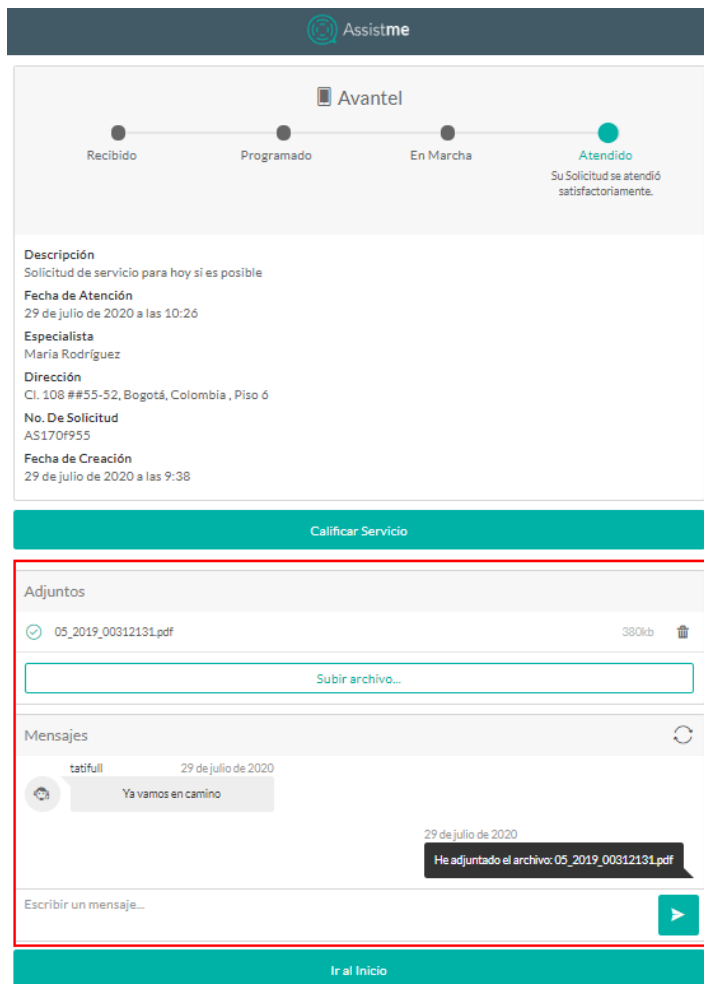
He adjuntado el archivo: 05\_2019\_00312131.pdf

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:



**Assistme**

**Avantel**

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 6

**No. De Solicitud**  
AS170f955

**Fecha de Creación**  
29 de julio de 2020 a las 9:38

**Calificar Servicio**

**Adjuntos**

✓ 05\_2019\_00312131.pdf 380kb

Subir archivo...

**Mensajes**

tatifull 29 de julio de 2020

Ya vamos en camino

29 de julio de 2020

He adjuntado el archivo: 05\_2019\_00312131.pdf

Escribir un mensaje...


**Ir al Inicio**


## 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

 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

↺

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:



Assistme

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

↺


Escribir un mensaje...

▶

Ir al Inicio

### Calificar Servicio

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

 Assistme

Avantel

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**  
María Rodríguez

**Dirección**  
Cl. 108 ##55-52, Bogotá, Colombia , Piso 6

**No. De Solicitud**  
AS170f955

**Fecha de Creación**  
29 de julio de 2020 a las 9:38

Calificar Servicio

Adjuntos

✓ 05\_2019\_00312131.pdf

380kb

Subir archivo...

Mensajes

tatiffull

29 de julio de 2020

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

 Encuesta de Satisfacción al Cliente

Queremos saber su opinión

Su retroalimentación es muy importante para nosotros. A través de esta encuesta podremos mejorar 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 conocimiento del especialista que atendió su solicitud en su domicilio? \*

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

02

¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió su solicitud telefónicamente? \*

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

03

¿Cuál es su nivel de satisfacción general respecto a la solución brindada a su solicitud? \*

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

04

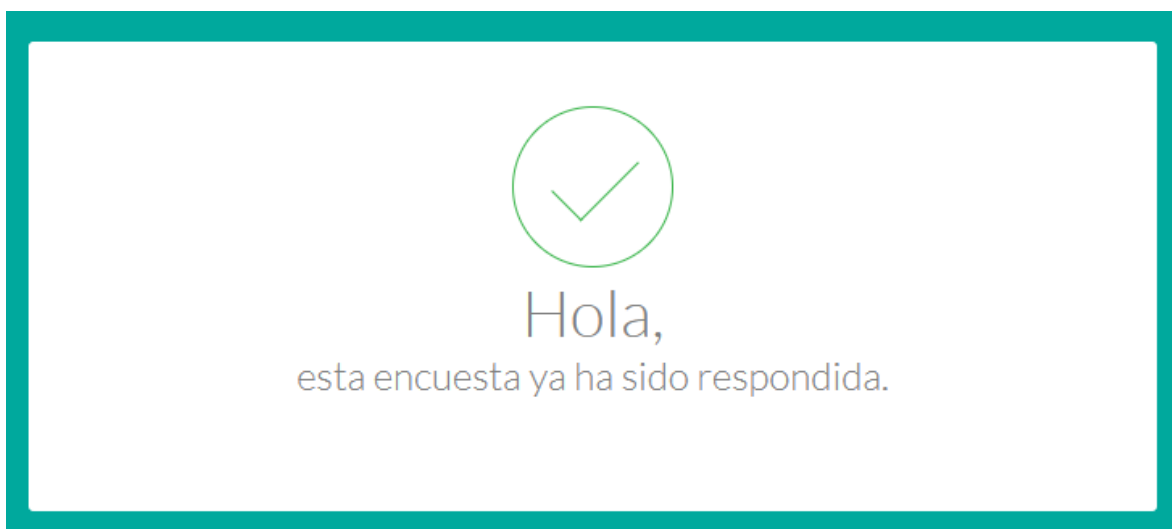
¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención brindado a su

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



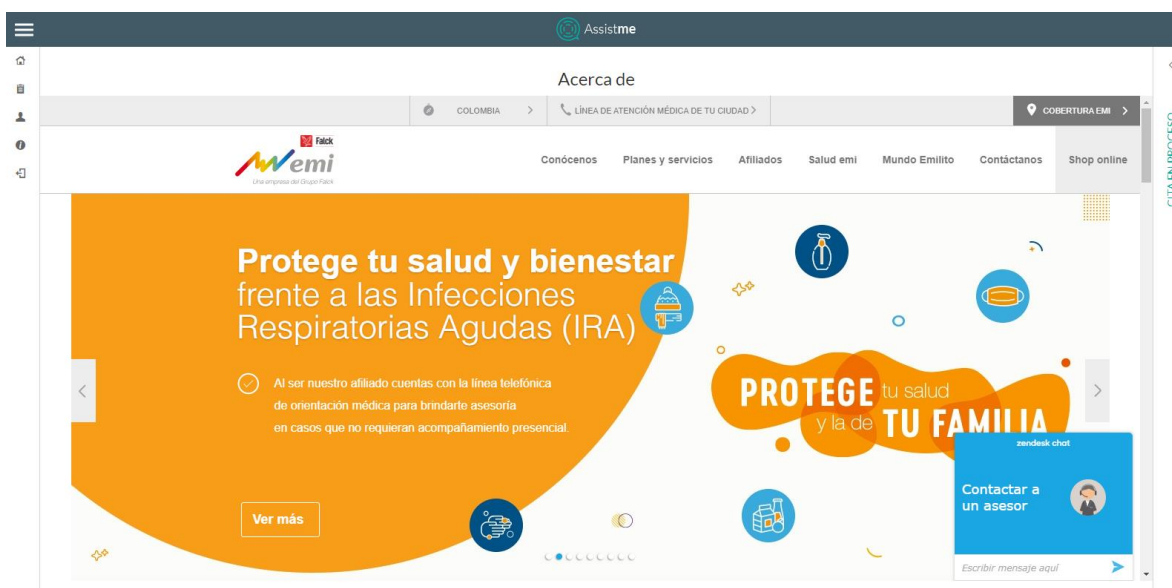
Se debe hacer clic en el botón **Editar** y este habilita los campos para su edición



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.

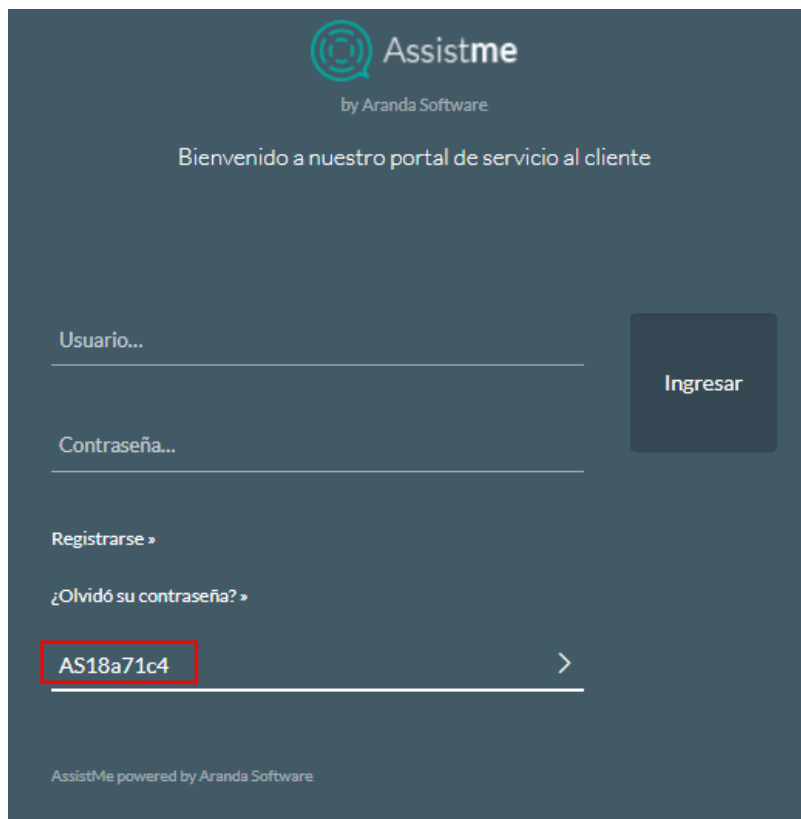


## Cerrar Sesión

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:



The screenshot shows the AssistMe login portal. At the top, it says 'Assistme by Aranda Software'. Below that, it says 'Bienvenido a nuestro portal de servicio al cliente'. There are two input fields: 'Usuario...' and 'Contraseña...'. To the right of these fields is a dark button labeled 'Ingresar'. Below the input fields, there are links for 'Registrarse »' and '¿Olvidó su contraseña? »'. At the bottom, there is a search bar with the text 'AS18a71c4' entered and a right arrow button. The footer says '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:

© **Todos los derechos reservados**

**www.arandasoft.com**




### 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

 Assistme

Inyectologia en casa

Recibido

Programado

En Marcha

Atendido

Pronto recibirá confirmación del Doctor que le atenderá, la hora y fecha.

Descripción

dasdasdasd

Dirección

Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia

No. De Cita

AS257ae4e

Fecha de Creación

15 de mayo de 2018 a las 15:32

Regresar


### 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

 Assistme

 Inyectología en casa

Recibido

**Programado**

En Marcha

Atendido

Su Cita se ha programado para su atención.

**Descripción**  
Ciclofem

**Fecha de Atención**  
16 de mayo de 2018 a las 8:26

**Doctor**  
Carolina Sanchez

**Dirección**  
Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia, Torre 1 Apto 503

**No. De Cita**  
AS2342382

**Fecha de Creación**  
11 de mayo de 2018 a las 15:47

Regresar


## 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



 Assistme

 Inyectología en casa

●

Recibido

●

Programado

●

En Marcha

●

Atendido

Actualmente su Cita se encuentra en marcha.

Ubicación

Descripción

Prueba

Fecha de Atención

11 de mayo de 2018 a las 18:38

Doctor

Tatiana Ramírez

Dirección

Cl. 124 #56-7 a 56-47, Bogotá, Colombia

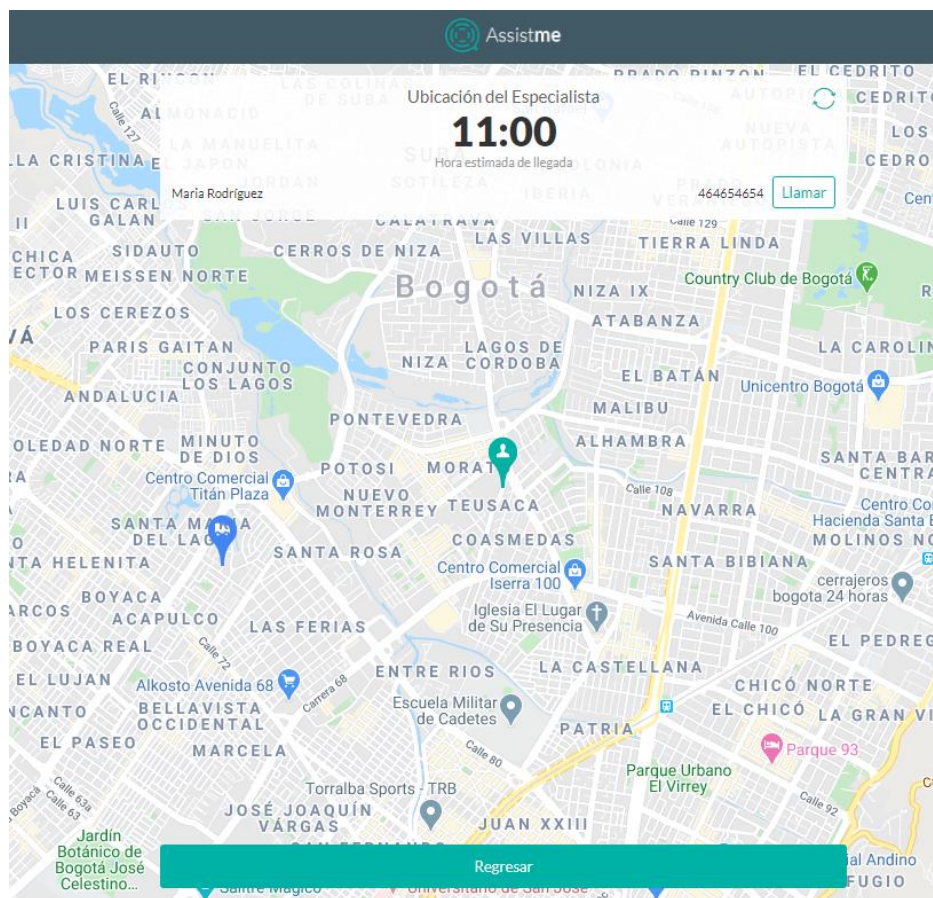
No. De Cita

AS2140064

Fecha de Creación

11 de mayo de 2018 a las 15:46

Regresar



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

 Assistme

 Avantel

●

 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**  
María Rodríguez**Dirección**  
Cl. 108 ##55-52, Bogotá, Colombia , Piso 6**No. De Solicitud**  
AS170f955**Fecha de Creación**  
29 de julio de 2020 a las 9:38

Regresar

### 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

 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

Regresar

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