

MANUAL DE USUARIO



Control de Cambios		
Fecha de creación	Aranda Field Service versión 9.10.1 Manual de usuario	
Julio 24 de 2020	Versión 1	
Septiembre 4 de 2020	Versión 2	
	Elaborado por: Aranda Software	



Tabla de contenido

¿Qué es Aranda FIELD SERVICE?	
Requerimientos de hardware y software	12
Requerimientos en los dispositivos móviles	12
¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por mi negocio?	12
¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por el administrador?	12
¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por el despachador?	13
¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por el monitor?	13
¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por el gestor de inventario?	14
¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por el especialista en campo?	14
Conceptos básicos de Aranda FIELD SERVICE	14
Orden de trabajo	14
Ciclo de vida de una orden de trabajo	14
Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)	16
Administrador	17
Despachador	17
Monitor	17
Especialista en campo	17
Gestor de inventario	17
Súper administrador	18
Cliente	18
Servicio	18
Inventario	18
Utilizando ARANDA FIELD SERVICE	19
Pantalla de acceso (login)	19
Modificando datos de perfil	19
Seguridad de la cuenta	20
Ajustes Globales	20
Pestaña Ajustes Globales	21
Pestaña Configuración de Mapas	24
Importación GeoJSON	25
Configurando Aranda FIELD SERVICE	26
Configuración necesaria con rol Administrador	26

Configuración de licenciamiento	26
Configuración de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)	29
Detalle del SLA	30
Duración del SLA	30
Acuerdos de tiempos	30
Archivos adjuntos	31
Configuración de acuerdos de niveles operacionales (OLA)	32
Detalle del OLA	33
Duración del OLA	33
Acuerdos de tiempos	33
Archivos adjuntos	34
Configuración de acuerdos de contratos de apoyo (UC)	34
Detalle del UC	35
Duración del UC	35
Acuerdos de tiempos	35
Archivos adjuntos	36
Configuración de calendarios	37
Configuración de cronómetros	40
Configuración del modelo que utiliza la organización	41
Creando un nuevo modelo	42
Configurando un flujo de trabajo para su organización	42
Estados	43
Subestados	43
Transiciones	44
Elementos especiales del flujo de trabajo	45
Modificando el flujo de trabajo	46
Modificando los acuerdos dentro de los modelos	46
Configurando los campos adicionales de un modelo	47
Configuración de un servicio	49
Inventario	51
Habilidades	51
Tareas	52
Proveedores	53

www.arandasoft.com



ivianual de usuario	N	Лan	ual	de	usu	ario
---------------------	---	-----	-----	----	-----	------

Campos adicionales	53
Configuración de Órdenes de Emergencia	54
Configuración de una relación	54
Configuración de una compañía	56
Servicios asociados a una compañía	56
Campos adicionales de la compañía	57
Configuración de un cliente	57
Firma del cliente	58
Campos Adicionales del cliente	59
Canales del cliente	59
Inventario	60
Importación masiva de clientes	60
Configuración de medios de transporte	64
Configuración de cargos de los especialistas	66
Configuración de los proveedores	66
Asignación de especialistas por proveedor	67
Importancia del proveedor	68
Servicios asociados a un proveedor	68
Barra de búsqueda de servicios	68
Zonas asociadas al proveedor	69
Barra de búsqueda de zonas	69
Especialistas asociados al proveedor	69
Monitores asociados al proveedor	70
Barra de búsqueda de monitores	70
Proveedores Auxiliares	71
Configuración de habilidades	71
Configuración de usuario	73
Usuarios Web	73
Usuarios Móvil	74
Grupos móvil asociados al usuario	74
Disponibilidad del usuario	75
Habilidades del usuario	75
Configuración de grupos	76



Grupos de usuarios web	76
Grupos de usuarios móviles	77
Disponibilidad y habilidades heredadas a un especialista por un grupo móvil	77
Configuración de zonas	78
Configuración de inventarios por parte del administrador	80
Configuración de la información básica de la empresa	83
Configuración de campos adicionales	84
Configuración de días no laborales	85
Configuración del servidor de correo	87
Configuración de encuestas	88
Configuración de respuestas rápidas	92
Configuración de plantillas de correo	94
General	95
Encuestas	96
SLA	97
UC	97
OLA	98
Assist Me	98
Configuración de las reglas de negocio	99
Variables del Negocio	99
Proveedores	100
Configuración de ubicación del especialista (Precisión)	101
Configuración de capas de mapas	102
Adicionar Localización	104
Agregar localización manualmente a través del mapa	105
Agregar localización a través del buscador de direcciones	107
Agregar localización por medio de importación GeoJSON	108
Visualización de capas y localizaciones	109
Configuración de canales	110
Configuración de alertas	111
Esquema de integración (Inclusión Integración ESB)	112
Configuración integración con ASDK	112
Importando Compañías de ASDK a AFLS	113

Aranda Field Service

Manual de usuario

Importando Clientes de ASDK a AFLS	114
Importando usuarios especialistas de ASDK como despachadores a AFLS	115
Configuración del directorio empresarial en AFLS (LDAP)	115
Importando usuarios de LDAP como usuarios web en AFLS	117
Importando usuarios de LDAP como Usuarios Móvil en AFLS	119
Importando Grupos de LDAP como Grupos Web en AFLS	121
Importando Grupos de LDAP como Grupos Móvil en AFLS	124
Configuración de la integración con terceros	128
Importando compañías de terceros a AFLS	129
Importando clientes de terceros a AFLS	129
Configuración necesaria con rol Monitor	130
Especialistas	131
Información básica	131
Grupos móviles asociados al usuario	131
Disponibilidad del usuario	132
Habilidades del usuario	132
Grupos de usuarios móviles	133
Alta Disponibilidad	133
Panel de control de AFLS	134
Órdenes de trabajo para hoy	135
Especialistas	135
Demanda de trabajo por semana	135
Gestionando órdenes en AFLS	135
Creación de órdenes de trabajo	136
Creación de una orden de emergencia o prioritaria	138
Asignación de un especialista a la orden de trabajo	139
Tareas	141
Asignación de productos a la orden de trabajo (Inventario)	144
Costos de la orden de trabajo	144
Notas y comentarios en la orden de trabajo	145
Notas Públicas y Privadas	146
Cronómetros en la orden de trabajo	147
Alertas generadas para la orden de trabajo	147

ORANGE Aranda Field Service

	Manual de usuario
Campos adicionales de la orden de trabajo	149
Campos adicionales generales de orden de trabajo:	149
Campos adicionales de orden de trabajo dado el servicio	149
Firma de la orden de trabajo	149
Información del cliente	150
Relaciones de órdenes de trabajo	152
Buscando órdenes de trabajo en Aranda FIELD SERVICE	154
Filtrando y ordenando la consulta	155
Modificando una orden de trabajo	157
Reasignando una orden de trabajo	158
Cancelando una orden de trabajo	159
Importación masiva de órdenes de trabajo	160
Gestión de órdenes de trabajo disponibles	164
Inventario en Aranda FIELD SERVICE	166
Movimientos de inventario	166
Entrada de producto	167
Información entrada	167
Detalle del producto	167
Salida de producto	168
Información salida	169
Detalle del producto	169
Transferencia de producto	170
Información de transferencia	170
Transferir producto	170
Importación de movimientos	171
Filtro de búsqueda de inventario	174
Buscador de inventario	174
Asignación de inventario	175
Devolución de inventario	177
Generando de Reportes en Aranda FIELD SERVICE	179
Reportes de órdenes	179
Reporte de órdenes creadas	179
Reporte de costos	181



Reporte de tendencia de servicio	182
Reporte de promedio de tiempo de solución de órdenes por servicio	183
Reporte de órdenes ejecutadas por especialista	184
Reporte de cumplimiento de ANS	185
Reporte de cumplimiento del nivel de satisfacción.	186
Reportes de inventario	188
Reporte completo	188
Reporte por servicio	190
Reporte por sede	192
Reporte por especialista	193
Reportes generales	195
Reporte de cumplimiento del nivel de satisfacción general.	195
Reportes de administración	197
Monitoreo de órdenes de trabajo en Aranda FIELD SERVICE	198
Monitoreo especialistas (búsqueda y seguimiento de especialistas en campo)	198
Filtrando y ordenando la consulta de seguimiento	198
Monitoreo de clientes	200
Monitoreo de planeación y programación de órdenes	201
Filtrando y ordenando la consulta de planeación	201
Agenda de órdenes	202
Plan de rutas	202
Reasignar órdenes de trabajo	204
Alertas en Aranda FIELD SERVICE	205
Filtrando las alertas de proveedores	206
Tipos de Alerta:	206
Visualización de alertas de proveedores	208
Filtrando las alertas generales	209
Tipos de Alerta	209
Visualización de alertas generales	209
Ingresando a la consola móvil de FIELD SERVICE	210
Autenticación en la aplicación móvil	210
Autenticación con código QR	210
Autenticación inicial	210

Aranda Field Service

Manual de usuario

Autenticación frecuente	211
Consultando las órdenes de trabajo en la consola móvil	211
Consultando las órdenes de trabajo desde el mapa	212
Creación de un nuevo cliente	213
Creación de una nueva orden	214
Clientes	216
Filtrando y ordenando las órdenes asignadas	218
Detalles de la orden de trabajo	219
Cambio de estados	220
Acciones	221
Visualización de las órdenes de emergencia o prioritarias	234
Conociendo las opciones generales de la consola móvil	235
Perfil	235
Seguridad	236
Noticias	236
Capas de mapas	237
Inventario	238
Resumen	240
Configuración	240
Cerrar sesión	243
Glosario de términos de Aranda FIELD SERVICE	244



¿Qué es Aranda FIELD SERVICE?

Aranda FIELD SERVICE (AFLS) es una herramienta para la gestión y solución de órdenes de trabajo, que facilita la operación de un servicio, logrando optimizar los procesos de asignación automática o asistida para el cumplimiento y atención efectiva del servicio en campo.

Con AFLS, una empresa que presta servicios en campo puede ofrecer un servicio de calidad a sus clientes en tres sencillas etapas: i) asignación de pedidos y programación de actividades y recursos para una atención oportuna; ii) seguimiento coordinado a las actividades asignadas y a los desplazamientos efectuados para el cumplimiento del servicio; y iii) atención en campo a la solicitud del cliente en los tiempos acordados con la solución oportuna del personal calificado.

El cliente puede despreocuparse de la operación de su servicio, la hora de atención, el tiempo de respuesta y el responsable encargado ya que Aranda FIELD SERVICE se encargará de automatizar el servicio desde la asignación de los recursos hasta la atención en campo de la orden de trabajo, a través de un poderoso motor de asignación.

El sistema de localización de AFLS le permitirá crear una ventaja competitiva al hacer uso de componentes de información geográfica que asisten la automatización de la toma de decisiones, lo cual disminuye los costos operativos y mejora la eficiencia de los trabajadores en campo. De esta manera, la movilidad y el cumplimiento se convierten en elementos estratégicos de Aranda FIELD SERVICE, gracias a la sincronización en línea de la información.

Aranda FIELD SERVICE cuenta con un sistema efectivo de alertas que permite identificar en tiempo real y de forma automática las órdenes de trabajo que presenten novedades que impidan el cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos. Dichas alertas tempranas son claves para una toma de decisiones oportuna y efectiva.

Aranda FIELD SERVICE está pensado para usuarios y organizaciones que requieran optimizar la operación de sus servicios en campo con una asignación oportuna de casos, mejorando los tiempos de respuesta de atención, teniendo acceso en tiempo real a la información, haciendo un seguimiento focalizado del servicio, reduciendo los costos de operación, mejorando la eficiencia del personal especializado y elevando la calidad de atención al cliente en el lugar designado.



Requerimientos de hardware y software

Las siguientes son las condiciones mínimas para la instalación:

	Servidor WEB	Servidor de Base de Datos
Sistema Operativo	Windows Server®2012R2 Standard con el último Service Pack Disponible o superior	Windows Server®2012R2 Standard con el último Service Pack Disponible o superior
Cores	Intel® Xeon® CPU E5-2630 v2 @ 2.6GHz 2.60 Hz	Intel® Xeon® CPU E5520 @ 2.7GHz 2.26GHz
Memoria RAM	4 GB	4 GB
Disco GB	Mínimo 10 GB	Mínimo 10GB (Este almacenamiento puede ser local o por un método externo)
Licenciamiento Adicional		Microsoft SQL Server 2014 SP2 Standard Edition

Requisitos dentro del Servidor

- IIS 7 o Superior.
- ASP.net 4.5. Servicios WCF.
- IP pública o dominio para conexiones de Equipos móviles.
- Permite conexión vía protocolo HTTP (por defecto puerto 80), recomendable usar protocolo HTTPS (puerto 443)

Requerimientos en los dispositivos móviles

Para el especialista en sitio. Este servicio está disponible para los siguientes dispositivos móviles:

- IPad/Iphone iOS 9 o superior
- Android 5 o superior

¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por mi negocio?

Aranda FIELD SERVICE le permite a su negocio optimizar la operación de los especialistas en campo reduciendo el costo operacional y mejorando la satisfacción del cliente.

¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por el administrador?

Con Aranda FIELD SERVICE el administrador puede estructurar, preparar y modelar las etapas principales de la solución de acuerdo al modelo de negocio de la compañía, adecuando el

© Todos los derechos reservados



funcionamiento de la aplicación al proceso de gestión y ejecución de las órdenes de trabajo en campo.

El administrador de Aranda FIELD SERVICE podrá organizar e integrar en forma dinámica, los componentes requeridos (usuarios, acuerdos de servicio, repuestos para la atención de la orden, tiempos de atención y activación de clientes) para gestionar una orden de trabajo.

El usuario administrador tendrá la facultad de almacenar la información necesaria para la gestión de un servicio, como los datos del personal especializado en campo o de los recursos disponibles para configurar una orden de trabajo y adicionalmente parametrizar los elementos fundamentales en la gestión del ciclo de vida de una orden de trabajo.

¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por el despachador?

Con Aranda FIELD SERVICE el despachador puede orquestar y organizar de manera semiautomática el proceso de asignación y planeación de órdenes de trabajo, sin preocuparse por los parámetros de asignación de órdenes o las variables para la programación de un especialista en campo.

El despachador de Aranda FIELD SERVICE también podrá agilizar los procesos de gestión de órdenes de trabajo, utilizando como insumo la información básica requerida para encontrar el personal especializado y la disponibilidad del mismo en el tiempo requerido para dar cumplimiento al servicio solicitado.

¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por el monitor?

Aranda FIELD SERVICE posibilita la supervisión y control global de la operación del servicio en campo, permitiendo conocer la ubicación en tiempo real y los desplazamientos de los especialistas asignados a una orden de trabajo y determinar el estado de conexión al sistema del especialista responsable.

El usuario con rol de monitor tendrá la facultad para determinar la evolución del servicio con la lectura y monitoreo de la información reportada por el sistema, tal como la ubicación del especialista asignado, el detalle de la orden de trabajo, el estado de ejecución de las órdenes de trabajo asignadas por especialista, las rutas propuestas y los recorridos efectuados por el especialista en campo para la atención del servicio; también podrá gestionar especialistas y grupos móviles que pertenezcan a su proveedor.

Adicionalmente con Aranda FIELD SERVICE podrá unificar la información recolectada en la gestión de una orden de trabajo para realizar las tareas de monitoreo y control del proceso de una manera fácil y rápida.

Dentro de la operación pueden existir actividades de toma de decisiones, que permitan al monitor definir el siguiente paso a ejecutar por parte del especialista en campo.

Aranda Field Service

¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por el gestor de inventario?

Aranda FIELD SERVICE agiliza la entrega y recibo de inventario utilizado por los especialistas, permitiéndole al gestor de inventario conocer exactamente qué debe entregar a cada persona y dónde se encuentra cada ítem de inventario en todo momento.

¿Qué puede hacer Aranda FIELD SERVICE por el especialista en campo?

Aranda FIELD SERVICE facilita la atención de un servicio en el tiempo y lugar programado, cumpliendo el cronograma establecido y las tareas asignadas en la orden de trabajo. El especialista en campo tendrá disponible en la aplicación móvil de Aranda FIELD SERVICE, toda la información relacionada con la orden de trabajo asignada, con la certeza de cuál debe ser la próxima orden de trabajo por atender.

Como responsable de la atención de un servicio, podrá visualizar y gestionar las órdenes de trabajo asignadas, conocer el detalle de la orden a ejecutar, identificar la ubicación del servicio, consultar los repuestos asignados que puede utilizar y actualizar en tiempo real los estados de la orden, de una manera sencilla desde su dispositivo móvil.

Adicionalmente podrá recibir la firma de aceptado por parte del cliente y definir exactamente la cantidad de material y los números de serial de cada ítem de inventario.

Conceptos básicos de Aranda FIELD SERVICE

Orden de trabajo

Es el eje central del ciclo de vida de la gestión de Aranda FIELD SERVICE en el que se definen las características del servicio, la información del cliente, los responsables especializados con la disponibilidad requerida para atender el servicio, la ubicación de la orden y los recursos o repuestos necesarios para cumplir con los acuerdos de servicio pactados con el cliente.

Una orden de trabajo es una solicitud donde se registra la información y se integran los componentes necesarios para el cumplimiento de un servicio según los requerimientos del cliente.

Dentro del ciclo de vida del servicio, la orden de trabajo modifica su estado en cada etapa, dependiendo de la configuración del flujo de trabajo.

Ciclo de vida de una orden de trabajo

Las tareas asociadas a la gestión de una orden de trabajo en Aranda FIELD SERVICE están enmarcadas en el ciclo de vida de la orden e incluyen la definición de los componentes, responsables y características del servicio, más la gestión de la evolución y cumplimiento de la orden.

La gestión de Aranda FIELD SERVICE se desarrolla en cuatro etapas que permiten el cumplimiento de una orden de servicio, así:

Aranda Field Service

1. Despacho: En esta etapa se realiza la definición, ubicación, programación y asignación de órdenes de trabajo.

Ejemplo: Para el caso de un servicio de instalación de televisión e internet con Aranda FIELD SERVICE, justo después de la solicitud telefónica realizada por el cliente, se inicia el proceso de generación y despacho de la orden de trabajo donde se registran los datos del cliente (dirección teléfono, correo electrónico), se especifican las características del servicio (instalación de TV HD e internet banda ancha, configuración de paquetes de canales, configuración de la capacidad de navegación) y la localización del servicio (localización geográfica y dirección de la atención).

Definido el registro, se programa la instalación en fechas y horas que se ajusten a la disponibilidad del cliente y del especialista en campo, se asigna la orden de trabajo al (los) especialista(s) en campo con la experiencia y habilidades requeridas para el servicio solicitado y finalmente se asignan los repuestos y cantidades a utilizar en la instalación del servicio (cableado, antena de televisión, modem TV, modem internet, control remoto, entre otros).

2. Atención: En esta etapa se realiza la atención en campo de las solicitudes de servicio. La consola móvil de la aplicación cuenta con una opción que permite al especialista en campo administrar el ciclo de vida de la orden de trabajo a través de diferentes estados: Abierta, En proceso y Cierre.

Ejemplo: En la gestión de un servicio de instalación de televisión e internet con Aranda FIELD SERVICE, la atención de la orden de trabajo inicia en el momento en que el especialista en campo es notificado del servicio e incluye el desplazamiento del especialista al lugar referenciado y las actividades de instalación del servicio como revisión del cableado, instalación física de la antena, configuración de los paquetes de televisión y señal de internet, activación de servicios y actualización de los estados de atención de la orden de trabajo.

3. *Monitoreo*: En esta etapa se realiza una supervisión de las actividades desarrolladas en el proceso de atención de órdenes de trabajo.

Ejemplo: En la gestión de un servicio de instalación de televisión e internet con Aranda FIELD SERVICE, el monitoreo incluye las actividades de seguimiento a la orden de trabajo generada.

El monitor responsable visualizará desde un centro de control, la ubicación de los servicios de instalación de televisión e internet asignados, la localización y desplazamientos del especialista en campo y podrá determinar la evolución y avance del servicio, al consultar los reportes o actualización de estados de atención realizados por el especialista en campo.

4. *Cierre*: En esta etapa se concluyen las actividades en campo y el especialista responsable cierra la orden de trabajo asignada.

Ejemplo: En la gestión de un servicio de instalación de televisión e internet con Aranda FIELD SERVICE, el cierre de la orden de trabajo se hace efectivo cuando termina el proceso de instalación de televisión e internet y se realiza un reporte telefónico al despachador, para confirmar el cumplimiento del servicio.

O Aranda Field Service

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

Son los compromisos establecidos entre organizaciones y clientes, para la gestión adecuada de las órdenes de trabajo. Los acuerdos incluyen las actividades a desarrollar en el proceso de gestión del servicio y los tiempos de respuesta definidos para el cumplimiento de una orden de trabajo, según la categorización de los clientes y teniendo en cuenta lo acordado con cada uno de ellos.

A partir de la versión 9.7 de AFLS, los acuerdos de niveles de servicio tienen en cuenta conceptos clave como cronómetros y tiempos máximos. Los cronómetros permiten definir un concepto de tiempo para medir, y los tiempos máximos permiten establecer vencimientos de acuerdo con la necesidad y la relación con cada cliente.

Cada servicio utiliza un flujo de trabajo. Dentro de este flujo de trabajo se indica cómo se cuenta el tiempo para cada uno de los cronómetros.

Aranda FIELD SERVICE tiene tres cronómetros configurados dentro de los flujos de trabajo. Sin embargo, se pueden configurar cuantos acuerdos de servicio y cronómetros se deseen.

 Tiempo de atención: Tiempo global programado entre la creación de la orden de trabajo y la llegada del especialista al lugar referenciado para iniciar las labores de la solicitud de un servicio. Este tiempo incluye los desplazamientos del especialista en campo para la atención del servicio.

Ejemplo: En una orden de trabajo de instalar un servicio de televisión satelital, el tiempo máximo de atención programado es de 2 días, que van desde el momento de creación de la orden hasta la llegada del especialista en campo para la atención del servicio; este tiempo incluye actividades relacionadas con los desplazamientos para la atención de órdenes de trabajo asignadas y programadas con anterioridad en la agenda del especialista asignado.

2. Tiempo de solución: Tiempo estimado en el que el especialista en campo da solución completa al servicio solicitado, confirmando el cierre de la orden de trabajo asignada. El tiempo de solución incluye los tiempos de atención y los tiempos de ejecución definidos.

El tiempo de solución incluye los desplazamientos del especialista en campo, la revisión inicial del problema, la consecución de los repuestos y la ejecución del servicio.

Ejemplo: En una orden de trabajo de instalar un servicio de televisión satelital, el tiempo máximo de solución programado para la atención del servicio, serían será de 3 días, en el que el especialista en campo podrá realizar actividades relacionadas con los desplazamientos para la atención de órdenes de trabajo asignadas, tareas como instalación de la antena, configuración del paquete de canales e instalación de los repuestos requeridos y del servicio en general.

3. *Tiempo de ejecución*: Tiempo destinado por el especialista en campo para realizar actividades específicas de un servicio asignado. Este tiempo sólo incluye la ejecución del servicio.

Ejemplo: En una orden de trabajo de instalar un servicio de televisión satelital, el tiempo de ejecución programado es de 4 horas, durante las cuales el especialista en campo realizará tareas como instalar la antena, configurar el paquete de canales, instalar y adecuar los repuestos solicitados para el funcionamiento del servicio.



Administrador

El usuario con rol de administrador es el encargado de configurar los componentes requeridos previos a la definición de una orden de trabajo. Define los usuarios que van a gestionar las órdenes de trabajo desde su rol respectivo (administrador, despachador o especialista), y establece lineamientos como disponibilidad y habilidades del usuario con rol de especialista en campo.

El administrador en Aranda FIELD SERVICE delimita los acuerdos de servicio y los tiempos de respuesta que van a moldear la orden de trabajo de acuerdo al modelo de negocio y administra los insumos o repuestos necesarios para cumplir un servicio.

Despachador

El usuario con rol de despachador se encarga de orquestar la gestión de una orden de trabajo, desde su creación, planeación y programación de los especialistas responsables, hasta la asignación de los recursos necesarios (repuestos, elementos de infraestructura) para atender un servicio.

El despachador de Aranda FIELD SERVICE es el responsable de organizar los componentes de una orden de trabajo (servicios, especialistas en campo, ubicación de la orden, repuestos, tiempos, disponibilidad) para atender un servicio en el tiempo y calidad requeridos.

Monitor

El usuario con rol de monitor se encarga de controlar la gestión de órdenes de trabajo, conoce la ubicación de los especialistas en campo en tiempo real, las tareas asignadas y los desplazamientos efectuados; hace seguimiento al desarrollo del servicio y garantiza la satisfacción del cliente final.

El monitor en AFLS tiene la facultad de reasignar órdenes de trabajo por ausencia imprevista del especialista responsable y de evaluar una acción de respuesta ante un problema de conexión del especialista a cargo.

Especialista en campo

El usuario con rol de especialista en campo es el encargado de atender en el lugar referenciado las órdenes de trabajo asignadas en el tiempo establecido. El especialista en campo podrá visualizar la información del caso asignado, conocer la ubicación del servicio, identificar la ruta más conveniente para su recorrido, consultar y disponer de los repuestos a utilizar y actualizar en línea los estados de evolución del servicio desde su dispositivo móvil.

Gestor de inventario

El usuario que tiene el rol de gestor de inventario se encarga de realizar todos los movimientos de partes utilizadas para brindar los servicios. Estos movimientos incluyen compras de artículos, entrega de material a los especialistas, devoluciones de material y salida de material de la empresa.



Súper administrador

El usuario con rol de súper administrador es el encargado de configurar y definir las organizaciones responsables de prestar los servicios asociados a las órdenes de trabajo.

Cliente

Persona que adquiere los servicios configurados directamente o a través de una compañía, para la gestión de órdenes de trabajo a través de Aranda FIELD SERVICE, para convertirse en el eje central de la prestación del servicio. El cliente se integra al modelo de negocio como miembro de una compañía, a la cual demanda los servicios definidos para ésta. La ubicación y georreferenciación del cliente es un insumo importante para la generación de órdenes de trabajo de una manera ágil, indicando al especialista a dónde tiene que ir para prestar el servicio.

El cliente de Aranda FIELD SERVICE, mediante la gestión del administrador del sistema podrá modificar o actualizar los acuerdos de servicio pactados con la organización, ofreciendo prioridad y mejores tiempos de acuerdo al perfil configurado para el cliente. Los servicios pueden ser brindados a los clientes con acuerdos de niveles de servicio que hayan sido pactados previamente.

Servicio

Se refiere a las actividades a desarrollar en un proceso de gestión de órdenes de trabajo y que se convierten en el marco de referencia y eje central del modelo de negocio.

La definición de un servicio en Aranda FIELD SERVICE, establece los tiempos de prestación del mismo y asigna las habilidades idóneas que debe tener un especialista en campo para atenderlo.

Los servicios se convierten en la unidad del proceso de gestión de las órdenes de trabajo y son un ingrediente esencial en el ciclo de vida de cada orden desde su generación, programación y despacho hasta el monitoreo y atención de las mismas.

Inventario

Recursos físicos y tecnológicos, asociados a una orden de trabajo para la atención y solución de un servicio en campo. Los ítems de inventario serán incluidos al generar una orden de trabajo durante el despacho y programación del servicio. En la atención en campo de la orden de trabajo los especialistas podrán disponer de los repuestos configurados, para el cumplimiento del servicio. Existen ítems de inventario definidos por cantidad: como metros de cable y existen ítems de inventario que requieren un número serial para poder ser identificados.



Utilizando ARANDA FIELD SERVICE

Pantalla de acceso (login)

En un navegador *Chrome, Firefox* o *Internet Explorer*, ingrese a la dirección de la aplicación Aranda FIELD SERVICE suministrada por su compañía. Al cargar la pantalla se encontrará con los campos **Dominio**, **Usuario**, **Contraseña** y el botón **Login**, los cuales deberá llenar con los datos proporcionados por el administrador del sistema; éste le indicará el dominio que debe seleccionar.



Modificando datos de perfil

En el módulo **Perfil** encontrará los campos **Nombre, Correo electrónico** y **Teléfono,** los cuales puede modificar. Los campos deben cumplir con unos criterios de aceptación, por ejemplo, el teléfono debe contener caracteres numéricos y el correo electrónico debe tener una estructura nombre@dominio.com.

Aranda Field Se	rvice	Perfil	+ Nurva orden	(i) Panel de control	C) Órdenes	위 Inventario	Reportes	A. Monitoreo	🛠 Configuración	Alertas	Penti 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configuración											
Perfé	4	1.00									
Seguridad		Perfil	Mombre								
			Tatiata Camiret								
AJUADPS XIVDDAVPS	0		Correo electrónico								
		\bigcup	tatiàna remirezi@arànzasih.com								
			Telefono								
			54544546								
		Esta es la información de su perfil, por favor mantengalos actualizados para estar siempre en contacto.									
		Note: Los cambios se vierán reflejados caando ingrese de nuevo a la aplifación.									
											Quardar Councilier



Seguridad de la cuenta

En este módulo puede cambiar su contraseña por una nueva, la cual debe tener entre 7 y 16 caracteres. Primero debe ingresar correctamente su **Contraseña actual** y luego ingresar 2 veces la nueva contraseña en los campos **Contraseña nueva** y **Confirmar nueva contraseña**.

Aranda Field Service	Seguridad	+ Hierra Sasters	① Partel de control	Cirdenes	H Investation	D Reportes	di Monaureo	₽ Configuración	Alenas	Perfit y Carrar Sesión Tatlana Ramirez
Configuración										
Perfi 🚨 Segunded 🔒	Seguridad	Contraseña actual								
Alustes Globales		Contrassia nueva Confirmar contrasche sueve								
	Introduzca una nueva contraseña. Le recomendamos crear una contraseña única.									
	Nota: No podrá votver a utilizan sir contraxeña anterior una vez que la haya cambiado. El cambio lo verá reflejado cuando inicie sesión nuevamente.									
										Guardar

Ajustes Globales

En este módulo se pueden realizar modificaciones fundamentales del negocio, como cambiar el proveedor de mapas, importar datos GeoJSON o habilitar o deshabilitar funciones a los especialistas en campo.

Para poder realizar cambios en esta sección haga clic en el botón Habilitar Edición.

Aranda Field Service	Ajustes Globales			🛠 🖸 Configuración Reportes	Perfil 🛊 Cerrar Sestéri APPLICATION
Configuración	Habilitae	-	Alumes picholes	🛓 Configuración mespe:	
Segurided	Ajustes Globales	Este funcionalidad permite que la operación del prosuc	to funcione de acuerdo a las necessitades des negocio		
Ajustes Globales 🛛 🚳		Apticación Consola especialista	Actuelizar ruta base de AFLS.		
		Asignación Integración	Tiempo máximo de xesión por inaccividad (minutos)		
	Los ajustes globales le permitirán				
	modificar características fundamentales de la herramienza, dándole un range de acción más amplio a su negocio.				
	Venga en cuerre que cualquier panàrio trattizito en esta secolor alistas constiderablemente a la transpointa.				
2					
					Guardar Uanselar

Una vez habilitada la edición, el sistema presentará un mensaje de confirmación advirtiendo que los cambios afectan considerablemente la herramienta.

© Todos los derechos reservados





Luego de confirmar que desea continuar, en el módulo de **Ajustes Globales** podrá acceder a las siguientes dos pestañas disponibles:

Pestaña Ajustes Globales

En esta pestaña el usuario administrador puede personalizar cuatro parámetros de operación; la configuración de estos parámetros afecta directamente la operación y el desempeño de la herramienta.

Ararida Field Service	Ajustes Globales			💠 🗋 Configuración Reportes	Perfit 🕴 Genar Sesión APPLICATION
Configuración	Habiutar			🛓 Confouración mapas	
Furn. <u>A</u> Segurated <u>A</u> Auser Gladosts C	<text><image/><image/><text><text><text></text></text></text></text>	tas funcientadas persona que la narradora de penson Austración Canada especialmas Augurados Integrecións	to function of a facilitation is for interestations dela registro. Antistication rules also de Artis. Territyon information de satella por interchilded primotes) 10		
					Guardar Canvadar

Aplicación

Parámetros de configuración sobre el sistema en general:



Aranda Field Service	Ajustes Globales			Per Per Configuración Hepontes	TI 🛊 Cerrar Sesión APPLICATION
Configuración Pertit 🚨 Segundad 🔒	Ajustes Globales	Esta funccionadad premite que la operación de produc Asticación Console especialmen Astignestin	Learner genetarie Auserer genetarie Auserer genetaries est integration Auserer and sease and ALS Augustion roles that and ALS	Ingrese aquí la URL pública de la instancia de AFLS	
	 Los apostes plobaises la premisión en academida apostes plobaises la premisión de la heranna academida apostes academida apostes as asecos responses de la conservação academida apostes de la conservação academida aposte de la conservação acade	Haggaod-	Trappo misere de sectión por executión (munut) 32	Ingrese aquí el número de minutos, por ejemplo, si desea 1 hora el valor es: 60	
1.1					Guardar Cayonar

• Consola especialista

Parámetros de configuración para habilitar o inhabilitar capacidades funcionales a los especialistas en campo.

Configuración		1	🚯 Ajustes ploteves	noticias para que los especialistas
istat 🔒	Ajustes Globales	Esta funcionasteaŭ permite que la contración del produ Aplicación Conosida especialista Astignación	eco functione de acuerco a las necesidades des negecias URL de acciecos INEQS / unaversidadet conv	en campo puedan ver el contenido en la app móvil
	A space space of permitting the space of the	Helgy SON	Cervitanse Cervitanser Edar cleater	Habilite o deshabilite las capacidades funcionales de crear, editar clientes o crear órdenes de trabajo a todos a los especialistas en campo

Nota: Luego de habilitar o deshabilitar cualquiera de las opciones de consola de especialista, es necesario que los especialistas cierren sesión e inicien nuevamente para que puedan visualizar los cambios.

• Asignación

Dependiendo del tipo de negocio, puede decidir bajo qué circunstancias se reasignan las órdenes de trabajo en el sistema. Puede habilitar o deshabilitar las siguientes opciones:

- Reasignar órdenes por cambio de disponibilidad, inactividad o revocación de licencia.
- Mantener la asignación de las órdenes manuales, aunque estas hayan expirado (de lo



contrario, pasan a ser automáticas)

 Tomar la última ubicación reportada para la asignación de órdenes de trabajo (de lo contrario se tomará la ubicación asociada al perfil del especialista o la ubicación del establecimiento).



• Integración

Este parámetro complementa la integración con la herramienta de ASDK, ya que permite configurar la notificación de ejecución de órdenes de trabajo de AFLS a tareas en campo de ASDK.

Para las versiones más recientes de AFLS y ASDK se recomienda seleccionar el tipo de integración directa (Direct), que permite que AFLS y ASDK interactúen directamente. Para integrar por medio del bus de integración de WSO2, seleccionar la opción ESB.

Si escogió la integración directa, es necesario diligenciar los siguientes campos:

- Usuario de integración y su contraseña
- Si va a tener regla de alimentación de campo solución de un caso en ASDK a partir de una orden de trabajo de AFLS, puede colocar el nombre de sistema de un campo adicional de AFLS para este fin.
- Homologación de estados ASDK: esta opción permite hacer pares de ID de estados de ASDK y AFLS cuando se van a notificar cambios de estado desde AFLS hacia ASDK.
- Homologación de estados de AFLS desde ASDK: esta opción permite hacer pares de ID de estados de AFLS y ASDK cuando se van notificar cambios de estado desde ASDK hacia AFLS.



Aranda Ajustes Globales			💠 🕞 Configuración Reportes	Perfit ÿ Centar Sestion APPLICATION
Configuración		C Autor picower	🗼 Configuración matanas	
Particit Particit	Eus functionalizad primite special is operation with proble adarticiti Consolar operations: Asprenzia Integracial	excer flationer de a para de la la escaladada de la magaza. Tipo de intergratolo 150 monte de lucando para concelido de integratolo 1) demensioner 2) demensioner Concreade de la compa delicional para balación hació 4550 (pendo el unique numo) 4) final: Monte del compa delicional para balación hació 4550 (pendo el unique numo) 4) final: Monte del compa delicional para balación hació 4550 di pendo el unique numo) 4) estado a del La delicio A550. Mense separada para del 15 delicio 4500. Mense separada para del 16 delicio 4500. Mense separada del 16	zin	

Pestaña Configuración de Mapas

En esta pestaña el administrador puede cambiar el proveedor de servicio para los mapas en la aplicación web, AssistMe y la aplicación móvil. Las opciones que se ofrecen dentro de la aplicación son:

Paquete	Por defecto en instalación	Тіро	Costo	Consideraciones
OpenStreet Maps + Nominatim	Si	Mapas open source y geocoding con open source	Ninguno	El geocoding (servicio de Nominatim) a comparación de los otros dos paquetes, tiene menor efectividad en los resultados.
OpenStreet Maps + ArcGIS	No	Mapas open source y geocoding que consume de servicio en nube de ArcGIS	Consumo de servicio de geocoding y geocoding inverso. Cada petición genera costo.	Para registrar el servicio, debe acceder a la página de Arcgis, registrar una aplicación y obtener el <i>Client Id y Secret Id - API Key</i> para consignarlo en AFLS.
Google Maps	No	Mapas y geocoding por Google Maps	Tanto el pintar mapas como el geocoding y geocoding inverso genera costo por cada petición	Para registrar el servicio, debe acceder a la página de Google Maps y obtener el <i>Secret Id - API Key</i> (para paquetes BASIC) y si el paquete es PREMIUM también el <i>Client Id</i> .



Aranda Field Service	Ajustes Globales	_		🌣 🖻 Contiguración Reportes	Perfit 🛉 Cerrar Sesión APPLICATION
Configuración			😨 Ajustere glatosies	Configuración mapas	
Pertil	Habitatar Exercise Ajustes Globales	Configuración de mapas Seleccione uno de los próyecores sopo	upadar et caución de boneado se brecau paciçãos conora cusidos aspos baraou vasis, obieniças de boneados.		
	₽	Proveedor de mapas	Koongle Hopp Hacksop Open Source (Open Sover Hops - Hominatin) Standard Packade (David Sover Hom - Hominating)		<u> </u>
		Agregar API Key	Gougle Maps Package		
	Los ajustes globales le permitirán modificar características fundamentales de la herramienta, dándole un rango de acción más amplio a su negocio.	Tipo de plan	BASIC		
	Tenga en coloriza que cualquier contrato neclizado en este sección afecta considerado estena a la herromienta.	Importar GeoJSON Retacione los atríbutos del archivo Geol Nombre	um que selén usados pera la Importación de lucalizaciones		
		Ágregue una o varias propletiades pol	savidà la tetra l'etra		
		Cescripcion Agroque una o varias orgalectades pul	randa la tecla lintre		
		(at tur)			
		Agregue solo una propiedad y pulse la	i tecla Intro.		
		Langitud			
		Agregue solo una propiedad y pulse la	(Brill Jano)		
					Guardar Garcelar

Al hacer un cambio de proveedor se pueden habilitar nuevos campos que varían dependiendo del proveedor elegido. Ejemplo: para Google se habilitan los campos de *Api Key, Client ID*, y Tipo de plan.

Aranda Field Service	Ajustes Globales			🗱 🖸	Perfil 🛉 Certar Sesión APPLICATION Kommistrador
Configuración			🚓 Aluans circolles	L Curriquescian mapes	
Perts 🔔 Segundes 🔒 Approce (Jalabeter 🕞	better Ajustes Globales Giustes Globales Ajustes Globales Ajustes globales le permitién solon ajustes globales le per	Configuración de mapos Selectores de las provesiones Provession de mapas Agregar API Koy Agregar Bilmit 10 Tipo de plan	oppersadicis, ek cambler de proveet is ve prevalen habiliter nevnos compre soste prevalen verde dependende ek provestor George Aldep Pristage mellekilet		
	Recording a	Appropria Goad SDM Appropria to a similar proprior to a Appropria to a similar proprior to a pro- tange of the similar proprior to a pro- tange of the similar proprior to a pro- tange of the similar pro-	Gesson que serán usore para la unpertación de localizaciones a pulsando la total Inter- a pulsando la total Inter-		
					Guardar Cancelar

Nota: Luego de hacer el cambio de proveedor de mapas y guardar, es necesario que los usuarios inicien sesión nuevamente para visualizar el cambio en las aplicaciones web, móvil y AssistMe.

Importación GeoJSON

En esta sección se configuran los atributos que se usarán del archivo GeoJson, cuando se importan localizaciones de la funcionalidad Capa Mapas.



Aranda Field Service	Ajustes Globales			* D Configuración Reportes	Perfil 🛉 Cerrar Sesión APPLICATION
Configuración			Q Ajuter potent	🗼 Contiguración maper	
Ferfi 🚨	Habilitar Edición	Comguiación de mapas Seseccione uno de los proveedores so	orrados, al cambier de proveedor se pueden habilitar nuevos campos estos pueden variar dependienco el proveedor		1
Ajustes Globales 🛛 🕄	Ajustes Globales	Proveedor de mapas	Georgie Mege Preclaye		•
	₩ ₩	Agregar API Key			
	Los ajustes globales le permitiran modificar características fundamentales	Agregar client ID			
	de la herramienta, dándole un rango de acción más amplio a su negocio.	Tipo de plan	PREMIUM		•
	A trage in course and configure confide instantion on size would be ment control-control of a little becaused.	Importair GeolSON Relacione las atributos del erchivo Ge Normbie: 	abrilligae sedin cindes para la impression de localizaciones oceanole ja local inco		
		Descripcion Agregue una s varias propledades p	ulsavilo la meta intro		
		Latitud.			
		Agregue sold una propiedad y pulse	tat tècla <i>lottro</i>		
		Longitud			
		Agregue solo une propietual y polse	sjá tedaj hrzo		
					Guarder Canonier

- El campo **Nombre** puede tener múltiples atributos.
- El campo **Descripción** puede tener múltiples atributos.
- Los campos Longitud y Latitud solo permiten un atributo en su configuración.

De acuerdo al estándar si el archivo GeoJson cuenta con localizaciones que tengan el atributo "Geometry" este prevalecerá sobre los campos **Longitud** y **Latitud** aquí configurados.

Configurando Aranda FIELD SERVICE

Configuración necesaria con rol Administrador

A continuación, encontrará la información de cada uno de los módulos y funcionalidades con los que cuenta Aranda FIELD SERVICE para optimizar el funcionamiento de su negocio; esta configuración se puede realizar con un usuario con perfil Administrador.

Configuración de licenciamiento

La primera vez que ingresa a la aplicación como usuario administrador de Aranda FIELD SERVICE, es necesario configurar las licencias que se van a utilizar en la prestación del servicio y que otorgarán el consentimiento de Aranda SOFTWARE para utilizar Aranda FIELD SERVICE.

La configuración de las licencias de administración es indispensable para ejecutar todos los procesos de la gestión de órdenes de trabajo y para delimitar el alcance de los usuarios que tienen acceso a la aplicación.

Para configurar una licencia de Aranda FIELD SERVICE, seleccione el botón **Nuevo** de la categoría **Licenciamiento**, en la sección de Configuración de la consola de configuración y siga los pasos mencionados a continuación:





El proceso de creación de licencia permite cargar el archivo MachineKEY.amk en tres simples pasos:

- **Descargar:** como usuario administrador descargue el archivo MachineKEY.amk. que contiene la información asociada al computador que utilizará esta licencia.
- **Enviar:** envíe el archivo descargado vía correo electrónico al proveedor Aranda SOFTWARE, con el fin de confirmar el registro de licenciamiento para la organización.
- Revisar: Finalmente, el proveedor del sistema enviará al correo electrónico del usuario administrador un archivo adjunto de extensión .Lic; guarde el archivo en el equipo, y luego desde la consola de administración de Aranda FIELD SERVICE busque este archivo para registrar la licencia respectiva con las condiciones solicitadas.

		Buse
mo obtener el arci	hivo (.lic) 😮	-
DESCARGAR	C ENVIAR	C REVISE
Haga <mark>clic aqui</mark> para Iscargar archivo .amk	El archivo descargado envielo haciendo clic aquí.	En las próximas horas recibirá a su correo electrónico el archivo .lic.
		archivo .lic.



Haga clic en **Guardar** para confirmar los cambios realizados.

Nota: La licencia enviada por correo por el proveedor, Aranda SOFTWARE, solo puede utilizarse sobre la máquina donde se generó el primer archivo de licenciamiento.

Finalizado el proceso de creación de la licencia, se habilitará el funcionamiento de la consola de administración de Aranda FIELD SERVICE para la correspondiente configuración de las órdenes de trabajo.

La nueva licencia tendrá definida la información básica necesaria para que los usuarios puedan usarla de la siguiente manera:

En la pestaña **Detalle de Licencia** encontrará datos de registro tales como el nombre de la organización, las fechas de activación y expiración, el tipo de licencia adquirida (demo o versión del producto), el número de usuarios de la aplicación web (administradores, despachadores y monitores) y el número de especialistas en campo que tendrán acceso a la aplicación móvil.



Las licencias generadas para ingresar a la aplicación <u>web</u> de Aranda FIELD SERVICE son licencias concurrentes y se administran según la disponibilidad de licencias adquiridas y el acceso de los usuarios (administrador, despachador, monitor) a la aplicación web depende de la liberación de cada licencia para un nuevo ingreso.

Las licencias generadas para ingresar a la aplicación <u>móvil</u> de Aranda FIELD SERVICE son licencias nombradas que otorga una licencia personalizada y única con los datos básicos de cada usuario con rol de **especialista en campo**, para que ingrese a la consola móvil de Aranda FIELD SERVICE en cualquier momento.

La licencia registrada debe tener asociados los usuarios con rol de **especialistas en campo** que utilizarán la aplicación móvil de Aranda FIELD SERVICE con el esquema de licenciamiento nombrado.

En la pestaña **Especialistas** encontrará el formulario para asociar los especialistas en campo que van a usar la aplicación.

© Todos los derechos reservados



Licenciamiento

Oetalle de Licencia		Especi	alistas
Asociar especialistas en campo Asocie los especialistas en campo que var	n usar la aplicació	in. B	42 DISPONIBLES
Especialistas en campo asociados			
David Abril (dabril)	-	Fabian Ortiz (fortiz)	-
Harold Salcedo (hsalcedo)	-	Eduardo Montenegro (emontenegro)	Ð
Diego Buitrago (dbuitrago)	Ð	Tatiana Ramirez (tramirez)	•
Victor Sevilla (victor)	-	Enar (enar)	-

Nota: Antes de asociar los especialistas en campo al número de licencias nombradas adquiridas para la gestión de la consola móvil, el usuario administrador debe configurar los usuarios que cumplirán el rol de **especialistas en campo** para la atención de las órdenes de trabajo.

Nota: Si en la configuración de licenciamiento no se tienen licencias asociadas, los especialistas en campo no podrán acceder a ningún componente de la aplicación móvil.

Configuración de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

Tan importante como brindar un buen servicio es brindarlo a tiempo. A través del módulo de niveles de servicio es posible definir los tiempos que un especialista puede necesitar para la atención de una orden y los umbrales para su ejecución.

La configuración de los SLA en Aranda FIELD SERVICE se realiza a través de cronómetros y acuerdos de tiempo. Las configuraciones de los tiempos relacionados con un SLA son globales (se definen una vez), sin embargo, algunas de sus características pueden ser específicas a un modelo de negocio en particular.

Los ANS pueden asociarse a servicios, a compañías o a clientes. Aranda FIELD SERVICE se encarga de seleccionar el SLA más apropiado siempre y cuando se encuentre vigente.

Para crear nuevos SLA haga clic en el botón **Nuevo** e ingrese la siguiente información:



C Arano Field	da I Servic	e SLA	H Nurera ordera	Panel de control	C Órdenes	Inventano	Reportes	đ. Monitoreo	ti: Configuración	Alertas	Perit 🕴 Cerrar Sesión Tatlaria Ramírez
Configura	ición	P	Nitevo	SLA							
Cutátego de se SUA	ervicios 🔨	ANS Emergencia WT	Freihe Smillastike: 🚔	<	Omplete la ini	oel SLA	2	Acuer NVRI de servir	idos de tiempos		🖉 Archives adjuntes
OLA UC Calendarios	日 名 名	ANS General ANS banks plan tox any strategic to competition	Fechs finalization:		lombre del SL ANS Emergeni Jescripción descripción	A cia WT					
Cronómetros Modelos Servicios	© 88 14	ANS NormaL WT	Feithe finalization:	-	Duración del recha de inicio 04/01/2018 recha de finalio	SLA	_				
Relaciones Administración	*	ANS Premium WT	Feste finitization:		iecha de (evis) Corto relacione	on Alam	па	Número de	diss antes de act diss antes de act Penelización p	ovjer ta atanma over sa atanma or incumplimin	ento SLA*
Configuración Integración	*	ANS Prioridad WT description	Fecha Buatración;		a				0		
											Guerde Cancelier

Detalle del SLA

- Nombre del SLA: Nombre que se le dará al acuerdo.
- Descripción: Texto claro y explicativo del acuerdo ANS.

Duración del SLA

- Fecha de inicio: permite establecer la fecha de inicio del SLA.
- **Fecha de finalización:** permite establecer la fecha de finalización del SLA, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo de alarma para la fecha de finalización.
- **Fecha de revisión:** permite establecer la fecha de revisión del SLA, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo de alarma para la fecha de revisión.
- Costo relacionado al SLA: permite establecer el costo relacionado a la ejecución del SLA.
- **Penalización por incumplimiento de SLA:** permite establecer el valor por incumplimiento cuando se vence el SLA.

Nota: el usuario puede habilitar el envío de una alarma cuando se acerque la fecha de revisión o la fecha de finalización del ANS, esto hará que se le envíe a los administradores una notificación con la información correspondiente.

Acuerdos de tiempos

En esta pestaña se muestra un buscador que funciona con la característica de autocompletar y lista los cronómetros que existen en AFLS, al seleccionar uno de los cronómetros este se muestra con los respectivos campos para ingresar las horas, los minutos y el porcentaje de cumplimiento que debe tener dicho cronómetro para el SLA. Todos los SLA deben tener solo un cronómetro marcado como principal y es el que se va a visualizar en la orden de trabajo.



Aran Field	da Service	2 SLA	+ Nuevo orden	Panel de contro	C Órdenes	₽ Inventario	D Reportes	4 Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfil i) Cerrar Sesión Tatlana Ramírez
Configura	clón	D	Nue	• SLA								
Catàlogo de se	nvickos 🛧	ANS Emergencia WT	Fesha finalization:		🐨 Detail	e dei SLA	(C ALUS	nes de bempos	>	ALCHINGS &	ic).sinces
ŝ.k	*	assuger			Por favor agre	egue los crono	metros que s	e tendrán en o	uenta dentro del	ecuerdo de	iempos.	
OLA	-			_	9							
ÚC.		ANS General Mili taince para los semistrar de las comunitár	Fetha Restitution	8	Configuracio	ón de cronór	metros					
Calendarios	館				() Tiemp	o de Atencio	śm				sisco	•
Cronómetros	۲								VICINAS.	11115	s correction of the	
Hadelas	88	ANS Normal WT described	Fetha finalization:		Tiempo P	rincipal			24	.0	90	
Servicios)e											
Relaciones	*	ANS Premium WT	Foche Reelización:									
Administración	i 🔶	Averaption	-									
Inventario	÷											
Configuración	*	ANS Prioridad WT	Fecha finalización:									
Integración	~	NERVADOU										
					* Marcar con	no cronômetro	principal:					
											Guar	rdar Ganosian

Nota: si el usuario cambia el cronómetro de básico a avanzado, se copian los valores a las 3 prioridades de **Emergencia**, **Normal** y **Prioridad**; si el usuario cambia de avanzando a básico, se limpian todos los campos dejándolos vacíos y en básico (se mantienen obligatorios).

Detalle del SLA	() Acuerd	os de tiempos		Archivos adjunto
Por favor agregue los cronómetros qu	ie se tendrán en cu	enta dentro del	acuerdo de	tiempos.
Q Buscar y agregar un cronómer				
Configuración de cronómetros				
① Tiempo de Atención			*	AVANZADO
PRIORIDAD		HORAS	MINS	% CUMPLIMIENTO
Emergencia		24	0	90
Normal		24	0	90
Prioridad		24	0	90

Archivos adjuntos

En esta pestaña puede adjuntar archivos del SLA siempre que no excedan de 10 MB.



Aran Field	da Servic	e SLA		+ Nueva orden	-	© Penel de contro	C Ordenes	Invertario	Reportes	dis Monitoreo	Configuración	& Alertes	Perfit 🛊 Cerrar Sesión Tatlana Ramírez
Configura	ción	Buscar	Q		Nu	evo SLA							
Catálogo de se	ervicios 🔺	ANS Emergencia WT			Fecha finalización.		🐨 Detali	e del SLA		() Aque	dos de tiempos	(Arthives adjunces
2.A													
OLA							Høge clic i	o arrastre en t	ote éres una	u miks archivo	opara agrogar al 1048	SLA, Tamaho r	náslimo de ceda archivo:
UC	-	ANS General	in comparis		Fecha Analización		Archivos ad	juntos					
Calendarios	館						Gocumento	Word doc 40.9	RG KB				注意
Cronómetros	١												
Modelos	88	ANS Normal WT			Fechs finalizacion:								
Servicios	1=												
Relaciones	*	AND DISCOUTON AND			Fecha Bralizacion:								
Administración	• •	ANS Premium wit											
Inventario	~												
Configuración	~	ANS Prioridad WT			Techa Brialización:								
integración	~	ocialities											
													Guardar Cancelar

Configuración de acuerdos de niveles operacionales (OLA)

A través del módulo de niveles operacionales es posible definir los acuerdos con los proveedores internos de un servicio.

La configuración de los OLA en Aranda FIELD SERVICE se realiza a través de cronómetros y acuerdos de tiempo. Las configuraciones de los tiempos relacionados con un OLA son globales (se definen una vez), sin embargo, algunas de sus características pueden ser específicas a un modelo en particular.

Los OLA pueden asociarse a servicios o a proveedores. Aranda FIELD SERVICE se encarga de seleccionar el OLA más apropiado siempre y cuando se encuentre vigente.

Para crear nuevos OLA se debe hacer clic en el botón Nuevo e ingresar la siguiente información:

Configura	ción	Buscar Q		Nueva OLA						
tálogo de se	wicks A	OLA Emergencia WT	Pecha finalizari		Detaila del O	ación del acuerdo	() Acuero	tos de tiempos	đ	Archivos adjuntos
endarios	* *	OLA General OLA issue para lot environ en los ampetid	Fethe Invitiged		Nombre del OLA OLA General Deskriptión OLA basico para lo	s serviciós de su c	ompañia			
nómetros delos vicios	۵ 88 اه	OLA Normal WT desception	Fede finalizad	ж.	Duración del OLA ferna 34 inicio 08/07/2020	n Alama.				
iciones ninistración entario	*	OLA Premium WT desception	Fecha bhailzed	•	Fecha de revisión Costo relationado a D	Alarma	Número de	dias antes de acti dias antes de acti Penalización po	ver la alarma ver la alarma rimcumplimiento (s.a.
nguración Igración	*	OLA Prioridad WT	Fecha Inalizaci		-			-		





Detalle del OLA

- Nombre del OLA: Nombre que se le dará al acuerdo.
- Descripción: Texto claro y explicativo del acuerdo OLA.

Duración del OLA

- Fecha de inicio: Permite establecer la fecha de inicio del OLA.
- **Fecha de finalización:** Permite establecer la fecha de finalización del OLA, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo Alarma para la fecha de finalización.
- **Fecha de revisión:** Permite establecer la fecha de revisión del OLA, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo Alarma para la fecha de revisión.
- Costo relacionado al OLA: Permite establecer el costo relacionado a la ejecución del OLA.
- **Penalización por incumplimiento de OLA:** Permite establecer el valor del incumplimiento cuando se vence el OLA.

Nota: El usuario puede habilitar el envío de una alarma cuando se acerque la fecha de revisión o la fecha de finalización del OLA, esto hará que se le envíe a los administradores una notificación con la información correspondiente.

Acuerdos de tiempos

En esta pestaña se muestra un buscador que funciona con la característica de autocompletar y lista los cronómetros que existan en AFLS, al seleccionar uno de los cronómetros este se muestra con los respectivos campos para ingresar las horas, los minutos y el porcentaje de cumplimiento que debe tener dicho cronómetro para el OLA. Todos los OLA deben tener solo un cronómetro marcado como principal y es el que se va a visualizar en la orden de trabajo.

Aranda Field S	ervice OLA		+ Nueva orden		Panel de control	C Órdenes	위 Inventario	D Reportes	di. Monitoreo	🛠 Configuración	Alertas	Perfit y	A Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configuració	n Buscar	Q		Noe	•• OLA								
Catàlogo de servi SLA	OLA Emergencia WT		h	ésha Analización).		Detaile Por favor agree	del OLA gue las crando	nietros que se	Acuer e tendran en co	des de tiemples uenta dentro del o	acuerdo de t	Archives a iempos.	djuntos
UC Celendarios	OLA General OLA instance para los servicios se		h	echa firulización	8	Configuració	agregar un c in de crondr o de Solució	ronômetra vetros			0	aista	0
Cronòmetros Modelos Servicios	OLA Normal WT mescention			echa Montización		Tiempo Pri	incipal.			HDRAS 12	U	50	
Relaciones Administración Inventario	V OLA Premium WT		h	eche finelización									
Configuración Integración	OLA Prioridad WT wrxeptero		ħ	echa Analizatión:									
						+ Marcai com	e cronometro	pincipal.					
												Guar	dar Genedar

Nota: Si el usuario cambia el cronómetro de básico a avanzado, se copian los valores a las 3 prioridades **Emergencia**, **Normal** y **Prioridad**; si el usuario cambia de avanzando a básico, se limpian todos los campos dejándolos vacíos en básico (siguen siendo obligatorios)



OLA

Por favor agregue los cronómetros qu	ué se tendrán en cuenta	dentro del	acuerdo de 1	iempos.
🔍 Buscar y agregar un cronómet	tro.			
Configuración de cronómetros				
Tiempo de Solución			*	AVANZADO
PRIORIDAD		HORAS	MINS	% CUMPLIMIENTO
Emergencia		12	0	50
Normal		12	Q	50
Prioridad		12	0	50

Archivos adjuntos

En esta pestaña puede adjuntar archivos del OLA, siempre que no excedan el peso de 10 MB.

Aran Field	da I Servic	e OLA		+ Nueva orden		Panel de comb	tol Órdenes	위 Inventario	Reportes	L. Monitoreo	Configuración	Alertas	PerfiL 🛊 🕴 Centar Sesión Tatiana Ramirez
Configura	rckán	Buscar	Q		N	ov OLA							
Catàlogo de se	ervicios 🔺	OLA Emergencia WT			Fecha finalización:		SP Detail	e dei OLA		() Acuer	des de tiempos	(🖉 Archives adjurnes
SLA.	4												
DLA							rings the s	c an anne en e	sta aree unu	0 mm archines	ONB ONB	12.A. 1819/01	Normo or cade arritra
ÚC.		OLA General			Fecha finalization		Archivos ad	juntos					
Calendarios	部						Archiva Tex 13/07/2020	0.01 KB					田倉
Cronómetros	١												
Modelos	88	OLA Normal WT			Fecha Bnalización:								
Serviciós	le												
Relaciones	*	OLA Promium WT			Fecha Institucion:								
Administración	· •	descelption											
Inventario	<i>~</i>												
Configuración	÷	OLA Prioridad WT			Feche finalización:								
Integración	~	apprentation.											
													Guardar European

Configuración de acuerdos de contratos de apoyo (UC)

A través del módulo de niveles de contratos de apoyo es posible definir los acuerdos con los proveedores externos de un servicio.

La configuración de los UC en Aranda FIELD SERVICE se realiza a través de cronómetros y acuerdos de tiempo. Las configuraciones de los tiempos relacionados con un UC son globales (se definen una

© Todos los derechos reservados



vez), sin embargo, algunas de sus características pueden ser específicas a un modelo en particular.

Los UC pueden asociarse a servicios o a proveedores. Aranda FIELD SERVICE se encarga de seleccionar el UC más apropiado siempre y cuando se encuentre vigente.

Para crear nuevos UC haga clic en el botón **Nuevo** e ingrese la siguiente información:

Configuración	Buscar Q	Nuevo ,	IC		
atálogo de servicios 🔨	UC Emergencia WT assentation	Fectine finalization.	Complete la información del acuerdo o	Acuerdos de tiempos	Archives adjurted
ik 😻	UC General to "tablice para for development or nonpetitor	Fector finalización: 🖀	Nombre des UC UC Géneral Descripción UC basica para los servicios de su con	peñia	
rondimetros 💩 odetos 😵 ervicios 🍱	UC Normal WT appropriet	Fector finalización:	Duración del UK Ferte de Inicio 08/07/2029 Fecta de Roalización Alarma		
elaciones 🛪 dintinistración 🗸	UC Premium WT description	Pecha Institución	Fertra de revelón - Alarma	Número de días antes de activar la alarma Número de días antes de activar la alarma	
iventario v onfiguración v	UC Prioridad WI decomposi	Fecha finalization:	0	D.	exp UC.

Detalle del UC

- Nombre del UC: Nombre que se le dará al acuerdo.
- Descripción: Texto claro y explicativo del acuerdo UC.

Duración del UC

- Fecha de inicio: permite establecer la fecha de inicio del UC.
- Fecha de finalización: permite establecer la fecha de finalización del UC, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo Alarma para la fecha de finalización.
- Fecha de revisión: permite establecer la fecha de revisión del UC, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo de alarma para la fecha de revisión.
- Costo relacionado al UC: permite establecer el costo relacionado a la ejecución del UC.
- **Penalización por incumplimiento de UC:** permite establecer el valor del incumplimiento cuando se vence el UC.

Nota: El usuario puede habilitar el envío enviar alarma cuando se acerque la fecha de revisión o la fecha de finalización del UC, esto hará que se le envíe a los administradores una notificación con la información correspondiente.

Acuerdos de tiempos

En esta pestaña se muestra un buscador que funciona con la característica de autocompletar y lista los cronómetros que existan en AFLS, al seleccionar alguno de los cronómetros este se muestra con los respectivos campos para ingresar las horas, los minutos y el porcentaje de cumplimiento que

© Todos los derechos reservados



debe tener dicho cronómetro para el UC. Todos los UC deben tener solo un cronómetro marcado como principal y es el que se va a visualizar en la orden de trabajo.

Aran Field	da I Servic	e UC		+ Nueva orden		(i) Panel de con	ntrot Órdenes	₽ Inventario	Reportes	di. Monitoreo	Sconfiguración	Alertas	Perfil	Cerrar Sesión latiana Ramírez
Configura	ción	Buscar	Q		10	urvo UC								
Catálogo de si SLA	ervicios 🔨	UC Emergencia WT description			Fecha Bualización		Por favor ag	lle del UC Ingue los crond	imetros que s	Acus a tentrán en o	cdo) de tiempoj cuenta dentro del	acuerdo ste	Archivos i	djuntos
DLA UC Calendarios	•	UC General UC bestor peak for services dr as con	ngalati.		Ferba Broilzación:		Configured	y agregar un ión de cronó po de Atenci	metros				24503	
Cronómetros Modelos Servicios	© 88]±	UC Normal WT			Ferba Isalipacius:		Тієтро	Principal			90943 24	0	в соняснявито 100	
Relaciones Administración Inventario	* * *	UC Premium WT			Fechs finalización:									
Configuración Integración	* *	UC Prioridad WT			Petha Bhallgación									
							* Marcar co	mo cronòmetr	principal.					
													Gua	dar Canicism

Nota: si el usuario cambia el cronómetro de básico a avanzado, se copian los valores a las 3 prioridades **Emergencia**, **Normal** y **Prioridad**, si el usuario cambia de avanzando a básico, se limpian todos los campos dejándolos vacíos en básico (siguen siendo obligatorios)

S Detalle del UC	C Ac	ierdos de tiempos		Archivos adjuntos
Por favor agregue los cronómetros	s que se tendrán er	i cuenta dentro del	acuerdo de	tiempos.
Q Buscar y agregar un cronón	netro.			
Configuración de cronómetro	s			
🕒 Tiempo de Atención			*	BÁSICO
		HORAS	MINS	% CUMPLIMIENTO
Tiempo Principal		24	D	100

Archivos adjuntos

En esta pestaña puede adjuntar archivos del UC, siempre que no excedan el peso de 10 MB.


Aran Field	da Servic	e UC		+ Nucva orden		() Paniet de c	iontrol Ó	C) Órdenes	# Inventario	D Reportes	ی. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfit 🛉 Cerrar Sesión Tatlana Ramírez
Configura	eión	Buscar	٩		N	unvo UC	c							
Catálogo de se		UC Emergencia WT			Fecha frailización		-	Details	dei UC		· Anue	dos de Diempos	(Attrives adapted
SLA.	*	newsylatera												
OLA.								taga ese o	arrastre en	esta érea uni	o más archivi	ss para agregar a IOMB	UC Tamaño n	séximo de cada archivo.
UC	*	UC General			Fecha finalization:		Archi	livos pen	dientes po	rsubir				
Calendarios		an anoth frances and second					Aret	NV6 CSM	CN-0,23 KB					1
Cronómetros	۲	_												
Modelos	88	UC NormaL WT			Fecha finalization:									
Servicios	14													
Relaciones	*													
Administración		UC Premium WT description			Fecha finitization									
Investorio														
Castleuration														
connguración		UC Prioridad WT			recom manufaction.									
Integración	×													
						_			_		_			Guardar Candisar

Configuración de calendarios

Esta funcionalidad permite definir la disponibilidad de la prestación de los servicios dentro de Aranda FIELD SERVICE. Actualmente estos calendarios se pueden asociar a los servicios creados, en su respectiva configuración.

Al ingresar a la funcionalidad, encontrará 2 calendarios configurados por defecto, uno con disponibilidad de **7 días por 24 horas** y el otro con **5 días por 8 horas** de disponibilidad.

O Aran Field	da I Service	e Calendarios		+ Nueva orden	(j) Panel de c	antrol Ór	denes lavent	ario Reporto	.s. Monitoreo	Configuración	Alertas	Pe	rfil 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez Aceninicarador
Configura	ación	Filtrar	Q		Nuevo	Caler	dario						
Catalogo de se	ervicios 🔨	AFLS 5x8		Ested	vo T	ŝ	información C	alenderio	8	Horas laborales			as no laborales .
ANS's	4	STE ANDRIAN BURG DAMA AND DAMA TANDRATA DE	LUNES & VIETNES & DOVAS BURNAS		/	Config	ue el horanó tab	iorel de acuero	o a su hora loca	l ý horiens de sén	ncio con el De	de garentzar	el cumptimientó de lúi
OLAS		12112				Sema	na de trabajo	a of mericine a	C HAT DO THOMP		REEST	ABLECER CALE	NDARIO LIMPIAR
UCs		AFLS 7x24 Este calendario esta listo pera trabala ne	Dominos a Dominos las 34 horas	ACT	vo		Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Calendarios						daan 7aan							
Cronómetros	۲	Chicago in chairme		Estad	e	1			***	ter trac - 1			
Modelos	88	description calendar		ACTI	NO	1Derr							
Servicios	36					110m 12pm							
Relaciones	*	Calendario AFLS 8x3 WT		Estad	1	-							
Administració	n ~	description catendar		Acti	NO .	12							
Inventario	-					12							
Contraction		Calendario AFLS FullTime W	π	Estad	NO D	444							
totopool for		description callendar			_	5							
megracion	Ť					-							
		Calendario AFLS Weekend W	/r	ACT	No l	stee							
													Guardar Canceini



Aran Field	da Servic	e Calendarios	+ Nueva orden	() Panel de co	ntrol Ördene	와 ns Inventa	erio Report	di es Monitores	🔅 Configuración	Alertas	Pe	nii 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configura	ción	Fitzar		Nuevo	Calenda	ario						
Catálogo de se	rvicios 🔨	AFLS 5x8	Estado Activo			nformeción Ci	elendasis	8	How isomer	_	12 Die	n ne laborales
ANSX DLAS	4 4	AELS 7x24	Estado:	-	Configue el tiempos isi Semana d	i horiirio läb ignados piri ie trabajo	orial de acuerd 5 la atención d	o e su nore loci o los servicios	u y norano de seo	REEST	n de garantizar	el cumolimienzo de ICA NDARIO EIMPIAR
UCS Calendarius		Este calendario este listo para trabalar de Dominico e Domini	go (as 24 horas		- 140 - 740	lomingo	Lunes	Martes	Hiêrcoles	lueves	Viernes	Sábado
Cronometros Modelos	88	Calendario AFLS 24x5 WT	ACTIVO		San Dan Dan							
Servicios Relaciones	*	Calendario AFLS 8x3 WT description calledar	Estado ACTINO		二月 二							
Inventario Configuración	*	Calendario AFLS FullTime WT	Estado:		有 省 省							
Integración	¥	Calendario AFLS Weekend WT	Estado:		kar Kar Man tan							
		description calendar			PROFESSION OF						-	Guardar Canocie

Para crear un calendario personalizado con la configuración que usted requiera, haga clic en el botón **Nuevo** para desplegar el formulario de creación. Este formulario se compone de 3 pestañas de configuración:

• Información de calendario: aquí el usuario puede asignar un nombre y descripción de su calendario, al igual que configurar el estado.

Aran Field	da Servic	e Calendarios	+ Nueva or	den ()	이 다 뷰 D A. 상 A Tatiana Ramirez Penet de control Órdenes Invertanto Reportes Monitoreo Configueicón Alertas
Configura	ción	Filtrar	a		Nuevo Calendario
Catálogo de se ANSIS	ervicios 🔨	AFLS 5x8 Este calendaria end linus para contago de	ranner y Annual y journer unterest	ACTINO	Comparte la Información del Indendaria
OLAS UCS CRIAMBARIOSI		AFLS 7x24 Exe calendaria esta listar para transpir de	Demonstra y Demonstra 109 24 Junios	Estado: ACTIVO	Hombre del tralendario ArLS Skil Descripción Ente celendario esta luto para trabajar de Lunes a Viernes 8 horas diarias.
Cronómistros Hodelos	© 88	Calendario AFLS 24x5 WT		Lifado: ACINO	ESSAGO ACTIVO
Relaciones Administración	*	Calendario AFLS 8x3 WT		Letingo: ACTIVO	
Inventario Configuración Integración	~ ~ ~	Calendario AFLS FullTime W	т	Estado; ACTIVO	
		Calendario AFLS Weekend W	π	Estado: ACTIVO	Charton (Charton

 Horas laborales: en esta pestaña puede configurar el horario laboral de acuerdo a su hora local y horario de servicio para garantizar el cumplimento de los tiempos asignados en la atención de los servicios.



Aran Field	da I Service	Calendarios	5	+ Nueve orden		① Panet de contro	C Ordenes	밝 Inventor	io Reporte	s Monitored	Configuració	Alertas	Per	fil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez Administrador
Configura	ación	Filtrar	Q			Nuevo	alenda	rio						
Catàlogo de se	ervicios	AFLS 5x8			stado: ACTIVO		ė v	iormación Cali	enderio		Horay laborates	\supset	Dia Dia	s no laborales
ANST	\$	Este ralendario esus linto para l	Indution de Linnes a Viernes & Horns allarían				Configue el l	toranó tabor	ul de koleite	a su hora loca	Lý horiens de ké	vicio con el lin	de garantizar e	el comptimiento de 161
OLAS	-						trempos asig	mados para i	a atención di	has servicing		-		
		AFLS 7x24		1	stado:		Jemana de	e u a u aju				REES	ABLECER CALE	
UCS	*	Este calondario esta listo pert t	trabélar ne Dominot a Cominot las 34 horas		ACINO		Di	omingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Calendarios	60						780							
Cronometros	۲				and a second sec		24	11			ter tree	-		
Modelos	99	Calendario AFLS 24x description calendar	IS WT	i i	ACTINO		Der:							
Provenus	ba						1000							
Servicios	3=						1200							
Relaciones	*	Calendario AFLS 8x3	WT		stado:		2				_		_	
Administració	. ~	description catendar			- ALLING		-	- 1						
							-							
inventario	~	-			stade		-							
Configuración	· ~	detendario AFLS Full detendion ciliendar	l ime wi		ACTINO		5-							
Integración	~						5-1 L							
and granted							-							
		Calendario AFLS Wee	ekend WT		Stado:		1 ten							
		description catendar												Guardar Carrosinu

 Días no laborales (local): en esta pestaña el usuario puede configurar los días en los que los especialistas no trabajan. Aplica de manera local, es decir, solo afectará éste calendario en particular.

Aran Field	da I Service	Calendarios	+ Nueva orden	Panel d	de control	Órdenes	위 Inventario	Reportes	يل. Monitorea	Configuración	Alertas	Penti y Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configura	ición	Filmar Q		Nuevo	Calenda	ario						
Catálogo de se	ervicios 🔨	AFLS 5x8	Estado Activo		1	Információn	Calerdaria		9 Ho	ren laborales	C	Dies ins laboration
ANS'S		The succession care over build classifier on points a factor of the second			Configure M	as dats libres	c en las que la	s superialista	na srebeja en			
OLAS	*				DD / HHI	/ AA =	Agregar	- Conge	n tillet vis taken	IMPOR	ITAR DÍAS	
UCS	100	AFLS 7x24 Este calendarin esta listo para trabajar de Domingo a Domingo Las 24 hi	ACTIVE		Dias no.	Ishnel	D4					
Cannotance	88				Finne fors d	tins no tabo	ontes por año	2020	•			
Cronómetros	۲	Colorado do ATUS DALS MIT	Litado:		Viernes &	tă de Mayo d	re 2020					
Modelos	88	Catendario ArES 24X3 W1	ACTIVO									
Servicios.	34											
Retaciones	76	Catendario AFLS 8x3 WT	Estado:									
Administració	n 🗸	description calendar	Contraction of the second seco									
Inventario	~											
Configuración	1 . .	Calendario AFLS FullTime WT	Estado ACTIVO									
Integración	~											
		Calendario AFLS Weekend WT	ACTIVO		Dias	no laboral	es	Días fes	tivos			
												Guardar

En esta pestaña puede importar calendarios desde un archivo de tipo ***.iCS**, además de cargar los días no laborales creados en la sección de configuración global. Los días cargados se distinguirán de los que se crean propiamente en el módulo (importados y agregados).



Aran Field	da I Servic	e Calendarios	+ Nueva orden	ि ि में छि से के हैं। Peone de control Contenes Inventario Reporter Monitores Configuración Auntas
Configura	ición	Filtrar Q.		Norma Calendario
Catàlogo de se	evides A	AFLS 5x8	Ketado ACINO	👔 🚔 Información Catencianio 🎬 Honas laborales 📅 Diez no laborales
ANS3 DLAS UCs Chiendanioz Cronometros	· ·	Eng Lagradeo Fas Iran (and tone part remain or Demonstra former) AFLS 7x24 Trans Laboration and tone part remain or Demonstra form	ner (se.) A Years	Configure tas data tithere an lait que las respectationss no transporterio. DD / FI04 / A.K. Configure and Configure data and Alexandre and A
Modelos Servicios Administració	88)#			
Inventario Configuración Intégración	* * *			
				Dias no Laborales Dias festivos

Nota: el usuario no podrá remover un único día cargado al calendario, para hacer esto, debe desmarcar la opción, de esta manera se removerán del calendario todos los días cargados. No será posible adicionar una misma fecha al calendario, si ésta ya se encuentra configurada. El sistema no permite adicionar una fecha que sea anterior a la actual.

Si ya se tiene una orden de trabajo para el día que el usuario desea marcar como no laboral, el sistema presentará una advertencia indicando que ya hay una orden asignada para ese día, y preguntará si desea continuar con la marcación.

Configuración de cronómetros

En el rol de administrador se pueden definir los conceptos de tiempo que la organización desee medir por medio de la configuración de cronómetros. Estos cronómetros correrán para cada orden de servicio independientemente de los acuerdos con los clientes. Son útiles para detectar casos en los que, por ejemplo, el tiempo utilizado por los especialistas en alguno de los pasos de ejecución de la orden sea crítico, ya sea porque no se ha podido medir o porque es excesivo.

Es posible definir un cronómetro que mida cuánto tiempo se demoró el especialista en la actividad y configurar el flujo de trabajo para que tenga en cuenta este cronómetro de acuerdo a los estados de las órdenes. Los cronómetros solo pueden contar tiempo en unidades de una actividad, por lo tanto, el flujo de trabajo debe estar configurado según la información del proceso de la organización.

Para facilitar el uso de los cronómetros Aranda FIELD SERVICE provee tres cronómetros por defecto: **Tiempo de atención**, **tiempo de ejecución** y **tiempo de solución**.



Field	ia Service	e Cronómetros	+ Nuevo orden	Pe	(i) nel de control	Ordenes	뷰 Inventario	Reportes	A Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesió Tatiana Ramire
Configurat	tión	Filtrar Q		Nuevo	Cronó	metros						
Catàlogo de ser	vicios 🛧	Cronometro Update / Drci velta mogule penatiburet magnia dis pertitilent eran	ntes mascatur els ciulis mils:						🗿 Desili	e del arcadorente		
AN5's	\$				c	omolete la in	ntormación pe	neral del cro	nómetro.			
OLAS	*	Cronometro Update 8			1	ombre del cr	onômetro					
UCS		Oni venus ostanjas peretidas et magnis dis permisine ener	NUMP YOR MARKET OF THE PARTY OF T			Hempo de As	ención					
Calendarios						Tiempà defin	ico para la at	enclàn de Un	a orden die tra	balo		
Cronometros	۲	onometro Update 9										
Modelos	88	curranne research balancer at assistant en barranne tea	and the state and the state of									
Servicios)±											
Relaciones	*	Tiempo de Atención reconne										
Administración	~	Lightly second builty in the case of high access to prove										
inventario												
Configuración	~	Tiempo de Ejecución noramator 1º Tiempo definido para la ejecución de uma orden de crasojo										
Integración	~											
		Tiempo de Solución reconsión Tiempo definido para la tolución de una otden de saces			[Atwainer	ite no 43 pojil	ole eliminari defini	cate cronòmet. Són de los tier	ré por amisión de npos de su organi	oldo e que fue o Ización	cedo para facilitar la
												Guaidar Cancesir

Para definir un cronómetro basta ingresar el nombre y la descripción con el fin de crear el concepto. En una próxima sección se explicará cómo se integran estos cronómetros dentro del flujo de trabajo.

Cronómetro Tiempo de Atención

La herramienta crea el cronómetro Tiempo de Atención por defecto. Mide el tiempo total desde que se registra una orden hasta que un especialista llega a trabajar a la ubicación del cliente.

Cronómetro Tiempo de Ejecución

El cronómetro Tiempo de Ejecución se crea por defecto en la herramienta. Este cronómetro empieza a contar una vez el especialista en campo tiene contacto con el cliente e inicia su labor. Este cronómetro es especialmente importante porque cuando inicia, significa que el especialista ya está con el cliente, es decir, indica si se ha cumplido o no la cita establecida.

Cronómetro Tiempo de Solución

El cronómetro Tiempo de Solución se crea por defecto en la herramienta. Mide el tiempo total desde que se registra una orden hasta que se termina de ejecutar.

Configuración del modelo que utiliza la organización

Un **modelo** reúne diversas características comunes a los servicios. En particular estas características incluyen:

- Flujos de trabajo
- Campos adicionales
- Encuesta de satisfacción
- Acuerdos de niveles de servicio

Una vez se define un modelo con estas características es posible utilizarlo dentro de los servicios, de esta manera todos los servicios compartirán las características.



Creando un nuevo modelo

Al crear un nuevo modelo es posible definir la información básica y asociar la encuesta de satisfacción. Para facilitar su uso, Aranda FIELD SERVICE incluye varios elementos utilizados dentro del modelo para que no sean creados desde cero.

Una vez se crea un nuevo modelo, es posible modificar sus características a través del botón "Editar Modelo".

Arance Field	ia Servic	e Modelos	+ Nueve orden	Pane	ⓒ 📑 뷰 🖸 🛦 😻 de controt Órdenes Inventacio Reportes Monitoreo Configur	Perfli Ý I Cerrar Sesió Tatiana Ramire ación Alertas
Configurar	ción	Filtrar	a,	Nuevo	Modelos	
Catálogo de se	WICHOS A	Modelo Emorgencia WT			🗈 Intornación gene	16
ANSI	*	Sector Print Printer				
QLAS.	197				compiete la información general del modelo. Nombre del modelo	
UCS		Modelo Normal WT			Modelo Premium WT	
Calebranol	-	There are particles installed			Descripción	
Carl Married	-				description model	
Cronometros		Modelo Premium WT		1		
Hodelos	-	terna typeson reanility				
Servicios.)a					
Relaciones	*	Modelo Princinal				
Administración	• •	Capacity/haizes hormany, a for serve on an oat	and the second se			
inventario	~				Transmith	
Configuración	~	Madala Delayidad WT			Seleccione una encuesta	•
Integración	*	analiption maani			Lontenan de Visionio Piujo de trabajo ANS1 Regist de ango	naies actión
					Editar Modeto	
						Guardar Ganosia

Al ingresar a la edición de un modelo se pueden observar en el menú de la izquierda tres secciones principales que se describen a continuación:



Configurando un flujo de trabajo para su organización

Cada organización ejecuta sus servicios de manera diferente. La configuración de los flujos de trabajo le permitirá adecuar la herramienta para cumplir con sus procedimientos particulares. El

© Todos los derechos reservados



flujo de trabajo determina el ciclo de vida de las órdenes de trabajo. Cada actividad del flujo de trabajo será un paso que el especialista en campo debe llevar a cabo hasta finalizar un trabajo.

Estados

Dentro de un flujo de trabajo existen tres fases o estados principales que resumen los pasos de ejecución de la orden:

- Abierta: corresponden a órdenes que aún no han sido asignadas a un especialista, son las órdenes recién creadas o que deben ser reagendadas para su ejecución.
- En proceso: esta fase incluye todos los pasos que debe ejecutar el especialista en campo para llevar a cabo una tarea. Los subestados definidos dentro de este estado guiarán al especialista paso por paso. Dentro de este estado puede crear los subestados que desee, sin embargo, es importante mantener la simplicidad del proceso.
- **Ejecutada:** la orden de trabajo finaliza en este estado, con dos posibles subestados: ejecutada o cancelada.

Subestados

El especialista en campo recibe las órdenes en el estado "En proceso" y es aquí donde los subestados le sirven de guía para la ejecución de una orden. El ciclo de vida de las órdenes se rige por los subestados y sus transiciones.

Al crear un subestado, el administrador puede configurar diferentes opciones que permiten adecuar el modelo al proceso de negocio:

Información Básica: Esta información incluye el nombre del estado y el mensaje de ayuda. Este mensaje es sumamente importante ya que indica a los usuarios (especialistas y en algunos casos monitores) lo que debe hacer en cada una de las actividades.

Roles: Esta sección define quién tiene permiso de modificar un caso (respecto al flujo de trabajo), es decir, cuáles usuarios pueden cambiar el estado de un caso.

Cronómetros: Esta sección permite que los casos que estén en este subestado lleven la cuenta del tiempo que tardan. Tan pronto un caso entra en este subestado los cronómetros marcados comienzan a contar tiempo. Al salir del estado los cronómetros se detienen, así es posible llevar la cuenta del tiempo que tardan entre diferentes actividades.

Costos: Esta sección le permite a la aplicación saber en cuáles estados se debe llevar la cuenta del tiempo invertido por el especialista, o la distancia recorrida con el fin de calcular los costos de ejecución y desplazamiento.



Propiedades del estado Propiedades del estado Propiedades del estado Nombre del estado * Nombre del estado * Nombre del estado * En Desplazamiento En Desplazamiento En Desplazamiento Mensaje de ayuda * Mensaje de ayuda * Mensaje de ayuda * Presione "Iniciar Trabajo" cuando se haya Presione "Iniciar Trabajo" cuando se haya Presione "Iniciar Trabajo" cuando se haya contactado con el cliente. Si tiene algún contactado con el cliente. Si tiene algún contactado con el cliente. Si tiene algún inconveniente presione "Escalar" inconveniente presione "Escalar" inconveniente presione "Escalar Ö 1 a ത് 0 Ö 1 â 1 Cronómetros Roles Costos Seleccione los crónometros para este Seleccione los costos para este estado Seleccione los roles para este estado estado Desplazamiento Especialista Cronometro de resolución de 🔽 Especialista casos Despachador 🗌 Cronometro de tiempo en Monitor mantenimiento Cronometro interno Tiempo de Atención Tiempo de Desplazamiento Aplicar Descarta Descartar

Transiciones

Otra parte importante del flujo de trabajo corresponde a las transiciones que se representan con flechas o caminos que van de un subestado a otro. Las transiciones tienen un contexto adicional y es que se convierten en "botones" que podrán utilizar los especialistas en campo o los agentes en la web para mover una orden de trabajo de un estado a otro.

Al configurar una transición, el nombre es importante, ya que con este dato se identificarán los botones en la consola móvil que utilizan los especialistas para la ejecución. De esta manera la recomendación es que los nombres de las transiciones sean verbos infinitivos, por ejemplo, para pasar de un estado "En proceso" a otro "Escalado", la transición debería llamarse "Escalar". Esta palabra, "Escalar" será utilizada en la aplicación móvil como una acción que pueden tomar los especialistas en campo para modificar la orden.

Manual de usuario





Dentro de las transiciones también es posible crear un conjunto de razones. Esta información se solicitará al especialista en campo cuando cambie el estado de una orden de trabajo.

Elementos especiales del flujo de trabajo

Dentro del flujo de trabajo existen algunos elementos que requieren especial atención. Están enumerados a continuación:

Transiciones por defecto

Dentro de un flujo de trabajo, un estado puede tener varias transiciones de salida. Por ejemplo, un estado de aprobación puede tener la transición "Aprobar" y otra transición "No Aprobar". El flujo de trabajo de Aranda FIELD SERVICE requiere que se marque una de las transiciones como transición por defecto. Al hacer esto, esta transición será la principal y se mostrará como un botón en la consola del especialista. Las demás transiciones aparecerán en el menú de Acciones. Las transiciones por defecto están marcadas con una estrella.



www.arandasoft.com



Subestado Sin Programar

Este sub estado es propio del sistema. Cualquier transición que llegue a este subestado hará que el motor se encargue automáticamente de seleccionar una nueva fecha y hora, así como un nuevo especialista que pueda atender la orden.

Subestado Programada

Este sub estado es propio del sistema. Una orden puede pasar del estado "sin programar" a estar "programada" a través de dos eventos: a través del motor de asignación, donde la herramienta programa la orden, o a través de un agendamiento manual. En ambos casos la condición que debe cumplir una orden de trabajo para pasar de un estado a otro es tener una fecha planeada de ejecución.

Subestado Cancelado

Este subestado es propio al sistema. Corresponde a un estado terminal. Cuando la orden llega a este estado indica que no se cumplió el trabajo.

Subestado Ejecutado

Este subestado es propio del sistema. Es un estado terminal que indica que la orden se finalizó correctamente.

Subestado de cumplimiento de cita

Teniendo en cuenta que una orden de trabajo puede incluir múltiples actividades (subestados), y algunas de estas actividades pueden llevarse a cabo antes de tener contacto con el cliente (desplazamiento, preparación, etc), existe una actividad que indica que se inicia la labor en campo en el lugar especificado. Este estado tiene una marca en forma de estrella y corresponde al primer subestado en el que corre el tiempo de ejecución.

Modificando el flujo de trabajo

El administrador de la herramienta puede modificar el flujo de trabajo configurado por defecto incluyendo nuevos subestados y transiciones. Para crear una nueva actividad utilice el botón $\textcircled{\bullet}$. El nuevo subestado se creará en el nivel inmediatamente inferior. Para crear una transición se debe arrastrar y soltar el cursor desde la actividad inicial hasta la final.

Modificando los acuerdos dentro de los modelos

Generalmente los niveles de acuerdo de servicio dentro de las organizaciones son comunes a los diferentes modelos, sin embargo, puede darse el caso de que algunos modelos requieran comportamientos singulares, por ejemplo, que los acuerdos de tiempo sean diferentes.

El módulo de acuerdos de niveles de servicio despliega todos los ANS dentro de un modelo configurado para la herramienta.



odelos » Modelo Principal				
Flujo de trabajo 🔷 🗦	Filtrar			
ANS ANS son acuerdos de vicio con los usuarios, los les definen los tiempos de mción de las ordenes de	ANS cronometros	Fecha finalización:	Detaille del ANS Información del acuerdo de nivel de Nombre del ANS	Acuerdas de tiempos e servício.
Campos Adicionates >	ANS Bronce ANS para clientes de baja prioridad de la compañía up	Fecha finalización: 26/07/2017	ANS Descripción cronometros	
	ANS Bug ANS Bug	Fecha finalización:	Fecha de Inicio 21/02/2017 Fecha de finalización Sin definir Fecha de revisión	
	ANS conductor elegido ANS conductor elegido	Fecha finalización:	Sin definit Costo relacionado al ANS O	Penalización por incumplimiento ANS 0
	ANS cro: Un acperido de nivel de servicio o AAIS (en logiés Service Level Agreement o SLA), es un acueldo escrito entre un proveedor de servicio y si cliente con obiedo de fijar el nivel acoidado para la	Fecha finalización: 02/03/2017		Guardar Cancelar

Si es necesario, el administrador podrá entrar al detalle de los acuerdos de tiempo y sobrescribir los valores para todos los casos que utilicen el modelo. Es importante tener en cuenta que los casos creados utilizarán el detalle del modelo, si no se ha especificado de otra forma. En esta página también es posible revertir los cambios para que los casos del modelo utilicen los valores prestablecidos.

Flujo de trabajo 🔰	Filtrar	a								
	ANS cronometros		🐭 Detaile del ANS	C	0	Acuerdos de tiempos				
NS son acuerdos de io con los usuarios, los s definen los tiempos de ión de las ordenes de			Actualmente, los casos en este modelo globalmente en la configuración gener	Actualmente, los casos en este modelo utilizan los acuerdos establecidos globalmente en la configuración general del ANS. Si desea utilizar tiempos						
0.	Ans de mantenimiento	Pecha finalización: 28/02/2017	Personalizar	Acuerdo de Tier	npos					
			Configuración de cronómetros							
	ANS Ceneral	Fecha finalización:	() Tiempo de Atención			Avanzado				
	ANS basico para los servicios de su compañía		PRIORIDAD	HORAS	MINS	% CUMPLIMIENTO				
			Tiempo Principal	4	30	80				
			Normat	8	0	80				
	Ans mantenimiento vencido	Fecha finalización:	Prioridad	40	30	80				
	Pruebas tatiana	02/02/2017	() Tiempo de Desplazamiento			* Básico				
				HORAS	MINS	% CUMPLIMIENTO				
			Tiempo Principal	2	30	0				
	ANS ORO: Los clientes más imp El ANS ORO corresponde al ANS utilizado para importantes de la companión. El ANS ORO com	portantes Fecha finalización:	* Marcado como cronómetro principal							

Configurando los campos adicionales de un modelo

Adicionalmente un modelo incluye un conjunto de campos adicionales que corresponden a información para cada una de las órdenes de trabajo creadas.

En esta pantalla se puede definir la información que se debe solicitar para cada orden, y definir los permisos y la obligatoriedad de cada campo.



Modelos » Modelo de Auto	rización	×
🔄 Flujo de trabajo 🔷 👌	Campos adicionales de Ordenes de Trabajo Establezca los campos adicionales para Ordenes de Trabajo conforme a las necesidades de su negoció.	
ANS Ans Campos Addictoriates Los campos adicionales permitirán a los especialistas recolectar información adicional sobre la orden de tarbahar	HI 1 (ASTING) Tipo de Orden Tipo de orden	00
	Nuevo Campo Adicional	
		Guardar Cancelar Salir

La creación de un campo adicional está dividida en dos partes. Primero, la información básica dónde es posible crear la etiqueta, el texto de ayuda y seleccionar uno de los tipos de campo adicional: texto simple, párrafo, numérico, fecha, y opciones.

Cuando un campo adicional está activo se observa como parte del concepto (orden de trabajo).

La segunda parte corresponde a las opciones avanzadas. En la pestaña de detalles se puede configurar un nombre y una descripción. Esta información corresponde a la información técnica que podrá utilizarse más adelante en la integración con otros sistemas.

Modelos » Modelo de Autoriz	tación	×
🍒 Flujo de trabajo >	Campos adicionales de Ordenes de Trabajo Estableza los campos adicionales para Ordenes de Trabajo conforme a las necesidades de su negoció.	
🕒 ans >		
Campos Adicionales		
Los campos adicionales permitiràn a los especialistas recolectar información adicional sobre la orden de trabajo.	Estado ACTIVO	
	Optiones AVMAZADAS	
	Arranue information mát detallada azorra del camon adicional	
	romore del campo addicionat 🗢	
	Descripción (Opcional)	
		Aceptar Descartar
	Nuevo Campo Adicional	
		Guardar Cancelar Salir

En la sección de permisos puede definir:

- Cuáles roles pueden ver la información de los campos adicionales, ya sea monitor y/o despachador en la aplicación web, y/o especialista en la aplicación móvil.
- Adicionalmente puede configurar estos permisos en cada uno de los estados.



Modelos » Basico		-									
🔄 Flujo de trabajo 🗦	Campos adicionales de Orde Establezca los campos adicionales par	<mark>nes de Trabajo</mark> a Ordenes de Trabajo	o conforme	a las necesid	ides de su n	egocio.					
Los campos Adicionates permitirán a los especialistas	Estado										
recolectar información adicional sobre la orden de trabajo.	 OPCIONES AVANZADAS 	Detalles								Permisos	>
	Establezca los permisos de acuerdo a	los estados y roles de	finidos por s	u organización							
	ESTADOS			*	۲		*	•	ESPECIALISTA	*	
	Sin Programar Programada		-		-						
	Elecutada Cancelada										
											Aceptar Descartar
					Nu	evo Campo Ad	licional				
											Guardar Cancelar Sali

Una vez configurada la información común de los modelos, se podrán asociar a los servicios de su organización.

Configuración de un servicio

El eje central del negocio debe ser el servicio principal que se ofrece a los clientes. Para crear cada uno de los servicios haga clic en el botón **Nuevo** de la categoría Servicios



Información del Servicio

Para crear un servicio es necesario ingresar la siguiente información:

- El nombre del servicio configurado en Aranda FIELD SERVICE y la descripción
- El servicio debe tener un modelo asociado

© Todos los derechos reservados

O Aranda Field Service

- El servicio debe tener un Asunto.
- El servicio debe tener un Calendario, ANS, OLA y UC asociados.
- El servicio debe tener un costo base que debe definirse como Costo Base.
- Costo inventario: Este valor se define de acuerdo al inventario asociado al servicio.
- El tipo de servicio que puede ser Estándar o Desplazamiento
- El servicio puede otorgarse por Asignación Directa o por Distribución Pública en la opción de Publicación de órdenes a proveedores.
- Tiempo de duración del servicio: Es el tiempo en horas y minutos que va a tomar la ejecución de este.

El servicio puede ser configurable para:

- Brindar este servicio a todos los clientes: Permite que el servicio esté habilitado para todos los clientes.
- Habilitar órdenes de emergencia para el servicio: Permite crear órdenes de trabajo con el servicio en modo emergencia y prioridad (no disponible para configuración de Distribución Pública).

Los **tipos de servicio** corresponden a:

- **Estándar:** Indica que se va a prestar el servicio a los clientes en un punto específico que corresponde a la ubicación del cliente.
- **Desplazamiento:** Indica la atención en campo a los clientes de un punto (A) a un punto (B), por ejemplo: conductor elegido.

La Publicación de órdenes a proveedores determina lo siguiente:

- **Asignación Directa:** Se realiza asignación de órdenes a un proveedor específico, de acuerdo a las reglas de asignación a proveedores que se hayan configurado.
- Distribución Pública: Se refiere a las órdenes que tienen un servicio con la distribución pública habilitada, y que quedarán en un listado de "Disponibles" hasta que cualquier proveedor decida tomarlas.

Nota: El costo de inventario configurado para el servicio se calcula automáticamente de acuerdo a los repuestos incluidos en el servicio (Pestaña Inventario).

* Nuevo versión AFLS 9.9*

Cuando desde la configuración de Ajustes Globales se habilite la opción de Creación de orden al especialista, se mostrará un botón para Activar o Inactivar la visualización del servicio para los especialistas.



Aran Field	da Service	Servicios	+ Nueva orden	Par	② 🗂 뷰 🖸 🗼 el de control Órdenes Inventario Reportes Monitoreo	Perfik 🕴 Cerrar Sesió
Configura	ación	- a		Nuevo	Servicios	
Catàlogo de se ANSS DLAS	ervicies A	Tempo de ejecución: 30 Minutos Avantel Falla en Comunicación Ser comercación conectándo Hotivo puede tener reverso pe	© Indi	Costo base: 12400 Estado: ACTIVO	In service ★ Investable ★ Habilitative ♥	Proveedores Toresi Campos adicionates Modelo Principes
UCs Extendarios		Tempo de ejecución: 30 Minutos Avantel Falla en Comunicacion-DISP Ser comunicación rabectanos. Motivo: puede terre inverso po	O Indi	Costo base: 17400 Estado: ACINO	Sin comunicación conectando. Motivo, guede tener reverso p	endlente, Reiniciar equipo, Hacel prueba de comunicación
Cronómetros Modelos Servicios	ة 88 الا	Tlempo de ejecución 30 Minutas Cambio Aplicativo-ST-DISP Reimanución de tottwere del equipo	•	Costo base: 128/00 Estado: ACTIVO	Asurdo de la orden por omisión Avendel Falla en Comunicación-DISP Catenoario APLS 5x8 MS: sociado UC esociado	ULV ascess
Relaciones Administració	*	Tiempo de ejecución: 10 Minutos Cambio por Datafono-ST-DISP Cambio de displosmar por Detafino	•	Costo tase: 17800 Estado; ACTIVO	AVS General ULC General Costo base 12400 Tipo de servelos Estáncar	OLA General OLA General O
Configuración Integración	* * *	Tiempo de ejecución: 30 Minutos Cambio Razon Social-CB Fietonifiguriación por cambio de razon social	•	Costo teser 19800 Estado: ACTIVO	Dirindar el servicio a todos los clientes	Habilitar órdenes de emergencia pira est.
		Tiempo de ejecución: 30 Minutos Cambio Razon Social-CB-DISP Reconfiguración por cambio de recer accast	•	Costo base 19449 Estado: ACTIVO		e Hour Many Many Annu Mark Many Annu Mark Many Annu Mark Many Mark Mark Mark Mark Mark Mark Mark Mark

Nota: Para que el especialista pueda visualizar el servicio en la creación de la orden es necesario que el servicio se habilite.

Inventario

La cantidad de repuestos asociados al servicio serán los repuestos básicos necesarios para atenderlo, sin embargo, esta información puede variar y ser personalizada de acuerdo a los requerimientos definidos por el cliente en cada una de las órdenes de trabajo.

Aran Field	da I Service	Servicios	+ Nueva orden		Panel de control	Grdenes Inventario	Reportes Monitoreo	Configuración Alertas	Tatiana Ramirez
Configura	ación			No	we Servici	os			
Catàlogo de s ANSS	ervicios 🔨	Tiempo de ejecucións 30 Mitoutos Avantel, Falla en Comunicacion Sin comunicación constantos Moniros juntos tener reverse o	© enà.	Costo base: 13400 Entado: ACTIVO	De Sen Asociar I Defini Io	ncio 🔆 mentan investitatio 5 productati que ven e ner	na in a statución del a	Provedates 📧 Taress	Campos adicionalies
UCs Calendarios	*	Tiempo de ejecución: 30 Minutos Avantel Falla en Comunicacion-DISP Sin comunicación comotanto: Morino: parte tomo rovero o	0 ma_	Costo base: 17400 Estado: ACTIVO	1 QI	ni esõülidas			
Cronómetros Modelos Servicios	۵ ۲۹	Tiempo de ejecución: 30 Minutos Cambio Aplicativo-ST-DISP Reinstanción de sottwere del equipo	0	Casto Base: 27400 Estado: ACTIVO	Carto 1	Cable WT WT04 dtad (Unique WT)	:	Cancidad (Unique WT)	
Relaciones Administració	* *	Tiempo de ejecución: 30 Minutos Cambio por Datafono-ST-DISP Cambio de atopositivo por Dezatorio	0	Costo base: 13100 Estado: ACTIVO					
Configuración Integración	* *	Tiempo de ejecuider: 50 Minutos Cambio Razon Social-CB Reconfiguración por cambio de razon social	0	Costo base 77100 Estado: Activo					
		Tiempo de ejecucides 50 Minutos Cambio Razon Social-CB-DISP Recentgoriscien per semble de recencidoat	0	Costo hase. 12400 Estedo. ACTIVO				Precid	Guardar Gunnoler

Habilidades

Las habilidades requeridas para la ejecución de una orden deben crearse en la pestaña **Habilidades** para luego asociarlas al respectivo servicio.



Aran Field	ida I Servic	e Servicios	+ Nueva orden		Panel de contro	C é Órdenes	Inventario	Reportes	4. Monitoreo	🛠 Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configur	aclón	Filtrar		No	evo Servi	cios						
Catàlogo de s	ervicios 🔨	Tiempo de ejecución; 30 Minutos Avantel Falla en Comunicacion	0	Costo base: 12400	3	Servisio 🛪	k Inventacio	N Habi	hintes W	Proveedores	E Tareas	Campos edicionales
ANGS	*	Sin comunicación conectundo. Motivo, puede tenar revenu p	enc	ACTIVO	Asoci	ar habilidades	gue ven a ser s	olizioni en la	ejecución del	estvicio:		
DLAS				Carls haven	. 9	Buscer Habiludes	a_					
UCS	191	Avantel Falla en Comunicacion-DISP	0	12400	Habit	loades necesari	es .					
Calendarios	館	Sin comunicación convicantes. Mutivo, puese paner (execto p	end	ACTIVO								
Cronometros					-	no and			0			
Modelos	88	Tiempo de ejecución: 30 Minutos Cambio Aplicativo-ST-DISP	0	Costo base: 1/400 Estado:								
Servicios	3	Remsaurción de software del equipo		ACTIVO								
Relaciones	*	Tiempo de ejecución: 30 Minutos		Costo base:								
Administració	n 🗸	Cambio por Datafono-ST-DISP	0	Estado:								
Inventario	~	Cruicid de outrancie foi parairollo		ACTIVO								
Configuración	× 1	Tiempo de ejecución: 30 Minutos		Costo base:								
Integración	~	Cambio Razon Social-CB Reconfiguración por clemetro de mizon receil	0	Estado: ACTIVO								
		Tiempo de ejecución: 50 Minutos Cambio Razon Social-CB-DISP Recompuención por cambio de matern recent	0	Costo base: 12400 Estado: ACTIVO	0	sbillidades (-					Guardar Ennover

Cuando una habilidad es requerida quiere decir que la persona que va a atender el servicio debe poseer dicha habilidad.

Tareas

Una orden de trabajo se relaciona con un servicio, y el servicio puede requerir la ejecución de una serie de tareas. Esta sección permite de manera opcional, crear una lista de plantillas de tareas consecutivas para la orden de trabajo que esté relacionada con ese servicio.

¿Cómo crear una plantilla de tareas?

Para crear una plantilla de tareas diríjase a **Configuración > Catálogo de Servicios > Servicios**, y en la pestaña **Tareas** ingrese el nombre de la tarea en el campo de texto disponible y luego haga clic en **Agregar**.

O Arano Field	da Service	Servicios	+ Nueva Orden	Ordenes Panel de co	ntrol inventa	ario Reportes	غ. Monitoreo	Torigunation	Alertas	Perfil 🕴 Log Out Clara Guzmán Quispe Administrador
Configura	ación		Q		Nuevo	Servicios				
Catálogo de S	ervicios	Tiempo de Ejecució Servicio habilitado a	todos los clientes.	Costo base	曲) Servicio	💥 Inventario	🔥 Habilidades	📰 Tareas	Proveedores Adicionales
SLAs	*	Cierre Elite M Cita para cierre de negoció elite		Estado ACTIVO		Asociar tareas Defina las tar	eas que van a ser	realizadas en la	prestación del se	ervicio.
OLAS	-	Tiempo de Fierución: 2 Morar		Costo base		Realizar ver	ificación de obr			Agregar
UC's	-	Cierre Estándar		Fetado		Tareas asocia	das			
Calendarios	#	Cita para cierre de negocio estándar.		ACTIVO		III 01. Diag	gnóstico inicial			
Cronómetros	1	Tiempo de Fierución: 1 Horas		Costo base:		111 02. Inici	iar rompimiento o	de la pared		
cronometros	۲	Cierre Express @		-		111 03. Reer	mplazar tubo de	1/2"		童
Modelos	88	Cita para cierre de negocio express.		ACTIVO		111 04. Cubi	rir y resanar pare	d afectada		
Servicios	1			Costo base		💠 05. Real	lizar prueba de fli	ujo continuo del a	igua	
Relaciones	*	Ofrecilmiento Élite		Estado		iii 06. Lijar	r y pintar superfic	ie		

Una vez tenga el listado completo, usted puede cambiar el orden, arrastrando con el mouse la tarea que desee cambiar hasta la nueva posición; también puede **eliminar** las tareas que desee excluir.



Nota: esta plantilla de tareas se verá reflejada en la creación de una orden de trabajo que tenga el servicio. Al momento de guardar la orden de trabajo con la plantilla de tareas, esas tareas se convierten en tareas para realizar.

Proveedores

En la pestaña **Proveedores** podrá configurar los proveedores que van a prestar el servicio con el respectivo acuerdo dependiendo del tipo de proveedor que se asocie al servicio.



Campos adicionales

En esta pestaña podrá diligenciar los campos adicionales que se hayan configurado en el módulo de configuración de campos adicionales para servicios.

Aran Field	nda d Servic	e Servicios	+ Nueva orden		Panel de con	trol Órdenes	1. Inventario	Reportes	dis. Monitoreo	🖨 Canfiguración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Tatlana Ramírez
Configura	ación	Buscar		Nuovo	ser	vicios						
Catàlogo de s	ervicios 🔺	Tiempo de ejecución: 50 Minutos Avantes Estila no Comunicación		Costo bese:	-	Servicio	* Inventario	N. Habi	licades ៧	Proveedores	Tarees	Compos adicionalas
SLA	-	signific runa en conditicación	m [ACTIVO		Aspetieuro	ón encontini h la	a información	resocionada a	SETVICIOS:		
QLA.	197					Responsable	del Jervicio					
UC.		Tiempo de ejecución: 30 Minutos Avantel Falla en Comunicacion-DISP	0	Costo base 13400 Estado		Contidad de	empleados e ca	nga				
Calendarios	(iii)	utorices, malaris ipsum porta est, a hugial tellis (prom es		ACTIVO								
Cronómetros	۲					14/03/202	cio del servicio D					
Modelos.	88	Tiempo de ejecución: 30 Minutos Cambio Aplicativo-ST-DISP	0	Costo base: 12400 Estado:								
Serviciae	h			ACTIVO								
Relaciones	*	Tiempo de ejecución: 30 Minutos		Costo bese								
Administració	in 🗸	Cambio por Datafono-ST-DISP selius flucibur les, in visionils cellus justo sit emes malle	0	Estado:								
Invientario	Ŷ											
Configuración	i 👻	Tiempo de ejecución: 50 Minutos		Costo base								
Integración	~	Interstet distancing bit tilledant och gen tertor Hanton	100	ACTIVO								
		Tiempo de ejecución: 30 Minutos Cambio Razon Social-CB-DISP	0	Costo base								
		increative visits agentas lacinila. Sed conquie, elicitad		ACTIVO								Guardar Canosar

© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com



Configuración de Órdenes de Emergencia

El administrador de la herramienta puede activar la opción de "Habilitar el servicio para órdenes de emergencia o prioritarias".

Aran Field	idà d Service	e Servicios	+ Nueva orden		Pan) el de control	C Órdenes	위 Inventario	Reportes	di. Monitoreo	☆ Configuración	Alertas	Perfit 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configur	ación	Buscar			Nuevo	Servici	ios						
Catàlogo de s	ervicios 🔺	Tiempo de ejecución: 30 Minutos Avantel Falla en Comunicacion	0	Costo Bese: 12400 Ectado:	*	A se	rvicio	X inventarit	\$ No.	illeades 🛱	Proveedores	Tareas	Campos adicionales
SLA	184	and the second term of the second sec	H-1.	ACTIVO		Nombie	det.servi())				Modelo isoci	ndo 🙆	
OLA	10*					avaritet	Falla en Co	munication			Modelo Pri	ncipel.	
uc	*	Tiempo de ejecución: 30 Minutos Avantel Falla en Comunicacion-DISP	0	Costo base 12408 Estado		sagittis	semper. Na	m tempor diar	n ciktum sepi	en. Aenean m	assa. Integer		
Calendarios	煎	ujtraces, maans ignum porta citi, e teugait tellus istem eu		ACTIVO									
Cronometros	۲					Asunto d	te la orden j	por omisión	0				
Modelos	88	Cambio Aplicativo ST-DISP	0	12-900		Asunto	1						
	-	sense pletium reque Maña que una Nune que arcu rel.		ACTIVO		AFLS 3	5x8						
"servi/le=						SLA 8800	000		UCA	sociado		OLA ASOCIO	100
Relaciones	76					ANS G	eneral		• 00	General	Corte and Imag	 DLA Set 	verði 💌
-	-	Tiempo de ejecución: 30 Minutos	10	104032		12400	PC .				0		
Administració	in 🛩	tellus fuicibus leo, in lobortis fellus justo sit amét núlta.		Estado.		Tipo de s	servicio				Publicacion o	e órdenes a prov	eedores
Investario				and the second second		Estand	Shr -				Asignación	Directa (Regias)	de asignación a proveed 🚬 🔻
						Rrine	dar al servic	io a todos los	riientes		😪 Habiliter ón	denes de emerge	oncia piera est
Configuración	× ×	Tiempo de ejecución: 30 Minutos Cambio Razon Social-CB	0	Costo Base: 12400									
Integración	*	Impender sichen mägne Ut tindbert ord quit lectus fielden	10	ACTIVO									
		Tiempo de ejecución: 30 Minutos Cambia: Razon Social-CB-DISD		Costo bese:		Estado			ACTIVO	stolen ter Carty	×	OTien	to de duración del servicio 0 + 30 +
		ac metas vitale velit egietas incrina. See conque, aid see		ACTIVO									Guardar - Canoidar

De esta manera, una orden puede tener tres tipos de prioridad:

- Normal: corresponde a las órdenes de trabajo que deben atenderse según la prioridad que define el motor de asignación. El motor de asignación optimiza la planeación de los especialistas evitando así que se incumplan los acuerdos con los clientes y minimizando el costo operativo y de desplazamiento de los agentes. Esta es la prioridad seleccionada por defecto.
- **Prioritaria:** es cuando la orden se debe atender lo antes posible. En este tipo de prioridad, la orden será asignada al especialista más cercano, dándole el tiempo necesario para terminar el trabajo que esté realizando en el momento. El especialista debe finalizar el trabajo actual y luego dirigirse a la orden prioritaria.
- **Emergencia:** es el mayor nivel de prioridad. El especialista debe dejar el trabajo que esté realizando y dirigirse inmediatamente a solucionar la emergencia. La orden de trabajo que deja se reasignará a otro especialista.

Estas prioridades solo están disponibles cuando el servicio se encuentra habilitado para trabajo prioritario. De lo contrario, una orden sólo podrá estar en prioridad "Normal".

Configuración de una relación

Las relaciones son elementos que permiten unir o vincular 2 o más órdenes de trabajo dependiendo del negocio.

Información de la Relación

En la sección del listado de relaciones, se encontrarán tarjetas por cada relación existente conteniendo la siguiente información:



- El nombre de la relación
- Los términos que definirán los conectores entre las ordenes de origen y destino
- Tipo de relación
- Estado

Aran Field	da I Servic	e Relaciones	+ Nueva orden	ت المعادي المع معادي المعادي ا معادي المعادي المع
Configura	cion	Fittar Q	N	Numa Relaciones
Catàlogo de s	ervicios 🔺	Sucesión	Tipe: Sucesión	1 👷 Información Basica
ARSY DEAN USY Calindarior Configuration Received		Vincula Win	Lines Kines Lines Lines Lines Kines Lines Lines Lines Lines Lines Lines Lines	Home and a networks Boons B
				Casydar (Casydar)

Nota: Las relaciones creadas se listan en la opción de Relaciones en las órdenes de trabajo. (siempre y cuando se encuentren activas)

Adicional a las tarjetas del listado, se encuentra también un campo de búsqueda en la esquina superior izquierda, y el botón de creación **Nuevo** en la esquina superior derecha.

Filtrar	Q		Nuevo
Nueva relación Orden de trabajo de origen Orden de	e trabajo destino	Tipo: Estado: ACTIVO	童

Es necesario ingresar:

- El nombre de la relación
- Los términos que definirán los conectores entre las órdenes de origen y destino

Nota: Los valores seleccionados por defecto son:

- Tipo de relación: Vínculo,
- Tipo de elemento destino: Orden de trabajo
- Estado: Activo.



Aran Field	da I Servic	e Relaciones		+ Nueva orden		Par	© et de control	Cirdenes	위 Invencano	Reportes	L. Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfii 🛉 Cerrar Sisió Tatiful
Configur	ición	Fitra	Q			Nuevo	Relacio	ones						
Catálogo de s	ervicios 🔺	Nueva relación			Tipa	1					35 M	miación Dakica		
ANS's	\$	gages as readin as author gam	an the Personal Internation		ACTIVO		Nombre	de la relaci	án					
OLAS	*													
UCs	-	Sucesión Orden de la établica de lorgen Suce	sión Diden de manijo destina		Tipo: Secretar		Tipo de Defina s	ralación i esta relació	ón es por vinc	ulio, es decir	una conexión	simple, o por suci	sión, es decir un	elemento que precede a soro
Calendarios	曲				ACTIVO		GD V	inculo I	🕒 Sucessión					
Cronômetros	۲	Vincula			Tipe:		Tipo de Defina s	elemento de la ta relación	se hace con d	rdenes de tra	sbajo o EPs			
Modelos	BB	Orden de traisajo de anges Vino	uia Onles de trab- o percoo		Vimula Estado:		13 o	rden de trab	ap (3	Ci (configur	ación (tem)			
Servicios	Ъ				ALINO						Diagrama	de relaciones		
Relaciones	*	Vincuto 2			Tipo: Vincuto		Ce	Origin		4	ter conecta co	in, se vincula con		Destro 🐻
Administració	n 🗸	Dritesi de tisipajo de oriĝes a Ori	den de trabajo destino		Estado; INACIMO					E)	se conecta co	in, sè vincula con		
Inventario	*						Estado	ACTIVO						
Configuración	~													
Intigración	~													
														Guardan Commen

Configuración de una compañía

En este módulo se configura la información básica de las compañías a las que se les prestará el(los) servicio(s) configurado(s). Para crear cada una de estas entidades, haga clic en el botón **Nuevo** de la categoría Compañías y, a la derecha en la pestaña **Compañía**, defina los siguientes campos: nombre de la compañía, código único o NIT, nombre de contacto, teléfono de contacto, correo de contacto y dirección.

El estado para la operación del servicio será "Activo".

Aranda Field Se	rvice Compañías		+ Nueva orden	Pane	I de control Órdenes	: Inventario	Reportes Monit	. 🚭 oreo Cónfiguración	& Alertas	Perhi ¥ Cerrar Sesion Tatiana Ramirez
Configuración	Filtrar	Ω		Nuevo	Compañías					
Catálogo de servicio Administración Compeñías	ADM Miguel Luna miguel Luna (Miguel Luna) Avenida de tas Pareidas No. 15	Parque Industrial Lerma Col. Lerma de	vitada C.P 52000	efens 👘	Nombre de la co ADH	pelis Impelia	-]≞ Servicios		Campos adicionales
Clientes 1	AERS Gabriel López gloper @grupbeers.comtans		Te SS Ex	efono SAAMIDIA ado: cmvo @ ASDK	Clasign de là con 4097 Teléfono de con	repañla O		Nonttre de con Miguet Lonie Correo de cont miguet June ()	ecto	
Cargos Proveédorés HabiljSades	ARANDA Jorge Vargas jorge/rergas@arandasoft.com brisingentes Sur 859, rickpotes	g0640.1 monet are Mexico, 1.040K. Mexi		efono: ado: cTIVO 8 ASDK	Direction Avenida de las	Pertidas No. 15	Plinque Industrial Li	erma Gol. Lérma de VIII	sda C.P 52000	-
Usuarios 🕴 Grupos 📫 Zonas 🕼	AZTECA NOVELAS julieta Dinohora Gomez pomezričitvatkez cos ma av Canal de tetamotes 347	Coyum An Averyn 198340 Control de N	Mana CORO	efono: 65529101 ado: cTTVO & ASOK	1			•	/	
Inventario Configuración Integración	Cale Seise er Sta Barbar 14	h. Venimin kendres, 11300 Canilad Ve	14 25 Le Hésan, CDMX	efons: 812700 add: CTIVO () ASDK	Estado ACT	vo		J	1	
	BTC INVESTMENTS Roberto Juarez Dias rjeanez@hiptms.com.mis itenifetico Sus 3595, lanctines o	er Peerregal, D1900 Cluster tit Mercica,	To 75 Ref CONO, Mexica	efono 75231 5340 61940 61950 61950						Quardar Cancelor

Servicios asociados a una compañía

En la pestaña **Servicios** puede asociar y activar cualquiera de los servicios ya configurados anteriormente.

© Todos los derechos reservados





Campos adicionales de la compañía

En la pestaña **Campos adicionales** podrá ingresar la información solicitada en los campos adicionales que se hayan creado en el módulo de configuración. Estos campos están habilitados para poder ser utilizados al momento de configurar la compañía.

Aran Field	nda d Service	e Compañías	+ Nueva orden		Pa	i nel de control	Órdenes	₽ Inventario	Reportes	A. Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perlit 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configur	ración	Fitzar Q			Nuevo	Comp	añías						
Catálogo de s Administració	servicios 🗸 ón 🔥	ADM Miguel Lune migues Lunagiadm com Ammitta de las Particles no. 41 derque innueros Jamie C	in Lanna va vilana C.P 57000	Teléfono: Enteño: ACTIVO	ti A ASON		Com Construction	pahia n encontrarà u tientence Lega	s información) a relacioneda e	Servicios a compañías:	_	Campart adicionales
Clientes Transporte	*	AERS Gabriel López propez (Pagruposer) John mix		Teléfono; 555444417 Estado: ACTIVO	a ASDK		iumero de en	npiestos ación					
Cargos Proveedores Hisbilidades	* *	ARANDA Jorge Vargas jongs Avegas glavandssort.com Jasurgentar Sur 350; Hapcson, Ulikeo Clamet as Heoropy	UNIX MILLION	Teléfono; Estado: ACTIVO	8 ASDX								2
Usuarias Grupos Zonas	φ Υ ₩ Υ 100	AZTECA NOVELAS julieta Dinohora Gomez Jernezgroutzeta zorni nu- ku Canel de Minemotes 2417, Gryparke, Avenne, Joanno Au Canel de Minemotes 2417, Gryparke, Avenne, Joanno	CLAMP AR MOTING, CONT.	Teléfono: 556/529(c Estado: ACTIVO	8 ASDK								
Inventario Configuración	* • *	BAHIA HUB VISHARU GOMEZ Cine, Brins de Ste Bettere KAN, verening anning [] Lid	i suune ee stesso, süess	Teléfono; 25812700 Estado: ACTIVO	8 ASDK								
elfs ar anciasoft cor	m/AFLS/#tobs.	BTC INVESTMENTS Roberto Juarez Días Tjaartz Gyntomic com mo Pechece Sai 1101, annuas ari Peringa, urbiti Guara	an Mesong (2016) MA	Teléfono; 7523251 Estado: ACTIVO	(8 ASDK								Guardar Concellar

Configuración de un cliente

Para adicionar un cliente, haga clic en el botón **Nuevo** de la categoría Clientes y, a la derecha en la pestaña **Cliente**, defina los siguientes campos: Nombre del cliente, código del cliente, número de teléfono, correo electrónico, compañía a la que pertenece, dirección y detalle de la dirección (para especificar otros datos de la dirección como oficina, piso etc.).



Pield Servic	ce Clientes	+ Nueva orden	0 ⊡ # D & & & Tatiana Ramírez Panel de control: Órdenes Inventanio Reportes Monitores Contiguiación Alartas Albericationos
Configuración	Buscar	Q Numro	Clientes
Catálogo de servicios v Administración A Compañías III Clentes III	Amanda Carlson mati Skiginoomsi.com Dig Pite Adala, Bogala, Celontois Ana Cristina Contreras Rozo COMERCIAL Margomenabaltaran	Teleforon Extense Extense 13145 13145 Extense Extense Extense	Canada Calende Services Service
Cargos 🗃 Proveedores 🛒 Habijidades 🖡	Colombie Anonimo 	Teleform: Facebook Jacobook	
Usuerios 🕴 🛩 Grupos 👫 🛩 Zones 🕮	Aphrodite Meyers	Teléfons: Extrago ACTIVO	o Avenido 68 P
Inventario 🔶 Configuración 🔶 Integración 🔶	Aretha Patton	Telefono Estado ACINO	COELA SAN FERNANDO Barios timos de nes 60000 20 m C Condensada fancos de mars en el nese
https://vm-affa-m910.arendea	Ariana Petersen	Telefons: Estado: ACTIVO	Guardar Guiledar

Servicios asociados a un cliente

En la pestaña **Servicios** puede asociar y activar cualquiera de los servicios ya configurados anteriormente o el cliente puede tener dichos servicios heredados por la compañía.

Aran Field	ida I Servic	e Clientes	+ Nueva orden	Par	(i) nel de control	Cordenes	위 Inventario	Reportes	🛓 Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Pe	rfil 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configura	ación	Buscar	a	Nuevo 🝷	Cliente	s							
Catálogo de s Administració	ervicios~ n ^	Amanda Carlson		Telefons Estado: ACTIVO	L Cie		servicias	Derra	del cliente	Campos adicio	nales •	🗐 Canales	💥 inventario
Compeñilas	Re	Ug /Yo Mittil/Bigota, Chambia			Define b	di servicios y	SLA que se les	sin a brinder	a este cliente.				
Cliences	1	Ana Cristina Contreras Rozo COMERCIAL		Teléfono: 11 123456 Estado:	Service	os asociados							
Cargos	-	Caumpia			Aura	eritel Falla	en Comunic	acion	10	Avantel Fall COMERCIAL	a en Eomun	licacion	k
Proveedores	*	Anonimo 		Tetelono Estado	SLA 4	NS General			•	SLA asociado ANS General			
Habilidades	*			ACTIVO O ASUK	Ava	entel Falla (en Comunic	acion-DiSi	r Ib	Cambio Apli COMERCIAI	cativo-ST-D	IISP	la .
Grupes	111 ~	Aphrodite Meyers		Telefono: Estado:	104	-				ILA ARCORDS			
zonas	10,	Sugark concerns		ACTINO	43	vs General				ANS General			
Investario	~	Aretha Patton		Telefono	Car	nbio por Di IERCIAL	alafono-ST-	DISP	1hi	Cambio Raz COMERCIAL	ori Social-Ci	B	
Configuración	~	-		Estado:	SLA	ARCEN				SLA escoledo			
integración	~				A	is seneral.				ANS General			
		Ariana Petersen		Teléfono: Estado: ACTIVO	1 ser	vicio de clier	nte 🏦 Serv	ricio de com	pañia 🔘 Sa	ervicio per emisión			Guardar Dumon II

Firma del cliente

En esta pestaña podrá cargar el archivo que contiene la firma del cliente que se utilizará para ser validada con la orden de trabajo cerrada.



Aran Field	da I Servic	e Clientes	н	+ eva orden	Panel de cont	rol Órdenes	H Inventario	Reportes	d. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cenar Sesión Tatiana Ramírez
Configura	aclón	Buscar	Q	Nuevo	• Clie	ntes						
Catalogo de se	ervicios 🗸	Amanda Carlson		Telifono.	-	Cliente	🗎 Servici	1.000	art stients	Campos edicio	talat	🖬 Canalica 💥 Americantia
Administració Compel·las	n n	tana, kataginamati sun Og 790 #2311, Bayak, Casecon		ACTIVO		Seleccione la in tratiajo cerrada	migen con in A	rma que ya a re	giateria piana el 1	Gience. Esta firma a	e salizerá e	ura ser velitidada con la orden de
Convers	4	Ana Cristina Contreras Rozo COMERCIAL		Teléfono 1234Gii Estiato								Iluscar
Cargos	-	Colombia		ALTIVO BASOK				A	Plada	h	1.	
Proveedorms	*	Anonimo 		Telefono Estado:				Sig	praco	vonza	g	Elimeter
Habiudades	*			ACTIVO								
Grupos	111 ~	Aphrodite Meyers		Telefond:								
Zones	174	Bigota, Coubirtoni		ALINO								
inventario Configuración	*	Aretha Patton		Teléfono: Estado:								
magnación	~											
		Ariana Petersen		Teléfono: Estudo ACTINGI								Counter Dancelo

Campos Adicionales del cliente

Corresponden a los campos adicionales que se hayan configurado en el módulo de configuración para clientes y están habilitados para poder ser utilizados al momento de crear el cliente.

Pielo Aran	ida d Servic e	e Clientes		+ Nueva orden	_	Pa.	(i) el de control	C Órdenes	.위 Inventario	Reportes	L. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfit	Tatiana Ramirez
Configura	ación	Buscar	a		Nuevo	•	Cliente	15							
Catálogo de s	ervicios 🗸	Amanda Carlson			Teléfono:		1 0	ente I	Servicios	/ Time	fel circe	+ Campos edich	onales with	Canales	* Inventario
Administració Compañías	• ^	tana, fall grocenal kom Dig 7% rod Li, bogovi, Colombia			ACTIVO		A No.	continueción imero de rejo dique la cant	encontracé la 28 idad de hiyos	n información que trene	relacioneda a	dienes.			
Coerces Transporte	•	Ana Cristina Contreras Rozo COMERCIAL. Colonicas			Telefono 323456 Esterio Activo	8 ASSX	T) In	po de Sangre cique su RH							
Cargos Proveedores Habilidades	8 #	Anonimo	ugal 11001 Columbus		Telefono: Estado: ACTIVO	ASEK		icha de Nacio	Nents						
Usuarios Grupos Zonas	+ ~ ₩~ ₿	Aphrodite Mayers Accumsan Convallis Corporation Bogosl, Economis			Teléfono: Estado: ACTIVO										
Inventario Configuración	*	Aretha Patton Aliquet Sem Ltd test Great com 214 28 H15 H4 Rogel & Courses			Teléfeno: 5010153277 Estado: ACTIVO										
		Ariana Petersen			Teléfono: Estado: ACTIVO									G	aardu Cancelar

Canales del cliente

Se refiere a los canales de comunicación disponibles para el cliente. Por ahora solo se encuentra disponible el canal AssistMe. Para que el cliente pueda acceder al canal, es necesario enviar una invitación con la información de acceso a través de correo electrónico, adicionalmente es necesario que el canal esté activo.





Inventario

En esta pestaña se visualiza el inventario tipo único con el que cuenta el cliente, este tuvo que ser entregado por algún especialista al momento de tramitar una orden de trabajo del cliente.

Aranda Field Service	Clientes	+ Nurva orden	O If D d. SF Perfit if Cerrar Sestin Paeci de control. Ordenes Inventación Reportes Huestidore Configuración Alcreas Tatalana Ramínez
Configuración Castroga de servicios v Administración Compañías Bar Compañías Bar Compañías Bar Compañías Bar Provenziones Bar Provenziones Bar Usianos V Configuración V Confi	Buscer Dprah Glover T Pau Vargas Gallardo T Phuebas MESA do Servicios TI Entrgiumoscontom Car, 49 FFR A12 Fbry 7, Boyer, Exclonation, G. Common Quyrin Herrera T Regresión ios01 T T T T T T T T T T T T T	Nurve orden Nurve	Nucleic de control di futiones Nucleicalità Autrisia Autrisia
	Rhiannon Ray	Telefono Taleño	Gueder Ginosia

Importación masiva de clientes

La opción de importación de clientes desde archivo está en el menú desplegable al lado del botón **Nuevo**. Esta funcionalidad le permitirá importar clientes masivamente a AFLS, por medio de un archivo **.csv** de excel, con un formato específico con el fin de gestionar y crear sus órdenes de trabajo con la información de sus clientes de manera mucho más rápida.





El archivo de Excel debe ser .csv (valores separados por comas) y guardado con codificación UTF-8.

El enlace permite descargar la plantilla del modelo para importación que contiene los siguientes campos y un ejemplo.

Arar Field	nda d Service	Clientes	+ Nueva orden	Par) set de controt	Grdenes II	위 nventario	Reportes	1. Monitoreo	🛱 Configuración	Alertas	Perfit 🛉 Cerrar Sosión Tatiana Ramirez
Configur	aclón	Filtrar Q	No	mo 🔹	Cliente	s						
Catàlogo de s	servicios 🗸	Nuevo Cliente	Telefono: Estado: ATINO		_			-	Importer ci	ientes desce archiv	•	_
Compañías	In				80	ique el archivo	o de cliemes (que désea :	mportan ai la n	plicación		
Gientes	1	Alan Jair Martinez	Telefono: (111)812.5	787	-					_		Buscar
Transporte		SALAMA FOR SHALL AND	ACTIVO	ASDK.	-	Descarger cla	antilla modeli	o para limpo	reaction de cu			
Cargos	-											
Proveedores		Alden Greene Core Records WT	Teléfono: Estado:									
Habilidades	*	Calle M. Lee Barynchers, Commun R. Herments, United Standards De D	NUL Cell, Value and Cauca, 1320									
Usuarios	÷ ~	Alejandro Dorantes Mendoza	Telefono									
Grupos	191 ~	HOSPITALES STAR MEDICA	Estado:	C. LONG								
Zones	06	New Amounts Quantasia Amount Ability, Law Pennis, 7 4129; Kawadiga an (Seminary Confemeration	() ACCOUNTS								
Inventario	~	Alejandro Martinez Garcia	Telefono:	7.00								
Configuración	• •	HOSPITALES STAR MEDICA	Estado: ACTIVO	a ASDK								
Integración	~											
		Alexander Livingston	Teléfono:									
		Core Records WT	Estado:									Incoder Charges
		Calle M. Les Gayactères Conuna C. Parlimento Il Band Sandiago de Co	at Cont, White Will Laure, 2505									Callenge

Estructura del archivo de clientes a importar:

Campos Client_Template.csv

- Name: Nombre del cliente
- Email: Correo del cliente
- Telephone: Teléfono asociado al cliente
- CompanyId: Compañía a la que se asocia el cliente
- Latitude-Longitude: latitud y longitud del cliente, debe estar separada por "," Ejemplo 40.741895,-73.989308

© Todos los derechos reservados

O Aranda Field Service

- Address: Dirección del cliente
- AddressDetail: Detalle de la dirección, como Apartamento, casa, etc
- State: Estado, (Activo 1 /Inactivo 0)
- UniqueReference: Código único del cliente (Cédula o NIT)

Nota: Al momento de realizar la importación de clientes por archivo .csv es necesario que en la dirección se especifique la Ciudad seguido de "," y el país. Ejemplo Cra. 71a #75b-24, Bogotá, Colombia. Tener en cuenta que con los nuevos proveedores de mapas hay que ser más específicos en las direcciones, incluir barrio y/o localidad.

Al oprimir el botón de importación de clientes, se despliega el formulario para cargar el archivo de clientes a importar. Oprima el botón **Buscar** para que se despliegue la ventana del explorador de Windows y seleccione el archivo **.csv**.

Pield S	a Service	Clientes	+ Nueva orden	Panel de o	ontrol Órdenes	쉬 Invercar	io Reportes	ي. Monitoreo	Configuración	alertas	Perni y Cerrar Sesion Tatiana Ramirez
Configurad	C Abrir				×						
Catalogo de ser	← + ↑ 🐱 Organizar ♥ Nu	« Documentos > Pruebas AFLS > Pruebas importación 9.9.2 eva carpeta	Nominetim 🗸 🕻) Buscar en Nominatir	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			L income	unite and a west		
Activitation Competition Clience Clience Transporte Cargos Histoliusides Histoliusides Cargos Zones Histoliusides Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos Cargos	 Acceso rápida Desumentos a Descargas ma esta pri esta Spri esta Spri	Nombre C. Client, Template, Sove3.cov C. Workorder, Template, Sove3.cov C. Workorder, Template, condirectionninocord.cov C. Workorder, Template, and inconcordenadas.cov C. Workorde, Template, strant M. Workorde, Template, strant Workorde, Template, strant Workorde, Template, strant Workorde, Templ	Pecha de modifica 51/5/2019 1035 51/5/2019 1035 51/5/2019 1035 51/5/2019 1035 51/5/2019 1035 51/5/2019 0034 51/5/2019 0034 51/5/2019 0034 51/5/2019 0130 10/5/2019 0130 10/5/2019 0130 10/5/2019 0130 10/5/2019 0130 10/5/2019 0130 10/5/2019 0140 10/5/2019 0140	Tipo Ti Archiva de visites. Archiva de visites.	minto 188 188 188 188 188 188 286 188 286 188 188 188 286 188 188 286 188 286 188 286 188 286 188 286 286 286 286 286 286 286 286 286 2	NAME OF CAR	nnes que deser	Limportali di ka	eptinies sint		Buscar
	Core Re	cords WT Los Guayanes (Comuna 1, Perimento Littanto Santaigo de Cali, Cal	Veller del Cauca, 2100	10 ¹							Importar Concent

Una vez cargado el archivo correctamente configurado haga clic en el botón **Importar**, así el sistema procesará el archivo.

L Importar clientes desde archiv	0
Búsque el archivo de clientes que desea importar a la aplicación	
C:\fakepath\Client_Template_1.csv	Buscar
🛃 Descargar plantilla modelo para importación de clientes	
	Importar Cance



Al terminar, se presentará una ventana de confirmación indicando el número de clientes que se importaron.

Nota: Al momento de realizar la importación, si se ingresa la dirección del cliente, se visualizará en el mapa el pin de dicha dirección.



Si el archivo de clientes a importar contiene uno o más registros configurados de manera errónea, en la ventana de finalización del proceso de carga se presentará la cantidad de registros no importados al sistema y un nuevo botón de descarga.



El sistema generará un archivo CSV con un nombre propio y con los registros que no se importaron a la aplicación. Al oprimir el botón de descarga, una ventana del explorador de Windows se mostrará para que el usuario seleccione la ubicación en la que desea guardar el archivo.

© Todos los derechos reservados



Aran Field	da Servic	e Clientes	+ C Nucva orden Panel d	③ 트 뷰 G 초 ★ ▲779 le control Évidenes Investario Reportes Monitoreo Configuezción Alertas	Penti 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configura	sclón	Filtrar Q	Nuevo -	Clientes	
Catálogo de se	ervicios 🛩	Nuevo Cliente	Telefono:	Importancilenses desse archivo	-
Compenies	la la		ACTIVO	Basque el erchivo de cliesses gue desses Importar a la aplicación	
clinnes Transporte	1	1 ACABADOS ORIENTE S.A.S	Telefono: 4712/373 Fitado; ACTIVO & ASDK:	🐮 Descargar Stantilla moderit baca importanción de clientes	Bustar
Cargos	-	CC Olean Hau, CL 29 #15100, Sens Hans, Hagosime, Osumoni	Tetéfono		
Proveedores Usuarios	*~	ren (Jonnolauft com La Plema, Bigoti, Bigga, Councila	Extendo; ACTIVO SASEX		
Grupos	***	Alix Torres	Tetéfons: (44) Sen		
Inventario.	ω φ ~	Talaina sotterati Talaina riministifiasindatoft, com Eta: "Ita #755-74, listopal, Christiansia	ACTIVO		
Configuración	~	Claudio Rojas Bancelombia	Teléfono: 5454654654		
littegración	÷.	h "an han Beilanna, Neo	ACTIVO		
		Maritza Garzón	Tristous: 120589788		Importar Constitu-
Client_Ter	mplate_1	cv A			Mostrar todo 🛛 🗙

Al abrir el archivo, se observarán los registros que se procesaron y al final de la línea de aquellos que fallaron, se mostrará la razón por la que falló.

ARCHIV	ro Inicio	 INSERTAR	DISEÑO DE PÁGINA	FÓRMULAS	DATOS	C REVISAR VISTA	lient_	Template_1_Reg	istros no i PRU	mportados201 EBA DE CARGA	80424111002.cs	sv - Excel			
Pegar P	Cortar	Calibri mato	• 11 • A [*] <u>\$</u> • • <u>क</u> • <u>1</u> Fuente		l International Alian	Ajustar texto	r * G	General \$ - % 000 Número	+ €0 00 00 →0	Formato condicional	Dar formato • como tabla •	Normal Incorrecto Estilos	Buena Neutral	- ▼ ▼	i Ins
A1	•	XV	fx Monica Pere	z Prieto,tatis_54	13@hotm	ail.com,31154877526,	3,0,0	,,Casa 250,1,5	2889966,	, La compañía	a no existe				
1 Mc	A nica Perez P	B rieto tatis 543	C D @hotmail.com 31154	E 877526 3 0 0 C	F asa 250 1 '	G 52889966 La compañ	H lía no	l existe		J	К	L	M	N	0
2	Since r erez P		enotinanitom,orros			La company	ing the	CABLE							

Tenga en cuenta:

• Al no lograr una importación exitosa de clientes, la aplicación le permitirá descargar el archivo para visualizar la razón de la no importación.

Configuración de medios de transporte

Como parte del modelamiento de un negocio, un administrador puede crear diferentes tipos de vehículo dentro de Aranda FIELD SERVICE. Una compañía podrá incluir dentro de sus activos diferentes tipos de vehículo, y cada uno tener asociado un costo relacionado. Este costo se utilizará para calcular el costo total de la orden ejecutada.

Cada tipo de vehículo se configura teniendo en cuenta la siguiente información:

- **Nombre del tipo de vehículo**. Identifica el tipo de vehículo que posteriormente será asociado a un especialista.
- **Descripción**. Permite ingresar información adicional sobre el tipo de vehículo.
- Costo. La sección de costos se divide en dos. Por un lado, el costo inicial permite agregar un costo fijo al cálculo de la orden, por otro lado, el costo por kilómetro permite deducir el



costo total de ejecución de la orden teniendo en cuenta la distancia que el especialista necesita recorrer para llegar a la ubicación seleccionada.

- **Tipo de Transporte**. El tipo de transporte se utiliza para trazar la ruta óptima que debe recorrer el especialista por las calles de la ciudad. Se podrían definir por ejemplo varios vehículos que utilizan las carreteras principales con diferente costo (vehículo particular y taxi), o a la vez tener varios medios de transporte público.

Tipos de transporte. Los tipos de transporte definidos para crear un vehículo son los siguientes:

- **Carro**. Utiliza la información proporcionada por Google para encontrar la ruta óptima de desplazamiento de vehículos particulares.
- **Caminando**. Utiliza la información proporcionada por Google para calcular el desplazamiento del especialista a pie.
- **Bicicleta**. Utiliza la información de la ciudad de creación de la orden sobre rutas optimizadas para transporte en bicicleta.
- Transporte público. A partir de la información registrada en Google se pueden encontrar las rutas de diferentes medios de transporte público que puede utilizar un especialista para llegar al lugar donde está registrada una orden.

Aranda Field Service	e Transporte		+ Nueva ordeo	Danei de contro	C Órdénes	밝 Inventario	Reportes	.t. Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Tatiana
Configuración	Filtral	Q	N	Trans	porte						
Catálogo de servicios 🗸 Administración 🔥	Automovil Automovs		Costa por kildenetro 3 800 Estado: ACTIVIT	nom	bre del media	o de transpor	te	Q 1860	s de transporte.	_	_
Compenies L Clientes L	ර්ර් Bicicleta සං		Costo por Aliberatio 5 0 Estado Activa	a Aut	ripción omovil						
Campos 📦 Proveedores 🛒 Usuarios 🛊 🗸	Bus STTP		Costo par kilametro 5 0 Petado Activo	Cost Defin Cost	o et costo inicia D iniciali	i y el costo por	kilómetro per	este médio de	transporte. Costo por killó	metto	
Grupos III v Zonas III, Inventacio v	* Caminando		Costo por kilóssetes Estado: ACTIVO	e Medi Selec	os de transpo Jone un medio	ofte de transporte p	era ettimat la	ruta que debe t	590 0718:		
Contiguración 🗸	A Motocicleta		Costo por Kildenetro 5 330 Estado: ACTIVO		Automóvil			•	Seleccione un	medio de transporte	
				Esta	ACTIVO						Guardar General

Tipo de transporte público

Google almacena información sobre transporte público de algunas de las principales ciudades del mundo. Esta información es consultada por Aranda FIELD SERVICE para optimizar el desplazamiento de los especialistas que utilizan este medio de transporte.

De acuerdo a la información almacenada en Google, se pueden seleccionar algunas configuraciones (que aplican solo a algunas ciudades), para luego seleccionar las siguientes subcategorías:

• Bus • Metro • Tren • Tranvía • Trenes de cercanía



Si el medio de transporte no está disponible para una ciudad, se utilizará el tipo de transporte de vehículo privado en su lugar.

Las ciudades donde se tiene cobertura para transporte público se pueden consultar en el siguiente enlace:

https://maps.google.com/landing/transit/cities/

Configuración de cargos de los especialistas

Los especialistas en campo deben tener unas competencias básicas que determinan su nivel salarial e indican su capacidad para atender el servicio.

Para definir estos cargos, haga clic en el botón **Nuevo** de la categoría **Cargos** y llene los campos: nombre del cargo, costo y estado.



Configuración de los proveedores

Los proveedores son las entidades que suministran especialistas en campo para que atiendan las órdenes de trabajo según las zonas y servicios específicos a los que se dediquen. Es posible personalizar su funcionamiento de acuerdo con las opciones de configuración.

Información básica del proveedor

En el módulo de **Proveedores**, encontrará la lista de tarjetas de los proveedores existentes. Cada tarjeta muestra la siguiente información básica:

- Nombre del proveedor
- Descripción



- Tipo de proveedor (interno o externo)
- Número de especialistas asociados al proveedor
- Estado actual del proveedor (Activo, Inactivo)

Configuración Filtar Configuración Configuración Configuración Configuración Configuraci	Aranda Field S	a Service	Proveedores	+ Nueva orden	Panel de control	Órdenes	Inventario	Reportes	ی ا Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil	¥ Cerrar Se Fabian O
Catalogo de servición Munifistración Munifistración Conjunto de especialistas internos que brindan atención a los cilentes del Conjunto de especialistas internos que brindan atención a los cilentes del Conjunto de especialistas internos que brindan atención a los cilentes del Conjunto de especialistas internos que brindan atención a los cilentes del Conjunto de especialistas internos que brindan atención a los cilentes del Conjunto de especialistas internos que brindan atención a los cilentes del Conjunto de especialistas internos que brindan atención a los cilentes del Conjunto de especialistas internos que brindan atención a los cilentes del internos Conjunto de especialistas <	Configuraci	ón	Filtrar	Q	N	uevo	Provee	dores de	e Servic	io			
Administraction Administraction Clentes Clentes Especialistas Externos ettettett Tipo do provedor No. de especialistas Clentes Clentes Especialistas Externos ettettett Tipo do provedor No. de especialistas Clentes Clentes Especialistas Externos ettettett Tipo do provedor No. de especialistas Cargos Sector terte No. de especialistas Istado Sector terte Sector t	Catálogo de serv	ricios ~	Especialistas Internos Conjunto de especialistas internos que brindai	n atención a los clientes de la	Tipo de proveedor Interno	Û	🛒 Prove	edores	Servicios	Do Zona	es 🕴	Especialistas	A Monitores
Clenes Innasporte Innasporte <t< td=""><td>Administración Compañias</td><td></td><td>compañia.</td><td></td><td>No. de especialistas 5 Estado ACTIVO</td><td>/</td><td>Los p indica Nomi</td><td>roveedores pe ados. Por favo pre del provee</td><td>ermiten presta r defina las ca edor</td><td>r servicios de forn racterísticas básic</td><td>na ordenada y cas para este p</td><td>con los especial roveedor.</td><td>istas</td></t<>	Administración Compañias		compañia.		No. de especialistas 5 Estado ACTIVO	/	Los p indica Nomi	roveedores pe ados. Por favo pre del provee	ermiten presta r defina las ca edor	r servicios de forn racterísticas básic	na ordenada y cas para este p	con los especial roveedor.	istas
hansporte cargos cargos<	Clientes	±	Especialistas Externos		Tipo de proveedor		Espe	ecialistas Inte Ipclón	rnos				
Carryos Arrivos Moveedares Jsuarlos I · · · Jsuarlos I · · · · Jsuarlos I · · · · Jsuarlos I · · · · · Jsuarlos I · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Transporte		ertertert		No. de especialistas		Conj	unto de espe	cialistas interr	tos que prindan ai	tención a los c	tientes de la con	npania.
Asignation Jusarios iii · · aupos: iii · · cones III. configuración Configuración Configuración Configuración	Cargos	8			ACTIVO		Tipo	de proveedor					
Jusarios i Asignar al mejor especialista. supos: iii v cones III. configuración V	Proveedores	#					• I	nterno	Externo				
arupos: III ~ arupos: III ~ banas: III Calificación III Calificación III Cumplimiento III Calificación III Cumplimiento III Calificación III Cumplimiento III Calificación III Cumplimiento	Jsuarios	¥ *					L	os monitore rtancia	s asignarán r	nanualmente.	 Asignar a 	l mejor especia	lista.
Image: Second	irupos	191 v					• A	lta Me	dia Baja		70.00		
nventario	Ionas	₩.						10 Califi	Puni tación	10 Cumplin	mos 30 dia: niento	s 10 Respu	esta
Configuración v	nventario	~					Estad	0					
	Configuración	~					ACT	IVO					
	Integración	~											

Al seleccionar un proveedor del listado, la información asociada a este se presentará al lado derecho de la pantalla en 5 pestañas:

Proveedores (de S	Servicio						
Proveedores	<u>]a</u>	Servicios	0.	Zonas	Ŷ	Especialistas	1	Monitores

Asignación de especialistas por proveedor

Para asignar especialistas de un proveedor se pueden escoger dos opciones:

- Asignar especialistas manualmente: significa que, cuando hay una orden asignada al proveedor, la asignación específica del especialista no la realiza el motor de asignación automáticamente, sino que un usuario con privilegios de edición de órdenes (despachador o monitor) escoge manualmente el especialista que va a atender la orden.
- Asignar al mejor especialista: la asignación de especialistas se realiza de manera automática, escogiendo al especialista que, según su disponibilidad y habilidades, sea la mejor opción. Esta opción es la seleccionada por defecto cuando se crean proveedores nuevos.

Selección del tipo de proveedor

La selección del tipo de proveedor define los tipos de acuerdo que se aplican a la prestación de servicios, estos son:

 OLA (Operational Level Agreement) para proveedores internos. Son acuerdos negociados internamente dentro de la compañía, que identifican los niveles de servicio que se esperan (p.e.: tiempos de respuesta y solución.)



- 🔘 Aranda **Fie**
 - UC (Underpinning Contract) para proveedores externos. Son las obligaciones de los proveedores externos que prestan servicios a la compañía y están documentados a través de contratos.

Importancia del proveedor

El nivel de importancia de un proveedor se refiere a la preferencia o prioridad que se le da sobre otros proveedores para que pueda tomar las órdenes de servicio que se asignan por **Distribución Pública.** De esta manera, un proveedor con importancia **Alta** puede ver una orden en la sección "Órdenes Disponibles" antes que los proveedores de importancia **Media** o **Baja**.

NOTA: Por defecto, un proveedor de importancia **Alta** puede ver la orden 10 minutos antes que los de importancia **Media** y 20 minutos antes que los demás. Ese tiempo se puede ajustar en la configuración de base de datos: **DeltaMinByProviderPriority**

Servicios asociados a un proveedor

Un proveedor podrá asociarse con servicios ya configurados dentro de AFLS. De esta manera ese proveedor aparecerá disponible para atender el o los servicios que se le hayan asociado.

Aranda Field Se	ervice Proveedores		+ Nueva orden	Panet de control	Órdenes Inv	위 🗋 rentario Reportes	A. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perm T I	Tatiana
Configuración	Filtrar	Q		Nuevo Prove	edores de	Servicio					
Catálogo de servic	Nuevo anoties		ripo de prove livienda No. de especia	eaor 🛒	Proveesores	In services		Zonas	Ý Especialistas	1 :	ionitores.
Administración	^		Estado ACTivO	AS Dr	ociar servicios Mint ios servicios qui	e princa esse proveco	a preston (as	Beampon de Nyton	ts de servisiit Puede	igrepir izv servici	ES 569
Cuertes	Proveedor Chapinero		Tipo de prove	edor 0	Asociar servicio:	s con UC's y OLAs e un servicio	stablecidos.				
Transporte	2		Estado	Se	rvicios asociados						
Cargos	3		ACTIVO		inyectologia		60	Investolog	iz.	4	D
Travendors #	Proveedor Engativa		Tipo de prove Internis	edor.	Acuerdia esociado			Assende an	xing:		
Usuantos	• •		No. de especia 1 Estado	deter	DLA General			Plata			
desands web Useranii Mõed			ACTIVO		Laboratorio		0	Meditina (Seneral	1	0
Grupos 🕴	Proveedor Fontibon		Tipo de prove Externo	rder				ALUERDO ANO	XINC:		
Zonas 🚺	ŋ,		No. de especa Estadu	eller?				0.0			
Inventario	~		ACTIVO								
Configuración			Tipo de prove	edor 🕋							
Integración	Printeblir Soor		No, de especi L Estado ACTIVO	dister 🗹	Servicio personali	izado 🕲 Servició p	or omisión				
	Proveedor Sut		Tipo de prove	edor						Guardar	Canodar

Barra de búsqueda de servicios

En esta barra podrá buscar y seleccionar los servicios existentes que se hayan configurado anteriormente con algún OLA o UC en la pantalla de configuración de "Catálogo de servicios/Servicios/Pestaña General de servicio" (la selección de estos acuerdos no es obligatoria).



Asociar servicios Defina los servicios que omisión o sólo los que i	e brinda este proveedor junto con los acuerdos de niveles de servicio. Puede agregar los servicios por requiera incluyendo uno a uno.
Asociar servicios	; con UC's y OLA's establecidos.
Q a	
Inyectologia	
Laboratorio	
Medicina General	
televisión satelital µ	or suscripción

Zonas asociadas al proveedor

Las zonas asociadas serán las zonas en las cuales el proveedor estará en capacidad de atender órdenes.

Arand Field S	a Service	Proveedores	+ Nucva orden	P	(i) met de control	C Órdenes	₽ Inventario	Reportes	A. Monitoreo	☆ Configuración	Alertas	Perfit 🛉 Cerrar Sesión Tatianar Admint Hador
Configuraci	lón	Filtrar	Q	Nuevo	Proveed	lores d	e Servio	cio				
Catàlogo de serv	ncios 🗸	Nuevo		No. de especialistas	st trav	recloses	Ja s	Servicios	U.	Tanas	Especialistas	L Nonisares
Administración Compañías	n n n n n n n n n n n n n n n n n n n			Estado ACTIVO	Adoc in Defina attende	las gunas en rá én tadas	les contes trab	ajācā ēsta pre	weenood, is reing	una se escuestra	eleccionada, por dete	do el provedol
Clientes	1	Proveedor Chapinero		Tipo de proyendor	0.0	useni y ngre	ger une zone					
Transporte		Provinidor Cruptores		No, de especialistas. 2	Zones	asociadas						
Cargos	-			ACTIVO	Su	ba						
Proveedores		Proveedor Engativa		Tipo de proveeder								
Usuerios	* ^	Provensior Engettive		No. de especialistes								
Discourse Maries				ACTIVO								
Grupos	+++ ~	Proveedor Fontibon		Tipo de proveedor Externe								
Zonas	uī.	Highedox Fourthow		No. de especialistas								
Inventario	~			ACTIVO								
Configuración	~	Proveedor Suba		Tipo de proyeedor 👘								
Integración	~	engweed or Sube		No. de especialistas 1 Estado ACIMO								
		Proveedor Sur		Tipo de proveedos								Guardar Gancesti

Barra de búsqueda de zonas

En esta barra podrá buscar y seleccionar las zonas ya existentes en la configuración de AFLS, una vez seleccionado un ítem, este será agregado a la sección del listado, si no ha sido agregada previamente.

Especialistas asociados al proveedor

Esta opción es solo de consulta, es decir, solo se podrán visualizar los especialistas que han sido asociados al proveedor en edición desde la pantalla de creación de Usuarios Móviles (Especialistas).

Se mostrará también, información sobre el estado del especialista, informando entre paréntesis cuando esté inactivo y/o cuando se encuentre sin licencia.



Arar Fiel	nda d Servic	e Proveedores	+ Nucris orden	Panel de control	C Órdenes	위 Inventario	Reportes	L Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfik 🛉 I. Cerrar Sesión Tatiana
Configu	ración	Filtrær Q	Nuevo	Prove	edores	de Serv	icio				
Catálogo de : Administració	servicios 🗸 ón 🔥		No. de repressioner Entado ASTRO	# : La	Proveedores)ia Ignedos a esta	Servicios	Π,	Zonas 🧲	🕴 Гереплика	A Monitores
Compañías Clientes Transporte		Proveedor Chapinero wounder Chapinero	Tipo de sarventer Weind No de represantes 2 Visade Attroc		David Abr Harold Sa Equardo I	uede observar (IL (Gabril) Icedo (hsalic fontenegro (edo) emonteneg	90)	ciedos is este provev	edos	
Cargos Proveetures Usuarios	8 1 1 1 ^	Proveedor Engativa Investor Engativa	Tipic de provention laterna No. de expectisitos No. de expectisitos No. de expectisitos No. de Statistico No. de Statistico No. de Statistico								
Usuanin vini disarva Mon Grupos Zonas	191 ~ Ub	Proveedor Fontibon Proveedor Fontibon	Tigo de provendor 1920/00 No. de experientes 1 1920/ 1920/ 1920/ 1920/ 1920/	8							
Inventario Configuración Integración	2 2 2 6 2	Proveedor Suba Howeneor Sum	Tipo de provendor Vouver No, de expensionaes No, de expensionaes Estado Attrave								
		Proveedor Sur	Tipo de provension Sectiono No. de especialistado	1							Guardar Concellor

Monitores asociados al proveedor

Puede asociar usuarios web con el rol "Monitor" a un proveedor específico para que tengan acceso a los reportes, órdenes, configuración de especialistas y grupos móvil, así como al monitoreo de Especialistas, Clientes y Planeación, que se relacionen con dicho proveedor.

Los monitores, a su vez, tendrán la opción de realizar filtros por proveedor en las pantallas mencionadas anteriormente.

Aranda Field Se	ervice Proveedores		+ Nueva orden	() Panet de control	C Órdenes	뷰 Inventario	Reportes	A Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfil 🦞 Cerrar Sesión Tatlana
Configuración	n Filtrar	a	Nu	Prove	edores d	de Servi	icio				
Catálogo de servic Administración	asso interest		No. de especialistas Estado ACINO		Proveedorës gnar monitore	1	Sérvicial:	Щ.	Zonas	🕴 Especializas	A MONZOVEL
Compañiles Clientes Transporte	Proveedor Chapinero Proveedor Chapinero		Tipo de provedor Interno No, de expectalitas 2 Estado 4/27/10	1 C	l miscar y ago intores asigna Monitor into	ega: moniton icos snitori	es a grupos o	le monitores			
Cargos Proveedores Usuarios	Proveedor Engativa		Tipo de provedor Interno No. de expectalistas Estado Activo		Tatiana (tati	itulij					
Gropos I Zonas I Inventario	Proveedor Fontibon Information Fontibon		Tipis de pesseender Esterne No. de engentalistatis 3 é statuto Astrono								
Configuración Integración	Proveedor Suba Proveedor Suba		Tipo de proveedor interno Ro, de expectatores Estado Ramo								
	Proveedor Sur		Tipo de proveedor Enemo								Guardar Canostar

Barra de búsqueda de monitores

En esta barra podrá buscar y seleccionar usuarios web que tengan el rol "Monitor".

Aranda Field Service

Proveedores Auxiliares

Son proveedores a los que se les puede asignar órdenes por restricción (órdenes cuya asignación se restringe por un criterio específico, ej. proveedor, especialista, fecha o jornada), estos proveedores no tienen especialistas y no pueden hacer gestión de órdenes desde AFLS.

Estos proveedores usan sus propios métodos para gestionar la orden y cuando la terminan de atender, el monitor web de dicho proveedor debe cerrar la orden cambiando su estado a Cancelada y seleccionando la razón: AFLS: ejecutado por proveedor.

Para AFLS las órdenes que procesen los proveedores Auxiliares son órdenes Canceladas, es decir que a los ojos de AFLS estas no han sido gestionadas bajo la lógica de AFLS.



Nota: Para que un proveedor quede configurado como proveedor auxiliar es necesario ir a la base de datos y cambiar el Tipo de Asignación para que sea nulo (Actualizar el AssinqType permitiendo NULL).

Configuración de habilidades

Actualmente dentro del ciclo de vida de las órdenes de trabajo se utilizan las habilidades (skills) con dos propósitos:

- Configurar servicios indicando las habilidades necesarias para su prestación.
- Configurar especialistas en campo indicando las habilidades que poseen.

Las habilidades podrán crearse y configurarse en esta pantalla, para utilizarlas posteriormente en los módulos de Servicios, Especialistas y Grupos de especialistas respectivamente.

Información básica de la habilidad

En la sección del listado de habilidades, se encontrará una tarjeta por cada habilidad existente conteniendo la siguiente información:

© Todos los derechos reservados



- Nombre de la habilidad
- Descripción
- Estado actual (Activo o Inactivo)

Aranda Field Servic	e Zonas		+ Nueva orden		r.	() et de control	C Órdenes	밝 Inventario	Reportes	L. Monitoreo	Configuración	Alertes	Perfil 🦞 Cerrar Sesión Tatifull
Configuración	Filtrar	Q			Nuevo	Habilid	dades						
Catálogo de servicios 🗸	Comunicación WT			ACTIVO		_					upitotota		
Administración						Defina Nombre	brevemente t de la habili	una aptituc eval	i o destreza	que sea regu	ierida en su com	pahia	
Cliences	Instalación WT Recorptor lings			Estado: ACTIVO		Descript	cion peso sisila						
Cangos Droyeedores 🔊	Mantenimiento WT			Litado: Activo		1 5	Servicios		7	Re Especialist	sumen as	1 Grupos	
Usuanios 🕴 🛩 Grupos 🗰 🛩 Zonas 🕠	Recepción WT			Tisfanto, ACTIVO									
Inveniario ~ Configuración ~ Integración ~	Soporte WT descriptor strip			Estado: ACTIVO		Letado	0						
													Guardar Dunner

Nota: Las habilidades creadas se listan en la pestaña **Habilidades** en cada uno de los módulos de gestión de Servicios, Usuario Móvil y Grupo móvil. Se pueden asociar habilidades activas e inactivas, estas últimas tendrán una marca específica.

 Para crear una habilidad, haga clic en el botón Nuevo en la parte superior del listado, y complete los campos de nombre y descripción de la habilidad que aparecen al lado derecho de la pantalla:

Aran Field	ida d Servic	e Zonas		+ Nueva orden		Part	@ el de control	Condenies	₩ Inventario	Reportes	4. Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfil. 🖗 Cerrar Sesión Tatiful Acronoscience
Configura	aclóo	Filtrar	Q			Nuevo	Habilid	dades						
Catàlogo de si	ervicios 🗸	Nueva Habilidad			ACTIVO							NON DADES		
Administració	n ^						Defina	brevemente	una aptitud	o destreza	que sea requ	erida en su com	calla.	
Compañias	Hu						Nombre	de la habili	caji					
Clienses	1	Comunicación WT			Estado;		Descript	nói						
Transporte	-	Description should			ACTIVO		Habiti	død de mans	enimiento en	eampir.				
Cargos	â													
Proveedores	. 10	Intel and the			Estado:		\sim				_			
Mithilosoes		description norms			ACTINO		0.5	opulcion		0	Re	sumen	0 Coupor	
Usuarios	+ ~							er viçidiş		•	Copectation		a control	
Grupos	*** ~				-									
20085	0.	Mantenimiento WT			ACTIVO									
inventario	~													
Configuración	· •													
Integración	~	Recepción WT descriptor alcue			ACTINU		ACTIV							
														Guardar Gancerar

Nota: El estado por defecto es Activo.
O Aranda Field Service

Configuración de usuario

La gestión completa de una orden de trabajo requiere definir usuarios con roles específicos quienes se encargarán de administrar las diferentes etapas del ciclo de vida de una orden de trabajo. Estos usuarios operan ya sea desde la consola web o desde la aplicación móvil de AFLS.

Usuarios Web

Los Usuarios web definidos para la atención oportuna de un servicio son:

- Administrador: Será el responsable de la configuración y definición del servicio, los repuestos a utilizar, compañías, clientes, medios de transporte, cargos, usuarios y organizaciones.
- Despachador: Será responsable de la creación de la orden de trabajo asociada al servicio, asignación y programación de especialistas para la atención de la orden y asignación de los repuestos previamente configurados.
- Monitor: Será responsable de supervisar los desplazamientos del especialista en campo y hacer seguimiento a la evolución del proceso del servicio.
- Gestor de inventario: Podrá administrar artículos, medidas, ubicaciones, realizar movimientos de entrada o salida, transferencias entre bodegas y ver los reportes de inventario por sedes.

La creación de los usuarios con rol **Administrador**, **Monitor**, **Despachador** o **Gestor** se debe realizar por la opción de usuarios web, a estos usuarios se les puede asociar un grupo web si se requiere:

 Para cada uno de los usuarios configurados con el rol de administrador, despachador, monitor y gestor, se debe establecer el nombre de cada usuario y en su información de contacto ingresar los datos de contraseña, correo electrónico, teléfono y estado.

Aranda Field S	a Service	e Usuarios		+ Nueva orden		Pen	(i) el de control	C Órdenes	Inventario	Reportes	A Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 💡	Cerrar Sesión Tatlana
Configuració	ón	Filtrar	Q		Nuevo		Usuar	ios							
Catálogo de servi Administración	icios~	Administrador			Teléfónio 8756748978 Exterior ACTIVO		_	23	informeción d	el Usuanto,		+		Grupos Web	
Compeñíes Cherites Transporte		Despachador Февенствиот Чакала лектите (Виланският линн			Telefuno SES4654 Estado Activo		Ad Corr Cat	norp ministrador op etectrónico lana ramirez (2 crase Ae) Derandesoft.o	om		Lowence admin Telefyny 8786748978 Estado			
Cargos Proveedores	₩ ₩	Fulladmin Naladmin Casana aportes (Statemanust Lann			Telefuno 9154654 Estado ACTIVO		Sele		es del usuerio 1008, ola de adminis	unobe			beend, monitore	o, notificaciones y rei	portes
Grupos Zones	## ~ 06	Gestor gents waarda opninez (Sweamanuit, com			Telefono 545465465 Estado ACTIVO		B) DESPACIND Nocal Genty of	ÓR altar áronnes			GESTOR D Buscar, crear y	E INVENTARIO IORIA MONIMIO	blós de inventionio	
Inventario. Contiguración	* *	Monitor monitor staana annez gannesnast van			Telefunci 879879878 Estado ACTIVO										
integración	۲	Monitor admin			Telefono: 46546545 Estedo									Doerd	e Certin



Los usuarios configurados con el rol de administrador, despachador, monitor y gestor no tendrán habilitada la opción de **Medios de Transporte**; esta solo está disponible para el usuario con rol de especialista en campo. Todos los usuarios definidos para la gestión del servicio quedarán en **estado** "Activo", para la atención de la orden de trabajo.

Usuarios Móvil

Para adicionar un usuario web con rol **especialista**, haga clic en el botón **Nuevo** de la categoría **Usuarios Móvil** y llene los campos de la pestaña **Información** al lado derecho de la pantalla.

 A cada usuario con rol de especialista en campo se le asociará un cargo y un proveedor que han sido configurados previamente, y también una sede de inventario (este último campo no es obligatorio).



Grupos móvil asociados al usuario

Cada usuario con el rol de especialista en campo podrá estar asociado a diferentes grupos según sus características y condiciones para la prestación del servicio.

Aran Field	da I Servic	e Usuarios		+ Nueva orden		Pan	()) el de control	Cordenes	: Inversario	Reportes	1. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🍦 📔 Cerrar Sesión Tatiana Kommunado
Configura	nción	Filtrar	Q		Nuevo	•	Usuari	os						
Catálogo de s	ervicios 🗸	David Abril			Teléfono: 654654564		Ŷ	Información	<	📕 Grup	os Móvil		ponicilidad	🙀 Habilidades
Administració	n 🔨	tatima amor paodatol, on			Estado: ACTIVO		Asociar	usuarios a g	rupos móvil.	-				
Compañias	Bu						Asocie U	os grupos e	les que porte	nece este lusu	ênê.			
Clientes	1	Diego Buitrago			Telefono: 6846454654									
Transporte		Inthing movers 2 mondatoff, com			ACTIVO		Dirpo	ANOCIMULT	pleta					
Cargos	8				-						0			
Proveedores	*	Eduardo Montenegro montenegro			tesetono: téntiliteres Estado:									
Usuaries	÷ .	lationa raminez@inisindasoft.com			ACTIVO									
University West		The second se			Teléfono:									
Country More	***	the second			6546546543 Estado:	-								
Zonas	(D)	Tatlana rama ergő szárdadolt cser			ACTINO									





Disponibilidad del usuario

En esta pestaña podrá configurar la disponibilidad de tiempo de cada especialista para la atención del servicio.



Nota: Si el usuario se asocia a un grupo móvil que ya tiene una disponibilidad configurada, el usuario la heredará de dicho grupo. La disponibilidad heredada se visualiza de en color gris (ver convenciones).

Habilidades del usuario

En esta pestaña se configuran las habilidades específicas para cada especialista en campo.

Aranda Field Service	e Usuarios	+ Nurva orden	Panel de control Órdenes	H D Inventario Reportes	🛓 🍄 Manitateo Configuració	len Alertas	Perfil 🖗 Cerrar Sesión Tatifull Arminicanae
Configuración	Filtrar Q	Nuevo	Usuarios				
Catálogo de servicios 🗸	David	Telefono:	i internación	n 🔳 Grus	pas Mérri 🔐	Disponibilized	Habiliada
Administración 🗠	dw/m@prvimes.com	ACTIVO	Asociar habilidades	et mie tiene ette ettertatio			
Compel·las	David Abril	Telefono	🔾 Buscar Habilida	d-	and the transfer		
Mansporte	acon neorogia e nors que enderante co	Exceloration Estado: Attivo	Hatijucades asociad	45			
Corgos 📓	100.00	Telefons 10 E	inyecoogie		General		
Proveedores 🗭	Diego diego (panushas unn	Landon Activo					
Usuarios 🛊 🔺	Diego Buitrago davinego mentatgements um	Feldiana 444534834 Fsilado Activo	т				
Grupos 🙌 🗸							
Zonas 🔟	Edisson montenegro Mobile WT	Telefono: 🛃 🔛					
imwintanio 🗸 🗸	collecter/monitore.gen.genuer.com	ACTIVO					
Configuración 🗸	Elena Gonzalez Mobile WT	Telafond: 5002769569 Fstadds Activo	Habilidades a	nactives Ø	Habilidades per omition		Guardar Danovlar

Aranda Field Service

Nota: Si el usuario se asocia a un grupo móvil que ya tiene habilidades configuradas, el usuario las heredará de dicho grupo. Las habilidades heredadas se visualizan de manera diferente (ver convenciones)

Configuración de grupos

Definir grupos de usuarios hace que la administración de los especialistas en campo y la gestión de las órdenes de trabajo sea más sencilla.

Teniendo en cuenta las diferencias funcionales entre usuarios que tienen acceso a la consola móvil y a la consola web, se propone crear dos tipos diferentes de grupos, cada una con las características necesarias para su configuración:

Grupos de usuarios web.

• Permiten asignar roles (permisos)

Grupos de usuario móvil

- Grupos de especialistas en campo.
- Permiten configurar la disponibilidad
- Permiten configurar las habilidades

Grupos de usuarios web

Cardigation Cardigation <th>Aran Field</th> <th>da I Servic</th> <th>e Grupos Web</th> <th></th> <th>+ Naeva orden</th> <th>_</th> <th>Pan</th> <th>() et de controt</th> <th>Órdenes</th> <th>.반 Inventario</th> <th>Reportes</th> <th>A. Monitoreo</th> <th>🛠 Contiguración</th> <th>Alertas</th> <th>Perfii y</th> <th>Tatlar</th>	Aran Field	da I Servic	e Grupos Web		+ Naeva orden	_	Pan	() et de controt	Órdenes	.반 Inventario	Reportes	A. Monitoreo	🛠 Contiguración	Alertas	Perfi i y	Tatlar
Alastando de sentorio Alastando de sentorio Alastando de sentorio Congenting Congenting </th <th>Configura</th> <th>ación</th> <th>Filtear</th> <th>Q</th> <th></th> <th>Nuevo</th> <th>1.</th> <th>Grupo</th> <th>os Web</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>	Configura	ación	Filtear	Q		Nuevo	1.	Grupo	os Web							
Additionation Comparision	Catàlogo de s	ervicios 🗸	Monitores			Tipo de grupo Web				Grupas)	Web			+	Usuarios	
Circle All Line All Line All Provestors Dial Provestors Dial Provestors Dial Provestors Dial Provestors Dial	Administració	• •				2										
Linea	Companias	HE.							Hombre del g	mpo						
hangoire R argoir R ar	liences	+						1	Descripción							
arger Sager	ransporte	2							Monitores							
Newscolar Newscolar <tr< td=""><td>argos</td><td>8</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr<>	argos	8														
searce i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	voveesores															
sense H ∧ Learning Sense Nove Sense No	Juniorities	++														
	irupas	Ht A														
Version Nove Selectione (as roles (as grapo) Inne (b)	Encore Very															
internation	Second Mana								Seleccione la	s roles del gras	po					
Inventaria Image: Second and Second	Conas	Ψ							Actricits	trador kiniola de ártei	inistración .		Manutar	Securit recently and		
Configuración	nventario	~											replates			
nteganin v	Configuración	~							Despatr	tador z V editar brden			Gester de	inventaria editar movimient	os de loventario	
	Integración															
		100														
															-	(management

Para adicionar un grupo web, haga clic en el botón **Nuevo** de la categoría **Grupos > Grupos web** y diligencie los campos que se visualizan en la pestaña **Grupos Web** al lado derecho de la pantalla; por último, vaya a la pestaña **Usuarios** y seleccione los usuarios que conformarán el grupo.



Grupos de usuarios móviles

Aranda Field Serv	ice Grupos Móvil		+ Nueva orden		Pane	() I de control	Cordenes	H Inventario	Reportes	d. Monitoree	🗱 Configuración	Alertas	Perfit ¥ [Cerrar Sesión Tatiana
Configuración	Fütrar	Q		Nuevo	•	Grupos	Móvil						
Catàlogo de servicios s	Disponibilidad completa			Tipo de grupo: 1969/8			Grupos Mav	· _	🕴 Us	uarios	\$ ==	MUGROES	Dispenibilited
Administración	Compression and an annual			Usuarios del grupo:		Nombre	delignoo						
Compañían				ACTIVIO		Dispon	ibilidad com	çleta.					
Cilentes 💄						Dispon	ibilited com	pleta					
Transporte 😡													
Cargos 🔒													
Proveédorés 📢													
Usuarios 🛊 🕯													
Grupes Itt a													
Conces Mark	>												
Zones Dig						house	~						
Inventario -						Todos	Los Proveedo	ves:					
Configuración •						Litedo	0						
Integración													
													Guardar Cantos-

Para adicionar un grupo móvil, haga clic en el botón **Nuevo** de la categoría **Grupos > Grupos móvil**, y llene los campos que se visualizan en las pestañas **Grupos Móvil**, **Usuarios, Habilidades y Disponibilidad** al lado derecho de la pantalla.

Disponibilidad y habilidades heredadas a un especialista por un grupo móvil

Cuando un especialista se asocia a un grupo, este hereda las características de disponibilidad que se hayan determinado para dicho grupo.

En la parte inferior aparece la convención de cuál es la disponibilidad del grupo y cuál la del usuario.

Aranda Field Servi	ce Usuarios		+ Naeva orden	Pa	(j) vet de controt	Órdenes	반 Inventario	Reportes Moni	orea Cantigu	¥ 🛔		Perfil 🛉 Cerrar Ta	Sesión atlana
Configuración	Filter	Q	Nuevo		Usuari	os							
Catálogo de servidos 🗸 Administración 🔥	David Abril Sabili Satana ramwa Sananawah isar		Telefono 654654554 Estado: ACTIVO			Información	44,000	Grupos Móvi	l sc politien rmg	Disponibilia	ad	🗼 Habilicades	
Compeñies III Clientes III Transporte III	Diego Buitrago doutado mitma remove Exemanda com		Teléfono délecié SadSie Estado ACTIVO		dari Tan Jan	Doming	Lunes	Martes	Miércoles	aveut.	Viernes	Sábado	
Cargos 🖬 Proveedores 🗭 Usualtes 🛉 A	Eduardo Montenegro remonanegio ractivos raminos guranosmoli, soe		Telefono S46546641 Estado, ACTIVO		Barr Dan Slan Slan Slan							1	
Uniertor Wrbi Uruenos Mósi Grupos IIII ~ Zonas IIII	Enar ena interna remove guerna and a sec		Telefono) 0546546545 Estado; ACTIVO		1 2 2 2				_				
Inventario 🗸	Fabian Ortiz fota datana ramava guranasaan Jaan		Telefono) Skłośki 45ko Estado: ACTIVO		Jan Jan Jan Jan Jan								
Integración 🗸	Harold Salcedo Insideán Ostana ramos grannanch san		Teléfono 4654654658 Estedo ACTIVO			Disponibilis	tad Grupo (Sola	Lectura) 📃 Dis	bonibilided Usu	ario		Guardar Cano	asiar

Nota: Desde esta instancia no se puede editar la disponibilidad del usuario.



Igualmente, el especialista hereda las habilidades que se hayan configurado para el grupo y estas se suman a las que tenga configuradas como usuario. Estas habilidades deben crearse en la opción de **Habilidades** para poder asociarlas al respectivo grupo.

Aran Field	da I Servic	e Grupos Móvil	-			🔅 Configuración	Perfil 🕴 Cerrar Session APPLICATION
Configura	ación	Filter	Nuevo +	Grupos Móvil			
Catátogo de s Administració Compeñies	ervicios~ n ^ Mi	Grupo Bogota General WT	Tipo de grupo- PÁSVI Usaenes del grupo Evados ASTINO	Grupas Hövil Asociar nabilidades Asocia hishi jondes ni grupo	🕈 Usuanos	Noticipion	Dispenibilidad
Clientes Transporte Cargos		Grupo Bogota Occidente WT	Tipo de grupo: Norm Uscarios de grupo: Estado ACIMO	Harakalanden Hasikakana. Marakenimkenija Wit	0		
Proveedores Usuartos Oncom Elicipios veze	₩ + ~	Grupo Bogota Sur General WT Update Description voltee	Tipo de grupo: IXXVII Usaniss del grupo- Estaba: ACmor				
Dropol Milwij Zonas Inventario Contiguración	u, ~	Grupo Disponibilidad Bogota Ul Centrodin grupo bogota	Tipo de grupo: Honi Usantio de grupo: 2 Estado: ILETINO:				
Integración	WebTest	Grupo Disponibilidad Medellin UI Disponon grupo ministran.	Tipo de grupo: 1956 Unantios del grupo: 1 Estado:				Guardan Cancelor

Nota: Desde esta instancia no se pueden editar las habilidades del usuario.

Configuración de zonas

La configuración de zonas permite organizar mejor la asignación de trabajo de los especialistas.

Para agregar una nueva zona, en el módulo **Zonas** haga clic en el botón **Nuevo** y diligencie los campos de las pestañas **Información de la Zona, Zona** y **Proveedores** que se encuentran al lado derecho de la pantalla.

Información de la zona

Configuración	Filtrar	Q	Nueva	Zonas	
atàlogo de servicios 🗸 dministración 🔥	Chapinero		Constant Active	Ingress la Información bísica de la zona.	N Provedores
ompañlas Au Jentes L ansporte R	Engativa		Ettado; ACTIVO	Incenter de la com Chapines Descripción Chapines	
ingos 🛱 Ioveedores 🗭	Fontibon		Estado: Activo	1 Model	Eluido Activo
nupes HH A Chevar Wrs Chevar Wrs	Suba suba		Extado: ACTINO	Millo (BAN) Millio Akia Mila	
nventario 🗸	Sur		Estado. ACTINO		
itegración 🔶					

© Todos los derechos reservados



Diligencie aquí los siguientes campos:

- Nombre de la zona: Nombre para identificar la zona. Ejemplo: Zona Norte
- Descripción de la zona: Si excede de dos líneas, se mostrarán puntos suspensivos.
- **Prioridad:** Puede ser Mín., Baja, Media, Alta o Máx. Si hay una misma dirección para 2 zonas se asignará a la zona cuya prioridad sea mayor.
- Estado: Indica si la zona está habilitada o no.

Zona

Aquí puede dibujar un área de trabajo para los especialistas utilizando las herramientas que están en la esquina superior derecha del mapa.



Proveedores

En esta pestaña puede asociar los proveedores disponibles para atender la zona definida.





Nota: No es obligatorio que la zona tenga asociados proveedores

Para editar una zona selecciónela y haga los cambios que se requieran.

Nota: Solo se pueden eliminar las zonas que no se encuentren atadas a una orden de trabajo

Así como una dirección puede pertenecer a varias zonas, un especialista puede también pertenecer a varias zonas.

Configuración de inventarios por parte del administrador

En el módulo **Inventarios** puede configurar y definir los productos, las bodegas y las unidades de medida que utiliza el negocio. Un usuario con rol de administrador podrá crear, eliminar o editar los submódulos **Medidas**, **Productos** y **Ubicaciones**.

Medidas

Aquí puede crear las medidas que se van a usar en la creación de productos, los siguientes son los campos necesarios para crear una medida.

- Nombre de la medida: ejemplo metros (mt), centímetros (cm) ...
- **Descripción:** Resumen del uso que se dará a este tipo de medida
- **Estado:** La medida puede estar activa o inactiva y esto determinará si puede usarse para la creación o edición de productos.



Productos

Aquí puede crear, editar y eliminar los productos que se usarán en la operación del negocio, los siguientes son los campos necesarios para la creación de un producto:

Aranda Field Service



- Tipo de producto: Puede ser de dos tipos:
 - Cantidad: Producto que se puede medir por cantidades y no tiene un • identificador único. Ej. Cable coaxial, medida metros.
 - **Código único:** Producto que se puede identificar con un serial. Ej. Decodificador.
- Número de referencia(SKU)
- Nombre del producto
- Descripción: Máximo 250 caracteres.
- Cantidad mínima: Cantidad mínima que debe haber en inventario. Activa una alerta cuando se llega a esta cantidad.
- Unidad de medida
- Precio de compra (calculado): Este valor se calcula de manera automática una vez se van haciendo entradas del producto en el inventario.
- Precio de venta: Precio al cual se vende el producto. -
- Estado: Puede ser activo o inactivo y esto determinará si se puede usar el producto o no.

Nota: Todos los campos son requeridos para la creación del producto



Ubicaciones

Aquí se configuran las zonas, sedes y transporte para distribuir el inventario. Se mostrará un árbol con las diferentes ubicaciones como principales e hijas.

Creación de una sede principal: haga clic en Nueva Sede o en el icono 🙂 y llene los siguientes campos:

- Tipo de sede: puede ser:
 - Edificio.
 - Almacén.
 - Bodega.
- Nombre de la sede
- Descripción: máximo 250 caracteres.
- Dirección
- Detalle de la dirección: información que ayuda a identificar mejor la ubicación de la sede.



- Estado: puede ser activa o inactiva.
- **Marcar como ubicación por defecto:** es la ubicación que por defecto se asigna a un especialista móvil cuando al crearlo no se selecciona una sede de inventario.

Aranda Field Service	Ubicaciones	+ Nueva orden	Panel de control Órdenes investario Reporte	.dt. \$\$.∰ Pentl ¥ [Cerrar Sesk Tatian rs Monitoreo Configuración Alertas Acommensas
Configuración			Ubicaciones	
Catálogo de servicios 🗸	and the second s	🕒 Hugeva Sada 💽 Hugeva transporte	Información Sebe	ITE Información de contacto
Administración 🗸	Ubicaciones	Bodega Principal #	Complete la información para la creación y edici	libn de Jedes.
Inventario 🔺			Tipo de sede	Nombre de la sede
Hedidas 🔟			Descripción	
Productos 💥	222		Ingrese una descripción	
Ubicaciones mi	on esta configuración puede crear		Overcion	Detaile de la dirección
Configuración 🗸	ubicaciones tales como: sedes, zonas y medios de transporte			1 Dificine, Edificio, Torre, etc
Integración 🗸	donde puede distribuir el inventario que usaran los		Alban (50)	Timpo Sec Guasce +
	especialistas para atender las órdenes de trabajo.		Facatativa	(iii) I I I I I I I I I I I I I I I I I I
			La Florida	E SUBA
			ACT Mosquer	Bogotá
			La Mesa	CHAPINERO
			Mesilias del Soac	Parque Nacional
			Google (Dates de mape	e 62018 Coogle 10 km (Terminos de uso Informar de une emor de Meso
			Estado ACTIVO	🔲 🖉 Márcar como ubicación por defecto
	_			Counter Countility

Creación de un transporte principal: haga clic en **Nuevo transporte** o en el icono ⁽⁺⁾ y llene los siguientes campos:

- Tipo de transporte: puede ser:
 - Camión
 - Vehículo
- **Nombre del transporte:** Puede ser la placa o algún otro identificador del transporte.
- Descripción
- Estado: Puede ser activo o inactivo.
- **Información de contacto:** Esta información es opcional y no es requerida para la creación de la sede.



© Todos los derechos reservados



Zonas: Al hacer clic en el icono ⁽¹⁾ de una sede o transporte creado, se podrá crear una nueva zona, la cual puede ser de los siguientes tipos:

- Estante
- Piso
- Caja

Estas zonas pueden contener zonas dentro de ellas, ej. un piso puede tener caja 1 y caja 2 y a su vez las cajas pueden contener caja 001.

Diligencie los campos restantes para completar la creación de la zona.

Aranda Field Service	Ubicaciones	+ Nueva orden	② 티 뷰 Panel de control. Órdenes Inventario	Reportes Monitoreo	🛠 💧 👯 Configuración Alertas	Pentil ∳ (Centar Sestór Tatiana
Configuración			Ubicaciones			
Catálogo de servicios 🛩		🕒 Navy Seps 🕒 Navy Interports		1	ormación Cons	
Administración 🕹	Ubicaciones	🗢 🏙 Bodega Principal. 🛎	Complete a información para la prese	uón y ecipión de zones		
Inventario A	and the second second		Tipt IM Zona.		Future of Dr. Press	
Median 🖌			Estante	1		
Procurcos 🔆	222		🔅 Piso			
unautores mi	Con esta configuración puede meas		Cole			
Configuración 🗸 🗸	ubicaciones tales como: sedes, zonas y medios de transmorte					
Integración 🖌 🛩	donde puede distribuir el					
_	especialistas para atender las					
	ordenes de blabajo.		Estado			
			ACTIVO			
						Cumbr Coroco

Nota: Puede editar una sede, transporte o zona haciendo clic sobre su nombre y seleccionando el icono de la acción deseada. Solo puede eliminar los nodos que no tengan hijos.

Configuración de la información básica de la empresa

Arand Field S	a Service	Información básica	+ Nueva orden	Panet de control.	C Órdenes	₽ Inventario	Reportes	±. Manitarea	Configuración	Alertas	Perfit 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configuraci	ión										
Catálogo de serv	vicios 🗸	Información básica	Configuración								
Administracion Inventario	~	,	Lampure la internación pasica, saies como nomore, numero Nomene de la organización Aranda Software Andina	No. de identificación 9000112121100	cases en los n dé la organ	ización	erpoor.	Pars(er) di PE-Peru,	cobertura para g	escoding O	
Configuración Información	ß		Ubicación de la organización Esta ubicación será tomada como punto de inicio p Busque una dirección o señale la ubicación en el m	por omisión para cada es napa.	pecialista d	e campo.					
Campos adicionales	•	Mantenga actualizada la	Titán, Apodáca, Nurvo León	-		4		1	-		1
Días no laborates Servidor de Correo	12										
Encuestas	•		Charles /	1 SA		11				ME	K 54
Respuestas rápidas Plantillas de	0		Annual Mandar	1 30	1	0	7	P		1	
correo Reglas de	0		11		war -		P	Monte	11 ey		
Precisión de Ubiceción	0		Drion	creo California		Empaque Moldeados de América	- Berten - S	P	Mary Kay	11 de	nome Norte
Licenciamiento	B		The second secon	water of the second	a transformer		AND THE R	Superior Married	-	1	0
Capas de Mapas	\$		3 4 9	100	4	~	15		1.0		1100
Canales	4~										Guardar Caroniar

© Todos los derechos reservados

O Aranda Field Service

En este módulo puede registrar la información básica de la organización. Puede utilizar el mapa para ingresar la dirección.

Nota: El campo **País(es) de cobertura para geocoding** es obligatorio y el formato debe ser [INICIALES PAÍS–Nombre país]. Se debe configurar el código del país en formato ISO 3166-1 ALPHA 2, seguido de guion con el nombre del país. Para agregar más países sepárelos con coma (,). Ejemplo: CO-Colombia,AW-Aruba,CR-Costa Rica,MX-México.

Configuración de campos adicionales

Aquí el usuario con rol de administrador puede crear, editar y eliminar los campos adicionales que se requieran para agregar información específica en los módulos de **Clientes**, **Compañías**, **Servicios** y **Órdenes de trabajo**.

Aranda Field Service	Campos adicionales	+ Nueva orden	Pasiet de control Órdenes	밝 Inventario	D J	. 🗘	Alertas	Perfit 🛉 Cerrar Sesión Tatifuli
Configuración								
Catàlogo de servicios 🗸	Campos adicionales de Clientes Establezca los campos adicionales para Clientes conforme a las neces	tidades de su negoció.						
Administración 🐱	UU)MM/AAAA							1. A.
Inventario 🗸 🗸	the second se							
Configuración 🔥	EI 13 ACTIVO 201 Ellente							00
Información De	Tipo de sanpre Seleccione une opción							
Carroos .								
Clemen	13.14							0
Linnation	Etipieta del campo adicionali*		Tipa de campo *					
Stanoo			Seleccione una apción-	-				
differential timbage	Texts we wruse (Opcional)		Texto simple	-				
Dias no taboraies			Texto pirrafo Numerico					
Servidor de			Fecha Listedo de opciones					
Correo	Linko		Taking a down					
Encuestas 👔 🗸	ACTIVO							
Respuestas (Ó	V OPCIONES ANNALASIAS							_
Plantillats de 🖾 🛩								Aceptar Descartar
Keguas Br asignación			Nuevo Campo Adicional					
Precisión de O	L		Treese and a factor start					
-								Guardar Canoelar

Para crear un campo adicional en cualquiera de los módulos, haga clic en **Nuevo Campo Adicional** y llene los siguientes campos:

- Etiqueta del campo adicional
- **Tipo de campo:** escoja entre Texto simple, Texto párrafo, Numérico, Fecha o Listado de opciones.
- Texto de ayuda
- Estado: puede ser Activo o Inactivo, así se determina si el campo puede utilizarse o no.

En opciones avanzadas, puede agregar la siguiente información para configuración:

- Nombre del campo adicional: nombre con el que se guarda el campo en la base de datos.
- **Descripción:** campo opcional que permite guardar información más detallada del campo adicional.
- También puede configurar los estados y permisos de los campos adicionales.



OPCIONES AVANZADAS			
	Detalles		
Establezca los permisos de acuerdo a los estados y	roles definidos por su orga	anización.	
ESTADOS		ADMINISTRADOR	
	۲	1	*
Activo			
Inactivo	-		
	-	-	

Para los permisos de los campos adicionales de órdenes de trabajo solo se verá un permiso que es general para todos los estados de la orden de trabajo:

✓ OPCIONES AVANZADAS											
	Detalles								Permisos		
Establezca los permisos de acuerdo a los estados y roles o	lefinidos por su or	ganización.									
ESTADOS		MONITOR			DESPACHADOR			ESPECIALISTA			
	۲	1	*	۲	ڪ	*	۲	s.	*		
General				•							
										Aceptar	Descartar

Los permisos permiten controlar las siguientes acciones:

- Visibilidad: El rol puede ver la información del campo adicional
- Escritura: El rol puede modificar la información del campo adicional
- Obligatorio: Solo puede guardar luego de diligenciar la información del campo adicional

Aranda Field Se	ervice	Campos adicionales	+ Nueva orden	😨 Panel de control	Órdenes	Inventario	Reportes	A Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cercar Sesión Tatifull
Configuración	1										
Catàlogo de servici	ios 🗸	Campos adicionales de Clientes Istatience los campos adicionales para Clientes conforme a sas	necessitades de su negocio.								
Administración	*										00
Inventario	~	Annore completo nombre y spellidea									00
Configuración	~										
Información Dásica	5										
Campos Adicionalian Clientes	•	Perti del (della del Perti del (della del Perti deconal y profesional									00
Despelve											
Dreames de tradeso											
Dias no laborales	2	III 11 ACTIVO									00
Servidar de Correo	3	Telefono contacto en caso de emergencia									
Incuestes [1~										
Respuéstas Holdes	ò	III 12 ACTIVO									00
Plantillas de E	3 ¥	Pecha macimiento cliente									
Reglas de asignación	Ð	DD/MM/AAAA		Nulevo Campb Adidonal							
Precisión de ubicación	0										Guardar Cancolar
A.1											ouncedu

Una vez creados los campos se verán de la siguiente manera:

Configuración de días no laborales

Los días no laborales son aquellos en los que los especialistas que se asignan de manera automática no tienen disponibilidad para atender órdenes de trabajo.



Nota: Si necesita enviar un especialista a cumplir una orden de trabajo en un día no laboral, es posible hacerlo asignándolo manualmente a la orden de trabajo deseada. Debe verificar que el especialista esté disponible ese día y tenga las habilidades para realizar el servicio.

Puede definir los días no laborales seleccionando las fechas en la siguiente pantalla:



También puede importar masivamente los días no laborales haciendo clic en el botón **'IMPORTAR DÍAS'**. Aparecerá una ventana en la que el sistema pide al usuario adjuntar un archivo con extensión ***.ics** que contenga los datos de los días marcados para ser importados al sistema como no laborales.



Luego de ser importados, el sistema presenta los días que estaban contenidos en el archivo *.ics, dentro de la zona de días no laborales.



© Todos los derechos reservados



Nota: Si alguna fecha del archivo se encuentra previamente incluida como día no laboral, el sistema presentará un mensaje de advertencia, indicando que la fecha a importar ya se encuentra agregada. También cuenta con una validación de días anteriores al actual, es decir, el usuario no puede agregar fechas anteriores a la actual.



Si el archivo contiene días de un año diferente al actual y que sean fechas futuras, el sistema los almacena, pero el usuario debe ubicar y seleccionar el año de la lista desplegable que se muestra en pantalla.

Configuración del servidor de correo

Para habilitar el envío de las alertas que mantienen actualizados a los clientes sobre la operación de sus órdenes de trabajo, el rol de administrador debe configurar la cuenta de correo de la organización en la siguiente pantalla:

Arand Field	a Service	Servidor de Correo	+ Nueva octien	Panet de control	Cirdenes	H Niverstario	Reportes	± Monicorea	Č Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana
Configurad	ión										
Catàlogo de sen	vicios 👽										
Administración	~	Cuenta de Correo	Opciones Generales the final angulón recentration of some formal rec	nido y la suema de co- pe -		in us nel fo	-				
Investorio.			Activar envio de correo			Camblar	dlome				
			ACTIVO			Españo)					
Configuración	^		Servidor								
basica	6		El bao de polvidor el SMTP								
Campos adicionales	0 ~	Al configurat arts cuents de corres	Nombre del servidor			Puerto			Habitte	ar SSL	
Dias as inhomis	-	le permitirà enviar notificaciones a	smtp.office365.com			587					
Dies no taborejes	(12)	sus clientes para mantenerlos actualizados sobre la operación de	E-mail de usuario			Contrasat	ia de usuar	la.			
Servidor de Eorreo		las órdenes de trabajo.	tatione.ramirez@erandasoft.com				•				
Encuestan	le v		Ramilanta								
Respuestas	Ó		Es remitence es la pemplia que envia la nocificación	Et nombre V el utilizo opareterán		ichicones.					
Diagetillar de	- C		Nombre del remitente								
correo			Pruebas Certificación 9.8 Tatiana								
Reglas de esigneción	Ø										
Precisión de ubización	0										
Ucenciamiento	B										
CANNET	4×										
integración	~										Guardar Garrowi

Aquí se definen las siguientes características:

 Activación del servicio de correo, habilita la cuenta de correo para mantener la comunicación entre la organización y los clientes configurados. Si esta opción está inactiva el sistema no enviará ningún correo electrónico.

© Todos los derechos reservados

O Aranda Field Service

- Información del Servidor utilizado para el envío de correos a los clientes. Solicita datos como Nombre del Servidor SMTP, el número del Puerto en el que se conectará, el Email de usuario para conectar el servidor, y la Contraseña de usuario.
- Información del **Remitente**. Aquí se ingresa el nombre del remitente que se utilizará para enviar las alertas a los usuarios definidos.
- Algunas cuentas de correo necesitan un certificado SSL. Si este es su caso, marque la casilla Habilitar SSL.

Para finalizar haga clic en el botón **Guardar**. A partir de ese momento se empezarán a enviar las alertas por correo electrónico.

Configuración de encuestas

En este módulo se configuran las encuestas que tienen como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios finales.

Configuración General

Aquí podrá realizar las configuraciones del nivel de satisfacción general (es decir que aplica a todas las plantillas de encuesta) y de los monitores a los que se les notificará en caso de que los niveles configurados sean calificados por debajo de lo esperado.

Arand Field S	la Service	Configuración general	+ Nueva orden	© Panel de control	Ördenes.	₽ Inventario	Reportes	±. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfit 🛉 Cerrar Sesión Tatlana Ramírez
Configuraci	ián			🔹 Hivel de Katortacción el Cia	ente						
Catáloga de serv Administración Inventario Configuración Información Dials na laboralas Servicionales Servicionales Enculatos Enculatos	vicios V V V V V V V V V V V V V V V V V V V	Nemi de sacifacción guna.	sense entre 1 y 10 pars las éncuenzas. a encuenzas de santafrección: max	Lawrens que t Montécer en la La Travers & La Travers & Montécers en la Rayres y retry 28 ansign	nontari Milan 1993 - amirez amirez 195. uetues gom	n el relació de	s novel con sac	endoireadh an ce			+
Respuestas	-										
rápidas Plancillas de correo											
Regias de esignación	•										
Precisión de ubicación	0										
Licenciamienco	Ð										
Capas de Mapas	4										Guardar Cancelar

Configure los siguientes campos:

- **Nivel de satisfacción global:** Defina entre 1 y 10, el nivel mínimo de satisfacción para todas las plantillas de encuesta.
- **Tiempo de medición:** Puede ser Mensual, Semanal o Diario, se utiliza para enviar un reporte a los monitores con el ponderado del nivel de satisfacción por cada plantilla de todas las



encuestas respondidas en ese periodo.

- Plantillas de correo: Son las plantillas que se utilizan para notificar los niveles de satisfacción del cliente (Notificación de encuesta de satisfacción al cliente, Alerta de Nivel de Satisfacción al Cliente y Notificación de periodo de medición de encuesta).
- Monitores internos y externos: Son las personas que recibirán las notificaciones con las novedades de los niveles de satisfacción configurados.

Plantillas de encuestas

En este módulo puede crear las plantillas de encuesta necesarias para el negocio. Para adicionar una encuesta, haga clic en el botón **Nueva encuesta** y luego en la pestaña **Información General**:

O Arance Field	ia Service	. 8	Plantillas de encuestas	+ Naeva order	n -	① Panel de ci	introt Órdenes	H Inventario	Reportes	يل. Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Penti	Cerrar Sesión Tatiana Ramírez Ideniminado
Configurad	ción	9'litter:	Q		Nueva Encuesta									Enviar Encliesta
Catátogo de ser	rvicios 🕹	Encuesta	a General de Satisfacción	ella encuetta politettica	Fecha de creeción 1 06/07/2020	e		Información G	cost/ill			Ð	/ Preguntas	
Administración	· •	mejsani hare	esui servicio. Comesar de la manera mai ronesta post	sie .	HABILITADO		Nomble de la en	auena O						
							Rocuesta Gene	at de Satisfaco	ón					
mencario							Incique el título Título de la anci	y la descripció	n de la emple	sta que senin	visibles para el cl	100		
Configuración	~						Queremos sabe	r su opinión						
Información	68						Descripción de l	PROJECT						
Campos adicionales	•						Su repositimen servicio, Conte	ación es muy i Re de la máner	mportante pa a más honest	a posible.	través de esta en	cnears book	unda millosas unita	int.
Diss no laborale	- 11													
Servidor de Correo							Habilitar Encue	4-			Nivel de Satistad	són de Encue	etta Ø	
Encoesses	1						59 1				0 para es	tra encuenta e	ninimo de satisfec entre 1 y 10	ción
configuration p	and the second second										encuesta.	i de satisfact	ción específico per	a esta
P(Innti) Has die ein	cl/estas													
Respuestas rápidas	0													
Plantillas de correo	Ø~													
Reglas de asigneción	Ø													
Precisión de ubicación	0													
Licenciamiento	Ð											(free	analizar Den	Constant
Capas de Mapas	4											- Pice	Contraction of the second seco	

Defina los siguientes campos:

- Nombre de la encuesta: Nombre con el que se podrá buscar la encuesta en este módulo.
- Título y Descripción de la encuesta: Es la información que se le mostrará al cliente cuando decida contestar la encuesta.
- **Nivel de satisfacción:** Nivel mínimo específico por plantilla de encuesta (es decir que prima este nivel de satisfacción sobre el general).

En la pestaña **Preguntas** se encuentra el listado de preguntas definidas para la encuesta (si está en creación el listado aparece en blanco).

Para agregar nuevas preguntas haga clic en el botón **Nueva pregunta** y diligencie los siguientes campos:

- Pregunta
- Texto de ayuda
- Tipo: puede ser:
 - o Abierta
 - Verdadera o falsa
 - o Calificación
 - o Personalizada



Arand Field	ia Service	Plantillas de encuestas	+ Nucva orden.	Perc		위 s Inventario	Reportes M	👍 🗳 Ionitoreo Configuració	Alersas	Perfit 🛊 Cerrar Sesión Tatlana Ramíres Ministerico
Configurat	ión	Ptom. Q	Hueva Enc	iesta .						Etwiar Encuesta
Catálogo de ser	vicios 🕹	Encuesta servicio Premium	Pecha de cresción 28/08/2020		2	Información G	eneral.		E Pre	guntas
Administración	· •		HARILITADO		Encuesta	servicio Pr	emium			
Inventario	~				Encomita env	VICIO Weinham				
Configuración	~	Encuesta General de Satisfacción Su retroaumentación es muy importante para notectos a través de esta ensur	rta počvemav Etsado		Ш.X.					00
Informeción básica	6	mepolek nuestre services. Conteste de la manera más honesta positae	HABILITADO		Como cali	icaria el servi	30/ = = <mark>C</mark>			
Campos edicionales	•									
Dias no laborales	- 12									
Servidor de Correo	-				Nos recom	endaría con a	gulen?			00
Encuentas					10	Na				
Configuration in	-									
Pointiplas de enc	Detter				-		-	Hursh Fremana		
Respuestas rápidas	Ó				-					
Plansillas de correo										
Reglas de asignación	Ø									
Precisión de ublasción	0									
Licenciamiento	B								[nation	
Capes de Mapes	\$								[Previoualio	Canceur

ii 6 regunta *	
Escriba una pregunta. Ej. ¿El soporte cumplió con sus expectativas?	
exto de ayuda (Opcional)	
Ej. Indique el soporte prestado en el último mes.	
ipo *	
Seleccionar	\sim

Nota: Para cada tipo de pregunta, puede indicar si es obligatoria, si permite justificación o si se incluye en las estadísticas:

Тіро	Habilitar Obligatoria	Habilitar Justificación	Habilitar Estadísticas
Abierta	Si	No	No
Verdadero/Falso	Si	Si	No
Calificación	Si	Si	Si
Personalizada	Si	Si	No

Luego de definir las preguntas, haga clic en el botón **Previsualizar** para obtener una vista previa de la encuesta.

© Todos los derechos reservados







Puede enviar las encuestas a destinatarios internos o externos. Para ello haga clic en el botón **Enviar** encuesta y diligencie la información de los destinatarios.

Arance Field	la Service	Plantillas de encuestas	+ Nueva orden	Panel de control	0rdenes	위 Inventario	Reportes	.Å. Monitoreo	Contiguración	Alectas	Perfil 🛉 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramírez Administracar
Configurat	ión	(ana: Q	Nueva Encuesta								Enviro Encuesto
Catálogo de ser	vicios 🗸	Encuesta servicio Premium	Pachik de pressión		18	nia mana ana					C' Pregunias
Administración	~		HADILITADO	(down	ent antices	Premium					_
Inventario	~							R Destant		erim	
Configuración	~	Encliesta General de Satisfacción Su remainment de la y importante para notación à través de esta encue	Enviar Encuesta Envie inmediatamente la encuetta a cauaries es	specificos. Por favor.	veleccione à	quienes desea	envia la	1			
información bésica	ß	лиринг лаакон негосо каления он а толонга таке солита ракои.	Destinatarios Internos	Destinatario	s Externos						
Campos adicionales	0 -		Duttar usuarios	Ingreac un	emarc.		4	2			
Diss no laborate	- 12										
Servidor de Correo									House de Sacuthia	Garde Boos	140X 0
Encuestas	•								a purpett	to el nivel a elfasetta	minimo de satisfacción tempe 1 y 20.
Carriquitarshir Q	-								C Hadrow IIVe	we cations	could ethecture bour expe-
Respuestas	0										
rápidas Plantillas de						Cancel	er Envier				
corréo Deslas de			19 - 19 - 19 - 19 - 19 - 19 - 19 - 19 -								
asignación	60										
Precisión de ubicación	0										
Licenciamiento	Ð									(Date	
Capas de Mapas	4									L'AR	

Para editar una encuesta selecciónela de la lista y realice los cambios que se requieran.

Nota: Solo se pueden editar las preguntas de encuestas que no hayan sido respondidas.

Para eliminar una encuesta haga clic en el icono 🟛 y acepte el mensaje de confirmación.

Nota: Solo se pueden eliminar las encuestas que no estén atadas a un modelo y que no hayan sido respondidas.



Las encuestas creadas aparecerán en la lista de encuestas del módulo **Modelos** desde donde se elige la que se va a enviar al cliente al finalizar la orden de trabajo.

Configura	ición	Buşçar	Norva	Modelos
átogo de si	arvicios 🛧	Modelo Emergencia WI		Internation Benear
enciarioa nómetros ciesos vícios	 「「」 「」 <	Modelo Normal WT sectoreni hoad Modelo Premium WT sectoreni hoad		Complete la Indona Silan general del modelo. Norman da Indona Modela Principal Description Características comunes a tos servicios de trabejo en cango:
ninistració: entarto	1 Y Y	Modelo Principal Contractificar tensional e las reservos de trabati-	*	Genta Transi Const & Salaterila
illguración igración	~ ~	Modelo Prioridad WT		Seleccione una encuenza. Encuenza servico Premium Encuenza Senvero Residención

Configuración de respuestas rápidas

El módulo de Respuestas rápidas permite al administrador configurar previamente un conjunto de respuestas e información que los despachadores y especialistas en campo pueden utilizar para agilizar la operación diaria de las órdenes de trabajo.

Para crear una respuesta rápida, en el módulo de **Respuestas rápidas** haga clic en el botón **Nuevo** y defina los siguientes campos:

- Nombre de la respuesta rápida
- Servicios a los cuales se aplicará la respuesta
- Tipo de respuesta (Descripción o Nota)
- Descripción de la respuesta
- Estado (Activo o Inactivo)

El administrador podrá emplear dos tipos de respuestas rápidas:

- **Descripción:** descripción amplia de la situación. Solo el despachador la puede usar.
- **Nota:** descripción breve de la situación. La pueden usar el despachador, el monitor y el especialista.



Arand Field S	a Service	Respuestas rápi	das	+ Nueva ordes		Par	@ vet de contro	0 000000	₽ Inventario	Reportes	± Monitores	Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configuratio	ón Busca		Q			Nueva	Resp	uestas ra	ápidas					
Catálogo de serv	ser	ricio Conexiones			Tipo: Description		_				(Ó ==	Nestan Vilocal	_	
Administración	~				ACTIVO			onder de la ce						
Inventario	~							Servicile Conies	pores.					
Configuración	~						3	ervicient				Yes		
Información básica	G							todes				Descripción		
Campos	U *						0	escripcio.						
Dias no intornins	11							Diagotsbeir						
Servidor de														
Correo	Bu													
Resources														
lápicav														
correo	la v													
Reglas de asignación	Ø													
Precisión de ubicación	0													
Licenciamiento	Ð							Estado ACT	W0					
Capas de Mapas														
Cenales	str.													Guardar

Adicionalmente los usuarios podrán realizar una búsqueda rápida de estas respuestas filtrando las tarjetas listadas en la aplicación por medio del nombre y la descripción de la respuesta rápida.

Nota. Es útil emplear tokens de datos: por ejemplo, el número de la orden. Una respuesta podría ser "Estimado usuario, su orden 36, está próxima a ser atendida". (*Ver la siguiente sección: Plantillas de correo*).

El usuario de tipo administrador es quien crea o registra un texto predefinido y delimita las condiciones en las que se puede aplicar el texto para responder una nota de una orden de trabajo.

Usando respuestas rápidas en órdenes de trabajo

En la operación, el especialista podrá visualizar en las órdenes de trabajo las respuestas rápidas que aplican al servicio que se le ha asignado, y las podrá emplear para agilizar la gestión de la orden.



© Todos los derechos reservados



Los despachadores y especialistas de campo podrán:

- Visualizar en primera instancia las respuestas rápidas que se utilizan con mayor frecuencia.
- Utilizar varias respuestas rápidas a la vez.
- Emplear las respuestas rápidas en la consola móvil estando en modo "Offline".
- Eliminar una respuesta rápida de la lista.

Al seleccionar una respuesta rápida dentro del control esta aparece sustituyendo los tokens por los valores del caso.

Configuración de plantillas de correo

Bajo el módulo **Plantillas de correo** encontrará 6 submódulos para configuración y personalización de los mensajes que se enviarán al cliente para informarlo sobre las órdenes de trabajo.

Arand Field	ia Service	Plantillas de correo	+ Nuevo orden	Panei de control	C Órdenes	: Inventario	Ca Reportes	4. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfit ý Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configurac	ión	Anna anna anna anna anna anna anna anna	Dispissio Di Asignación Di Retraso	Ситојо се	especialista	5	Cancelación	61	ljecitada	• Vinculación	Proveebores
Inventario	~	Plantillas de correo generales	Plantilla registro de orden de trabajo								
Configuración	~		Ettel-correctes an arrestedu at closeste poss indormatie que ta occari de	tratego (pièreiquitad	9						
Información básica	6		Envliar este tipo de comeo						Cliente		Agregar
Campos adicionales	•		B / U ■ ■ ■ = ∈ 2 ↔ G	2 (C)					UMPIA	RESTAURAR F	RANTILLA
Días no laborales	. 🗊										-
Servidor de Correo	8	Con esta configuración podrá	field service					il eq	piaseta un el luc	tar y trempo indica	da.
Encuestas		personalizar los mensajes que recibirán los clientes,									
Respuestas rápidas	10	Informándoles el estado de sus órdenes de trabajo.									- 11
Plamilias de correo	8 A		Su orden ha sido registra	da !							
Denere											
Elevister			Estimado(a) {{ClientName}} {{CompanyNa	ame))). Su solicit	ud ha sido	registrada	dentro de l	uestro sist	emä. Para futur	as referencias te	nga
10			persona que se identificará en la dirección r	elacionada.	estat en tes	enviando a	indi minicacio	SOLVE IN THE	in en in que se	а ланнала у и	
904											
AuimHe			Fecha de Greación ((CreationDate))	Dre	ddress3}						
Regian de Anignación	\$		((Subject))								
Precisión de Ubicación	0		({Description}})								
Licenciamiento	Ð										Guaidar (Dincelar

En cada uno de los submódulos encontrará opciones de personalización que son comunes para todos. Podrá escoger la opción de enviar correo o no, además de personalizar el mensaje e insertar tokens que se reemplazan con la información de la orden. También puede restaurar la plantilla y dejar la que está por defecto haciendo clic en **Restaurar plantilla**.

Registro	Asignación	Retraso	Cambio de especialista	Cancelación	Ejecutada	Vinculación	Proveedores
Plantilla reg	istro de orden de viado al cliente para info	trabajo rmarle que la orden de t	rabajo fue registrada.				_
Enviar ester	tipo de correo				Cliente	•	Agregar
BI		= 🗄 🖅 😁 🖪			LIMPIAR	RESTAURAR PLA	NTILLA

Los tokens son textos rápidos que se rellenan con la información que está en las órdenes de trabajo, ej. Un saludo al cliente por su nombre podría redactarse como: Hola, Señor(a) Plantilla:ClientName.



Cliente	 Agregar
Número de orden	
Agente que atiende la orden	
Fecha de cita	
Teléfono del especialista	
Asunto	
Cliente	
Teléfono del cliente	
Dirección	
Nombre de la compañía	
Facha da anazión	•

Una vez finalice la plantilla haga clic en Guardar, o Cancelar si no desea guardar los cambios.

Con el fin de complementar el uso de las plantillas de correo dentro de AFLS, se propone habilitar el uso de las macros para incluir información relacionada con el caso. En algunos casos los tokens harán referencia a valores que pueden aún no existir, por ejemplo, la fecha de atención si aún no ha sido asignada. Estas excepciones se detallan en la tabla adjunta.

Para el uso de los tokens se propone utilizar doble corchete, ej. {{Id}}. Estos tokens no manejarán multilenguaje, siempre serán las mismas cadenas para todos los lenguajes soportados en AFLS. Los tokens no tendrán en cuenta el uso de mayúsculas o minúsculas.

Token	Definición	Excepciones
{{WorkOrder}}	Número de orden	
{{AgentName}}	Nombre del agente que atiende la orden	Si no ha sido asignada aparecerá: Sin definir aún. (en multilenguaje)
{{AttentionDate}}	Fecha de atención	Si no ha sido asignada, aparecerá: Sin definir aún.
{{AgentPhone}}	Teléfono del agente que atiende la orden	Si no ha sido asignada, aparecerá. No disponible.
{{Subject}}	Asunto de la orden	Subject completo
{{ClientName}}	Nombre del cliente	Ninguna, siempre debe existir.
{{ClientPhone}}	Teléfono del cliente	Ninguna, siempre debe existir.
{{Direccion}}	Dirección de la orden	Ninguna, siempre debe tener una dirección

General

En la parte superior de este submódulo se encuentran las plantillas para los mensajes que informan a los clientes sobre el estado de sus órdenes de trabajo, a saber:



Aranda Field Service	Plantillas de correo	+ Nurva orden	© Panel de control	0rdenes	위 Inventatio	Reportes	الله Monitoreo	¢. Configuración	Alertas	Pertii 🛉 Cenar Sesión Tatiana
Configuración		🔊 Registano 💭 Asignación 🔂 Retraso	Cambio de es	pecialista	20	ancelación	5	Ejecutada	i kinculación	Proveedores
Catálogo de servicios 🗸	Plantillas de correo	Plantilla registro de orden de trabalo		_	-	_	-			
Artministración 🐱	yenerates	Esta control en envitedo al cliente; perm informaria que la orden de	trabajo fue registeria							
Inventario 🗸		Enviar este tipo de correo						Cliente		Agregar
Configuración 🔨		B I U ≝ ≝ ≣ ≡ ⊟ ∹Z 00 1	23 - (I)-					LIMPLA	R RESTAURAR I	PLANTILLA
Información 🔀										
Campos adicionales	Con esta configuración podrá	field service					Ê esp	ecalista en el lu	igai y trentso (natić	ndú
Dias no laborales	personalizar los mensajes que recibirán los clientes,									
Servidor de 🛛 📾	informándoles el estado de sus órdenes de trabajo.									- 11
Enquestas 📓 🛩		Su orden ha sido registra	da !							
Respuestas (Ö										
Plantities de 🖂 🔿		Estimado(a) {(ClientName)) {{{CompanyN en cuenta este número: {{WorkOrder}	ame)}}. Su solicitud }. Próximamente es	ta sido tatemios e	registrada d Enviando in	ientro de l tormación	nuestro siste sobre la ho	ema, Para futur ra en la que se	as referencias te rá atendida y la	nga
Erren .		persona que se identificara en la dirección	elacionada.							
461		Fecha de Creación	Direco	lên						

- **Registro:** Se envía al cliente como confirmación de la recepción de una nueva orden de trabajo.
- Asignación: Informa a un cliente la fecha y el responsable de atender el caso.
- Retraso: Se envía al cliente cuando el especialista no puede cumplir la cita.
- **Cambio de especialista:** Se envía cuando se ha modificado una cita para informar al cliente la nueva persona que la atenderá.
- **Cancelación:** Se envía al cliente cuando se cancela una orden de trabajo.
- **Ejecutada:** Se envía al cliente cuando una orden se ha finalizado con éxito.
- **Vinculación:** Se envía a los especialistas para que puedan vincular sus dispositivos fácilmente.
- **Proveedores:** Se envía cada vez que se crea una orden, o se reasigne a un proveedor.

Encuestas

En la parte superior de este submódulo se encuentran las plantillas para los mensajes relacionados con encuestas, a saber:

Aranda Field Servic	e Plantillas de correo	+ Nueva orden	© Panel de control	C Órdenes	위 Inventario	Reportes	Å Monitoreo	\$ Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Tatiana
Configuración	and the second se	California de Salatación el Cuente	Nette de Nivel de Sacitación el	Cuente		ісітенську фе	nedición de eso	uera-	in testeres	n de resumen de encuesta
Catàlogo de servicios 🗸 Administración 🗸	Encuesta de Satisfacción al Cliente	Satisfacción al Cliente Course de satisfacción al Cliente								
Inventario 🗸		B I U B B B B E E	8 m 2 o					LIMPIA	R RESTAUR	* Agregar
Información Dásica Campos edicionèles	Con esta configuración podrá personalizar los mensajes	fieldser	vice							Ì
Dias no laborales 17 Servidor de Correo Encuestan	relacionados a encuestas.	Queremos Estimado(a) ((CU el servicio prestad	saber tu opinión. STOMER. NAME)). Con el fin de me o. Por favor tómese un momento p	ijorar nuest sara tespon	to servicio al derla brevem	cliente, quer ente. Mucha	emos conocer s Gradas.	su experiencia :	ron	
Respuestas 40			((SURVEY	LINK}}					
Plantailas de Correct		Anntamente 13 equipo de Servi	cio al Cliente.							

- **Encuesta de Satisfacción:** Se envía a los clientes una vez se ha finalizado la ejecución de un servicio. Contiene un enlace a la página donde está la encuesta.
- Alerta de Nivel de Satisfacción: Se envía a los monitores encargados de satisfacción del cliente cuando una encuesta está por debajo del mínimo permitido.
- **Notificación de medición de encuesta:** Este es un correo de informe periódico que se envía a los monitores para que conozcan el nivel de satisfacción general.



- **Notificación de resumen de encuesta:** Este es un correo de informe que se envía al cliente como resumen una vez ha calificado la encuesta.

SLA

Las plantillas del submódulo SLA se utilizan para notificar a los administradores cuando se acerca una fecha relevante relacionada con los SLA configurados.

Arand Field S	a Service	Plantillas de correo	Nueva	onten) Panel de control	Cordennes	밝 Inventario	D Reportes	dis. Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfit 🛊 Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configuraci	ión -			23 Revision						D Finalizada	in	
Inventario	~	Plantillas de Correo	Alarma da radsión r	In SLA			-		_		_	
Configuración	~	SLA	The complete environment	do Un SLA llogal le ne listre de revinión le vina	mercina svi el som	mestikole isu	nime la com	ovnisión OHCIS	A muncle e	l estado schuel de	un SLA conth	rme, las difienes
Información Désica	6		🗹 Enviar este tipo de so	TEN .						Nombre	IN SLA	Agregar
Campos adicionáles	0.~		B / U B		a (6					LIMPIAR	RESTA	JRAR PLANTILLA
Dias no laborales	茵											-
Servidar de Correa	8	Con esta configuración podrá		field service				El japaciano	stie jen el Joq	ar y tienpu no	CHOP	
Encuestas		personalizar los mensajes que recibiran los monitores sobre										
Respuestas rápidas	10	Información relevante acerca de los SLA configurados en el sistema.		Estimado(a) {(ADMINISTRATIO fecha de hoy y debe ser revisar	R.NAME}). Recuerd to el d'a {{SLA.REV]	e venticar el IEWDATE}}-	ANS "{{SLAJ	NAME}}" el cu	al se encuen	tra en ejecución a	e lat	
Corres	8 ×											
Germ				Esta notificación fue programad	la por el administrat	oor del sister	na para ser e	nviada autóm	Ricamente.			
SLA												
ec.												
AMITME												
Regias de Hsignación	•											
Precisión de ubicación	0											
Licenciamiento	Ð											Guardar Concelar

- **Revisión**: plantilla para el correo que notificará cuando se cumpla la fecha de revisión configurada en los SLA.
- **Finalización**: plantilla para el correo que notificará cuando un SLA está a punto de finalizar.

UC

Aranda Field S	a Service	Plantillas de correo	+ Nueva orden	© Panel de co	El arol Órdene:	위 Inventario	Reportes	d. Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfit 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configuracio	ón	Disabilitas da Casara IIC		P) fromte		_			D Feature	én .	
treentario	~	Plantillas de Correo UC	Alarma de revisión de UC								
Configuración	~		Este contos va etivista cuinho un u durante su ciclo de mos	se pognia no techo de revisión mintelida pro es	dministradal d	connets to centra	gunadan dej (j	(C) Aritincia et	estado Artike de u	n L C conforme us	s ordemės ejecuriatias
Información Dásica	6		Envlar este lipo de correo.						Nomore	del administrador	Agregar
Campos adicionales	0 ~	<u>kin</u>	B ℓ ∐ ≣ ≡ ≡	II II II 12 00 II 60					LIMPIA	RESTAURA	RPLANTILLA
Dias no usborates	節	Con esta configuración nodrà									-
Servidor de Correo	8	personalizar los mensajes que recibiran los monitores sobre	fie	eldservice			El espocia		Dêr A romaba roc	0.000	
Encuertas		Información relevante acerca de los UC configurados en el sistema.									
Respuestas rápidas	0		E fo	Rimàdo(a) ((ADMINISTRATOR.NAME)). Rec scha de hoy y debe ser revisado el dia {{IIC.	uerde venificar (EVIEWDATE))	el UC "({UC.N	AME))" el cu:	al se encuentr	a en ejecución a	3	
Plantilies de correc	B ^										
twoloi			B	sta notificación fue programada por el admin	istrador del sist	ema pàra ser	enviada autor	máticamente.			
U.K.											
it.	>										
Anterio											
Reglas de asignación	0										
Precisión de ublascion	0										
Licenciamiento	E.										Guardar



Las plantillas del submódulo UC se utilizan para notificar a los administradores cuando se acerca una fecha relevante relacionada con la medición del nivel de cumplimiento de los proveedores externos.

- **Revisión**: plantilla para el correo que notificará cuando se cumpla la fecha de revisión configurada en los UC.
- Finalización: plantilla para el correo que notificará cuando un UC está a punto de finalizar.

OLA

Las plantillas del submódulo OLA se utilizan para notificar a los administradores cuando se acerca una fecha relevante relacionada con la medición del nivel de cumplimiento de los proveedores internos.

Aranda Field Se	ervice	Plantillas de correo	+ Nucres d	rden	Panet de control	Cinternes I	Nentario R	D .t.	t à co Configuración	Alertas	Perfil ŷ Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configuració	in .			D Secon					D Position	diņ	
Inventario	~	Plantillas de Correo	Alarma de revisión de	e OLA		-					
Configuración	^	ULA	Pare i me in privado i um elecutadas duvante su ciplo di	a un CLA umpale su frezia de revo e viza	nya kuwanya hali ali acam	unuese ane	ere la serèque	orbiter and OK-A, mean	era la lavrene deleve d	e ser Dás anneres s	ns /
Información básica	63		Enviar este tipo de con	rea					Nontere	del administrador	 Agregar
Campos dicionales	0 ~		B / U = 1		🖾 - KA-				LIMPLA	RESTAURAR	LANTILLA
Dias no laborales	12										4
Servidor de Correo		Con esta configuración podrá		field service	9		0	especialista en a	Hugar y Kempo mi	icesto	
Encuestas	■ ~	personalizar los mensajes que recibiran los monitores sobre									
Respuestas rapidas	Ó	Información relevante acerca de los OLA configurados en el sistema.		Estimado(a) {{ADMINISTRA la fecha de hoy y dabe ser r	TOR.NAME}}. Recuerde evisado el día {{OLA.RE	evenficar el OL EVIEWDATE}},	LA "{{OLA.NAM	<pre>IE}}" el rual se en</pre>	cuentra en ejecución	3	
Plansia) de j	- 10										
General.				Esta notificación fue program	nada por el administrad	lor del sistema	i para ser envia	da automáticamen	qe		
S.A.											
10	_										
A CORPORA											
Regias de asignación	Ð										
Precisión de ubicación	0										
Licenciamiento	B										Guardar Cancidar

- **Revisión**: plantilla para el correo que notificará cuando se cumpla la fecha de revisión configurada en los OLA.
- Finalización: plantilla para el correo que notificará cuando un OLA está a punto de finalizar.

Assist Me

Las plantillas de este submódulo están relacionadas con los mensajes que reciben los clientes que hacen parte del canal de asistencia Assist Me.

- Notificación de cuenta de usuarios AssistMe: Informa al usuario final los datos de acceso y URL para ingreso a AssistMe.
- Notificación de orden registrada desde AssistMe: Notifica a los usuarios la creación de una nueva solicitud registrada desde el canal.
- Verificación datos de usuario: Notifica que el usuario realizó registro en el canal.
- Restablecer contraseña: Envía al usuario el link para poder restablecer la contraseña.





Configuración de las reglas de negocio

Variables del Negocio

El motor de Field Service es personalizable y permite direccionar la asignación de las órdenes para poder cumplir con los objetivos de reducir costos, minimizar los desplazamientos, maximizar la calidad y garantizar el cumplimiento de los tiempos de atención pactados.

En el módulo **Reglas de asignación**, en la pestaña **Variables del negocio** es posible asignar determinada cantidad de estrellas (de un total de 40) a los objetivos que más se deseen optimizar. Los objetivos con mayor cantidad de estrellas tendrán más peso en la asignación de la orden y los que tengan menos estrellas influirán menos en la asignación.



© Todos los derechos reservados



Los objetivos se clasifican así:

Costo de (color	e Operación naranja)	Satisfacciór (color v	Distribución (color gris)	
Costo	Distancia	Habilidades	ANS	Distribución de carga
Optimiza el costo de la tarifa del especialista asignado, el costo base del transporte utilizado y el costo de los tiempos muertos del especialista.	Optimiza el costo por kilómetro y el costo por el tiempo que un especialista gasta en desplazarse; a mayor sea el cargo, mayor será el costo que genera su desplazamiento.	Optimiza la calidad del servicio asignando los especialistas con mejores habilidades.	Optimiza el cumplimiento de los tiempos pactados con el cliente.	Optimiza la asignación equitativa del trabajo entre los especialistas.

* Por defecto, todas las variables vienen con la misma cantidad de estrellas lo que genera una asignación equilibrada y todos los objetivos se intentan cumplir de la mejor forma posible.

Rendimiento del motor

Aquí puede limitar la cantidad de procesos que el motor puede trabajar al tiempo dependiendo de las características de hardware del servidor.

Rendimiento de	la apli	cación			
Cantidad de procesos	3	1	Uso máximo de CPU	100 %	4

También puede limitar el uso máximo de CPU, con el fin de evitar que los procesos que utilizan el motor consuman toda la capacidad cuando el servidor esté dedicado a varias tareas.

Proveedores

En esta pestaña se configuran las reglas que definen el orden para elegir un proveedor. Las opciones son:

- Asignar al proveedor con menos carga de trabajo por servicio: se hace un conteo de órdenes abiertas por proveedor, y se le da prioridad al que tenga menos órdenes asignadas.
- Asignar por turnos: se utiliza un algoritmo de *round trip* para asignar las órdenes. O también, se asigna al proveedor que tenga la fecha más antigua de la última asignación.
- Asignar al proveedor con mejor puntaje en el último mes: se le da prioridad al proveedor que tenga mayor calificación. Utilizando los tres discos controladores, el administrador puede decidir a cuáles criterios dar mayor o menor peso en el puntaje de los proveedores.





El proveedor con mayor puntaje recibirá un beneficio que consiste en asignarle una cantidad adicional de órdenes. Dicha cantidad está configurada por defecto como 3, sin embargo, este valor es modificable desde la base de datos (tabla AFW_SETTING).

Configuración de ubicación del especialista (Precisión)

Arance Field	ia Service	Precisión de ubicación	+ Nueva orden	© □ # Panel de control Órdenes Inventa	irio Reportes Mor	🛦 🗘 nitoreo Configuración	Alertas	Perfii 🕴 Cerrar Sesión Tatlana Ramírez Ammunistrator
Configurat	tion							
Cataliogo de ses	rvitios 🗸	THE CONSTRUCTION OF A	Configuración					
Administración	~	especialista	Seleccione La precisión que cumpla con sus necesidades.					
Inventano	~		PRECISION ALTA	PRECISION MEDIA			0	PREDSION BAIA
Configuración	~		-	-				10
Información bilisica	13	7		•				
Campos asicionales	D ~							CT I
Dies no laborate	62	La ubicación exacta del especialista depende de la precisión que	-	-				-
Servidor de Correo	63	seleccione, el consumo de batería en el dispositivo se afectará de acuerdo	ALLO CONTUNTO	Nedia consuma				Bajo consumo
Encuettas	· ·	a su elección.						
Respuestas rāpidas	0							
Plantillas de correo	⊠~							
Reglas de asignación	Ø							
Upicación Upicación	•							
Licenziamiento	Ð							
Capas de Mapas		<u></u> i						
Censies								Guardar Fancelut

Los especialistas en campo reportan cada cierto intervalo de tiempo su ubicación.

Puede definir la precisión de esa ubicación así:

• **Precisión alta:** el aplicativo móvil envía frecuentemente la ubicación por medio del GPS, lo que genera un alto consumo de batería y forzará al especialista a estar conectando el móvil a una fuente eléctrica.

© Todos los derechos reservados

Aranda Field Service

- **Precisión media:** uso moderado del GPS y mayor intervalo entre reportes de ubicación. Esta es la configuración predefinida al momento de la instalación de AFLS. Consumo medio de batería del móvil.
- Precisión baja es la configuración mínima requerida por AFLS para monitorear la ubicación de los especialistas en campo, toma intervalos más largos de tiempo para reportar la ubicación.

Configuración de capas de mapas

Una capa de mapa es un conjunto de puntos georeferenciados que representan lugares de interés para el negocio, como sucursales, gasolineras, bodegas, etc.

Desde este módulo es posible consultar, agregar, editar y eliminar todas las capas de mapas según lo requiera la operación.



Para crear una nueva capa haga clic en el botón **Nuevo** e ingrese la información solicitada en la pestaña **Configuración de capa**.

Tenga en cuenta que:

- Los campos correspondientes al nombre y descripción de la capa son obligatorios.
- La capa se crea por defecto en estado inactivo, esto quiere decir que debe activarse para que sea visible desde la interfaz web o móvil.
- Antes de adicionar localizaciones es necesario crear la capa.

Una vez ingrese la información necesaria, haga clic en el botón Guardar para conservar los cambios

$\ensuremath{\mathbb{C}}$ Todos los derechos reservados



realizados. Aparecerá un mensaje confirmando que se ha guardado correctamente.

iscar	Q	N	over	Capas de Mapas	
Forres de Control Eléctric	0	Fecha de Creación 09/07/2020 Estado	a	👙 Configuración de capa	Adicionar Localización
		INACTIVO		Nombre de la Capa en el Mapa	
				Torres de Control Eléctrico	
				Descripción	
				Torres de Control Eléctrico	
				Icono Este icono es el pin que identifica la capa den dimensiones recomendadas son 40x40	tro del mapa, para su correcta visualización las
				Estado	
					Guardar Cancela

Para personalizar el icono con el que se representarán los puntos creados dentro de la capa, haga clic en el botón **Cambiar**.

Sconfiguración de capa	Adicionar Localización
Nombre de la Capa en el Mapa	
Torres de Control Eléctrico	
Descripción	
Torres de Control Eléctrico	
lcono	
<mark>lcono</mark> Este icono es el pin que identífica la capa den dimensiones recomendadas son 40x40	tro del mapa, para su correcta visualización la
Icono Este icono es el pin que identifica la capa den dimensiones recomendadas son 40x40	tro del mapa, para su correcta Visualización la
Icono Este icono es el pin que identifica la capa den dimensiones recomendadas son 40x40 Cambiar	tro del mapa, para su correcta visualización la
Icono Este icono es el pin que identifica la capa den dimensiones recomendadas son 40x40 Cambiar Estado	tro del mapa, para su correcta visualización la
Icono Este icono es el pin que identifica la capa den dimensiones recomendadas son 40x40 Cambiar Cambiar Estado	tro del mapa, para su correcta visualización la
Icono Este icono es el pin que identifica la capa den dimensiones recomendadas son 40x40 Cambiar CEStado	tro del mapa, para su correcta visualización la

Seleccione alguno de los iconos predefinidos o agregue una URL remota que conduzca a la imagen deseada. Se recomienda que el icono tenga dimensiones de 40x40 para una visualización adecuada.

Aranda Field Service

Manual de usuario



Adicionar Localización

En la pestaña **Adicionar Localización** puede visualizar los puntos o localizaciones agregados a la capa. Al situar el cursor sobre cada punto de localización marcado en el mapa, se despliega un mensaje mostrando el nombre, la descripción, las coordenadas (longitud, latitud) y el estado actual.

Torres de Control Eléctrico	09/07/2020 Estado: INACTIVO	Configuración de capa	Adicionar Localización Editar
		LA FLORE LA Punto 1 Punto 1 Latitud: 4.685715 Longit Activo ERIAS Exito Calle 80 Exito Calle 8	STA COASMEDAS

Puede agregar, modificar o eliminar localizaciones de forma manual (una a una) o masivamente, importando archivos en formato GeoJSON, bajo el sistema internacional de coordenadas geográficas World Geodetic System 1984, con unidades de grados decimales.





Al hacer clic en el botón **Editar**, se desplegará una ventana emergente con el listado de los puntos agregados a la capa. Puede editar o borrar cada punto según requiera.



Puede agregar una localización haciendo clic sobre el punto requerido en el mapa, o usando la barra de búsqueda en la parte superior izquierda para ingresar una dirección o nombre de lugar para referenciarlo como una nueva localización de la capa.

Agregar localización manualmente a través del mapa

Haga clic sobre el punto del mapa que requiere georeferenciar como nueva localización de la capa.



Se desplegará un recuadro solicitando la información necesaria.

Tenga en cuenta que:

- El campo Nombre de Localización es obligatorio.
- El campo Descripción es opcional.
- El punto debe estar en estado activo para que se pueda visualizar en la interfaz web o móvil



Haga clic en el botón **Guardar** para conservar los cambios. Si la localización fue adicionada correctamente se visualizará como un punto en el mapa y como un item dentro del listado de localizaciones en la parte derecha de la pantalla.





Agregar localización a través del buscador de direcciones

Ingrese la dirección o nombre de la localización en el buscador y haga clic en la lupa. Es sistema realizará un geocodificación a través del proveedor de mapas configurado y mostrará el punto en la longitud y latitud obtenida.



Tenga en cuenta que:

- Si la instancia de Aranda FIELD SERVICE cuenta con configuración multi-país, se mostrará el país sobre el cual se realizará la búsqueda.
- De no encontrarse la dirección ingresada se mostrará un recuadro rojo sobre el buscador.

El resultado de la búsqueda se mostrará sobre el mapa de acuerdo a las coordenadas entregadas por el proveedor de mapas y se desplegará el recuadro para diligenciar la información necesaria para dar de alta la nueva localización.



Tenga en cuenta que:

- El campo **Nombre de Localización** es obligatorio.
- El campo Descripción es opcional.
- El punto debe estar en estado activo para que se pueda visualizar en la interfaz web o móvil

O Aranda Field Service

Agregar localización por medio de importación GeoJSON

Una vez configurados los atributos de importación GeoJSON en los ajustes globales, Aranda FIELD SERVICE podrá importar localizaciones masivamente a una capa bajo el sistema de referencias de coordenadas geográficas World Geodetic Sistem 1984 y unidades de grados decimales.

Para esto, en la ventana de gestión de localizaciones haga clic sobre el texto Seleccione Archivo:



Seleccione el archivo GeoJSON a importar y haga clic en Abrir

• •	Nombre	Â	Feo	ha de modificación	Тіро
۲.	20.geojson		20/	05/2020 10:50 a.m.	Archivo GEOJSO
P					
P					
di 1					
~ <					>
No <u>m</u> bre	20.geojson		~	Todos los archivos	; (*.*) ~
				<u>A</u> brir	Cancelar

Luego haga clic en el botón Importar

Si tiene un archivo GeolSON puede importarlo aquí	
20.geojson	

El sistema verificará cada uno de los puntos y, a través de una ventana emergente, informará cuáles pueden agregarse como localizaciones de la capa y cuáles no.




A partir de este resultado verifique los atributos del archivo GeoJSON a importar y elimine todas las localizaciones que no cumplen con los parámetros mínimos para ser agregadas a la capa (nombre, lontigud, latitud). La importación no podrá terminarse hasta que estos puntos sean eliminados o corregidos desde el archivo GeoJSON.

Una vez depurados los puntos, haga clic en el botón Importar para completar el proceso.

Visualización de capas y localizaciones

Para visualizar las capas creadas y activas dentro de Aranda FIELD SERVICE en los mapas de las interfaces web y móvil, diríjase al recuadro en la esquina superior izquierda del mapa y seleccione la capa requerida





Los puntos de la capa seleccionada se desplegarán de forma automática en el mapa:



Configuración de canales

AFLS cuenta con un canal para usuarios (clientes) llamado AssistMe, que permite que el mismo cliente pueda crear un caso desde la aplicación móvil. El administrador puede configurar la información que se muestra en el portal de AssistMe, definiendo los siguientes parámetros:

Aranda Field Service



- **Habilitar el canal:** si esta opción no está activa, el canal de AssistMe no funcionará para los clientes.
- **Dirección URL del canal:** se debe ingresar la URL para el acceso a AssistMe.
- URL acerca de: en el portal AssistMe hay un ítem de Acerca de que despliega información referente a la página de la empresa o relacionada a su actividad. En este punto se debe ingresar la URL de la página que se quiere visualizar.
- Servicios del canal: seleccione aquí los servicios AFLS y asígneles un nombre corto y descripción para mostrar en el portal de AssistMe.
- Mensaje de bienvenida al portal: mensaje que se va a mostrar al cliente en la página de login.
- **Término para referirse a la persona que atenderá la solicitud:** dependiendo del tipo de negocio se puede hablar de especialista, doctor, profesional, etc.
- **Término para referirse al tipo de necesidad del usuario:** dependiendo del tipo de negocio se puede hablar de un caso, cita, solicitud, etc.
- **Habilitar registro de cliente:** permite habilitar o deshabilitar la opción de registro desde AssistMe.

Arand Field	a Service	AssistMe	+ Nueva orden	Panel de contro	C t Órdenes	위 Inventario	D Reportes	Anitoreo	🗱 Configuración	Alercas	Perfit 🕴 Cerrar Sesón Tatiana Ramírez
Configuraci	ón										
Inventario Configuración	~	Canal de Asistencia	HADUIDA' HI CANA. Divectión UNI, del Cana. ACTIVO Di http://vin-afis-jm910.arandason	t.com/Assist/Ae		URI scerce 475 http://	de Ettiémpo.com				
Información básica Campos adicionales	ß 0 ~	O Assistme	Serviçios des canal. Gestione los servicios que desen incluir en su canal de asisten Q. Buscar y agregar un servicio	çin.		Conceptos a Este canal e continuació Si desea us	le negocio stá dirigido a n puede defir ar los concept	sus clientes, il·los concept los por omisió	por eso es necesa los básicos de su ; n, manteriga Los t	rio comunicarse portat vitando un extos sugeridos.	torrectamente. À l'enguaje stavo y sensivo
Dies no laborales Servidor de Correo	111 111	Assistme es un canal de servicio al cliente pensado para aglitzar la gestión de servicios para sus usuarios	Avantei Cambio Datafono	- 1	10	Mensaje de Bienvenid Ingrese un m	olenventda a o a nuestro po misijic carto y d	i portál ortal dé sérvid lans sobre el pó	no al cliénté ntol		
Encuestas Respuestas rápidas	i∎ ~ ©		ης consistents			Especialis Pronto recipi Termitio par	a referitse al d confirmación a referitse al	del 'Especialist topo de neces	e que le aténdera, la Inale del usuario	o foro y Jeche	
Plantillas de correo Reglas de asignación	⊠ ¥ ⊕					Solicitud SoliSelicitud Hadaataa m ACTWO	se ha programi alstite da cilier	ado piera su pres	ncián.		
Precisión de ubicáción Licenciamiento	0 B										
Capas de Mapas Canales	4 4 ~										
Gescian de Mércas	8										Guardar Consolar

Al finalizar haga clic en Guardar para reflejar los cambios en el portal de Assist Me.

Configuración de alertas

El módulo de Gestión de Alertas permite elegir cuáles notificaciones se visualizarán en el listado de alertas.

Las alertas de cumplimiento informan la tardanza en el inicio de alguna de las etapas del servicio. Seleccione las que desea activar e ingrese el número máximo de minutos de espera antes de enviar la alerta para los siguientes eventos:

• No se ha iniciado la gestión en campo de la orden de trabajo. Aplica para servicios de tipo Estándar.



- No se identifica movimiento del especialista. Aplica para servicios de tipo Desplazamiento.
- No se ha iniciado tarea: Aplica para servicios con órdenes que tengan tareas asociadas.

Arand Field	la Service	Gestión de Alertas	+ Nueva siden	😱 Panel de concrol	C) Órtienes	Inventario	Reportes	di Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configurac	sión										
Investituito Configuración prioritación prioritación conses Conses De no latornier Servico de Conses De no latornier Conses De no latornier De		Cestión de Alertas	Habitatio de notificaciones que desea ver en en jusado de alerta:	6. 809 -							
Gestión de Alertis	•										Cuardar Concent

Esquema de integración (Inclusión Integración ESB)

La implementación del bus de integración de servicios permite la conexión y comunicación entre ellos, recreando un mismo lenguaje para cada una de las aplicaciones de Aranda y de terceros que estén integradas a él.



Esquema de integración ESB

Configuración integración con ASDK

Esta funcionalidad tiene por objetivo integrar la mesa de servicio Aranda Service Desk (ASDK) y el sistema de organización de trabajo en campo (AFLS), para los clientes que posean ambas soluciones.



Aranda Field Service	Mesa de servicio ASDK	+ Nueva oxien	Panet de control	Cirdenes	.위 Inventario	Reportes	AL Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfik ŷ	Cerrar Sesió Tatlan
Configuración				(Mess di	e servicia ASDK						
Catálogo de serveurs 🗸 Administración 🗸	Mesa de servicio ASDK	Información de la conexión Imprese la URE para conectariar en ASDK COMPATIBLE DESDE A Indu 7/1921.08.3.80/ASDKWS/	SDK V813,2 EN ADEL	LANTE						. Validar	
		Centro de Atención a Clientes									
LOAP	Esta Integración va a permitir que los productos que generan cavos (XSDR) y dridenes de trabajo (AFLS)	Puerte de información Defina la fuenze para importar los clientes a Field Service € Clientes ASDX Companiar ALDX Programar Sinccronización Secucione la toto y ova en la que quinte hacer la sincronizaci Fecta y forza de intolo	53		Penadickted						
aplicaciones	se complementen para dar una	3018/04/10.0916:00									-
	inejui gestiun de servicio.	Seleccione cola cuanto deses repetir la sincronitación.			Diana						
					Mensual						
		Ultima actualización 2018/04/10.09:17:00	•								
		Elisio ACTIVO									
										Guardar	Canada

Ejemplo de configuración de integración con ASDK

En este módulo se deben configurar los siguientes parámetros teniendo en cuenta el esquema de integración:

- Información de la conexión: URL donde se encuentran alojados los servicios de integración expuestos por ASDK.
- **Proyecto:** proyectos creados en ASDK, y disponibles para migrar.
- **Fuente de Información:** permite definir la fuente para importar los clientes a Field Service.
- Fecha y hora de inicio: fecha y hora en la cual se empieza el proceso de sincronización con los datos de ASDK (Compañías, clientes y despachadores o especialistas).
- Periodicidad: De este campo depende cada cuanto tiempo se realiza la sincronización, si se elige una periodicidad diaria el sistema sincronizará todos los días a la hora programada en el campo fecha y hora de inicio.
- **Estado:** indica si el proceso de sincronización se debe ejecutar o no.
- **Actualizar ahora:** Es un botón de una sola ejecución, si este se presiona el proceso se iniciará al siguiente minuto.

Importando Compañías de ASDK a AFLS

AFLS ejecuta una sincronización de las compañías que se encuentran en ASDK, los campos que se sincronizan son:

- Nombre de la compañía
- Código de la compañía: NIT de la compañía
- Nombre de contacto
- Teléfono de contacto
- Correo de contacto
- Dirección: estandarizada por el control de búsqueda de direcciones de Google.
- Estado: define si el estado de la compañía activa o no.

© Todos los derechos reservados



Aranda Field Service	Compañías		+ Nueva orden	Par	ⓒ 📑 扰 D et de controt Órdenes Inventario Reporte	L. es Monitorea Config	🗘 Perfit 🦞 Cerrar Sesk Gunación Atertas larministrad
Configuración	Filtrar	Q		Nuevo	Compañías		
Catàlogo de servicios 🗸	2B IDEAS S.A.S test@arandesoft.com La floresta, Bogota, Bogota, Colombia		Telefono: 6607999 Estado:	1	Competita	〕 ■ Servicies	Cempos adicionales
сотралия 🗓			Contraction	Lissell	Hombre de la compañía 76 IDEAS S.A.S		
Clientes	Aranda		Telefono: 5211111		Código de la compeñía O	Nomb	are de contecto
Transporte	Cre 69 #98# 11, Sogeni, Colomna		ACTIVO		E3739602 Teléfone de contacto 6507999	Correct	e de contacto. Quirantiscot.com
Cargos 📓	Bancolombia		Telefono:		Dirección		
Proveedores	Marcela Roa		Byzzzzzz Estado		La Floresta, Bogotà, Bogota, Colombia		1
Usuarios 🕴 👻	Cre. 69 #30-45, Boggmu, Color		ACTIVO		As Borrach St.	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Canes TO By Dente Largo
Grupos 🙌 🗸	PRUEBA JSPM		Telefono		NUE MONTE	RREY	TEUSACA PUENTE LANG
Zonas 🛱	Calla Titan, Carólina, Puerta Auro		3721598 Estado: A(100)	-	and the	9	PA
Inventario 🥪					LA A	LBORADA	STA COASMEDAS
Configuración 🗸 🗸	Redeban		Telefono		6 3 3	1.5	unida Calle 100
Integración 🗸 🗸			Estado: ACTIVO		Google (Datos de mape	102018 0000el 200 m	LOSANDES
					Enado ACTIVO		
							Condea

Compañías de ASDK sincronizadas

Importando Clientes de ASDK a AFLS

AFLS ejecuta una sincronización de los clientes que se encuentran en ASDK, los campos que se sincronizan son:

- Nombre del cliente
- Código del cliente: número de identificación, NIT o Nombre de usuario (único) del cliente.
- Número de teléfono
- Correo electrónico
- Dirección: estandarizada por el control de búsqueda de direcciones de Google.
- Estado: define si el estado del cliente es activo o no.
- Servicios: lista de servicios asociados al cliente.

Aranda Field Servic	e Clientes	+ Nueva orden Per	이 다 분 D 호 약 🍋 Perfit 🕴 Cerrar Sestor 이 다 한 Control Ördenes Inventario Reportes Monitoreo Configuración Alestas Americanaeo
Configuración	Filtrat	Nuevo	Clientes
Catálogo de servicios 🗸 Administración 🔥	Alarcon Bastos Luz Mayerty	Triefonn: 756/3007 Extedn: ACTINO ACCO	L Clarez la Senicios / Final de clarez Compos activonates 4 Cinates
Clientes	Hernandez Castillo Laura Milena	Tridfon: 1427463 Extendo: ACTINO	Automotive Status Status Número de taléfono. Colligio de Listono O Número de taléfono. Lumideatais 756.0000 Connes instruívnico Competitor poreballigeneradades.com Competitor
Cargos 🖬 Proveedoces 🗭 Usuarios 🛊 🗸	López Wiston	Telefonos 7 Mato Nar Estindos: (ACTINO) (ALSON	Drescent Destate at 9 a direction
Grupos 👬 🗸 Zonas 🕞	1. MasterCard Internacional	Triefons: 6070100 Estado: ACINO	La Florida U Ja Nadrid D stata Mongerra Bogotà U
Configuración 🗸	1. Tarjetahabiente	Triffonn: Jorf110 Eside: Activo	s Marca Janothe del Soacha Conta Seascha Pargue Cooper Soacha (Seas Seinega 10 um L. Mannas de un
	1. Visa	Telefono: 3278600 Extendo: ACTIVO @ ASDK	(5550) ACTIVO Guardar Composer

Clientes de ASDK sincronizados

© Todos los derechos reservados



Importando usuarios especialistas de ASDK como despachadores a AFLS

Aranda Field Servi	ce Usuarios	+ Nueva orden	⊙ 🗂 🕺 🖬 🛦 Panel de control Órdenes Inventario Reportes Monitor	Perfil 🕴 į Cerrar Sesión Tatiana reo Configuración Aleras administracio
Configuración	Filtrar	Q Nuev	v Usuarios	
Catálogo de servicios 🗸 Administración 🖍	Administrador	Telefono: sinte / aurorit Estado:	At Interneticio del Visuario	Grudas Web
Compañías			Honore	Userio
Clientes	ADMINISTRATOR ADMINISTRATOR UNIT ANY 2 MIL	S077110 Estado	Corres clearonics Corres clearonics	Telefono 3077110
Cargos 🗳	Comite de Cambios	Teléfono: 7151000 Fisiado	Commenta Selectione for metal per lusuerio	ACTINO
Unantos 🕴 🛧 Usuntes Web	precession and metabolicity in the	ACTIVO	ACCK ADMENISTRADOR Access a la consola de administración	MONITOR Access al. dashboard, monitoreo, notificaciones y reportes
Grupos III ~	Pespachador depectador tatiena ramines@anandasofLtcm	sdinar(14 Litado: ACTWO	Desnikovadori Buscar, crear y estara ástanes	GESTOR DE HAVENTARIO Muscar, orear y editar movimientos de inventario
Inventario 🗸	Fulladmin name no table a consector of sector	Telefono: 92.54/54 Extado: X7700		
Integración 🗸	Gestor gatter lattere contract gate was accessed to your	Trietone: 543-455-455 Estado: Activo		Guardar Concier

Usuarios web de ASDK sincronizados

AFLS ejecuta una sincronización de los especialistas que se encuentran en ASDK, los campos que se sincronizan son:

- Nombre del usuario
- Usuario: código del usuario en ASDK.
- Correo electrónico: email de contacto del especialista.
- Teléfono: teléfono del especialista.
- Contraseña: contraseña del especialista
- Estado: define si el estado del especialista es activo o no.
- Rol: se asigna el rol Despachador

Configuración del directorio empresarial en AFLS (LDAP)

Esta funcionalidad le permite configurar la conexión con un directorio empresarial ya existente, para que la información de los empleados esté sincronizada con la base de datos de AFLS. También es posible importar un usuario del directorio empresarial y asignarle un rol dentro de la aplicación, y así, el administrador evita la tarea de diligenciar todo el formulario al crear los roles.

Para esto, es necesario activar primero la opción de LDAP y configurar la información básica de conexión al directorio empresarial. Luego ingrese los filtros, que se tendrán en cuenta al momento de sincronizar la información y son de carácter obligatorio.



Aranda Field Service	LDAP	+ Nueva orden	Panel de control Órdenes	H 🗋 🖈	o Configuración Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramire: Kommisioneo
Configuración		ConTiguración	•O Since	ronización	Unificación de camp	95
Catálogo de servicios 👽 Administración 🗸 🗸 Inventario 😪	Directorio Empresarial	Definición de la conexión active una o das dominión, tengreior con Actives i DAP Activo	ta que la netrocana (en der dette deux une por annut) Activar dominio Aranda Activo	n Toronision Aradá	-	
Configuración 🔶	in in internet	Dominio WTERSED	a conexion Servidor LDAP Domain	Modo de autenticación Negotime	Formato de Usuario	
Mésa de servicio	Mantenga sincronizada la información de los usuarios del	<mark>Usuario</mark> skilana raminez	Contraseña	DN Raiz (opcional)		
Diras apticaciones	directorio empresarial con la aplicación, puede convertirlos en usuarios web para administrar la aplicación web o convertir usuarios móviles en especialistas en campo.	Habilitar SSL	Resolución de DN	Debe comprobar sa conexión (infor	mación bisita) y norme de ausempanió	t listest de guardine.
		Filtros para usuarios		Filtros para grupos		
		j (å jobjectCheogory-perionij/objectClasse	uner/00.000466000055000512.840.313556.14.803+	(cepettlass*organizetionalUorg		
_						Guardar Cano

Pantalla de configuración de conexión al directorio empresarial

La sincronización de datos puede ser manual (inmediata) o se puede programar para sincronización automática mensual, semanal o diaria, trayendo las actualizaciones de los datos de los usuarios previamente sincronizados y/o nuevos. Se debe tener en cuenta que la fecha y hora de inicio para programar la sincronización debe ser mayor o igual a la fecha y hora actual.

Aranda Field Service	LDAP	+ Nuevas ordens	Panel de control	D Órdenes	H Inventario	D. Reportes	1. Monitorio	🗘 Configuración	Adertas	Perfit 🛉 Cenar Sestón Tatiana Ramirez
Configuración		🎸 Contiguration	<	O free	piasily	>			Vinificación de	campos
Catalogo de banvidayo Administración v Immenzaria v Intergración v Intergración v Intergración v Adolf, Lible v Oras aprinciónes v	<section-header> Directorio Empresarial Image: Compresentation Image: Compresentati</section-header>	Procession and service base way with the first the service contract of	Ulti 20	ma actu 20/01/13	ualizaci 19:00:00	ión tr	usalifzan			
										Guardar Conocla

Pestaña para configurar la sincronización de datos con el directorio empresarial

En la pestaña **Unificación de campos**, se configuran los campos necesarios para la sincronización. Los campos obligatorios son: usuario, nombre, correo electrónico, teléfono, y nombre de grupos. El sistema no permite guardar la información sin diligenciar estos campos obligatorios. Los demás campos son opcionales, para el caso en el que el usuario desee sincronizar información adicional.



Aranda Field Service	LDAP	+ Nuçva orden	© Panel de control	Cirdenes	Inventario	Reportes		¢ Configuración	Alertas	Perfi 🕴 🛔 Cerrar Sesión Tatiana Ramírez
Configuración		🕸 Configuración		O Sinera	nización			6	Undicación de cam	
Casálogo de servicios 🗸	A CONTRACTOR OF						_			
Administración 🐱	Directorio Empresarial	Mapeo de campos para usuarlos información an unarco que se ve unificar del testeuentes de la	eplicanion							
Inventario 🗸		Usuario			Nombre					
		gAMA/cccurthieme			hana					
Configuración 🔶		Correo electrónico			Teléfono					
Integración 🖍		maii			telephone	Number				
Mesa de servicio	and the second se	Wopietario			Jele imme	diato				
ASDK	Mantenga sincronizada la	Lamo			MAUL					
LDAP E	directorio empresarial con la	cungo			mobile					
Otras	aplicación, puede convertirlos en usuarios web para artministrar la	10								
Aparosectorita	aplicación web o convertir usuarios móviles en especialistas en campo.	opertaulo								
		Mapeo de campos para grupos Información del grupo que se se velocitado con congrupos de la ve	waren.							
		Nombre		1	Ū					
		name			abjectGUIE					
										Guarder theorem

Pestaña para configurar el mapeo de campos con el directorio empresarial

Importando usuarios de LDAP como usuarios web en AFLS

Una vez configurada la integración del directorio empresarial y sincronizada la información con la base de datos de AFLS, el sistema le permitirá importar usuarios a la aplicación. Ingrese a **Administración > Usuarios > Usuarios Web**, luego haga clic en el menú desplegable al lado del botón **Nuevo** y allí se presentará la opción **Importar usuarios LDAP**, en este caso, usuarios Web.

Aranda Field Ser	vice Usuarios		+ Nueva orden	ⓒ 다 뷰 D 쇼 Panel de control Ordenes Inventario Reportes Monitor	Perfil ¥ Cerrar Sesión
Configuración	F Hz ac	Q	Nuevo	Usuarios	
Catálogo de servicios	Administrador		Nurys Usuaris Importar usuarios Li	AL Información del Liquino	💭 Grupos Web
Compañías	Calification and an and a second and a Com-		ACTIVO	Nordere	Usianos
Clientes 1	ADMINISTRATOR		Telefono:	Administrador	edmin
	ADMINISTRATION best@test.com		Estado;	Correo electrónico	Teléfono
menaporte w			Activo Brade	Latiena vami-ezigarancasoft.com	5/50/409/5
Cargos 🚔			Teleforen		ACTINO
Proveesbies 🔿	comite de Cambros comtedécartolos provins <u>e</u> inventión		7563000 Estado	Seleccione los roles del usuano	
Utuanas 🕴	A.		Picition Orado	ADMINISTRATIOR	MONITOR
Vision Web			Telefono;	HOUSE & M. COSTON OF HUMANIA	Access at descepting, municipies, numbershires y reportes
University of the	Despachador Despachador		1654654	DESPACHADOR	GESTOR DE INVENTARIO
Grupos +++	 Titlana ramilez giavanorsch.com 		ACTIVO	Bupcar, crear y editar órdenes	Buscar, crear y editar movimientos de inventario
Zonas III.					
Investario	Fulladmin		Telefono: 0154654		
Configuración	Attana (more a solding)		ACTIVO		
Integración	V				
	Gestor		Telefong 1-46-46/464 Estado		
	tätiana.temints@tenindssoft.com		ACTIVO		Guardar Canelson

Opción para importar usuarios

Al seleccionar la opción de importar, el sistema despliega el formulario de importación, donde el administrador puede seleccionar el rol o roles que tendrán los usuarios a importar. También puede asociar los usuarios que va a importar a un grupo web.





Pantalla inicial para importación de usuarios

En el área de texto, digite el nombre del usuario o usuarios a importar y que previamente fueron sincronizados de su directorio empresarial. Al momento de digitar el nombre del usuario, el sistema desplegará una lista con las coincidencias encontradas.

Jarios	
Importar	💻 Grupos Web
Agregar usuarios LDAP Configure las opciones comunes para completar la informa	ción de los usuarios web.
ADMINISTRADOR Acceso a la consola de administración	MONITOR Acceso al dashboard, monitoreo, notificaciones y reportes
DESPACHADOR Buscar, crear y editar órdenes	GESTOR DE INVENTARIO Buscar, crear y editar movimientos de inventario
Busque usuarios del directorio empresarial y conviertalos a cuenta que van a ser usuarios que van a pertenecer a los m	usuarios web. Para hacer una importación masiva tenga e ismos grupos.
Busque usuarios del directorio empresarial y conviertalos a cuenta que van a ser usuarios que van a pertenecer a los m a	usuarios web. Para hacer una importación masiva tenga e ismos grupos.
Busque usuarios del directorio empresarial y conviertalos a cuenta que van a ser usuarios que van a pertenecer a los m a David Villa	usuarios web. Para hacer una importación masiva tenga e ismos grupos.
Busque usuarios del directorio empresarial y conviertalos a cuenta que van a ser usuarios que van a pertenecer a los m a David Villa Isco Alarcon LDAp edit	usuarios web. Para hacer una importación masiva tenga el ismos grupos.
Busque usuarios del directorio empresarial y conviertalos a cuenta que van a ser usuarios que van a pertenecer a los m a David Villa Isco Alarcon LDAp edit Michel Salgado Raul Gonzalez Blanco	usuarios web. Para hacer una importación masiva tenga el ismos grupos.
Busque usuarios del directorio empresarial y conviertalos a cuenta que van a ser usuarios que van a pertenecer a los m a David VILLa Isco Alarcon LDAp edit Michel Salgado Raul Gonzalez Blanco Andersson Hernandez LDAP edit	usuarios web. Para hacer una importación masiva tenga e ismos grupos.
Busque usuarios del directorio empresarial y conviertalos a cuenta que van a ser usuarios que van a pertenecer a los m a David Villa Isco Alarcon LDAp edit Michel Salgado Raul Gonzalez Blanco Andersson Hernandez LDAP edit Carolina Monsalve LDAP	usuarios web. Para hacer una importación masiva tenga e ismos grupos.
Busque usuarios del directorio empresarial y conviertalos a cuenta que van a ser usuarios que van a pertenecer a los m a David Villa Isco Alarcon LDAp edit Michel Salgado Raul Gonzalez Blanco Andersson Hernandez LDAP edit Carolina Monsalve LDAP David Abril Idap	usuarios web. Para hacer una importación masiva tenga e ismos grupos.

Lista de usuarios disponibles para importar

Aquí es posible seleccionar la cantidad de usuarios que desee. Estos usuarios seleccionados se irán presentando en la zona **Usuarios Asociados** y tendrá la posibilidad de removerlos de la lista en caso de error.



Arar Field	ida d Servic	e Usuarios	-	+ Nueva orden		Par	el de control	Órdenes	: Inventario	Reportes	1. Monitoreo	🛠 Configuración	Alertas	Pentil 🛉 Cerrar Sesión Tatiana	
Configur	əclón	Filtrac	Q		Nuevo		Usuari	os 🛛							
Catálogo de s	servicios 🛩	Nuevo Usuario			Telefamo		-		📕 impor	DIF				irupos Web	
Administració Compañías	in 🔨				Esterdo: ACTIVO		Agre	igar usuariq Igum lan opo	GLDAP	n para camp	uter la (nhumi	ición de las yourd	icy www.		
Clientes	+	Administrador	trador cz@wrmdaocRuami		Telefono, 8786748378 Estado:		ADMINISTRADOR Acceso a la consola de administración					MONITOR Ancelo el chimboard, incontureo, hostificacianes y reportes			
Transporte	8	Promotion and Statements (Frank			ACTIVO		C.	DESPACHA	DOR Edicar ördenes			Bucar, crear y	E INVENTARIO editar movimien	tos de inventario	
Proveedores	=		INISTRATOR ISTRATOR Recom		Telefono: 3077310 Estado:		Tunnyak kunarinak dini mivetaoro kengerawanak y zamuan meneta olar anta a ser unummo olar vita di bertekender i				y convertients	naze a summar web. Park fuase una importación mativa anga en- las internos grupos			
Usuarios Usuarios Web	+ ^				ACTINO 8 ASD	3		en dos non n	30. rome.or	dok ama di be	litneder () (as (namo dintra			
Againings Web	ų.	Comite de Cambios			Telefono: 7563000		Linus	VIUS ASSCING	av.						
Grupos	*** ~	combedecambos privebi (Distanciano E com			Estado: ACTIVO	3	e	iduerdo Monte	megro Qu LDA	P	۵	David Abril Id			
Zonas	0.														
Inventario	~	Despachador tercarbator			Triefono (454654 Estado										
Configuración	• •	fatiana contras Sociedado Contro			ACTIVO										
Integración	Ŷ	Fulladmin Miladimu tatianà reminat@uninologicfi.com			Telefons Filesia Estado: Activo									Importar Cancelon	

Lista de usuarios a importar como usuarios web a AFLS y Rol definido

Los usuarios que se encuentren en la zona de usuarios asociados se importarán a la aplicación tomando el rol o roles que se les configure.

Luego de hacer clic en Importar, el sistema mostrará un mensaje de éxito de la importación.

Importando usuarios de LDAP como Usuarios Móvil en AFLS

AFLS también permite crear usuarios móviles importándolos desde el directorio empresarial. Una vez configurada la integración del directorio empresarial y sincronizada la información con la base de datos de AFLS, ingrese a **Administración > Usuarios > Usuarios Móvil**, luego haga clic en el menú desplegable al lado del botón **Nuevo**, allí encontrará la opción **Importar usuarios LDAP**, en este caso, usuarios Móvil.

Field :	la Service	e Usuarios	+ Nervi d	rden	Panel de control Órdens	es Inventario	Reportes		Configuración	Alertas	Tatian
Configurac	iôn	Filtrar	Q	Nuevo	- Usuarios						
Catàlogo de ser	vicios 🗸	David Abril		Nuevo Usuario Importar usuarios LDAP	Ý Informa	cián	I Grup	os Móvil.	Dispo	hibilidad	🙀 Habilidades
Administración	~	attime carting Dependently and		ACTIVO	Norrare				Linuario		
Compañías	De .				Devid Abril				akbril		
companies	100			Share	Correct electric	belico			Triettoos		
Clientes	1	Diego Buitrago		Teléfono: All4c45aA54	tabane.remin	ez@arancasoft	10017		654654564		
	-	-Stylinger Satisfic raminer Derandsoft com		Estado:	Contraseria				Cargo		
Transporte	₩.			ACTIVO					Doctor		•
Carpos	8				Direction pun	co de partida			Sene oet intente		
Proveedores Usuarios	₩ † ^	Eduardo Montenegro		S4054000 S4054040 Estado: ACTIVO	INCON	DE	u	Carrent 67 E		ZO	Autopista Sur N.A. T.R.I.A.L. Bar
Lipianine Links		Frai		Teléfono:	and the second	BAL	MORAL		1 10		LAGU
Grupos	111 ~	enie Oclanoraniez Danistikalt.com		ASHA340343 Estado: ACTIVO	ICIA	- 13 9M	Carrier	11	Can the second	· Sau	VENECIA
Zonas	0.					Vie 63a Sui	The		Carries M	1. 1	
Inventario	~	Fabian Ortiz		Teléfono:	Google	PER	ates de manes i	1014 General	200 mt 1174	NUI	
		fortz		Estado:	Tino de trans	and the second		and a strong as	Distantion		1
Configuración	~	THE MARK PARTY OF THE MARK PARTY OF THE PART		ACTIVO	Motocicieta				Proveedor Fontil	50.0	
Integración	~	Harold Salcedo		Teléfono: 40340346330 Estado:	di Envier co	meo de vinculi	nilón				ESDADO ACTIVO

Opción de importación

© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com





Pantalla importación (LDAP)

Arar Field	nda d Servic	e Usuarios		+ Nueva orden	Pan	O Control Ordenies	위 Inventario	Reportes Monitore	🌣 s Configuración	Alertas	Periti 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Administrador
Configur	ación	Elitrar	Q	Nuevo	*	Usuarios					
Catàlogo de e	uervizios 🔶	Nuevo Usuario		Teléfono.		Interior		Grupes Mévil	Disp	onfoilidad	🙀 Habilidades
Administració	in 🔨			Estado ACTIVO		Configure Lia do	ciones comune	s pl/a completer la infe	mieston de Los usuario	ai movel	
Compañías	Ja					Cargo per emisi	ón		Hedio de Transpo	rte	
Clientes	1	David Abril		Teléfono)		Seleccione un o	cargo		Selecione un me	edio de transporte	-
Transporte	8	Sabul Satura carrora gatransianan anar		Eslado		timple annual	dili ametona	embieranaj à cóniveizar	as en clientes Nose A	N reporter too clief	tale det directana
Cargos	8	the second second		Teléfono		Improvinal a El	eld Servas, qu	estandos Asociados à la co	mpañia veleccionada		
Proveedores	#	Diego Bultrago		6846454634 Estado		David Villa					
Usuarios	* ^	Tailon composition and		ACTINO		Isro Alarros I	Dáo edit				
Committee Web											
Uppearles Mov	n	Eduardo Montenegro		144548444		Michel Salgad	la'				
Grupos	+++ ~	tuzkena.raminez@arand3solt.acm		Estado: ACTINO		Raul Gonzatez	Blanco				
Zonas	Ξ.					Andersson He	mandez LDAP	edit			
Inventario	~	Enar		Telefono) 0540540343		Carolina Mons	INTRA LDAP				
Configuración	i 🗸	taskena ramirez Borranskaoft zon		ACTIVO		David Abril Id	9p				
Integración	~					Eduardo Mont	enegro Qu LDA	φ.			
		Fabian Ortiz		Teléfono: 54654545		Hector bair Ne	eira LDAP edit				
		Tellana comera (200000000) com		ACTIVO		Jorge Rubio					color.

Lista de usuarios a importar (LDAP)

Una vez importados, estos usuarios se verán en la lista con la etiqueta LDAP y algunos de sus campos no serán modificables en AFLS, pues esta información solo se modifica directamente en el directorio empresarial.



C Aran Field	da I Servic	e Usuarios		+ Nueva orden	Panel de cor	ntrot Órdenes	Inventario	D Reportes	A Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesió Tatlana Ramire
Configura	ición	Filtzar	Q	Nuevo	Ust	uarios						
Catálogo de s	ervicios 🛩	Eduardo Montenegro encorrengia tattara innitiez@windesoft.com		HANTONO: S-66 S-67-40 Estudo: ACTRO	-	 Information Nombre 	-	🗰 Grup	ies Höyll		penibilidad	ģ , Habilidades
Compañias Clientes Transporte	111 A	Fabian Ortiz Teria Matana anarrez@unterdescrt.com		Teléfona: 546,946,046,54 Estado: ACTIVO		Jorge Rubio Correo electronic Contrase/le	0			Rubioldep Telefono Cargo Doctor		
Cargos Proveedores	10 B	Harold Salcedo Nacional Internacionalescenti com		Teléfono: 4854654654 Estado: 45740		TV 56 P109-2 a TV 56 P109-2 a T E V E D R (% 1)6 cm	sa partida 108-98, Bogor A part 1(* 1161	th, Cotombia	-	Seleccione un	Calle 716 A L H A M B I	RA B
Usuante Web Usuante Móri Grupos	#1~	Jorge Rubio		Teléfone. Estado: ACTIVO 015		VO.	MOR	ATO TELICA	Pu	Parque ente Largo 12	Call Ha	Line Log
Zonas Inventario Configuración	₿ ~ ~	Ornar Diaz adılar zətilərə mənicəz gənələri off-color-		Totéfono: S465465465 Eskado: Activo		Google L Tipo de transport Automovil	ORES (ntos de mapas	12018 Google	200 m P 200 m P Proveedor Especialistes	A S A D E N A Términos de uso	Informer de un error de Maps
integración	*	Tatiana Ramírez Istenice: Istunió somicez@urkatesuft.com		Triéfono: Solis 540 540 Estado: Activo		de Enviar corre	o de vincula	ción				Canadar Canadar

Usuarios importados

Al igual que en la creación de usuarios móviles, los usuarios LDAP que se importan toman la configuración existente, es decir, toman la disponibilidad, habilidades, grupos móviles asociados, cargo de especialista y medio de transporte que ya están configurados para los usuarios móvil.

Importando Grupos de LDAP como Grupos Web en AFLS

Una vez configurada la integración del directorio empresarial y sincronizada la información con la base de datos de AFLS, el sistema le permitirá importar grupos a la aplicación.

Ingrese a **Administración > Grupos > Grupos Web**, luego haga clic en el menú desplegable al lado del botón **Nuevo**, allí encontrará la opción **Importar grupos LDAP**, en este caso, grupos Web.

Aranda Field Service	e Grupos Web		+ Nueva orden Pa	(i) net de control (Gritenës Inventa	D Reportes	Monitorio	🛱 Configuración	Alertas	Perfit 🕴 Cerrar Sestón Tatiana Ramirez Automationador
Configuración	Filtrar	Q	Nuevo	Grupos	Web					
Catálogo de servicios 🗸	Monitores		Thereis grapes Importar grapes LDAP	_	📮 Gra	as Web		_	Ý Usur	trigg
Administración 🔶			-							
Compañilas				Nom	nbre dell'grups					
Clientes 1				Ма	nitres					
				Desc	cripción					
meroporte de				114						
Cargos 🗃										
Proveedores										
Usuerlos 🛊 🐱										
Shidts HI A										
Gruppak Wree										
Shights Marki				Sele	eccione los /oles del	prupo				
Zonas De					Apmnistrator			Marsur		
Inventario 🗸				Ac	coeso a la consola de l	aministracian		reportes	poerd, monitored, not	ancadiones y
Configuración 🗸 🗸				i.	Despectador uncar crear y editor ór	enes.		Gestor de Buncar, criver y	Inventario editar fixovimientos o	e investanc
Integración 🗸 🗸										
										Guantar Generator

Opción para importar Grupos LDAP



Nota: Para importar grupos LDAP, debe configurarse el filtro de grupos en el módulo de LDAP.

Aran Field	da I Servic	e Grupos Web		+ Nueva orden		Panel	@ de control Or	denes Inve	밝 mtario R	(cportes	A Monitoreo	Configuración	Alertes	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configura	ción	Filtrar	Q		Nutvo	-	Grupos V	Veb						
Catálogo de s	arvicios 🗸	Nuevo Grupo Web			Tipe de grupe							importan		
Administració	•				Uswacins des grapo		Agiligar	grupes LOAP						
Compañias	De						Contigun	the opconer	c)/mines (14	aria complet	Car to Datases	ación de tos grup	28.0800(1)	
Clientes:	1	Monitores			Tipo de grupo; Varia		Acceso	MINISTRADOR a la consola de	e edministrec	lân		Access IN das	iboard, monicorés,	notificaciones y reportes
Transporte					Dunarios del grupo		D 18	SPACHADOR					R INVENTARIO	
Cargos	8						BUNIN.	,tryar y editar é	bidenes			Burray, DPW 1	estan minimera	na de anvenazion
Proveedores	*						Buoquet g	nyna dei arro	ctorió èmpr	ennaly is		grupos hela,		
Usuance	+ ~													
Grupos	tit ^													
Gryppi Wep Gryppi Mini														
Zonas	104											ġ		
Inventario	~~											ł		
Configuración	*										(HILH B)	regionne		
Integración	~													

Pantalla inicial para importación de Grupos

Al hacer clic en **Importar**, el sistema despliega el formulario de importación. Aquí el administrador puede seleccionar el rol o roles que tendrán los grupos a importar.

Aranda	ervice	Grupos Web		+ Nueva orden		Panel	© 🗖 i de control Ordene:	밝 Inventario	D Reportes	di Manitoreo	🌣 Configuración	Alertas	Periti 🕴 Cenar Se Tatlana Ram
Configuració	m Fillo	п	q		Nuevo	•	Grupos Web						
Catálogo de servi	cios~ N	uevo Grupo Web			Tipo de grupo:					Ŷ	mportar		
Administración Compeñías	^ In				Usuarios del grupo:		Agregar grupo Configure las o	os LDAP Ipclohes comune	es pritti çampi	leost (a (intorm	ación de (na grup	a) Wet	
Clientes .	1 M	onitores			Tipo de grupo: Web Usuarios del grupo:		ADHING ADHING	TRADOR Invite de antrete	stratskin		MONITOL Acreso al cas	iccari, minumest	confilmentarias y remember -
Iransporte Cargos	2						DESALCH Buscel, crose	HADOR y editar órdenes			Buscel, creat	DE INVENTARIO y editor monimiento	s de Inventario
Proveedores	en!						Sunque grupos	e soi directorià e	mpresonia y	sonvientikot a	grupos west		
Jsvanos Brupos	**						AFLSTEST						
Grupes Hilmi													
torias . E	₩ ,										Ŷ		
Configuración	~									Nector	registros		
integración	~												
													Importar Cancel

Lista de grupos a importar como usuarios web a AFLS y rol definido

En el área de texto, digite el nombre del usuario o usuarios a importar y que previamente fueron sincronizados del directorio empresarial. Al momento de digitar el nombre del usuario, el sistema desplegará una lista con las coincidencias encontradas.

© Todos los derechos reservados



Aran Field	da I Servic	e Grupos Web		+ Nueva orden		Panel	🐨 🗖 de control Órdenes	위 Inventario	Reportes	L. Monitoreo	* Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesió Tatiana Ramire: Administració
Configura	sción	Fitrar	٩		Nuevo	•	Grupos Web						
Catàlogo de se	ervicios 🛩	Nuevo Grupo Web			Tipo de grigo:						limport.in		
Administració	n ~				Universities del gruppo.		Agregar grupo	S LDAP					
Compeñies	De .						-Clinifigure 1at p	bennund (comm	ua ferra consti	inter la minimi	Activity in the first	ON YAPP	
Clientes	1	Monitores			Tipo de prupo:		ADMINIS Acceso a la co	TRADOR onsola de admini	sunción		Acceso Hi dasi	t hboard, monitorea,	notificaciones y reportes
Transporte	8				bitamet art prote.						The second s		
Cargos	-						Butch, Crew	y eozar broeses			Butcer, creat	y editar movimienti	in de Investiend
Proveedores							Buspoe drobbs	ort doretterior	ender-section V	convertibles a	pounte web		
Usuarios	* *						1						
Gruppis	+++												
Tropper trees							Unuerios Asoci	4008					
Drepp) Meet							AFLETEST						
Zonas	00 .												
Inventario	~												
Configuración	~												
integración	~												
													Internet Constant

Zona de grupos disponibles para importar

Aquí es posible seleccionar la cantidad de grupos que desee. Estos grupos seleccionados se irán presentando en la zona **Usuarios Asociados** y tendrá la posibilidad de remover los grupos que no desee en la lista.

Los grupos que se encuentren en la zona de usuarios asociados se importarán a la aplicación tomando el rol o roles que se le configure. Los campos **Nombre del grupo** y **Descripción** estarán bloqueados.

Aranda Field Servic	e Grupos Web	+ Nusva orden		Panel de cor	ntrol Órdenes	위 Inventario	Reportes	di Monitoreo	* Configuración	Alertas	Perfit 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramire: Asministration
Configuración	Elitrar	Q	Nutivo	Gru	pos Web						
Catàlogo de servicios 🗸	AFLSTEST		Tipo de grupo	-		E frank	Ne			🕴 Usonia	
Administración			(LDVP		тиоточе них д	mpo					
Clientes	Monitores man(lorg		Tipe de grupo: Wes Dunarios del grupo:		AFLSTEST Description Ingrese une	descripción					
Cergos 📓 Proveedores 🛒 Usuarios. 🛊 🗸											
Grupper III A Cruster Web Cruster Mark					Selectione (d	s roles del giu	P9				
Zonas 🔀					Adminia Acceso a la c	itrador consola de admi	inistración		Acceso is destri reportes	ooud, marstored, potitic	acarmet 'y
Contiguración 🗸					Despect Roman, creat	hádói F y estistir órsien	8		Gestor de Bonski, crear y	nvensérie egitar movimumtas dé v	WEITIN D.
		Información	El registro Je ha guardad	o conectam	unte-						Guandar Gammier

Mensaje de importación

Si el grupo LDAP a importar incluye usuarios en el directorio empresarial, estos usuarios se importarán con el grupo y heredarán los roles configurados además de tener la característica de ser usuarios Web. Se listarán en la pestaña **Usuarios**.



Arani Field	da Servic	e Grupos Web		+ Native order		Pan	(j) et de control	C Órdenes	반 Inventario	D. Reportes	L. Monitoreo	🗳 Configuración	Alertas	Perfii 🕴 Cerrar Sesiór Tatlana Ramíres
Configura	ción	Filter	Q		Nuevo	٠	Grupos	s Web						
Catálogo de se Administración	ervicios 🛩	AFLSTEST			Tipo de grupo Web Usuarios del grupo				E Grupes 1	VED		-		tueriós
Compeñies Climbos		Monitores montores			Tipo de grupo: Milo Unuerios del grupo:		Ad Ad	ecol unum ocit utubros	di grupo					
Cargos Proveedores	8													
Linuxinos Grupos	+ ~ #* ^													
Engres Monn Zonas	174													
Inventario	~													
Integration	Ť													Courter Panetin

Usuarios importados como usuarios web con rol definido que estaban incluidos en el grupo del directorio empresarial

Nota: Si se remueve un usuario de la lista de usuarios a importar, el sistema no lo tendrá en cuenta para importarlo a AFLS. Si uno de los usuarios relacionados al grupo ya ha sido previamente importado, este se relacionará al grupo correspondiente al momento de importarlo.

Importando Grupos de LDAP como Grupos Móvil en AFLS

Una vez configurada la integración del directorio empresarial y sincronizada la información con la base de datos de AFLS, el sistema le permitirá importar grupos a la aplicación.

Ingrese a Administración > Grupos > Grupos Móvil, luego haga clic en el menú desplegable al lado del botón Nuevo, allí encontrará la opción Importar grupos LDAP, en este caso, grupos Móvil.

O Aran Field	da I Servic	e Grupos Móvil		+ Nueva orden	(j) Panel de c	control Orde	리 위 enes Inventari	lo Reportes	1. Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Penti 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configur	aclón	Filtrar	Q	Nuevo	Gr	upos M	óvil					
Catallago de s	ervicios 🗸	Disponibilidad completa		Pauco grupo Importar grupos LDAP		Cruze	os Moyil	÷ .	averios	* *	etilloades	Dispeniolizare
Administració	n A			Trans.		Nombre del g	mbá					
Compañías	Ro			ACTIVO		Disponieluas	sa completa					
Cilences	1					nortplaca.						
Transporte	8											
Cargos	8											
Proveedores												
Usuarios	+ ~											
Grupper	-											
Distance Married												
Zonas	10,					No. of Concession, Name						
Inventario	~					Todas Los Pr	oviedorei					
Configuración	~					Estado O						
Integración	÷					ALTINO						

Opción para importar Grupos LDAP

© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com



Nota: Para importar grupos LDAP, debe configurarse el filtro de grupos en el módulo de LDAP.

Aran Field	da I Servic	e Grupos Móvil		+ Nueva orden		Dunel de c	control Ordenes	위 Inventario	Reportes	A Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛊 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configure	ición	Filtrar	Q		Nueva	• Gr	rupos Móvi						
Catálogo de s	ervicios 🗸	Nuevo Grupo Móvil			Tipo de grupo-		()-	pertas		1 ×	adicides		Disponibilizad
Administració	n n Be				Usuarios del grupe: Estado		Contigure (A) Agents Caroo por omisión	ne) izruzmuce by	ия соприла	la informació	Heck de Transi	move	
							Seleccione un cere	0		-	Selezione un n	necio se pango	otte 👻
Cuentes Transporte		Disponibilidad completa completa			Tipo de grupo; MONE Usuarios del grupo;		Surgers resultant de	. Annestanai Arris	ризмина у со	overtailos tro	citymen blenn XX	ropartar las to	many and dimension
Cargos	2				ACTIVO		empresaria i a Field	Service, querta	Her anscinden	à là thimpsAi	il seleccionetif.		
Proveédores	*												
Usuarios	4 ×												
Grupen	HI.A												
Gropos Web Grophy Maxe											ă.,		
Zonas	05												
Inventario	~									1 bhi bay	realstrus		
Configuración	~												
Integración	~												
													Importat

Pantalla inicial para importación de Grupos

Al hacer clic en **Importar**, el sistema despliega el formulario de importación. Aquí el administrador puede seleccionar la disponibilidad, habilidades, cargo, medio de transporte y servicios asociados que tendrán los grupos a importar.

Aran Field	ida I Servic	e Grupos Móvil		+ Nueva orden	Parie	(i)	H D	sus Monitoreo Cor	🔅 🔔 🥶 nfiguración Alertas	Perfit 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configur	eción	Filträr	Q		uevo 👻	Grupos Móvi	(
Catàlogo de s Administració Compañías	ervicios 🗸 in 🔨	Nuevo Grupo Mávil		Tipo de p Honi Visuerlos Estadou ACTIVO	arupes: 🖀 del grupo:	Asociar Nabilidades a	porter -	() mono	Ade:	Circonibilitied
Clientes Tatesporte Cargos Proveedores Usuarios Usuarios Caupos	± Ω 8 * * *	Disponibilidad completa complexe		The de Head Businelas Estado: ACTRO	prupo: .dkt.grupo:	inatsalanaden akuman General		C Inves	nicole	
Zonas Zonas Inventacio Contiguración Integración	©₀ ~ ~									montal Science

Configuración Habilidades (Pestaña de habilidades)



Aranda Field S	ervice	Grupos Móvil	+ Nueva o	rden	Panel	@ de control	Órdenes	# Inventario	Reportes Mona	toreo Contigu	e 🕭		Perfit 🛉 Cerr Tatiana I	ar Sesió Ramire
Configuració	e Filtr	57	Q	Nunvo	•	Grupos	Móvil							
Catálogo de servi	cios~ N	uevo Grupo Móvil		Tips sie grups Höyll	*		🕴 impo	ortar		N Pablidades			Dispeniekudea	•
Administración	^			Osmerne det Griepa				A.r.	months the second state	i u usinu sea	- Constant of State	~		
Compañias	80			ACTIVO										
Cliences . Transporte . Cargos . Proveedores . Usuarios . Grupos . Ecupos .	L D □	isponibilidad completa		Túp de grupo: Mgril Usarias del grupo; Estado:						Fatean	200-123			
Zonas	ц. ~					1.1					-		_	
Configuración Integración	~					1 2 2								
													Importar Ca	ant-

Configuración de Disponibilidad (Pestaña de Disponibilidades)

En el área de texto, digite el nombre del grupo o grupos a importar y que previamente fueron sincronizados del directorio empresarial. Al momento de digitar el nombre del grupo, el sistema desplegará una lista con las coincidencias encontradas.

Aran Field	da I Servic	e Grupos Móvil		+ Nueva orden		Pane	🐨 Li de control	C Órdenes	H Inventario	Reportes	ي. Monisorea	🛠 Configuración	Alertas	Perfil 🖗 Cerra Tatiana R	r Sesió amíre
Configura	clán	Filtrar	Q	1	Nuevo	•	Grupos	s Móvil							
Catálogo de se	ervicios 🗸	Nuevo Grupo Móvil			Tipo de grupo: Henil		_	ý mo	onar		ų	abilidades		Disponibilitied	
Administración Compañías	n - 1				Usuerios del grupo: Estado: ACTIVO		Contigue Cargo pr	re las opcion or ombilde	es convoies p	una conciena	La Informació	Medio de Trens	s mira. Iporte		
Clientes Transporte	•	Disponibilidad completa			Tipo de grupo: total Unanios del grupo: Estado:		Barque	lisuerics del mit: a Pieto 1	directolia en	presarial y c	inviertaliss in s is brosmpik	Automovii Lilentes Nota A	a împortar fas ci	enteñ det direganio	
Cargos Proveedores	1				ACTIVO		AFLSTE	ET. In Controller	3						
Usuarios Grupoz	#**						AFLST	rest ea							
Grupos Hor							OUAre	andaSpain				_			
Zonas Inventario	₩e ~										Natio	uninerus			
Configuración Integración	ې ب														

Lista de grupos disponibles para importar

Aquí es posible seleccionar la cantidad de grupos que desee. Estos grupos seleccionados se irán presentando en la zona **Usuarios Asociados** y tendrá la posibilidad de remover los grupos que no desee en la lista.



Configuración Petra Configuración Configuración Configuración Nuevo Grupo Móvil Configuración Nuevo Grupo Móvil Configuración Configuración Nuevo Grupo Móvil Configuración Despeñal Testa parte Testa parte Configuración Despeñal Testa parte Configuración Configuración Despeñal Despeñal Configuración Configuración Despeñal Configuración Despeñal Despeñal Despeñal Configuración Despeñal Despeñal Configuración Despeñal Despeñal <th< th=""><th>Arano Field</th><th>da Servio</th><th>e Grupos Móvil</th><th>+ Nueva oriten</th><th></th><th>Pan</th><th>(i) el de control</th><th>Cordenes</th><th>) Inventario</th><th>Reportes</th><th>L. Monitoreo</th><th>* Configuración</th><th>Alertas</th><th>Penti 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez</th></th<>	Arano Field	da Servio	e Grupos Móvil	+ Nueva oriten		Pan	(i) el de control	Cordenes) Inventario	Reportes	L. Monitoreo	* Configuración	Alertas	Penti 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Cataloga as survices Administration Cataloga as survices Administration Cataloga Cataloga <t< th=""><th>Convigura</th><th>ción</th><th>Filtrar</th><th>Q</th><th>Nueva</th><th>•</th><th>Grupo</th><th>s Móvil</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></t<>	Convigura	ción	Filtrar	Q	Nueva	•	Grupo	s Móvil						
Administration Comparision	Catálogo de se	rvicios 🗸	Nuevo Grupo Móvil		Tipo de grupo: MOVII	*	_	1 in	war.	_	Ň. H	abi5dades		Disponibilided
Censes Transport Corgon Corgon<	Administración Compañías	n n			Estado: ACTIVO		Configo Cargo p	tie ida opport per emalén	ica comunica I	400	a la notico de	(in de ain rejumno Médic de Trens	porte	
Transporte Q transmitter Transporte Cargo di Q Transporte Transporte Observice Transporte Transporte Transporte Transporte Transporte Transporte Transporte Transporte Transporte Transporte Transporte Transporte Tr	Cuentes	1	Disponibilidad completa		Tipo de grupo.		Docto	r .				Autoricvil		•
Cargo	Transporte	8	someine		Usuarios del grupo:		(Kelgon Innores	tesseren Au	southing an	graamin o r	nonvernition en	etteren diets Al	manana ko isi	antra na Anarra
Downlos ↓ ↓ ringer ↓ ↓ ★ Sarger Here Dataset Here,	Proveedores	*			ACTIVO									
ridager ₩ ★. Grappi Refe Brann Here	Usuarios	+ ~					Lisubrid	ANDERGON						
Langer Hern	Gruper	11 ×						11.11			u			
	Enanos Móvia													
Zonas III.	Zonas	0.												
Configuración 🗸	Configuración	~												
Trengración 🗸	Integración	÷												
														Innedat Concern

Zona de grupos disponibles para importar

Los grupos que se encuentren en la zona de usuarios asociados, se importarán a la aplicación tomando las propiedades de los parámetros que se le configure. Los campos **Nombre del grupo** y **Descripción** estarán bloqueados.

Aran Field	ida I Servic	e Grupos Móvil		+ Nueva orden		Pan	() el de control	Ordenes	: Inventario	Reportes	di Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfi 🛊 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configur	ación	Filtras	Q		Nutro	•	Grupo	s Móvil						
Catalogo de s Administració	in A	AFLSTEST			Tipo de grupo: Movil Usuarilos del grupo:		Hambre	Grupos Hile	-	¥ 01	untios	N 1	ibildeter -	Dispenibilided
Compañilas	lin				ACTIVO 1 LOAP	μ.	AFLST	LST						
Glientes	+	Disponibilidad completa			Tipo de grapo		ingres	e une descrip	20100					
Transporte		comparts.			Usuarios del grupo									
Gergos	8				ACTIVO									
Proveedores														
Usuprios	÷ ~													
Grapes	Ht e													
Grans More														
Zones	Π,						Provent	tor						
Inventario	~						Especi	alistas linere	mit :					
Configuración	i 🗸						ACTIN	0						
Intégración	~													
														Guardar, Lunussii.
				Untermacion	El registro se ha guar	rdado co	rectamente							

Mensaje de importación

Si el grupo LDAP a importar incluye usuarios en el directorio empresarial, estos usuarios se importarán con el grupo y heredarán las propiedades de los parámetros que se le configure, además de tener la característica de ser usuarios Móvil.



Aran Field	da I Servic	e Grupos Móvil	+ Naeva orden Para	③ 🗂 쉬 🗗 . et de controt Órdenes Inventario Reportes Monto	neo Coefiguración Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Configura	ndian	Filtrar Q	Nuero	Grupos Móvil		
Catàlogo de se Administración Compañías	n A	Grupo Bogota General WT	Tapo de grupo (Advit Visuantes del grupo) 3. Endoc Inscrivo	Courses Minit	Habilitades	Cisponioliided
Clientes Transporte Cargos	4 8 42	Grupo Bogota Occidente WT	Tipo de anupo. Notari Unacarista del grapo Estador: ACIMO	Linualnice Association Devide Eduardio Alpril, Medine (debrit) Listed Tattaline Rommer, Tomer (statiane ramines)	Dáin Alajandro Salamanca Horeno (ellin adamanca) Luos Féliga Hersandez Cistancho (relize hersandez)	0
Proveedores Habilidades Usuenos	**	Grupo Bogota Oriente General WT	Tigo de propo: 16551 Obrande Antigore Fotodo: Activit	Nanty Julieth Mintens Gonemet (Julieth mintens)		
Supat Most Zonas Inventario	ц,	Grupo Bogota Sur General WT	Type of proper Inferi Generations of et prope Extende Active			
Configuración	*	OU-AFLS	Yea de graça Maini Universite de graça Finado: Estato:			Guardar Canoslar

Usuarios importados como usuarios web con rol definido que estaban incluidos en el grupo del directorio empresarial

Nota: Si se remueve un usuario de la lista de usuarios a importar, el sistema no lo tendrá en cuenta para importarlo a AFLS. Si uno de los usuarios relacionados al grupo ya ha sido previamente importado, este se relacionará al grupo correspondiente al momento de importarlo.

Configuración de la integración con terceros

AFLS puede integrarse con el sistema que el cliente desee, siempre que se haga un desarrollo que cumpla con el contrato definido en algunas interfaces contenidas en un archivo .dll suministrado por Aranda.

Para que AFLS pueda sincronizar información con otro sistema, se deben configurar los parámetros en el módulo **Integración > Otras aplicaciones** en la pestaña **Sincronización de información**.

Field Service	Integración	+ Narva orden	Panel de control	Ordenes	# Inventario	Reportes	di. Monitoreo	terninguración	Alertas	Pertit 🕴 Genar Sesión Tatiana Ramirez
Configuración		🖻 Configuración de eventos					0	Simorgina Hadali de	eturació)	>
Catalogo de servicios 🗸 Administración 🗸	Otras aplicaciones	Información del componente Severalore el armino della con el casi desea parar la socrania	eción de információn							
Inventario 🐱 Coofiguración 🐱		Antive transmission POCTBirdPartySynchronald								Accionar archivo
Maagrackina A Mesa de servicio 🐱 Astink LIDAP 🔯	La Intregración con otras aplicaciones y a a permitór generar una comunicación entre una fuente externa y Field Service ayudando al moto lo Aucer ya oberación mucho	Programar sincronización Selectore la ficha y fora en la que queet face, la seconda Yvervi y mola de inicia 2015/04/37 10:55:00	oda,		Pork	eleccione cae Indicidad Di	a cuento deska atra 🝷	repetir is unexono	adón	
	más productiva.	1	Ultin 20	na actu 18/04/1	u <mark>alizac</mark> i 7 00:00:0	ión 🛌	tualizar ahora			
		Exade ACTIVE								

Ejemplo de configuración de integración con terceros



Campos a diligenciar:

- **Información del componente:** archivo .dll con clases que implementan las interfaces definidas en la dll proveída por Aranda.
- Sigla del componente de sincronización: sigla con la que se marcarán los datos sincronizados.
- **Fecha y hora de inicio:** fecha y hora en la cual se empieza el proceso de sincronización con los datos del otro sistema (Compañías, clientes y despachadores o especialistas).
- Periodicidad: frecuencia de la sincronización
- Estado: indica si el proceso de sincronización se debe ejecutar o no.
- Actualizar ahora: es un botón de una sola ejecución, que inicia el proceso al siguiente minuto.

Importando compañías de terceros a AFLS

AFLS ejecuta una sincronización de las compañías que se encuentran en otros sistemas por medio del componente ya configurado, los campos que se sincronizan son:

- Nombre de la compañía
- Código de la compañía: NIT o identificación de la compañía.
- Nombre de contacto
- Teléfono de contacto
- Email de contacto
- Dirección: estandarizada por el control de búsqueda de direcciones de Google.



Compañías de terceros sincronizadas

Importando clientes de terceros a AFLS

AFLS ejecuta una sincronización de las compañías que se encuentran en otros sistemas por medio del componente ya configurado, los campos que se sincronizan son:

© Todos los derechos reservados

O Aranda Field Service

- Nombre del cliente
- Código del cliente: cédula o identificación del cliente.
- Teléfono
- Email de contacto
- **Compañía:** nombre de la compañía asociada al cliente.
- Dirección: estandarizada por el control de búsqueda de direcciones de Google.
- Estado: define si el estado del cliente es activo o no.
- Servicios: lista de servicios asociados al cliente.

Aranda Field Servi	ice Clientes	+ Nueva orden	© 🗂 🛃 😡 Panel de control Órdenes Inventario Reportes	B 🛠 & Tatlana Ramirez Montoreo Configuración Alerzas
Configuración	Fitrar	Nuevo	Clientes	
Catàlogo de servicios ~ Administración ~ CompeNes 📴	Alarcon Bastos Luz Mayerly	Telefono: 71/15/000 Extensy ACTIVO	Coerce Services Konside Bill, Clience SAIDCALZ/07DDD CALL N 17	🖌 Rema pilit cliente 🖸 Cemper adcusses 🛁 Courses
Cliences	Hernandez Castillo Laura Milena Intergranizam	Telefono 2027210 Estado ACTIVO	Colligo del climbo D 11137A/D@reaeban.com.co Como electronico 11137650@reaeban.com.co	Nimens de tridmi 3 394-496 Conçolis 8 854
Cargos Proveedores 🔊	López Wiston	Telefono 7546590 Justado Activo	Direction Americica	Detaile de la dirección
University of the second secon	OHOCALZATODO CALI N 17 REM TITIJ7Alo Brivanas con co Antertica	Tellfono: 3306406 Estado: KETNO		0
inventario ~	1. MasterCard Internacional	Teléfono: ARTOS 70 Estador Artivo	Google	(Detto de que) 50 m L termos de uno
Integración 💊	1. Tarjetahabiente	Teldono: 6/17/10 Estado: Activo	Estada ACTIVO	Guardar Conseiler

Clientes de terceros sincronizados

Configuración necesaria con rol Monitor

A continuación, encontrará la información de cada uno de los módulos que se pueden configurar desde el perfil Monitor. Ingrese por la opción **Configuración > Monitor**

Aranda Field Servic	e Usuarios		+ Nueva orden		Par	() el de control	C) Órdenes	위 Inventario	Reportes	di. Monitoreo	Configuración	Alertas	Periti 🕴 Cerrar Sesián Tatiana Ramirez Arministrado
Chapinero -	Filtrar	9		Nuevo	•	Usuari	os				Honitor		
Configuración 🔥	David Abril	David Abril		Telefonis:	π	ý información			Grupes Mova		Dispenibilided		Habilidades
Especializza 🏺	David Abril Secol Tatis animma democraticom			Filado		Nombril					Isuario		
Crupper MAUR						Devid Abrit				dabol			
anapos raora						Com	en electronica				Telefono		
	Eduardo Montenegro	Eduardo Montenegro			10 C	tátiána.ramiréz@árandasoft.com			brt)		54654854		
	aniotitements.	(0:otthms/)/n		S40454654		Contratorila				Cargo-			
	Unit o company second second	tanta a contrare presenta a francia a								Doctor		•	

Opción para ingresar a Configuración como Monitor

Al costado izquierdo encontrará el selector de proveedores que tienen asociado el monitor con el que se inició sesión en la aplicación.



Aranda Field Serv	vice Usuarios	+ Nueva orden	Panel	🐨 🖪 🛃 de control Órdenes Inventa	nia Reportes Monitorea	Configuración Alertas	Perfit 🍦 Cerrar Sesiór Tatiana Ramirez
Chapinero	Filtrar Q	Nuevo	•	Usuarios			
Chapinero	David Abrit	Teléfono		Ý Información	📓 Grupas Mávil.	Dispanibilidad	🙀 Hebilidades
Engativa	()abott MDAALAMANANG (SARAGAN PL	tstado		Nombit		lautric	
Fontibon		Activo		Davist Abril		Indetr	
			12	Correo electrónico		Telefono	
Suba	Eduardo Montenegro	Teléfono:	10	tatianà/ami/ez@arandas	ift com	54654654	
	 A second with the second second	Estado:		Commiseria		Cargo	
	retrana.reminez@simendassfc.com	ACTIVO		*****		Doctor	
				Dirección punto de partida		Sede des inventano	
			16	CL 94 #67:1 a 67:33, Bog	stá, Colombia 🚽	Seleccione una sede	•
	Juan Carrillo	Telefono: 547564895 Estado:		1	and the second	AND LOS ANDES	Arenida Calle

Selector de proveedores

Especialistas

Información básica

Para adicionar usuarios con rol de especialista, seleccione el botón **Nuevo** de la categoría **Usuarios** y defina los campos que aparecen en la pestaña **Información**.



Pantalla de configuración para información básica del usuario móvil (Especialista de campo).

Grupos móviles asociados al usuario

En la pestaña **Grupos Móvil** podrá asociar los grupos a los que pertenece el usuario especialista:





Pantalla de asociación de grupos móviles

Disponibilidad del usuario

En la pestaña **Disponibilidad** podrá configurar la disponibilidad de tiempo del especialista.

Aranda Field Service	e Usuarios	No	+ va orden	© Panel de cont	trot Órdenes	tinventario Rep	D	🛱 10 Configurac	lón Alertas	Perfit 🛉 Cer Tatiana Adi	rar Sesión Ramirez
Proveedor Bogota	Filtrar	Q	Nuevo	🔹 Usu	arios						
Configuración	David Abril saterilli saterillisummelisett.com		Teléfono: Addido Sila Sid Estado: ACTIVO		🛊 información	A) contria	Grupas Mévil		Dilopholidad	National Anti-	
Grupos Móvii	David Eduardo Abril Molina Manti Mand Maragamadaan inco		Teldfono: 7563000 ext: 335/35 Estado Activo @ LDAP	. * 1	Domingo ter	Lunes	Hartes	Hiércoles	lueves	Viernes Sábado	
	Elkin Slamanca riàin selementa exon selementa (barandadott rom		Teléfono: Salanasina Estado; ACTIVO		lani Mari Mari						í.
	Mario Avendaño melourendaño melourendaño granodisati i um		Teléfono) 94566546 Estado; ACTINO		2 2 2 2					910-100-	
	Nancy Julieth Mancera Gutie	errez.	Teléfono: Extado: ACINO		ider Lipe	(-	
	Pruebas prusem tints_545gendemink.com		Triefons 05405405405 Epindo: ACTIVO		Disponibilided G	irupa (Sola Lectur	a) 📕 Disponibil	idad Usuanio		Guardar	ančelat

Pantalla de configuración de disponibilidad del usuario móvil.

Nota: Si el especialista se asocia a un grupo móvil que ya tiene una disponibilidad configurada, el especialista heredará dicha disponibilidad. La disponibilidad heredada se representa en color gris.

Habilidades del usuario

Las habilidades de los usuarios especialistas se pueden configurar en la pestaña **Disponibilidad** o también se pueden heredar las de los grupos móviles asociados.



Aranda Field Service	e Usuarios	+ Nueva anden	Pan	© el de control	0rdenes	Inventario	Pa Reportes	4 Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil. 🛊 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
AF-Proveedor Ext A	Filtrar	Q	Nuevo 💌	Usuari	os						
Configuración	Eduardo Montenegro eduardo inconcesoro eduardo inconcesoro eduardo inconcesoro governesses por		Telefono; 5465465446 Estado; ACTIND	Yesasa	Información ación de las	habilidades (Grus	as Hévil reviamènte p	DR DR	open billded of y asociadas a	 Havilada Ante expectations
	Felipe Hernandez Incel semandez Proso Remandez El mana el sem		Telfano; 👘 545465450 615660 615600 615700	tabuda Natis	cies asocieda ac e 2112	<			FrontFord		
	Lisset Tatiana Ramirez Torres zatisná ramine tatisná ramine (Bacandaself.com		Testfono: T545000 eou: 335/354 Histoin ACTIVO LOAF	Aque							
	Victor Hugo Sevilla Ordonez venerazia entre sevila encasori con		Testfono: Estado: ACTIVO () ESAP								
											Guardar Cancelar

Grupos de usuarios móviles

Para adicionar un grupo, debe seleccionar el botón **Nuevo** de la categoría **Grupos móvil** y definir los campos que están en las pestañas **Grupos Móvil**, **Usuarios**, **Habilidades** y **Disponibilidad**.

Aranda Field Service	grupos Móvil	Narv	+ orden	Panel de control	Ördenes tr		Reportes Monitoreo	Configuración Alertas	Perfit y Cerrar Sestor Tatlana Ramirez
Chapinero 👻	Filtrar	Q	Nuevo	Grupo	s Móvil				
Configuración 🔹 Especialistas 😲 Enupos Movia 📕	Nuevo Grapo Mávil		Tipe de groupe : index) D'aumfek det groupe Filmdo: ACTIVO	B B	Grapar Монн е ит улира	-	🕈 Usuaries	n manifoldes	Disponsibilitad
	Grupo movit. Gwpa ww		Tipo de grupo: Honi Unimero del grupo: Entado: Entado:	Proveet Chapter Estado		in			
									Guardat

Alta Disponibilidad

Con el fin de soportar una operación continua (24/7), AFLS permite emplear un mayor número de servidores con el mismo ambiente instalado (Aplicación y servicios Windows), y así, en caso de que un servidor presente cierres en funcionamiento (de forma voluntaria o forzada), los demás podrán soportar la aplicación y mantenerla en funcionamiento.



Esto se logra de la siguiente forma:



- 1. Mediante comunicaciones que llegan desde un ordenador o un móvil, se reciben peticiones hacia los servidores donde está instalado AFLS.
- 2. El balanceador de carga direcciona la petición hacia una instancia de la aplicación que esté en funcionamiento.
- 3. Las instancias web comparten un sitio de almacenamiento (en caso cloud se recomienda Azure Storage) para respaldo de adjuntos.
- 4. Desde la instancia de la aplicación web se realiza la comunicación con los servidores de servicios Windows.
- 5. En caso de que la información se reciba en un servidor que esté caído, el otro servidor se pone en funcionamiento automáticamente para recibir la información.
- 6. Se realiza la comunicación con una única base de datos.

Esta estrategia de alta disponibilidad busca reducir los tiempos de posibles caídas de AFLS por motivos de infraestructura.

Nota: La infraestructura actual de alta disponibilidad para AFLS se centra en arquitectura de Azure, y debe configurarse sobre zona horaria GTM-5.

Panel de control de AFLS

El módulo **Panel de Control** permite visualizar el comportamiento semanal de los especialistas y los servicios prestados:





La información presentada corresponde solamente al proveedor que se encuentre seleccionado en la esquina superior izquierda. Solo será posible seleccionar los proveedores que estén vinculados al monitor que inició sesión.

Órdenes de trabajo para hoy

Aquí se presenta un resumen del estado de las órdenes de trabajo programadas para el día actual, y se especifica cuántas de ellas se encuentran en estado **Abierta**, **En proceso** o **Ejecutada**.

Especialistas

Aquí se presenta un resumen del estado actual de los especialistas del proveedor seleccionado y se especifica cuántos de ellos se encuentran **Disponibles trabajando**, **Disponibles sin trabajo** asignado, o No disponibles.

Demanda de trabajo por semana

Esta gráfica presenta la relación entre la demanda (horas asignadas) y la disponibilidad configurada (horas disponibles) dentro de AFLS. Eje horizontal: Días de la semana actual. Eje vertical: Horas

Horas asignadas: corresponde a la sumatoria del número de horas en las que los especialistas se encuentran ocupados (ya sea en atención o en desplazamiento) para cada día de la semana.

Horas disponibles: corresponde a la sumatoria de las disponibilidades de los especialistas para cada día de la semana e incluye la disponibilidad configurada en los grupos a los cuales pertenecen los especialistas.

Gestionando órdenes en AFLS

El rol despachador es el encargado de la creación, gestión y despacho de las órdenes de trabajo. Los elementos de la orden estarán ligados a los componentes configurados por el administrador del



servicio en la etapa anterior.

Creación de órdenes de trabajo

Para generar una orden de trabajo, haga clic en el botón **Nueva orden** en la parte superior de la consola de despacho y complete los siguientes campos:

- Nombre o código único del cliente. A partir de esto, se habilitan los datos básicos de la orden.
- Los datos básicos corresponden al nombre de solicitante de la cita, teléfono, correo, dirección y detalle dirección. Si el cliente cuenta con estos datos, se cargarán de forma automática. En este punto se puede editar la dirección y su detalle, si se requiere.
- La dirección definida se presentará de forma gráfica en el mapa.

Nota: en caso de tener algún proveedor de mapas diferente a Google, es necesario especificar las direcciones con mayor detalle, incluyendo el barrio, la localidad y el municipio para que la calibración sea más exacta.

Luego seleccione el servicio que requiere el cliente. Si el servicio es tipo **Estándar** se mantienen en el formulario los datos básicos como los diligenció el despachador.

Aranda Field Service	Órdenes de Trabajo	+ Nueva orden	Pamet de control	Gidenes Inventario	D .t.	t ö : 🔔 o Configuración Atertas	Perfit 🛉 Gerrar Sesi Tatiana Ramin Administrat
Nueva Orden A Norw Ficha de creación: 03/07/2019 423 pm Proxectór: Automática	9 Fecha de cita: Automética Especialistan Automética	Fische de sjessisión: No disponibles Zona de artención: Begata zone	Direción	Asignación	Threas Come right	X Inventario	
Antroa Patton Solicitare (La gita) Antroa Patton Concolor de la Cas P Ga Lita # 706 66, Bogeta, Colore Sorricio Antroa de allos Cas de allos Ca	Nektoro del Solicitame Bile CINNERSO 3 MOS Gener LI	Corres del Salatane Caracia de la classola Caracia de la classola Caracia del mor, en Caracia del mor, en Caracia del Salatane Caracia	LAGOS AA LAGOS AA LAGARTOS LAGARTOS LAGARTOS LAGARTOS LAGARTOS LAGARTOS LAGARTOS LAGARTOS LAGARTOS LAGARTOS LAGARTOS LAGARTOS LAGOS	DUASES PONTEVI POTOSI NUEVO MONTERREI LA ALBOI LA ALBOI LA ALBOI Core	NITA MITA Sonita MORAT Caracol Tak MORAT Caracol Tak MORAT Caracol Tak MORAT Caracol Tak MORAT Caracol Tak MORAT Caracol Tak MORAT Caracol Tak MORAT Caracol Tak	Colorido Da Aguarinamo Norte Nestion & Pergue Porque JSACA PUENTE O ASMEDAS	LARGE OF LUS FALLES
0 Archivos		ACRECAR ARCHIVOS >					
Digite la información relacionada co herramienta lo harà automáticament	n el cliente y el cipo de servicio solicitado. Una let	vez creada la orden, si no ha asignado un especialista la					Creer Selir

Pantalla de creación de orden con servicio tipo estándar

Si el servicio es tipo **Desplazamiento** se mostrarán dos nuevos campos: **Dirección de destino** y **Detalle de dirección de destino**, para ingresar la información del punto al cual se dirige el cliente.



Aranda Field Service	Órdenes de Trabajo	+ Nueva orden	© Panel de control	Ördenes I	₩ 🖸 nventario Reportes	± ¢ Monitoreo Configui	ación Alertas	Perfit 🏺 丨 Cerrar Se Tatiana Rami Administri
NUEVa Orden 🛦 Nueva Fecha de creación: 03,07/0319 423 pm Provecado: Automática	Pedra de cita: Automítica Especialista Automítica	Fecha de ejecución: No disponibles Zana de atención: Bogota aone	Direction	Asignad B A R R I O	ión El ta		rventario Q Co Ag	G Cesto
Archa Patan Solocard de la col Ardia Patan Preción de la Cal Preción de la Cal Preción de acción Preción de acción Consola Acción de Cal Consola Acción de Cal Preción Consola Acción de Cal Preción Consola Acción Consola C	Reserve del Soliciante	Corres de Soutanne Deskille de la dirección Deskille de la dirección Deskille de la dirección Oriente da dirección Oriente da dirección Oriente da dirección	Indiad de Reaction Centro Co Indiad de Reaction VILLA VILA VILLA VILLA VI	problemation de CARDLIN respectations of the second secon	A POTOS MON Junho Cale 60 LA Q Tracker GPS Cale 80 Cale 80 Cal	College ID Jus	MORATO Caracol Televi Y TEUS RESTA CO OFIOREZ LO SCAYA	Parada ACA PUENTE LAR ASMEDAS PUENTE LAR ASMEDAS COMP Contro De Experienció Movian Dobi S ANDES Char RUNCON DE RUNCON DE RUNCON DE RUNCON DE S ANDES S AN
Digte is información relacionada con nerramienta lo hada automáticamente.	el clience y el tipo de Jenikilo solicitado. Una vez crea	da la orden, si no ha asignido sin especialista la						Crear Sata

Pantalla de creación de orden con servicio tipo desplazamiento

- La dirección de destino permite al despachador definir un desplazamiento de un punto A a un punto B y visualizarlo en el mapa.
- En el campo de **servicio** se visualiza una etiqueta que muestra la cantidad de inventario configurado por defecto en el servicio.
- Se muestra el ANS configurado para el servicio seleccionado, el cual dependerá de la configuración del servicio para el cliente, la compañía del cliente o por defecto en el servicio.

Nota: si un ANS se encuentra vencido no se permitirá la creación de órdenes para el servicio, es necesario cambiar las fechas para poder visualizarlo.

- En **Tipo de orden** podrá seleccionar si la orden es **Normal**, de **Emergencia** o de **Prioridad**. El tipo de orden solo se podrá cambiar si en el servicio se configuró esta opción.
- El **Asunto** será el que se haya ingresado en el servicio, pero puede cambiarse si se requiere.
- En Descripción puede detallar las tareas a ejecutar en la orden de trabajo o ampliar las características del servicio.
- Puede adjuntar archivos a la orden de trabajo para agregar información necesaria para la evolución del servicio.

Nota: Los tipos de archivos que se pueden agregar a la orden de trabajo pueden ser de formatos .doc, .xls, .ppt, .PDF y que no superen los 10 MB de tamaño.

El despachador podrá adicionar en cualquier momento, notas y avisos que ayuden al especialista en campo al desarrollo de la orden de trabajo. Estas notas serán visibles en la categoría comentarios de la orden de trabajo en la aplicación móvil del especialista en campo.

Una vez ingresada toda la información necesaria para despachar una orden de trabajo, AFLS se encargará de asociar el proveedor y el especialista indicados.

O Aranda Field Service

La nueva orden quedará con fecha de creación del momento en el que se generó y luego de asignarle el proveedor y el especialista, se le fijará una fecha de solución según el ANS del servicio.

Una vez creada la orden de trabajo y asignados los responsables y los recursos, el especialista tendrá la información pertinente para atender la orden en la fecha programada, el monitor podrá realizar el seguimiento y control, y el despachador podrá consultar, editar, reasignar y cerrar la orden.



Creación de una orden de emergencia o prioritaria

Las órdenes de emergencia o prioritarias son aquellas que no pueden esperar a ser asignadas automáticamente:

Emergencia: el especialista debe dejar el trabajo que esté realizando y dirigirse inmediatamente a solucionar la emergencia. La orden de trabajo que deja se reasignará a otro especialista.

Prioritaria: la orden debe atenderse lo antes posible; se asigna al especialista más cercano, quien debe finalizar el trabajo actual y luego dirigirse a la orden prioritaria.

Cuando el usuario despachador selecciona el tipo de orden como de **Emergencia** o de **Prioridad**, el motor de asignación tomará en consideración la distancia y las habilidades de los especialistas y avisará al más apropiado para que ejecute la orden rápidamente.

Con el fin de tener visibilidad sobre este tipo de órdenes, AFLS les asigna marcas que permiten a los despachadores y monitores ver cuáles son de **Emergencia** y cuáles de **Prioridad**.



Aranda Field Se	rvice	Buscador		+ Nueva orden		Panet de control	H D Inventario Reportes	📩 🌣 Monitoreo Configuración	Alertas	Perfit 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramire: Administration
Provention Todos los proveed	o •	62	Q	Ordenar Port Número de order	n = + Naeva D		62 A Ablerta / Prog	amada		Varia
Mis órdenes Pendientes (0)	0	Orden 62 Inyectologia			Especialista Harold Salcedo Clareca Alarcon Bastos Laz	Fecha de cresión 1a/04/2018 918 a Proveedor Engativa	n: Hech Hil 16/0 Esse Haro	o de cite. 4/2018 9 17 am a 10:17 am ciaUsta. Id Saleedo	Fecha de ejocució No disponitiles Zoria de atención Engaciva	
Todas	0					Servicio		Tienpo de Al	tención	
Filteros						Invectología Seculcio de Inver	ctologia	va		0n 13m/ 24n 0m
Estado	^					La injectologia es el	i essurbo de la administració	n de las medicamentos por via	impetable, es desir medi	ante investiones,
Abierta En proceso Ejecutaria Cancelada	-					ARROQUIA	ENGA	TIVA remains	LOS	
Prioridades	~					RBO DIVIN	0	1100	NORTE	A
Servicios	~					- Aller	ALAMUS NORT			Diagonal 83
Opciones adicion	nates					2	SAN	IA ROSEA	ANI	ALUCIA
Solo mostrar orden Citue de hoy Incumplidas Vencias Vencen hoy						NGELESEL ALAMO	PEDREGAL S ZA MARATU	RZAMORA Cras	SOLEDAD NO	CORAVEL RTE LA GRANJA rå, Colombia

Orden marcada como Emergencia



Orden marcada como Prioridad

Asignación de un especialista a la orden de trabajo

Una vez creada la orden, al abrirla, en la pestaña **Asignación** encontrará tres tipos posibles de asignación de especialistas:

• Asignación Automática: la realiza el motor de asignación teniendo en cuenta la configuración de la orden creada y la de los especialistas en campo que pueden atender la orden.



• Asignación por Restricción: permite restringir la asignación seleccionando al menos uno de los siguientes criterios de restricción: Proveedor, Especialista, Fecha Inicial y Jornada.

nja la asignación de un especialista seleccionando al menos uno de los criterios de restricción. ios de restricción Proveedor Seleccionar Especialista DD/MM/AAAA Jornada Maĥana Tarde Noche Proveedor No Disponible Proveedor No Disponible Proveedor No Disponible Proveedor No Disponible Proveedor No Disponible Proveedor No Disponible Proveedor No Disponible Proveedor No Disponible Proveedor No Disponible Proveedor No Disponible Programación de la orden Automática	nja la asignación de un especialista seleccionando al menos uno de los criterios de restricción. ios de restricción Proveedor Seleccionar Fspecialista O Ruscar especialista Especialista	
Especialista QBuscar especialista Especialista Automática Automática Teléfono No Disponible Correo No Disponible Correo No Disponible Proveedor No Disponible Programación de la orden Automática	Especialista Especialista Especialista	
Fecha Inicial DD/MM/AAAA Teléfono Jornada Mañana Tarde Noche Jornada Mañana Tarde Noche Proveedor No Disponible Programación de la orden Automática	Automática	
No Disponible Programación de la orden Automática	Fecha Inicial DD/MM/AAAA Teléfono Jornada ★ Mañana Trade Trade	e
	No Disponibi Programació Automática	e n de la orden

El campo Jornada dependerá de la configuración de las variables del negocio.

• **Asignación Manual:** la realiza directamente el despachador teniendo en cuenta la disponibilidad del especialista por los filtros de proveedor y fecha de atención.

	Dirección	🤱 Asignación	≣ Tareas	🔀 Inventario	S Costo	
Asigne la	a orden a la persona indi	icada. Por favor seleccione e	el tipo de asignación de ac	uerdo a su necesidad.		
	Asignación Automá	itica	Asignación por Restricc	ión	Asignación Manual	
Proveedo	or oper	-		_		
Especiali	ista	Fec	ha	Busser		
				Buscal	Especialista Automática	
					Teléfono No Disponible	
					Correo No Disponible	
					Proveedor No Disponible	
		Q			Programación de la orden Automática	
		Resultados de la búsqueo	la de Especialistas			

Tareas

Las tareas permiten hacer una gestión más minuciosa de una orden de trabajo, y un seguimiento más preciso de cada procedimiento. Las tareas están pensadas para que los especialistas las gestionen desde sus dispositivos de manera simple y clara.

¿Cómo funcionan las tareas dentro de una orden de trabajo?

Al crear una orden, las tareas se cargan cuando se selecciona un servicio que las requiera; estas tareas se listan de forma consecutiva según el orden que se haya configurado desde el servicio.

Aranda Field Service	Buscador	+ Nueva orden	Panel de control.	🕂 🗋 🔥 🔅 🖨 ntario Reportes Monitoreo Configuración Alertas	Perfii 🛊 📔 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Orden 9 A Aberta / Pro Ferna de creacide 08/07/2020 3:40 pm Elverendez Por Asignar	grannada E estas de cotas Automática E apose (81/1023) —	Verste de paracidas No aligopates Ano de plenosito Bolgote zone	Dirección Augunación Tarress Asociados a la ordeno de tratago Neuros tarres	Terres: 🔆 Invertance,	C Costo
A Nation Series of Anticipal Societates of a colo Process Arts Process Arts Process Arts Process Arts Process Process Antical	Teations 30145153272 gost, Colombia Environmenta ex. Or Precessor AFES	Corres Listen a zemire (Benendeson con Desilin de for Genendeson con Protes Dogota Associate K General No de Réacción No 28 ristor y 24 n.dm	Ingress of non-time de bits of . Ingress extended a simply point point point of the second s	Feche y hour estimate de mession	िंदे Canonar Aplicar
		1			
2 Archivos O Cuando Inice el desplazamiento pr presione "Escatar"	un cumplir la cita zon al cliante, pomor	Addicate analysis and a social finitian and the social soc	Eculin maa	< [10]	PHYNDA + Salir

Visualización de nueva tarea

© Todos los derechos reservados

O Aranda Field Service

La pestaña **Tareas** cuenta con las siguientes características:

- Puede agregar nuevas tareas dentro de una orden haciendo clic en el botón Nueva Tarea.
 - A las tareas nuevas se les puede parametrizar los siguientes campos:
 - **Nombre de la tarea:** ingrese un nombre que indique de qué se trata la tarea. Ej: Instalación de dispositivo.
 - **Responsable:** seleccione el especialista en campo que se encargará de ejecutar la tarea. El especialista depende del proveedor.
 - **Fecha y hora estimada de atención:** ingrese una fecha y hora aproximada pero no obligatoria para el especialista en campo.
- Las tareas pueden pasar por 3 estados: **SIN INICIAR**, **EN MARCHA** y **TERMINADA**. Un control tipo switch permitirá hacer el cambio de estado desde la consola web.
- Cuando una orden de trabajo **no tiene proveedor**, pero sí tiene un servicio con tareas, estas se pueden reorganizar, desasociar o cambiar de nombre, sin embargo, no es posible asignar responsables o establecer fechas y horas.

Las tareas que ya vienen del servicio, y las recién creadas, pueden editarse dependiendo del estado en el que se encuentren, así:

Cuando está SIN INICIAR

- Permite asignar un responsable y la fecha y hora estimada de atención.
- Permite cambiar el estado, si es la tarea actual.
- Permite moverla para cambiar el orden, solo si la anterior esta SIN INICIAR.
- Permite desasociarla de la orden de trabajo, si está en estado SIN INICIAR.

Orden W-50895	A R M En Proceso / En De	splazamiento	< 🕜 Dirección 👗 Asignación	🖅 Tareas 💥 Inventario	Costo Comentarios
Fecha de creación: 04/10/2013 8:00 nm	Fecha de atención: 04/10/2013 8:00 pm	Fecha de ejecución. No disponible			
Proveedar Reparaciones Don Pepe	Especialista Pedro Gómez	Zona de atención Bogotá Sur	Tareas asociadas a la orden de trabajo.		Nueva Tarea
Nairo Quintana (097560	34)	الد	01. Diagnóstico inicial TERMINADA 🤽 Car	los Andres Sarmiento	Y
plicitante de la cita	Teléfono del Solicitante	Correo del solicitante	02. Iniciar rompimiento de la pared TERMIN	ADA 💄 Diego Maluma	\checkmark
Pedro Rodriguez	3216549870	pedro.rodriguez@yimail.com	OT Description of the second statement	Constant with the	
irección de cita		Detalle de la dirección	03. Reemplazar tubo de 1/2" THASKOON	Adnana Figueroa	~
Ingresar dirección de ori	gen .	1 Oficina, edificio, torre, etc	04. Cubrir y resanar pared afectada TERMIN	ADA 🤽 Mariana Espinosa	Ý
irección de destino		Detalle de la dirección	05 Pealizar prueha de fluio continuo del ac	THE MARCHA	97
CO 🔻 Ingresar direcció	n	1 Oficina, edificio, torre, etc.	03. Reauzar prueba de nujo continuo dei ap	gua careacea ale rearo maran	52
ervicio	ANS Asociad	o	06. Lijar y pintar superficie SIN MICIAR		
Conductor Elegido	O PARTES ANS Genera	iL.	Responsable	Fecha y hora estim	ada de atención
ipo de Orden			 Enecar y agregar on essenantia 		
NORMAL A EMERGENC	DA D PRIORIDAD S	in tronómetro definido O	SIN INICIAR BUT INCOME TERMINALLY		Cancelar Aplicar
sunto Canvicio de conductor elecid					
servicio de conductor elegio					

Visualización de tarea SIN INICIAR.

Cuando está EN MARCHA

• Solo permite cambiar el estado a **TERMINADA**.



Aranda Field Service	Ordenes de Tr	abajo + 🗂	Panel de control Inventario	Reportes Monito	🔅 eo Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Log Out Clara Guzmán Quispe Administrador
Orden W-50895 Feche de creación: 04/10/2013 8:00 pm Proteedar Reparaciones Don Pepe	R M En Proceso y En De Fecha de aterición: 04/10/2013 8300 pm Etpecialista Pedro Gómez	subvarmiente Feche de ejecución. No disponible Zona de stención Bogotà Sur	C Dirección 4	Asignación 📧 Tarea trabajo. ERMINADA 🎗 Carlos Andre	s 🔆 Inventario	Costo	Comentarios
Solicitante de la cita Pedro Rodriguez Dirección de cita Ingresar dirección de orig	Teléfono del Solicitante 3216549870	Correo del solicitante pedro.rodriguez@yimail.com Detalle de la dirección Oficina, edificio, torre, etc	02. Iniciar rompimiento d 03. Reemplazar tubo de 1 04. Cubrir y resanar parec	e la pared TERMINADA	Diego Maluma a Figueroa Mariana Espinosa		~
Dirección de destino CO Ingresar dirección Servicio	n	Detalle de la dirección Oficina, edificio, torre, etc.	05. Realizar prueba de flu Responsable Pedro Martínez	jo continuo del agua 💷 🕅	ARCHA 2 Pedro Mart Fecha y hora est 08/07/2018	inez imada de atención	
Conductor Elegido Tipo de Orden NORMAL A EMERGENO Asunto	O PARTES ANS Genera	n cronómetro definido O	EN MARCHA			Ga	ncelar Aplicar
Servicio de conductor elegido Descripción	5	@•	🗭 Escribîr Nota				(1)
							Guardar Salir

Visualización de tarea EN MARCHA

Cuando está TERMINADA

No permite hacer ajustes.

Aranda Field Service	Ordenes de T	rabajo 🕂 🛅 Nueva Orden	Panel de control Inve	밝 교 entario Reportes	L. Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfil 🏺 Log O Clara Guzmán Quisp Administradi
Orden W-50895 Feche de creación: 04/10/2013 8:00 pm Proveedar Reparaciones Don Pepe	R M En Proceso / En Di Fecho de atención: 04/10/2018 800 pm Especialista Pedro Gómez	esplaramiento Fecha de ejecución. No disponible Zona de atención Bogotă Sur	 C Dirección Tareas asociadas a la o 	Asignación	📰 Tareas	X Inventario	🚯 Costo	Comentarios
Nairo Quintana (097560) Solicitante de la cita Pedro Rodriguez Dirección de cita Pingresar dirección de ori Dirección de destino Corr Ingresar dirección	54) Teléfono del Solicitante 3216549870 gen .	Correo del solicitante pedrozodriguez@yimail.com Detalle de la dirección Ofician, edificio, tarre, etc Detalle de la dirección Ofician, edificio, tarre, etc.	01. Diagnóstico in Responsable Carlos Andres S 02. Iniciar rompir 03. Reemplazar tu 04. Cubrir y resan	armiento armiento niento de la pared TER ubo de 1/2° TERMINAO ar pared afectada TER	Carlos Andres Sa MINADA 🕹 Die 🎿 Adriana Fi MINADA 🌲 Man	rmiento Fecha y hora esti 08/07/2018 go Maluma gueroa ana Espinosa	mada de atención	~ * * *
Servicio Conductor Elegido Tipo de Orden NORMAL A EMERGENO Asunto Servicio de conductor elegid	ANS Asociac O PARTES ANS Genera DA () PRIDRIDAD S	io at Sin sconómetro definida	05. Realizar pruel	ba de flujo continuo de superficie <mark>SIN INICIAR</mark>	t agua Elv MARC	👢 🔔 Pédro Mari	inez	-
Descripción		<u>ال</u>	💬 Escribir Noza					Guardar Salir

Visualización de tarea TERMINADA

NOTA: Los ajustes realizados sobre esta lista de tareas (Agregar, reorganizar o desasociar), no afectan las tareas configuradas originalmente en el servicio.



Asignación de productos a la orden de trabajo (Inventario)

El inventario o los productos necesarios para la ejecución del servicio, se cargarán de forma automática con los recursos básicos configurados por el administrador para ese servicio. El despachador puede modificar la cantidad de repuestos asociados a la orden según las necesidades del servicio.

< 🕜 Dirección	👗 Asignación	🔆 Inventario	S Costo	Comentarios	Cronómetros	🔔 Alertas 2	>
Búsqueda de inventa	rio						
Q Buscar producto							
Inventario propuesto							
Guantes 0001 Cantidad (Unds)	Ð	Jeringas 0002 Cantidad (Unds)		-			
2	▲ ▼	1		*			

Pantalla de asociación de repuestos para la orden

Costos de la orden de trabajo

El sistema calcula automáticamente el costo total de operación de un servicio sumando los siguientes costos:

- **Costo base del servicio:** es el costo configurado por el administrador al momento de la creación del servicio.
- **Costo del inventario:** es el costo de los repuestos o productos configurados por el administrador para el servicio.
- Costo del transporte: no tendrá un valor registrado hasta que el especialista en campo termine las actividades y cierre la orden de trabajo. El costo del transporte corresponde al valor configurado por kilómetro según el medio de transporte, multiplicado por la cantidad de kilómetros recorridos.
- Costo del especialista: se actualizará cuando el responsable atienda la orden de trabajo. El costo del especialista por hora lo configura el administrador y este valor se multiplica por el número de horas registradas por el especialista en la atención de la orden asignada.


Aranda Field Service	Órdenes de Trabajo	+ Nueva orden	Panel de control	inventario Reportes Monit	toreo Configuración Alertas	Perfit 🕴 Cerrar Sesiór Tatiana Ramirez
Orden 29 A Ejecuteda Fecha de cresculor 11/04/2018 2:57 pm Playeetain Sada	Fecha de citar 11/04/2018 508 pm a 6.08 pm Especializa Tatiana Raminez	Pecha de ejecución: 31,04/2018 324 pm a 338 pm Zona de astrución: Suba	O Dirección L Asia Costo calculado Este es el costo ejecutado pera esta o	pración 💥 Inventario 🚺 Cozzo rróen de trabejo	Comércianios 🕚 Cronômestos	Alercas
A Ray Turner Socialities and BA Ristratulauffe CAR SAN (Social Dimediane In Clas Can 74 415 416 4133 37, Begunk Cel Serricle Tipol de ander Table de ander Cane No. 1548720 Cocyolon Assumer Can Langrad, Marchense Henri Assumer Can Martin Van	Teldens Tri 19770 ANG secoldo ANG secoldo And And And And And And And And And And	Correction Interface de la alternation COAR ESTE 21-48 Coardination Coard State 21-48 Coardination Coardinatio Coardinatio Coardination Coardinatio	9 * 1 0	Costo barie del servicio Costo del inventario Costo del inventario Costos del transporter Costo del especialista Total	\$15.000 \$0 \$23373 \$17.337.3	
0 Archivos		ADDEAR ADDINGS .	P Excelored a			-
D Essa orden se ejecutó satisfactoriame	-					Counter Satir

Costos generados por la orden de trabajo.

Notas y comentarios en la orden de trabajo

En la pestaña **Comentarios** quedan registradas las notas, los comentarios y los cambios que realizan el despachador, el monitor o el especialista durante la creación o edición de una orden de trabajo, así como los mensajes que el usuario final ingresa como notas públicas desde la aplicación AssistMe, las cuales también serán visibles para el especialista en campo asignado.

Tanto el despachador, como el especialista podrán agregar información relevante para la atención de la orden, como cambios a la solicitud de registro, confirmación de inventario, seguimiento al especialista en campo, recomendaciones y sugerencias.

<	💬 Comentarios	Cronómetros	💄 Alerta: 7	+ Campos Adicionales	
	Ver solo comentar	ios Ver solo los cambios	/er historial		
	fulladmin escribió			29/08/2018 4:14 pm 🔒	PRIVADA
1	Se creó relación	desde la orden 3 a la orden 5 d	le tipo Vinculo.		
	fulladmin escribió	c		29/08/2018 4:08 pm 🔒	PRIVADA
1	Se creó relación	desde la orden 3 a la orden 4 d	le tipo Vinculo.		
	fulladmin escribió			27/08/2018 5:06 pm 🔒	PRIVADA
1	Cambio Proveed	or Especialistas Internos			
	fulladmin escribió			24/08/2018 4:12 pm 🙎	PÚBLICA
1	casac 1				
	*** ***			A 172 724 4 4 4	
💬 Escribi	r nota			PRIVADA	+

Pantalla de visualización de comentarios, cambios y notas



Notas Públicas y Privadas

Las notas públicas o privadas se ingresan en el campo para notas que aparece en el listado de órdenes de trabajo o en las pantallas de Edición/Creación desde la consola web (despachador o monitor) o desde la aplicación móvil (especialista en campo).

Por defecto, el campo de notas tiene activa la opción **PRIVADA** (icono de candado), es decir que solo será visible para los especialistas.

💬 Escribir nota	PRIVADA SO •	+

Campo de nota PRIVADA

Si desea enviar una nota pública, (visible para todos los usuarios incluidos los de la consola AssistMe), haga clic en el botón tipo switch para cambiarla a **PÚBLICA** (icono de globo terráqueo).

💬 Escribir nota	PÚBLICA (€) €() +
Campo de nota PÚBLICA	

Nota: cuando un despachador, monitor o especialista crea una nota pública, esta se envía por correo electrónico al usuario final y también queda visible en la consola AssistMe.

Cambios

Los cambios a la orden de trabajo los puede realizar el despachador, el monitor o el especialista y se registran de la siguiente manera:

	🕜 Dirección 🌲 Asignación 🔆 Inventario 🚺 Costo 💬 Comentarios 🕒 Cronómetros	🌲 Alertas 💦
	Ver solo comentarios Ver solo los cambios Ver historial	14/04/2019 7-79 pm
0	La fecha estimada de finalización de la orden de trabajo se cambio a 11/04/2018 15:38:25 El estado de la orden de trabajo fue modificado a Ejecutada El estado de la orden de trabajo fue modificado a Ejecutada	11/04/2018 5.56 pm
	Tatiana Ramirez escribió:	11/04/2018 3:38 pm
1	terminar cita El estado de la orden de trabajo fue modificado a Ejecutada	
	Tatiana Ramirez cambió:	11/04/2018 3:37 pm
0	El estado de la orden de trabajo fue modificado a En cita	
	Tatiana Ramírez cambió:	11/04/2018 3:24 pm
0	La fecha de inicio del trayecto de la orden de trabajo se cambio a 11/04/2018 3:24:23 p.m.	
	Tatiana Ramírez cambió:	11/04/2018 3:24 pm
0	La fecha de cita de la orden de trabajo se cambio a 11/04/2018 3:24:23 p.m. El estado de la orden de trabajo fue modificado a En proceso El estado de la orden de trabajo fue modificado a En camino	
	Omar Diaz escribió:	11/04/2018 3-24 nm

Pantalla de visualización de cambios



Cronómetros en la orden de trabajo

Los cronómetros de los acuerdos asociados a una orden de trabajo permiten visualizar el avance y cumplimiento de cada etapa del servicio, ya sean acuerdos con los clientes o con el proveedor:

	Dirección	Asignación	🔆 Inventario	S Costo	Comentarios	Cronómetros	Alertas 3
C	ronómetros de los a	cuerdos asociados	a la orden de trabajo.				C
		Acuerdos con e	el cliente		Acuer	dos con el proveedo	or
C	RONÓMETRO		TIEMPO TRANSCURRIDO		PROGRESO		TIEMPO MÁXIMO
	★ Tiempo de Atenc	ión 🧕	131 Horas 46 Minutos	549%			24 Horas 0 Minutos
	Tiempo de Ejecució	'n	0 Horas 11 Minutos				
	Tiempo de Soluciór	ı	131 Horas 46 Minutos				

Pantalla de acuerdos con el cliente

	Dirección	👗 Asignación	💥 Inventario	S Cost	. P	Comentarios	٩	Cronómetros	🔔 Alertas	3 >
(ronómetros de los ac	uerdos asociados	a la orden de trabajo.							C
(Acuerdos con e	el cliente			Acuero	dos cor	n el proveedor		
			Tipo de	acuerdo: UC	Suba Acuerdo aso	ociado: UC Ger	neral			
c	RONÓMETRO		TIEMPO TRANSCURRID	D	PRO	GRESO		т	ΙΕΜΡΟ ΜΑΧΙΜΟ	
	Tiempo de Atención		131 Horas 46 Minutos	i i						
	Tiempo de Ejecución	1	0 Horas 11 Minutos							
	Tiempo de Solución		131 Horas 46 Minutos	i						

Pantalla de acuerdos con el proveedor

Alertas generadas para la orden de trabajo

Si el sistema encuentra alguna incompatibilidad en la asignación automática de una orden de trabajo, se generarán las alertas o notificaciones correspondientes en la consola de despacho. Las posibles razones que activan estas alertas, son:

- Incumplimiento en los tiempos o acuerdos de servicio establecidos ANS, OLA y UC.
- Problemas con el inventario de la orden.
- Falta de coincidencias entre las fechas de atención, las fechas de solución programadas en la orden y los tiempos disponibles de los especialistas en campo.

El despachador, debe analizar y valorar las alertas registradas y determinar si continúa con el proceso de generación de la orden o no.



< 🕜 Dirección 🤱 Asignación 🔆 Inventario 🚯 Costo 🗭 Comentarios 🕒 Cronómetros 🔔 Alerta 🚳 >
Ver Resultados Notificación de encuesta OEN ESPERA La encuesta está pendiente para responder por el cliente.
Cita incumplida CERRADA 11/04/2018 9:54 am El especialista Tatiana Ramírez, no cumplió la cita con el cliente, para ejecutar la orden 2, programada para el día 11/04/2018 a las 09:44 a. m.
Posible incumplimiento CERRADA 11/04/2018 10:01 am El acuerdo de tiempo del cronómetro "Tiempo de Atención" ha llegado al 2 para la orden 75%. (Es posible que el especialista este fuera de línea)
Posible incumplimiento CERRADA 11/04/2018 10:12 am El acuerdo de tiempo del cronómetro "Tiempo de Atención" ha llegado al 2 para la orden 75%. (Es posible que el especialista este fuera de línea)
Cita incumplida CERRADA 11/04/2018 3:10 pm El especialista Tatiana Ramírez, no cumplió la cita con el cliente, para ejecutar la orden 2, programada para el día 11/04/2018 a las 02:59 p. m.
Acuerdo incumplido CERRADA 11/04/2018 4:01 pm El acuerdo de tiempo del cronómetro "Tiempo de Atención" se incumplió para la orden 2. (Es posible que el especialista este fuera de línea)
Acuerdo incumplido CERRADA 11/04/2018 4:12 pm
Pantalla de visualización de Alertas generadas para la orden

Esta pantalla también reporta el estado de la encuesta de satisfacción del cliente. Cuando aparezca en estado **RESPONDIDA**, podrá visualizar los resultados haciendo clic en el botón **Ver Resultados**.

	Dirección	👗 Asignación	🔆 Inventario	S Costo	Comentarios	Cronómetros	💄 Alerta: 1	
	Ver Resultados	Notificaciór La encuesta	i de encuesta 🗸 RESI ya ha sido respondida	PONDIDA por el cliente.				
Ŏ	Cita incumplio El especialista m.	da <mark>NUEVA</mark> Omar Diaz, no cump	lió la cita con el clien	te, para ejecutar l	a orden 12 , programa	da para el día 11/04	11/04/2018 10:38 2/2018 a las 10:27 a	am L

Botón de consulta de resultados de la encuesta

	Encuesta de Satisfacción al Cliente	
Encuesta Encoesta Iny	a Inyectología etologia	Hünderb de bilden 17 Aşınto Cano No. 3548220 Descripción VIN Bitkal2
24	Esta satisfecho con el servicio? *	
QE	Como calificaria la amabilidad del especial	ista? *
03	Como calificaría el conocimiento del espec	ialista? '

Pantalla de resultados de la encuesta



Campos adicionales de la orden de trabajo

En esta pestaña puede visualizar los campos adicionales generales para todas las órdenes y los configurados para un servicio específico. Esta información se presenta así:

¢	Comentarios	Cronómetros	Alerta:	Campos Ádicionales	
Cam	pos adicionales ger	nerales de orden de tr	abajo		- i
A cont	inuación encontrará la in	formación relacionada a órde	nes de trabajo:		
Descri Ingres	pción adicional orden de e descripción detallada.	trabajo*			. 1
desc					
campo ayuda	o <mark>3wororder obligatorio n</mark> campo 3wororder	umero			
0					
Cam	pos adicionales ord	en de trabajo dado el	servicio		
A cont	tinuación encontrará la in	formación relacionada a órde	enes de trabajo:		
c1 mo Texto	<mark>del</mark> ayuda c1				
nu					
					*

Visualización de los campos adicionales generales y por servicio.

Campos adicionales generales de orden de trabajo:

Estos campos adicionales generales aplican a todas las órdenes de trabajo que se creen en AFLS y se configuran en la pantalla **Configuración > Campos adicionales > Órdenes de trabajo**.

Campos adicionales de orden de trabajo dado el servicio

Pueden ser diligenciados o visualizados por el monitor o especialista dependiendo de los permisos configurados en los campos adicionales del modelo y del estado en el que esté la orden de trabajo.

Firma de la orden de trabajo

Esta pestaña permite comparar la firma registrada del cliente (desde la configuración) con la firma que haga el cliente al momento de tomar el servicio (desde la móvil):

ma del cliente				
	Allad	h	1	
	Mpea	o vonzale	3	
	/			DESCARGAR
ma de la orden de tral	bajo			
ina de la orden de tra		0	1	
		COAD	An	
	MATLOD	Tank	WD	

Pantalla de visualización de firmas para la orden

© Todos los derechos reservados



Información del cliente

Puede crear o editar la información de un cliente desde la pantalla de creación de la orden de trabajo:

Aranda Field Service	Órdenes de Trabajo	+ Nueva orden	Daniel de control	# Inventario	Reportes Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Nueva Orden 🛦 🕅 Fecha de creación 16/04/2018 3.07 pm	Nu cus Fecha de cita: Automática	Fecha de ejecucion: No disponibles	Comerciarios I Cronómetros	🌲 Alértas	Campes Adicio	/ ims	L Cliente	70 Relaciones
Provendor Automática	Especialista Automática	Jama de aliención No Disposible	Cliente y compañía asociados a la orden	de trabajo				Nuevo Cliente
👤 Линган росполноге о соблус о	et cluente	+						
Bu	isqué o cree un cliente para complet la orden de trabajo	at la Información de	es chante					
Servició	ANS MODIA	56.						
Seleccioné un servicio	D INVENTARIO >							
Tipo de orden								
I NORMAL I CONTR	exar interactor	Sin clanometro netinido		-ACTIVITY OF THE	ny neve un cliency sob	clead & lanardikin,		
Robino				U.	er favor busque o crite	0.00		
Descripción								
		101						
			P Borter Ada.					101
0 Archivos		AGREGAR ARCHIVOS						
Clight is información relacionada	a con el cliente y el tipo de servicio solicitado. Una v	ez creada la orden, al no ha alignado un especialista la						Crear Satir

Opciones para creación de nuevo cliente desde la orden

Se solicitan los mismos datos básicos que desde la configuración de clientes:

ombre del cliente		Cajicá
ódigo del cliente 🖲	Número de teléfono	
orreo electrónico	Compañía	(SO)
irección	Detalle de la dirección	era Bogotá
1	Oficina, Edificio, Torre, etc	CHAPINERO
		acha

Pantalla de nuevo cliente desde la orden



También puede editar la información del cliente desde el módulo de creación de la orden de trabajo:

Aranda Field Service	Órdenes de Trabajo	+ Nurve orden	© Panet de control	H 🗋 🖈 Inventario Reportes Monitoreo C	🌣 🌲 🕮 Configuración Alerítas	Perfil 🛉 Cerrar Sesiór Tatiana Ramirez
NUEVA Orden 🛦 Norv Institute de reserver 14/04/2018 317 pm Provinant Automática	8 Fector de cita Automática Especialitas Automática	Pecha de ejecación Na disponibles Yana (a menoción Sen Contertuna	Cliente y compañía asociados a la orden d	🛦 Azertas 💽 Cemocs Adicio	Firma L Sliente	X Relaciones
A restore carryin Solicitation de la cita Harrinza Eurolia Darrecta faito Antimospher, Cago Sece 3338, Trajular, M Serences Serences un servicio Tripo de actore Restructure Austrea Carcingola	teeftovidel solutione 300359788 anteutola anteutola anteutola anteutola anteutola anteutola anteutola anteutola anteutola anteutola anteutola	Convertides 50000mmile Users_543 (Britamile Lane Deskale de la Entercodos Ortona, Ecifica, Torre, etc.	Hombre det clienze Hantzs Gazon Carligo pel scienze 2023 50 Corren exectificazi Lasta, 5-43 (Brochas John Directión ex. Philosopai, Caju Sea 556, Trujúl. 🖌	Número de talefono (2008/208 Compañía Óstaliar de la cirección Ostaliar de la cirección Ostania, Sastorio, Tarra, esci		2
0 Auchies O Dage a internación resucionanto con homanerca lo nel a aconticionente	I COMPLET # FOR OF REPORTS SECONDER, LINE	REFERENCE IN THE STREET AND THE STRE	🗭 ismar rem.		(,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	Crew Salar

Pantalla editar cliente desde la orden

Si se consulta una orden ya creada, la información del cliente se visualizará de la siguiente manera:

< 🇭 Cor	mentarios 🕒 Cronómetros 🌲 Al	ertas 😢 🕂 Campos Adicio	🖋 Firma 💄 Cliente	Relaciones	
Cliente y com	npañía asociados a la orden de trabajo.				
Información	n del Cliente	Informació	ón de la Compañía		
	Alix Torres		Sin asignar		
	Código del cliente 51825815		Código de la compañía Sin asignar		
	Número de teléfono 6115165165	8	Número de teléfono Sin asignar		
	Correo electrónico Sin asignar		Correo electrónico Sin asignar		

Pantalla de información de cliente



Relaciones de órdenes de trabajo

En la pestaña **Relaciones** podrá vincular 2 o más órdenes de trabajo. Para crear una relación, haga clic en el botón **Nueva relación**:

< 🕑 Cronómetros	Alertas	+ Campos Adicio	🖋 Firma	L Cliente	Relacion	ies >
Relaciones entre órden	es de trabajo				Nueva rela	ación
	A min um incompression	đ	7.	-		
	Actualmete)	io nene relaciones c	מוווקחופחקי הפוי	i esta orben de de	ura ju	
Escribir anta					-	
 ESCIÓN NOLAL. 					<u>د</u>	+
					Crear	Salir



Aparecerá la siguiente pantalla donde deberá seleccionar si la relación será de sucesión o de vínculo:

O Aranda Field Service

- **Sucesión:** significa que es necesario atender otra orden de trabajo antes de atender la orden sobre la cual se está realizando la relación.
- Vínculo: significa que las órdenes están relacionadas, sin importar el orden en el que se atiendan.

Luego busque la orden sobre la cual va a generar la relación:

Sucesión	→ Orden relacionada 🗖
•	
	Cancelar
	Sucesión

Una vez creada, la relación se visualiza de la siguiente manera:

< 🕑 Cronómetros 🌲	Alertas 🚯 🛨 Campos Adicio	🖋 Firma	L Cliente	Relaciones >
Relaciones entre órdenes de trab	vajo		l	Nueva relación
€ 8 →	Sucesión		\longrightarrow	2
2 Servicio de Inyectologia Cancelada			Fecha de creació 30/01/2018 12:0 Fecha de cita Automática	ón 🛍 06 pm
💬 Escribir nota				Ó۲ +
		<	Iniciar Desplaz	Guardar Salir



Buscando órdenes de trabajo en Aranda FIELD SERVICE

Hay dos maneras de buscar una orden de trabajo ya generada en AFLS:

Búsqueda simple

Para hacer una búsqueda simple ingrese en la barra de búsqueda de órdenes alguno de los siguientes criterios asociados a la orden que busca: asunto, correo electrónico, nombre del contacto (solicitante), nombre del servicio, nombre del especialista, nombre del usuario (cliente), nombre de la empresa, número de la orden o referencia única.

Aranda Field Service	Buscador		Nu	+ leva orden			Panel	③ . de control	Graenes	. 문 Inventario	Report
Provesitor Todos los proveedo 👻	23	Q	Ordenar Por: No	úmero de orden	•	+ Nueva		Que	- 27 🔊	and the second se	
Mis órdenes 📄	Orden 23 Inyectologia		ne ce cier tellò4(30)	Li bitab an-	Espec Harole Client	ialista: 1 Salcedo e:		Fecha d 11/04/20	e creación: 018 2:57 pm	Adieita y P	rogramac Fi 1

Barra para búsquedas simples

Obtendrá uno o varios resultados que se presentarán de la siguiente forma:

Aranda Field Service	Buscador	+ Nueva orden		Panel de control] # Inventario	Reportes Monitores	¢ Configuración	Alertas	Perfit 🕴 Cerrar Sesiór Tatiana Ramirea Volmin V
Todas las proveeda		Q Ordenar Port Mimero de order	n 🔹 🕂 Nueva 🖸	Diden 6	A Abierta / Pro	ogramada			Abrit
Mis declenes	Orden 4 Inyectologia	Feature on Tax 10/04/2010 2/02 per	Especialista Fabian Orila Clience	/ ecna de cre 10/04/2018 4	ación: 02 pm	Fecha de cital 16/04/2018 1.04		Fechi de ejecució No disponibles	
Penidientes (0)	Aktoria / Programada		Alix Turrey	Suba		Omar Diaz		Sube	
Todas 🖸 Filtros Estado A	Orden 6 Inyectologia Serviciude exectologie		Especialista Ontar Diaz Cuente, Alarcon Bastos Luz	Servicio Inyectologia Servicio de l Pruebas	nyectologia		Tiempo de Ate	nción	135h 47m / 24h 0m
Abierta En proceso Ejecutada Cancetada	Allent / Invorted	Southanise (sine, stat/000/20vill & d.d. grave	Inpecialista Omar Disa Cliente: Scen Lus Meriam	RINGIA	DINAR DE	SUBA	1	A.	PORT DEL M
Servicios V	Ablerta / Programida				1 4000	11 1	~	ow-	
Opciones adicionales Solo mostrar didenes Citas de Noy Insumptions	Orden 10 Inyectologia Cine (159/132 Addita / Regumata	constant day project and constant of the first-	Especialitita Fabilan Ortiz Comme Alix Torres	ASAS FI	SCALES	Parque Mi de los Nev S U B A M I R A F L	ORES	Cons 14. But Can I day	and a state
Vencilitia Vescilin Roy	Orden 13 Inyectologia CASO ARANDA (350794	Federates 16/01/2017 9 40 over	Especialista Canolina Sanches Comile: Atik Tomes	D B A M B Google	Cally 129	ALTOS DE QiDatos de mapas 62018 (Calle boogle) 200 m	150 bis #88-99, Bogo	otá, Colombia formar de us error de Maga
Aplicar	Orden 15	Among an pre-16.0002011 24 gen	Especiniista Diego Bultzago						

Búsqueda avanzada

Una búsqueda avanzada permite combinar varios criterios para presentar resultados más precisos. Haga clic en el ícono de búsqueda avanzada que se encuentra a la izquierda de la barra de búsqueda:

Aranda Field Service	Buscador		+ Nueva orden		Panel de control	0rdenes	ب Inventario
Provendor Todos los proveedo 💌	Fibtar	Q	Ordenar Por: Número de orden	▼ + Nueva	Co Deda		Abjects /S
Mis órdenes 📋	Orden 4 AF - Webtest Service AF - Webtest Service		Feche de cha. Na discombleg	Especialista: Asignación automática Cliente	Fecha c 31/05/2	le creación 018 9:03 ar	n

Botón para búsquedas avanzadas



Aparecerá la siguiente pantalla en la que se ingresan los criterios para realizar la búsqueda avanzada:

tormación básica mere de golan mere de golan mere de golan de strabaja Polos de strabajaja Polos de strabajaja Polos de strabajajajajajajajajajajaj	Búsqueda avanzada de ordenes o Realice una búsqueda más detallada de las or	de trabajo denes de trabajo por medio de los siguientes criti	enos, reci	uèrde que para hacer la búsqueda deba ing	resar al menos un val	Lor.				3
merz de pelm Provedorsh* iboxilis powelosine iboxilis powelosine iboxilis iboxilis </th <th>ormación básica</th> <th>Cita</th> <th></th> <th>Cumplimiento</th> <th>1</th> <th>Modelo</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>	ormación básica	Cita		Cumplimiento	1	Modelo				
Alternative de ristel de ristel Inder de classe Disas Inder de ristel Inder de ristel <td< td=""><td>mero de orden</td><td>Proveedores *</td><td></td><td>Cumplimiento de citas</td><td></td><td>Servicio</td><td>Estado</td><td>Sub-p</td><td>obean</td><td></td></td<>	mero de orden	Proveedores *		Cumplimiento de citas		Servicio	Estado	Sub-p	obean	
mbr dri Läjour Petra Sin	ascer nümera de orden de trabajó	Todok lo3 provieddres		10085	•	C AF - Webtest Service X	Anierta	· 101	Escalada	×
Image: Control of the solution of the solutio	mbre del cliente	especialista		Cumplimiento de SLAz						
Image: Control Contro	1	Q		Tbass	•	1				
BachBalan BachBa		Pecra de cita		Acuerdos con el proveesor						
Approximation Provided Total Total		DD/HM/AAAA	123	Todas	•					
i box Toxania de la calan de taxanja nater la calan de la calan de nater la calan de	pschiedor	Projection								
NA RE CREATURE de la Dollar NE ESTALIA UNERIJAAAA		Todas								
	na ne creación de la orden de trabajo									

Pantalla de búsquedas avanzadas

Al hacer clic en **Buscar**, se presentarán los resultados mostrando en el lado izquierdo los criterios que se emplearon en la búsqueda. Podrá regresar a la pantalla de búsqueda avanzada para cambiar los criterios haciendo clic en el botón **Refinar búsqueda**, o volver al listado de órdenes haciendo clic en **Limpiar búsqueda**:

Field Service	Buscador	+ Nueva orden	Pan	© 🗖 ₽	erio Reportes Monisoreo Configur	ación Alertas Administra
Búsqueda avanzada Filtrado por	2 Restatats de la biogueda Orden 7 AE - Wohtest Sarvine	Ordenar Por: Número de orden	Hourn Specialistal Mileidy Calcedo Mobile W1	Orden 7 M Aberta	/ Programada Fecha de cita 51/05/2015 9:07 am a 10:07 a	Abrir Fectus de ejecuciós: m No disponibles
Proveedancs * Todos los proveedancs Proveedants * Todos los proveedants	Af - Westers Service Af-Westers Service		Alix Torres	Provinsdor: Especialistas Internos	Especialista Mileldy Calcedo Mobile WT	Zena de atendim Zona Bogota Ceneral WT
Servicio A/ - Webtest Service	Orden 8 AF - Webtest Service	termine and Marikania Walker	Especialista) Vali Viviana Reyes Mobile Climite	AF - Webtest Service	0%	Oh Om / Zéh Om
Defense bismet				AND PRAD LAS VILLAS NIZA VIII CORDOBA CORDOBA CORDOBA GOOGLE	O JARDIN D JARD	ANTA COLOMA Sola 129 SOATAMA RRALINDA Color 128 Color 128 Co
Limplar büşqueda				ESTICATION OUT		+

Filtrando y ordenando la consulta

En la pantalla que presenta el listado de órdenes de trabajo, puede restringir las que se muestran empleando los siguientes filtros que se encuentran en el panel izquierdo de la pantalla:

Aranda Field Service

- **Proveedor:** el selector de proveedor permite al rol despachador consultar todos los proveedores (es decir todas las órdenes), y al rol monitor solo consultar los proveedores que tenga a cargo.
- **Mis órdenes:** este filtro está activado por defecto y muestra solo las órdenes de trabajo creadas por el despachador que tiene abierta la sesión en el momento.
- **Pendientes:** muestra las órdenes que deben ser gestionadas por el despachador que tiene abierta la sesión en el momento.
- Todas: muestra todas las órdenes creadas sin importar quien las creó o debe gestionar.
- Estado: muestra solo las órdenes que se encuentren en el estado que se seleccione.
- **Prioridades**: muestra solo las órdenes de trabajo que tengan la prioridad que se seleccione.
- Servicios. muestra solo las órdenes de trabajo que tengan asociado el servicio que se diligencie en el campo.
- **Opciones adicionales:** muestra las órdenes de trabajo según su fecha de programación o vencimiento.

Field Service	Buscador	+ Nueva orden		Penel de control	Inventario	Reportes Monit	oreo Configuración	Alertas	Tatiana Ramire
Todos los proveedo	1996	Q Ordenar Port Numero de orde	n 🔻 🕂 Nueva	Crown 4	Ablerta / Progr	ramada			LANCE
Mis detienes 📄 Pendientes (0)	Orden 4 Inyectologia Caso No. 1548720 Kalinta / Pagranda		Especialista Pablasi Ortiz Elienne Atix Torres	Fecha de creació 10/04/2018 4:00 / Proveedór: Poetition	pm	Fecha de cita 16/04/2018 2 Especialista Fablais Ortiz	02 pm a 3:02 pm	Fecha de ejectició No disponibles "Zona de atención Forçibon	n.
Fitzros Estado ^ Z Abierta	Orden 6 Inyectologia Servico de Inveccologia Aeleta / Programada	"Tanks in Lat. 1009/2013 k24 in-	Especialista: Dinar Olar Cliente: Afarcon Bastes Litz	Servicio Invectologia Casto No. 15487 Acciliation todos los 3152530945 - int M	20 Datafonos e versi AURICIO MUNEVA	sian 6:13 , por tavor R	Tiempo de Atz 500%	anción abre Contacto: Norbety D	135h 57m/24h 0m
Cancelada Prioridades Samuelos	Orden 7 Inyectologia Servicio de Inyectologia Referta (Programada	Anna de plei 140040018 § 12 pre-	Especialista Dimar Olaz Clienta: Acaro Luz Myrilam		Participants 1	Ľ,	LA	FELICIDAD	CARLO
Opciones adicionates Solo mostrar óroenes Otar de hoy Impumpiblas	Orden 10 Inyectologia Caso 1389312 Advesa / Programma		Expectational vanian Onkip Classical Aliba Torres	INIANA CALA	INTAL INTAL INA FA	EL VE	RGEL	14	CI
Vencen hoy	Orden 13 Inyectologia Caso Akaroa 1550784 (Abbras/Hogameda)	Antoine (or SARD2033 BAYSon)	Especiational Carrillea Sancteor Carride Allo Torres	BOSCONIA vGoogle	12	(Datos de mapas 820	AC 1	7 #78-1 a 78-93, Bogo (RA I IS7E 21-4) Térmitos de uso In	rtă, Colombia formar de un error de Mape (
Aplicar	Orden 15 Invectologia		Especialiste Diego Muiloago						

Zona de filtros en la pantalla de buscador

En el campo **Ordenar por** en la parte superior de la pantalla, podrá organizar las órdenes por los siguientes criterios:

- Número de la orden: organiza las órdenes de forma ascendente según su ticket id.
- Fecha de cita: organiza las órdenes según la fecha de la cita para la orden de trabajo.
- Fecha de creación: organiza las órdenes según la antigüedad de su fecha de creación.
- Servicio: organiza las órdenes en orden alfabético según el nombre del servicio.
- Asunto: organiza las órdenes en orden alfabético según el asunto de la orden.



Aranda Field S	ervice	Buscador			+ Nueva orden		③ Panet de control		밝 Inventario	D Reportes	di Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Todos los proveo	do		٩	Ordenar Por:	Número de orden 🔺	+ Nueva	Grun	4	Abierta / Pro	gramada				Abit
Mis órdenes	111	Orden A		(Material	Número de orden 🕈	ecialista: Ian Ortiz	Fitcha da	(7680360)		Tech 160	000 CICR	n a 3/07 nm	Focha de ejectio No disponibles	nan.
		Cep H6. 15Htr/20			Fecha de cita	ne.	Provided							en .
Pendientes (0)	0	Abienta / Programada			Fecha de creación		Fontbon			Pabla	n Ortiz		Foetbon	
Todas	9				Servicio	0.0	Servicio					Tiempo de Atér	nción	1110 110 1210 000
Filoros		Orden 6		000.0× 000 7310	Asunto	a Diaz	Invectologi	8				20275		1310 4200/240 000
Estado	~	toreco de logectologia				-	Caso No.	1548720)					
-		(Internet Construction			05	arcon Bastins Linz	315753984	IN MANY IN	RICICI MAINEN	AN- NA-	CARRACT LINERCE	I LADOR & GR. MCDIC	the Contactor Warnery	L'raniver er
En proceso		Contraction of the second						196	~	8.0		1		

Modificando una orden de trabajo

Para modificar o consultar información relacionada con una orden de trabajo, seleccione una orden generada y haga clic en el botón **Abrir** en la parte superior derecha:



Aparecerán los datos de la orden:



© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com

O Aranda Field Service

Si la orden está abierta, y dependiendo de los permisos de su rol, podrá modificar algunos datos de contacto del cliente, adicionar nuevos artículos, actualizar el especialista o la fecha de atención y cambiar el estado.

Si la orden ya está en proceso de atención, podrá hacer comentarios, pero algunos campos como el de ubicación geográfica no estarán disponibles.

La **dirección** puede modificarse, pero si la orden ya se encuentra asignada, aparecerá el siguiente mensaje indicando que la orden debe reasignarse por el cambio de dirección:



Reasignando una orden de trabajo

Para reasignar una orden de trabajo, primero es necesario que el administrador cree la reasignación como una transición desde el flujo de trabajo para que esta aparezca como un botón cuando la orden esté en el estado que se requiera, de la siguiente manera:



Si se han configurado razones para la reasignación, aparecerá una ventana solicitándolas:



and the second se		Learning Communication	NIEVO	
furning and the first	Razón para iniciar esta acción		×	
Same services and the service of the	"Reasignar"			
	Problema en el inventario Imprevisto Inconveniente del cliente Otra	Continuer	tar	
	12	Goode		

Solicitud de razón para la reasignación

Cancelando una orden de trabajo

Para cancelar una orden de trabajo, primero es necesario que el administrador cree la cancelación como una transición desde el flujo de trabajo para que esta aparezca como un botón cuando la orden esté en el estado que se requiera, de la siguiente manera:

Aranda Field Service	Buscador		+ Nueva orden	() Panel de s	nomerot	H Inventario R	portes Monitore	Configuración	Alertas	Perfit 🛉 Cerrar Sesk Tatiana Ramin Administrati
Ornien 4 A Aberta/Program Fecha de creación: 10/04/2018 4:00 pm Provesto Featabon	eda Fecha de cita: 17/04/2018 10:47 em a 11 Fapecialista Diego Buitzago	1.47 am	Fecha de ejecución: Na disposibles Zona de annuclin: Fontibon	O Drecoda	Asignación	* invertaria	Costo	Comentation	Continettos	
Anx Torres Solicinate de La de RESTAUAVERT CASA SAN EXIBIDO Dirección de la Cita A: 17 47-1 a 71-45, Bogorá, Colombia Senticio Nyeccologia Tipo de caten Casa Na, SAB2720 Casa Na, SAB	Teldono 2859270	45 sociado wis General empo de Ablación 555. de Octubre Comac	Come 102300/7 groutess.com.co Decisia de la dirección (CA 2 5572 23-46 1528:25m / 340.bm au Hobely Denila Ci 3132339940 Inf	Achildren Adustimana UNAGUSTIMANA EL SANTA CAT A BOSCON TERREY ALLADOLID Coogle	ANDA TINTAL ALINA [®] P	LUCIA EL V VISION DE COLOMBIA AVIDI	ERGEL SAN DE BA	CIUDADEI LA FELICIC JOSE VARIA	CA AD 1 AD 1 NDUS 200, 2511 00, 2511 00, 2511 2 (Tempfe duss	CIUDAD CIUDAD CIUDAD NA TRIAL MONTE Optic (combis Sillion Monte Sillion Monte Sillion Monte Sillion Monte
O Una vez inicie el desplazamiento para ta presione "Foralia"	implir la lota con el cliente, haga s	nic en Titicar Despu	izamiento" Si tiene algún inconveniente				> 0	cetar Reasigna	Iniciar despla	za Guardar Satir

Si se han configurado razones para la cancelación, aparecerá una ventana solicitándolas:

1	Razón para iniciar esta acción "Cancelar"	×	TA ORESTA COASMIGAS
	Solicitud de cancelación No es posible finalizar Cliente no estaba Problemas de Inventario Inventario		CLEADADA Desitor in Institution Action of the Institution COL ATIONS RINGEN OF CLEADADES VIENANAL Provide Institution Instituti
		Continuar Concelar	Cost 21 410-50, Bogeta, Construmenta, Gainera Barrara Cost 21 410-50, Bogeta, Construmenta, Gainera Barrara Description of States and States

Solicitud de razón para la cancelación

Después de confirmar la cancelación de la orden, se liberará la disponibilidad del especialista originalmente asignado y el despachador podrá asignarlo a una nueva orden.

© Todos los derechos reservados



Importación masiva de órdenes de trabajo

El despachador puede cargar masivamente órdenes de trabajo desde un archivo **.csv** (valores separados por comas) con codificación UTF-8 que cumpla con la estructura requerida por el sistema (se describe más adelante), para generar órdenes de trabajo en AFLS a partir de aplicaciones de terceros o propias.

Para importar órdenes masivamente, ingrese por **Órdenes**, y haga clic en el ícono **Importar** que se encuentra al lado del botón **Nueva**:



Opción de importación masiva de órdenes

Aparecerá un buscador que le permitirá seleccionar el archivo de las órdenes a importar, y un enlace con el cual podrá descargar una plantilla modelo del archivo para realizar satisfactoriamente la importación de órdenes.

basque et arenno de order	nes que desea importar a la	a aplicación	
C:\fakepath\Workorder_Te	emplate_5.csv		Buscar
🛃 <u>Descargar plantilla Mo</u>	delo para importación de o	órdenes	

Archivo de órdenes a importar seleccionado

O Aranda Field Service

Estructura requerida para el archivo de órdenes de trabajo a importar:

Campos Workorder_Template.csv

- ContactName: nombre de usuario que el cliente de la orden tenga configurado.
- ServiceID: ID del servicio a asociar a la orden de trabajo.
- Subject: asunto que tendrá la orden de trabajo.
- Description: descripción de la orden de trabajo.
- SpareParts: ID del repuesto que se le asociará a la orden, seguido de la cantidad (separadas por espacio).
- ContactEmail: correo electrónico del contacto de la orden de trabajo.
- ContactPhone: teléfono del contacto de la orden de trabajo.
- Latitude-Longitude: latitud y longitud de la dirección (separadas por coma).
- Address: dirección de la orden de trabajo.
- AddAddress: detalle de la dirección.
- Specialist: nombre del especialista asignado a la orden.
- UniqueReference: código único del cliente al que se le va crear la orden de trabajo.
- Los campos obligatorios que se requieren para realizar el proceso son: ContactName, ServiceID, Subject, Description, Address y UniqueReference.
- Los campos opcionales de este archivo son SpareParts, ContactEmail, ContactPhone, Latitude-Longitude, AddAddress y Specialist.
- Si el usuario no asocia ningún ID de repuesto (SpareParts), el sistema tomará los repuestos por defecto que tiene el servicio (si los tiene asociados).
- Si el usuario asocia un ID de repuesto, es necesario indicar la cantidad de repuestos a asociar; se pone primero el ID del repuesto y luego la cantidad. Ejemplo: 1 1 (ID 1 y cantidad 1).
- Si el usuario configura latitud y longitud, no es necesario configurar el campo Address. Si el usuario configura el campo Address, no es necesario configurar latitud y longitud.

Nota: se deben dejar en blanco los campos no usados.

Una vez seleccionado el archivo correctamente configurado, haga clic en **Importar** y el sistema procesará el archivo. Al terminar el proceso, se presentará un mensaje de confirmación, indicando el número las órdenes de trabajo que se importaron.



Mensaje importación de órdenes exitosa

© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com



O Aranda Field Service

Cuando una orden se importa correctamente, en la información detallada de esa orden aparecerá un comentario en la pestaña **Comentarios** indicando que es una orden importada.

Aranda Field Service	Buscador		+ Nueva orden	(i) the second secon	Perfil 🌵 🛔 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Orden 16 A Abievta/Sir Fech de creación 33/04/2015/38 pm Provencion Por Asignar	Programar Feche de cita: Automótica Especialista:		Fecha na agessición Na disponibles Tžona de mención: Engativa	Orecols Asignados Xennesses Orecols Asignados Xennesses Versula connesses	к 🌲 метан 5 25/04/2018 5.08 рт
Alix Torres Solicitante de la cita DROGUERIA GHISET Dirección de la Cita	Teléfond 2896911		Correo 14333571@pruebes.com.co Decalle de la dirección	noure oren importante statistic escritol: E puparte tatifuit cred la orden nomeno 16.	13/04/2016 5.08 pm
Dg. 74b +87-2 a 87-98, Bogotá, Colomi Servicio Ingectrilogia Tupo de orden De hostoria Aurono		ANS associado ANS General Triempo de Asención D%	084.118 14-22 06.1m / Jakoba		
Emor No. 1578852 Descripción Cludad/DirecciónySkinio: CNA 118 1A- pm dom a dom Tecnologia: Ingenica No comprenden procesos Place: 5090	22. Centro No, Uniefono Pijo. 28 istProblema dei Daslifono. Nec 29Contacto: Vaneth Diaz Reyes	896911No Teléfono G esita capacitación opi	tiniar 3123641313Hotesio 9 am e 10 entive Gestión CAC y/o Versión Clienze		
0. Archives			ADDREAM ANDINGS B	P harperiete:	- 10
C Se acignară al especialista mejor cal	ficado para scender ésta orden. Ti	amblén la puede nacér d	te manufa manufa		Guerder Selir

Comentario generado en la orden cuando es importada.

Si el archivo de órdenes a importar contiene uno o más registros configurados de manera errónea, aparecerá un mensaje con la cantidad de registros no importados y la opción de descargar un archivo **.csv** que contiene los registros que no se importaron.



Mensaje de importación de órdenes NO exitosa

Al oprimir el botón **Descargar**, se mostrará una ventana del explorador de Windows para que el usuario seleccione la ubicación en la que desea guardar el archivo.



Aranda Field Service	Buscador	Buscador + Nume orden Panel o				Buscador + G C + C Nueva arden Panel de control - Invenzaria Rep					🛠 Configuración	Alersas	Pertil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Todos los proveedo		Q Ordenar Port Número de orden	+ Nueva			import	tación de órdenes						
Mis årdenes 📄	Nueva orden			Busque III pro	nico de árisenes que i	desea (mptrax a la es	ukación						
Pendientés (0)									Buscar				
todas 🖓 Fittros Estado 🔨	Orden 3 Invectologia Care No 1172011	 Territoria da la contra de la contra contra de la contra de la contra de la contra de la contra	Arpecialista Hanold Salcesto Cite/Uni Alla Torres	A. Dazantian	plansilla Modelo par	rg tenoorasción de órga	229						
Abierta En pitoceso figeoutsda Cencelado Prioridades Servicios	Adama / Hospienado Orden 4 Inyectología Care Mo. 1548730 Marta / Norganada	1 , remaining a set of LOMPOV $k \ge 0.2$) and	Especialistic Tatians Remiers Clients Ally Terry										
Öpciones adicionales Solo mostrar ördener Cites de Iliyy Incumptidas	Orden 5 Inyectologia Caso asaena rissome Abinta / Normada	Paris de la Constitució (e	Especialista David Abrik Claurez: Adia Tarres										
Vernsidas- Mininen hay	Orden 6 Inyectologia subject pristle import onter Abinta / Programate	The statement and the	Especialisa. Duvia Aorit Cilence Aila Tares						Importar Cancelar				
G Ordenesdetrabajocs	v . ^								Mostrar todo X				

Archivo con las órdenes fallidas

Al abrir el archivo, se observarán los registros que se procesaron y al final de la línea de aquellos que fallaron, se mostrará la razón por la que fallaron.

The Contain	Calibri	-	1 - A A	(Fee	17-	Er Ajustar texto	Ge	neral	-			Normal	Buena	器	*	1	Σ Autosuma	AT	44
igar S Copiar formato	N K	5 · 12 ·	0 · A		**	Combinar y centrar	- 5	* 96.000	+\$\$ #\$	Formato	Dar formato	Incorrecto	Neutral	Inset	ar Eliminar	Formato	👍 Relienar *	Ordenary filtrar * s	Buscary eleccionar*
Portapageles /a		Fuente		6	Aline	eación	14	Número				Estilos			Celdas			Mediticar	
		pr.	eba para ve ampo asunti	ificar que se o excede el ta	este tenie mano mA	endo en cuenta la lon Uximo	gitu de	los campos	gfdgatg	dfgffdsf,,tati	s_543@hotm	ail.com,4656546	54,,Carrera 26,Casa	354534,5	1825815.	El campo	nombre exced	e el tamaÃ:	o mĀiximo
		¢	D	E	F	G }	ł	1			ç	L M	N	0	p.		Q	R	5
A B	en une fie		Ma San Inc.						1012111112	1 000 50 0500		CORFILA NA IONERI	u de los camposero	201201211				ar uue se e	see cemenco

Mensaje de validación dentro del archivo

Tenga en cuenta que:

- Por defecto las órdenes se importan en estado Abierta.
- En el listado de órdenes de trabajo se podrá identificar cuáles han sido importadas.
- Las órdenes importadas seguirán el consecutivo del listado de órdenes existentes en la aplicación, es decir, si se tiene 98 órdenes creadas hasta la fecha y se importan 10, el consecutivo que tomará la importación será desde el 99 al 109.

Nota: luego de la importación, para que las órdenes sean asignadas automáticamente por el motor de asignación deben contar con un proveedor. La asignación del proveedor la realiza la tarea UNASSIGNER_ORDERS_PROVIDER que por defecto se ejecuta cada hora (este tiempo se puede cambiar, dependiendo como lo requiera cada cliente).

Importación de órdenes de trabajo con campos adicionales

Para la importación de ordenes se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones (algunas están en la pantalla de importación)

© Todos los derechos reservados

Aranda **Field Service**

- 1. Verifique que los títulos de las columnas en el encabezado no estén vacíos.
- Los campos adicionales deben tener en el título de columna el nombre del campo adicional. (Tabla AFW_ADDITIONAL_FIELD campo name)
- 3. Los campos adicionales configurados en la aplicación como solo lectura no deben ser añadidos en el encabezado del archivo.
- Verifique que todos los campos adicionales configurados como obligatorios en la aplicación estén diligenciados en el archivo (tener en cuenta campos adicionales generales y de modelo).
- 5. Solo agregar ordenes con servicios asociados a un mismo modelo.
- 6. Para campos adicionales tipo fecha, diligenciar formato DD/MM/AAAA
- 7. Verifique que no existan registros vacíos.
- 8. Dentro de la información de los campos de la importación no se debe usar punto y coma (;), porque este es el separador que se utiliza entre columnas para el proceso.
- 9. Los campos adicionales que se incluyan en el encabezado deben diligenciarse, en caso contrario se debe dejar el registro vacío, respetando el separador punto y coma (;)
- 10. El usuario que realice la importación con campos adicionales de modelo debe tener permisos para el estado SIN PROGRAMAR en el flujo de trabajo para el rol.

Este es un ejemplo:

1 -Longitude;Address;AddressDetail;State;UniqueReference;ca-nombre completo-3;ca-nimero de hijos-2;ca-fecha de nacimiento-1;ca-observaciones-5;ca-genero-4 om 3203897055;;;;Cara 1;1:1001770920;Eliaabeth Moreno;1:1/1/1990;No tengo;Femenino om 320389705;c;;:Cara 1;1:1001770920;Eliaabeth Moreno;1:1/1/1990;No tengo;Femenino om 320389705;c;:Cara 2; Diologita;casa 3;:Di01779822;Cayetano Gome:1:5/6/1990;Alergias:Masculino om 320389705;Cara 2; Diologita;casa 3;:Di01779822;Cayetano Gome:1:5/6/1990;Alergias:Masculino om 3203850;Caraa 3; Die Nogotá, Colombia;casa 4;:Di01779822;Consuelo Espinoza;0:22/12/1990;No tengo;Femenino om 315316850;::J;CRA 69 # 75-02; Bogotá, Colombia;casa 5;:Di01779822;Garema Cruz;12/7/2010;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE a dasoft.com;:J;CRA 69 # 75-02; Bogotá, Colombia;casa 5;:Di01779822;Horema Cruz;22/12010;No tengo;Femenino om 315316851;:J;CRA 69 # 75-02; Bogotá, Colombia;casa 5;:Di01779822;Horema Cruz;22/12010;No tengo;Femenino om 315316851;:J;CRA 69 # 75-02; Bogotá, Colombia;casa 5;:Di01779822;Horema Cruz;22/12010;No tengo;Femenino om 315316851;:J;CRA 69 # 75-02; Bogotá, Colombia;casa 5;:Di01779822;Horema Cruz;22/12010;No tengo;Femenino om 315316851;:J;CRA 69 # 75-02; Bogotá, Colombia;casa 5;:Di01779822;Forema Dince;22/2/1905;Alergias:Masculino om 315316851;:J;CRA 69 # 75-02; Bogotá, Colombia;casa 10;:Di01779822;Forem;0220/47];Befei No uedo saltar;No SABE NO RESPONDE com;2135316851;:J;CRA 11 # 75-34; Bogotá, Colombia;casa 10;:Di0177982;Forem;0220/47];Befei No uedo saltar;No SABE NO RESPONDE com;2135316851;:CRA 51 #;CRA 51 #;CRA 51 #;CRA 51 #;CANABAE NO RESPONDE com;2135316851;:CRA 51 #;CRA 51 #;CRA 51 #;CRA 51 #;CANABAE NO RESPONDE com;2135316851;:CRA 51 #;CRA 51 #;CRA

Nota: el tiempo de procesamiento del archivo depende de los recursos de memoria y procesador del equipo. Además la complejidad del negocio en cuanto a configuraciones de flujo de estado, campos adicionales y permisos, puede hacer que la verificación de campos tome más tiempo; por este motivo se recomienda que las importaciones contemplen el mismo servicio para que el modelo al que este pertenece y sus campos adicionales sean consistentes y permitan un procesamiento más óptimo.

Gestión de órdenes de trabajo disponibles

La pantalla de órdenes disponibles es una pantalla alterna a la pantalla de órdenes de trabajo en AFLS.

Esta pantalla contiene las órdenes que no tienen ningún proveedor asignado, que son de distribución pública y que puede tomar el monitor que esté actualmente en sesión, para que quede asignada al proveedor que representa. También, si el proveedor que representa el monitor en sesión tiene una orden abierta/sin programar, este puede visualizarla en el listado y rechazarla (ya sea que la orden tenga un servicio de tipo asignación directa o de distribución pública).

Para acceder a esta sección se debe pasar el cursor sobre el ícono **Órdenes** del menú principal y hacer clic en la opción **Disponibles** del submenú desplegado.

© Todos los derechos reservados





Detalle de orden disponible

Se presentará el listado de órdenes disponibles, que en este caso siempre están Abiertas/Sin Programar y que no poseen un proveedor asociado. Por defecto, el listado se filtra por órdenes **Disponibles**, con la opción también de filtrar el listado por órdenes **Tomadas**.

Una orden disponible muestra en el detalle las siguientes características:

- Etiqueta de color azul celeste con el texto "DISPONIBLE".
- En la información, el proveedor se muestra como No disponible.
- La dirección de la orden en un tamaño mayor que el resto del texto.
- Botón "TOMAR ORDEN".

Mientras que una orden tomada muestra:

- Etiqueta de color naranja con el texto "TOMADA".
- Botón "RECHAZAR ORDEN"
- Al rechazar la orden aparecerá un mensaje preguntando si está seguro de esa acción.



Detalle de orden tomada

Dependiendo de la naturaleza del servicio, la orden puede volver a quedar para distribución pública o se asigna al siguiente proveedor si la configuración es de asignación directa.

Nota: Las órdenes de esta sección sólo tienen vista de detalle y no es posible acceder para editar.



Inventario en Aranda FIELD SERVICE

Dentro de la operación en campo es común utilizar elementos de inventario para cumplir con los servicios planeados. En todos los casos es importante tener la referencia del lugar en el que se encuentra un elemento de inventario y saber su ubicación exacta.

Con este fin se creó el módulo de inventarios, que permite relacionar partes a lugares. Los repuestos pueden estar en bodegas de la empresa, pueden ser entregados a los especialistas o darse de baja por daño o entrega a los clientes. En cualquier momento, un usuario con el rol de gestor de inventario puede encontrar dónde se encuentra una parte a través del número serial.

En la operación se pueden utilizar materiales básicos que no necesitan tener referencia exacta del material, ej. puntillas, pintura, jeringas o cable. En otros casos pueden ser repuestos más específicos, como dispositivos electrónicos. Estos últimos siempre tienen un serial para su seguimiento.

Respecto a las ubicaciones, un administrador puede crear conjuntos que le permitan organizar todo tipo de material. Así, el gestor de inventario podrá crear las entradas y saber exactamente qué bodega tiene cuáles elementos. Según la configuración se pueden crear alarmas que le indican al gestor de inventario cuando la cantidad de artículos alcance un punto determinado.

La manera en la que los especialistas recogen los artículos de inventario corresponde a un proceso definido por la empresa. En general, AFLS les indica qué inventario necesitan para la ejecución de las órdenes y dependiendo del proceso, los especialistas van a las bodegas a reclamarlos.

Los especialistas móviles pueden ver para cada orden de trabajo el inventario propuesto, pero más importante, pueden realizar cambios, definiendo exactamente qué elementos utilizaron y fueron entregados a cada cliente.

Movimientos de inventario

En este módulo puede gestionar el inventario ejecutando entradas, salidas y transferencias de productos ya configurados desde la administración de AFLS. De igual manera puede hacer una importación de entradas y salidas por medio de un archivo **.csv**.



Opción de ingreso a Movimientos

© Todos los derechos reservados



Entrada de producto

Un usuario con el rol de gestor de inventarios podrá crear un movimiento de entrada en la pantalla de gestión de inventarios. Una entrada corresponde a la llegada de un nuevo elemento a una ubicación de inventario. Para crear una entrada, seleccione la opción **Nueva Entrada** de la categoría **Movimientos** y defina lo siguiente:

Información entrada

Esta sección tiene precargados los siguientes campos:

- Responsable: nombre del usuario que inició sesión
- Fecha de registro

Diligencie los siguientes campos:

- Número de factura o referencia
- Fecha de compra: fecha en la que la compañía adquirió los elementos
- ID de tercero: identificador del proveedor: NIT, cédula u otro
- Descripción del movimiento: información adicional relevante para la entrada de inventario

Aranda Field Servic	ce Movimientos		+ Nueva orden	Panel	ن de control	Cordenes	Inventario	Ca Reportes	di Monitoreo	Configureción	Alertas	Perfii ý Cerrar Sesión Tatlana Ramirez
Fittros	Filtrar	Q	Nueva Entrada		Entrad	a		_				
Movimientos 🛩	Entrada		Permi dur registeri (24/04/2018 11	1.80117	_	8	Información e	entriga e			Detaile del produ	cto
Entrada Salida Transferencia					Inform Response Tirclime	ación bà able Ramines	sica			Fecha de registr 24/04/2018 ±1.50	0)17 e=	
recita					Complet	e la informa	ción para (ea)	izar la entrad	la del artículo	2		
Hecha Inicial					Número	de factura	o referencia			Fecha de compra	a	
Provident I					0001					24/04/2018		
Pecha final					ld de te	cero						
					B0051	453511	numuetto.					
					logres	o de inventa	trio de guarite	ą				
Aplicar										Guardar y ag	regar otro producto 🚺	Ganotier

Pantalla para ingresar la información básica de la entrada

Detalle del producto

Si se trata de un producto tipo cantidad deberá ingresar la siguiente información:

- Cantidad (Unds): cantidad de producto en su respectiva unidad de medida (m, cm, kg)
- Valor por unidad: valor de compra del producto por unidad
- Ubicación: lugar a donde se realiza la entrada del producto



Aranda Field Servi	ce Movimientos		+ Nueva orden Pa	⑦ □ ₽ ₽ nel de control Órdeses Inventario Reportes M	t. 12 Cerrar Sest Tatlaria Ramin Sontrareo Coefiguescón Alertas Alertas
Filtros Movimientos 🛩 Entrada Salida Transferencia Fecha 🛩 Techa Imicia	Filter Filter guantes actualizado	Q	Nurvin Erifania 👻	Entrada	Comparison and an extension
Fecha final				Canosce (Linds) I Libitación Jécospi privripu	Vasor por umbas 100
Aplicar					Churche y agregio dels fessione Guardan Gardana

Pantalla para ingresar la información de un producto tipo cantidad

Si se trata de un producto tipo único deberá ingresar la siguiente información:

- Número de serie: identificador único del producto
- Valor por unidad: valor de compra del producto por unidad
- Ubicación: lugar a donde se realiza la entrada del producto

		Nueva ordeni Par	ed de control. Órdenes Inventario Reportes Monitores	o Configuración Alertas	- organ
	Q	Nueva Entrata 👻	Entrada		
nómetro		Pathis de regenero 24/54/2018 15:52.44	Información entrata	Detaile des	i prod _e c (o
nraca alda anderencia ha a inicial a final		House in regime 24040004 (153-84 1 Unds	Incerter fri prostetit set va nyacen A invension Intendings Formännetro Second Intendings Intendi	Vator por emiliais	
			122456 Ublicktion Sintectione & ublicktion doned (kiew ispectariet antician) Sodega symicali (2)	5000	B
	nómetro nda ntes actualizado	da nómetro eda ntes actualizado	Q Neuro Extrato Partie-lar regime: 2004/2018 (ED)-la inómetro 1. Unds ala Hous in regime: 2004/2018 (ED)-la intes actualizado 1. Unds	Attended and any and any	Avera datatal Parties ar regione 24/04/2016 14/2016 Ald 2016 Ald 2016

Pantalla para ingresar la información de un producto tipo único

Salida de producto

En la pantalla de gestión de inventarios, un usuario con el rol de gestor de inventarios podrá crear un movimiento de salida (o baja) de un elemento de una ubicación de inventario. Para crear una salida, seleccione la opción **Nueva Salida** de la categoría **Movimientos** y defina lo siguiente:



Información salida

Esta sección tiene precargados los siguientes campos:

- Responsable: nombre del usuario que inicio sesión
- Fecha de registro

Diligencie los siguientes campos:

- Número de factura o referencia
- **ID de tercero:** identificador del proveedor: NIT, cédula u otro
- Descripción del movimiento: información adicional relevante para la salida de inventario
- **Relacionar orden de trabajo:** campo para relacionar una orden de trabajo si es necesario. Las órdenes deben estar en estado **Ejecutado**.

Aranda Field Servio	ce Movimientos		+ Nueva orden	Pané	(i) Il de control	Cindenes	+ Inventario	Reportes	Å. Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfit 🕴 Cerrar : Tatiana Rai	esión nirez
Filtros	Filtrar	Q	Nueva Salida	•	Salida	_							
Movimientos 🛩	Salidu		Translate regioner 24/04/2018	17 400 13		E) intermeción	16625			Detaile dei pro	oucto	
Entrada Salida Salida Transferencia Fecha Fecha Fecha Inicias Fecha final	Entrada guantes actualizado		Vene in regions 2404/2015 1	Unds	Inform Respon Tritiere Complet Nämen Utilici Descrip	nación bá sable Rámies te la informa o de factura e este númer oción del re	sica ción para real o referencia ro para futurad ovirmiento	loer la selide o Interencias	del ertículo.	Pecha de registr 24/04/2018 17.0 Id de tecero Describa el orig	en del producto		
					Relation	e el detalle ciónar orde Buscar nún	det moximien n de trabajo nero de orden raen	to de trabajo Elicente			Facha de creación		
Aplicar													
Aplicar										Guardar y s	acar otro producto	Guirdar C) Sister

Pantalla para ingresar la información básica de la salida

Detalle del producto

Si se trata de un producto tipo cantidad deberá ingresar la siguiente información:

- Cantidad (Unds): cantidad de producto a sacar del inventario
- **Ubicación:** lugar de donde se sacará el producto

Si se trata de un producto tipo único deberá ingresar la siguiente información:

- Número de serie: identificador único del producto
- Ubicación: lugar de donde se realiza la salida del producto



Filtros	Filtrai	9	Notvij Salida	Salida	
rantos imientos 💙 mana estas a mictos a mictos	 Salula guantes actualizado Entrada guantes actualizado 	4	Three Series Control of the Series Se	Image: product of products of produ	Detaire in prototre

Pantalla para ingresar la información de un producto tipo cantidad

Transferencia de producto

Un usuario con el rol de gestor de inventario puede crear un movimiento de transferencia en la pantalla de gestión de inventarios. Una transferencia corresponde al traslado de un producto de una ubicación a otra. Para crear una transferencia, seleccione la opción **Nueva Transferencia** de la categoría **Movimientos** y defina lo siguiente:

Información de transferencia

Esta sección tiene precargados los siguientes campos:

- **Responsable:** nombre del usuario que inició sesión.
- Fecha de registro

Diligencie los siguientes campos:

- Número de factura o referencia
- Descripción del movimiento

Transferir producto

Si se trata de un producto tipo cantidad deberá ingresar la siguiente información:

- Cantidad (Unds): cantidad de producto a transferir en su respectiva medida (m, cm, kg)
- Ubicación de origen: lugar de donde saldrá el producto
- Ubicación de destino: lugar a donde se hará la entrada del producto



Aranda Field Servio	ce Movimientos		+ Nueva orden	Panel de contr	ol Órdenes	밝 Inventario	Reportes	A. Monitoreo	🕏 Contiguración	Alertas	Perfit	🛉 1 Cerrar Sesiór Tatiana Ramirez
Filtros	Filtrar	Q	Nueva Transferencia	- Tran	sferencia	a						_
Movimientos 🛩	Transferencia guantes actualizado		онный на партити закак обла 1973а 1 Uni	ds Box		Información de que les vectore	transferência otron			Tiansh		
Fecha	Satida guantes actualizado		1 Yeche de registro: 24/04/2018 12:11 1 Uno		guantes actual guantes skur 000	izado 15 actualiza 01	ado					
Fecha Iniciac	Entrada Termómetro		Tacha de regiono: 24/04/2016 2121 56 1 Únds Unicación de organ									
Fecha final	Entrada guantes actualizado		Foche de registro: 24/04/2018 1211. 5 Uno	23 Bor ds	Selectore to initiatify de ruger dense brune dense montror e product Bodege principel (5)							
	Entrada guantes actualizado		теснечению: 24/04/2016 11 \1 1 Uno	ter Ubic dis Sele Der	ación de dest cliene (a delse rid Abril (0)	ino ción de destruin	c e gonde pie	sea, pandificny (n possien.			8
					azða huurinar í	2)						
Aplicar									Guardar y	transferir otro pro	oducto Gi	ardar Ganosia:

Pantalla para ingresar la información de transferencia de un producto tipo cantidad

Si se trata de un producto tipo único deberá ingresar la siguiente información:

- Número de serie: identificador único del producto
- Ubicación de origen: lugar de donde saldrá el producto
- Ubicación de destino: lugar a donde se hará la entrada del producto

Field Servio	e Movimientos		Nueva orden	Panel de	e control	Órdenes	Inventario	Reportes	do Monitoreo	Configuración	Alertas		Tatiana Ramirez
Filtros	Filtras	Q	Nueva Transferencia	•	ransfe	rencia							
Movimientos 🛩	Termómetro		tenan di regenar 14/64/1011 11 I L	inds	Buirrpan di	prostoctor of	termétaish de t	zanderencia			🖨 tami		
 Sauta Transferencia Fecha 	Salida guantes actualizado		Pecies do projemo 15404/2018 12 1 U	it 45 Inds	C Term	ómetro Termóm Sku: 0003 Termómetr	etro		-				
Fecha Inicial	Entrada Termómetro		Fearin dis registry, 24,04,2018 12 1 L	11.58 Inds	uver Mekaelő	a. de origen		ango er obr	Núm	ero de serie			
	Entrada guantes actualizado		berna da registini 24,06/2018 12 S U	tr93 Inds	Seleccion	e la ubicació	in de prigen	desdê dendê	Gescol transfe	nir el producto.			
	guantes actualizado		l'ectre de registers 14404/2018 à 4 1 L	scan Inds	Ubkació Leiecom	n de destin e la iniciació	0 Fra die pestava	a Conte de	uri) transferiji a	ni poceazo			13

Pantalla para ingresar la información de transferencia de un producto tipo único

Importación de movimientos

Un usuario con rol de gestor de inventario puede importar movimientos desde un archivo **.csv**, (valores separados por comas) con el cual puede crear entradas y salidas de inventario.

Para importar movimientos de inventario, seleccione la opción **Importación de movimientos**, aparecerá un buscador que le permitirá seleccionar el archivo de los movimientos a importar, y un enlace con el cual podrá descargar una plantilla modelo del archivo para realizar la importación.



Filtros	Filtrar	Importación de movimiunitos	Importación de movimientos	
vimientos 🛩	Transferencia Importación de movimientos	Fyci) Henris Entitida	The macricon and we may a	_
ntrada alida		Hueya Transferencia	ubusque el archivo de movimientos que deses importar a la aplicación	
ha 🗸	Sauda guantes actualizado	Importación de movimientos	🕹 (Desta gar nules) la motel s nara i monteción de movimientos	Buscar
r inklat	Entrada Termómetro	Penna die registrio 24004/2018 12 11 18 1 Unids		
	guantes actualizado	Fechu ae regimmi 24/04/2018 12:11:05 5 Unds		
	Entrada. guantes actualizado	tecolo de organica, PANARTOTA 12 Nº 36 1 Unds		

La siguiente es la estructura definida para la importación de movimientos.

- MovementType: tipo de movimiento
 - 1: entrada
 - 2: salida
- PurchaseDate: fecha de compra (formato DD/MM/AAAA)
- **Reference:** referencia de producto
- SpecialistLocation: nombre de usuario del especialista (debe ir vacío si la ubicación es una locación fija).
- **Location:** ID de la ubicación. Debe ir vacío si el movimiento es sobre un especialista.
- **Product:** ID del producto
- SerialNumber: serial del producto (únicamente para producto de tipo único).
- **ThirdId:** identificador único del proveedor: NIT, cédula u otro. Campo no obligatorio.
- WorkOrderId: número de ticket de la orden de trabajo. La orden debe estar en estado Ejecutado. Campo no obligatorio.
- UniteValue: valor por unidad del producto
- Quantity: cantidad de producto. Solo aplica para productos de tipo cantidad

Una vez cargado el archivo correctamente configurado, haga clic en el botón **Importar**. El sistema procesará el archivo y al terminar, presentará un mensaje de confirmación, indicando los movimientos que se importaron.

	and the second se
Mensaje de confirmación	×
Movimientos válidos: 1 Hovimientos inválidos: 0	-
-	OK

Mensaje de importación exitosa de movimientos



Si el archivo de movimientos a importar contiene uno o más registros configurados de manera errónea, en la ventana de finalización del proceso de carga, aparecerá la cantidad de registros no importados y un nuevo botón: **Ver archivo de errores** que le permitirá descargar un archivo **.csv** que contiene los registros que no se importaron.



Mensaje de importación de movimientos NO exitosa

Al oprimir el botón, se mostrará una ventana del explorador de Windows para que el usuario seleccione la ubicación en la que desea guardar el archivo.

Aranda Field Servi	ice ^{Movimientos}	+ Nueva orden Pa	Image: Section of the control of
Filtros	Filtrar Q	Importación de movimienios	Importación de movimientos
Movimientos 🛩	Transférencia importazión de movinvientos	Annu de agroup 2004/2014 [33.14 pm	Traportáción del movimientos
Entrada Salida Transferencia	Entrata jeringas		Bioper el archivo de reportinistra ciu dessi inportar i la spociola. C: (pixepatri) Novement Renglane, en succesi
Fecha V	Salida guantes actualizado	Fouries are required: 24-04-0018-12-11-86 1 Unds	се дляхнун анникаллорна эмалоосаана и клоништээ
	Entrada Termómetro	7este de regimm (24/04/2018 12:138 1 Unds	
	guantes actualizado	Febru na repotra 24,04/2018 12,01/25 5 Unds	
	guantes actualizado	Febra in regions 24/04/2018 11/51/36 1 Unds	
Aplicar			Importar Garcelle
	Lucsy A		Mostrar todo X

Archivo con los movimientos que no se importaron.

Al abrir el archivo, se observan los registros que se procesaron y al final de la línea de aquellos que fallaron, se mostrará la razón por la que fallaron.

🚺 🗄 🍤 🖉 ÷ ÷					MovimientosNoim	portados_2018042413	1336.csv - Exce	I	
ARCHIVO INICIO INSERTA	AR DISEÑO DE PÁGINA	FÓRMULAS	DATOS RE	VISAR VISTA	COMPLEMENTOS	PRUEBA DE CARGA	EQUIPO		
Ca	libri - 11 -	A* A* = =	- ≫-	Ajustar texto	General	- F		Normal	Buena
Pegar	К <u>5</u> - 27 -	<u>A</u> • ≡ ≡ ≡	€ # 🗄	Combinar y centrar	- \$ - % 000 5	o o Formato condicional -	Dar formato como tabla •	Incorrecto	Neutral =
Portapapeles 🕞	Fuente	G	Alineació	in	r₂ Número	Fa		Estilos	
A1 • : 🗙	✓ fx Movement	Type,PurchaseDa	ite,Reference,	SpecialistLocation	,Location,Product,S	erialNumber,Third	lld,WorkOrde	erld,UniteValue,O	Quantity
A B	C D	E	F	G H	I.	J	ĸ	L M	N
1 MovementType,Purchase	eDate,Reference,Specia	listLocation,Locat	ion,Product,S	erialNumber,Third	Id,WorkOrderId,Un	iteValue,Quantity			
2 1,24/04/2018,,,,50,,Prueb 3	a,,1,1,, No existe produ	to							

Mensaje de validación dentro del archivo.

© Todos los derechos reservados



Filtro de búsqueda de inventario

Este filtro permite a un usuario con rol de gestor de inventario visualizar los movimientos de inventario según su fecha inicial, fecha final y tipo de movimiento.

Aranda Field Servi	ce Movimientos		+ Niaeva orden	(Panel di	D le concrol (0rdenes	Inventario	Reportes	& Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfit y Cerrar Sesio Tatiana Ramire
Filtros	Filtrar	Q	Nueva Entrada	• 9	Salida							
Movimientos 🛩	Salida guantes actualizado		Fierra de regroon 24/04/2014 1	Unds -	_	D	información	selide		Detaile de	i producto	
 Salida Transferencia 	Entrada Termómetro		Pecisi de Jegister, 24/04/2019 1	21138 Unds	Informe Responsa Tatiana Ra	ición bás ible amirez	lica			Fecha de registr 24/04/2018 12:1	0 LAS pro	
Fecha 🛩	Entrada		Pecta un inginiur 24/04/2018	24828	Comporte Número d	la intormac de factura i	nón para res o referencia	idzan ha salista	del amiculo	id de teorro		
echa final	guantes actualizado		5	Unds	Descripci	n del mor el decare o	vimiento vimiento			Distoribit de oné	foa oér biochéro	
	guantes actualizado		1 Perme de recentro 24/04/2011	Unds	Relacio	onar orden	de trabaio					
						Nubéle pluma	cio de orden	de Unbalo.				
					Hun	nero de oro	den	Clients	ė		Fecha de creaci	lón -
Aplicar										Citarian y sa	icat diri protosta	Dente Dente
										-		a constant and and

Buscador de inventario

El módulo de buscador permite al gestor de inventario buscar elementos dentro de las diferentes ubicaciones, facilitando la selección de productos necesarios para entrega o control. Puede ubicar, por ejemplo, un celular con un serial específico, la cantidad de unidades de un producto dentro de una bodega, y también observar los elementos que tiene asignado un especialista.

Existen dos tipos de búsqueda:

Búsqueda general, que permite realizar consultas por:

- Nombre o referencia (SKU) de producto: permite encontrar exactamente dónde se encuentra un elemento a partir de la referencia.
- Ruta de ubicación: permite saber si existe un elemento en una ubicación en particular, o validar la cantidad de existencias de una ubicación. La ubicación puede ser una locación fija en un punto geográfico, o un especialista, ya que este último suele tener en un su poder productos disponibles. Los productos solo desaparecen de las ubicaciones en el momento que se entregan al cliente, o se dan de baja por medio de movimientos de salida.

Búsqueda por número de serie, que permite realizar consultas por:

- Número de serie del producto: permite saber el paradero exacto de un elemento a partir de su número de serie.
- Ubicación: permite validar las existencias de una ubicación.





Pantalla de búsqueda de inventario

Nota: ninguno de los campos de búsqueda es obligatorio. Es posible hacer búsquedas en todas las ubicaciones al mismo tiempo.

Asignación de inventario

Esta funcionalidad permite asignar material de una o varias ubicaciones hacia un especialista. Esto, en términos generales corresponde a un movimiento de transferencia entre dos ubicaciones (considerando el especialista como una ubicación).

Desde esta pantalla puede realizar una búsqueda para listar los elementos del inventario que un especialista necesita para atender todas las órdenes programadas dentro de un rango de fechas, y asignarlo al especialista.

Field Service	Asignación	+ Nueva orden	© Panel de control	C Órdenes	음 Inventario	Reportes	& Monitoreo	Čornfigureción	Alertas	Perfit 🕴 Cerrar Sesión Tatlana Ramirez
Asignación de in Asigne el overtario que va Asigne (overtario) para	ventarió a usilizar un especialista para atender las órdanes en un rango de fech dratmes paravilados -	88				2	ne hwiel SiG4/2018	25/04/2018	Buscier	
		No ha realizado nil Busque el especialista y selecc el cuat desea realizar ta a	nguna búsqueda. Jane el rango de fecha signación de inventaria	is para b.						
Pantalla de asig	nación de inventario									

Los campos a diligenciar son:

- Casilla de ordenes planeadas: marque esta casilla para incluir en la búsqueda los productos correspondientes a órdenes planeadas, entendiendo que las planeadas son aquellas que no tienen una fecha fija de atención, a diferencia de las órdenes programadas.



- Especialista: Nombre del especialista al que se le quiere asignar inventario.
- Fecha inicial: fecha desde la cual se asignará inventario (por omisión se muestra la fecha actual).
- Fecha final: fecha hasta la cual se asignará inventario.

Luego haga clic en el botón **Buscar**.

Aranda Field Service	Asignación	+ Nueva ödlen	() Panel de control	Ördenes tr	🛃 🗋 🎄 venzario Reportes Monitores	🛱 Configuración	Alertas	Perit 🕴 Cerrar Sestón Tatiana Ramirez
Asignación de i Asigne et inverzario que Asigne et inverzario que Asigne inventaria pa	nventario via a utilizar un especialista para atender las ócienes en la re dimenes planension	n riango de fechas			Pecha Inicial 26/04/2018	Perzia Final 26/94/2010	8 Duscar	
Resultados de la búsqueda sesecione la utilización desde la cual da Bodega principal	para "Tatiana Ramírez" ve a entregar el producto:	8 Seleccionar todo 🔿	Productos por asignar.				Lingiar lodo	- Augnar Inventaria
			Guantes oto: Aurovato Por ro-grav 1 Unds Boorga principal	+	Entrangen Den anligene 1 Unes Bedege (entrape	+		
	No hay productos too asigna							
Ejemplo de asig	gnación de inventario		100					

El inventario puede estar reservado. Es decir, que ha sido apartado para unas órdenes y un especialista específicos, faltando solo confirmar la asignación. También puede asignarse de forma manual seleccionando la ubicación de donde se va a tomar como se muestra a continuación:

Aranda Field Service	Asignación	+ Nueva orden	© Panel de control d	Dirdenes Inv	뷰 🗋 🛦 rentario Reportes Monitoreo	* Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Raminez
Asignación de Asigne al internation que Asigne al internation que Asigne al international que	Inventario va a sociale un especialista para menter las ántenes en un rango de fecto un commenço communi				Fectiva Inticial 26/04/2018	Techa Final 26/04/2018	Busch	
Resultados de la búsqueda Seissiene a uticarión desde la sual E Bodega principal	para David Abril va a estregar si producte	IB: Siteccionar todo →	Productos por asignar.				Lampiar (edo 4	- Asignar Inventaria
Termámetro cos ◆ Outen 5 Inventario en la ubicación 1 Und3	*		Guantes coor Reserved For esquer 2 Unos	+	Jeringas Dooz Ratiresos Per sagein 1 Unds	+		
Número de serie Ubicación por definir	- 10 L		🛓 Bodega principal		Dodega principal			

Haga clic en el botón **Seleccionar todo** para hacer una preselección masiva de los productos que se van a asignar y luego haga clic en el botón **Asignar inventario**. Se realizarán los movimientos de transferencia entre las partes indicadas. Estos movimientos pueden confirmarse al consultar el módulo de movimientos.

© Todos los derechos reservados



Aranda Field Servic	e Movimientos		+ Narva orden Pa	⊙ 🗂 # D ± ♦ ▲ ¹⁰⁰ Partet de control Éridenes Inventario Reportes Monitoireo Configuráción Alertas	Tatiana Ramire
Filtros	Fitrar	Q	Nueva Entrada 👻	- Salida	
Movimientos 🛩	Salida Termómetro		From as regimes 34/04/2016 153.02 pm	te Detaile del producto	
Entrada Salida Transferencia Fecha	Entrada Termómetro		i secos de regescel 2 a/04/2018 (5512 per 1 Unds	Información básica Responsable Fecha de registro Responsable Fecha de registro Televes Rentez 24/04/2018 3.53.02 pm Is Conseter la Información para resilizar de estudad.	
Fecha Iniciat	Entrada jeringas		Jincana de registrut 76/04/2018 3.53.07 pm 1 Unds	Número de factura o referencia id de tecno Subico este número para futuras referencias. Descrito este número para futuras referencias. Descrito del movimiento.	
	Entrada guantes		THE I A ON TO TABLE IS A DI J	Ingrese et deutile det novimierns Is	
	Selida guantes		Pecies (In regional 26/94/2018 3-47-41 pm 2 Unds	Relationar code de trabajo Ruida some de trabajo Illucia somera de trabajo Illucia somera de trabajo IS Númera de code ostan Fecha de creación WO-5 Alix forms 19/04/2018 9/49 am	
	Salida Jeringas		Viene de registra, 28/04/2016 (147-91 priv 1 Unds	is .	
	Sallda jeringas		Tecos de regroue 26/04/2018 52/03 per 1 Unds	5	
Aplicar	Salida quantes		Pecies ale registrio: 26/04/2018 3/27/03 pm 1 Unds	Searching source of the production of the produc	la Cancelar

Visualización de movimientos generados

Nota: las asignaciones de inventario corresponden a movimientos de transferencia entre una ubicación y un especialista. Los especialistas se tratan como una ubicación. De esta manera se observan transferencias de productos entre las ubicaciones. No es posible crear un movimiento de asignación.

Devolución de inventario

Esta funcionalidad permite realizar una devolución de material de un especialista hacia una o varias ubicaciones. Esto, en términos generales, corresponde a un movimiento de transferencia entre dos ubicaciones (considerando el especialista como una ubicación).

Esto puede suceder por varias razones:

- El especialista presentó cancelación de una orden y ya tenía el material asignado.
- El especialista usó menos cantidad de material en una orden.
- El especialista ya no va a trabajar más con la compañía.

Al realizar los movimientos de transferencias, los materiales quedarán disponibles en la nueva ubicación para que sean utilizados por otras órdenes. Puede realizar dichas transferencias de forma masiva para agilizar el proceso.

En esta pantalla, una vez seleccionado el especialista, el gestor de inventario podrá emplear los siguientes criterios para buscar elementos dentro del inventario asignado de dicho especialista:

- Todo el inventario libre: realiza una búsqueda por todo el inventario que se encuentre libre (Inventario libre = inventario de órdenes canceladas o inventario de órdenes ejecutadas que no fue utilizado).
- Por producto
- Por número de serie



Aranda Field Service	Devoluciones	Huma	orden	Panel de control	Ördenes 1	H 🖟 Inventario Repo) 🙏 rtes Monitorea	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Tatlana Ramirez
Primace hage a blaqueda	nventario libre os productos que el especialista no ha lo de un anpecialista y luego del invertano	Hizado d	(Tado el inventano jibre	• () Per p	loðurði	Ø - 🕐 Por hú	imerò de serie 🛛 🛛		Buscar
Resultados de inventario libi	re para "David Abril"									
E Bodega principal	agera as minimum.	8 50	eccionar todo 🔶	Productos por reternar						Devolves investore
Guantes Controlect Live 2 chanced Live 2 chanced a returne 7	Intringate Concode libre Lossed demonstration	Termómetro Termómetro Termómetro Termómetro Termómetro Termómetro Termómetro Sessassa				M6 bay,	productos para	a retórnar.		

Visualización de criterios de búsqueda y productos a devolver

Haga clic en el botón **Seleccionar todo** para hacer una preselección de todos los productos disponibles para devolución y luego haga clic en el botón **Devolver Inventario**. Se transferirán los elementos del especialista a la ubicación definida por el gestor de inventario.

Estos movimientos de transferencia pueden confirmarse al consultar el módulo de movimientos.

Aranda Field Servic	e Movimientos		+ Nueva orden	Panet de controt Órden	위 es Inventario	Reportes 1	± Manitoreo Con	🔅 🌲	192 Tatiana R:	
Filtros	Filtrar	Q	Nueva Entrada	Salida						
lovimientos 😪 Entrada	Entrada Termómetro		нети de regission 26.04/2011 к во 44 1 Цле	5	intermació	n saikta	-	Detaile dei producto		
Satida Transferencia echa Y	Salida Termómetro		7 actus de regrisso 7 60942011 à 42.33 p 1 Uno	5 Termomen States States	10metro 2003	APLICES (THENDATIS				
cha Inicial	Salida jeringas		fective de logistier (16/04/2018 4 42.35) 1 Une	s	Cantidad	1 (Linnia)		54654654	Número de serie	
	Entrada jeringas		Pecha de registro 126,04/2018 442 83 s 1 Une	Ubicación David Abrit S						
	guantes		Prietva de regrissio 7 a/04/2019 a.a.1.3.1 2. Uno	5						
	Salida guantes		Fectos de registroj 36/04/3018 4/42.32 p 2 Uno	5						
	Salida Termómetro		recon de organou 72/02/2018 5:55 m (1 Uno	5						
Aplicar	Entrada		Facha de registro (26/04/2018 3/34/02)				E.	windar y tacter ofro	products Gaustian Cancel	

Visualización de movimientos generados

Nota: las devoluciones de inventario corresponden a movimientos de transferencia entre un especialista y una ubicación. Los especialistas se tratan como una ubicación. De esta manera se observan transferencias de productos entre las ubicaciones. No es posible crear un movimiento de devolución.

Aranda Field Service

Generando de Reportes en Aranda FIELD SERVICE

AFLS genera cuatro tipos de reporte: reportes de órdenes, reportes de inventario, reportes generales y reportes de administración.

Reportes de órdenes

Estos reportes tienen una orden asociada y por ende un proveedor asociado. Los monitores solo podrán ver los reportes de los proveedores que tengan asociados.



Nota: si el perfil con el que se inició la sesión es monitor + despachador, se presentará la opción de visualizar todos los proveedores.

Reporte de órdenes creadas

Este reporte presenta al usuario una estadística de las órdenes de trabajo creadas en AFLS. El sistema permite consultar las órdenes de trabajo creadas para un servicio en específico o para todos los servicios dentro de un rango de fechas.



Selección de servicio (Lista de servicios)



Nota: Si no hay órdenes creadas con el servicio o en el rango de fechas seleccionado, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Una vez haya seleccionado el servicio y el rango de fechas, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Reporte generado para órdenes creadas

El reporte incluye también una grilla con los datos más relevantes de las órdenes creadas que coincidan con los servicios y fechas seleccionados.

				Ordenes	Creadas 19				
#Orden	Asunto	Estado	Servido	F. Creación	F. Atención	Especialista	Cliente	Directón	Costo
1	subject prueba import order	Executed	Inyectologia	19/04/2018 9:49:37	19/04/2018 10:57:02	David Abril	Alix Torres	Ak. 14#49-16, Bogotá, Colombia	\$300157,120
2	Caso 1539112	Executed	Inyectologia	19/04/2018 9:49:40	19/04/2018 10:05:02	Fabian Ortiz	Alix Torres	Cl. 22a #83-2 a 83-94, Bogotá, Colombia	\$15124,620
3	Caso No. 1578852	Open	Inyectologia	19/04/2018 9:49:42	26/04/2018 16:20:02	Harold Sakedo	Alix Torres	Dg. 74b #87-2 a 87- 98, Bogotá, Colombia	\$0,000
4	Caso No. 1548720	Open	Inyectologia	19/04/2018 9:49:43	26/04/2018 17:27:55	Tatiana Ramírez	Alix Torres	Cra. 73 #135-19 a 135 -99, Bogotá, Colombia	\$0,000
5	CASO ARANDA 1550784	Process	Inyectologia	19/04/2018 9:49:45	26/04/2018 16:15:02	David Abril	Alix Torres	Cra. 18 #35-55 a 35- 99, Bogotá, Colombia	\$0,000
6	subject prueba import order	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:29	26/04/2018 17:47:02	David Abril	Alix Torres	Ak. 14 #49-16, Bogotá, Colombia	\$0,000
7	Caso 1539112	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:32	26/04/2018 15:35:02	Fabian Ortiz	Alix Torres	Cl. 22a #83-2 a 83-94, Bogotá, Colombia	\$0,000
8	Caso No. 1578852	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:34	26/04/2018 17:00:02	Harold Salcedo	Alix Torres	Dg. 74b #87-2 a 87- 98, Bogotá, Colombia	\$0,000
9	Caso No. 1548720	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:35	26/04/2018 18:07:55	Tatiana Ramírez	Alix Torres	Cra. 73 #135-19 a 135 -99, Bogotá, Colombia	\$0,000
10	CASO ARANDA	Process	Inyectologia	19/04/2018	20/04/2018	David Abril	Alix Torres	Cra. 18 #35-55 a 35-	\$0,000

Grilla del reporte generado para órdenes creadas




Reporte de costos

Este reporte presenta al usuario una estadística del costo de las órdenes de trabajo ejecutadas dentro de un rango de tiempo y permite filtrarlas por servicio y por compañía.

Costo ejecutado en órdenes Muestra el detalle del costo de las órdenes ejecutados durante un periodo de tiempo determinado.			
			> ^
	PREVIEW PARAMETERS		9
	Fecha inicial	1/3/2018 18:18	ф
	Fecha final	27/4/2018 18:18	
	Servicio	Inyectologia 💌	
	Compañia	Todas las compañias 🔹	
		Todas las compañias	
		Bancolombia	
		Aranda Software	

Selección de compañía (Lista de compañías)

Nota: Si el servicio no tiene órdenes ejecutadas dentro del rango de fecha que seleccionó el usuario, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Una vez haya seleccionado el rango de fechas, el servicio y la compañía, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:

Costo ejecutado en ó Muestra el detalle del costo d durante un periodo de tiempo	rdenes e las órdenes ejecutad o determinado.	dos									
1 de 1	Costos ejecu Compañía: Emer Fecha inicial: 201	tado en or rmedica 18/03/01 18:	- 1009 rdenes 18:08	% •	♣ □ Nit: 800122 Fecha final:	456789 2018/04/27 18:18:	م آ		Paginas: 1/1	i	`` ج ه م
	300000 - 200000 - 100000 - 0 - 30000	285271,59	o Costo base tota Costo total de ir Costo total de t Costo total de e	I de servidos iventario ransporte specialistas	150000 120000 60000 30000 0	Costo pron 142635,7 5,075	edio ejecutado	romedio de servidos dio de invertario dio de transporte dio de especialistas			
	Fecha Atendón	Número de orden	Costo base Servido	Costo inventario	Costo transporte	Costo Espedalista	Costo Total	Compañia	Especialista		
	20/04/2018 14:47:00 19/04/2018	1	15000,00	0,00	10,15	285146,97	300157,12	Aranda Software	David Abril		
	16:07:27	2	15000,00	0,00	0,00	124,62	15124,62	Aranda Software	Fabian Ortiz		

Reporte generado para costos de órdenes creadas

El reporte muestra tres secciones: costo ejecutado, costo promedio ejecutado y grilla de datos.

En **costo ejecutado**, hay una gráfica indicando el costo de cada uno de los siguientes cuatro parámetros:



- Costo base total de servicios.
- Costo total de inventario.
- Costo total de transporte.
- Costo total de especialistas

En **costo promedio ejecutado**, hay una gráfica indicando el costo promedio de los mismos cuatro parámetros.

Nota: el valor de los costos dependerá de la configuración de costos que se le haya dado a los servicios y a los especialistas; si el servicio o especialista no tienen valores configurados, el resultado no será visible en la gráfica, es decir, será 0.

La grilla de datos muestra información más detallada de los costos:

0	10,15				0	5,075		
Fecha Atendón	Número de orden	Costo base Servido	Costo inventario	Costo transporte	Costo Especialista	Costo Total	Compañia	Especialista
20/04/2018 14:47:00	1	15000,00	0,00	10,15	285146,97	300157,12	Aranda Software	David Abril
19/04/2018 16:07:27	2	15000,00	0,00	0,00	124,62	15124,62	Aranda Software	Fabian Ortiz

Grilla del reporte generado para costos

Reporte de tendencia de servicio

Este reporte presenta al usuario un resumen del comportamiento de un servicio dentro de AFLS y le permitirá al administrador de la mesa validar si se están cumpliendo las metas propuestas para ese servicio. Aquí el usuario podrá consultar específicamente la tendencia de un servicio en el último año, el último mes o la última semana.



Selección del periodo de tiempo

Una vez haya seleccionado el periodo y el servicio, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Tendencia de Servicio Reportes básicos sobre sus tendencias de servicio



Reporte generado para tendencia del servicio

El reporte muestra tres partes: grado de cumplimiento, promedio de cronómetro de solución y tendencia de servicio.

En **grado de cumplimiento**, se muestra una gráfica indicando la cantidad de órdenes cerradas que están dentro o fuera del SLA de solución por servicio.

En **promedio de cronómetro de solución**, se muestra una gráfica indicando el tiempo promedio de solución de todas las órdenes correspondientes al servicio y periodo seleccionados.

En **tendencia de servicio**, se muestra una gráfica indicando la tendencia en la creación y cierre de los casos u órdenes correspondientes al servicio y periodo seleccionados. Esta gráfica permite comparar el número de órdenes creadas con el número de órdenes ejecutadas.

Reporte de promedio de tiempo de solución de órdenes por servicio

Este reporte indica la velocidad a la que se solucionan las órdenes de trabajo. Ayudará al monitor a saber cuáles servicios tardan más tiempo, y posiblemente requieran mayor atención o más personal para dar solución. Aquí el usuario podrá consultar los servicios según el rango de fecha seleccionado.



Selección de rango de fecha

© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com



O Aranda Field Service

Nota: si el servicio no tiene órdenes dentro del rango de fecha seleccionado, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Una vez seleccionado el rango de fechas, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Reporte generado para promedio de tiempo de solución de órdenes

El reporte muestra una gráfica que indica el total de horas que se han empleado en la solución de un servicio dentro del periodo de tiempo indicado. Debajo de la gráfica se presenta el tiempo promedio de solución de todas las órdenes presentadas.

La grilla de datos generada muestra información más detallada sobre las horas empleadas en atención y ejecución de cada orden de trabajo.

Reporte de órdenes ejecutadas por especialista

Este reporte indica el desempeño de los especialistas en un rango de tiempo con respecto a un servicio en particular. Aquí es posible ver cuáles especialistas han ejecutado la mayor cantidad de órdenes y el tiempo que han tardado en ejecutarlas.

Una vez seleccionado el rango de fechas y el servicio, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Órdenes ejecutadas por especialista

formación sobre cuanto se demora y la carga que tiene un specialista respecto a un servicio en particular.



Gráfica del reporte de órdenes cerradas

El reporte muestra dos partes: promedio de tiempos acumulados y mayor cantidad de casos ejecutados.

En **promedio de tiempos acumulados**, se muestra una gráfica indicando el promedio de las horas ejecutadas por cada especialista para el servicio seleccionado.

En **mayor cantidad de casos ejecutados**, se muestra una gráfica indicando la cantidad de casos cerrados por cada especialista.

La grilla de datos generada con el reporte muestra el total de órdenes ejecutadas y los datos de los tiempos de ejecución por cada especialista.

Nota: si el servicio no tiene órdenes dentro del rango de fecha seleccionado, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Reporte de cumplimiento de ANS

Este reporte indica la cantidad de casos por servicio que fueron solucionados en un rango de tiempo en AFLS. Aquí el usuario podrá consultar la cantidad de órdenes creadas y que se encuentren dentro o fuera del ANS de solución.

Una vez seleccionado el rango de fechas y el servicio, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Cumplimiento de ANS's

Este reporte detallará la cantidad de casos que fueron solucionados dentro del tiempo establecido en AFLS.



Reporte generado para cumplimiento del ANS

El reporte muestra dos partes: total de órdenes dentro del ANS y servicios dentro del ANS.

En **total de órdenes dentro del ANS**, se muestra una gráfica indicando la cantidad total de órdenes ejecutadas que están dentro o fuera del ANS de solución.

En **servicios dentro del ANS**, se muestra una gráfica indicando la cantidad de casos ejecutados que estén dentro o fuera del ANS de solución por servicio.

Nota: la información presentada depende de la configuración de filtro realizada. Si son más de 5 servicios, en la gráfica se presentarán los 5 primeros servicios con más casos ejecutados.

La grilla de datos generada con el reporte muestra la información detallada de cada una de las órdenes ejecutadas.

Reporte de cumplimiento del nivel de satisfacción.

Este reporte detalla el nivel de satisfacción de los clientes según una encuesta específica en determinado periodo de tiempo.

Cumplimiento del nivel de satisfacción. talla el nivel de sati ión de sus clientes en > |◀ ◀ 0 páginas ▾ ▶ ▶| ◘□ — 100% ・ + 民 昌 品 酯・ 2 PREVIEW PARAMETERS $\mathbf{\mathbf{\nabla}}$ Fecha inicial 27/4/2018 9:40 ð Fecha final Ē. 28/4/2018 9:40 Encuesta Encuesta General de Satisfac... 🔻 RESTABLECER ENVIAR



© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com



Nota: si no se han generado encuestas dentro del rango de fecha seleccionado, el sistema indicará que no hay datos.

Una vez seleccionado el rango de fechas y la encuesta, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Reporte generado para cumplimiento del nivel de satisfacción

El reporte muestra dos partes: nivel de satisfacción y calificación por pregunta.

En **nivel de satisfacción**, se muestra una gráfica indicando el nivel de satisfacción obtenido de la encuesta dentro del rango de fechas seleccionadas.

En **calificación por pregunta**, se muestra una gráfica mostrando las preguntas que son de tipo calificación con su respectivo promedio.

Nota: algunas de las preguntas pueden ser de tipo calificación pero si no están marcadas para contar dentro de las estadísticas, estas no se tendrán en cuenta en el nivel de satisfacción obtenido.

La grilla de datos generada con el reporte muestra la información detallada de cada una de las encuestas contestadas por los clientes.



Cumplimiento del nivel de satisfacción.

Este reporte detalla el nivel de satisfacción de sus cliente: un determinado periodo de tiempo.

0,5					0,		
# Orden	Cliente	Especialista	Fecha Creadon	Fecha Respuesta	Name	Pregunta	Respuesta
10	Alix Torres	David Abril	27/04/2018	27/04/2018	Pregunta 1	Esta satisfecho con el servido?	
					Pregunta 2	Calificación de la amabilidad del especialista	4
					Pregunta 3	Calificación de experiencia y conocimiento del	4
					Pregunta 4	Observaciones adicionales	Hay que mejorarla
12	William Mora	David Abril	27/04/2018	27/04/2018	Pregunta 1	Esta satisfecho con el servido?	No
					Pregunta 2	Calificación de la amabilidad del especialista	1
					Pregunta 3	Calificación de experiencia y conocimiento del	1
					Pregunta 4	Observaciones adicionales	Llegaron muy tarde
3	Alix Torres	Harold Salcedo	27/04/2018	27/04/2018	Pregunta 1	Esta satisfecho con el servido?	
					Pregunta 2	Calificación de la amabilidad del especialista	5
					Pregunta 3	Calificación de experiencia y conodmiento del	5
					Pregunta 4	Observaciones adicionales	Muy buen atendón
4	Alix Torres	Tatiana	27/04/2018	27/04/2018	Pregunta 1	Esta satisfecho con el servido?	
					Pregunta 2	Calificación de la amabilidad del especialista	3
					Pregunta 3	Calificación de experiencia y conodmiento del	2
					Pregunta 4	Observaciones adidonales	

Grilla del reporte generado para cumplimiento de nivel de satisfacción

Reportes de inventario

Estos reportes presentan información netamente de inventario, ya sea general, o filtrado por servicio, por sede o por especialista.

Aranda Field Service	Inventario				N	+ ueva order	n			Pan	© el de contro	C) t Órden	es inve	₽ ntario	Reportes	4. Manitoreo	¢ Configuració	Abertas	Perfit 🛉 Tat	l Cerrar Sesió Iana Ramire Acministration
Todos los provento		Reporte con Huestra et resul resistantes topor	mpleto de mes de las seus une sens tens en c	inventario mórrua de la n rança de mer	Marga and Salar															
Completo		14 4	0 pepina		+1	00	_	100%	•	+	8. 8	品	-	R		POEVIEW	DADAUSTED 1			, - 0
Por sede Por especialista																Fecha ini	3	27/4/2010 11:15	G	T
																Fecha fin		28/4/2018 11:13		1 07
																upicación		Tobas las sedes	•	
																		RESTABLECER	ENVIAR	

Nota: si el perfil con el que se inició la sesión es gestor de inventario, se presentará la opción de visualizar todos los proveedores.

Reporte completo

Este reporte presenta al usuario un resumen de los movimientos de entradas, salidas y devoluciones inventario realizados dentro de un rango de fechas, sobre una o todas las sedes.



Reporte completo de inventario Muestra el resumen de los movimientos de inventario

realizados sobre una sede en un rango de fechas.

) =		0 pages	÷	k	$\left \mathbf{s} \right $	80	-	100%	•	+ 5	PREVIEW PARAMETERS			9
											Fecha inicial	27/8/2020, 2:30 p. m.		ø
											Fecha final	28/8/2020, 2:30 p. m.		
											Ubicación	Todas las sedes	-	
												A - Sede Sur WT		
												Almacen Norte WT		
												Bodega Claro		
Selecció	in de	rango d	e fech	as y l	ubica	ción								

Nota: si en la sede o en del rango de fechas seleccionado no se tiene inventario, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Una vez haya seleccionado el rango de fechas y la ubicación, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Reporte completo de inventario

El reporte muestra dos gráficas: top 5 productos con más salida y top 5 productos con menos inventario final.

Nota: si hay menos de 5 productos creados, el sistema presentará la cantidad de productos que haya. Si son más de 5, el sistema presentará los 5 con más salida y los 5 con menos inventario final.

La grilla de datos generada con el reporte muestra información más detallada sobre los movimientos de inventario de cada producto en la ubicación y fechas seleccionadas.



Manual de usuario



Grilla del reporte generado

Reporte por servicio

Este reporte presenta al usuario un resumen de la utilización de inventario en órdenes de un servicio específico o de todos los servicios, dentro de un rango de fecha.



Selección de rango de fecha y servicio

Nota: si en el servicio o dentro del rango de fechas seleccionado no se tiene inventario, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Una vez haya seleccionado el rango de fechas y el servicio, haga clic en Enviar y se generará un reporte con una gráfica indicando los 5 productos más utilizados.

© Todos los derechos reservados



Manual de usuario

Consumo por servicio				Paginas: 1/1
Compañia: Aranda Software A Fecha de creación: 2020/08/2	ndina 7	Nit: 95000000-8	Servicio: Todos los servicios Fecha inicial: 2020/08/24 Fecha final: 2020/08/28	
-		Top 5 productos mas ut	ilizados	
i				
1	8			
			-	
Cable Claro Router				
Servicio		Producto SKU	Tipo de Producto Cantidad promedio de uso	Cantidad por omisión

Reporte de inventario por servicio

Nota: si se tiene menos de 5 productos creados, el sistema presentará la cantidad de productos creados. Si son más de 5, el sistema presentará los 5 más utilizados.

La grilla de datos generada con el reporte muestra información más detallada sobre el uso de los productos de inventario.



Grilla del reporte generado



Reporte por sede

Este reporte presenta al usuario un resumen de los movimientos de inventario para una sede o para todas las sedes.



Selección de sede

Una vez haya seleccionado la sede, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte con dos gráficas: top 5 productos con menos inventario y top 5 productos con más uso en el último mes.



Reporte de inventario por sede

Nota: si se tiene menos de 5 productos creados, el sistema presentará la cantidad de productos creados. Si son más de 5, el sistema presentará los 5 con menos inventario y los 5 más usados.

La grilla de datos generada con el reporte muestra información más detallada sobre el inventario de los productos en la sede seleccionada.



Manual de usuario



Grilla del reporte generado

Reporte por especialista

Este reporte presenta al usuario un resumen de los movimientos de inventario para un especialista o para todos los especialistas.



Selección de especialista

Una vez haya seleccionado el especialista, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte con dos gráficas: top 5 productos con menos inventario y top 5 productos con más uso en el último mes.



Manual de usuario

Paginas: 1/1

Resumen de inventario por especialista

Compañía: Aranda Software Andina Fecha de creación: 27/08/2020 2:49:30 p.m. Nit: 95000000-8 Especialista: Todos los especialistas



Reporte de inventario por especialista

Nota: si el especialista tiene menos de 5 productos, el sistema presentará la cantidad de productos registrados al especialista. Si son más de 5, el sistema presentará los 5 con menos inventario y los 5 más usados.

La grilla de datos generada con el reporte muestra información más detallada sobre el inventario de los productos para el especialista seleccionado.



Grilla del reporte generado



Reportes generales

En esta sección se encuentran los reportes que no están asociados a órdenes de trabajo ni a inventario

Aranda Field Service	Inventario	+ Nurva orden	Panet de controt	C Órdenes	위 Inventació	Reportes	± Monitoreo	Č Configuración	Alertas	Perfit 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirea
Nivel de satisfacción Reportes bisione youre el nivel de		Cumplimiento del nivel de satisfacción.			1	Ordenes Inventario General				
Opción para visuo	alizaciór	n de reportes generales								

Reporte de cumplimiento del nivel de satisfacción general.

Este reporte detalla el nivel de satisfacción general de los clientes a partir de una encuesta que se envía en cualquier momento directamente desde el módulo de encuestas, y que no está asociada a ninguna orden.

Aquí el usuario debe ingresar un rango de fechas y seleccionar la encuesta sobre la cual desea generar el reporte.

Cumplimiento del nivel de satisfacción. Vista de reportes generales relacionados con el nivel de satisfacción de encuestas.	
	> ^
	Ŷ
Fecha inicial 27/4/2018 11:54	🖻 👴
Fecha final 28/4/2018 11:54	
Encuesta Encuesta General de Satisfac	•
RESTABLECER ENVIA	R
Selección de range de tiempe y ancuesta	

Selección de rango de tiempo y encuesta

Nota: si no se han generado encuestas dentro del rango de fecha seleccionado, el sistema indicará que no hay datos.

Una vez seleccionado el rango de fechas y la encuesta, haga clic en Enviar y se generará un reporte como el siguiente:



Cumplimiento del nivel de satisfacción.





Reporte generado para cumplimiento del nivel de satisfacción general

El reporte muestra dos partes: nivel de satisfacción y calificación por pregunta.

En **nivel de satisfacción**, se muestra una gráfica indicando el nivel de satisfacción obtenido de la encuesta dentro del rango de fechas seleccionadas.

En **calificación por pregunta**, se muestra una gráfica mostrando las preguntas que son de tipo calificación con su respectivo promedio.

Nota: algunas de las preguntas pueden ser de tipo calificación pero si no están marcadas para contar dentro de las estadísticas, estas no se tendrán en cuenta en el nivel de satisfacción obtenido.

La grilla de datos generada con el reporte muestra la información detallada de cada una de las encuestas generales contestadas por los clientes.



Grilla del reporte generado para cumplimiento de nivel de satisfacción general



Reportes de administración

Los reportes de administración detallan el consumo de servicios de proveedores de mapas por funcionalidad.

Aquí el usuario debe seleccionar las fechas de inicio y fin, el rango y el tipo de API del cual desea generar el reporte.

Consumo de mapas. Lista el consumo en AFLS en un tar	Servicios (de servicios de ngo de fechas.	de provee mapas por l	edores d	e ades											
14. 4	0 pages	-		BD	-	100%	•	+ 8	品	1è+	p	PREVIEW PARAMETERS			, 9
												Fecha Inicial	13/7/2020, 12:00 a.m.		ø
												Fecha Final	13/7/2020, 12:00 a.m.		
												Rango	Seleccione un valor.	۲	
												Tipo de Api	Todas	•	
													RESET SU	UBMIT	

Selección de rango de tiempo y tipo de API

Una vez seleccionados los datos requeridos, haga clic en **Submit** y se generará un reporte como el siguiente:

DISUMO de Servicios de proveedores de lapas. sta el consumo de servicios de mapas por funcionalidad I AFLS en un rango de fechas.	es			
	D – 100%	- + 5 8 8 6 6· /	Q	Ŷ
Consumo Consolidado de Geoc Compañia: Aranda Software Andina	oding Mapas		Página: 1/1	¢ م
Fecha de Creación: 2020/07/13 22:09:0 API: Todas	02	Parametro de Fecha: Desde: 13/07/2020 12:00:00 a.m.	Hasta: 13/07/2020 12:00:00 a.m.	
40			44	
20 -	12			
Mapas Dinamicos Web 📕 Mapas Di	namicos Mobile SDK 📕 Mapas	20200713 Estaticos Mobile SDK		

Reporte generado para consumo de servicios de proveedores de mapas

La grilla de datos generada con el reporte muestra la información detallada de cada uno de los conceptos y funcionalidades:

	Сопсерто	Funcionalidad	Total
1	Usuarios Moviles	Listado de usuarios moviles	3
2	Orden de Trabajo	Creacion / Actualizacion orden de trabajo	27
3	Orden de Trabajo	Listado de ordenes	40

Grilla del reporte generado para consumo de servicios de proveedores de mapas

Aranda Field Service

Monitoreo de órdenes de trabajo en Aranda FIELD SERVICE

El módulo de monitoreo en AFLS permite realizar labores de búsqueda y seguimiento de los especialistas en campo, de los clientes y de las órdenes programadas; así como acceder a la instancia de alertas generadas durante la gestión de órdenes. De esta manera el monitor podrá modificar y reasignar los elementos de cada requerimiento según sea necesario, para garantizar que los clientes reciban la atención dentro de los tiempos establecidos.

Monitoreo especialistas (búsqueda y seguimiento de especialistas en campo)

Para lograr una visión general de la prestación del servicio y del progreso de un especialista durante la atención de una orden, en el módulo de **Monitoreo** está la opción **Especialistas**, donde el monitor podrá realizar búsquedas básicas o detalladas ingresando en el buscador los datos del especialista asignado a la orden.



Filtrando y ordenando la consulta de seguimiento

Puede filtrar la información de la consulta bajo los siguientes criterios:

- **Proveedor**: el monitor solo podrá visualizar los proveedores que tiene asignados, por lo tanto, podrá filtrar los especialistas sólo según dichos proveedores desde el selector.
- Disponibilidad del especialista: filtra los especialistas según una de estas condiciones:
 - Que se encuentren prestando alguno de los servicios configurados, que tienen órdenes de trabajo asignadas.
 - Que estén capacitados y tengan las habilidades para atender alguno de los servicios configurados, que estén disponibles y tengan la capacidad de atender el servicio.
- **Servicios**: filtra los especialistas según el servicio que estén prestando o para el que estén capacitados y que tengan ese o varios servicios configurados como criterio de consulta. El filtro

© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com





de servicios depende de la configuración definida en el combo anterior de disponibilidad del especialista.

- **Grupos**: filtra los especialistas según el grupo al que estén asociados.
- **Estado**: filtra los especialistas que tengan habilitada la disponibilidad como criterio de consulta.



Al seleccionar uno de los especialistas arrojados por la consulta, el monitor puede efectuar distintas tareas de seguimiento y control, como visualizar en un mapa la ubicación y los desplazamientos del especialista en tiempo real e identificar la ubicación geográfica de la orden de trabajo asociada al especialista.



Pantalla de monitoreo con puntos registrados por uno de los especialistas



Monitoreo de clientes

La opción **Clientes** en el módulo de **Monitoreo** permite una visión general de la prestación del servicio a los clientes y la cantidad de órdenes asignadas para cada uno de ellos.

Pield S	ervice	Monitoreo de clie	ntes	+ Nueva orden	Panel de control	Órdenes	위 Inventario	Reportes	Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez
Chapinero	-	Q Alix Torres	Seleccionar visibles	Resumen de ordenes para hoy Lunes 23 d A VILLA CAROLINA	e Abril de 2018 POTOSI 🥳	1	MORA	TO MAR	Clientes Planeación Reationar	Game	-5	
Servicios	^	Aranda Software Cra. 71a #75b/24, Bopolá, Colomina		and an all the preside price	NUEVO	1	Carr			ngo i g	SI CA	the sog
Todos Agregar				LA MARIA	MONTERRE	Carrente TP	RESTA	COASM	EDAS	TE LARG	SADENA	Calle 706
Prioridades	~			BONANZA LA	LA ALBO	RADA	all a	U U M U M	37		4.10m	Cato fora
Normal Priorided Emergencia Sin ordenes				ULCO LAS FERI O BLANCO BR. ME	AS	entre	COMPANDA P		Do NDES RINCO LOSAL Iglesi de Sul UACA Color Via	Avenuda case	The Use Cafe	Chile oz

Aquí el monitor puede realizar búsquedas básicas o detalladas de clientes sobre el listado de clientes asociados en la aplicación. Puede refinar la búsqueda utilizando los siguientes filtros de consulta:

- **Proveedor**: el monitor solo podrá visualizar los proveedores que tiene asignados, por lo tanto, podrá filtrar los clientes solo por dichos proveedores desde el selector.
- Servicios: filtra los clientes según el servicio que reciban.



- Prioridades: filtra los clientes por la prioridad de las órdenes de trabajo asignadas.

Filtros y visor de cliente filtrado

Al seleccionar uno de los clientes arrojados por la consulta, el monitor puede:

- Visualizar en un mapa la ubicación en tiempo real del cliente.
- Identificar el número total de órdenes de trabajo asociadas al cliente.
- Visualizar la prioridad de las órdenes pendientes, facilitando la identificación de las que tienen mayor urgencia.
- Ver en el mapa de seguimiento todas las órdenes de trabajo que se van actualizando automáticamente.
- Ampliar el mapa para una mejor visualización.

© Todos los derechos reservados

O Aranda Field Service

Monitoreo de planeación y programación de órdenes

En la opción **Planeación** del módulo de **Monitoreo**, el monitor puede emplear el buscador para seleccionar varios especialistas en campo y observar, a través de un diagrama de Gantt, como se distribuyen las órdenes en un día, una semana o un mes. Esta información es particularmente útil para encontrar tiempos ociosos por parte de los especialistas.

Aranda Field Service	Monitoreo de planeación	+ Nucya orden	Panet de control Órdene:	🕂 🗋 💩 Inventario Reportes Monitoreo	Perfil 🕴 Cerrar Sestón 🗱 🏨 Tatiana Ramírez Cenfiguesción Alertes
Crapinero -	Q Seleccionar vaubles 🖸 David Abril	Lunes 23 de Abril de 2018	Planeștilă 🔽	Ordenes vertidas 🔮	Fedra (23/04/2016) 💼 🖬 🛅
Prestande el servicios 💉 Servicios 💝 Tosos Assast Grupos 💝 Tosos Agingia		Lun, 23 Atrivi opon Danid Atriti		,100	
Anti-u		× * \$			5 + = 5

Filtrando y ordenando la consulta de planeación

Puede filtrar la información de la consulta bajo los siguientes criterios:

- **Proveedor**: el monitor solo podrá visualizar los proveedores que tiene asignados, por lo tanto, podrá filtrar los especialistas sólo según dichos proveedores desde el selector.
- Disponibilidad especialista: filtra los especialistas según una de estas condiciones:
 - Que se encuentren prestando alguno de los servicios configurados, que tienen órdenes de trabajo asignadas.
 - Que estén capacitados y tengan las habilidades para atender alguno de los servicios configurados, que estén disponibles y tengan la capacidad de atender el servicio.
- Servicios: filtra los especialistas según el servicio que estén prestando o para el que estén capacitados y que tengan ese o varios servicios configurados como criterio de consulta. El filtro de servicios depende de la configuración definida en el combo anterior de disponibilidad del especialista.
- **Grupos**. filtra los especialistas según el grupo al que estén asociados.

Al seleccionar uno de los especialistas arrojados por la consulta, en el panel de la derecha visualizará la información de las órdenes, presentada en dos pestañas: **Agenda de órdenes** y **Plan de rutas**.



Agenda de órdenes

En esta pestaña podrá observar la carga que se le ha asignado a cada uno de los especialistas seleccionados. Cada orden contiene información sobre el momento en que el especialista inicia el desplazamiento y el tiempo programado de ejecución y finalización del trabajo. Los espacios en la gráfica donde no existen órdenes programadas se consideran tiempos muertos.

nes 23 de Abril de 2018 Planeación 🗸		Órdenes vencidas ordenes por vencerse			Fecha 23/04/2018			
	Ac	enda de órdenes				👤 Plan de rut	85	
m	Lun. 23 Abril 09:00	10:00	11:00	12:08	13.90	14-DÖ	1500	16:00
David Abril		🔋 W-11	W-13	W-12 🧕 🛑	W-6 🦳 🛡 W-	5		
			Orden W-13					
			Fecha y hora de inicio 23/04/2018 1056 am a 1136 Hora y fecha de desplazami 23/04/2018 1045 am a 1056 Hora y fecha de ejecución 23/04/2018 1056 am a 1136	am ento am				
			ABIERTA VER	ORDEN				

- Los espacios en blanco representan los tiempos en los que el especialista puede atender órdenes de trabajo.
- El patrón de rayas representa los tiempos programados donde el especialista debe desplazarse hasta el lugar de la siguiente orden.
- El color en cada una de las órdenes representa el estado en el que se encuentra.

A través de los controles ubicados en la parte superior derecha, el monitor puede modificar las fechas sobre las que se despliega la información. Estos datos se pueden mostrar de manera diaria, semanal o mensual.

Al mover el puntero sobre cualquier orden se puede observar un resumen de la misma y se despliega las horas de desplazamiento y la hora programada de inicio. Así mismo el botón de "ver orden" abrirá el detalle.

Plan de rutas

En esta pestaña el usuario podrá visualizar el mapa con la ruta planeada para uno o varios especialistas y las posiciones en las que se encontrarán de acuerdo al rango de fecha seleccionado.

Nota: las posiciones en las que se encontrará el especialista, son las posiciones de las órdenes de trabajo que tiene asignadas a él.

Este mapa ofrece las opciones para expandir y para mostrar la ubicación de la compañía.



Ordenes vencidas Ordenes por vencerse Fecha 23/04/2018 📋 🛗 Lunes 23 de Abril de 2018 Planeación 🗹 Agenda de ordenes **Q** Plan de Rutas -para Arquitectura Leopoldo... ALTO Calle 49 Avenida Calle 26 PAREDES Calle 45 MARLY Calle 45 VILLA DEL CERR Calle 44 EL RECUERDO Calle 41 Universidad Distrital Francisco José de Caldas Park Way 0 EL PARAISO BAJO LA SOLEDAD Calle 42 Supercade 😜 Calle 20 Parque Nor Call. Calle 23 PAROUE Americas NACIONA 34 ENRIQUE OLAYA... USATAMA Calle 35 Calle 34 CUNDINAMARCA TEUSAQUILLO Bartolomé La Merced Casa del Tolima 🤤 BR. BELLO HORIZONTE ESTACION COLSEGUROS ARMENIA PARQUE BAVARIA Calle 35 Museo Exposición del Hombre 6 Museo Nacional 🤤 Universidad 6 Distrital PALOQUEMAO Macar San Mateo DIEGO SANTAFE SAN FACON LVANA Colegio De La 😜 -SANTA FÉ Google EL LISTON & os de uso Informar de un error de Maps

Ruta de distintos especialistas seleccionados

En el mapa aparecerán las rutas de todos los especialistas que se hayan seleccionado, cada uno con un color diferente.



Ruta de distintos especialistas seleccionados

Manual de usuario



O Aranda Field Service

Los controles ubicados en la parte superior derecha permiten modificar las fechas sobre las que se despliega la información. Estos datos se pueden mostrar de manera diaria, semanal o mensual.

Si los especialistas seleccionados coinciden en una o varias ubicaciones, el usuario puede hacer clic en el punto en común para separarlos y observar qué usuarios tienen posiciones en ese punto.

Nota: los puntos de ubicación del especialista se verán únicamente si este tiene órdenes asignadas para el rango de fecha seleccionado.

Al hacer clic sobre la posición del especialista, el sistema presentará una descripción emergente con algunos datos básicos como el nombre del especialista, la distancia al próximo punto y las órdenes restantes. La distancia al próximo punto se muestra de manera lineal, este valor puede variar si el usuario selecciona la opción de presentar la ruta con la opción de Google.



.

Reasignar órdenes de trabajo

La opción **Reasignar** del módulo de **Monitoreo**, solo estará disponible para un usuario que tenga rol de administrador y de monitor.

Aranda Field Service	Monitoreo de plar	neación	+ Nueva orden	Pi	(inel de control	C Órdenes	위 Inventario	Reportes	Monitoreo	🛠 Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez Administration
Provention		Seleccionar visibles	Lunes 23 de Abril de 2018	Planesción			Órden Örden	es vencidas to por vencers	Cientes		Fech	23/04/2018 🛅 🛅 🟥
Chapinero 🔻	David Abril	•		Apenda de ordenes					Planeación Réasignac	Q PU	an de rutas	
Prestando el servicio 🔻	\$4654654 Columna terminezationencie unit.com		Compensar Q	1	10	A PAZ	LANES	3	1	LOS ROSA	LES	
Servicios 🛩			IZALITO Me Iseo O tivo	Parque tropolitano non Bolivar	S)ET	TEDE AC	OSTO	LA P	BEL	ULA		H

Opción a seleccionar para la pantalla de Reasignar

© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com





Pantalla de Reasignación de órdenes

Aquí podrá realizar reasignaciones por especialista o por proveedor

Nota: en esta pantalla solo se podrán seleccionar los proveedores que tenga asignado el monitor.

Alertas en Aranda FIELD SERVICE

Como parte importante del monitoreo de la operación, AFLS provee un conjunto de alertas utilizadas por los monitores y administradores para tomar decisiones sobre la operación de órdenes de trabajo, inventario y encuestas.

En el módulo **Alertas** encontrará dos opciones: **Proveedores** (asociadas a una orden de trabajo) y **Generales** (las que no tienen proveedor asociado, ej. las encuestas que se envían directamente a un cliente).



Opción de Alertas Generales

© Todos los derechos reservados



Es posible realizar una consulta detallada para identificar las alertas por tipo y luego filtrar los resultados bajo diferentes criterios.

Filtrando las alertas de proveedores

Los filtros para facilitar la búsqueda de alertas de proveedores generadas son los siguientes:

Proveedor: el monitor solo podrá visualizar los proveedores que tiene asignados, por lo tanto, podrá filtrar las alertas solo por dichos proveedores desde el selector. Cuando se ingresa con un perfil de usuario Despachador + Monitor el selector contará con la opción de Todos los proveedores.

Tipos de Alerta:

- Asignación: son las alertas creadas por el motor de asignación cuando no es posible encontrar las personas idóneas para ejecutar una orden de trabajo. Dentro de esta categoría se encuentra la alerta de orden no asignada.
- **Cumplimiento:** son todas aquellas alertas generadas por la operación cuando se incumplen las citas o los acuerdos de nivel de servicio de las órdenes de trabajo. Dentro de esta categoría se encuentran:
 - Orden sin zona: se genera cuando se crea una orden sin zona de cobertura.
 - Asignación de proveedor: cuando no es posible asignar un proveedor a la orden de trabajo.
 - Orden no ejecutada: cuando una orden que estaba programada no fue ejecutada.
 - **Solicitud de tiempo:** cuando un especialista desde la consola móvil solicita más tiempo para completar su orden de trabajo.
 - **Cita incumplida:** cuando un especialista incumple la cita pactada con el cliente para la ejecución de un servicio
 - Acuerdo incumplido: cuando alguno de los acuerdos, SLA, OLA o UC no alcanzó el 100%.
 - Reasignación de órdenes: cuando una orden cambia de un proveedor a otro.
 - **No se ha iniciado la gestión en campo de la orden de trabajo:** cuando una orden de trabajo ABIERTA/PROGRAMADA supera el tiempo de espera definido para que el especialista inicie el desplazamiento hacia la misma.
 - **No se identifica movimiento del especialista:** cuando el GPS del dispositivo del especialista no ha detectado movimiento durante un tiempo definido.
 - No se ha iniciado tarea: cuando no se registra inicio en una tarea programada.
- **Satisfacción:** son las alertas generadas por una baja puntuación de las encuestas por parte de los usuarios. Dentro de esta categoría se encuentran:
 - **Nivel de satisfacción de una orden de trabajo:** cuando una orden recibe una baja calificación del cliente.
 - **Encuesta no calificada:** cuando transcurre un tiempo determinado y la encuesta aún no ha sido calificada.

Aranda **Field Service**

- **Resultados por debajo del nivel esperado:** cuando los resultados de un informe de nivel de satisfacción están por debajo de los límites definidos.
- **Inventario:** son las alertas que se generan cuando la cantidad de un producto está por debajo de los niveles permitidos en el inventario. Dentro de esta categoría se encuentran:
 - Nivel mínimo de inventario: cuando un producto alcanza la cantidad mínima de inventario.
 - **Existencias no encontradas:** cuando un especialista solicita inventario adicional por inexistencia en el inventario actual.

Recálculo de órdenes de trabajo (por alerta de cumplimiento)

Cuando un especialista en campo solicita más tiempo para atender la orden, el monitor es responsable de aceptar o rechazar la petición.



Alerta de solicitud de tiempo

Al seleccionar la notificación y presionar el botón **Aprobar**, la herramienta desplegará una pantalla donde el monitor podrá tomar la decisión adecuada teniendo en cuenta tres factores:

- Citas incumplidas hasta el momento.
- Número de órdenes por reasignar.
- Ordenes de trabajo próximas a vencer.

Aranda Field Service	Alertas	+ Nueva orden	ⓒ 📑 뷔 🗋 🌜	Perfil. 🕴 Cerrar Sessió Tatlana Ramírez reo Configuración Alercas dominicizado
Actualizar tie Dia laboral David	Hoy, Abr	il 24 De 2018.		
Seleccione un itinerario para la siguien	te orden de trabajo.			
Order nümero 12	Hora programada Mártes 24, 7:37 AM	Hora de exención real Merces 24, 10/22 AM	Tiempo seucetado + 60 minutos	👗 6 Citas incumplidas hasta es momento 🔹
Aceptar et tiempo para cump Se respondente tobal es classique	plir la mayor cantidad de citas posibles. In no se pueste duricir en la hava previta			Order número 14 Order número 15 Order número 5 Order número 6
Aceptar el tiempo y reorgani Todor las dedenes se optimizavén	tzar la agenda para optimizar la operación. Internación			Order número 11 Order número 11
No aceptar et tiempo. No se remoarán mooficacioses é	ta igenca.			
				 6 Ordenes de trabajo por reasignar •
				Ordenes de trabajo próximas a vencer



Pantalla al seleccionar Aprobar

© Todos los derechos reservados

Aranda Field Service

El motor recalculará las órdenes pendientes teniendo en cuenta tres opciones posibles:

- Aceptar el tiempo y cumplir la mayor cantidad de citas posibles.
- Aceptar el tiempo y reorganizar la agenda para optimizar la operación.
- No aceptar el tiempo.

Nota: por defecto se realiza la primera simulación automáticamente. Cada simulación muestra la cantidad de órdenes afectadas para cada caso y sus respectivas ID para ser consultadas. Esta pantalla solo se visualizará si se afecta alguna orden al aprobar el tiempo solicitado por el especialista, de lo contrario se visualizará un mensaje confirmando la aprobación de tiempo.

Si la solicitud de tiempo no corresponde al día actual, las opciones de aprobar y rechazar serán deshabilitadas.

Una vez aceptada alguna de las simulaciones, la agenda del especialista se actualizará con la información simulada.

El ciclo de vida de las alertas se mueve a través de tres estados diferentes:

- Nueva: alertas creadas por el sistema que no se han validado.
- **Revisada**: alertas que requieren algún tipo de acción por parte de los usuarios o los monitores.
- **Cerrada**: alertas validadas que no importan o que ya fueron revisadas en la operación.

Aranda Field Se	rvice		Alertas	+ Nueva orden		(Panel da	D e control	Condenies	밝 Inventario	Reportes	ی Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Tatlana Ramírez
Todos tos proveede		Ellear	Q. Ordenar Por Teo	ne de creación 💌	Selections		100	Posible	incumpti	miento				Ver Orden
Filtros Tipos de Alerta		2	Posible incumplimiento El acuerdo de tiempo del cronometro "Tiempo de A 75% (Es posible que el especialista este fuera de l	Mención" ha llegado al 33 para la orden Ineaj	Fecha de creación 24/04/2010 4.05 am Estado: MILVA		(eA	El ocuerd 75% (Es Estado de NUEV	o de tiempo di posible que el la sterca REVISAL	el cronòmetro especialista DA CERRAD	o "Tiempo de este fuera de DA	Atención" ha (Lega Unes)	into et 13 pane la vind	en verbien
 Asigneción Cumplimiento Setisfacción Invensario 	国家国城		Posible incumplimiento Il accerdo de tiempo del condimetro "Tiempo de 1 73%. (Es posible que el especialista este fuera de l	Mendón' ha lingado al 12 para la orden Inte)	Fecha de creación 24/04/2018 4 04 sm Estado MENA									
Estado Nueva Reviseda	ł	(E)	Posible incumplimiento El acuerdo de tiempo del cronometro "Tiempo de A 75%: (En posible que el especialista este fuera de l	Atención" ha llegado el 11 para la orden Inea)	Fecha de crescião 74/04/2018 4 02 cm Estado:						2			
		÷.	Orden no ejecutada La orden númeto 13 no fue ejecutada durante et di automitoriamente:	a programado. Se reasigna	Fecha de creación 24/04/2015 12:00 em Estado: MJEVN							NU12/0012-		
		84	Orden no ejecutada La orden número 12 no fue ejecutada durante el di automáticamente.	ie programado. Se rekolgna	Fecha de creación 24/04/2018 11/00 am Estado: MICM									
Aplicar		10	Orden no ejecutada La orden número 11 no fue ejecutada durante el di automáticamiente	ia programedo. Se reasigna	Fecha de creación 24/04/2018 12/00 am Estado: NUMA	П.	Φ Ex	riba una n	ota o la razór	n det camble	o de estado.			Guirthit Cenoser

Visualización de alertas de proveedores

Cada alerta incluye información relevante de la operación. En el detalle de la alerta es posible cambiar el estado adicionando un mensaje.

Nota: si se cambia el estado de una orden a EJECUTADA o CANCELADA, la alerta ya no se visualizará en este módulo, sino directamente en el de órdenes de trabajo, en el estado que se le haya asignado.

Filtrando las alertas generales

Puede facilitar la búsqueda de alertas generales con los siguientes filtros:

Tipos de Alerta

- **Satisfacción:** son las alertas generadas por una baja puntuación de las encuestas por parte de los usuarios. Dentro de esta categoría se encuentran:
 - **Nivel de satisfacción de una encuesta:** cuando una encuesta recibe una baja calificación del cliente.
 - **Resultados por debajo del nivel esperado:** Cuando los resultados de un informe de nivel de satisfacción están por debajo de los límites definidos.

El ciclo de vida de las alertas se mueve a través de tres estados diferentes:

- **Nueva**: alertas creadas por el sistema que no se han validado.
- Revisada: alertas que requieren algún tipo de acción por parte de los usuarios o los monitores.
- Cerrada: alertas validadas que no importan o que ya fueron revisadas en la operación.



Visualización de alertas generales



Ingresando a la consola móvil de FIELD SERVICE

Luego de que el despachador crea la orden de trabajo y programa el servicio, el especialista en campo debe validar desde el dispositivo móvil las órdenes de trabajo que se le han asignado y el estado de evolución de las mismas.

Autenticación en la aplicación móvil

Para ingresar a la consola móvil, el especialista debe abrir la aplicación Aranda FIELD SERVICE seleccionado el ícono correspondiente y completando los campos de autenticación así:



Autenticación con código QR

Al licenciar a un especialista, este recibe un email con los datos de la URL, el dominio y el usuario y un código QR pada escanear

	C	I)	
Ara	nda Fie	eld Sei	rvice
	Bienv	enido	
Color			
Selec	cione el méto	do de autent	icación
Selec	cione el méto	do de autent c ódigo QR	icación

Autenticación inicial

Si es la primera vez que el especialista ingresa a la aplicación móvil de AFLS, es necesario completar la siguiente información:

- Dirección o URL de la aplicación, ej.: http://fieldservice.arandasoft.com/AFLS/
- Nombre del Proveedor: Aranda
- Nombre de usuario
- Contraseña



Autenticación frecuente

Si el especialista ha ingresado anteriormente a la aplicación móvil de AFLS, el sistema no le solicitará de nuevo los datos de ingreso, ya que no se cierra la sesión.

	0
Ara	nda Field Service
	Bienvenido
http://field	lservice.arandasoft.com/AFLS
RANDA	
smbonilla	
Contrasei	ia
	LOGIN

Consultando las órdenes de trabajo en la consola móvil

Desde la consola móvil, el especialista en campo puede visualizar todas las órdenes de trabajo que se le han asignado, incluyendo órdenes en proceso de atención y órdenes anteriores a la fecha de consulta. También puede conocer la prioridad de las órdenes que tiene asignadas, identificar la evolución y estado actual de cada una, y gestionar la atención según el estado.

← Q 2	*	ŧ
LISTA	МАРА	
Viennes 1 da diciembre - 3.08 p.	m.	
CENTRO DE ESTETICA BE	LUT	
carrera 9 103 86		
ENTREGA PDS-Retiro Datafono 8548	en Otra Dirección N	
Finha de annción		
Hoy a las 11:50 AM		0
Militoohis 7 (år hibtern – 8:46 a	mi	
SUBWAY AVE 19 CON 150	() ()	
Ac. 100 #7-33, Bogotá, Colom	bia	
Retiro de Datafono N. 27915		
Fecha de atención		1
Hoy a las 11:12 AM		0
Jueves 8 de fébrero - 12:01 p. n	6	
KIMI IZAKAYA		
Cl. 83 #9-48, Bogotá, Colombi	a	
ST-Configuracion y o Parametriz	acion N. 28442	
Pecha de atendión		
Sábado 28 de abril - 11:38 a.m.		O

Manual de usuario



Para consultar una orden específica, puede ir al campo **Buscar** en la parte superior de la consola móvil, e ingresar criterios de búsqueda tales como: fecha de creación de la orden, nombre del cliente o número de la orden. Aparecerá un listado con las órdenes que cumplen con los criterios de búsqueda, y en cada una se visualizarán los datos básicos de la orden.

En las órdenes que involucran un servicio tipo Desplazamiento, se visualizan además los atributos **Origen** y **Destino**.



Consultando las órdenes de trabajo desde el mapa

En la pestaña **MAPA** de la consola móvil, el especialista en campo puede visualizar las órdenes de trabajo que se le han asignado. Aparecerá un pin con la ubicación del especialista y las ubicaciones de cada una de las órdenes que tiene asignadas.





Creación de un nuevo cliente

Esta funcionalidad permite que los especialistas puedan crear nuevos clientes desde sus dispositivos en campo.

Al crear un nuevo cliente desde la consola móvil, el sistema verifica que el usuario no haya sido creado anteriormente (valida la existencia del código único). Luego se habilita el botón **Creación de Orden** para heredar los datos del cliente y crear una orden de trabajo.

Nota: el especialista sólo podrá visualizar esta funcionalidad si se habilita previamente desde la consola web en la pantalla de **Ajustes Globales**. Si ya hay especialistas con sesión iniciada, es necesario cerrar sesión e iniciar nuevamente para visualizar la funcionalidad en el dispositivo.

Nota: esta funcionalidad solo está disponible en línea.

Manual de usuario



Manual de usuario

	100 (\$247, 1=) 0/31	10.0 201 = 1992
← Nuevo Cliente	🗧 Nuevo Cliente 🗸	Suevo Cliente
Los campos marcados con * son obligatorios.	Los campos marcados con * son obligatorios.	Los campos marcados con * son obligatorios.
INFORMACIÓN DEL CLIENTE		INFORMACIÓN DEL CLIENTE
Nombre del cliente*		Nombre del cliente* Patricia Parraidad
Divinger and elimentum		Chilipp dell clienter 1032441300
Come Dettopic		Corres Electridesco: salta_543@bottmail.com
Teléfópo:	C	Telefono. 3931/163272
jürección		Direction : Char VI o # FR 30, Bogold, Colomburg
Deviation des las las resolutions		Detailpide ta threasan Conn 70
< 0 □	4 O 🗆	El cliente ha sido creado con éxito

Creación de nuevo cliente desde la consola móvil

Creación de una nueva orden

Aquí los especialistas en campo podrán crear nuevas órdenes ingresando la información solicitada:

A REAL PROPERTY AND A REAL	-54 PS0403	
🔶 Nueva Orden 👘	🗧 Servicio 🛹	🔶 Nueva Orden 🦿
Los campos marcados con * son obligaismas	Aceptar actuación	Los campos marcados con * son obligatorios.
ALTORMATION OF A COUNTY		International Television
stanten codor de mute-	Actualizar Datafono-CB	(vitranter)
Patricia Fernández 1032441300	Atención ciudadano de la calle 🧳	Cra. 71a #75-39, Bogotá, Colombia
3016153272	Atención pedagógica	Cesta 32
	Avantel Falla en Comunicacion	
tatis_543@hotmail.com	Avantel Falla en Comunicacion-DISP	Atención ciudadano de la calle
MHORMACIEN DI LA ORDEN		
	Cambio Aplicativo-ST	Asunto Formación academica
Cra. 71a #75-39, Bogotá, Colombia	Cambio Aplicativo-ST-DISP	interest of the second s
Cosa 32	Cambio por Datafono-ST	A RINACION DE ESPECIALISTA
	Cambio por Datafono-ST-DISP	1940 - C
		American
		A O D

Creación de nueva orden desde la consola móvil

Nota: el especialista sólo podrá visualizar esta funcionalidad si se habilita previamente desde la consola web en la pantalla de **Ajustes Globales**. Si ya hay especialistas con sesión iniciada, es necesario cerrar sesión e iniciar nuevamente para visualizar la funcionalidad en el dispositivo.

Nota: los servicios que se visualizan para la creación de una nueva orden deben haber sido habilitados por el administrador en la opción de **Servicios**.



Funcionamiento a mi nombre

Esta funcionalidad hace un llamado manual al motor de asignación para saber en qué fecha y hora el especialista en sesión puede atender la orden de trabajo que se va a crear.

	(0111-011124)		74.00(0.00)	1005.	Entrance of the
🗧 Nueva Order	1	🗧 Nueva Orden	~	🗧 Nueva Orden	
Los campos marcados con * sor	n obligatorios.	Los campos marcados con + son obligatorios		Los campos marcados con * son obliga	atorios
Dimension		Cra. 71a #75-39. Bogotá. Colombia		INFORMACIÓN DEL GUENTE	
Cra. 71a #75-39, Bogotá, 0	Colombia	121 102 104 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10		Numbre p coorgo del esimter	52 .
contribution of the scores		apartamento 303 bloque 6			1000
apartamento 303 bloque	6			Tel/Hono	
Second.		Simulation		40%	
Aceptar actuación		Aceptar actuación		comolitization and	
		Asumb*		-	
Asunto Formación acader	mica	Asunto Formación academica		INFORMACIÓN DE LA ORDEN	
		Sminister .			
creación de orden desde i	móvil	creación de orden desde móvil		Linessee	
		ASIGNACIÓN DE ESPECIALISTA			
ASIGNACION DE ESPECIACE	STA	- in intribut	~	Development and a second	
de erre anterbliew	C	Sergio Mitanda Galvez Forma de Serrición Lunes 1 de abril - 11:55 a.m	n		
Alonoi estos Calinaia		A horry increases linenta.		La orden ha sido creada	a con éxilo
					Concession of the local division of the loca
< C			1	0 1	

Asignación de nueva orden al especialista en sesión

Funcionamiento a otro especialista

Hace un llamado al motor de asignación para saber la fecha y hora en que los otros especialistas que pertenecen al proveedor del usuario en sesión pueden atender la orden de trabajo.



Asignación de nueva orden a otro especialista



Al crear una nueva orden, el sistema verifica si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

Sin cobertura, es decir, que la dirección ingresada no está dentro de la zona de cobertura para su atención:

	O DANK STREET
Nueva Orden	
Los campos marcados con * son obligat	leriós.
INFORMACIÓN DEL CIGENTE	
North a a sidiga del plana d	10.0
Bethany Gilmore 1621041444199	25
1 m bill Cover	
Contrast Electronico	
INFORMACION DE LA DROEN	
Brenen*	
Flandes, Tolima, Colombia	
Contailie-de las consensas	
La dirección seleccionada no cue	nta con cobertura.
in .	-

Sin proveedor disponible, es decir que la zona y servicios seleccionados no pueden ser atendidos por ningún proveedor:

Nueva Orden

Los campos marcados con * son obligatorios.

Cl. 8 #2115, Melgar, Tolima, Colombia

intained la presso.

Aceptar actuación

Asunto Formación academica

ASIGNACIÓN DU ESPECIALISTA

 \bigtriangleup

El servicio seleccionado no cuenta con cobertura

0

Service .

il -s randers

Nota: Esta	funcionalidad	solo está	disponible en línea.	

Clientes

En la sección de clientes los especialistas en campo podrán actualizar la información básica de los clientes (correo electrónico, teléfono, dirección)


0 :											Seatt	18	11:29	B 6 8		N 9 9 4 4
		÷		pai									*	Cliente	es	4
мара		Pau V	arga	s Gall	ardo								INFOR	MACIÓN D	DEL CLIENTE	
1		19302	158										Nombr Pau V	n del ellente àrgàs Gal	lardo	
													1930)	del coontes 2456		
													Come	Electronica		
													Timotes			
	$ \rightarrow $															
(day)	- V	0						٩		\$			Direct	<u>Gerri</u>		
entes		1	2	3	4	5	6	7	1	8	9 0					φ
Banta 0		q	w	е	r	t	у	L	1	i	о р		Detaile	ette di resso	ion	
aente		а	s	d	f	g	h	j	T	k	Ιñ	1				
Dirden		÷	z	,)	(с	v	b	n	m	G	1			VER INVENTARIO	
		!#1		Ť		Espar	nol (U	S)		4	Q	1				
<	1		1	iii		1	0			~	111			10	0	<
	MAPA	MARA	MAPA Pau V Hadde Hadde Hand And And And And And And And And And A	MAPA Pau Varga 1320.45%	MAPA Pau Vargas Gall valoudes interes Driden X X X X X X X X X X X X X X X X X X X	MAPA Pau Vargas Gallardo U202456 Pau Vargas Gallardo Vargas Gallo Vargas Gallardo Vargas G	MAPA Pau Vargas Gallardo 1020248 Table 1 1 2 3 4 5 q w e r t a s d f g t z x c H#1 , Espa	MAPA Pau Vargas Gallardo U2002456 Pau Vargas Gallardo Vargas Gallardo Varg	MAPA Pau Vargas Gallardo U0002456 Pau Vargas Gallardo U000245 Pau Vargas Gallardo Pau Vargas G	МАРА Pau Vargas Gallardo 1 2 3 4 5 6 7 q w e r t y u a s d f g h j rentes Driden х (III с x c v b n I#1 , Español (US)	MAPA Pau Vargas Gallardo UU202456 Pau Vargas Gallardo UU202456 Pau Vargas Gallardo UU202456 Pau Vargas Gallardo UU20245 Pau Vargas Gallardo UU20245 Pau Vargas Gallardo UU2045 Pau Vargas Gallardo UU2045 P	MA9A Pau Vargas Gallardo Value de la solutiona de la	MAPA Pau Vargas Gallardo 1 2 1 2 1 2 1 2 4 5 6 7 8 9 0 q q q 1 2 3 d g k 1 z x c v i y i i z x c i i i i i i i i i i i i i i i i i i i j i j i j i j i j i j i j i j i j i j i j i j i j i j i j i j i j <td>MAPA Pau Vargas Gallardo 1202455 1202455 With I Image: State of the state o</td> <td>MARX Pau Vargas Gallardo Hernere del allardo Hernere del allardo Hernere del allardo Hernere del allardo Congo del cosarte 19072456 Convectionere 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 q w e r t y u i o p a s d f g h j k l ñ t z x c v b n m t #1 , Español (US) , Q t HI</td> <td>MARX Pau Vargas Gallardo Valocadas Hennen del allence Pau Vargas Gallardo Comported cuenter Q w e r t y u i o p a s d f g h j k l m Comported cuenter Pau Vargas Galla</td>	MAPA Pau Vargas Gallardo 1202455 1202455 With I Image: State of the state o	MARX Pau Vargas Gallardo Hernere del allardo Hernere del allardo Hernere del allardo Hernere del allardo Congo del cosarte 19072456 Convectionere 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 q w e r t y u i o p a s d f g h j k l ñ t z x c v b n m t #1 , Español (US) , Q t HI	MARX Pau Vargas Gallardo Valocadas Hennen del allence Pau Vargas Gallardo Comported cuenter Q w e r t y u i o p a s d f g h j k l m Comported cuenter Pau Vargas Galla

Nota: El nombre y código único del cliente solo se pueden actualizar desde la Consola Web.

Al hacer clic en el botón **VER INVENTARIO**, **e**l especialista podrá visualizar qué inventario tipo único tiene el cliente:

11:29 🖬 🌣 🕸		K (0 Sali II
< Inventa	rio	
INFORMACIÓN DE	L CLIENTE	
A Pau Varg 19302456	as Gallardo	
INVENTARIO		
Escanear có	digo para encontra	ar el producto
()	ESCANEAR CÓDIG	ġ.
Busqueda por N	ombre, Sku o Seri	al Q
Chip WT SN: 123 SKU: WT03	•) Ingessu	D8/07/7020
111	Ó	<

Inventario tipo único del cliente



Al seleccionar un producto de la lista, aparecerá el botón **RECOGER**; el especialista usará este botón cuando haya recogido ese producto y así indicar que ahora queda a su cargo.



Nota: Esta funcionalidad solo está disponible en línea.

Filtrando y ordenando las órdenes asignadas

En la esquina superior derecha de la consola móvil se encuentra el menú para desplegar los filtros por estado y los criterios para ordenar las órdenes de trabajo asignadas al especialista en campo:



Aranda Field Service



Detalles de la orden de trabajo

Al tocar cualquiera de las órdenes de la lista, podrá visualizar los detalles de esa orden de trabajo.



Manual de usuario

www.arandasoft.com

Aranda Field Service

En la pantalla de detalles el especialista en campo podrá actualizar el estado de la orden a medida que vaya adelantando las etapas previamente configuradas del servicio.

En el caso de una orden con servicio tipo Desplazamiento, el especialista podrá además utilizar la opción **VER RUTA** para visualizar el recorrido propuesto a través de la aplicación de mapas que el dispositivo tenga configurada por defecto.

Cambio de estados

El cambio de estados permite reportar los tiempos de atención, las pausas en el servicio y el cierre de la orden.

En el menú de la parte superior derecha de la pantalla de detalles aparecerán todas las transiciones de estado disponibles (de las configuradas previamente en el modelo de flujo de trabajo) y la transición principal estará identificada con una estrella.

← Detall	29949169121122-400 (÷	Detalles	CAMBIAR DE ESTADO	
Tians	\star Iniciar Desplázamien	to ()	J 0	Trans	★ Iniciar Trabajo 🔿)
B Color	Rechazar	0		Calle 9	Rechazar	
Vienes 9 de fel IPS SALUD INTE Cl. 97a #51-56, f Cl. 97a#51-56, f ST-POS Prenae Si Fecha de atencie Hoy a las 08:15	GRAL SABANA (135380 Gogotá, Colombia bgdta e Apaga o No prende I N. 28770 Gri AM	053)) (J)	Vierne IPS SJ Cl. 97 cll 97 ST-PO Fecha Hoy a	es 9 de febrero - ALUD INTEGRAL 'a #51-56, Bogotá a#51-56, Bogotá IS Prende Se Apag a de atención i las 08:15 AM	9:33 a.m. SABANA (13538053) á, Colombia ga o No prende - N. 28770	C
Cuando inicie el d cliente, presione e algún inconvenier	esplazamiento para cumplir la cita ci al botón "Iniciar Desplazamiento". Si t nte presione "Escalar"	on el iene	Pres	sione "Iniciar Trabajo" nte. Si tiene algún inc	" cuando se haya contactado con el onveniente presione "Escalar"	
IN	CIAR DESPLAZAMIENTO			INIC	IAR TRABAJO	
Menú de tran	siciones de estado					

En el modelo principal que viene en AFLS están configuradas las siguientes transiciones de estado:

- Iniciar desplazamiento: reporta el momento en el que el especialista inicia el recorrido hacia la ubicación de la orden de trabajo.
- Iniciar trabajo: reporta el momento en el que el especialista inicia las actividades específicas del servicio.
- **Escalar:** informa cuando el especialista en campo no puede atender la orden de trabajo por alguna razón (problema de inventario, problemas con el cliente, etc..). Se escala al despachador de AFLS.



- **Pausar:** reporta cuando el especialista hace una pausa en las actividades. La información del tiempo de ejecución de la orden no se registra hasta que se reinicie la actividad (esto depende de las configuraciones del modelo, cronómetros, etc.)
- Finalizar: reporta cuando el especialista finaliza el servicio.

Al seleccionar la transición con la que se cambiará el estado de la orden, se solicitará elegir una razón (de las configuradas previamente en el flujo de trabajo del modelo):



Nota: todos los cambios serán visibles por el monitor para que pueda hacer el seguimiento y las modificaciones que sean necesarias.

Acciones

Dependiendo de la etapa en la que se encuentre el servicio, en la consola móvil se habilitarán las siguientes acciones para que el especialista las ejecute según el caso:

• Contactar al cliente

Permite al especialista ponerse en contacto con el cliente para reportar alguna novedad o confirmar un dato. El contacto se hace a través de las instancias de teléfono de contacto y correo electrónico que aparecen en el detalle de la orden en la sección **INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**:





Tareas

Una orden de trabajo puede tener una o varias tareas asociadas y estas pueden tener diferentes especialistas a cargo. Es decir, que en una orden de trabajo puede haber un especialista principal y otros especialistas colaboradores. Solo el especialista principal puede avanzar en el flujo de trabajo una vez las tareas de la orden estén terminadas. Un especialista principal puede ser responsable de una o varias tareas de su propia orden, y también ser colaborador de tareas de otras órdenes.

Para gestionar las tareas de una orden de trabajo, ingrese al detalle de una orden y toque la sección de **Tareas**:





_

Allí visualizará la lista de tareas y sus estados representados con iconos, así:

- 🛛 🗸 : la tarea ha sido terminada
- 🖉 : la tarea está "bloqueada" sin iniciar
- •••• : la tarea está en marcha
- 👃 🕹 : identifica las tareas a cargo del especialista actual.
- Cuando la tarea está en negrilla y sin icono, indica que la tarea actual está "desbloqueada" y sin iniciar

÷	- Tareas	
-	01 Diagnóstico inicial	~
1	02 Iniciar rompimiento de la pared	1
1	03 Reemplazar tubo de 1/2"	4
-	04 Cubrir y resanar pared afectada	
	05 Realizar prueba de flujo continuo d	0
1	06 Lijar y pintar superficie	10



Puede acceder a cada una de las tareas y las visualizará según el estado de la siguiente manera:

Cuando está **SIN INICIAR** y no le corresponde al especialista actual, entonces no requiere acciones:





Cuando está **SIN INICIAR**, le corresponde al especialista actual, pero está bloqueada, entonces no permite acciones:



Cuando está **SIN INICIAR**, le corresponde al especialista actual y no está bloqueada, entonces permite iniciar tarea:



www.arandasoft.com



Cuando está **EN MARCHA** y no le corresponde al especialista actual, entonces no requiere acciones:



Cuando está **EN MARCHA** y le corresponde al especialista actual, entonces permite terminar la tarea:





Cuando está TERMINADA, sin importar a quien le corresponda, no requiere acciones:



• Agregar tiempo

Durante la atención de la orden, el especialista asignado puede solicitar tiempo adicional para terminar una tarea pendiente en caso de eventualidades tales como actividades no programadas, inconvenientes en el proceso, o defectos en alguno de los repuestos.

Para solicitar tiempo adicional el especialista debe tocar el icono flotante \checkmark y seleccionar la opción **Agregar Tiempo**. Se habilitarán cuatro opciones: Adicionar 15 minutos, 30 minutos, 45 minutos o 60 minutos.



© Todos los derechos reservados





Nota: las solicitudes de tiempo adicional generan una notificación que será visible por el monitor, quien será el encargado de aprobar o rechazar el tiempo solicitado por el especialista.

• Inventario

El especialista asignado a una orden puede consultar el inventario de repuestos configurados para la atención del servicio y confirmar si está disponible o no.

DETALLES	
Partes de repuesto (2)	
Cable	. Modem
sualización del invent	tario requerido
	વ +
Inventario	α +
Inventario Inventario de trabajo Cable	2
Cable (0001)	2 Na dispanibile - Mire
Inventario INVENTARIO DE TRABAJO Cable (0001) Modem	2 Na disponibile - Mira

Disponibilidad del inventario requerido

• Actualización de Cl

Cuando AFLS se integra con la herramienta ASDK (Aranda Service Desk), las órdenes de trabajo se asocian a un activo o CI (elemento de configuración). Para consultar y actualizar el CI de una orden de trabajo, se establece una conexión directa con la CMDB (base de datos de la gestión de configuración). AFLS provee una opción en la consola móvil que permite realizar dicha gestión, aunque no interactúa directamente con todos los datos del CI, ya que AFLS solo guarda las ID de los CI.

Para esto se deben configurar las rutas de ASDK y API de CMDB en el archivo Web.config que se encuentra en la carpeta de archivos de aplicación de AFLS. Una vez hecha la configuración, el ítem de actualización de CI se habilita en la consola móvil. Los parámetros de configuración son:

- ASDKUpdateCIStateURL: este parámetro es la URL de visualización del CI, esta URL es de la herramienta CMDB de Aranda.
- CMDBAPI: este parámetro es la URL del API de CMDB para iniciar sesión y así obtener permiso de visualización y edición.
- USERCMDBAPI: este parámetro es el nombre de usuario de la CMDB para iniciar sesión.
- PASSWORDCMDBAPI: este parámetro es la contraseña de usuario de la CMDB para iniciar sesión.



Nota: el usuario que se use en esta configuración debe tener permisos de lectura y edición del CI (permisos otorgados en la CMDB).

← Detalles	1	← Detalles	
Feeth, Boy	tergrandustas	0 h 20 m	
8 horas 23 minutos tarde Cliente no Atendido		Tiempo de Ejecución	
		INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE	
0 h 30 m Tiempo de Ejecución		Alexander Livingston	
INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE		No disponible	
Pruebas 2000 1		jose.monteriegro@arandasoft.com	23
3203897856	6	DETALLES	
tatis_543@hotmail.com	23	Partes de repuesto (0)	
DETÁLLES		Cl(Item de configuración)	
Partes de repuesto (0)		Notas (2)	
que e		Adjuntos (0)	
Notas (2)		Campos Adicionales	
Adjun Actualmente no hay un Ci para la orde	en	Relaciones (0)	+
Campos Adicionales		RETROALIMENTACIÓN	-

Visualización la opción de consulta del CI (inactivo y activo)

← Actuali	zación estado Cl	← Actualiza	ción estado Cl	6	🗧 Actualiza	ción estado Cl	
😫 Informació	n del Ci	🗧 Información	del Ci		🗧 Información d	lel Ci	
	P	Anorono J			Etiqueta Inventario:	1000046	
				-	Precio:	100000	
	1 Alexandre	Categoría:	Microinformatica.	La.,	Fecha salida de		
		Impacto:	Crítico		la compañia:		
	And the second second	Marca	Ninguno		Proveedor:	Aranda - Wilso.	*
	/	nurgu,	Crítico		Pak demotes	accorde como a	100
		Responsable:	Alta		Fabricante;	Aranda - Wilso	
			Baja				
P200233457A Pruebas POC II	Ds ipad +iPhone	Modelo:	125		🛱 Característica	5	
Android 5		Serial:	BTTVWN1		👷 Ubicación		
		Etiqueta inventario:	1000046		Adjuntos		
Categoría:	Microinformatica.Laptop	Precio:	100000		Cancela	r Guardar	
Impacto:	Critico	Farba calida da					
taina da infa							

Página de información del CI

© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com



• Notas

Esta acción permite ingresar comentarios relacionados con la asignación o atención de la orden de trabajo, y también consultar comentarios anteriores realizados por el despachador, el monitor o el usuario final.

- Las notas de un especialista en campo están identificadas con el icono
- Las notas de un usuario final están identificadas con el icono $ec{\mathbb{V}}$.



Las notas son útiles para agregar información relevante para la atención de la orden, como cambios a la solicitud de registro, confirmación de repuestos, seguimiento al especialista en campo, recomendaciones y sugerencias, entre otros mensajes.

Las notas escritas por el especialista en campo quedarán registradas en la instancia de comentarios de la consola móvil y serán visibles en la consola de despachador.

Para agregar una nueva nota, ingrese a la opción **Notas** y toque el icono flotante \checkmark . En la siguiente pantalla encontrará el espacio necesario para escribir la nota, y la opción para marcar la nota como pública (si no se activa la opción de nota pública, se entenderá que la nota es privada).







Nota: si se crea una nota pública, ya sea de un despachador, monitor o especialista, se envía un correo electrónico al usuario final, y este podrá visualizarla desde la consola de AssistMe.

• Adjuntar

Esta acción permite adjuntar los archivos requeridos durante la atención de la orden de trabajo como fotografías, videos o audios de evidencia de la evolución del servicio.

Para adjuntar un archivo, ingrese a la opción **Adjuntos** y toque el icono flotante 🛨.

🗧 Adjuntos			Adjuntos	
		HOY		
			Balance(magazine) pernto	02:33 PM
		0	video_2017-08-11	02:32 PM
Archivos	8			
Galería			picture_2017-08-11 trabajo	11:08 AM
Agregar Foto				
Agregar Video	E			
Añadir notas de voz	101			
				(+



www.arandasoft.com



Los tipos de archivos que puede agregar a la orden pueden ser de formatos con contenido de texto, imágenes, fotografía, videos o audio como: .png, .jpeg, .mp4, .mp3,.doc, .xls, .ppt, .PDF, archivos que tengan un tamaño máximo de 10MB (a excepción de los .exe)

• Campos adicionales

Esta acción permite visualizar y diligenciar los campos adicionales que se encuentren activos para el modelo y para las órdenes de trabajo. Allí podrá recoger la información adicional que se requiera para el proceso.

▼⊿ 🚺 12:30	▼⊿ 🗎 12:			
\leftarrow Campos Adicionales 🗸	← Campos Adicionales ✓			
CAMPOS GENERALES	CAMPOS GENERALES			
Detalle de la dirección *	Detalle de la dirección *			
	5th avenue, block 3, ask for Mrs. Alderson.			
Ingrese información de la dirección que el especialista pueda encontrar útil.	Ingrese información de la dirección que el especialisto - pueda encontrar útil			
NAME OF A DESCRIPTION OF A	Número del producto			
Numero del producto	4561259			
Ingress of SKU del modurets	Ingrese el SKU del producto			
rigitat crane at products	Tipo de Visita *			
Tipo de visita *	Delivery device			

Información adicional del problema.	Información adicional del problema According to the customer, there was a signal trouble with the device installed 1 month ago,			
Escriba una nota adicional sobre el oroblema del servicio	before that, everything was working fine.			
Facha de la última visita	Escriba una nota adicional sobre el problema del servicio:			
	Fecha de última visita			
	Thuesday, April 13 2017			
CAMPOS DEL SERVICIO	CAMPOS DEL SERVICIO			
Detalle de la dirección *				
	Detaile de la dirección *			
Ingrese información de la dirección que el especialista pueda encontrar útil.	 Ingrese información de la dirección que el especialista pueda encontrar util			
Número del producto	Número del producto			
Ingrese el SKU del producto:	Ingrese el SKU del producto			
Tipo de visita *	Tipo de visita *			
and the second se				

Según la configuración en el modelo, los campos adicionales pueden ser de los siguientes tipos:



Aranda Field Service

Campo tipo texto	Campo tipo párrafo
🗧 Campos Adicionales 🛹	🗧 Campos Adicionales 🛛 🗸
Nombre Dorightin	10
Maria Juliana Rodriguez Ramirez	martes and 01 2017
Easo	marce, 630. 01 2017
18	Mantenimiento
Pencha voi là que fomde et aerveuio	The second and in the second sec
martes, ago. 01 2017	No se tienen observaciones adicionales
Que servicio se la presitó	sobre el servicio que fue prestado
Juliana Julian Juliano Liliana Zulian	observaciones observación reservacione
qwertyuiop	qwertyuiop
asdfghjkl ñ	asd f g h j k l ñ
	↔ z x c v b n m ≪
76 7123 3 1 1 1 1 1 1 1 1	- 4 4 - E - E - E - E - E
Campo tipo numerico	Campo tipo fecha
🗧 Campos Adicionales 🛛 🖌	🗧 Campos Adicionales 🛛 🗸
Monutine Complete	martes
Maria Juliana Rodriguez Ramirez	Mari
E duat	
18	18 AGO. 2017
V mohiti en la que formó el servicion	agosto de 2017
martes, ago. 01 2017	mar D L M X J V S
Clum territori ne le presilo	6. 7 B 9 10 11 12
Mantenimiento	Man 13 14 15 16 97 18 19 20 21 22 23 24 25 26
* 1 2 3 -	27 28 29 30 31
+ 4 5 6 .	No s septiembre de 2017 les
# 7 8 9 💌	CANCELAR ACEPTAR
JC ABC 0 Sig	
Campo tipo	o listado
← Que servicio se	le presto 🗸
Instalación	
Reparación	
Mantenimiento	





• Relaciones

Esta acción permite visualizar las órdenes con las que se estableció una relación ya sea de sucesión o de vínculo.

- Sucesión: significa que es necesario ejecutar una orden de trabajo antes de ejecutar otra.
 Por ejemplo, se puede definir una orden de ejecución y una orden de monitoreo. La orden de monitoreo (una persona visitando en campo el trabajo del especialista) solo se podrá hacer después de que se ejecute la primera.
- Vínculo: significa que las órdenes están relacionadas, sin importar el orden en el que se atiendan. Se establece la relación principalmente para tener trazabilidad. Por ejemplo, un especialista realiza una visita de control y reporta que se debe hacer un mantenimiento. La orden de mantenimiento se relaciona por vínculo a la de control.

← Relaciones	
TAREAS RELACIONA	DAS
Martes 6 de febrero - 91	4 p. m.
CLOWNS DELI TREP/ (12922720)	ANDO S.A.S CIU
CB-Configuracion y o Pa	arametrizacion - N. 27880
Asignado a: Vargas Lop	ez Andres
🖙 Relación por vinculo	
Fecha de atención	
Martes 1 de mayo - 2.27	n.m. 🔿

Relación por vínculo

• Firmas

Esta acción permite que el cliente firme la orden luego de que esta haya sido atendida.





Dicha firma se compara con la que se ha configurado previamente para ese cliente en AFLS, y de esta manera es posible corroborar la satisfacción del cliente y también auditar y controlar la atención de los servicios. La firma no es obligatoria.

• Encuesta

Esta acción permite que, al final del trámite de la orden, el cliente conteste la encuesta de satisfacción, en caso de que el modelo la tenga configurada.



Nota: luego de contestar la encuesta, se enviará un correo al cliente con las respuestas que este haya suministrado.

Visualización de las órdenes de emergencia o prioritarias

Cuando se asigna un especialista para que atienda una orden de emergencia o prioritaria, se efectúa una sincronización automática con la consola móvil y se incluye la nueva orden al inicio de la lista de órdenes de ese especialista. Esto modificará la programación del resto del día de acuerdo a la configuración preestablecida.

Las órdenes de emergencia aparecen marcadas con una etiqueta roja y las órdenes prioritarias con una etiqueta amarilla. El especialista en campo deberá atenderlas siempre iniciando con la primera orden.





Conociendo las opciones generales de la consola móvil

Perfil

Este módulo permite editar el nombre, el teléfono y el email del especialista, siempre cumpliendo con las validaciones mínimas de los diferentes campos.

← Perfil	4
2	
Jonathan Ramírez	
Especialista de Campo	
Nombre	
Jonathan Ramírez	
Teléfono	
4564654654	
E-mail	



Seguridad

Este módulo permite modificar la contraseña actual.

← Seg	uridad	~
	8	
	Jonathan Ramírez Especialista de Campo	
Contraseña act	ual	
Contraseña nue	eva	
Confirmar cont	raseña nueva	

Noticias

En esta sección se visualiza la página web que se haya configurado en Settings de AFLS.





Capas de mapas

Los especialistas en campo pueden decidir cuáles capas de mapas descargar en su dispositivo móvil. También pueden ver la última fecha de sincronización y tienen la opción de eliminar las capas cuando lo consideren necesario.



Solo se visualizan las capas activas. Las capas que están sincronizadas se visualizan en la pestaña **MAPA** de la siguiente manera:





Al seleccionar el globo (tooltip) de alguna de las localizaciones de la capa, se muestra un mensaje preguntando si desea ver la ruta hacia dicha localización.



Inventario

Esta sección muestra la información del inventario que maneja el especialista durante el día laboral:

			÷	Inventario de hoy	Q
- inventario			INVE	NTARIO NECESARIO PARA HO	Y
Inventario de hoy			Cable		2 de 50
Inventario recibido hoy			(0001)		Diaponible Mtrs
Mi inventario actúal			Mode (0002)	m	1 de 20 Disponible - Unds
Buscar por ubicaciones					
Buscar por ubicaciones	у	Q	÷	Mi Inventario	٩
Buscar por ubicaciones	у	٩	← INVE	Mi Inventario	٩
Buscar por ubicaciones Inventario recibido ho INVENTARIO ACTUAL RECIBIDO Cable	y + 50	Q -0	<- INVEI Cable	Mi Inventario NTARIO TOTAL	Q 50
Buscar por ubicaciones Inventario recibido ho INVENTARIO ACTUAL RECIBIDO Cable (0001)	y + 50	Q -0 Mirs	Cable (0001)	Mi Inventario	Q 50 Mtra

Visualización del inventario del especialista



La opción **Buscar por ubicaciones** permite identificar cuáles son las sedes de inventario más cercanas al especialista y visualizar el inventario disponible en cada una de estas.

107 🖾 🏟 🖗 -	4.0 S.J.S	1 10 😂 🕂 🖬	×0.7.18	111 🖬 0 🚳	K 0 C
= Inventario		← Inventario	<u>्</u>	← Inventario	Q
Inventario de hoy	0	LISTA	МАРА	LISTA	мара
Inventario recibido hoy		Edificio Principal WT Cra. 69 #49a-1 a 49a-99, Bogot	á, Colombia	160	
Mi inventario actúal Buscar por ubicaciones		BodegaCentro WT Cra. 19a #7861, Bogotá, Colom	bia	Burnawata La Figinda	VA
		A - Sede Sur WT CL 52A Sur - KR 77K Bis, Bogota	á, Colombia	E	
		Almacen Norte WT Cl. 132c #97-56, Bogotá, Colom	bia	-	Bogota
				FONTIBÓN	COMUNA
					CHAPINERO
				BOSA	Monsemate 🛇
				THE PERS	
				1000	200
				111061, Bogo	a, Colombia
III O	<		<	III C	< ×

Visualización de sedes de inventario Listado/Mapa

El especialista puede buscar productos específicos en cada una de las sedes.

11 2 1 2	1 K O T 18	10 2 0 0
- Inventario		e Inventario
FORMACIÓN DE UBICACIÓN		DETALLE DEL PRODUCTO
Cas of APPs 1 a 378-00 Burnaw Color	-	Cable WT
USQUEDA PRODUCTO DE INVENTARIO		-14
Búsqueda General		SRU: WT04
Búsqueda por número de serie		Öltimo Ingreso: 6505-02055
abl	×	DESCRIPCIÓN
		Disportible: 49
aole wT		Observaciones
41. WT04		
	¢	
1 2 3 4 5 6 7	8 9 0	
qwertyu	іор	
as dfghj	k l ñ	
t z x c v b n	m 43	
#1 , Español (US)	. Q	
	Concernant and the second se	

Visualización de productos y Cantidad Disponible



Resumen

Esta sección muestra un resumen de la información relacionada con la aplicación y su fecha de compilación.

÷ Res	umen
	arms?
Esta aplicación y Sultiviare Comuni- parcial.	su contentico son de propietad de Aranto alier Està jacolifica su reprofilacción fanal n
Número de ve	rsion
1.13.8	
Número de co	noiscion
32	
Fecha de la un	ima sincronización
mié. jul. 03 1	7:08:06 GMT-05:00 2019
Última activida	ed conocida
Fecha de la úl	ima actividad conocida
Estado del GP	s

Configuración

Aquí puede visualizar la configuración de los siguientes aspectos:

- Activación de logs: puede activar o desactivar las funciones de envío de fallos, envío de trazas de localización, y envío de eventos generales.
- Precisión: muestra la frecuencia con la cual se captura la ubicación, distancias y valores.
- Habilitar servicio de localización: muestra si el servicio de GPS está habilitado o no.



Aranda Field Service

Manual de usuario



Botón Chequear y sincronizar

Esta acción permite verificar la conexión y sincronizar la aplicación con AFLS web. Es útil en caso de que la consola móvil presente algún error que no permita cerrar sesión, o que el especialista desee hacer una sincronización manual.

1010-0	- 10 m	120 6 7 8	60T - B	122210	*8418
e Configuración		🗢 Chequear y sine	cronizar	😑 Chequear y sincroniza	в г
DONFIGURACIÓN DE LOGS		INR	NAH .		
Activar la sincronización de logs hacia el servidor	14	Conexión a internet		🧹 Conexión a intérnet	
Envici di (111 a	*	Disponibilidad del servidor		Disponibilidad del servidor	
participante de la provisión		Validando puntos Recopilando información de	ordenes	🗸 Validando puntos	
LINOTO COMPLETING	•	Enviando Información		Recopiliando información de or	denes
UBICACIÓN DEL ESPECIALISTA		Sincronización completa		Enviando información	
Precisión Alta				Sincronización completa	
Habilitar servició de localización Sientore					
Obsquear y priorithizer					
Sincronizat Biblioteces					
0 2		40 OC	x x	10 E	1

© Todos los derechos reservados

www.arandasoft.com



Botón Sincronizar Bibliotecas

Esta acción permite que los especialistas en campo puedan sincronizar flujos de trabajo, campos adicionales, plantillas de encuestas y configuraciones móviles de manera manual cuando una o varias de estas sincronizaciones no se hayan hecho de forma automática durante el inicio de sesión en la consola móvil.

Si el inicio de sesión se completa sin problemas, se visualizará la lista de órdenes correctamente y al seleccionar el botón Sincronizar Bibliotecas, se mostrarán todas las librerías en estado **Sincronizado**.

100 21 0	40-18	(20 S) I C	891-10
e Configuración		 Sincronizar Bibliotec 	85
CONFIGURACIÓN DE LOGS			
Activar la síncronización de logs hacia servidor	ael 🔊	Flujos de trabajo	Sincronizindo
Emiro to fatioal		Campos Adicionales	Sincromzado
		Plantilla de encuestas	Sincionizedo
Deep de mané de local activa		Configuraciones mobiles	Sincronizado
Emploine eventor identidate		_	
UBICACIÓN DEL ESPECIÁLISTA		-/	
Precisión Alta			
Habilitar servicio de localización Siempre			
Öhegusar y sincronizar			
Sincronicar Bibliotecas			
111 (2)	ç	(11)	

Sincronización de bibliotecas cuando el inicio de sesión es correcto.

Si por problemas de conectividad o comunicación con el servidor web el inicio de sesión no se completa correctamente, aparecerá el siguiente aviso solicitando realizar nuevamente el proceso de sincronización:



11:46 🖶 5	O 8 ♥∡ ∎ 84%	11:46 🕀 🏷	0 0 🕶 🖬 84 %	11:47 Q 6 1	O 0 🗣 🖬 83 %
= Trabajos	Q I	 Sincroniza 	ar Bibliotecas	🗧 Sincronizar Biblio	otecas
			NICIAR	LEsterney.	
		Flujos de trabajo	Sin sincronizar	Flujos de trabajo	Sincronizado
_		Campos Adicionales	Sin sincronizar	Campos Adicionales	Sincronizado
Tiene datos de ope por sincronizar, po	eración pendiente or favor complete	Plantilla de encuestas	Sin Sincronizar	V Plantilla de encuestas	Sincronizado
la sincronización p listado de	oara visualizar el en se ordenes.	Configuraciones mobile	s Sin sincronizar	Configuraciones mobiles	Sincronizado
SINCRONIZAR	BIBLIOTECAS				_
4 0		-	•	4 0	

Sincronización de bibliotecas cuando el inicio de sesión es incorrecto

Cerrar sesión

Al cerrar sesión se borran todos los datos guardados por la aplicación en el teléfono, incluidas las órdenes de trabajo que no alcanzaron sincronizarse.





Glosario de términos de Aranda FIELD SERVICE

Acuerdos de Nivel de Servicio

Compromisos y tiempos acordados entre la organización prestadora y el usuario final para la prestación de un servicio. Los acuerdos de nivel de servicio (ANS) definidos en AFLS podrán establecerse para compañías y usuarios.

Campos adicionales

Espacios de almacenamiento destinados a recolectar información particular de órdenes de trabajo, servicios, clientes y compañías y que son propios de cada organización.

Cargo

Categoría que determina el escalafón y nivel salarial que tiene un especialista en campo, con base en su experiencia y competencias adquiridas.

Cliente

Persona o empresa que adquiere los servicios configurados por una compañía, para la gestión de órdenes de trabajo con AFLS.

Compañía

Agrupación lógica de usuarios beneficiarios de los servicios ofrecidos por una organización.

Costo por desplazamiento

Cálculo aproximado del valor que implica el desplazamiento de un especialista en campo para la atención de una orden de trabajo, teniendo en cuenta al medio de transporte utilizado y la distancia en kilómetros.

Dashboard

Funcionalidad de AFLS que permite visualizar el comportamiento de la operación en la gestión de órdenes de trabajo en campo. Permite conocer la disponibilidad de los especialistas, la demanda de trabajo y el estado de las órdenes de servicio en tiempo real.

Disponibilidad

Rangos de tiempo disponibles en la agenda del especialista en campo para la atención programada de una orden de trabajo.

Flujo de trabajo

Pasos que se deben llevar a cabo para la ejecución de las órdenes de trabajo.

Habilidades

Destrezas y competencias funcionales, técnicas y operativas del usuario con perfil de especialista en campo, para la atención de una orden de trabajo.



Inventario

Productos que se necesitan para la prestación del servicio.

Modelo

Agrupación de características comunes a diversos servicios. Generalmente dentro de las organizaciones los servicios se prestan bajo una parametrización similar en cuanto al flujo de trabajo y los campos adicionales para las órdenes.

Orden de trabajo

Solicitud en donde se registra y almacena la información necesaria para la atención de un servicio que requiera asistencia en campo o presencial.

Organización

Es la entidad encargada de prestar los servicios asociados a una orden de trabajo, a compañías y usuarios que requieren esta gestión.

AFLS soporta la operación de múltiples agrupaciones en una misma instancia. Cada instancia tiene el nombre de "organización" y tiene la autonomía para gestionar sus propias órdenes de trabajo y configurar los componentes necesarios para atender el servicio.

Perfil

Rol configurado para cada usuario en la gestión de órdenes de trabajo. Los perfiles configurados en AFLS son administrador, despachador, monitor y especialista en campo.

Servicio

Conjunto de actividades a desarrollar para beneficio de un cliente y que se constituye como marco de referencia y eje central del modelo de negocio.

Tiempos

Límites de tiempo establecidos para la atención, solución y ejecución de un servicio. Son componente fundamental en los acuerdos de servicio definidos por la organización.

Ubicación geográfica

Localización aproximada de la posición y desplazamientos del especialista en campo, durante sus tareas de atención de una orden de trabajo.

Unidad de medida

Variable para determinar la cantidad de un repuesto. Dependiendo del tipo de repuesto se especifica la unidad de medida pertinente.

Usuario

Persona que ocupa un rol en la configuración, gestión y solución de los procesos asociados al ciclo de vida de una orden de trabajo.