



Proyecto Preventa Manual de Usuarios Comerciales

Control de cambios	
Fecha de Creación	Número de Versión
<i>2017.Oct.24</i>	<i>Versión 1</i>
Cargo	Responsable
<i>Gerente Preventa LATAM</i>	<i>Cesar Echeverria Castillo</i> <u>Cesar.echeverria@arandasoft.com</u>
<i>Redactor Técnico - Preventa</i>	<i>Ana Maria Estupiñan Díaz</i> <u>Anamaria.estupinan@arandasoft.com</u>

Tabla de Contenido

Introducción.....	4
Servicios Ofrecidos por el Área de Preventa.....	5
Ingreso a la consola de Aranda Service Desk.....	7
Registro de las solicitudes (Casos).....	8
Flujo de Estados.....	17
Consulta y Seguimiento de Solicitudes (Casos).....	18
Panel de Novedades.....	24
Notificaciones y Reglas.....	27

Introducción

El proyecto Preventa en Aranda Service Desk fue creado con el objetivo de registrar, documentar y atender las solicitudes del área Comercial y Mercadeo con respecto a los productos de Aranda Software para clientes potenciales y/o existentes en Latinoamérica, los cuales serán atendidos por el equipo de consultores del área de Preventa Latam.

El presente manual tiene como propósito dar a conocer las generalidades del proyecto de Preventa en Aranda Service Desk. Este permite conocer la descripción del proyecto, los servicios ofrecidos y detalla el proceso de registro de solicitudes, como consultar el detalle de solicitudes (casos), como responder las encuestas de satisfacción, y como visualizar las noticias, notas y adjuntos, también permite conocer los cambios o actualizaciones del proyecto.

Servicios Ofrecidos por el Área de Preventa

El área de Preventa ofrece los siguientes servicios y SLAs:

Servicio	Atención	Programación	Solución	Tiempo total días
Acceso Ambientes	1	1	3	5
Acompañamiento a Partners	1	1	3	5
Apoyo en Configuración	5	1	10	16
Assessment	5	1	10	16
Capacitación	1	1	10	12
Construcción RFP	1	1	10	12
Consultoría - QA	5	1	10	16
Demo	1	1	3	5
Dimensionamiento Infraestructura	1	1	3	5
Evento	5	1	10	16
Licenciamiento Versión 9	1	1	1	3
Oferta Comercial	5	1	10	16
Oferta Técnica	1	1	3	5
Piloto	5	1	10	16
Presentación	1	1	3	5
Revisión RFP	1	1	10	12
Seguimiento Clientes y Partners	5	1	10	16
Seguimiento de Propuestas	5	1	10	16
Soporte	1	1	8	10
Visitas	1	1	3	5
WebCast	5	1	10	16
Workshop	5	1	10	16

Ingreso a la consola de Aranda Service Desk

Para reportar alguna solicitud (caso) al área de Preventa, es necesario acceder a la Consola Web **USDKV8**, ingresando mediante el navegador web a la siguiente URL:

<https://asdk.arandasoft.com/USDKV8/>



Todos los navegadores están soportados sin embargo es recomendable el uso de Google Chrome.

En caso de no contar con credenciales de acceso, deberán ser solicitadas al área de Preventa (Gerente Preventa o Redactor Técnico) los permisos en el proyecto para poder visualizarlo y crear casos.

Una vez registrado, usted debe elegir en Tipo de autenticación: **INTERSEQ**, digitar los datos **Usuario** y **Contraseña** y dar clic en “**Acceder**”. Estos datos son los mismos usados para iniciar sesión en la red o para acceder al correo corporativo.



Registro de las solicitudes (Casos)

Al ingresar al portal, puede registrar solicitudes (casos) al dar clic en **Registrar Caso**.



Y siguiendo los pasos que se describen a continuación: Seleccionar el Proyecto **Preventa**:



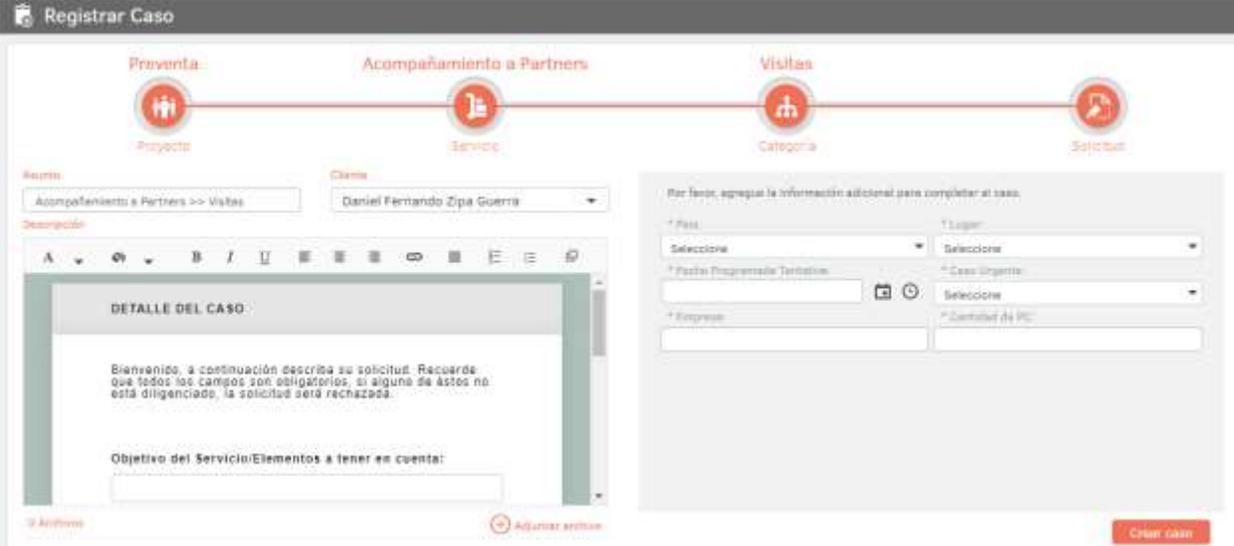
Seleccionar el **Servicio** a solicitar:



Seleccionar la **Categoría**:



Digitar el **Asunto** y la **Descripción** del caso. De ser necesario, **Adjuntar archivos**.



Es importante diligenciar los campos de la descripción completos en la plantilla **Detalle De Caso**, para ampliar la descripción puede utilizar el icono .

Nota1: Los casos que no estén debidamente diligenciados serán puestos en el estado **“Espera de Información comercial”** con la razón **“Falta de Información”**, el caso queda en espera no cuenta SLA y vía correo les llegara notificación automática al comercial que su caso está en dicho estado y que no se continuara la atención hasta no tener la información completa.

Nota2: La plantilla de la información solicitada puede variar según el tipo de servicio escogido.

- **Plantilla de un servicio que solicita la cantidad de licencias:**

Objetivo del Servicio/Elementos a Tener en cuenta: Descripción detallada del servicio que está solicitando, explicando que accertamientos se han tenido con el cliente, cuales son las necesidades del cliente y en que se debería enfocar la prestación del servicio solicitado.

Producto y Cantidad de Licencias (Estimado): Cantidad tentativa de licencias por producto en opción de compra/arriendo/renovación.

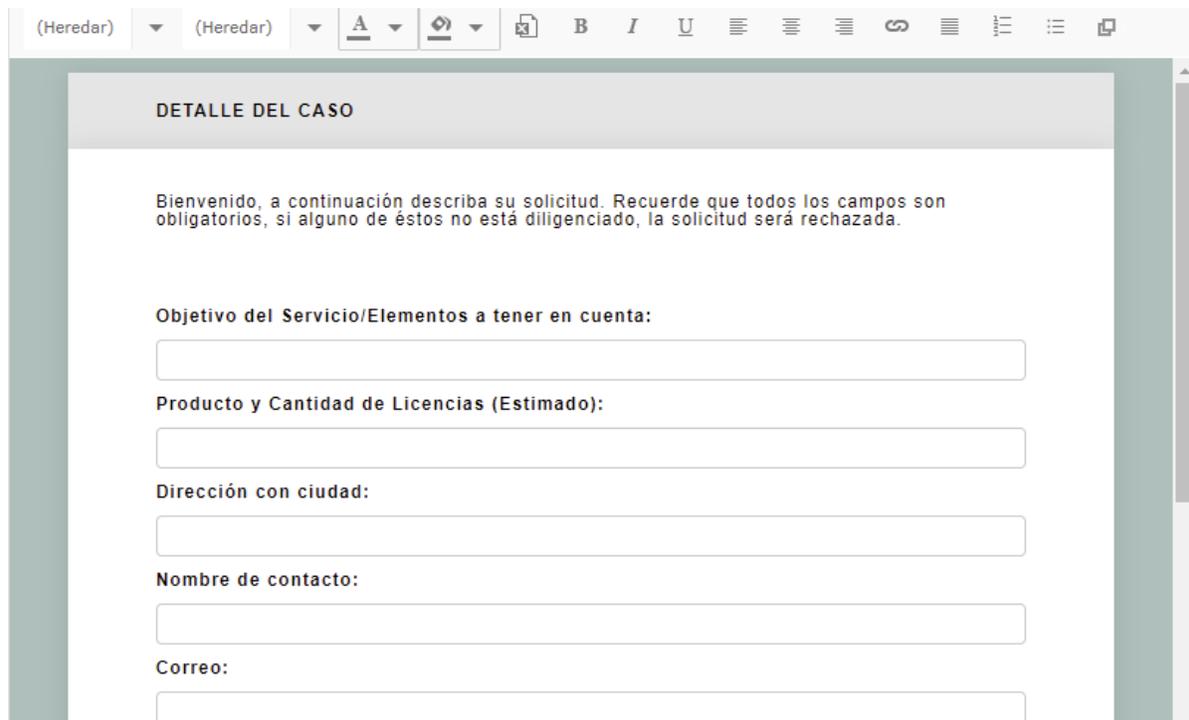
Dirección con Ciudad: Dirección y ciudad del cliente en caso se ser en sitio.

Nombre de contacto: Nombre de la persona de contacto en el cliente para la ejecución del servicio.

Correo: Correo electrónico del cliente.

Teléfono: Teléfono de contacto del cliente.

Celular: Teléfono celular del cliente.



The screenshot shows a web browser window with a toolbar at the top. The main content area is titled "DETALLE DEL CASO" and contains the following text and form fields:

Bienvenido, a continuación describa su solicitud. Recuerde que todos los campos son obligatorios, si alguno de éstos no está diligenciado, la solicitud será rechazada.

Objetivo del Servicio/Elementos a tener en cuenta:

Producto y Cantidad de Licencias (Estimado):

Dirección con ciudad:

Nombre de contacto:

Correo:

- **Plantilla de un servicio que no solicita la cantidad de licencias:**

Objetivo del Servicio/Elementos a Tener en cuenta: Descripción detallada del servicio que está solicitando, explicando que accertamientos se han tenido con el cliente, cuales son las necesidades del cliente y en que se debería enfocar la prestación del servicio solicitado.

Dirección con Ciudad: Dirección y ciudad del cliente en caso se ser en sitio.

Nombre de contacto: Nombre de la persona de contacto en el cliente para la ejecución del servicio.

Correo: Correo electrónico del cliente.

Teléfono: Teléfono de contacto del cliente.

Celular: Celular del cliente.

Preventa Acompañamiento a Partners Visitas Tickets

Project Service Category Tickets

Objetivo del Servicio/Elementos a tener en cuenta:

Dirección con ciudad:

Nombre de contacto:

Formas:

- **Plantilla del servicio Licenciamiento Versión 9:**

Este servicio permite crear casos para la solicitud de licencias de (*Aranda Mobile Device Management, Aranda Device Management V9, Aranda Field Service y Aranda Query Manager V9*)

Número de Identificación Tributaria de la Compañía (Obligatorio si es una venta): Número de identificación tributaria de la compañía sobre la cual se solicita el licenciamiento.

Nombre del cliente (Obligatorio si es una venta): Nombre del contacto en la compañía que requiere el licenciamiento.

Número factura u orden de compra (Archivo, obligatorio si es una venta): Número de identificación de la orden de compra o factura; en caso de ser una licencia de compra debe adjuntar el documento escaneado.

Cantidad usuarios nombrados: Número de usuarios con licencia nombradas solicitadas. (Los usuarios nombrados corresponden a los usuarios con acceso permanente a la consola).

Cantidad usuarios concurrentes: Número de usuarios con licencia concurrentes solicitadas. (Los usuarios concurrentes corresponden a los usuarios con acceso limitado un usuario a la vez en la consola).

Cantidad Estaciones de trabajo: Número de equipos que requieren la licencia.

Duración del demo (Días): Cantidad de días empleados en caso de ser una licencia demo.

Comentarios Adicionales: Información adicional necesaria para la aprobación de la licencia.

Nota: Recuerde que todos los campos son obligatorios, debe adjuntar el Machine Key en todos los casos y debe adjuntar orden de compra en los casos de venta o renta.



The screenshot shows a web application interface. At the top, there is a navigation bar with four items: 'Preventa' (Project), 'Licenciamiento Versión 9' (Service), 'Aranda Device Management' (Category), and 'Ticket'. Below this is a toolbar with various icons. The main content area is titled 'DETALLE DE LA SOLICITUD' and contains the following text and form fields:

Bienvenido, a continuación describa su solicitud. - Recuerde que todos los campos son obligatorios. - Se debe adjuntar Machine Key en todos los casos.
- Se debe adjuntar Orden de Compra en los casos de Venta o Renta. Si alguno de estos no está diligenciado, la solicitud será rechazada.

Número de Identificación Tributaria de la Compañía(Obligatorio si es una venta):

Nombre del cliente (Obligatorio si es una venta):

Número factura u orden de compra (Archivo, obligatorio si es una venta):

Cantidad usuarios nombrados:

Cantidad usuarios concurrentes:

- **Plantilla del servicio Acceso Ambientes:**

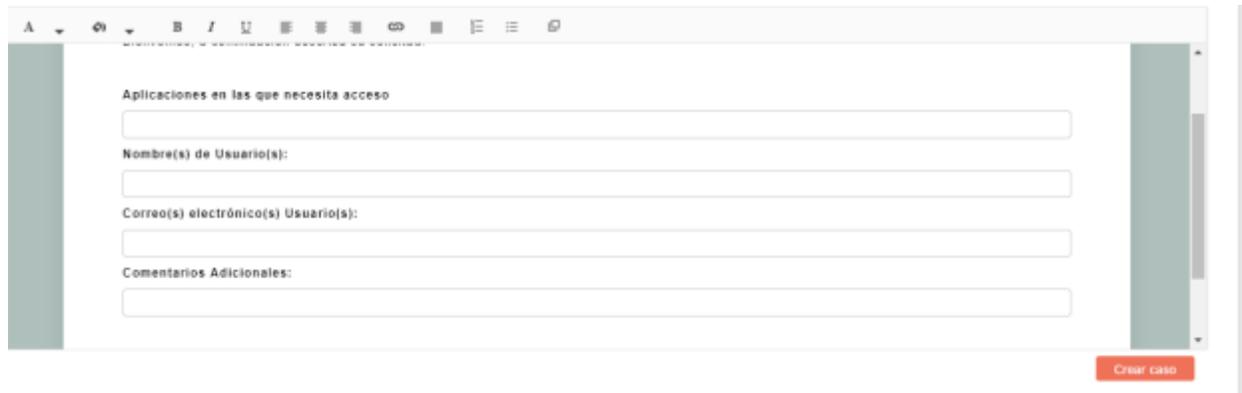
Este servicio permite crear casos para la solicitud de acceso a los ambientes de prueba requeridos para demos y pilotos de la versión 9.

Aplicaciones en las que necesita acceso: Nombre de la solución de Aranda en la cual requiere acceso.

Nombre(s) de Usuario(s): Nombre completo de la persona que necesita el acceso.

Correo(s) electrónico(s) Usuario (s): Correo electrónico de la persona que necesita el acceso.

Comentarios Adicionales: Información adicional necesaria para la solicitud de acceso a los ambientes de prueba.



Para finalizar con la creación del caso se deben diligenciar todos los campos obligatorios.

Los campos obligatorios solicitados son:

País: País de la solicitud del servicio.

Lugar: Especificar si el servicio es en sitio, remoto o En Aranda.

Fecha Programada Tentativa: Fecha en la cual se estima se puede agendar el servicio, tener en cuenta que esta fecha no puede ser la definitiva, el Área de Preventa se encargará de coordinar las agendas y confirmará dicha fecha o propondrá 2 alternativas las cuales estén en el cumplimiento de los SLA de los servicios y disponibilidad de los recursos.

Caso Urgente: Especificar si el caso es urgente o no, Si un caso debe ser ejecutado en un tiempo inferior al del SLA se debe seleccionar **“SI”**.

Empresa: Especificar el nombre de la empresa en la cual se prestará el servicio.

Cantidad de PC: Especifica la cantidad estimada de equipos/maquinas que tiene el cliente.

Please add additional information to complete the case.

* Pais:	<input type="text" value="Select"/>	* Lugar:	<input type="text" value="Select"/>
* Fecha Programada Tentativa:	<input type="text"/>  	* Caso Urgente:	<input type="text" value="Select"/>
* Empresa:	<input type="text"/>	* Cantidad de PC:	<input type="text"/>

Create case

Al finalizar con el diligenciamiento de todos los campos para la creación de la solicitud (Caso), Seleccione la opción **Crear Caso**.

Crear caso

Se creará la solicitud y en la parte inferior se mostrará la confirmación y el número del caso creado.



Inmediatamente se redirigirá la aplicación al listado de **Mis Casos**, situado en el caso recién creado, en el cual podrá realizar seguimiento a los casos creados y/o agregar información faltante.

Aranda Service Desk | Portal del Cliente

Daniel Fernando Zapa Guerra | Cerrar sesión

Mis casos

Buscar por: Estado del caso: Fecha de creación:

ID	Fecha registro	Problema	Estado	Asignado a
Caso ID: 81844-3-21843	19/01/2017 10:27:21	Problema Error Configuración Nueva Empresa Oracle	Completado	Daniel Fernando Zapa Guerra
Caso ID: 81796-3-21825	19/01/2017 10:25:29	Problema Incidente o falla sobre el producto Error Current User Delivery	Completado	Daniel Fernando Zapa Guerra
Caso ID: 81795-3-21824	19/01/2017 10:25:21	Problema No funcionan filtros en Consulta EDC	Completado	Daniel Fernando Zapa Guerra
Caso ID: 82060-3-21829	17/01/2017 16:15:09	Problema Shantaro PAC	Completado	Daniel Fernando Zapa Guerra

Detalle del caso

Caso ID: 81844-3-21843
Estado: Completado

Relacionado a problema: Problema

Compañía: Aranda Service Desk (Usuario Corredor)

Autor: Daniel Fernando Zapa Guerra

Etiquetas: ARANDA COLUMBIA, INCIDENTE DETECTADO, No se ha ejecutado, Soporte Nivel 2

Asignado a: Sergio Alejandro Diaz Colina

Progreso: 27%

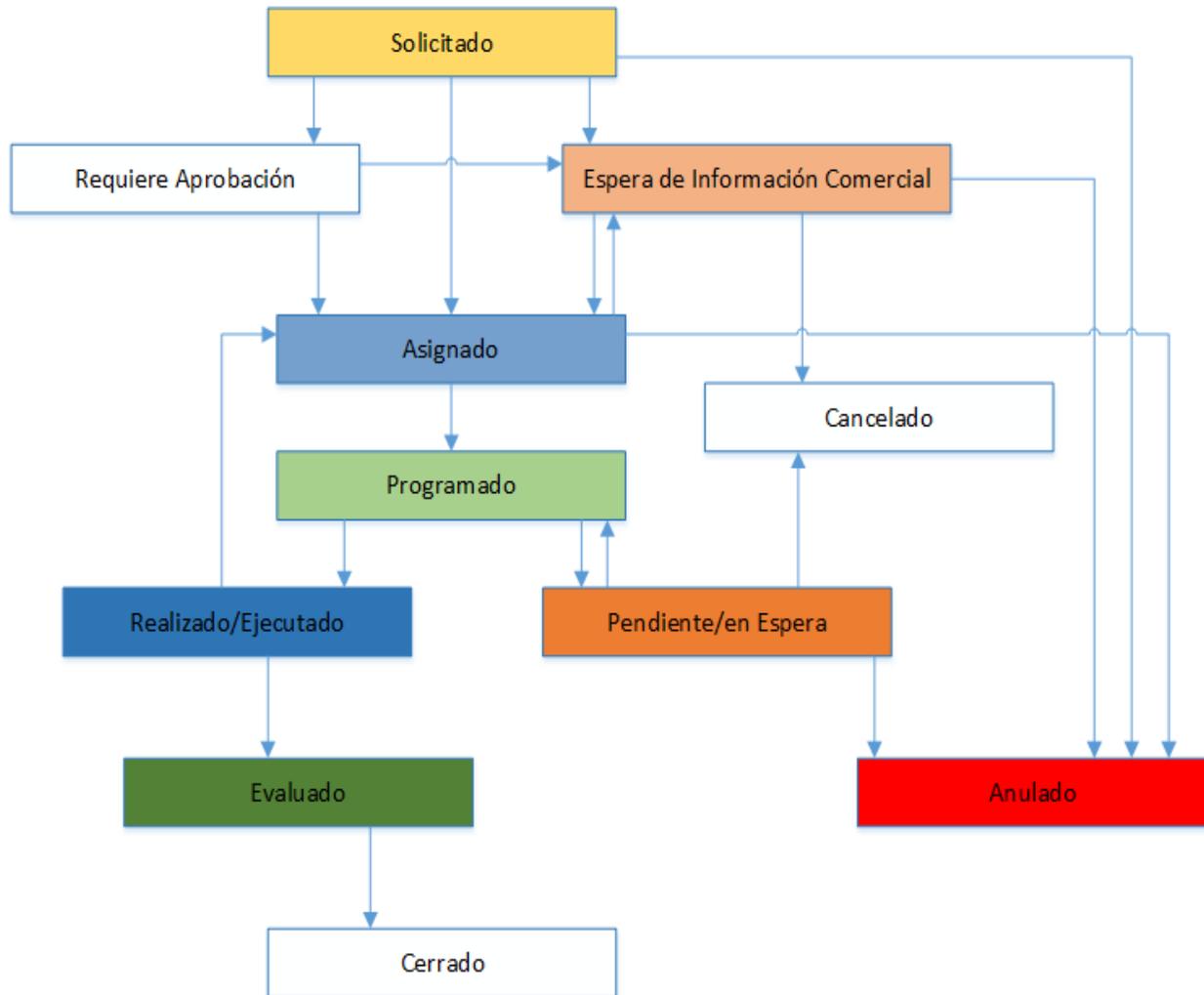
Detalle: Error Configuración Nueva Empresa Oracle

Aranda SOFTWARE | **DETALLE DEL CASO**

Bienvenido, a continuación, describa la incidencia presentada. Recuerde que es importante incluir toda la información relevante del caso, pues de esta forma se

Flujo de Estados

Por favor tenga en cuenta el flujo de estados que tiene un caso durante su ciclo de vida.



Consulta y Seguimiento de Solicitudes (Casos)

Al ingresar al portal, puede consultar y hacer seguimiento a sus solicitudes (casos) de la siguiente manera. Seleccione la opción **Mis Casos**.



Buscar y seleccionar el caso del listado.

Mis Casos		
<input type="text" value="Buscar..."/>	Abiertos	Ordenar por...
Caso RF-79390-12-1214 Demo Proyecto: Preventa Asunto: Demo AAM	Fecha registro: 1/2/2017 13:52:22	Condición: ABIERTO
Caso CHG-79622-2-9341 CAMBIOS Proyecto: Soporte Asunto: Consulta de casos anónimos	Fecha registro: 6/1/2017 16:48:50	Condición: ABIERTO
Caso RF-78620-2-50685 SOPORTE Proyecto: Soporte Asunto: Sin asunto	Fecha registro: 6/1/2017 16:36:14	Condición: ABIERTO
Caso IM-77954-2-19545 SOPORTE Proyecto: Soporte Asunto: Sin asunto	Fecha registro: 9/12/2016 16:15:06	Condición: ABIERTO

Es posible buscar el caso por palabras claves en el **Nombre del Servicio**, **Asunto** o el **Número del Caso** y seleccionarlo:

Mis Casos

Q demo | Abiertos | Ordenar por... | a z ↑ | 1-50 de 1 < >

Caso RF-79390-12-1214	Fecha registro 1/2/2017 13:52:22	Condición
Demo		ABIERTO
Proyecto Preventa		
Asunto: Demo AAM		

Mis Casos

Q aam | Abiertos | Ordenar por... | a z ↑ | 1-50 de 1 < >

Caso RF-79390-12-1214	Fecha registro 1/2/2017 13:52:22	Condición
Demo		ABIERTO
Proyecto Preventa		
Asunto: Demo AAM		

Mis Casos

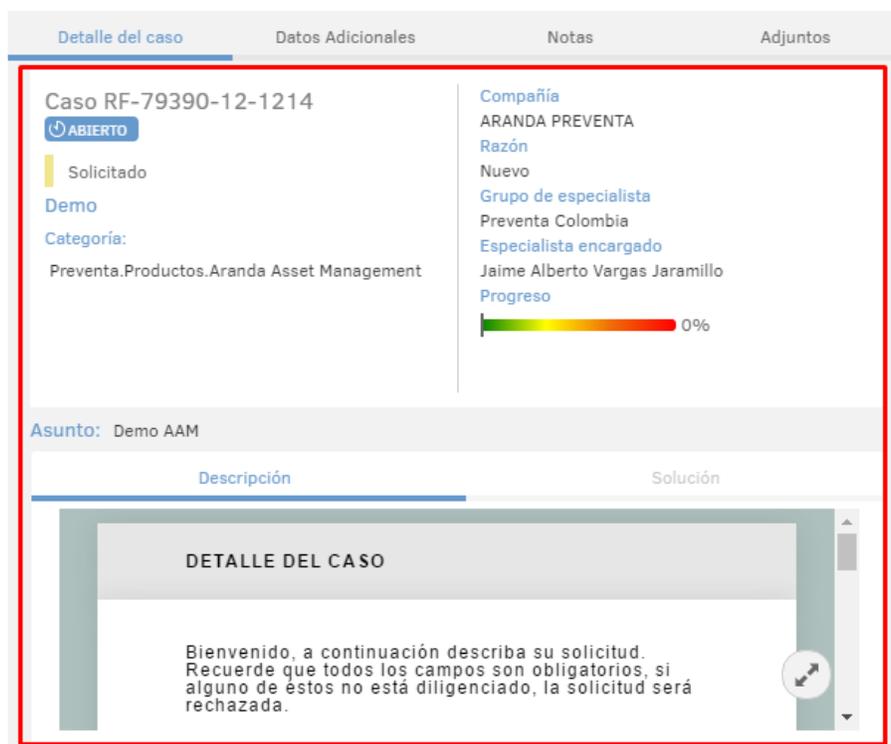
Q 1214 | Abiertos | Ordenar por... | a z ↑ | 1-50 de 1 < >

Caso RF-79390-12-1214	Fecha registro 1/2/2017 13:52:22	Condición
Demo		ABIERTO
Proyecto Preventa		
Asunto: Demo AAM		

También puede hacer uso de los filtros de búsqueda y de los parámetros de ordenamiento disponibles:



Luego de seleccionar el caso a consultar, en el panel derecho encontrará la opción **Detalle Del Caso**.



Donde podrá ampliar el área de la **Descripción** y **Solución** para una mejor visualización, dando clic en el icono :



Descripción

DETALLE DEL CASO:

Bienvenido, a continuación describa su solicitud. Recuerde que todos los campos son obligatorios, si alguno de éstos no está diligenciado, la solicitud será rechazada.

Objetivo del Servicio/Elementos a tener en cuenta:
Presentar las funcionalidades y características de AAM.

Dirección con ciudad:
Medellín

Nombre de contacto:
Pedro Perez

Correo:
pedro@sistemas.com

Teléfono:
60201000

Celular:
3003554433

Tenga en cuenta diligenciar los Campos Adicionales.

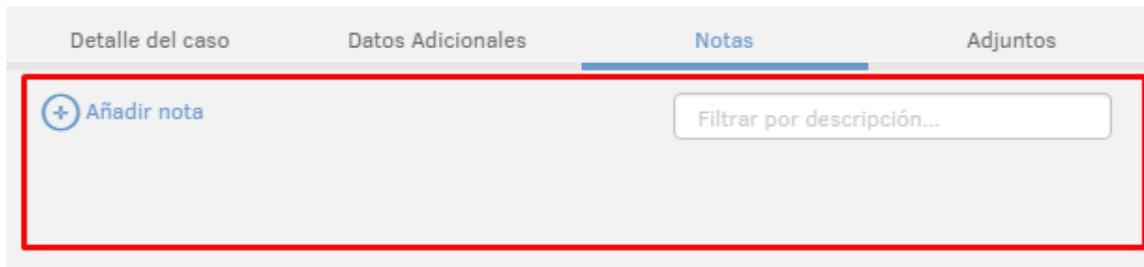
Además, también podrá ver:

Datos Adicionales

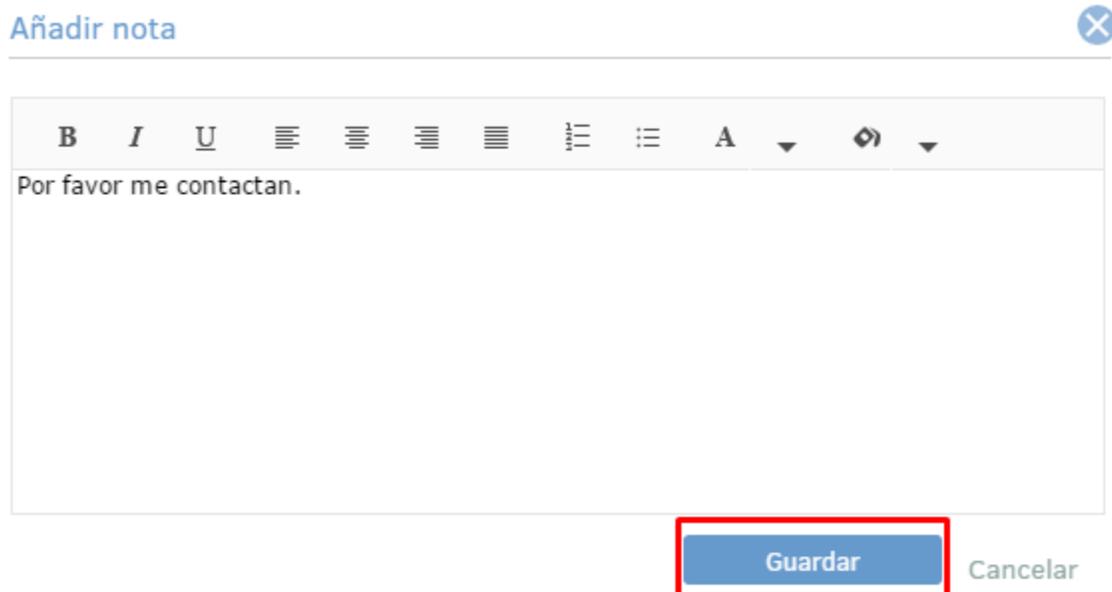
Detalle del caso	Datos Adicionales	Notas	Adjuntos
Por favor, agregue la información adicional para completar el caso.			Guardar
* País:	Colombia	* Lugar:	En Sitio
* Fecha Programada Tentativa:	04/08/2017 12:00:00 AM	* Caso Urgente:	No
* Empresa:	Sed internacional	* Cantidad de PC:	

Además de visualizarlos podrá modificarlos y guardar los cambios dando clic en la opción **Guardar**.

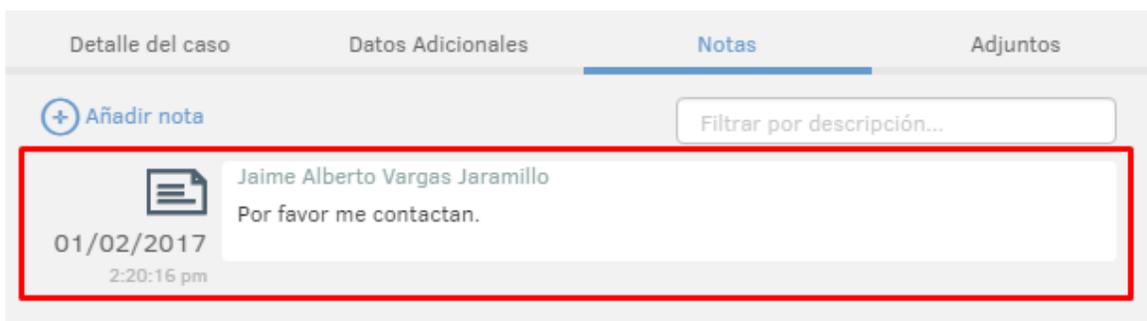
Notas



Además de visualizarlas puede añadir nuevas notas dando clic en la opción **Añadir nota**, y dando clic en **Guardar**:



Se visualizará la nueva nota con fecha y hora:



Adjuntos



Además de visualizarlos podrá añadir nuevos archivos dando clic en la opción **Adjuntar archivo** o eliminar archivos dando clic en el botón .

Panel de Novedades

En este panel, podrá visualizar y responder las encuestas pendientes, además ver las noticias publicadas en el portal.

Para acceder debe dar clic en el icono  ubicado en la parte derecha de la pantalla encima de la palabra ***Novedades***.



> NOVEDADES

Encuestas Pendientes

2 Casos cerrados sin responder encuesta

Ver encuestas

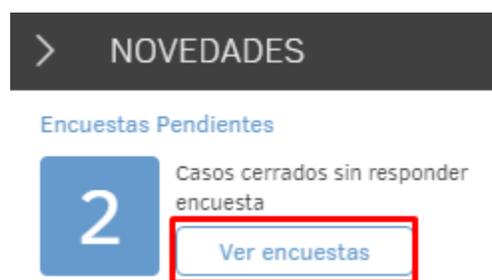
Noticias

Entérese de nuestras novedades
enero 19º 2017
Mercadeo to cuenta.....

! UpdatePack/Instalador Aranda Service Desk Web 8.12.1
enero 19º 2017
Está disponible el Update Pack / Instalador 8.12.1 para Aranda Service Desk Web.....

Encuestas Pendientes

Si tiene encuestas pendientes por responder y desea acceder a ellas, debe dar clic en la opción ***Ver encuestas***.



> NOVEDADES

Encuestas Pendientes

2 Casos cerrados sin responder encuesta

Ver encuestas

Se listarán las encuestas pendientes por cada uno de los casos, donde deberá dar clic en **Responder**.

Encuestas Pendientes ✕

 Soporte Incidentes	Caso IM-74986-2-18756	Responder >
 Soporte Incidentes	Caso IM-75057-2-18774	Responder >

Allí se abre la página de la encuesta, donde podrá responderla normalmente y por último dar clic en la opción **Enviar Encuesta**.



Noticias

Para visualizar las noticias, dar clic sobre el título de la misma.

Noticias

- Entérese de nuestras novedades**
enero 19º 2017
Mercadeo te cuenta.....
-  **UpdatePack/Instalador Aranda Service Desk Web 8.12.1**
enero 19º 2017
Está disponible el Update Pack / Instalador 8.12.1 para Aranda Service Desk Web.....
-  **UpdatePack / Instalador Aranda Service Desk 8.12.1** enero 19º 2017
Está disponible el Update Pack / Instalador 8.12.1 para Aranda Service Desk.....
-  **Última versión de agente para productos Aranda (8.5.12)**
enero 19º 2017
(Compatible con Windows Vista de 32 y 64 bits, Windows 7 de 32 y 64 bits, Windows 8 y 8.1 de 32 y 6...

Desde el inicio de sesión de **USDKV8**, podrá ver las noticias publicadas.



Al seleccionar la noticia, esta se abrirá en una nueva pestaña:



Notificaciones y Reglas

En este listado se encuentran las notificaciones que son enviadas por correo y las acciones que se ejecutan sobre los casos al cumplirse ciertas condiciones junto con el número del ID de la regla en la aplicación, son informativas para que tengan claridad en que momentos se les estará notificando el progreso del caso.

- 56. Cuando un caso está en estado = Solicitado, se envía correo con notificación al Autor y al Especialista Asignado al caso.
- 60. Cuando un caso está en estado = Solicitado y el País = Colombia/Medellín, el caso automáticamente cambia de estado a = Asignado y el especialista Asignado al Caso es el Consultor Preventa de Medellín.
- 61. Cuando se asigna o se enruta un caso a un especialista, se envía una notificación de correo al especialista asignado al caso solicitando su atención.
- 62. Cuando un caso está en estado = Asignado, se envía una notificación de correo al autor del caso.
- 64. Cuando la solicitud (caso) tiene una nueva anotación pública. (Nueva Nota pública= Verdadero): Se envía la notificación al autor y al especialista informando que el caso tiene una nueva nota.
- 65. Cuando un caso está en estado = Espera de información Comercial, se envía una notificación de correo al autor del caso (Comercial), solicitando información del caso.
- 67. Cuando un caso está en Estado = (Programado o Pendiente/Espera) y el cliente es (Área comercial), se envía correo con notificación al Especialista asignado al caso, solicitando que se asigne el cliente adecuado (Usuario Final del servicio).
- 68. Cuando la fecha de atención de un caso es Mayor a 10 días y tiene el Estado = Solicitado, se envía notificación de correo electrónico al Responsable del grupo, indicando que el caso no ha sido atendido dentro del tiempo establecido.
- 69. Cuando un caso está en estado = Solicitado y el País = Perú, el caso automáticamente cambia de estado a = Asignado y el especialista Asignado al Caso es el Consultor Preventa de Perú.
- 72. Cuando un caso tiene asignado el Grupo de especialistas = Servicios Profesionales CO, Se envía un correo al responsable del Grupo Solicitando la atención del caso.
- 79. Cuando el caso está en Estado = Pendiente/Espera, se envía notificación de correo electrónico al autor del caso indicando el cambio de estado a Pendiente.
- 80. Cuando el caso está en Estado = (Cancelado o Anulado), se envía notificación de correo al autor del caso con un resumen del mismo.
- 92. Cuando el caso está en Estado = Evaluado, el caso cambia automáticamente al estado Cerrado.
- 159. Cuando un caso está en un estado = Solicitado y el país es (Costa Rica, Guatemala, Honduras, Nicaragua, El Salvador o Panamá), el caso automáticamente cambia de estado a = Asignado y el especialista Asignado al Caso es el Consultor Preventa de Centroamérica.

- 160. Cuando un caso está en un estado = Solicitado y el país = Chile, el caso automáticamente cambia de estado a = Asignado y el especialista Asignado al Caso es el consultor de Preventa de Chile.
- 169. Cuando un caso está en estado = Realizado/Ejecutado y el Servicio es (Consultoría QA o Apoyo en Configuración o Dimensionamiento Infraestructura o Soporte o WebCast o WorkShop), se envía correo de notificación con solución del caso y se envía encuesta para Servicios.
- 170. Cuando un caso está en estado = Realizado/Ejecutado y el Servicio es (Capacitación), se envía correo de notificación con solución del caso y se envía encuesta para Capacitaciones.
- 171. Cuando un caso está en estado = Realizado/Ejecutado y el Servicio es (Visita o Evento o Acompañamiento a Partners o Seguimiento Clientes y Partners o Seguimiento Propuestas), se envía correo de notificación con solución del caso y se envía encuesta para Visitas y Eventos.
- 172. Cuando un caso está en estado = Realizado/Ejecutado y el Servicio es (Oferta Comercial u Oferta Técnica o Construcción RFP o Revisión RFP), se envía correo de notificación con solución del caso y se envía encuesta para Ofertas.
- 173. Cuando un caso tiene un servicio (Assessment) y el país es (Colombia o Colombia/Bogotá o Colombia/Medellín), el caso automáticamente cambia de estado a = Asignado y el especialista Asignado al Caso es el PMO Colombia.
- 174. Cuando un caso tiene un servicio (Assessment) y el país es diferente a (Colombia o Colombia/Bogotá o Colombia/Medellín), el caso automáticamente cambia de estado a = Asignado y el especialista Asignado al Caso es el PMO Latam.
- 175. Cuando un caso está en estado = Realizado/Ejecutado y el Servicio es (Piloto), se envía correo de notificación con solución del caso y se envía encuesta para Piloto.
- 176. Cuando un caso está en estado = Realizado/Ejecutado y el Servicio es (Assessment), se envía correo de notificación con solución del caso y se envía encuesta para Assessment.
- 178. Cuando la solicitud (caso) tiene una nueva anotación Privada. (Nueva Nota Privada= Verdadero): Se envía la notificación al autor y al especialista informando que el caso tiene una nueva nota privada.
- 189. Cuando un caso está en Estado = Solicitado y el servicio es Licenciamiento Versión 9, el estado del caso cambia automáticamente a Requiere Aprobación.
- 190. Cuando un caso está en estado = Asignado y el servicio es Licenciamiento Versión 9, se cambia el Especialista Asignado al Caso por el especialista de Licencias y se envía notificación de correo al grupo de especialistas asignado al caso para la respectiva gestión del caso.
- 191. Cuando un caso está en estado = Realizado/Ejecutado y el Servicio es (Licenciamiento Versión 9), se envía correo de notificación con solución del caso y se envía encuesta para Licenciamiento Versión 9.
- 192. Si una respuesta de una encuesta de Satisfacción enviada a un cliente, en la pregunta “¿Desea que se cierre el caso?” es satisfactoria, el caso se cambia de estado automáticamente al Estado = Evaluado.

- 193. Si una respuesta de una encuesta de Satisfacción enviada a un cliente, en la pregunta “¿Desea que se cierre el caso?” es negativa, el caso se cambia de estado automáticamente al Estado = Asignado.
- 195. Cuando un caso tiene asignado un servicio = piloto, el caso automáticamente se cambia a estado Asignado y se asigna al especialista Responsable del grupo de preventa.
- 191. Cuando un caso está en estado = Realizado/Ejecutado y el Servicio es (Acceso a Ambientes), se envía correo de notificación con solución del caso y se envía encuesta para Acceso a Ambientes.