

Manual de Usuario

Aranda

· Clientes ·



En la organización
Carvajal estamos cumpliendo

120 años
transformando
vidas

30
años

Carvajal
TECNOLOGÍA
Y SERVICIOS

TABLA DE CONTENIDO

¿Qué es Aranda?	3
Bienvenido a Aranda	5
¿Cómo buscar soluciones y autogestionar tus requerimientos?	7
¿Cómo ver tus casos?	11
¿Cómo crear tus casos?	18
¿Cómo se cierran mis casos?	23
¿Cómo hablo con un asesor?	24
¿Cómo se si tengo pendientes?	25
¿Cuántos usuarios puedo registrar?	
¿Puedo hacer cambios en mis usuarios?	26
¿Error 403?	

¿Qué es Aranda?

Aranda es la nueva herramienta de comunicación y gestión, creada para nuestros clientes, allí, Los usuarios podrán crear casos, hacer seguimiento a sus requerimientos, obtener artículos e información que le permitirán autogestionar sus solicitudes, tener atención personalizada, todo en tiempo Real.

En Carvajal Tecnología y Servicios, nos transformamos constantemente para ofrecer a nuestros clientes los mejores servicios y garantizar una experiencia única al interactuar con nosotros, por eso, llega Aranda como un paso gigante en la relación que deseamos construir con nuestros clientes, haciendo las cosas bien.

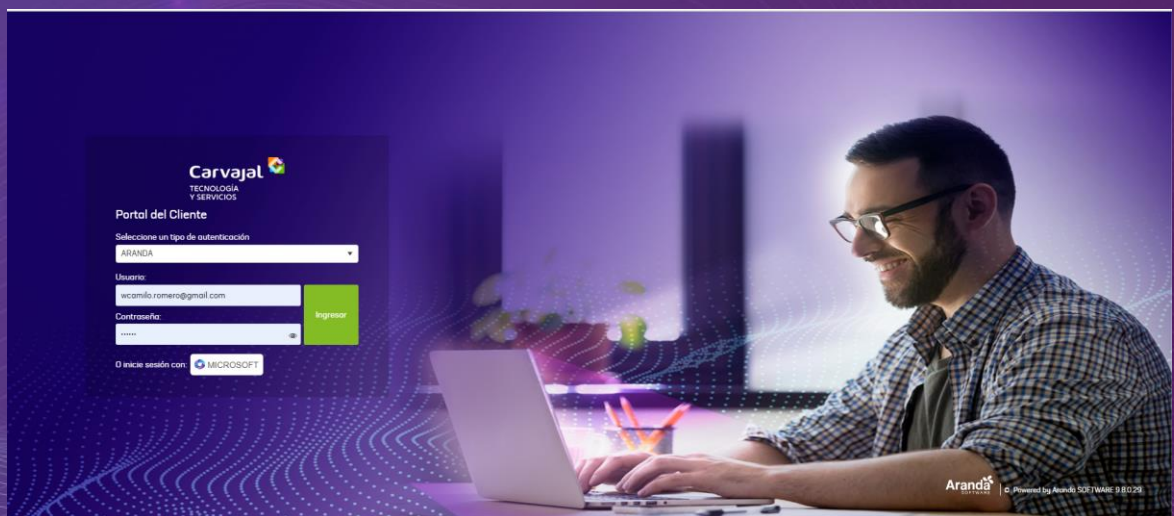
¿Cómo Funciona?

Para poder ingresar en Aranda y vivir esta nueva experiencia deberás seguir los siguientes pasos:

1. Ingresa desde tu navegador al siguiente link
<https://experienciasoportects.carvajal.com/asmscustomer>
2. Ingresa con tu Usuario y Contraseña, recuerda lo siguiente:
3. **Usuario:** Es igual al correo electrónico registrado en Carvajal Tecnología y Servicios.
4. **Contraseña:** Al ingresar por primera vez, tendrás la contraseña genérica ABC123, recuerda cambiarla cuando ingreses, tu nueva clave debe tener mínimo 6 caracteres.

Notas:

- Si eres un cliente nuevo y pasaste la etapa de implementación, Nuestro equipo de soporte e implementación te asignaran tu contraseña.
- Si eres un cliente existente y tienes acceso a la herramienta, recuerda cambiar tu contraseña, en el botón perfil.
- Si eres un cliente existente y no tienes acceso a la herramienta deberás comunicarte con nuestro equipo de soporte.



Importante:

Si no logras ingresar a Aranda por algún error, no conoces tu usuario_u olvidaste tu contraseña, deberás comunicarte con nuestro equipo de soporte quien podrá ayudarte a ingresar a nuestra herramienta:



•Líneas de Atención Colombia:

Bogotá: 601-2940673 Opción 1 – 2.

Cali: 606 – 6442676 Opción 1 – 2.

Medellín: 604 – 3845624 Opción 1 – 2.



•Líneas de Atención México:

Ciudad de México: 55 – 50930020 Opción 4.

Interior de la Republica: 018008884373



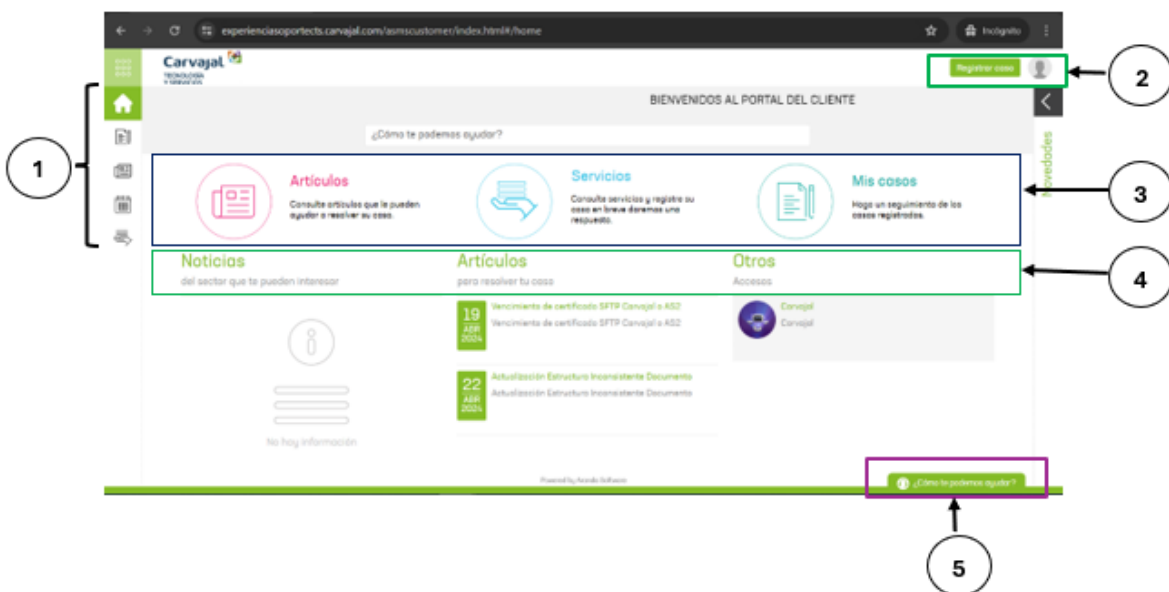
•Líneas de Atención Perú:

Lima: 511- 7137103 Opción 1.



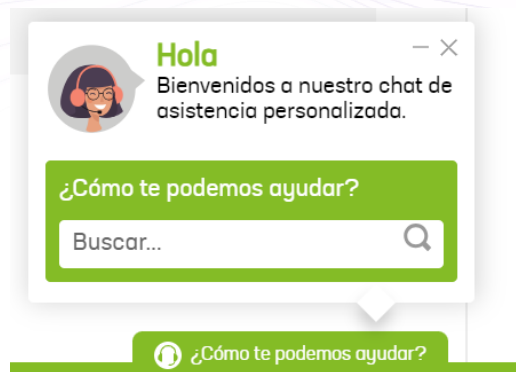
Bienvenido a Aranda

Bienvenido a nuestra nueva herramienta de Gestión y atención Aranda, ahora que ingresaste con tu correo electrónico y contraseña, deberás estar en la siguiente pantalla, ahora te explicaremos que encontraras aquí:



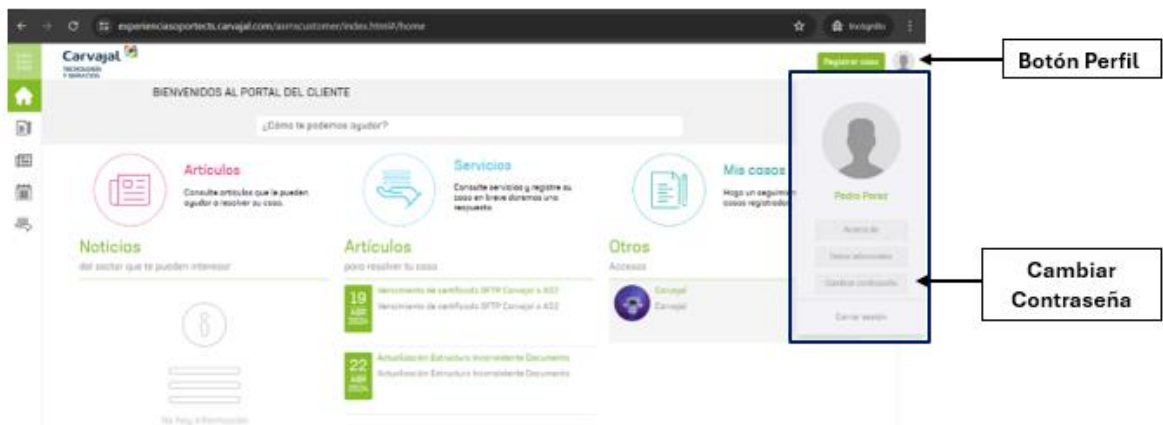
1. Encontrarás en la cinta de opciones de la parte izquierda, varios iconos que te permitirán acceder a la venta principal, donde podrás encontrar las siguientes opciones:
 - **Ventana Principal (icono casa):** allí encontrarás acceso a los 3 módulos de gestión y a los módulos adicionales.
 - **Ver Casos (icono hoja y lápiz):** aquí podrás encontrar todos tus casos en cualquiera de sus estados: abiertos, cerrados y pendientes.
 - **Base de Conocimiento (icono hoja de periodico):** aquí podrás encontrar documentos, artículos y manuales que te permitirán autogestionar tus solicitudes sin necesidad de hablar con un asesor.
 - **Consultar Servicios (icono mano con papeles):** aquí podrás crear tus casos, ver tus servicios activos, todo de manera rápida y en tiempo real.
1. Botón de perfil que encontrarás en la parte superior derecha, donde podrás cambiar tu contraseña y cerrar sesión.
2. Módulos de gestión que encontrarás en la parte media de la pantalla principal, podrás acceder a artículos de la base de conocimientos, servicios y mis casos.

4. Módulos adicionales que encontrarás en la parte media de la pantalla principal, podrás encontrar noticias y artículos tendencia. Aquí te mencionamos cada uno:
 - **Noticias:** Aquí podrás encontrar novedades, últimas actualizaciones, cambios que estarán próximos a llegar, entre otros.
 - **Artículos:** Aquí encontrarás los documentos más buscados y que son tendencias, esto te permitirá solucionar tus casos mucho más rápido.
 - **Otros:** Encontrarás links de interés y accesos adicionales.
5. El botón de ayuda que encontrarás en la parte inferior derecha, podrás autogestionar tus solicitudes y hablar con un asesor, más adelante te explicamos como interactuar.



Importante:

Cuando ingreses por primera vez a la herramienta Aranda, te sugerimos realizar el cambio de tu contraseña, desde la página principal en el botón perfil en la parte superior derecha, tu nueva contraseña deberá tener más de 6 caracteres.



1. Ingresa tu contraseña actual.
2. Ingresa tu nueva contraseña.
3. Repite tu contraseña nuevamente.
4. Dar clic en cambiar.

Nota: Recuerda que tu nueva contraseña debe tener mínimo 8 caracteres , 1 letra mayúscula y 1 símbolo.

¿Cómo buscar soluciones y autogestionar tus requerimientos?

Con Aranda podrás autogestionar tus requerimientos de forma rápida, para esto podrás consultar en nuestra base de conocimientos una variedad de documentos, manuales y artículos, que podrás consultar de manera gratuita y obtener solución a tus solicitudes sin la necesidad de hablar con un asesor de soporte.

Para poder encontrar esta información, te invitamos a seguir los siguientes pasos:

1. En la ventana principal en el módulo de gestión podrás encontrar el icono artículo que identificarás como un periódico, también podrás acceder en la cinta de opciones de la parte izquierda identificada con el mismo icono.

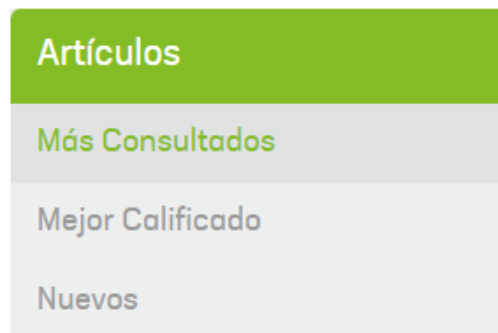
Base de Conocimiento →

Base de Conocimiento

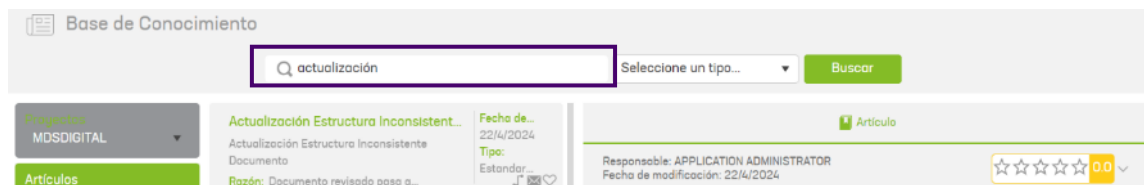
2. Al dar clic en las opciones del punto anterior, encontrarás el acceso a nuestra base de conocimientos, acá te explicamos que encontrarás.



1. En la cinta de opciones de la parte Izquierda del módulo de gestión artículos, encontraras:
- **Más consultados:** Los artículos más consultados por otros clientes, que pueden ayudarte a solucionar tus preguntas y novedades.
 - **Mejor Calificados:** Encontrarás los documentos que han tenido la mejor calificación por parte de nuestros clientes, esta calificación nos permitirá conocer la utilidad de nuestro contenido.
 - **Nuevos:** Los artículos nuevos te permitirán estar actualizado sobre las tendencias, cambios documentados o soluciones registradas.



2. En la barra superior con la frase ¿Necesita ayuda?, podrás buscar escribiendo palabras que describan el motivo de consulta y hacer clic en buscar, allí encontrarás los artículos y documentos que tienen relación con tu consulta.



3. Cuando escribas las palabras claves de tu búsqueda, encontrarás en la parte media de la ventana de artículos, todos los documentos y resultados encontrados o que tienen relación con tu búsqueda y deberás hacer lo siguiente:

- Cuando hagas clic en uno de los documentos encontrados, este cambiará de forma y se mostrará como una flecha.
- En la ventana de la parte derecha encontrarás información del documento incluyendo documentos adjuntos.



4. Cuando utilizas nuestros artículos, si los documentos dieron respuesta a tu solicitud, fueron claros y útiles, puedes calificar cada uno de estos, gracias a tu ayuda podremos mejorar nuestra base de conocimientos, esta calificación la encontrarás en forma de estrellas.

- Para calificar un artículo debes dirigirte a la parte derecha del artículo, donde encontraras 5 estrellas.
- Junto a las estrellas encontrarás una flecha hacia abajo, debes dar clic allí.
- Se desplegará una ventana donde podrás elegir la cantidad de estrellas.
- En la misma ventana podrás dejar tus comentarios sobre el artículo y el motivo de tu calificación
- Finalmente deberás hacer clic en guardar para dar tu calificación.

Recuerda:

1 estrella significa que el documento no fue de ayuda y 5 estrellas el documento te ayudó completamente.

The screenshot shows a web interface for an 'Artículo' (Article). At the top, there is a search bar with a dropdown menu labeled 'Seleccione un tipo...' and a green 'Buscar' button. Below this, the article details are displayed: 'Responsable: APPLICATION ADMINISTRATOR', 'Fecha de modificación: 22/4/2024', and a partially visible URL. A rating system is shown with five stars and a '0.0' score. A modal window titled 'Calificar artículo' is open, allowing the user to select a star rating (currently showing 5 stars) and enter comments in a text area. The modal has 'Cancelar' and 'Guardar' buttons.

5. Cuando realices la búsqueda de un documento y lo eliges, en la ventana derecha encontrarás información necesaria que completa tu búsqueda y puede ayudarte a entender mejor el problema y descargar documentos haciendo clic donde dice "Adjuntos".

Resumen del Artículo

Documentos Adjuntos

This screenshot shows the 'Artículo' window with more detailed information. It includes the same header and rating system as the previous image. Below the article title, there is a message: 'Error de estructura archivo edi, UNT, BGM, DTM, NAD, LIN, QTY, PIA, LOC, PRI,UNB,UNZ'. A text box contains the following message: 'Si presenta error de estructura en el archivo EDI, UNT, BGM, DTM, NAD, LIN, QTY, PIA, LOC, PRI,UNB,UNZ consulte los documentos adjuntos: Aviso Despacho EDI D 96A V1-8 o Orden Compra EDI Retail Colombia D.96A v3-5'. At the bottom, there is a section labeled '2 Adjuntos' with a list of document types: 'Cen,Transaccional', 'Nuevo', 'Orden', 'Compra', 'ORDERS', 'Archivo', and 'EDI'. Navigation arrows are present on the left and right sides of this list.

6. Cuando realices la búsqueda y elijas un documento o artículo, encontrarás en la parte inferior de la ventana derecha de información, las palabras clave que se relacionan con tu búsqueda.

¿Cómo ver tus casos?

Con Aranda podrás ver en tiempo real el historial de tus casos, el estado de tus casos, tiempo de respuesta proyectada, entre otros datos importantes que te explicamos ahora.

Para ver tus casos deberás hacer clic al icono “Mis casos”, en el módulo de gestión y módulo de adicionales. Como te mostramos ahora:



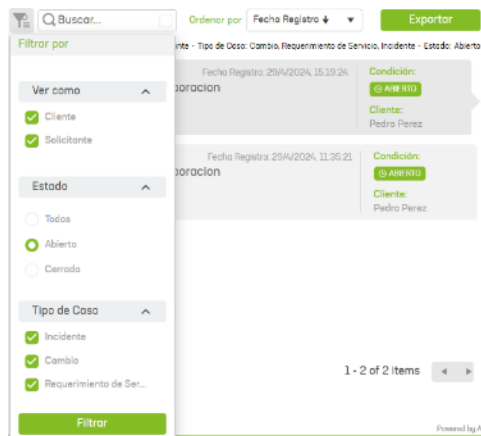
Cuando haces clic te aparece una nueva ventana con diferentes opciones de visualización que te explicamos a continuación:



1. En la nueva ventana podrás filtrar tus casos según tus necesidades, así:

- **Ver como:** Podrás filtrar por cliente o solicitante.
- **Estado:** Podrás filtrar por el estado de tu caso, puede ser abierto o cerrado.
- **Tipo de Caso:** Puedes filtrar según el tipo de caso, si es un incidente o requerimiento.

Al finalizar y elegir las opciones de filtro requeridas, puedes hacer clic en “Filtrar”, ten en cuenta que puedes elegir varias opciones de filtro



2. Junto al botón “filtrar”, encontrarás la opción de ordenar, estas opciones te permitirán organizar tus casos según tus necesidades, ya sea por fecha o número de caso:



3. Junto al botón “Ordenar por”, encontraras la opción “exportar”, al hacer clic te aparecerá una ventana emergente donde deberás:
 - En el recuadro “Ingrese el nombre del archivo a exportar”, ingresar el nombre como se llamará el archivo al momento de la descarga.
 - Podrás elegir que, al momento de descargar el archivo, este incluya una descripción de la descarga. Si lo deseas, podrás hacer clic en el recuadro “Incluir la descripción en el archivo”.
 - Finalmente haz clic en el botón “Exportar”.

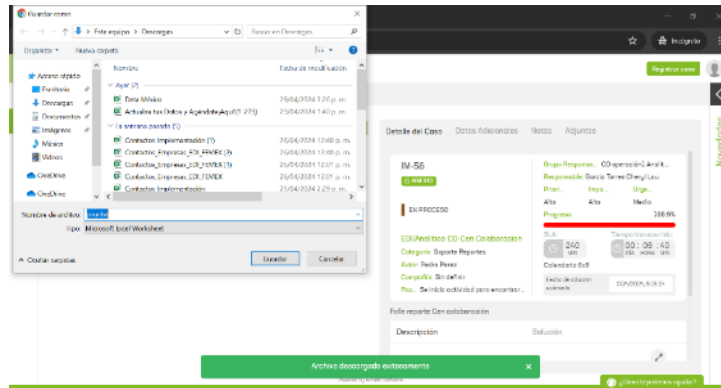
Exportar

Ingrese el nombre del archivo a exportar

☐ Incluir la descripción en el archivo

Exportar

- Después de hacer clic a “Exportar”, te aparecerá una ventana emergente que te permite elegir en qué parte de tu computador deseas que se guarde el archivo.
- Después de elegir la ubicación, haz clic en “guardar”.



- Finalmente, el documento se descargará y quedará en la ubicación que elegiste anteriormente.
4. En la ventana izquierda te aparecerá el listado histórico de tus casos y sus respectivos estados, al igual que información importante que te mostraremos a continuación. Cuando quieras ver uno de tus casos, únicamente deberás hacer clic al caso y este cambiará su forma pareciendo una flecha.



- El Número del caso será asignado por Aranda de manera automática.
- La fecha de creación del caso corresponde a la fecha y hora en la que tú creas el caso.
- La condición, corresponde al estado de tu caso.

Cuando eliges un caso, este cambiará de forma y parecerá una flecha

5. En las pestañas de información adicional podrás interactuar con las diferentes opciones y estados del caso, te explicaremos cada uno de estos:



5.1. Pestaña "Detalle del Caso":

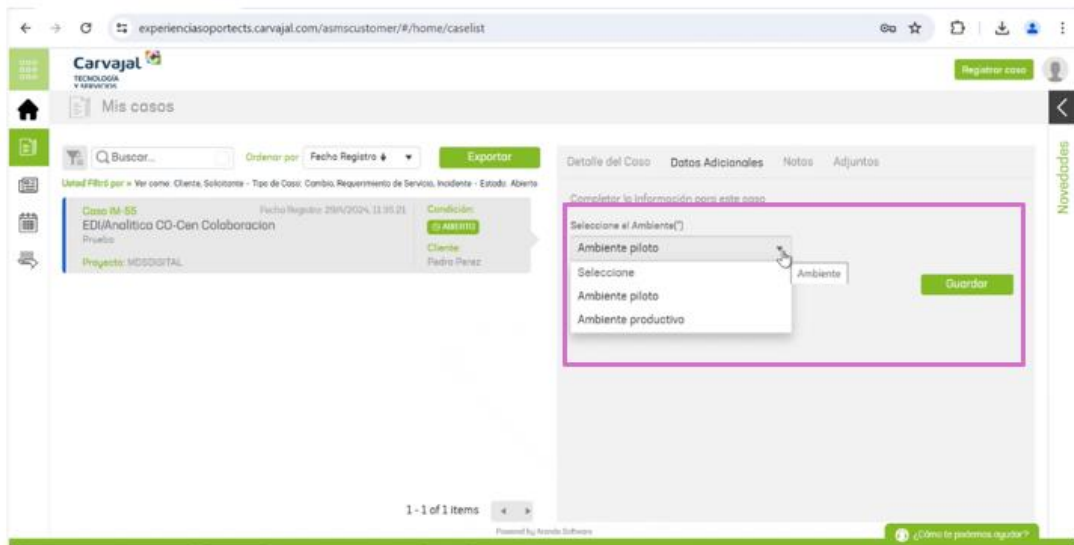


- A. Corresponde al número del caso que será asignado automáticamente por Aranda.
 - B. Corresponde al estado de tu caso, este podrá ser abierto o cerrado.
 - C. Corresponde al estado de gestión por parte de nuestro equipo de soporte. este podrá ser: pendiente, en proceso, solucionado, entre otros.
 - D. Corresponde al servicio que informaste, presenta la novedad o requiere ayuda.
 - E. Corresponde al nombre de la persona que crea el caso.
 - F. Corresponde al nombre del equipo de soporte quien dará solución a tu caso, al igual que el nombre del especialista de soporte quien te ayudará.
 - G. Te informará la prioridad con la que será atendido tu caso.
 - H. Te mostrará el progreso o avance de tu caso, este tomará la fecha de creación del caso, el tipo de caso y calculará el tiempo en el que deberá darse respuesta al caso; cada día que pase la barra de progreso ira avanzando.
 - I. El tiempo transcurrido corresponde a los días, horas y minutos que han transcurrido desde que se creó el caso hasta su cierre.
 - J. Este espacio importante te mostrará la fecha estimada de solución de tu caso, el cual se calculará automáticamente.
 - K. Es el tiempo que tenemos definido para la atención del caso, si eres parte de nuestro plan premium, tendrás un tiempo prioritario.
 - L. Al finalizar la visual encontrarás una ventana con dos opciones, “Descripción” y “Solución”:
- La descripción corresponde a la información que suministraste al momento de generar tu caso.
 - La solución corresponde a la información suministrada por nuestro equipo de soporte y debe ser consecuente con la solución de tu caso.
 - Para cambiar entre visual, solo deberás hacer clic al título “descripción” o “solución”.

The screenshot shows a web interface for case management. At the top, there are tabs: 'Detalle del Caso', 'Datos Adicionales', 'Notas', and 'Adjuntos'. The 'Detalle del Caso' tab is active. Below the tabs, there is a section with case details: 'Categoría: Soporte Reportes', 'Autor: Pedro Perez', 'Compañía: Sin definir', and 'Raz... Se inicia actividad para encontrar...'. To the right of these details is a 'Calendario 6x8' section showing a clock icon, a date '30/4/2024', and a time '9:19:24'. Below this, there is a section titled 'Falle reporte Cen colaboración'. At the bottom of this section, there are two tabs: 'Descripción' and 'Solución'. The 'Descripción' tab is currently selected and highlighted with a red border. Below the tabs, there is a message: 'Estoy presentando falla al momento de generar el reporte.'

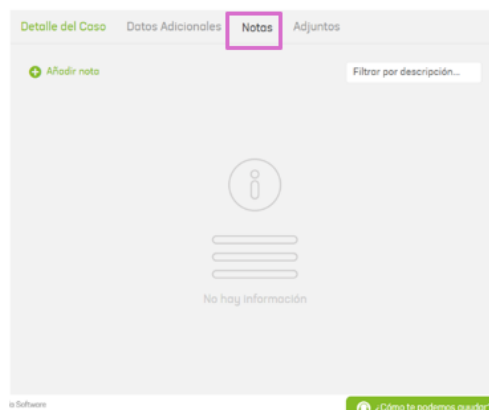
5.1. Pestaña “Datos Adicionales”:

Este espacio te mostrará el ambiente donde te encuentras actualmente, el cual podrá ser ambiente productivo o ambiente piloto.



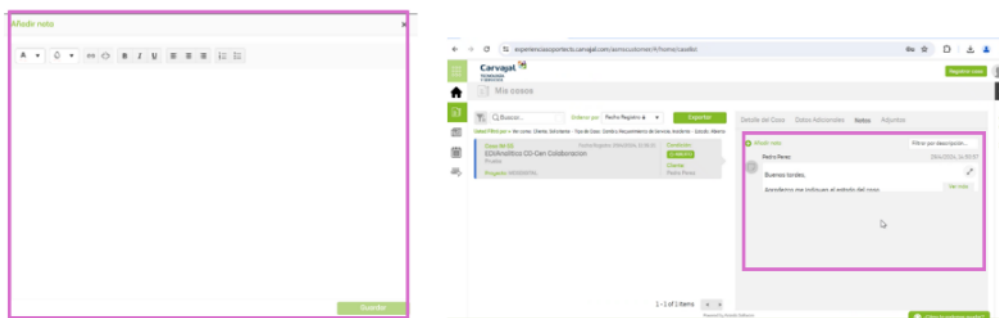
5.1. Pestaña “Notas”:

En este espacio podrás agregar notas que consideres importante para completar la información del caso, acá te explicamos cómo hacerlo:



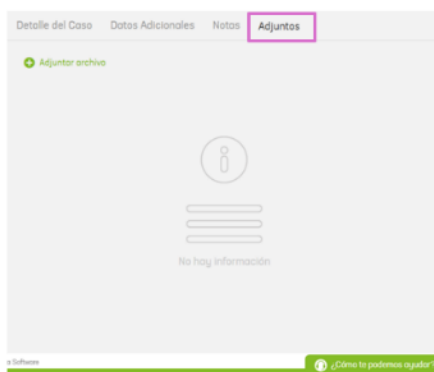
- Debes hacer clic en “Añadir nota”.

- En la ventana emergente que te aparece podrás agregar la información que requieras.
- En esta ventana podrás pegar imágenes, agregar links y dejar toda la información que consideres nos ayudará a darte una respuesta mucho más rápida.
- Cuando ingreses toda la información necesaria haz clic en “Guardar”.
- Inmediatamente en la opción notas aparecerá la información que acabas de ingresar.

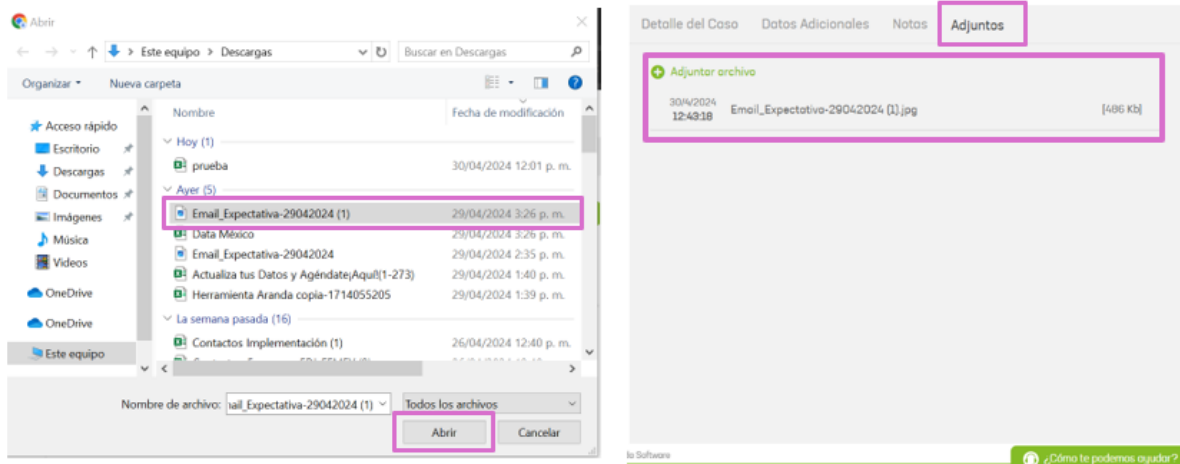


5.1. Pestaña “Adjuntos”:

En este espacio podrás agregar documentos adjuntos que consideres importante para completar la información del caso, acá te explicamos como hacerlo:

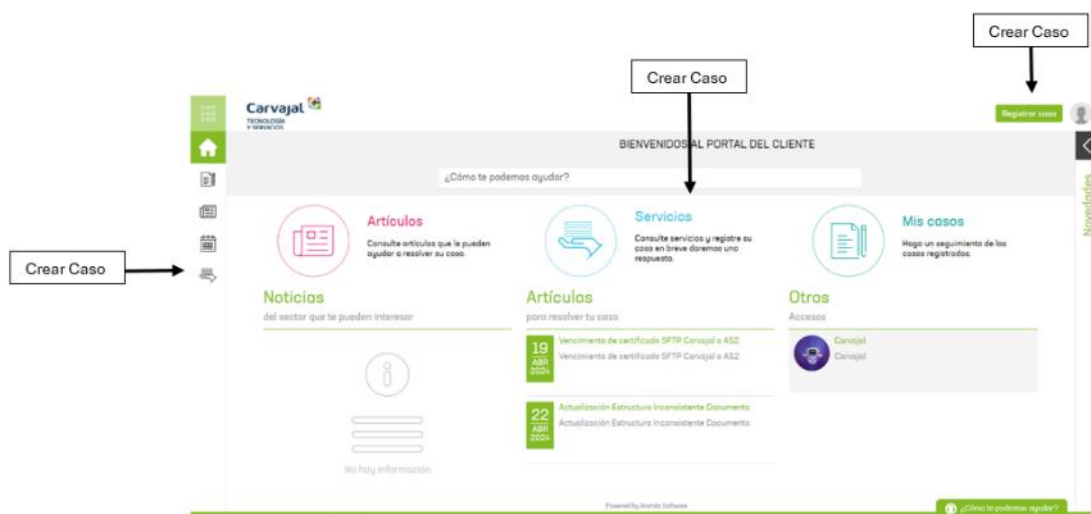


- Debes hacer clic en “Añadir archivo”.
- En la ventana emergente que te aparece podrás elegir el archivo que desees agregar en la ubicación de equipo donde se encuentra el documento.
- Selecciona el archivo.
- Haz clic en “Abrir”.
- El archivo adjunto aparece en la pestaña “Adjuntos”.



¿Cómo crear tus casos?

Con Aranda podrás crear tus propios casos de manera rápida y registrada en tiempo real, nuestra recomendación es primero revisar nuestra base de conocimientos para encontrar respuestas inmediatas, si no encuentras las respuestas que buscas podrás crear tu caso, acá te explicamos como, únicamente debes seguir estos pasos:



Para Crear tu caso deberás hacer clic en cualquiera de las 3 opciones que te señalamos en la imagen anterior. Luego, te aparecerá una nueva ventana con las siguientes características:

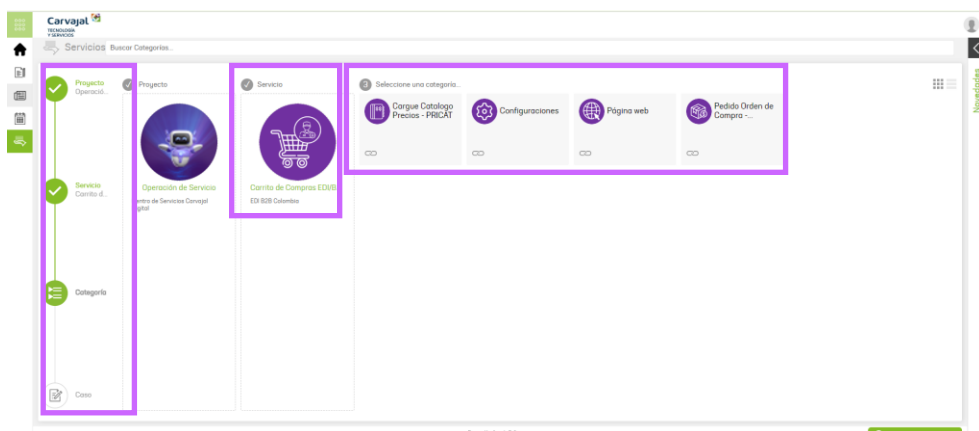


1. La barra de avance que encontrarás en la parte izquierda de la nueva pantalla te permitirá conocer cómo va la creación de tu caso, cuando la barra esté completamente llena, habrás creado tu caso exitosamente.
2. El proyecto es automático, no podrá ser cambiado ni modificado. Este corresponde al identificador de servicios Carvajal Tecnología y Servicios.
3. Este espacio te mostrará los servicios que tienes activos con Carvajal Tecnología y Servicios. Para continuar, debes hacer clic al servicio activo que presenta novedad y requiere apoyo de nuestro equipo de soporte.

Importante:

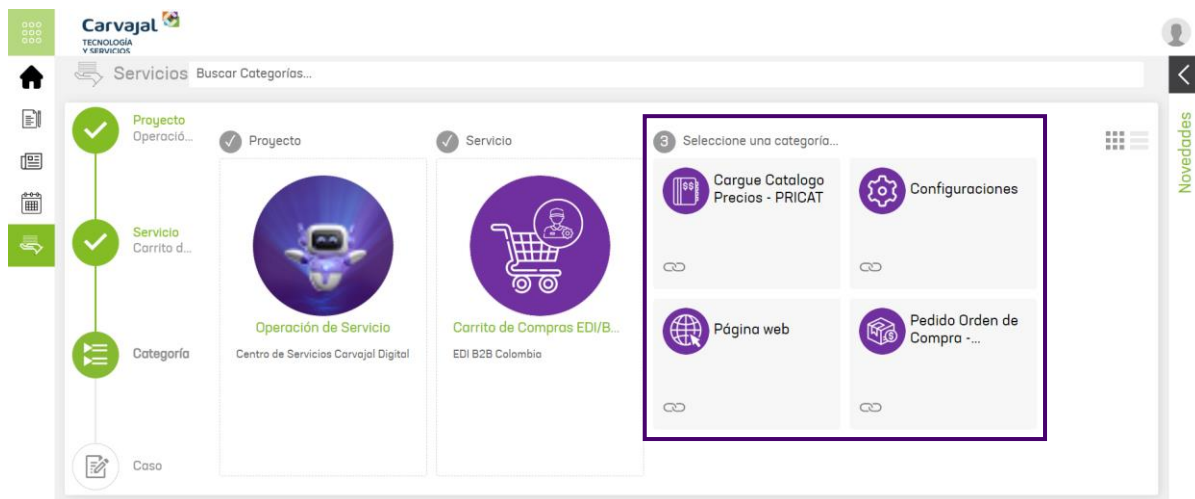
Si encuentras servicios que no tienes activos o te mostramos servicios que realmente no tienes contratados, te invitamos a comunicarte a nuestras líneas de soporte mencionadas al inicio de este manual o crear un caso desde la herramienta Aranda.

- Para crear tu caso debes hacer clic en “Servicio”.
- Posteriormente la barra de progreso irá avanzando y te aparecerá una serie de categorías que te permitimos mostrar a continuación:



Ahora te preguntará ¿Por qué tantos iconos en la opción de categoría?, ahora ¿Qué hago?

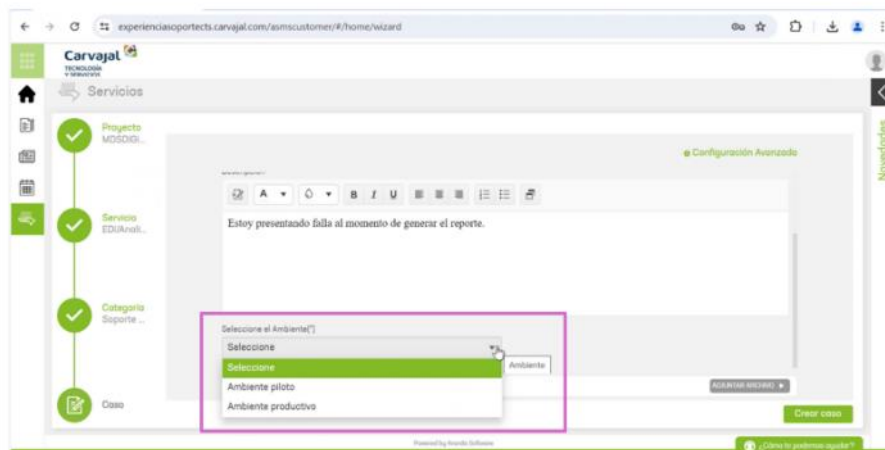
No te preocupes, es muy sencillo, cada servicio que tengas contratado tendrá diferentes opciones de categoría, solo debes elegir una, la que corresponda a tu solicitud o novedad.



- Cuando tengas clara la categoría de tu solicitud y el servicio que requiere ayuda, simplemente debes hacer clic al icono de la categoría que elegiste.
- Felicidades ya casi terminamos.

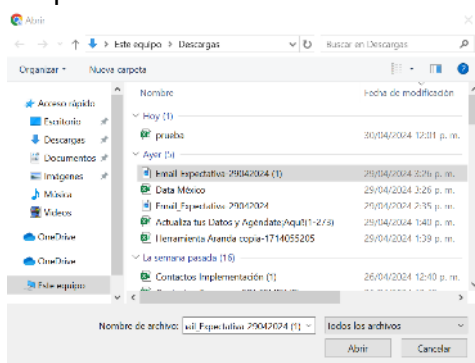
- Ahora te acaba de aparecer una nueva ventana, la cual te explicamos cómo entender y diligenciar:

- Asunto:** en este espacio podrás dejar el asunto de la novedad que presentaste, Ejemplo: falla de conexión.
- Cliente:** en este espacio deberás dejar tu nombre completo.
- Descripción:** En este espacio deberás dejar información que permita solucionar eficiente tu requerimiento, para tu comodidad hemos creado una plantilla que te ayudara, está la encontraras en la parte derecha como se muestra en la anterior imagen en el recuadro morado.
- Selecciona tu ambiente,** recuerda que los ambientes piloto serán temporales y cuando inicias en Carvajal, los ambientes productivos cuando tienes todos tus productos al 100%. Elegir el ambiente correcto nos permitirá tomar las mejores acciones para solucionar tu solicitud, para esto dar clic en la flecha y elegir el tipo de ambiente que tienes dando clic en el nombre.
- Número de Teléfono:** Indícanos un número telefónico donde podamos contactarnos contigo si es necesario hacerlo.
- Empresa que reporta:** En este espacio te pedimos dejar el nombre completo de tu empresa.



7. Adjuntar Documentos: Para adjuntar documentos, debes hacer clic a “Adjuntar archivo”:

- Te aparecerá una nueva ventana.
- Elige el archivo que quieres adjuntar en la ubicación de tu equipo.
- Haz clic al botón abrir.
- El documento adjunto aparecerá en el borrador del caso



8. Crear Caso: Cuando tengas la información necesaria debes Hacer clic en “crear caso”, de manera inmediata llegará a tu correo electrónico registrado el número de caso, de igual manera podrás consultarlo en la opción “ver casos”.

Nota:

si deseas devolvete al paso anterior porque pudiste omitir algún dato importante o elegiste mal la categoría, puedes hacer clic en la barra de progreso y elegir la etapa a la cual deseas volver.

¿Cómo se cierran mis casos?

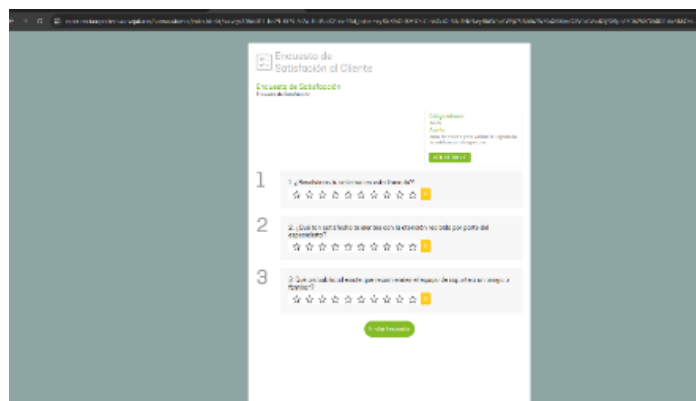
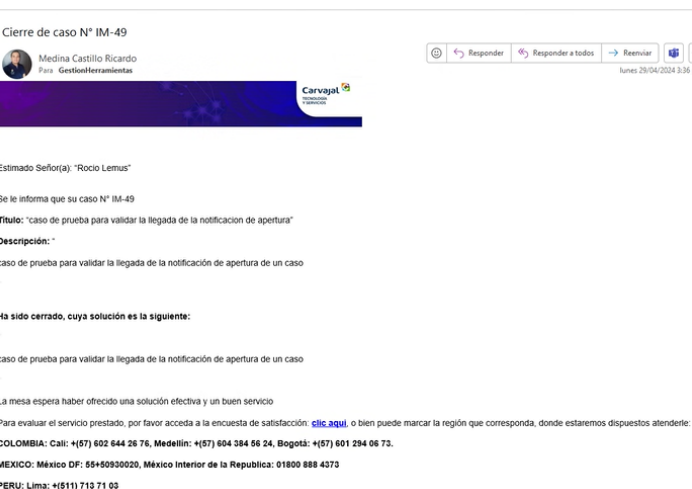
Cuando hayamos dado solución a tu caso, te enviaremos un correo electrónico informando la solución del caso, en este correo electrónico encontrarás dos opciones:

1. La opción “Si, estoy de acuerdo”: aquí nos confirmas que efectivamente dimos solución a tu caso.
2. La opción “No, estoy de acuerdo”: aquí nos confirmas que no hemos dado solución a la novedad presentada y por ende no autorizas el cierre del caso



Ten en cuenta que, en caso de no aprobar la solución de tu caso, continuaremos gestionando hasta dar solución a tu requerimiento. No te preocupes, solucionaremos tu novedad.

1. Cuando demos cierre al caso por tu aceptación como cliente, a tu correo electrónico será enviado un mensaje donde te notificamos la solución del caso, adicional recibirás una encuesta donde te pedimos que puedas responderla de manera oportuna, con esto podremos tomar las acciones correspondientes que nos lleven a mejorar nuestro servicio.



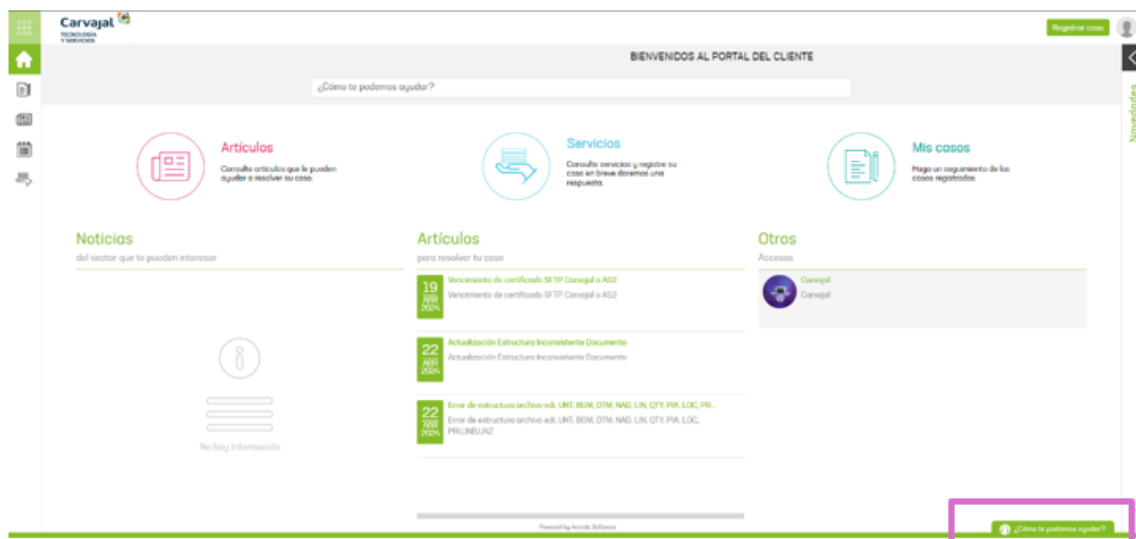
30 años

Carvajal
TECNOLOGÍA
Y SERVICIOS

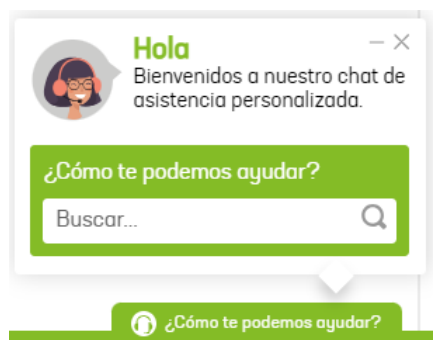
¿Cómo puedo Autogestionar?

Aranda te ofrece una nueva experiencia de chat, ahora podrás interactuar con nuestra base de conocimiento y obtener soporte de manera oportuna; para acceder debes seguir los siguientes pasos.

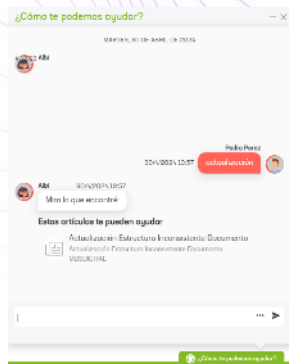
1. En la parte inferior derecha de nuestra ventana principal encontrarás un botón llamado ¿Cómo te podemos ayudar?, debes hacer clic allí.



2. Te aparecerá una ventana pequeña con una barra de búsqueda, aquí deberás escribir palabras clave del problema o error que presentas y oprimir la tecla "Enter" en tu teclado.



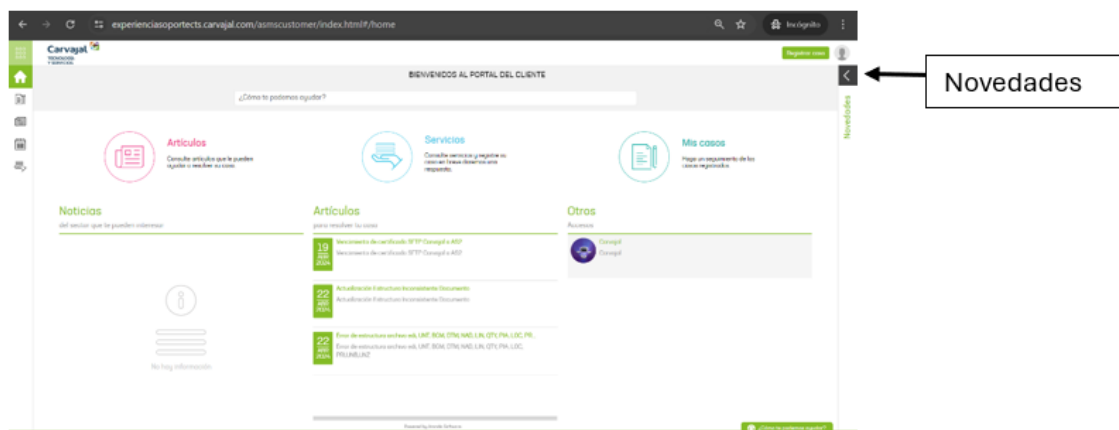
3. Cuando escribas la palabra te aparecerá una nueva ventana, donde encontrarás información de nuestra base de conocimientos que podrá dar solución a tu requerimiento.



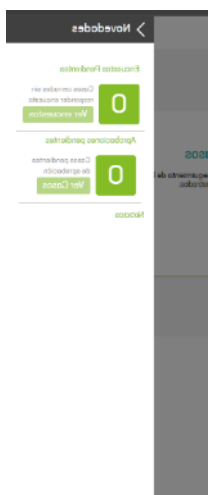
¿Cómo sé si tengo pendientes?

Para conocer tus pendientes, te ofrecemos una opción rápida y fácil, donde podrás encontrar encuestas y casos pendientes de aprobación de cierre, esto te permitirá tener un mayor control de tus casos y experiencia como cliente.

1. En la parte derecha encontrarás una flecha de color negro que tiene la palabra novedades, debes hacer clic allí:



2. Al hacer clic te aparecerán dos opciones, las encuestas y los casos pendientes de aprobación. Solo con hacer un clic podrás ir a los casos y encuestas pendientes que requieren de tu revisión.



**¡Espero que vivas la
mejor experiencia!**



30
años

Carvajal
TECNOLOGÍA
Y SERVICIOS

¿Cuántos usuarios puedo registrar?

Tú puedes agregar un máximo de 5 usuarios por servicio contratado, recuerda que si necesitas agregar más usuarios por servicio, debes comunicarte con nuestro equipo de soporte quien te ayudara con tu solicitud.

¿Puedo hacer cambios en mis usuarios?

Puedes, eliminar usuarios, agregar usuarios, cambiar usuarios, recuperar contraseñas y todo lo que tenga que ver con tus usuarios, únicamente comunícate con nuestro equipo de soporte, quienes te ayudara con tu solicitud.

¿Error 403?

Durante tu ingreso en Aranda, puedes presentar el error 403, no te preocupes es muy fácil y rápido de solucionar, únicamente debes borrar cookies y cache de tu navegador, cerrarlo y abrirlo nuevamente.

Cuando realices estos pasos, deberías poder ingresar con el link de Aranda sin problema, sin embargo, recuerda que tenemos un equipo de especialistas que esta 7/24 que te ayudara con cualquier novedad que presentes.

Manual de Usuario

Aranda

· Clientes ·



En la organización
Carvajal estamos cumpliendo

120 años
transformando
vidas

30
años

Carvajal
TECNOLOGÍA
Y SERVICIOS