



Aranda **Field Service**

versión 9.10.1

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?	11
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



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



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



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



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



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.



¿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:



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.



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.

1. **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, sería 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

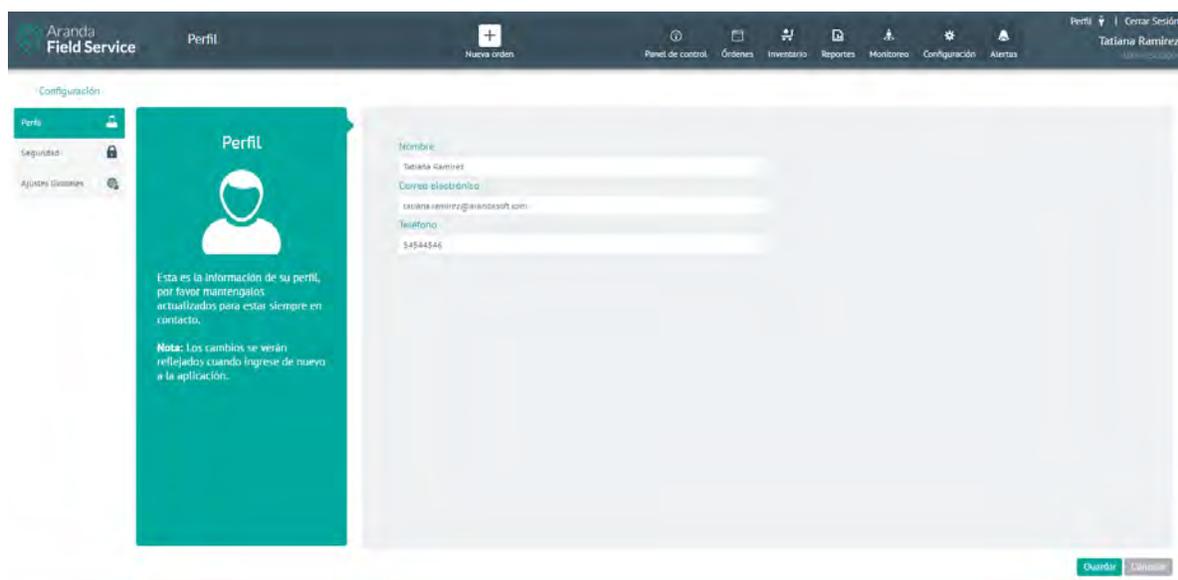
Pantalla de acceso (login)

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

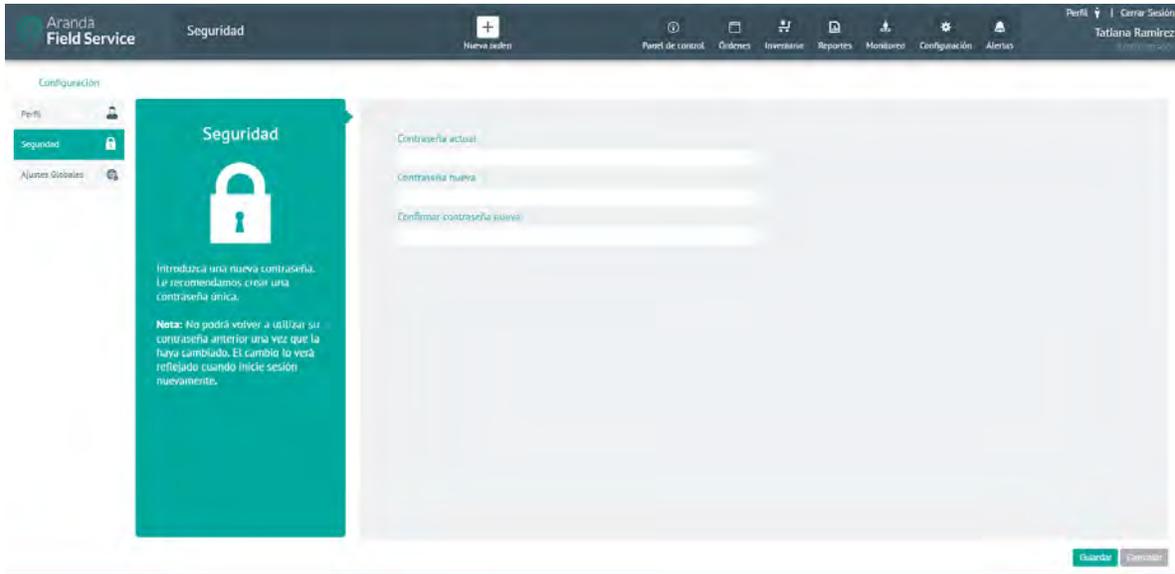
En el módulo **Perfil** encontrará los campos **Nombre**, **Correo electrónico** y **Teléfono**, los cuales puede modificar. Los campos deben cumplir con unos criterios de aceptación, por ejemplo, el teléfono debe contener caracteres numéricos y el correo electrónico debe tener una estructura nombre@dominio.com.





Seguridad de la cuenta

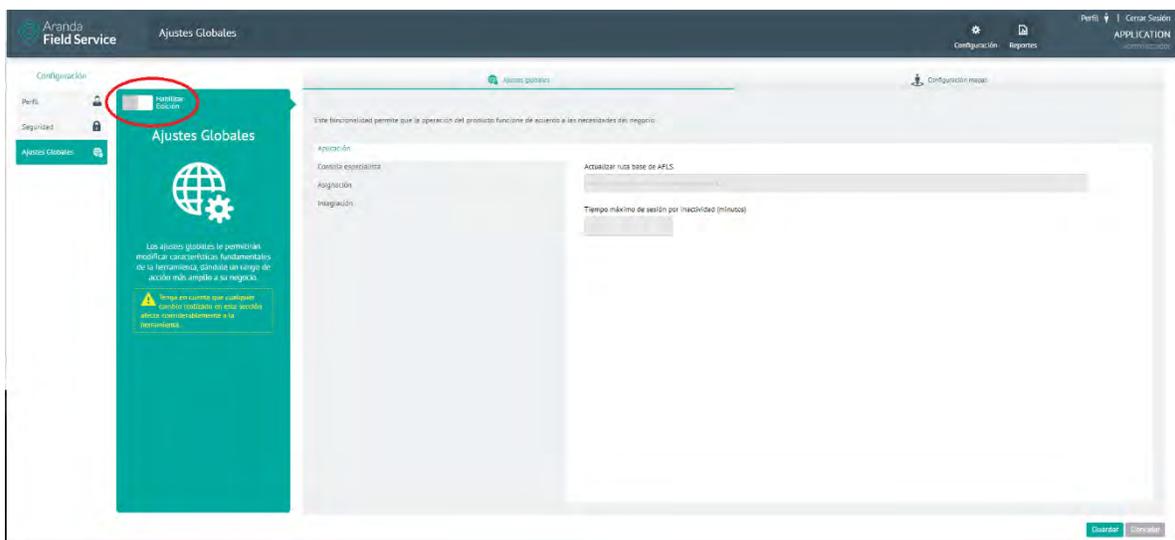
En este módulo puede cambiar su contraseña por una nueva, la cual debe tener entre 7 y 16 caracteres. Primero debe ingresar correctamente su **Contraseña actual** y luego ingresar 2 veces la nueva contraseña en los campos **Contraseña nueva** y **Confirmar nueva contraseña**.



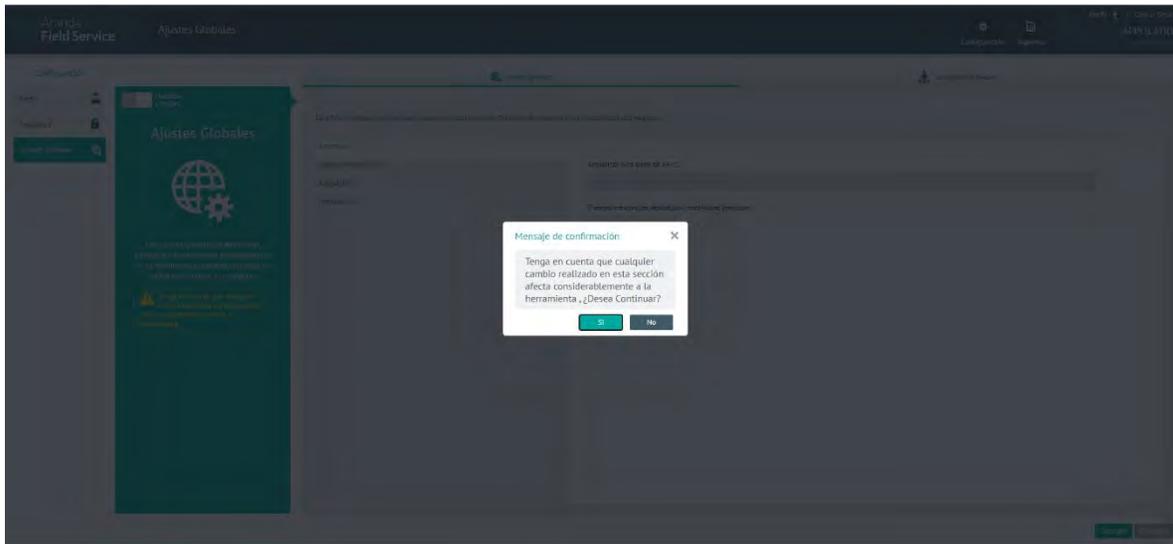
Ajustes Globales

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**.



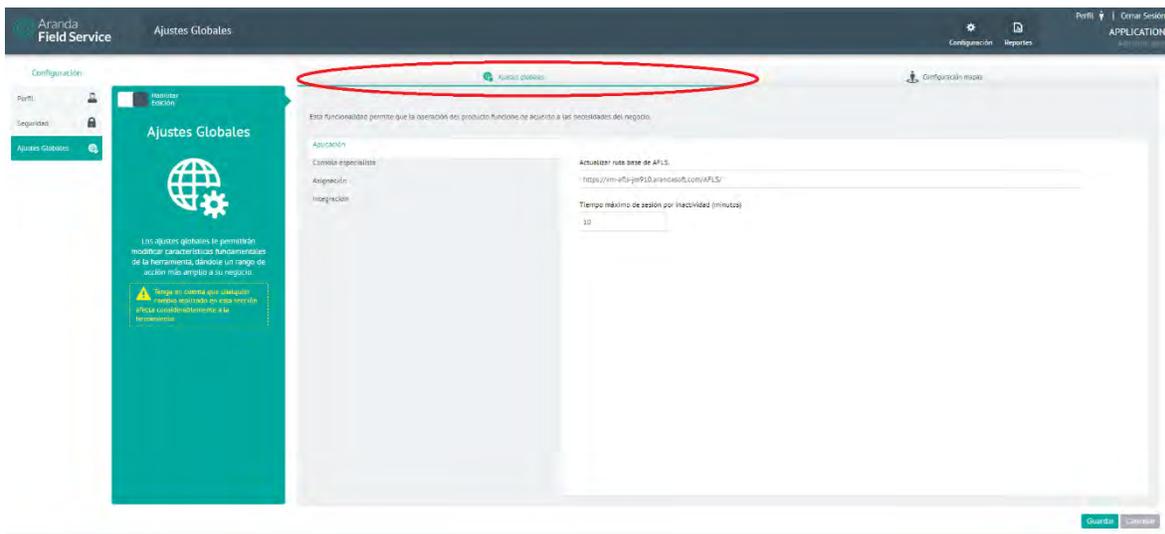
Una vez habilitada la edición, el sistema presentará un mensaje de confirmación advirtiendo que los cambios afectan considerablemente la herramienta.



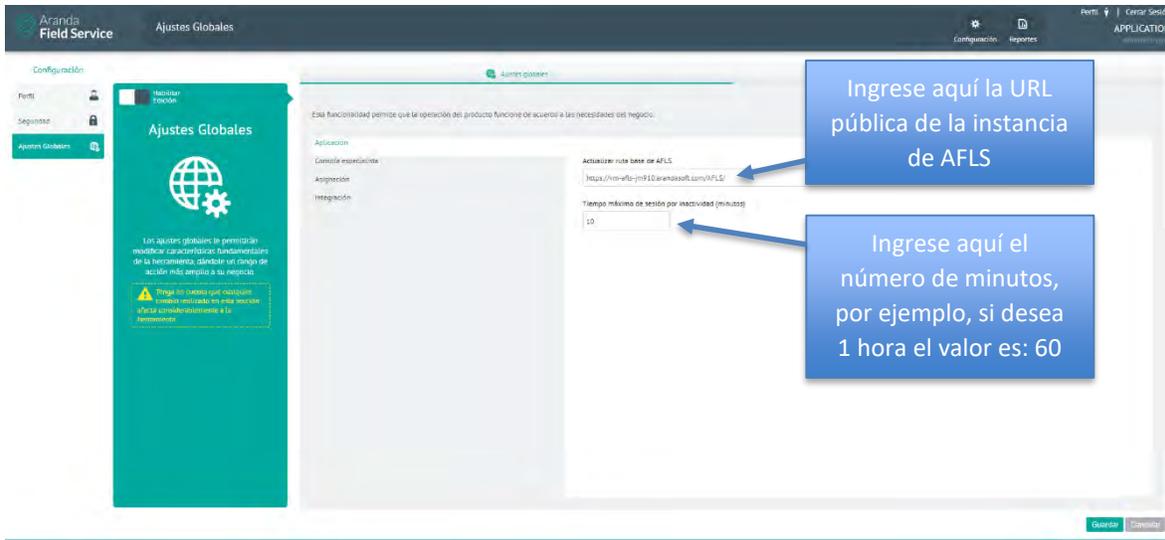
Luego de confirmar que desea continuar, en el módulo de **Ajustes Globales** podrá acceder a las siguientes dos pestañas disponibles:

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.



- Aplicación
- Parámetros de configuración sobre el sistema en general:



- **Consola especialista**

Parámetros de configuración para habilitar o inhabilitar capacidades funcionales 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**

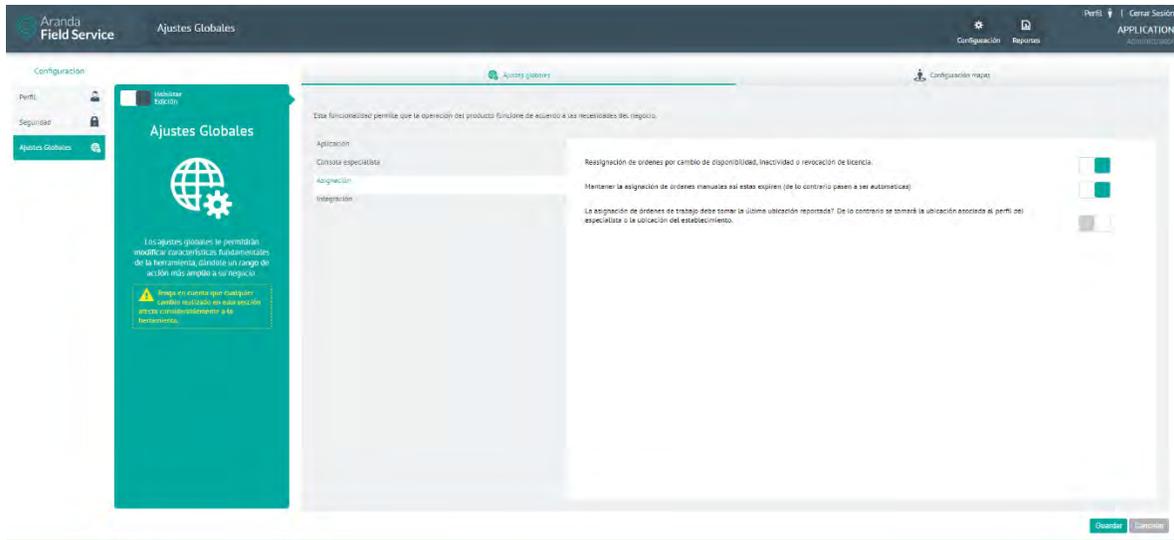
Dependiendo del tipo de negocio, puede decidir bajo qué circunstancias se reasignan las órdenes de trabajo en el sistema. Puede habilitar o deshabilitar las siguientes opciones:

- 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).



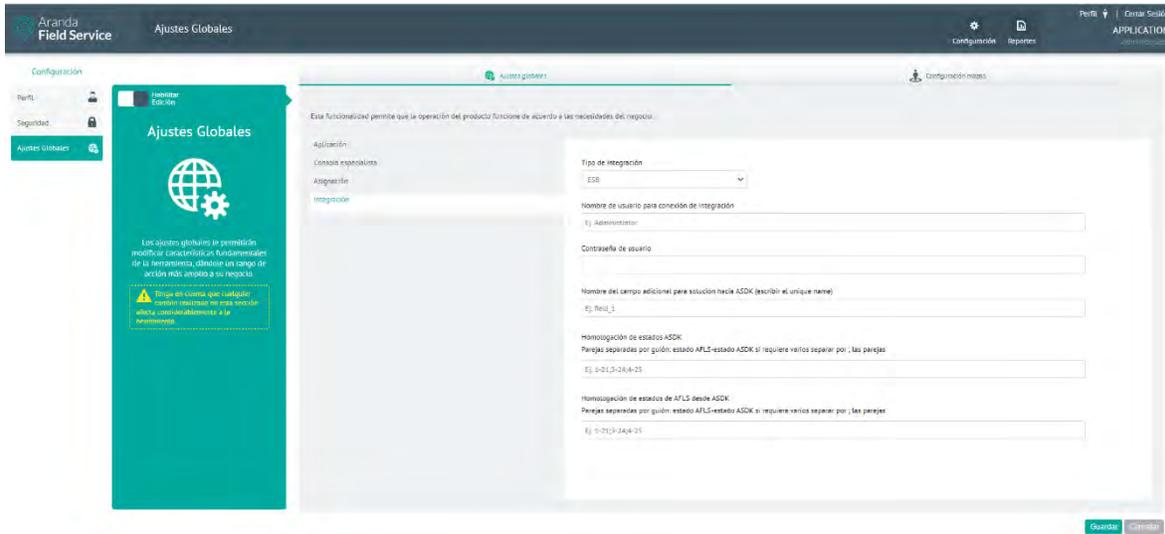
- Integración

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:

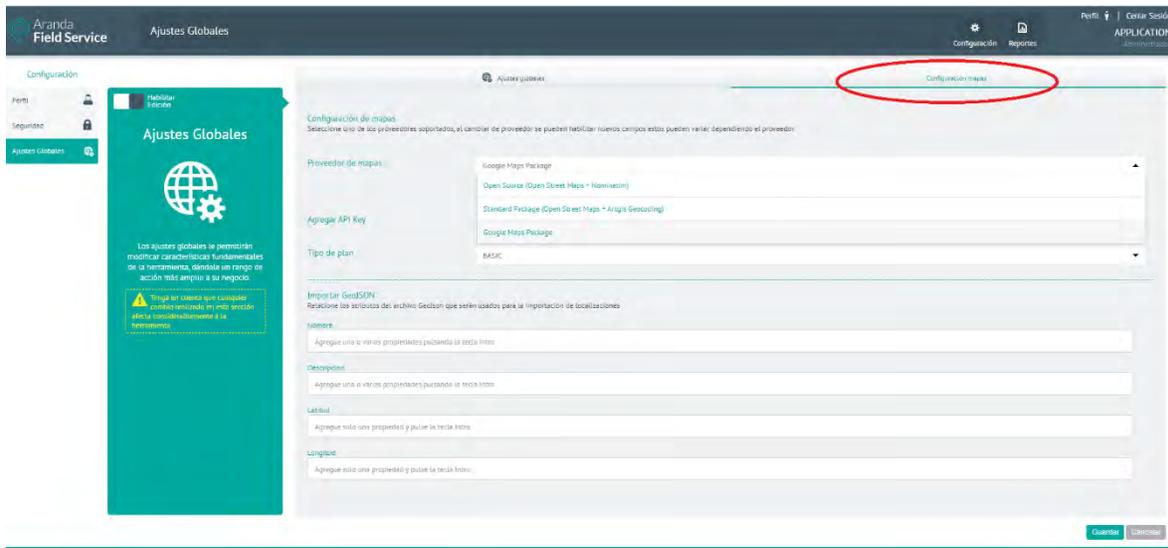
- Usuario de integración y su contraseña
- Si va a tener regla de alimentación de campo solución de un caso en ASDK a partir de una orden de trabajo de AFLS, puede colocar el nombre de sistema de un campo adicional de AFLS para este fin.
- Homologación de estados ASDK: esta opción permite hacer pares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



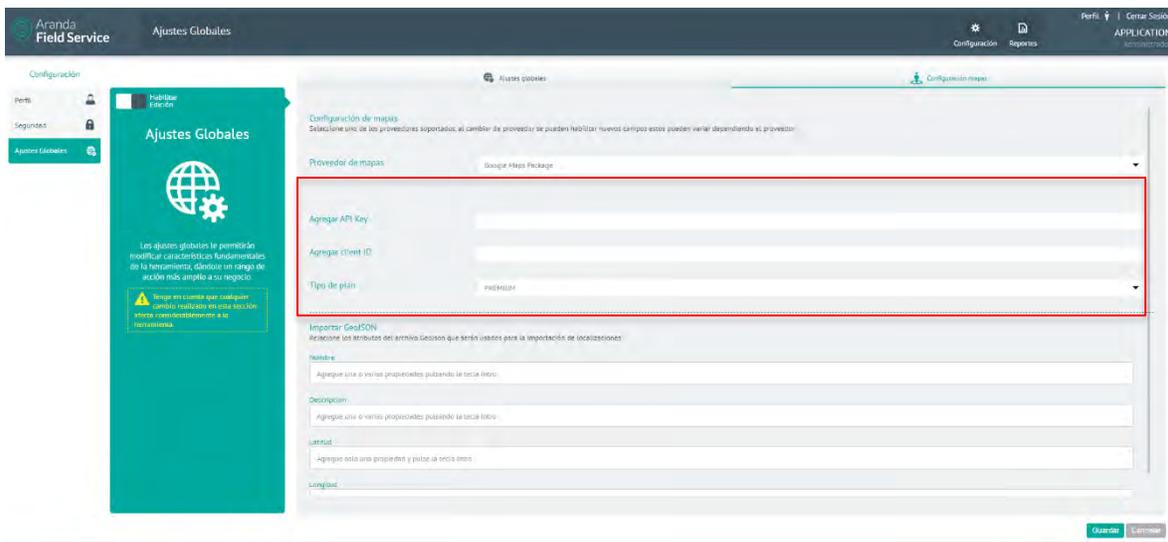
Pestaña Configuración de Mapas

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	Tipo	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</i> y <i>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> .



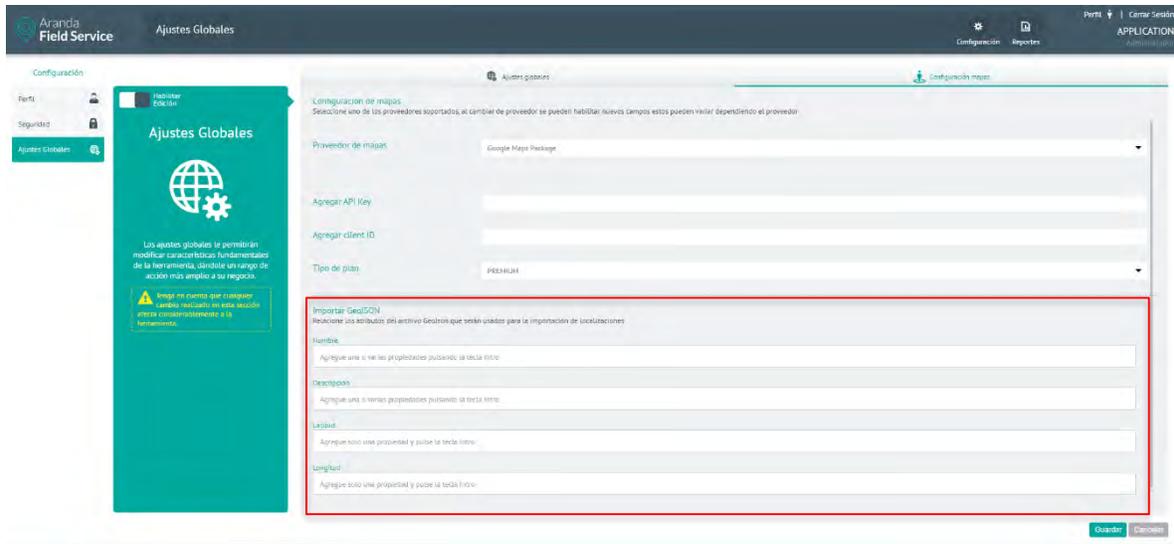
Al hacer un cambio de proveedor se pueden habilitar nuevos campos que varían dependiendo del proveedor elegido. Ejemplo: para Google se habilitan los campos de *Api Key*, *Client ID*, y Tipo de plan.



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.



- 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

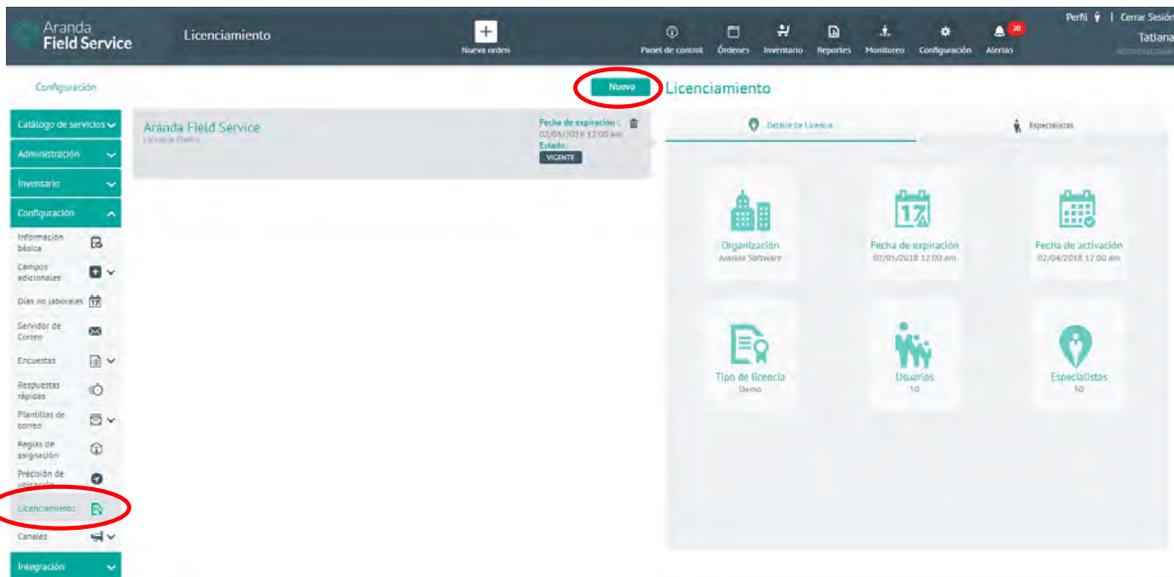
A continuación, encontrará la información de cada uno de los módulos y funcionalidades con los que cuenta Aranda FIELD SERVICE para optimizar el funcionamiento de su negocio; esta configuración se puede realizar con un usuario con perfil Administrador.

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.

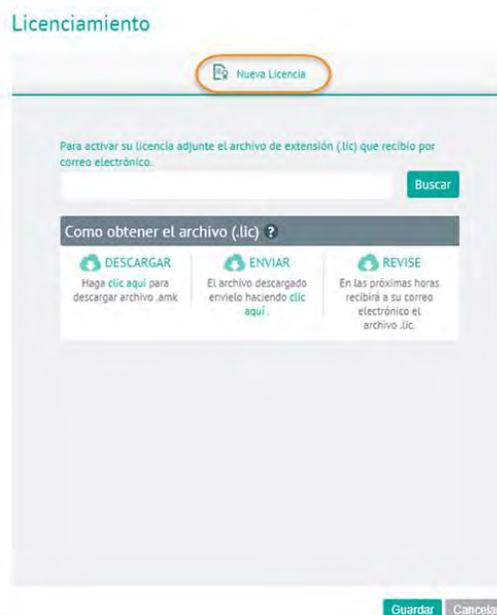
La configuración de las licencias de administración es indispensable para ejecutar todos los procesos de la gestión de órdenes de trabajo y para delimitar el alcance de los usuarios que tienen acceso a la aplicación.

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.





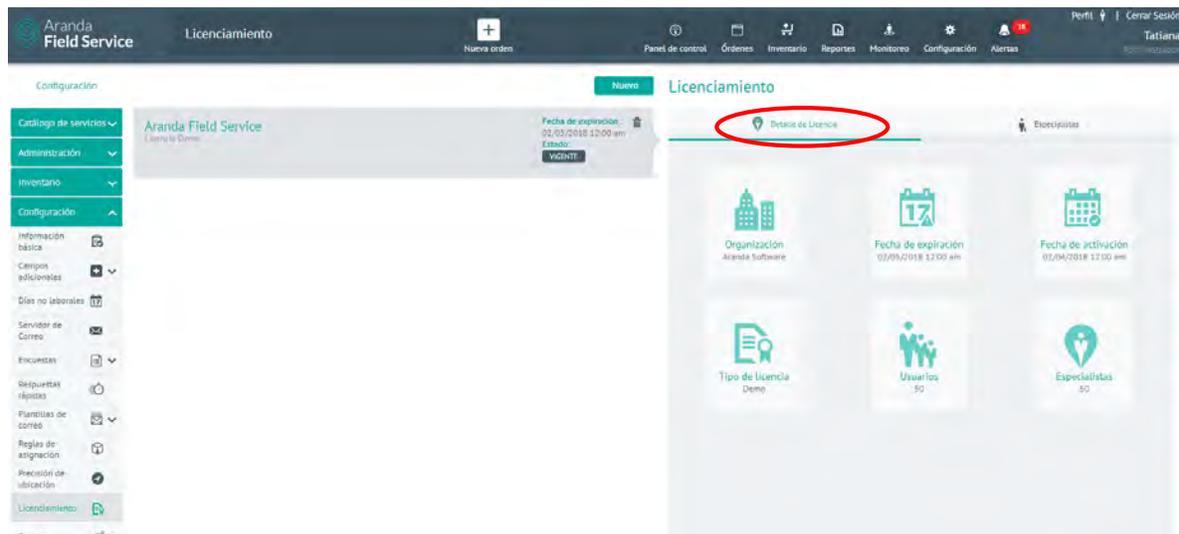
Haga clic en **Guardar** para confirmar los cambios realizados.

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 web 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.

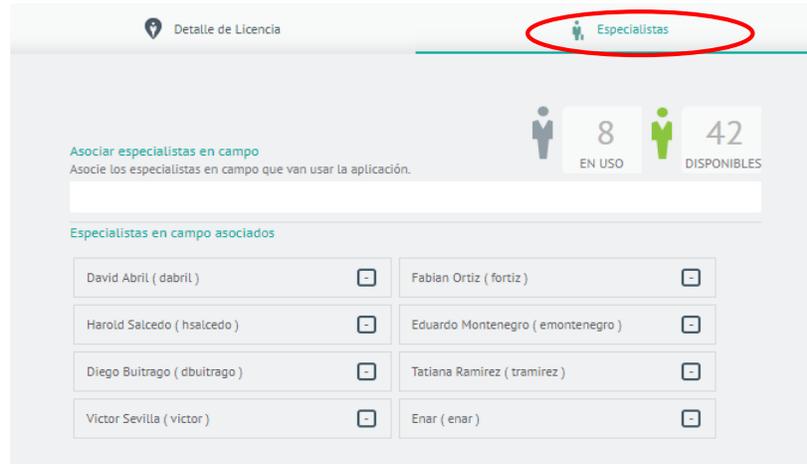
Las licencias generadas para ingresar a la aplicación móvil de Aranda FIELD SERVICE son licencias nombradas que otorga una licencia personalizada y única con los datos básicos de cada usuario con rol de **especialista en campo**, para que ingrese a la consola móvil de Aranda FIELD SERVICE en cualquier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



Licenciamiento



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.

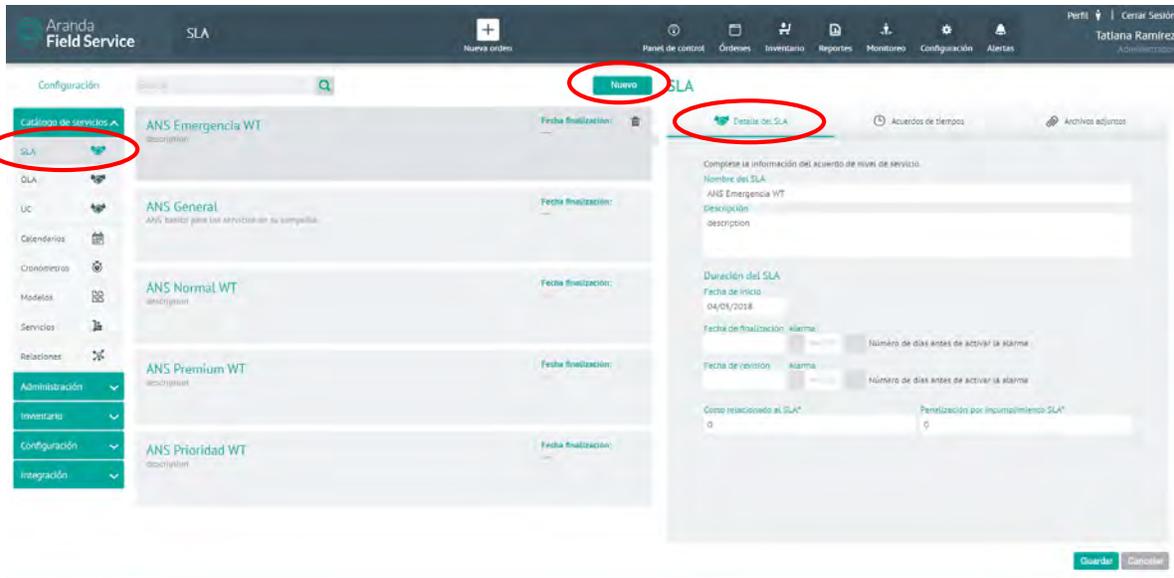
Configuración de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

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:



Detalle del SLA

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

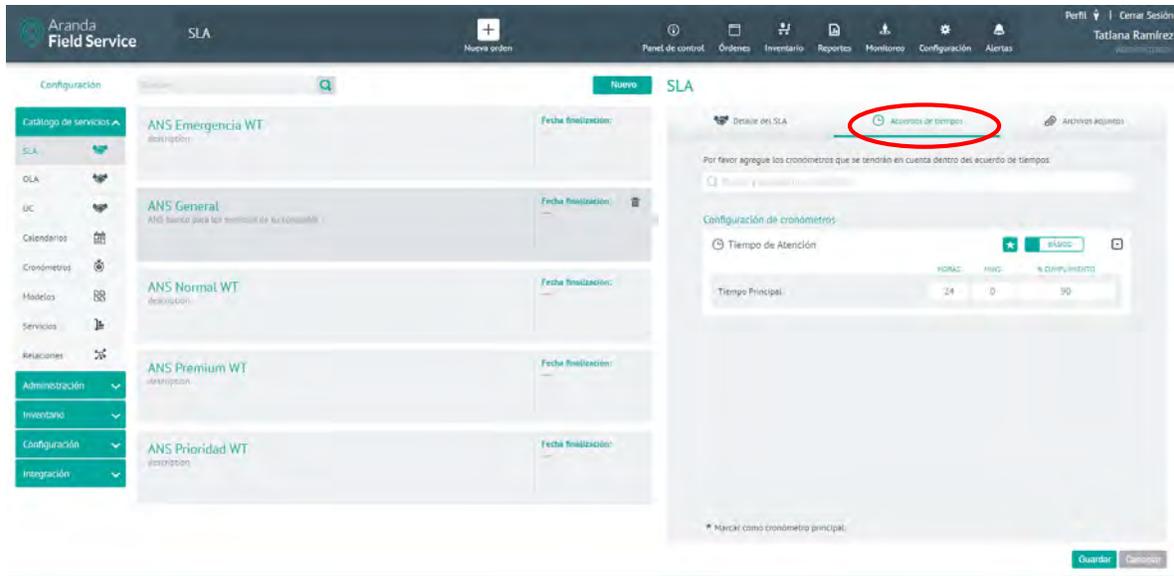
Duración del SLA

- **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.

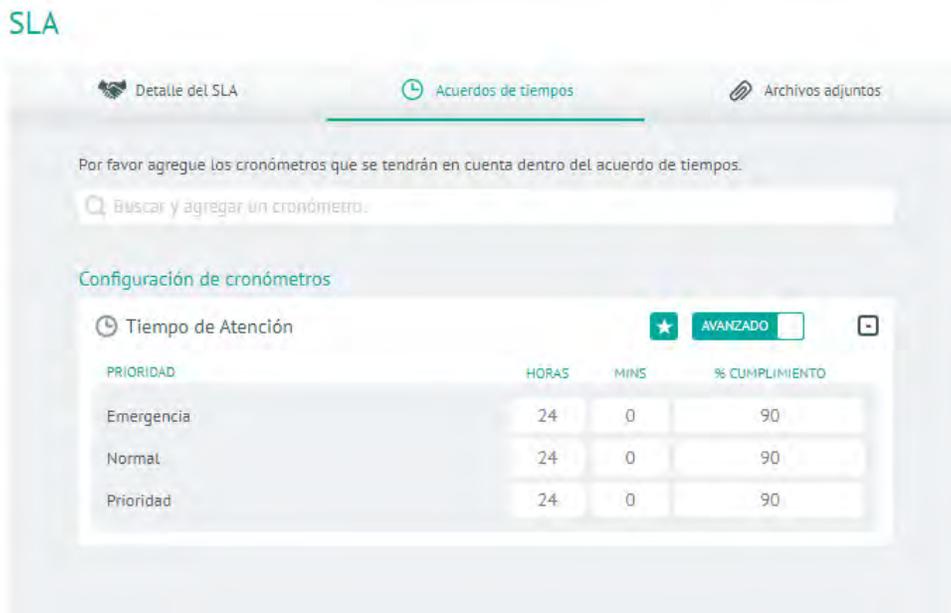
Nota: el usuario puede habilitar el envío de una alarma cuando se acerque la fecha de revisión o la fecha de finalización del ANS, esto hará que se le envíe a los administradores una notificación con la información correspondiente.

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.

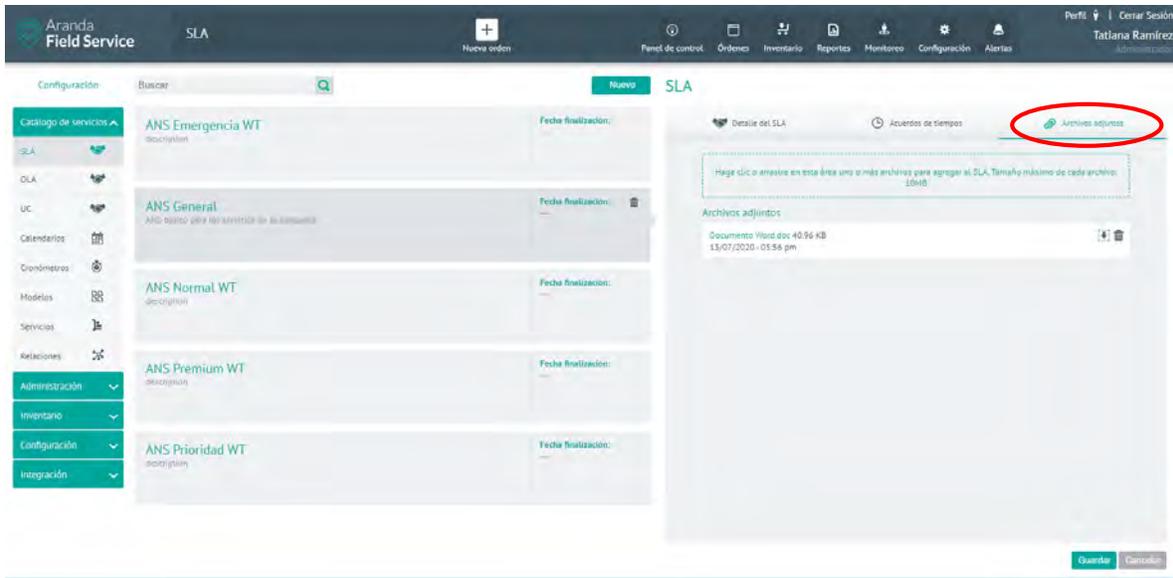


Nota: si el usuario cambia el cronómetro de básico a avanzado, se copian los valores a las 3 prioridades de **Emergencia, Normal y Prioridad**; si el usuario cambia de avanzando a básico, se limpian todos los campos dejándolos vacíos y en básico (se mantienen obligatorios).



Archivos adjuntos

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



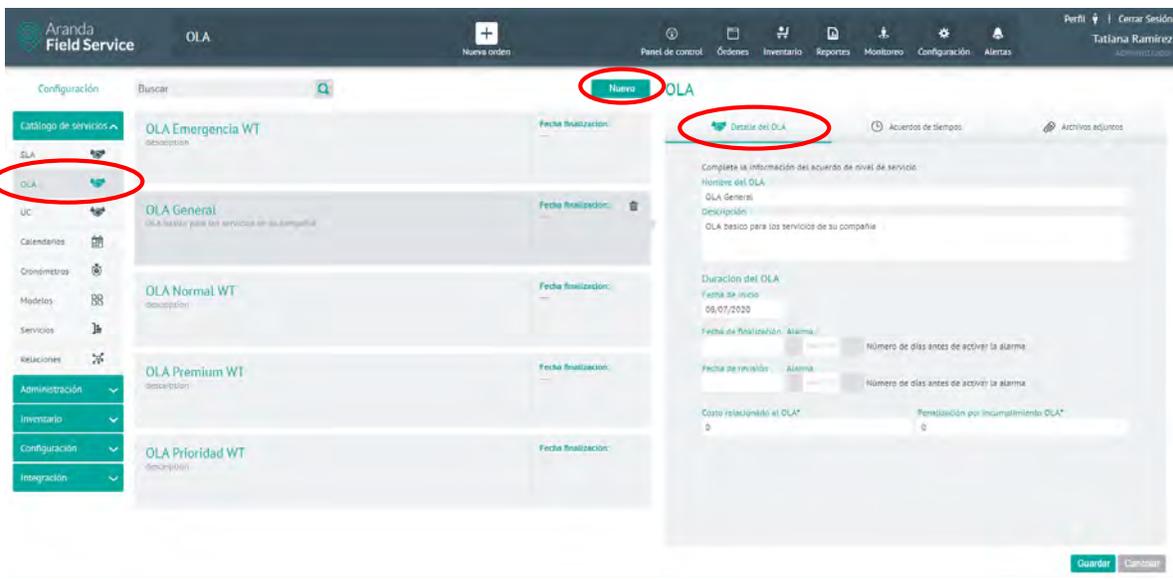
Configuración de acuerdos de niveles operacionales (OLA)

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:





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.

Configuración de cronómetros		
Tiempo de Solución		
Tiempo Principal		
HORAS	MIN	% CUMPLIMIENTO
12	0	50

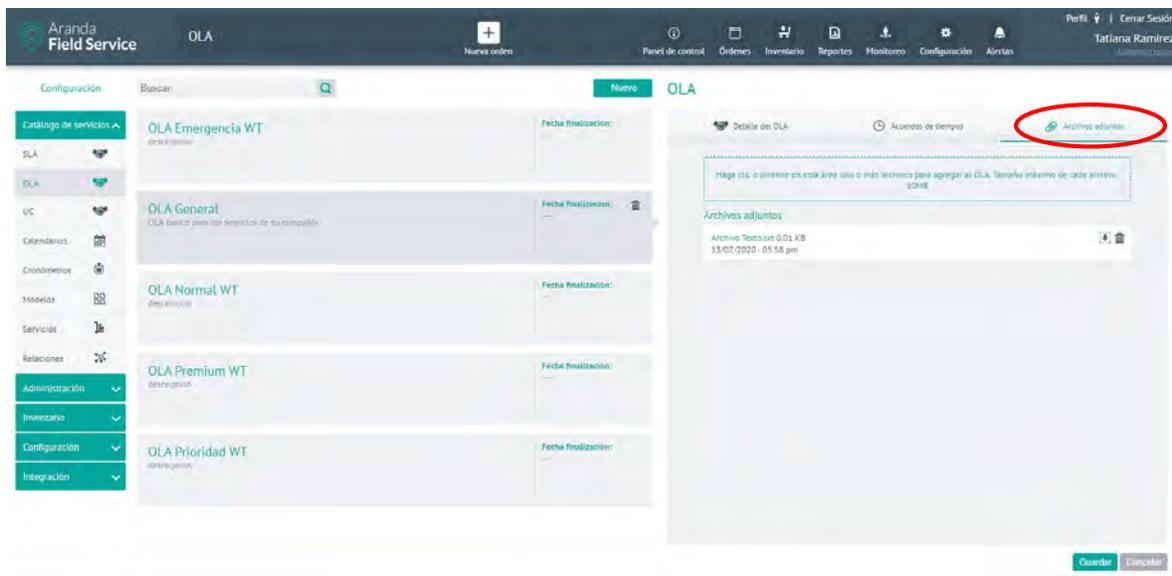
Nota: Si el usuario cambia el cronómetro de básico a avanzado, se copian los valores a las 3 prioridades **Emergencia, Normal y Prioridad**; si el usuario cambia de avanzando a básico, se limpian todos los campos dejándolos vacíos en básico (siguen siendo obligatorios)

OLA



Archivos adjuntos

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



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.

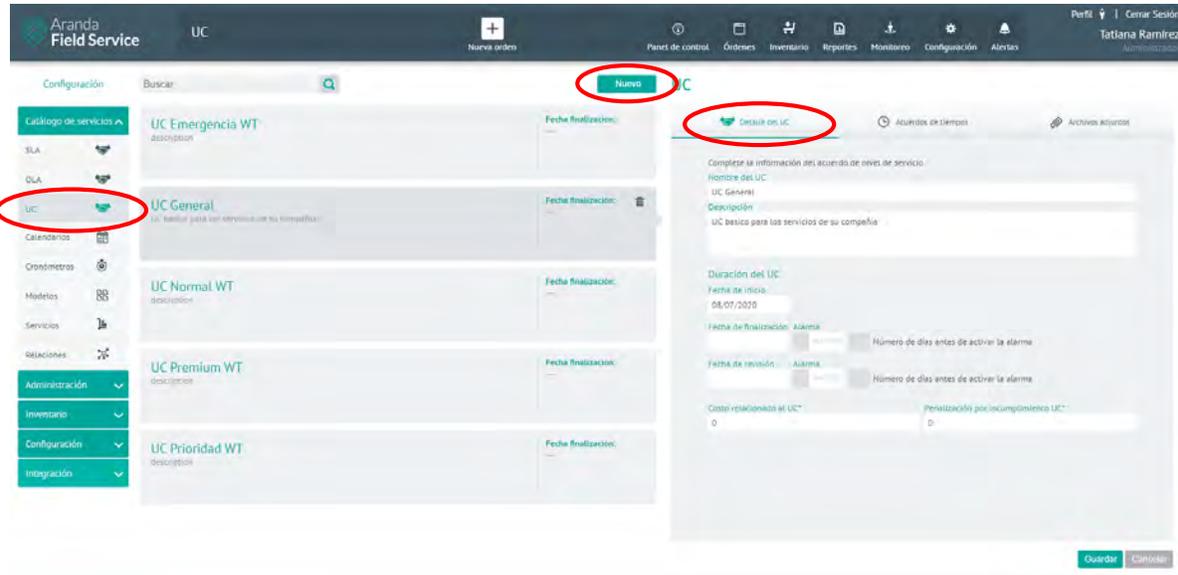
La configuración de los UC en Aranda FIELD SERVICE se realiza a través de cronómetros y acuerdos de tiempo. Las configuraciones de los tiempos relacionados con un UC son globales (se definen una



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:



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.

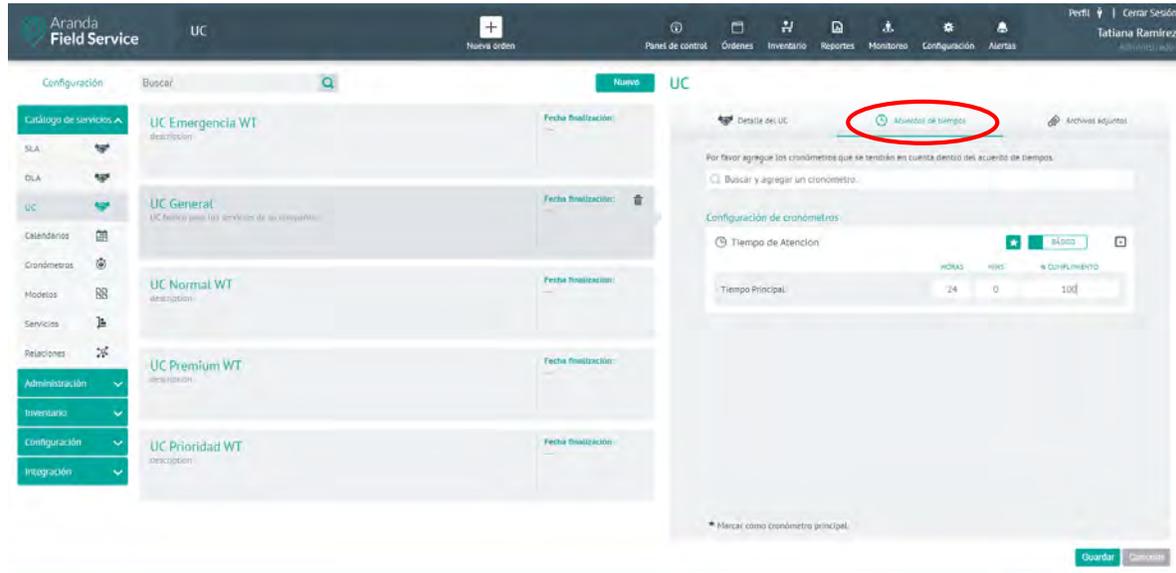
Nota: El usuario puede habilitar el envío enviar alarma cuando se acerque la fecha de revisión o la fecha de finalización del UC, esto hará que se le envíe a los administradores una notificación con la información correspondiente.

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



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.

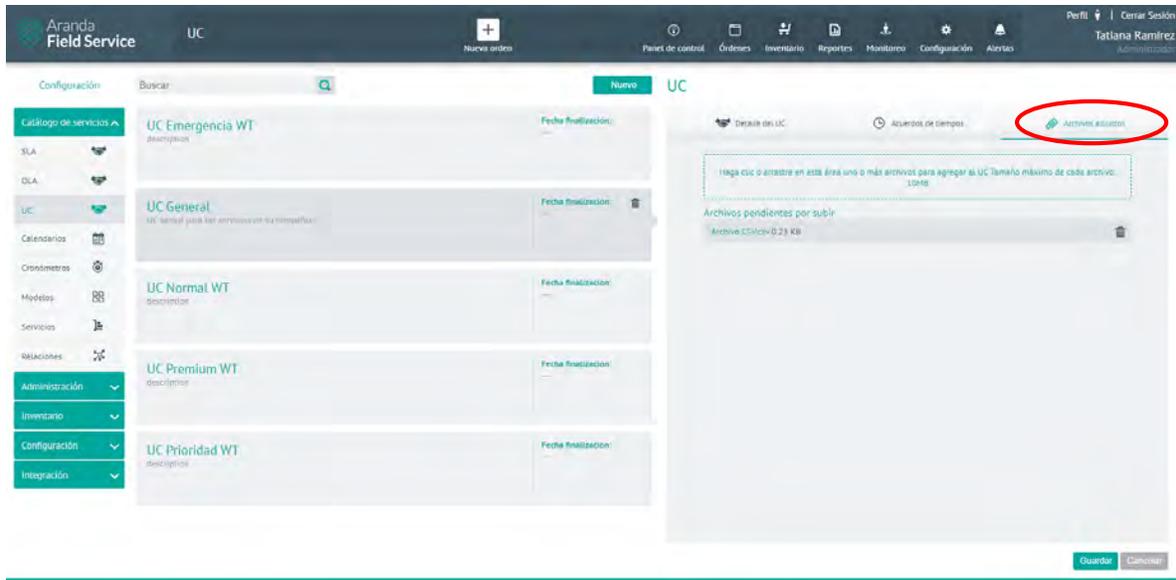


Nota: si el usuario cambia el cronómetro de básico a avanzado, se copian los valores a las 3 prioridades **Emergencia, Normal y Prioridad**, si el usuario cambia de avanzando a básico, se limpian todos los campos dejándolos vacíos en básico (siguen siendo obligatorios)



Archivos adjuntos

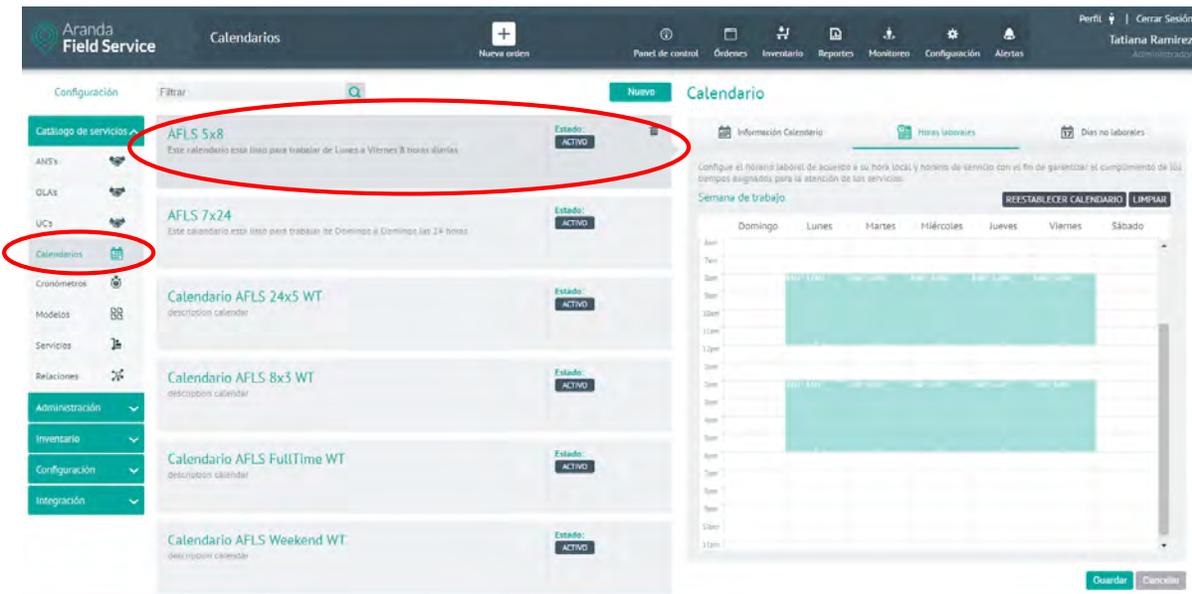
En esta pestaña puede adjuntar archivos del UC, siempre que no excedan el peso de 10 MB.

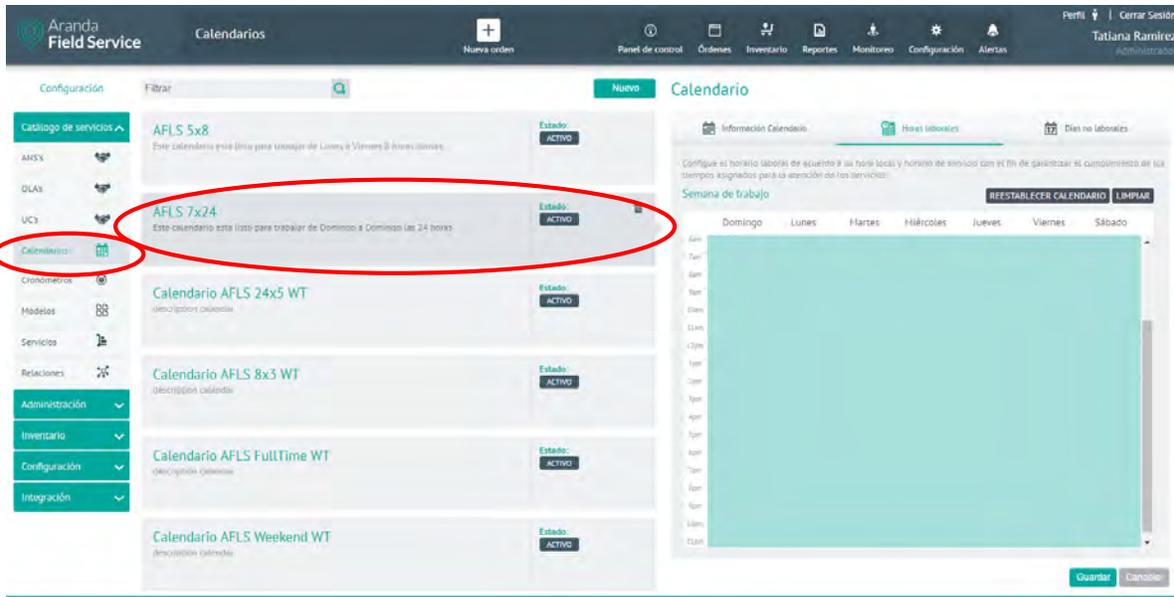


Configuración de calendarios

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.

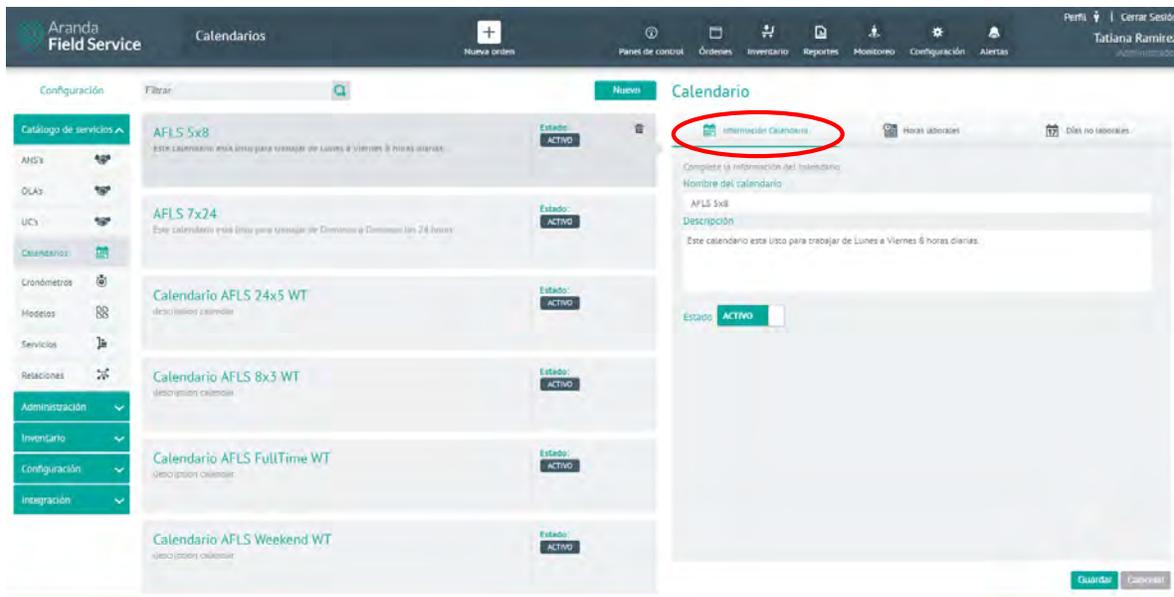
Al ingresar a la funcionalidad, encontrará 2 calendarios configurados por defecto, uno con disponibilidad de **7 días por 24 horas** y el otro con **5 días por 8 horas** de disponibilidad.



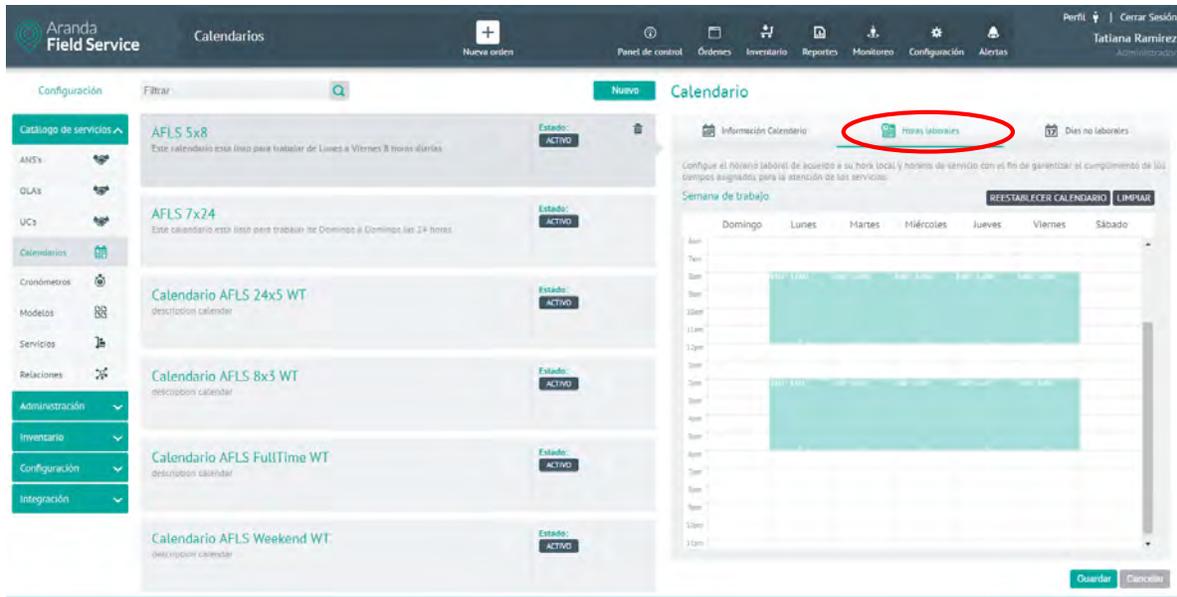


Para crear un calendario personalizado con la configuración que usted requiera, haga clic en el botón **Nuevo** para desplegar el formulario de creación. Este formulario se compone de 3 pestañas de configuración:

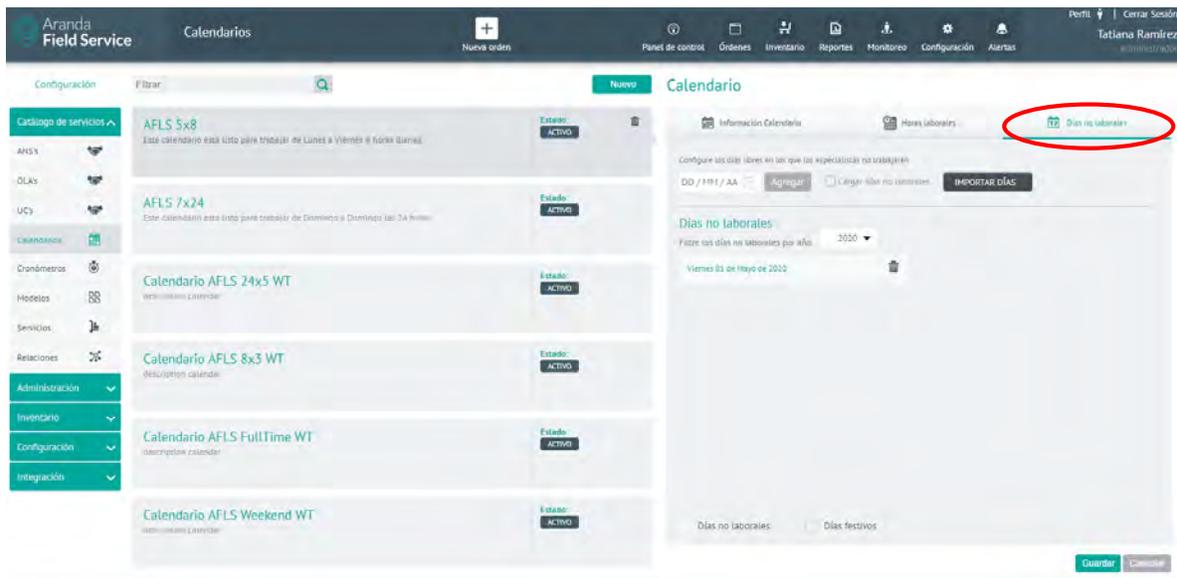
- **Información de calendario:** aquí el usuario puede asignar un nombre y descripción de su calendario, al igual que configurar el estado.



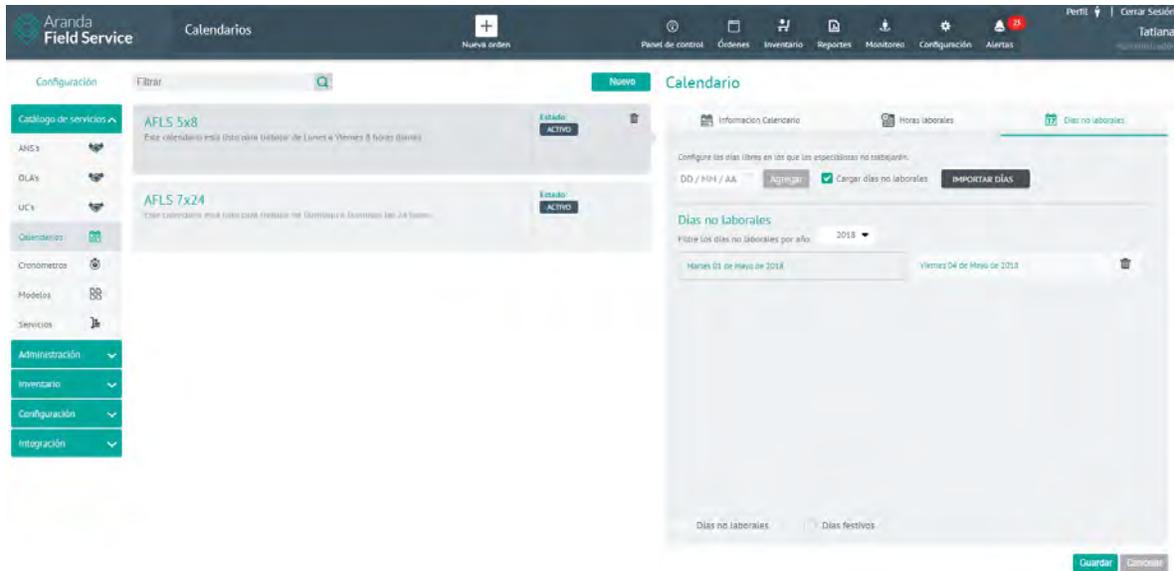
- **Horas laborales:** en esta pestaña puede configurar el horario laboral de acuerdo a su hora local y horario de servicio para garantizar el cumplimiento de los tiempos asignados en la atención de los servicios.



- **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.



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).



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.

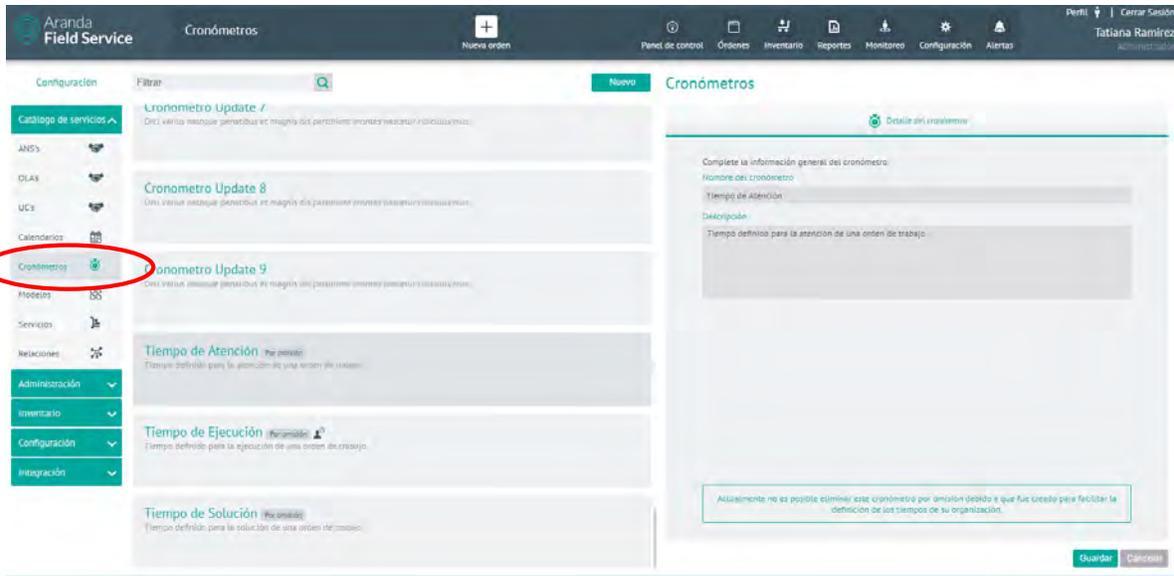
Si ya se tiene una orden de trabajo para el día que el usuario desea marcar como no laboral, el sistema presentará una advertencia indicando que ya hay una orden asignada para ese día, y preguntará si desea continuar con la marcación.

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.**



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

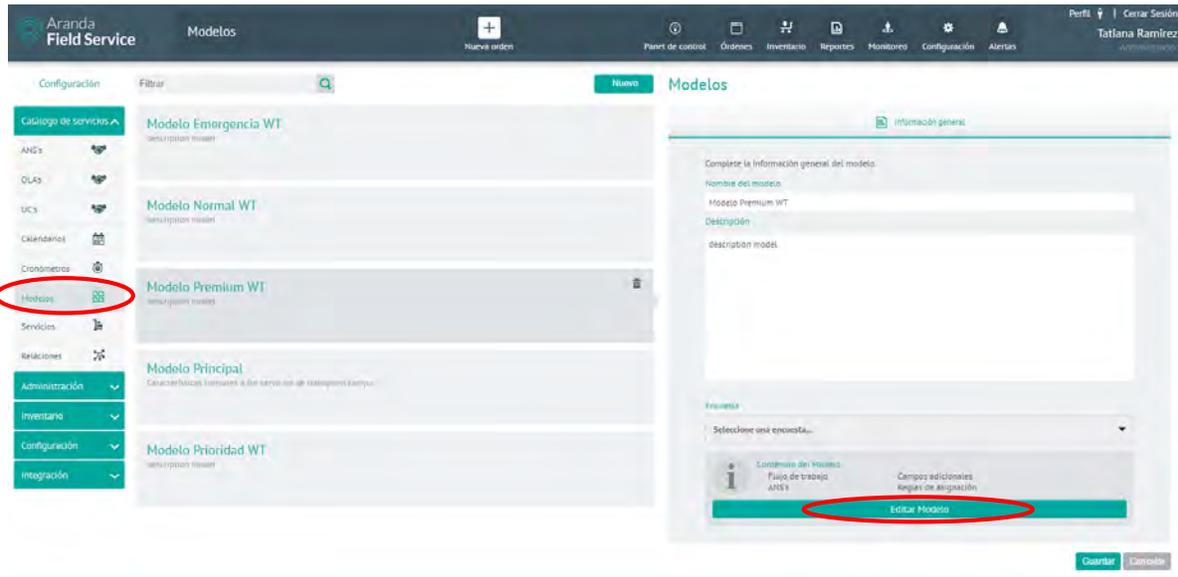
Una vez se define un modelo con estas características es posible utilizarlo dentro de los servicios, de esta manera todos los servicios compartirán las características.



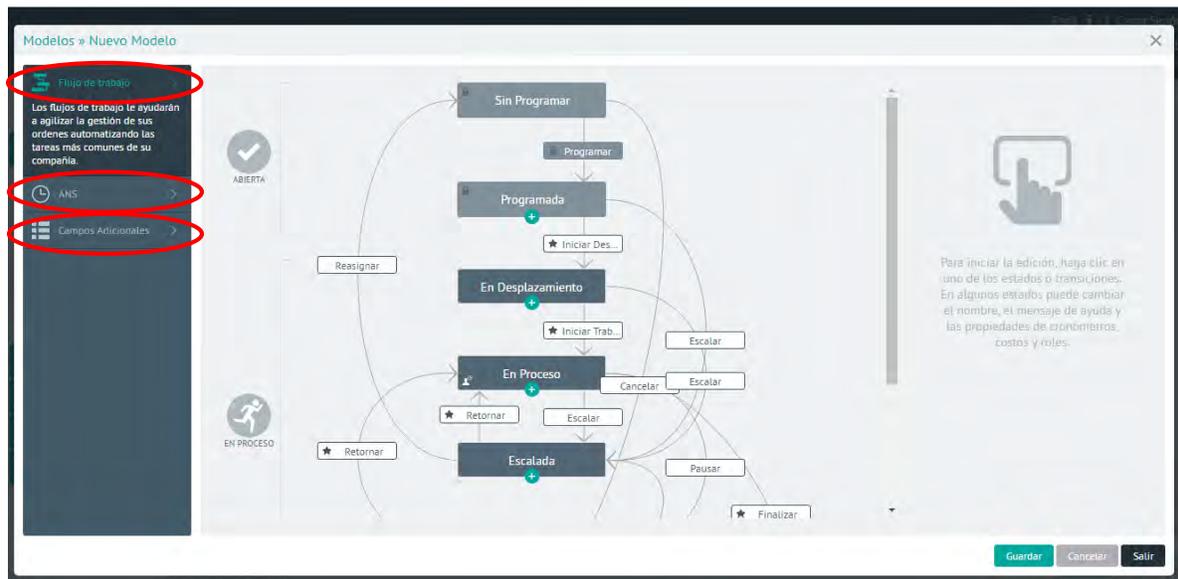
Creando un nuevo modelo

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”**.



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



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

Nombre del estado *

En Desplazamiento

Mensaje de ayuda *

Presione "Iniciar Trabajo" cuando se haya contactado con el cliente. Si tiene algún inconveniente presione "Escalar"

Roles

Seleccione los roles para este estado

- Especialista
- Despachador
- Monitor

Aplicar Descartar

Propiedades del estado

Nombre del estado *

En Desplazamiento

Mensaje de ayuda *

Presione "Iniciar Trabajo" cuando se haya contactado con el cliente. Si tiene algún inconveniente presione "Escalar"

Cronómetros

Seleccione los cronómetros para este estado

- Cronometro de resolución de casos
- Cronometro de tiempo en mantenimiento
- Cronometro interno
- Tiempo de Atención
- Tiempo de Desplazamiento

Aplicar Descartar

Propiedades del estado

Nombre del estado *

En Desplazamiento

Mensaje de ayuda *

Presione "Iniciar Trabajo" cuando se haya contactado con el cliente. Si tiene algún inconveniente presione "Escalar"

Costos

Seleccione los costos para este estado

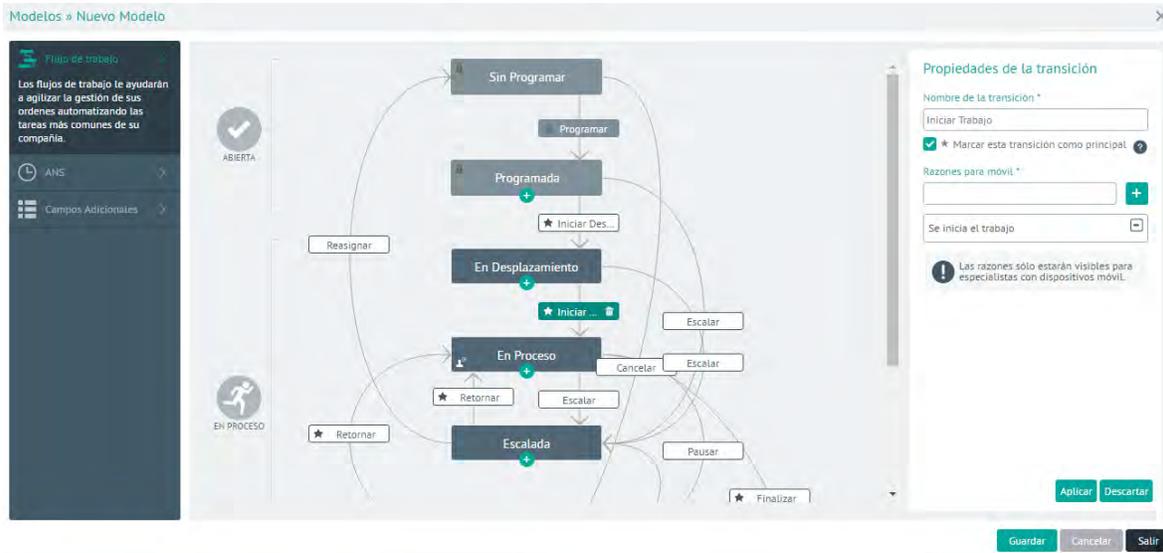
- Desplazamiento
- Especialista

Aplicar 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.



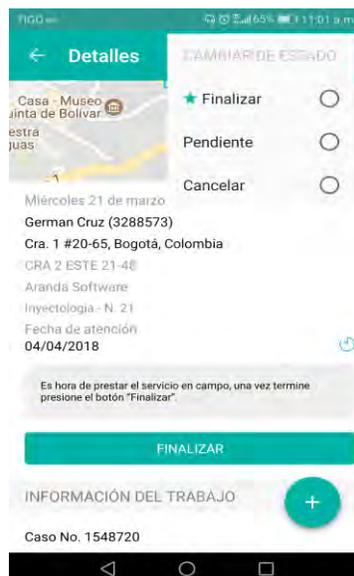
Dentro de las transiciones también es posible crear un conjunto de razones. Esta información se solicitará al especialista en campo cuando cambie el estado de una orden de trabajo.

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.





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.

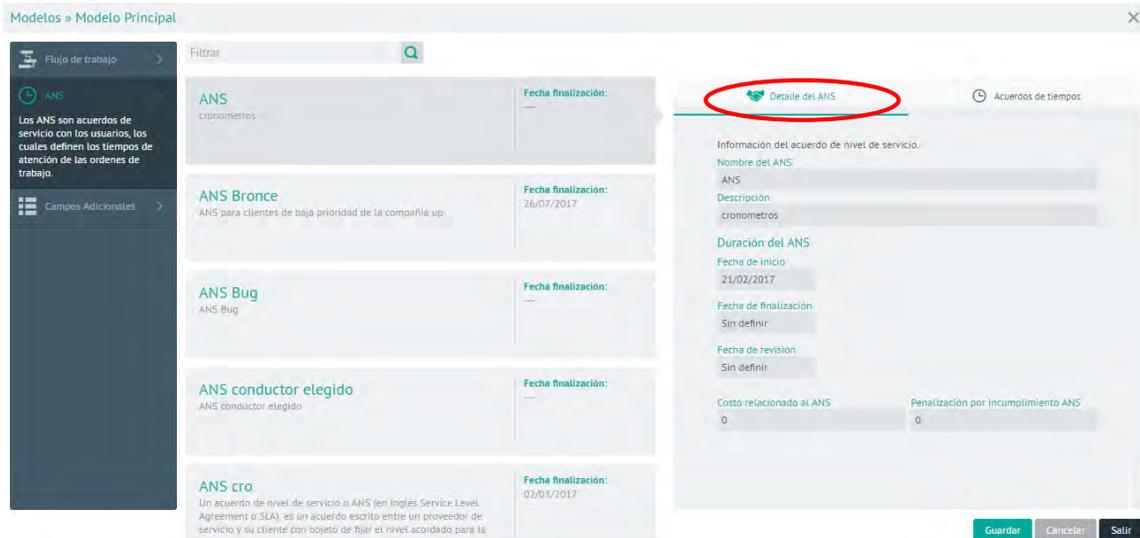
Modificando el flujo de trabajo

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 . 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.

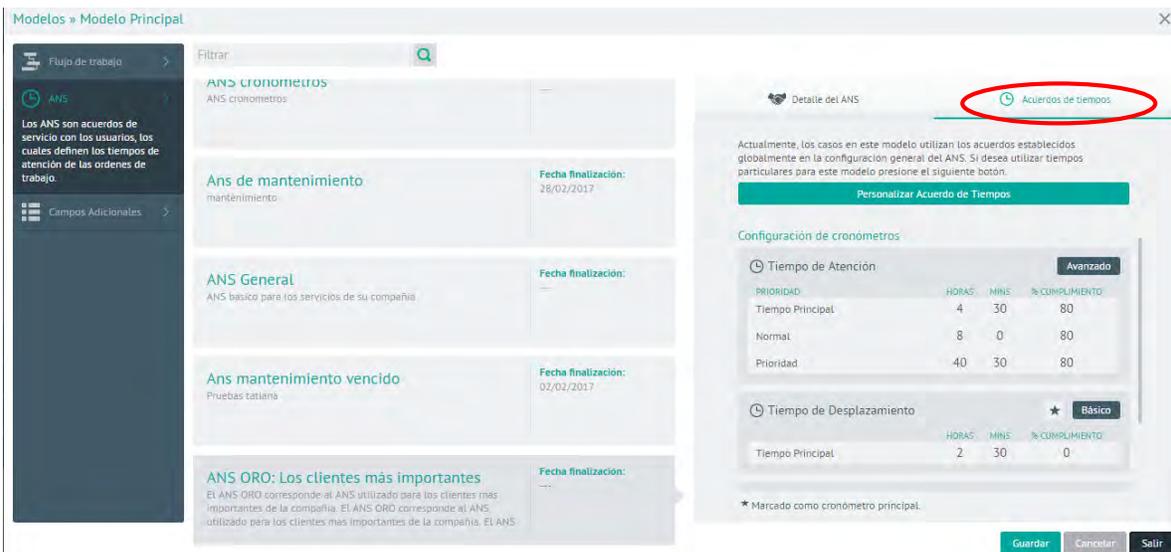
Modificando los acuerdos dentro de los modelos

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.



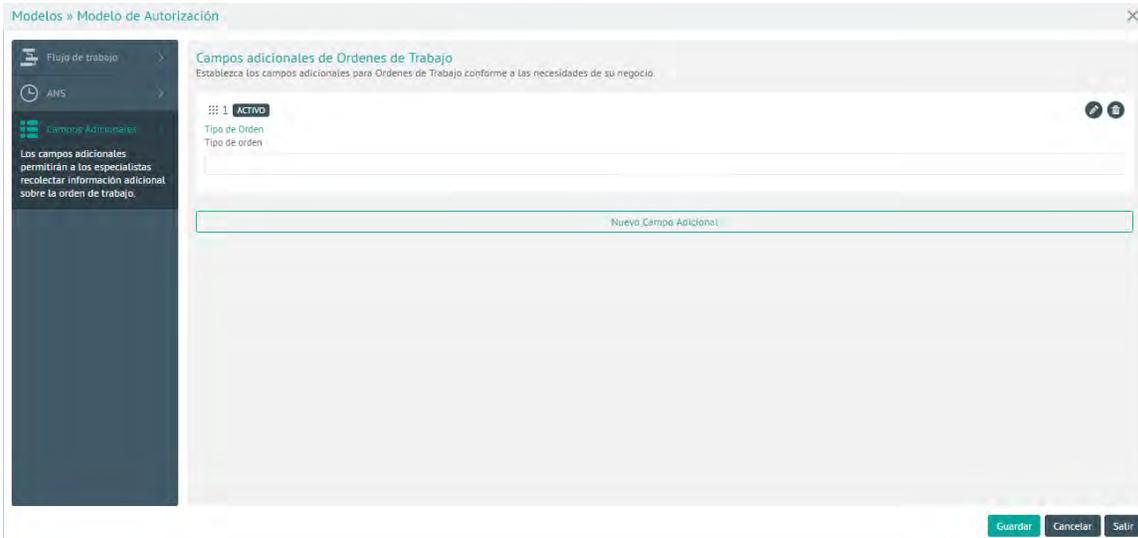
Si es necesario, el administrador podrá entrar al detalle de los acuerdos de tiempo y sobrescribir los valores para todos los casos que utilicen el modelo. Es importante tener en cuenta que los casos creados utilizarán el detalle del modelo, si no se ha especificado de otra forma. En esta página también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



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.

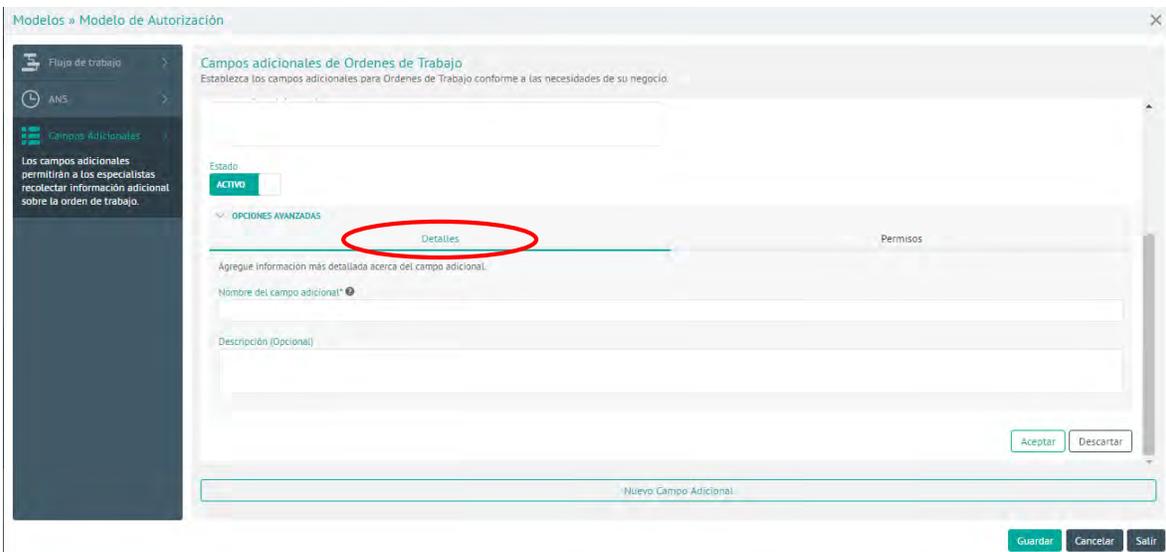
En esta pantalla se puede definir la información que se debe solicitar para cada orden, y definir los permisos y la obligatoriedad de cada campo.



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.

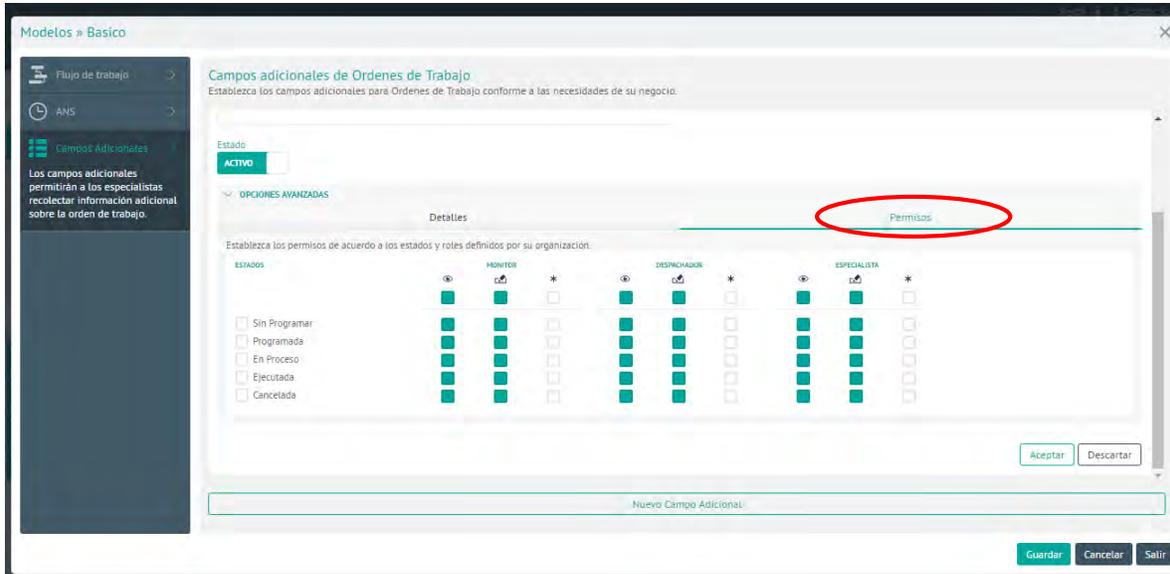
Cuando un campo adicional está activo se observa como parte del concepto (orden de trabajo).

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.



En la sección de permisos puede definir:

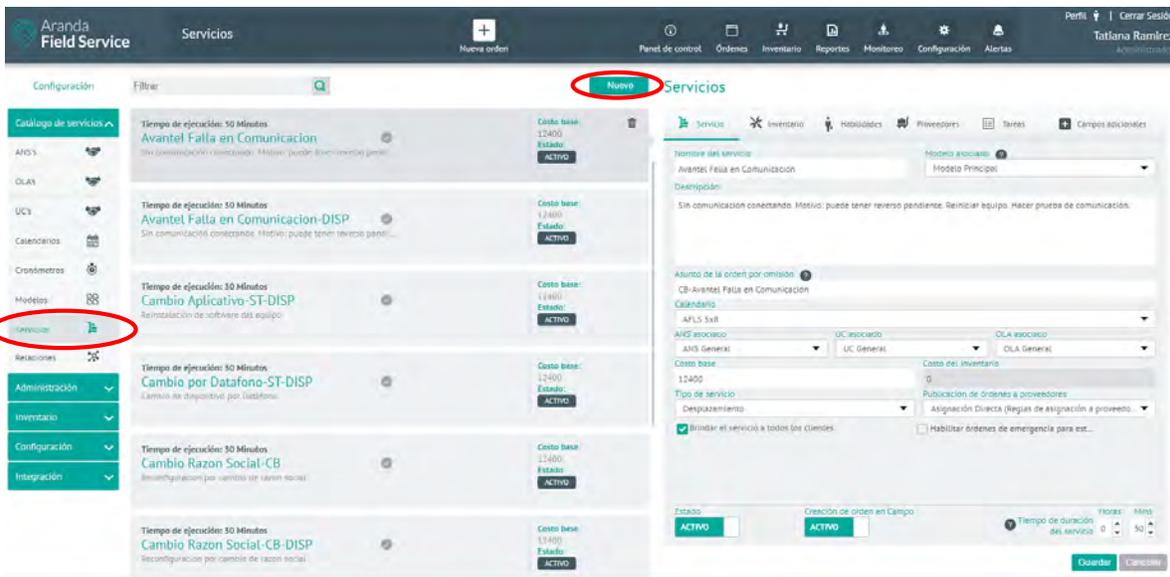
- Cuáles roles pueden ver la información de los campos adicionales, ya sea monitor y/o despachador en la aplicación web, y/o especialista en la aplicación móvil.
- Adicionalmente puede configurar estos permisos en cada uno de los estados.



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



- 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.



Configuración

Nuevo Servicios

Catálogo de servicios

ANS: ANS1, DLAS, UC1, Calendarios, Cronómetros, Modelos, Servicios, Relaciones

Administración, Inventario, Configuración, Integración

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Avantel Falla en Comunicación
Sin comunicación conectando. Motivo: puede tener reverso pendiente...
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Avantel Falla en Comunicación-DISP
Sin comunicación conectando. Motivo: puede tener reverso pendiente...
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Cambio Aplicativo-ST-DISP
Reinstalación de software del equipo.
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Cambio por Datafono-ST-DISP
Cambio de dispositivo por Datafonos.
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Cambio Razon Social-CB
Reconfiguración por cambio de razon social.
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Cambio Razon Social-CB-DISP
Reconfiguración por cambio de razon social.
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Nombre del servicio: Avantel Falla en Comunicación-DISP
Modelo asociado: Modelo Principal

Descripción: Sin comunicación conectando. Motivo: puede tener reverso pendiente. Reiniciar equipo. Hacer prueba de comunicación.

Asunto de la orden por omisión: Avantel Falla en Comunicación-DISP

Objetivo: AFL5 5x8

ANS asociado: ANS General, UC asociado: UC General, OLA asociado: OLA General

Costo base: 12400, Costo del inventario: 0

Tipo de servicio: Publicación de órdenes a proveedores

Estándar: Asignación Directa (Reglas de asignación a proveedor)

Enviar el servicio a todos los clientes Habilitar órdenes de emergencia para est...

Estado: ACTIVO **Habilitar** INACTIVO

Guardar Cancelar

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.

Configuración

Nuevo Servicios

Catálogo de servicios

ANS: ANS1, DLAS, UC1, Calendarios, Cronómetros, Modelos, Servicios, Relaciones

Administración, Inventario, Configuración, Integración

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Avantel Falla en Comunicación
Sin comunicación conectando. Motivo: puede tener reverso pendiente...
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Avantel Falla en Comunicación-DISP
Sin comunicación conectando. Motivo: puede tener reverso pendiente...
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Cambio Aplicativo-ST-DISP
Reinstalación de software del equipo.
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Cambio por Datafono-ST-DISP
Cambio de dispositivo por Datafonos.
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Cambio Razon Social-CB
Reconfiguración por cambio de razon social.
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Tiempo de ejecución: 30 Minutos
Cambio Razon Social-CB-DISP
Reconfiguración por cambio de razon social.
Costo base: 12400
Estado: ACTIVO

Servicio **Inventario** Habilidades Proveedores Tareas Campos adicionales

Asocio: Inventario
Defina los productos que van a ser utilizados en la ejecución del servicio.

Productos y cantidades

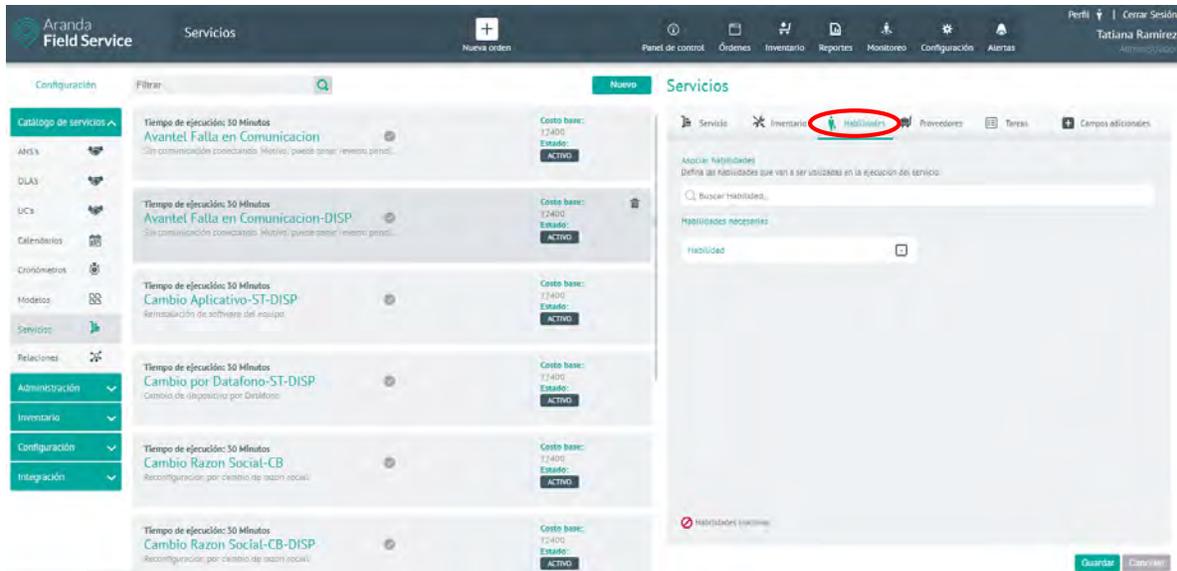
Cable WT CANTIDAD (Únigue WT)	Caja WT CANTIDAD (Únigue WT)
1	1

PRECIO TOTAL DEL INVENTARIO: \$2400

Guardar Cancelar

Habilidades

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



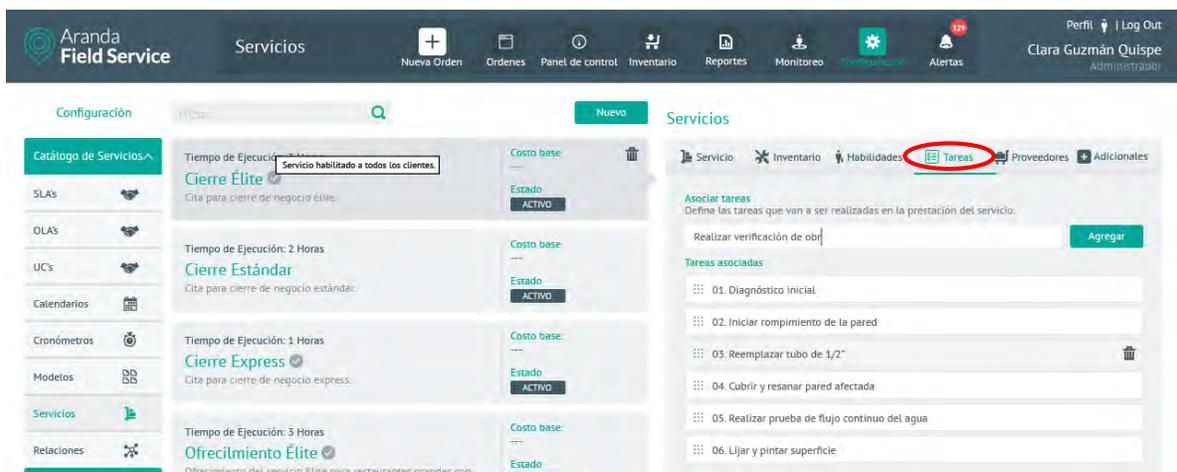
Cuando una habilidad es requerida quiere decir que la persona que va a atender el servicio debe poseer dicha habilidad.

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**.



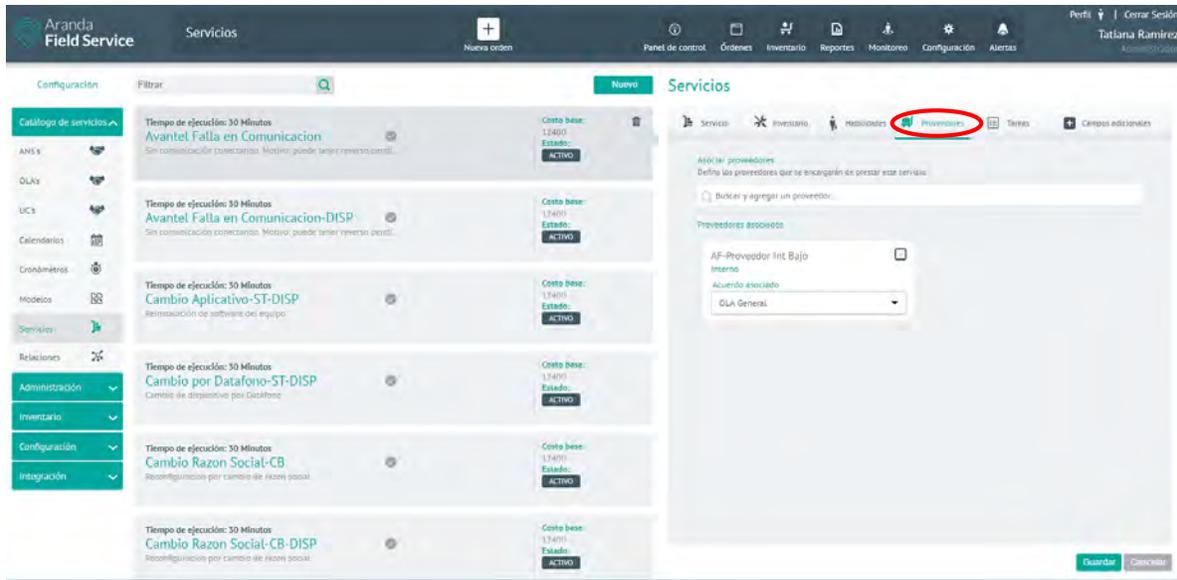
Una vez tenga el listado completo, usted puede cambiar el orden, arrastrando con el mouse la tarea que desee cambiar hasta la nueva posición; también puede **eliminar** las tareas que desee excluir.



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.

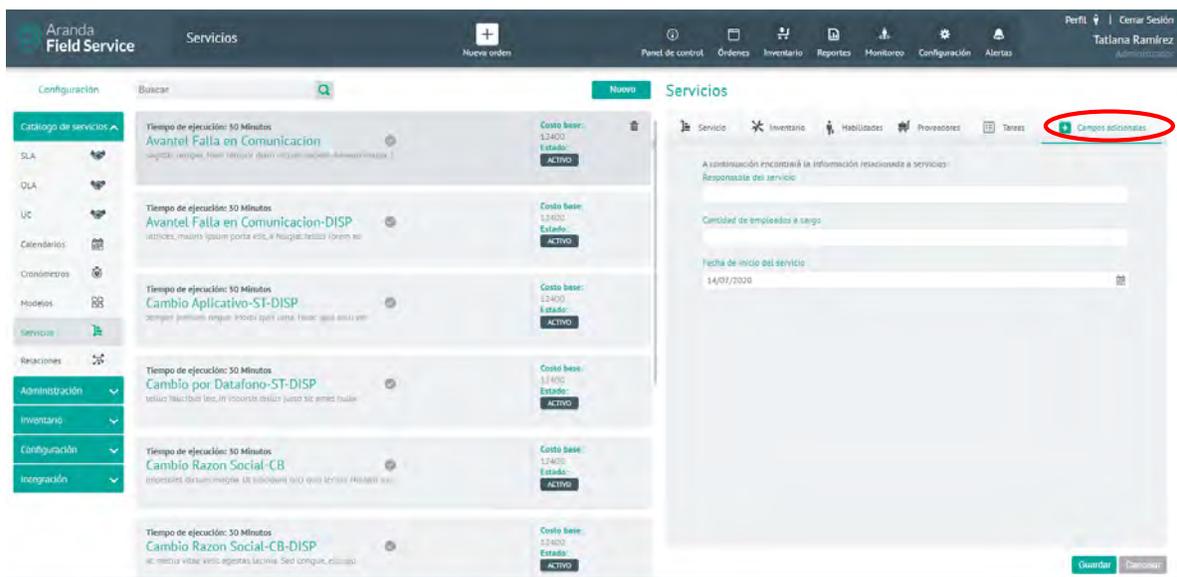
Proveedores

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

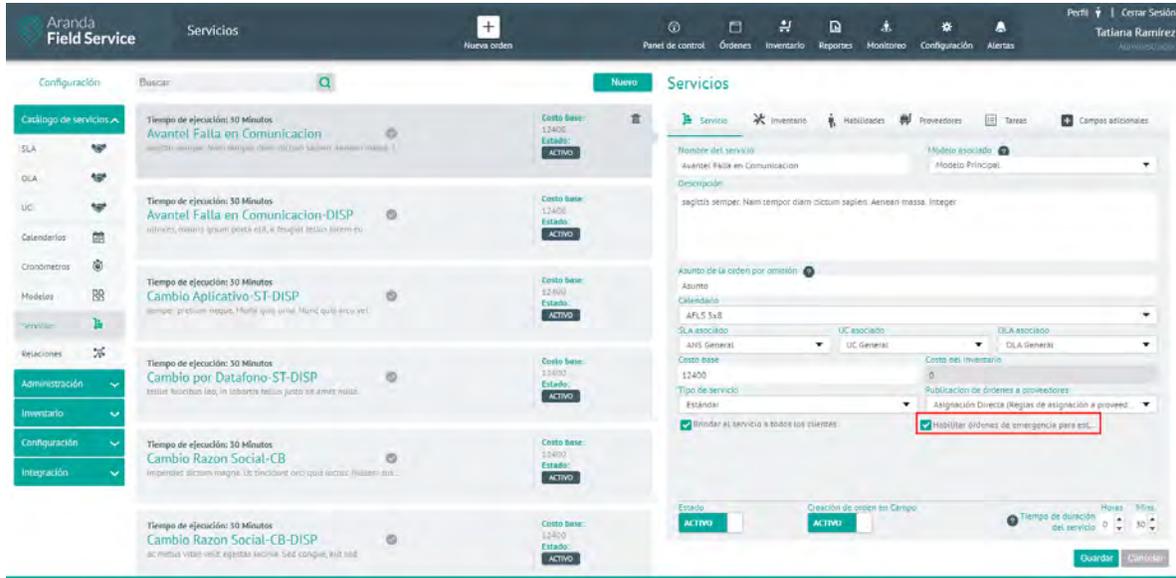
En esta pestaña podrá diligenciar los campos adicionales que se hayan configurado en el módulo de configuración de campos adicionales para servicios.





Configuración de Órdenes de Emergencia

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



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

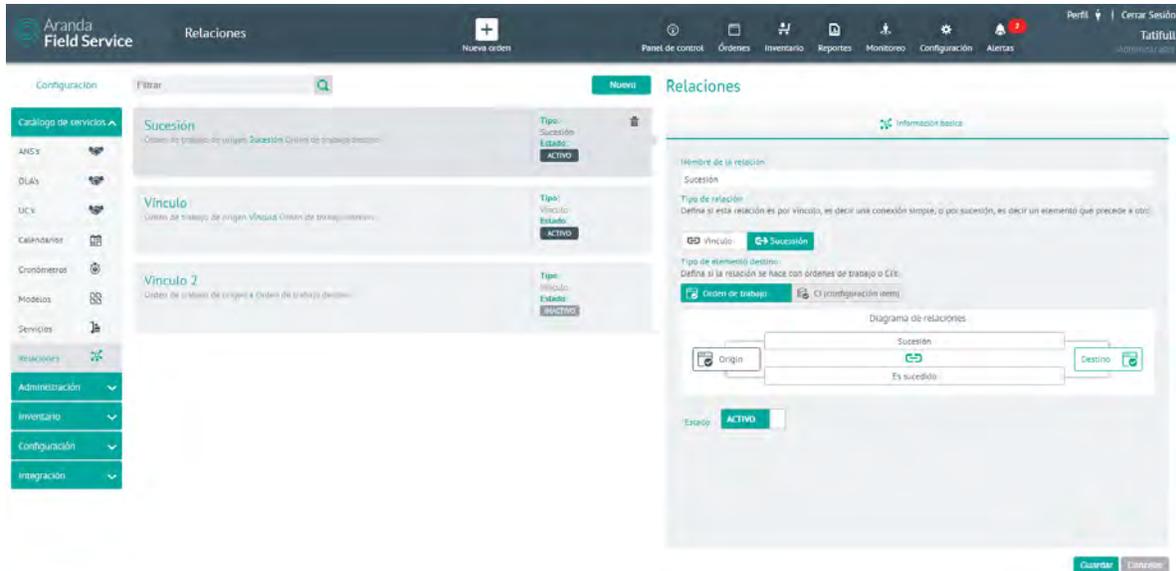
Las relaciones son elementos que permiten unir o vincular 2 o más órdenes de trabajo dependiendo del negocio.

Información de la Relación

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

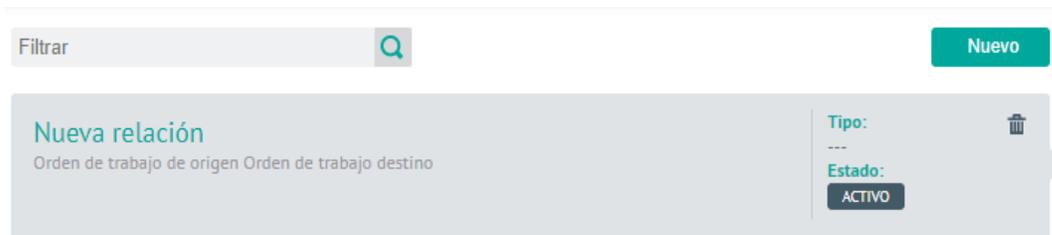


- El nombre de la relación
- Los términos que definirán los conectores entre las ordenes de origen y destino
- Tipo de relación
- Estado



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.

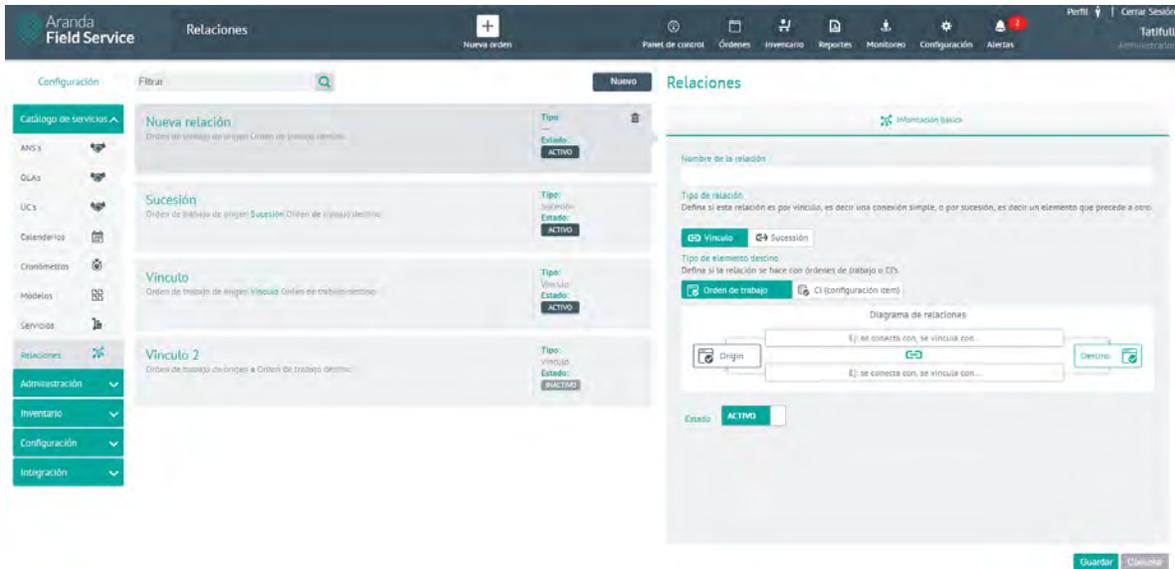


Es necesario ingresar:

- 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:

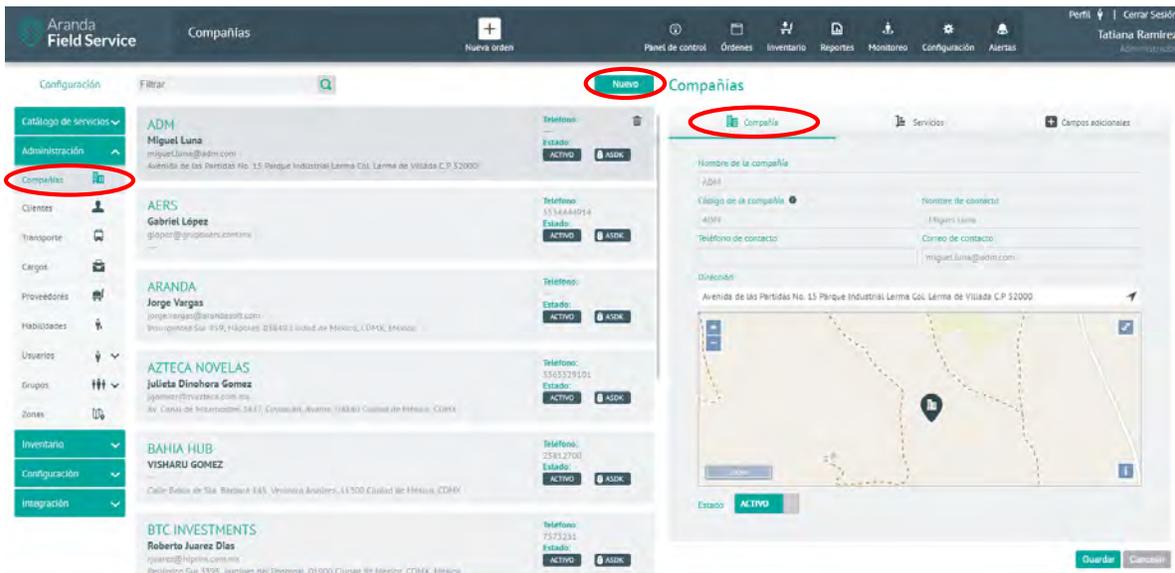
- Tipo de relación: **Vínculo**,
- Tipo de elemento destino: **Orden de trabajo**
- Estado: **Activo**.



Configuración de una compañía

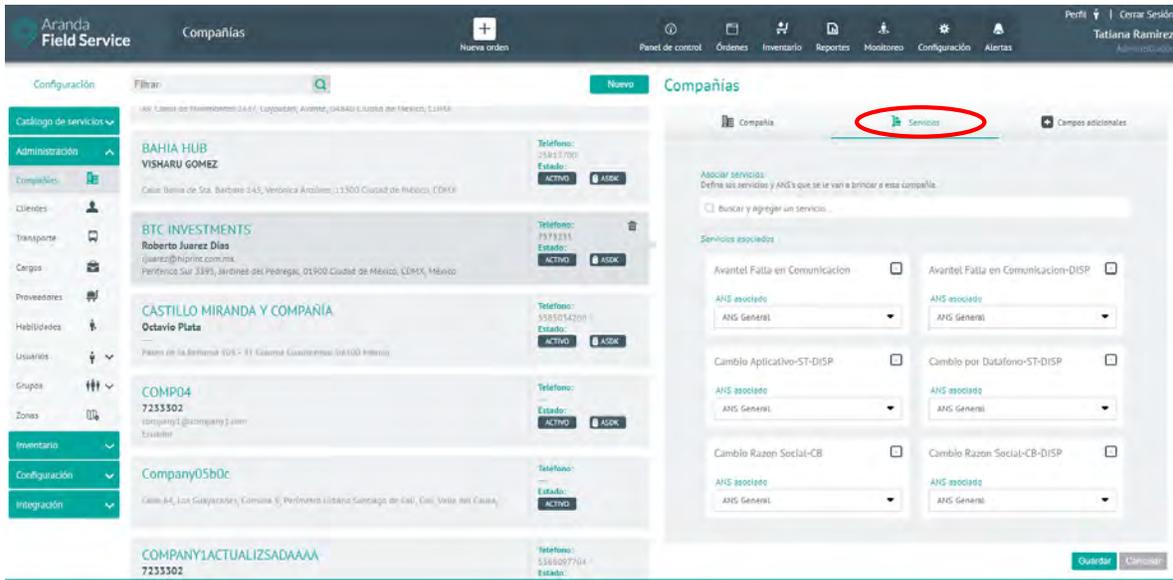
En este módulo se configura la información básica de las compañías a las que se les prestará el(los) servicio(s) configurado(s). Para crear cada una de estas entidades, haga clic en el botón **Nuevo** de la categoría Compañías y, a la derecha en la pestaña **Compañía**, defina los siguientes campos: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



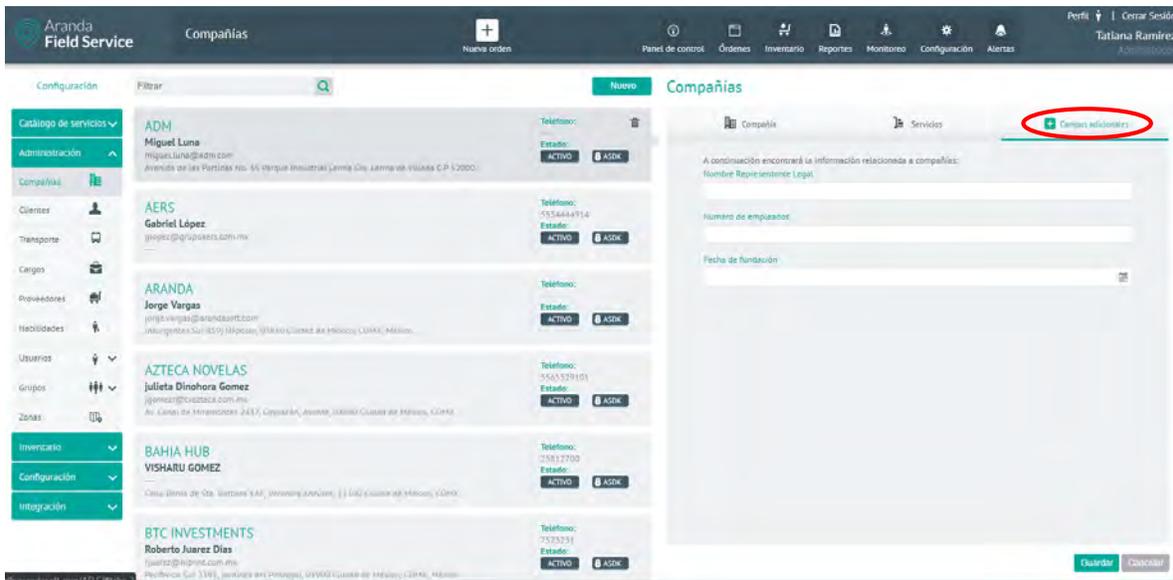
Servicios asociados a una compañía

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



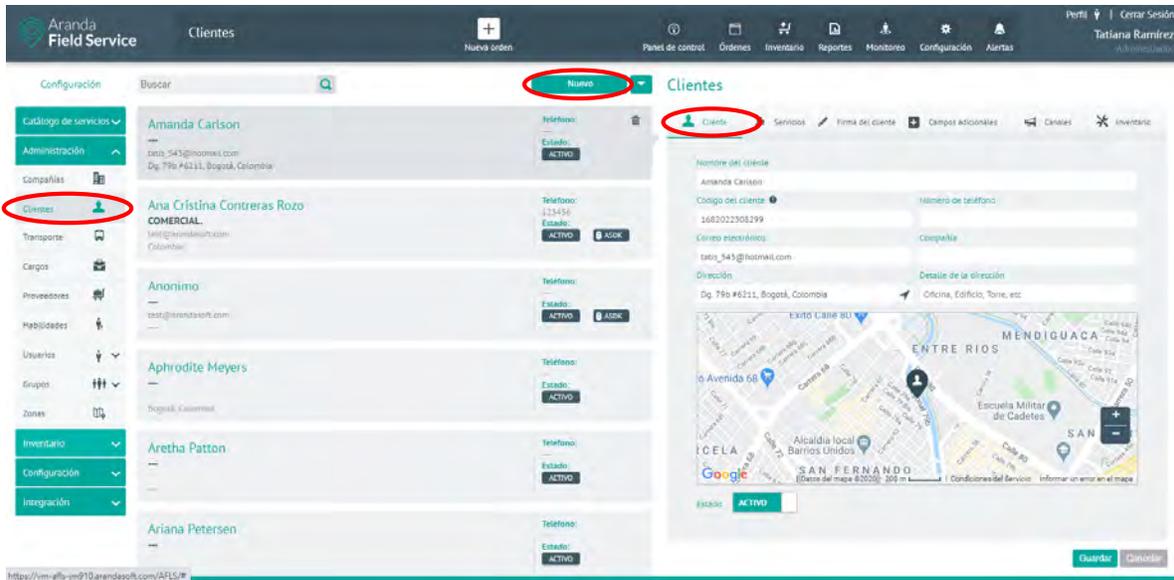
Campos adicionales de la compañía

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.



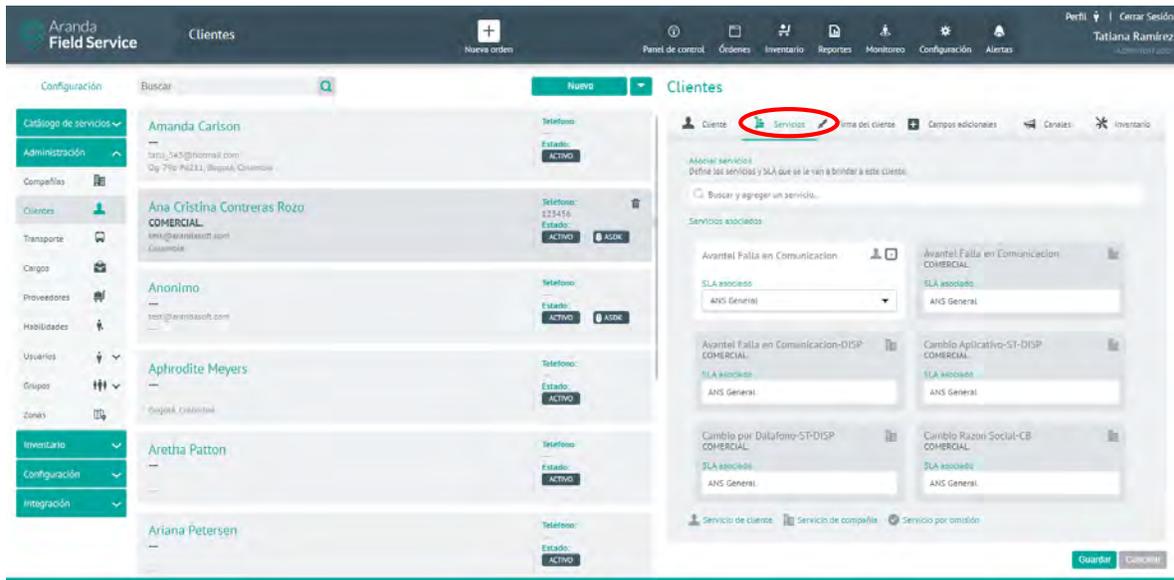
Configuración de un cliente

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.).



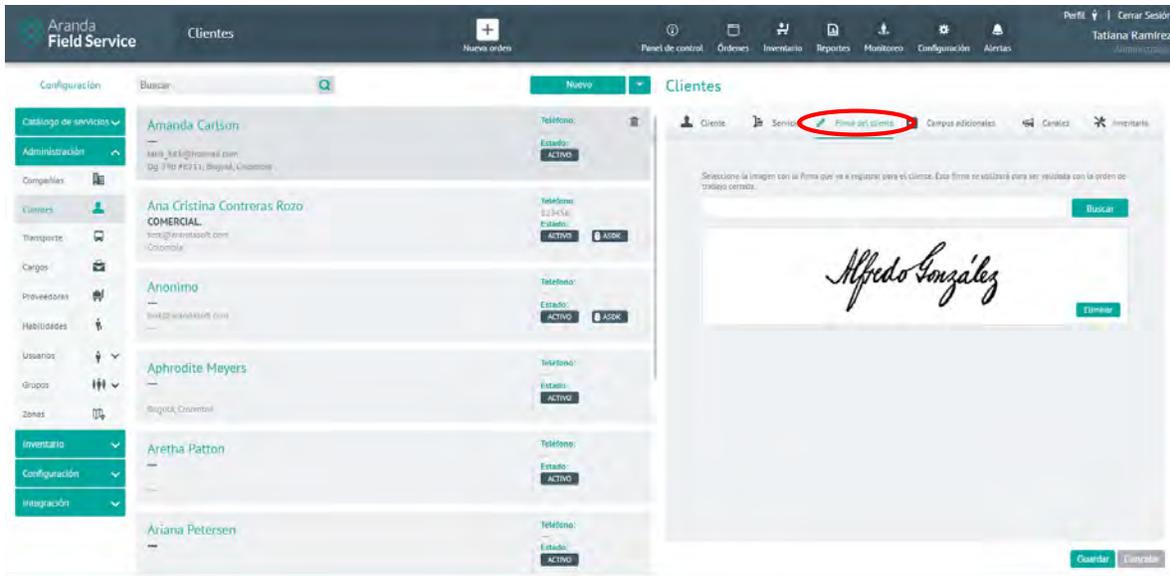
Servicios asociados a un cliente

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.



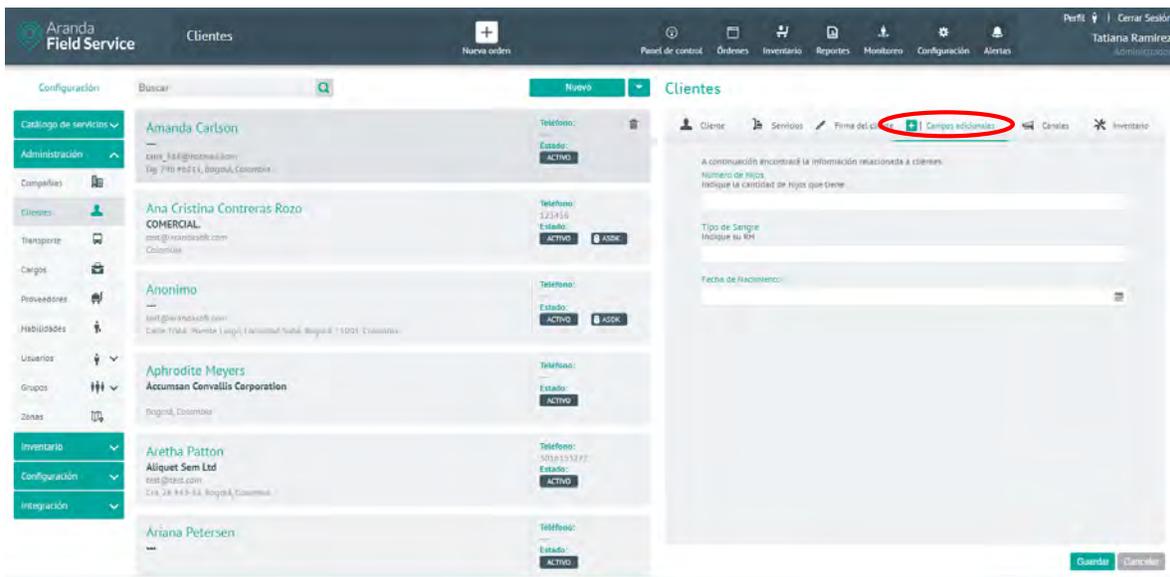
Firma del cliente

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.



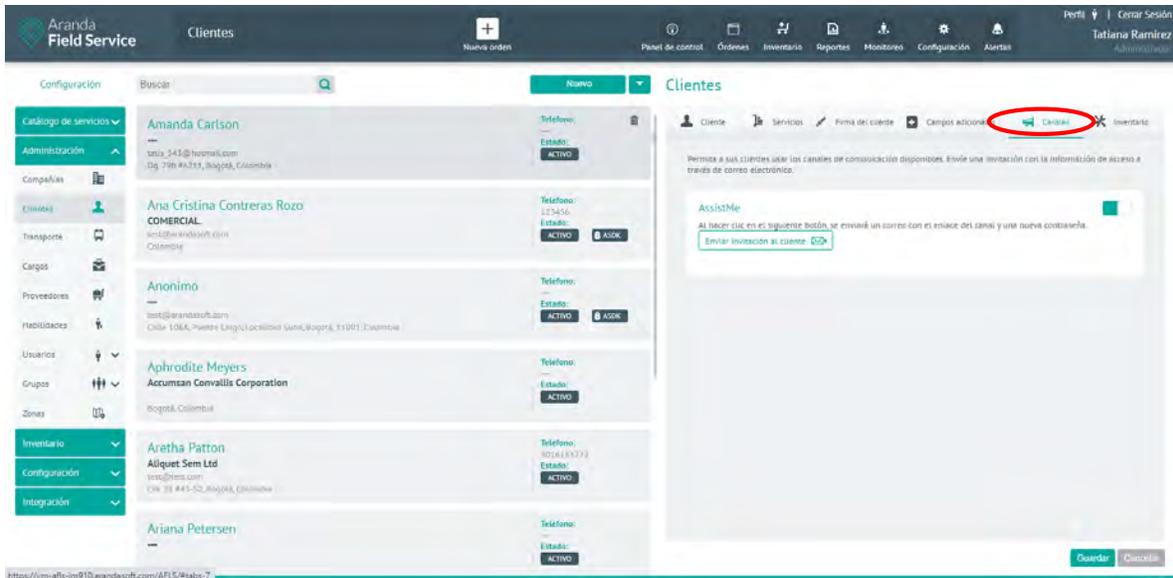
Campos Adicionales del cliente

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.



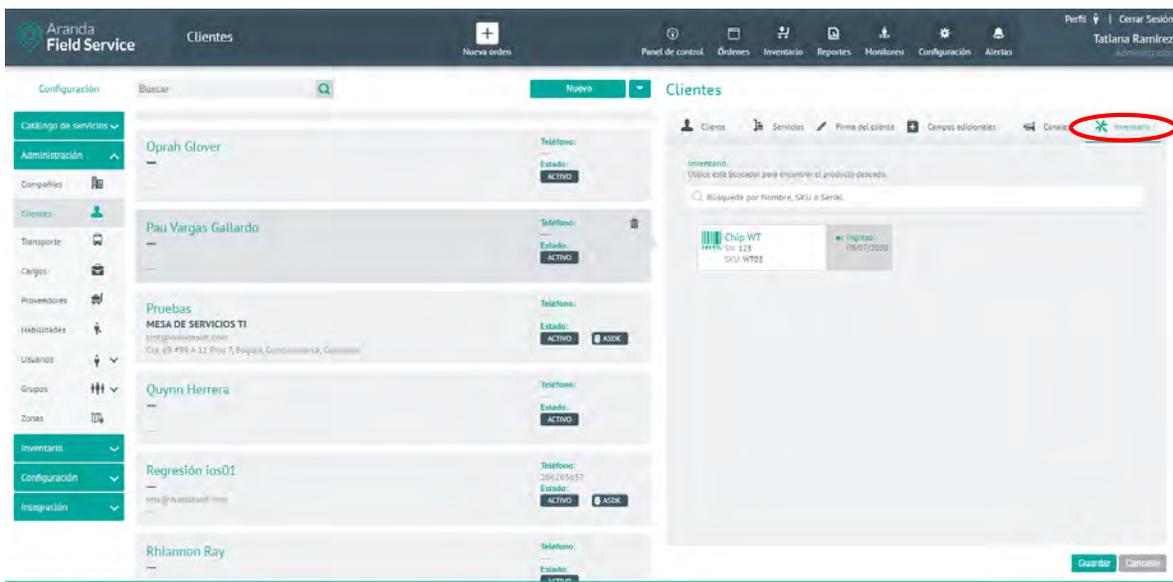
Canales del cliente

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.



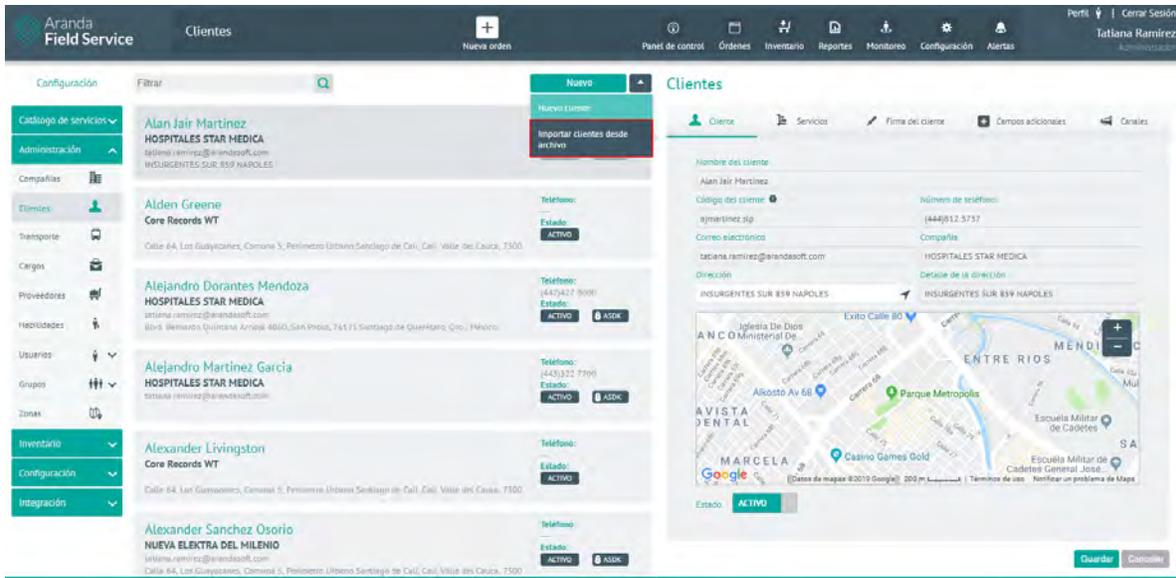
Inventario

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.



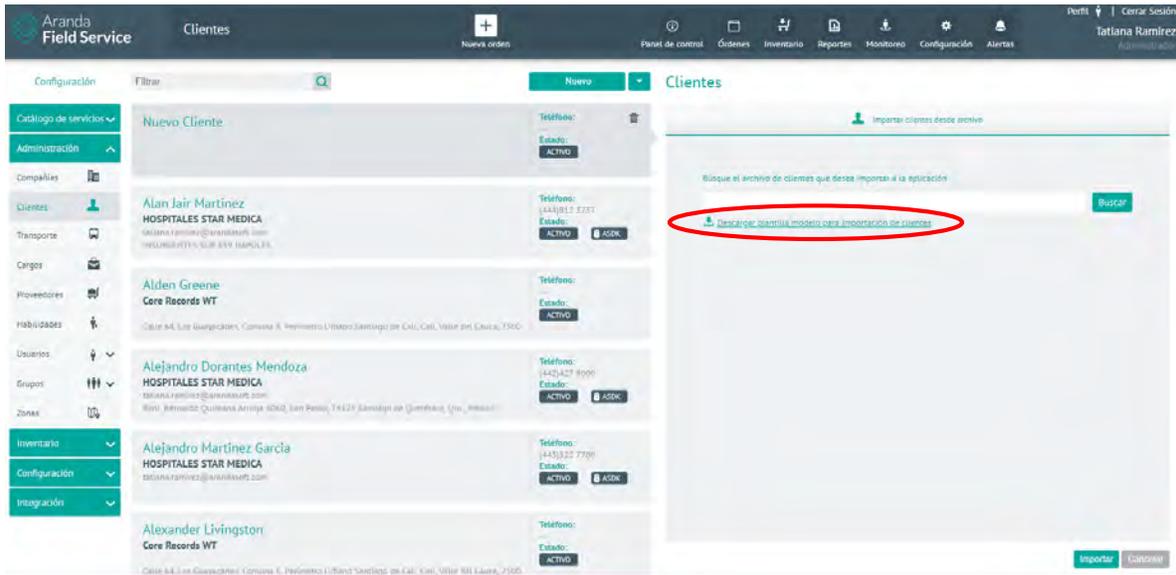
Importación masiva de clientes

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.



Estructura del archivo de clientes a importar:

Campos Client_Template.csv

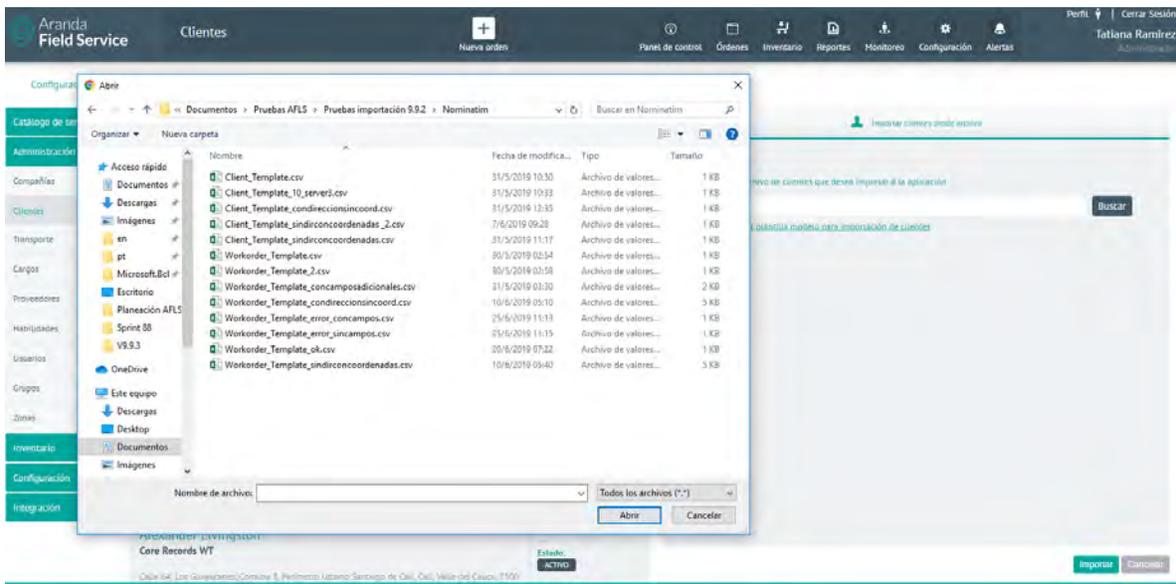
- Name: Nombre del cliente
- Email: Correo del cliente
- Telephone: Teléfono asociado al cliente
- CompanyId: Compañía a la que se asocia el cliente
- Latitude-Longitude: latitud y longitud del cliente, debe estar separada por “,” Ejemplo 40.741895,-73.989308



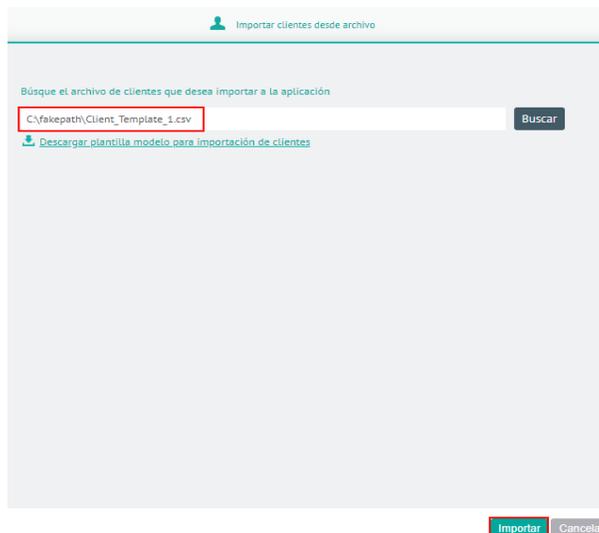
- Address: Dirección del cliente
- AddressDetail: Detalle de la dirección, como Apartamento, casa, etc
- State: Estado, (Activo 1 /Inactivo 0)
- UniqueReference: Código único del cliente (Cédula o NIT)

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**.



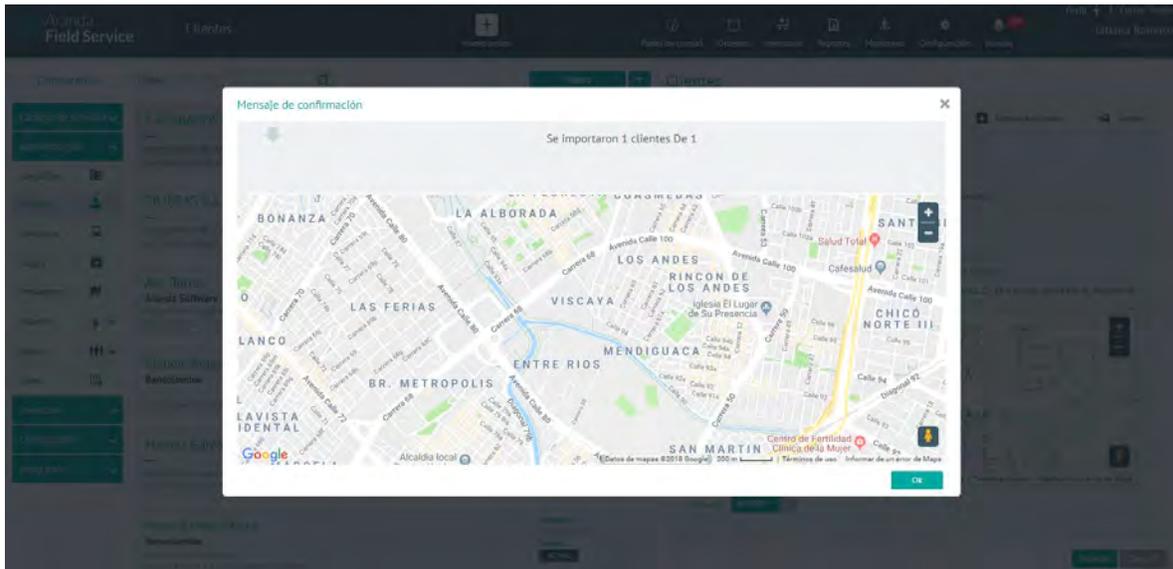
Una vez cargado el archivo correctamente configurado haga clic en el botón **Importar**, así el sistema procesará el archivo.



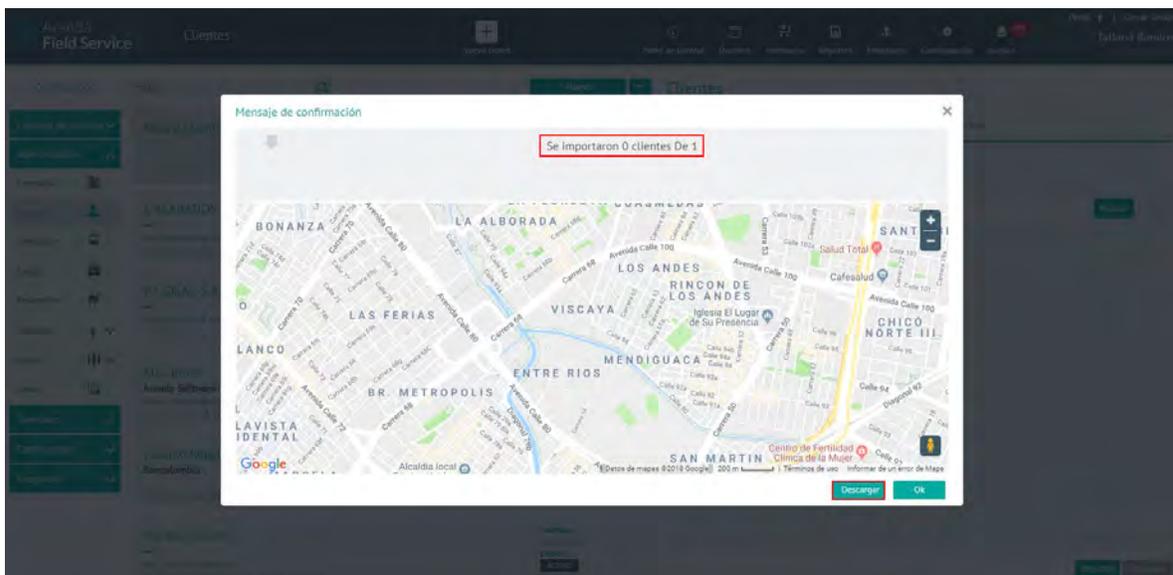


Al terminar, se presentará una ventana de confirmación indicando el número de clientes que se importaron.

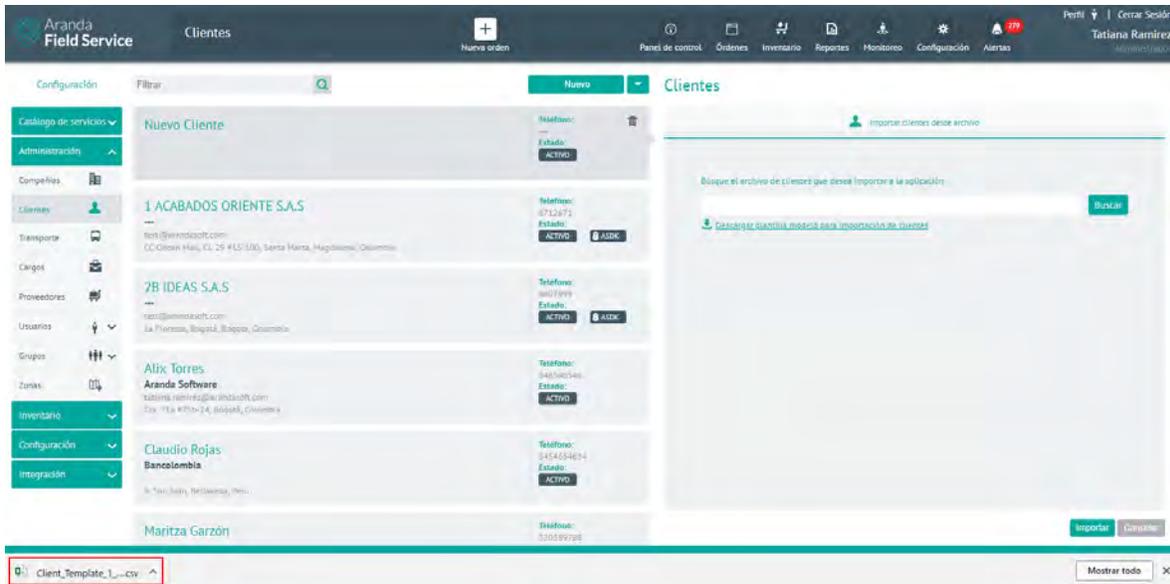
Nota: Al momento de realizar la importación, si se ingresa la dirección del cliente, se visualizará en el mapa el pin de dicha dirección.



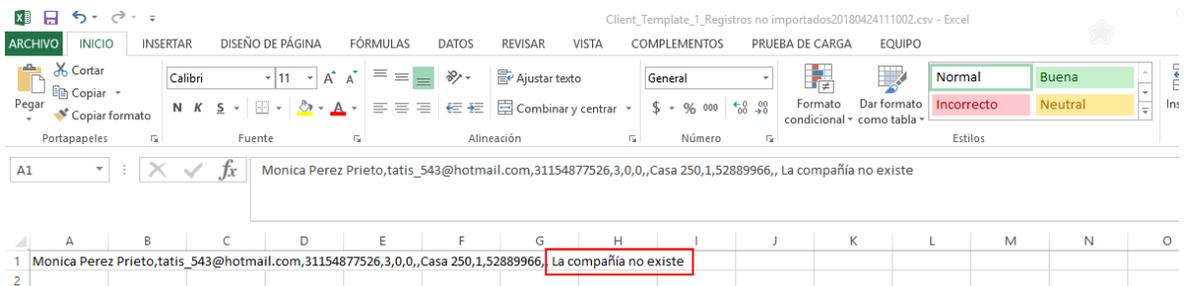
Si el archivo de clientes a importar contiene uno o más registros configurados de manera errónea, en la ventana de finalización del proceso de carga se presentará la cantidad de registros no importados al sistema y un nuevo botón de descarga.



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.



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.



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

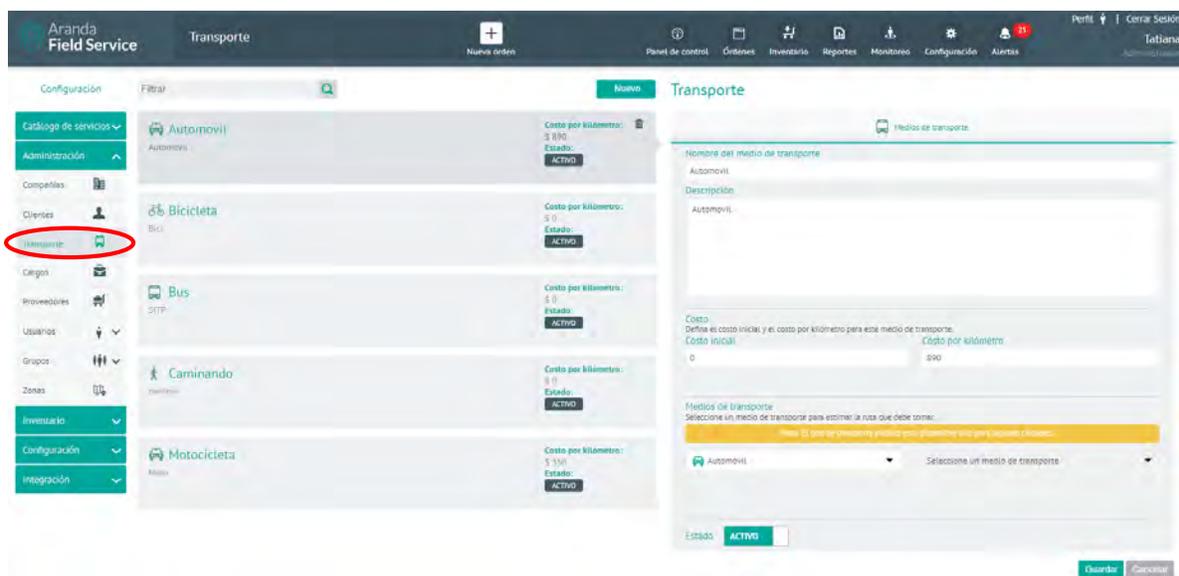


costo total de ejecución de la orden teniendo en cuenta la distancia que el especialista necesita recorrer para llegar a la ubicación seleccionada.

- **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.



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.

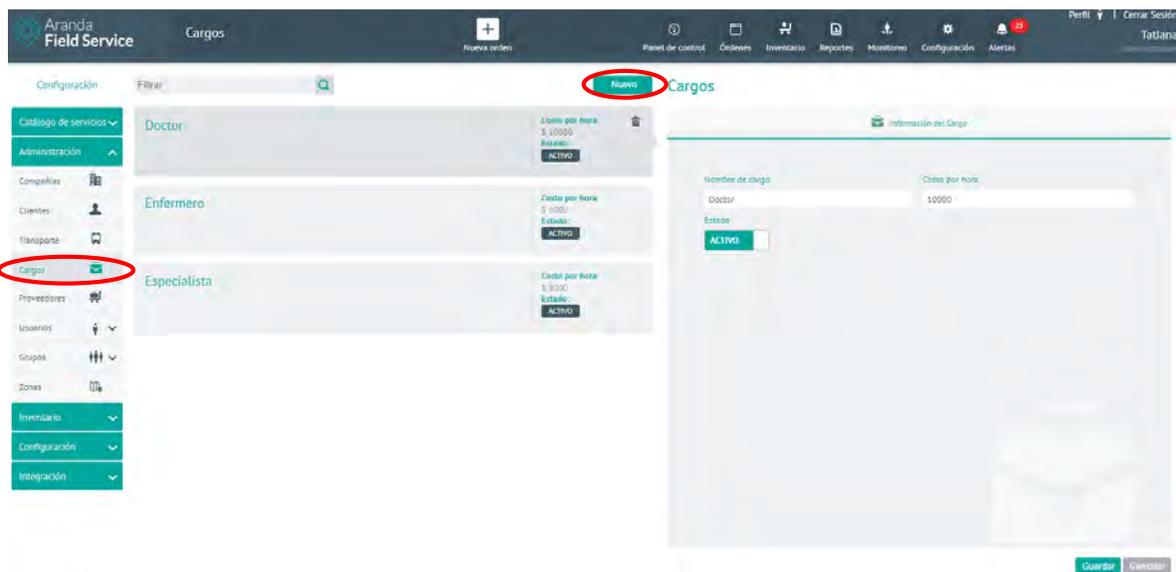
Las ciudades donde se tiene cobertura para transporte público se pueden consultar en el siguiente enlace:

<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.

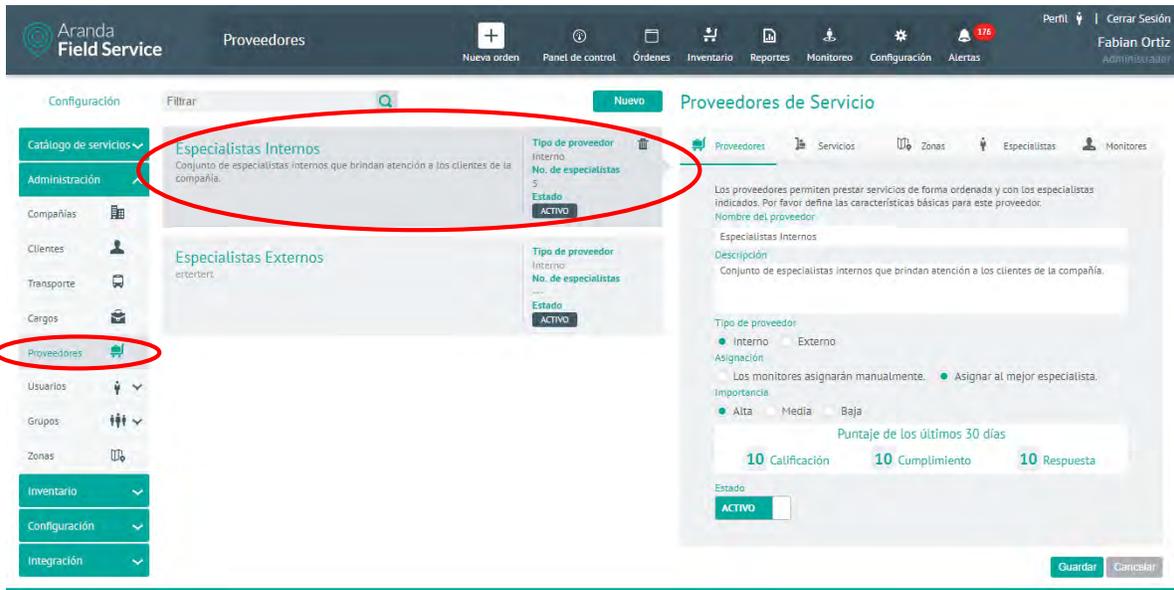
Información básica del proveedor

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)



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

Proveedores de Servicio



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.)



- **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**.

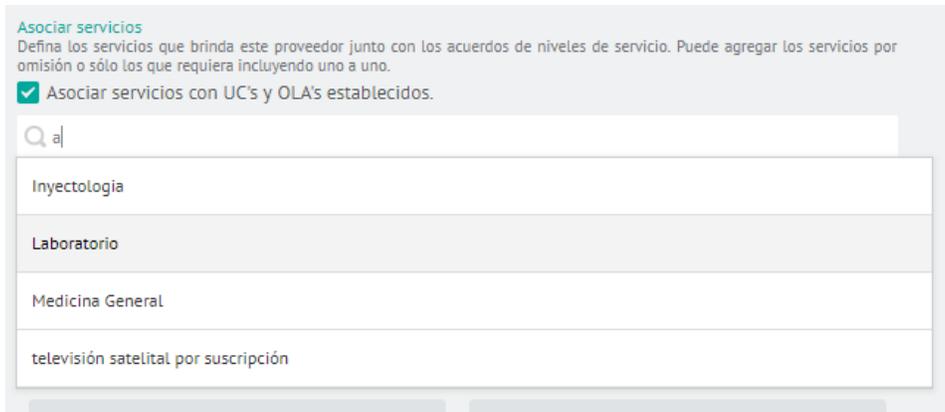
NOTA: Por defecto, un proveedor de importancia **Alta** puede ver la orden 10 minutos antes que los de importancia **Media** y 20 minutos antes que los demás. Ese tiempo se puede ajustar en la configuración de base de datos: **DeltaMinByProviderPriority**

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.

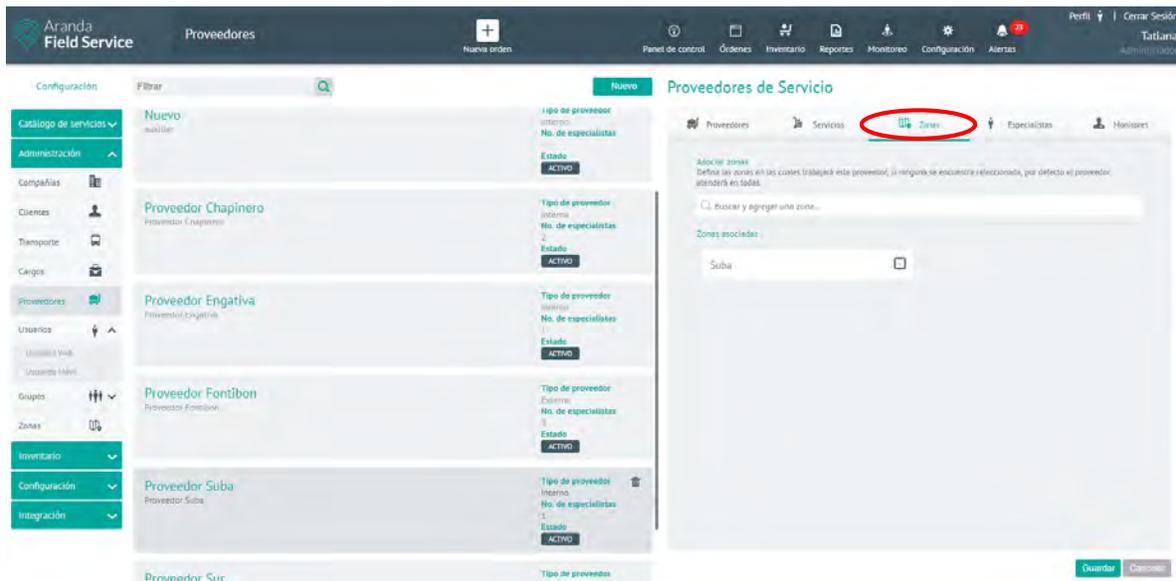
Barra de búsqueda de servicios

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).



Zonas asociadas al proveedor

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



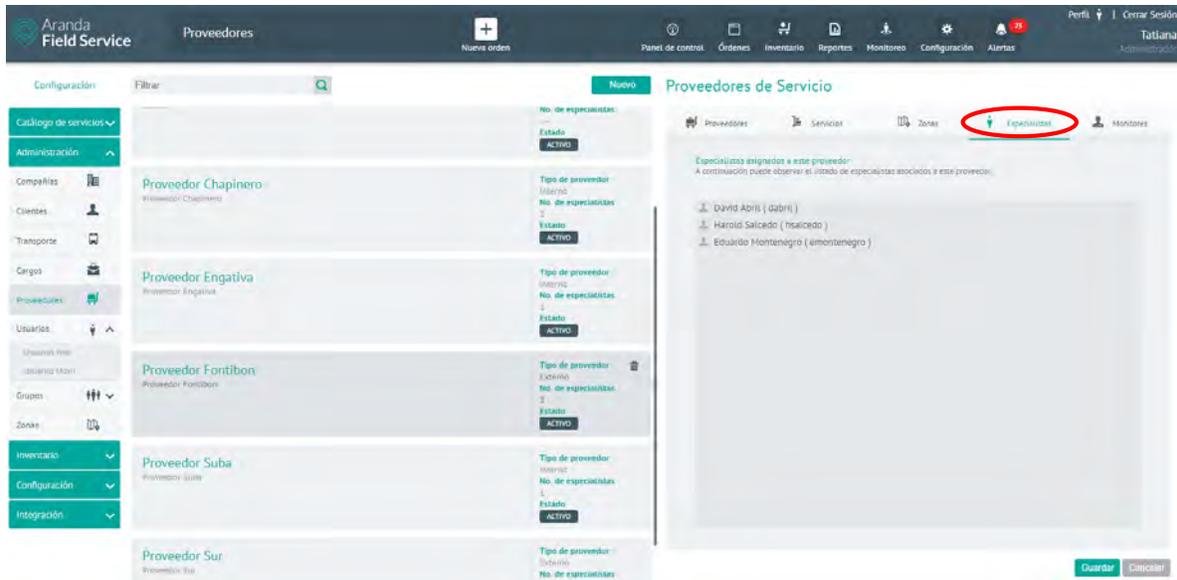
Barra de búsqueda de zonas

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).

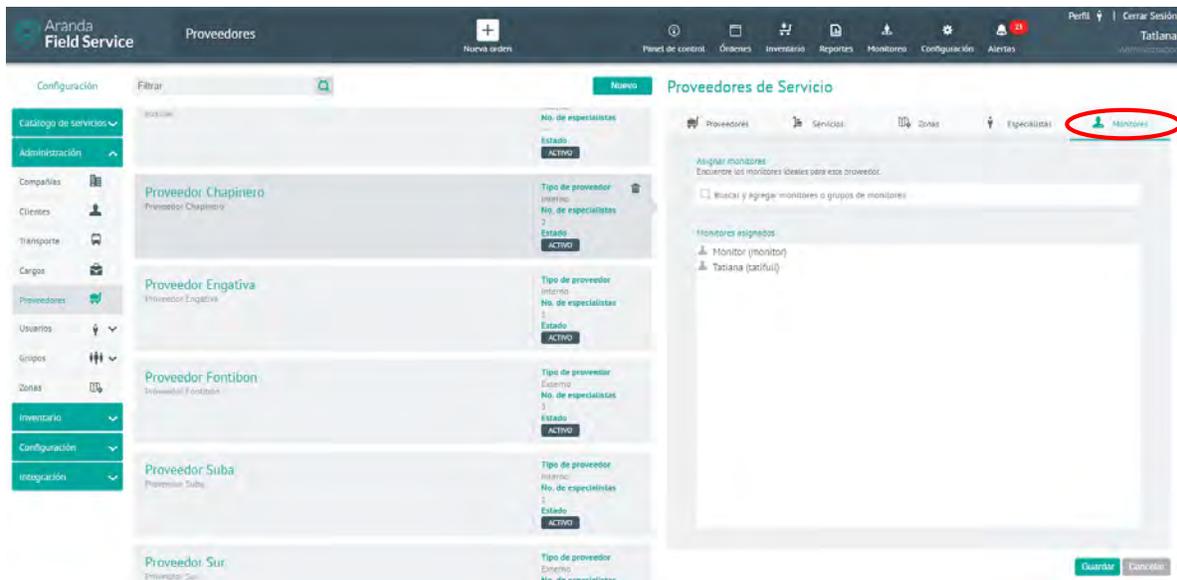
Se mostrará también, información sobre el estado del especialista, informando entre paréntesis cuando esté inactivo y/o cuando se encuentre sin licencia.



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.



Barra de búsqueda de monitores

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

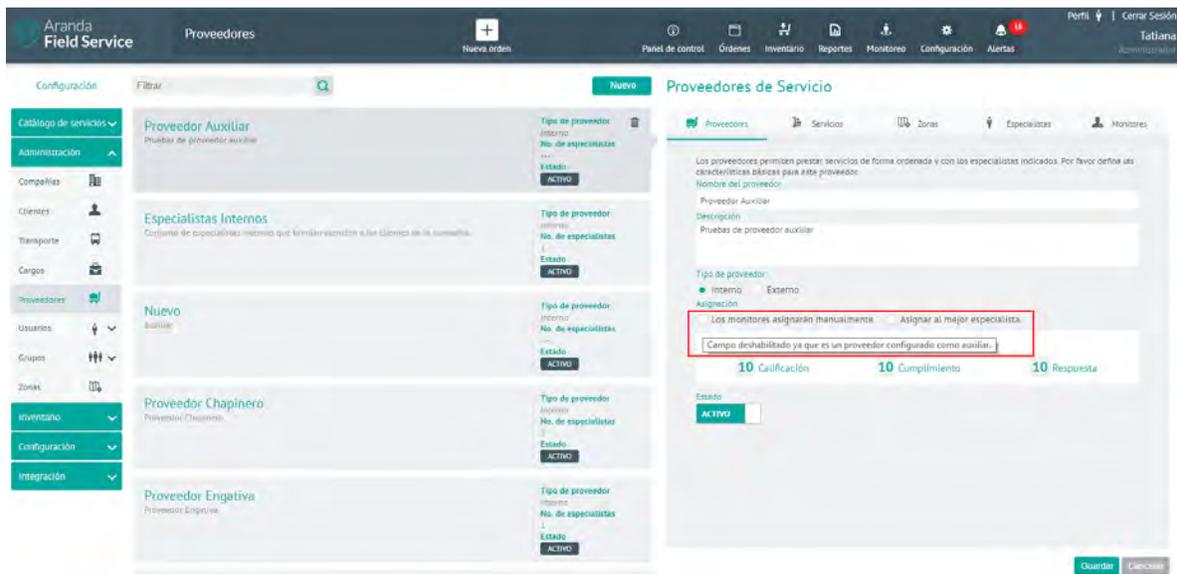


Proveedores Auxiliares

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 AssignType 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:



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

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:

Nota: El estado por defecto es Activo.



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.

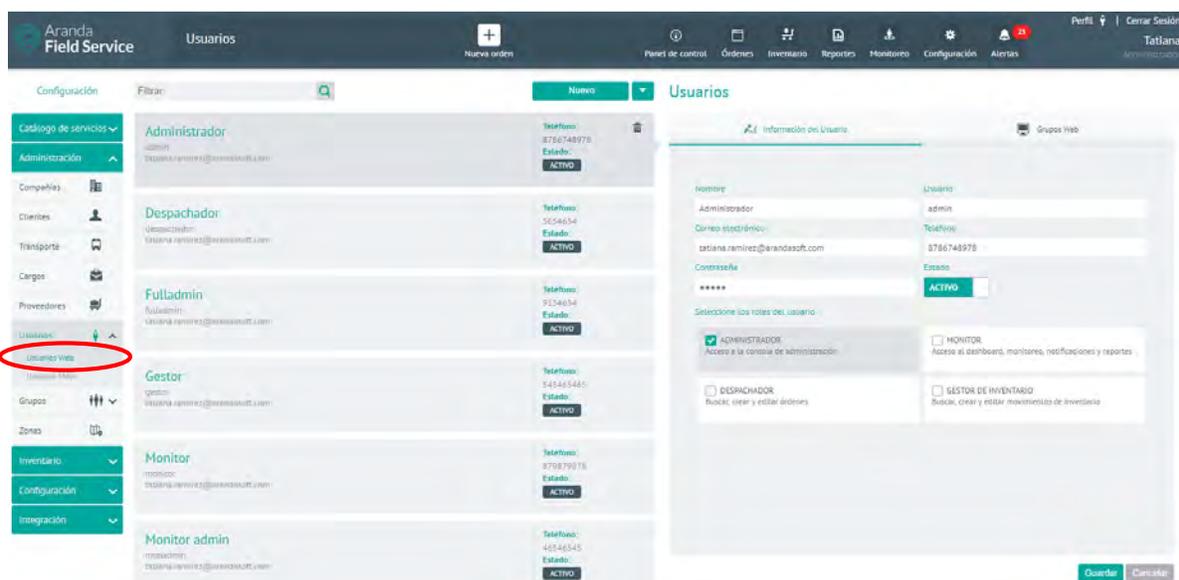
Usuarios Web

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.





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).

The screenshot shows the 'Usuarios' management interface. On the left, a sidebar contains a menu where 'Usuarios Móvil' is circled in red. The main content area is divided into two columns. The left column lists user profiles with their names, emails, phone numbers, and 'ACTIVO' status. The right column shows a detailed form for a selected user, including fields for name, email, phone, address, and a map of Bogotá. A dropdown menu for 'Sede del inventario' is also visible.

Grupos móvil asociados al usuario

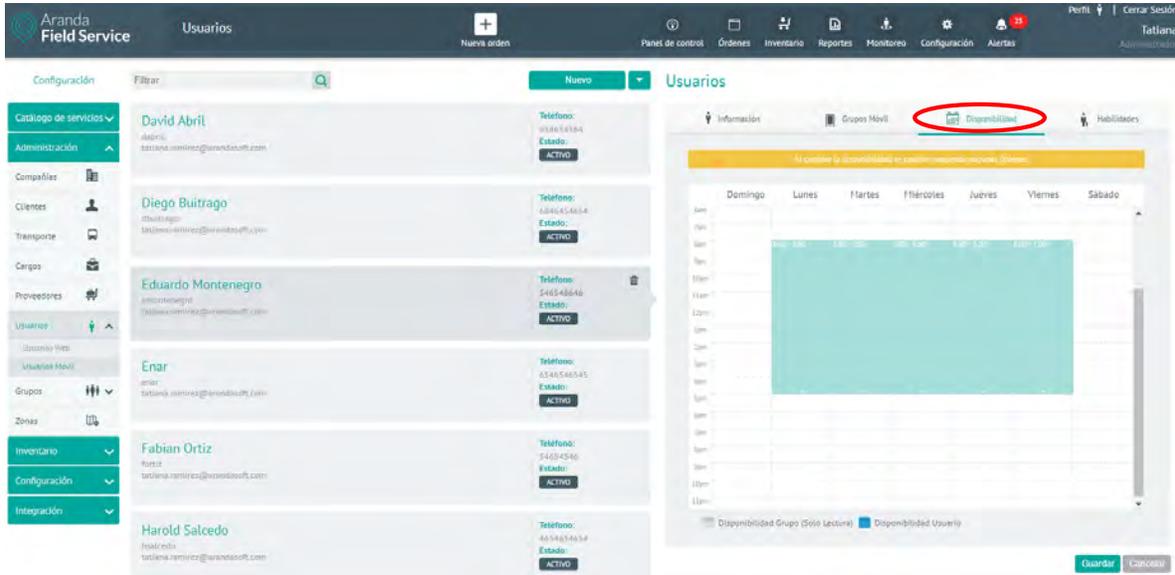
Cada usuario con el rol de especialista en campo podrá estar asociado a diferentes grupos según sus características y condiciones para la prestación del servicio.

This screenshot shows the same user profile, but the 'Grupos Móvil' tab is selected in the right-hand information panel. Below the 'Grupos asociados' heading, there is a list of associated groups, with 'Disponibilidad Completa' visible.



Disponibilidad del usuario

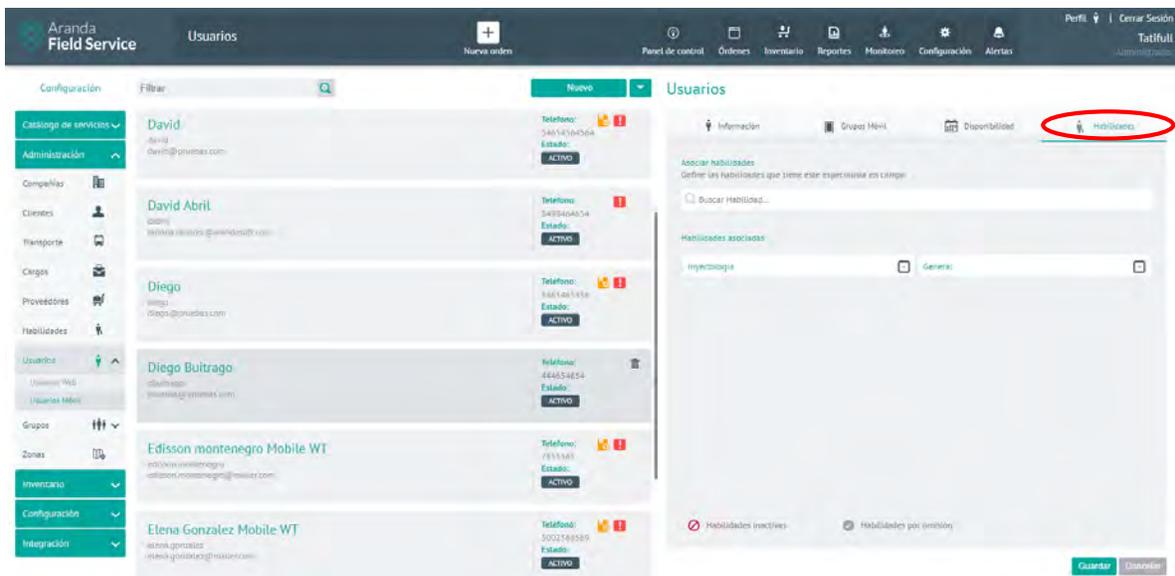
En esta pestaña podrá configurar la disponibilidad de tiempo de cada especialista para la atención del servicio.



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.





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:

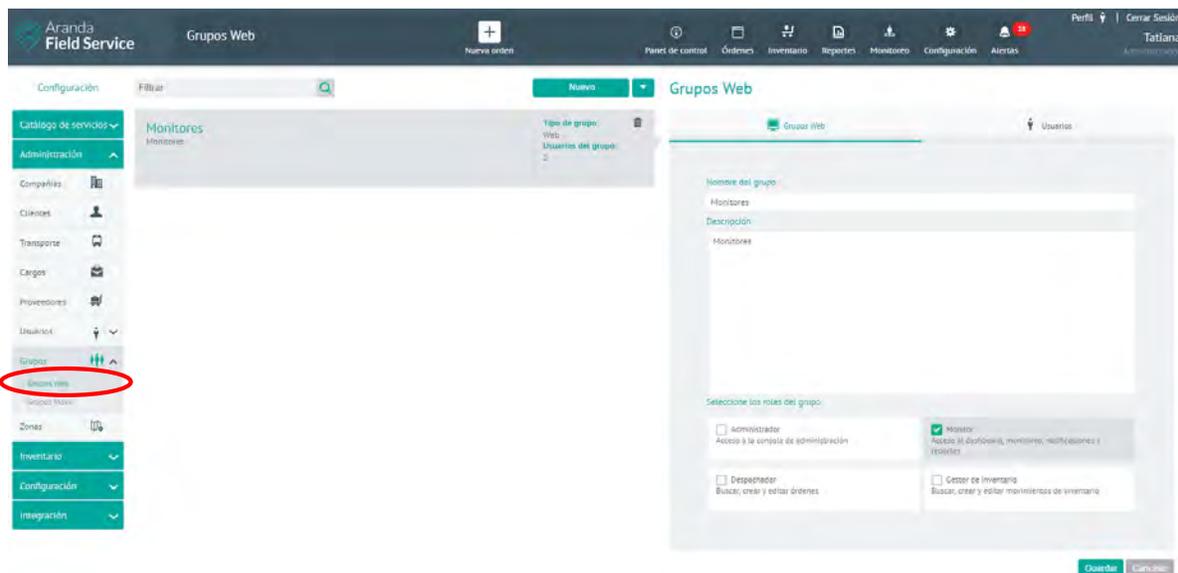
Grupos de usuarios web.

- Permiten asignar roles (permisos)

Grupos de usuario móvil

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

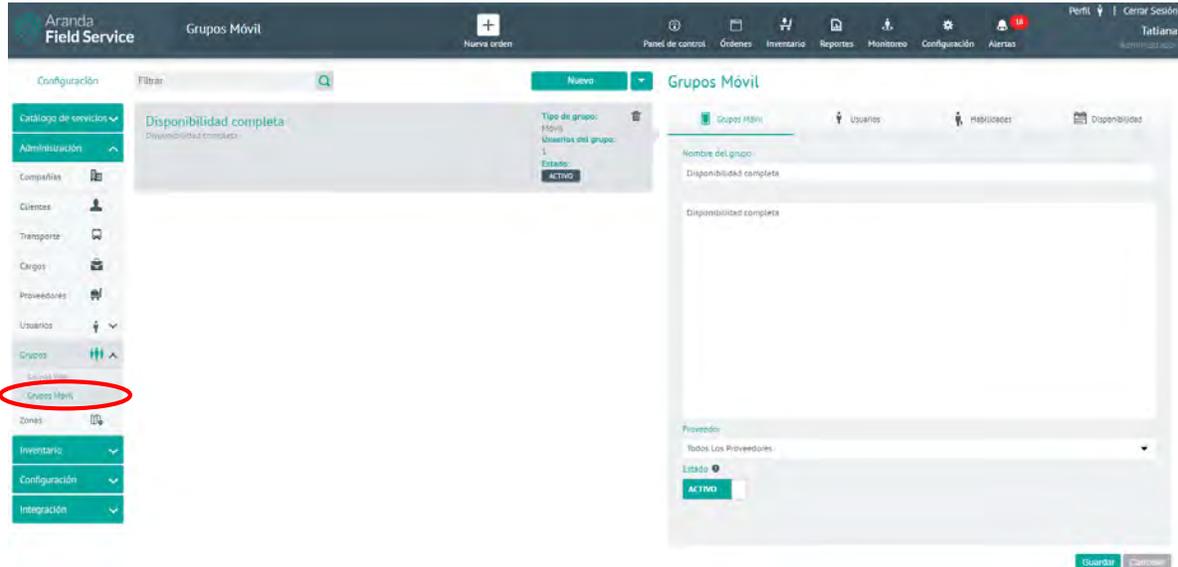
Grupos de usuarios web



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

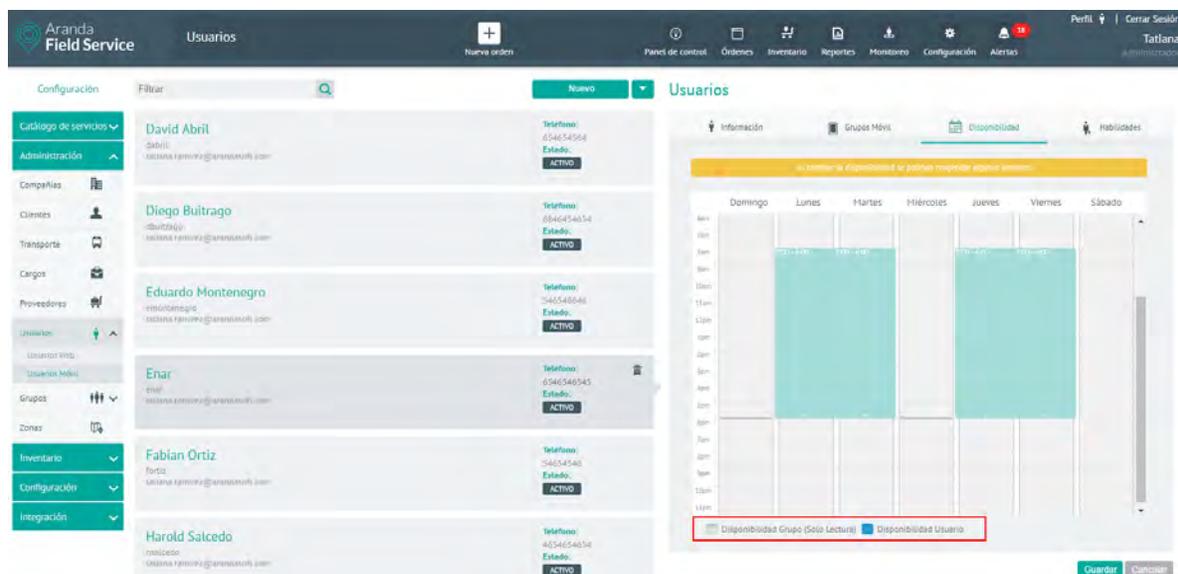


Para adicionar un grupo móvil, haga clic en el botón **Nuevo** de la categoría **Grupos > Grupos móvil**, y llene los campos que se visualizan en las pestañas **Grupos Móvil**, **Usuarios**, **Habilidades** y **Disponibilidad** al lado derecho de la pantalla.

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.

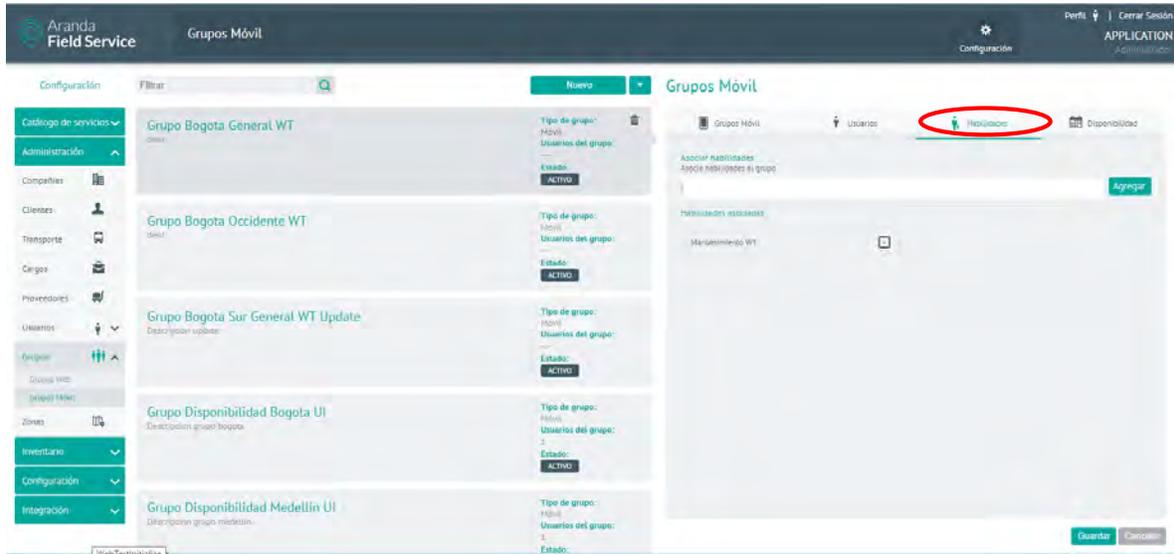
En la parte inferior aparece la convención de cuál es la disponibilidad del grupo y cuál la del usuario.



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.



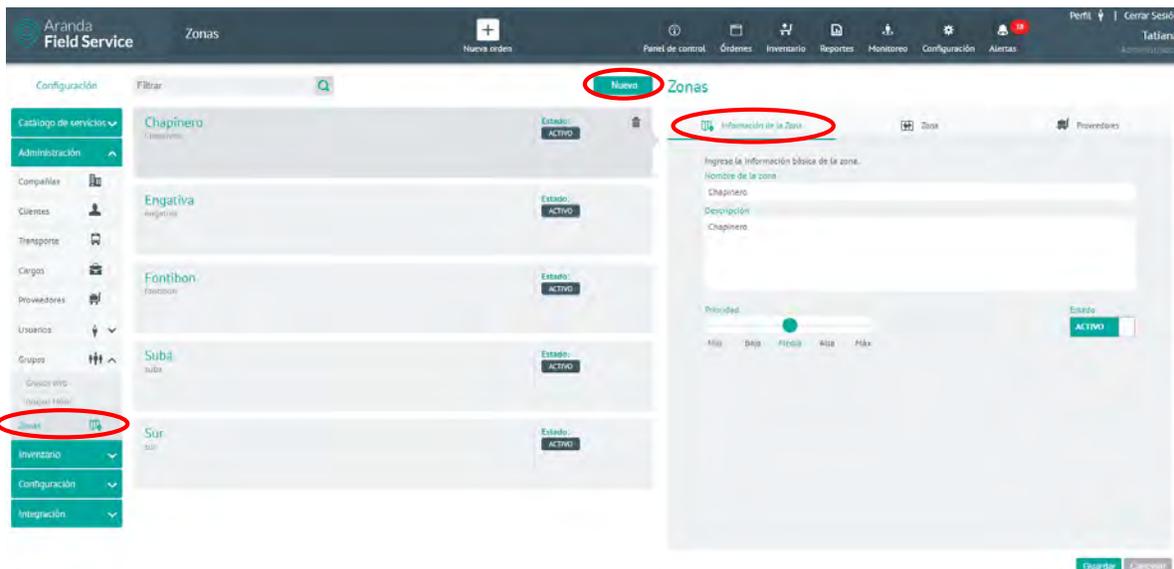
Nota: Desde esta instancia no se pueden editar las habilidades del usuario.

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



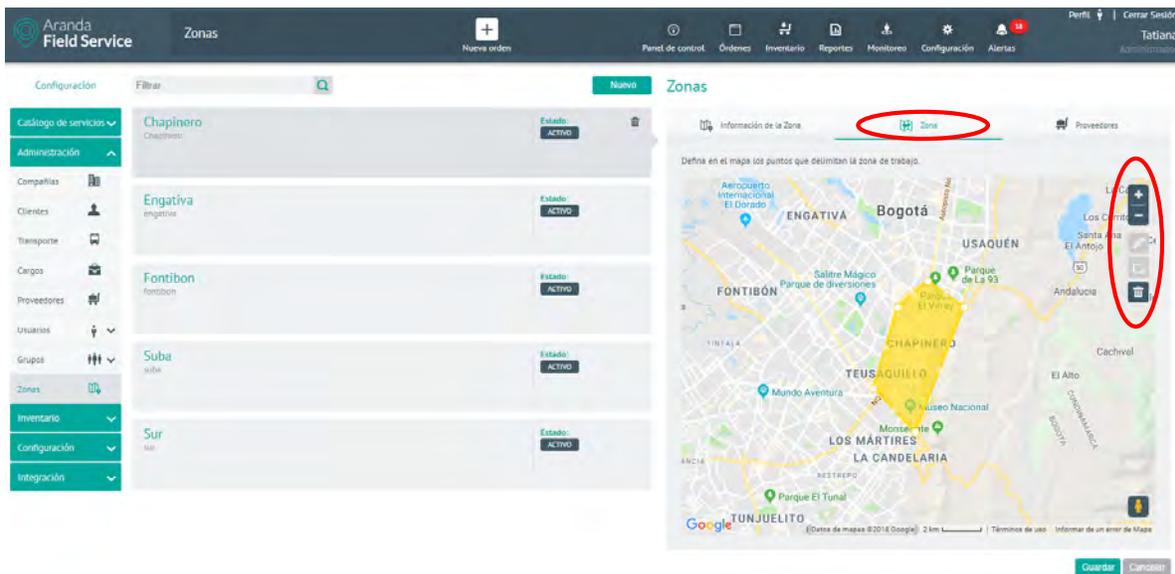


Diligencie aquí los siguientes campos:

- **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.

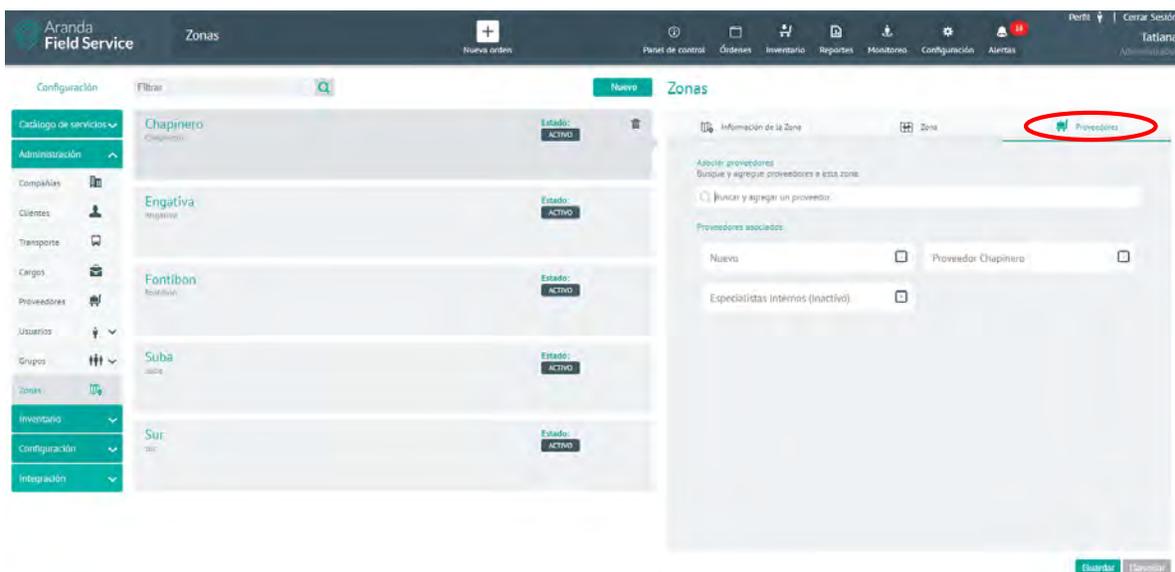
Zona

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.

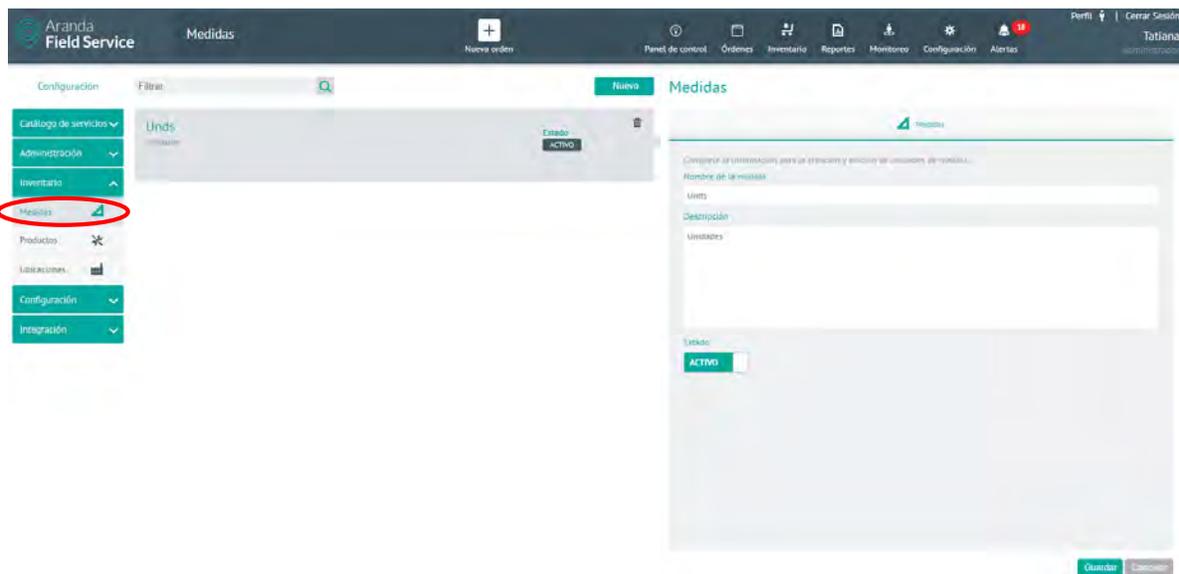
Configuración de inventarios por parte del administrador

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.



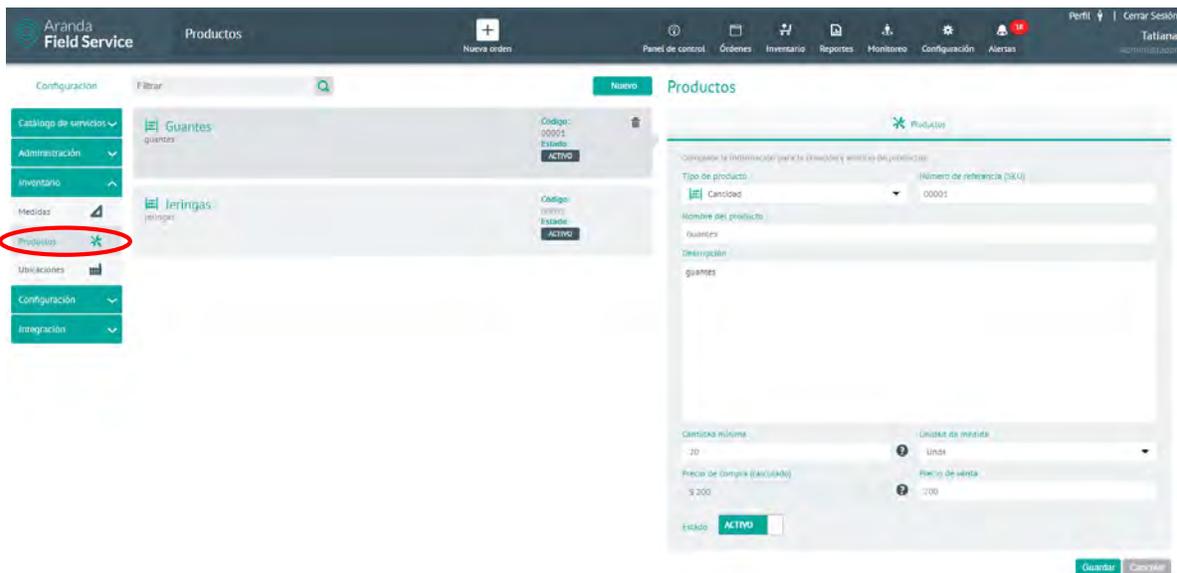
Productos

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:



- **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

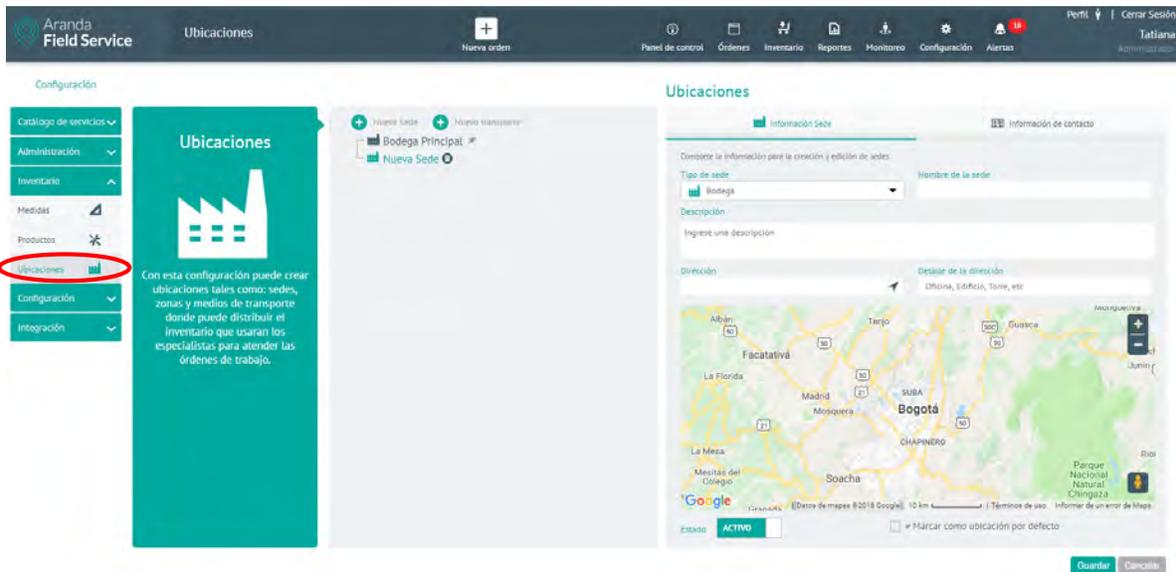
Aquí se configuran las zonas, sedes y transporte para distribuir el inventario. Se mostrará un árbol con las diferentes ubicaciones como principales e hijas.

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.

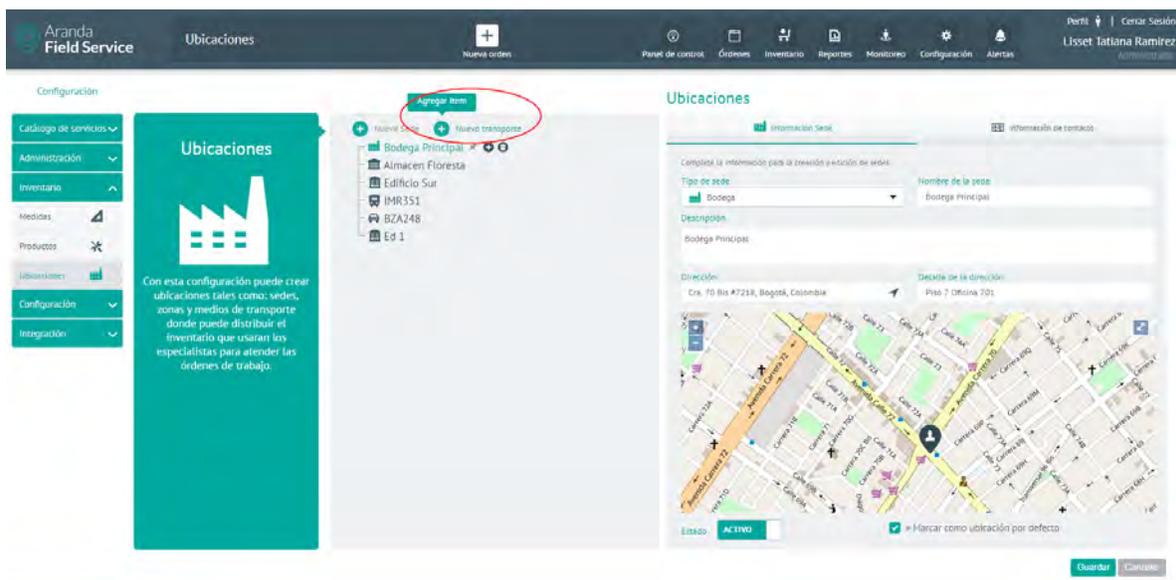


- **Estado:** puede ser activa o inactiva.
- **Marcar como ubicación por defecto:** es la ubicación que por defecto se asigna a un especialista móvil cuando al crearlo no se selecciona una sede de inventario.



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.



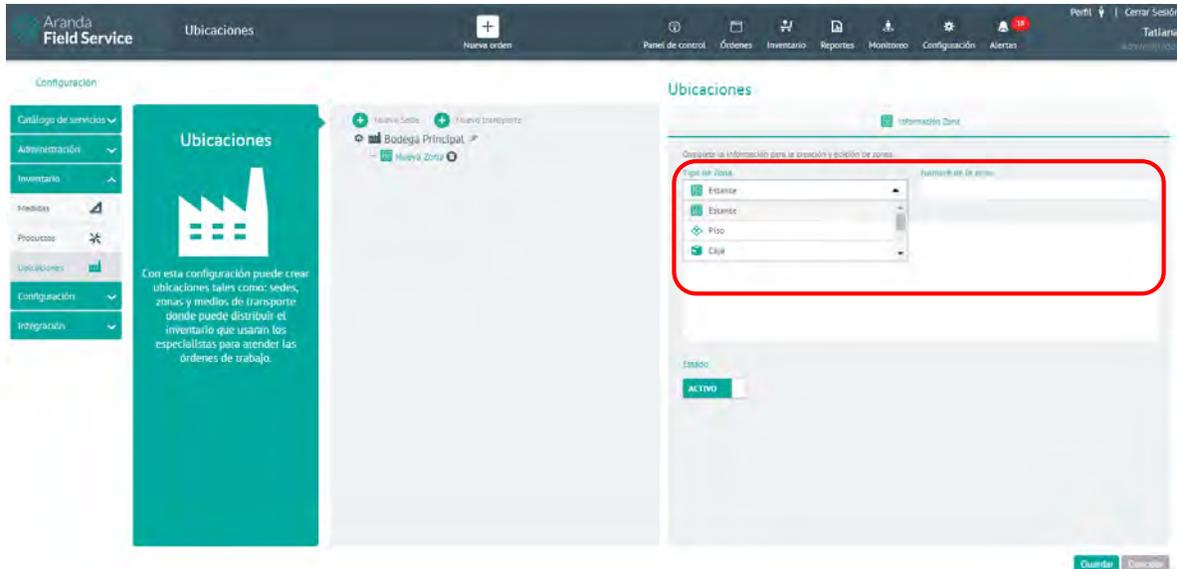


Zonas: Al hacer clic en el icono  de una sede o transporte creado, se podrá crear una nueva zona, la cual puede ser de los siguientes tipos:

- Estante
- Piso
- Caja

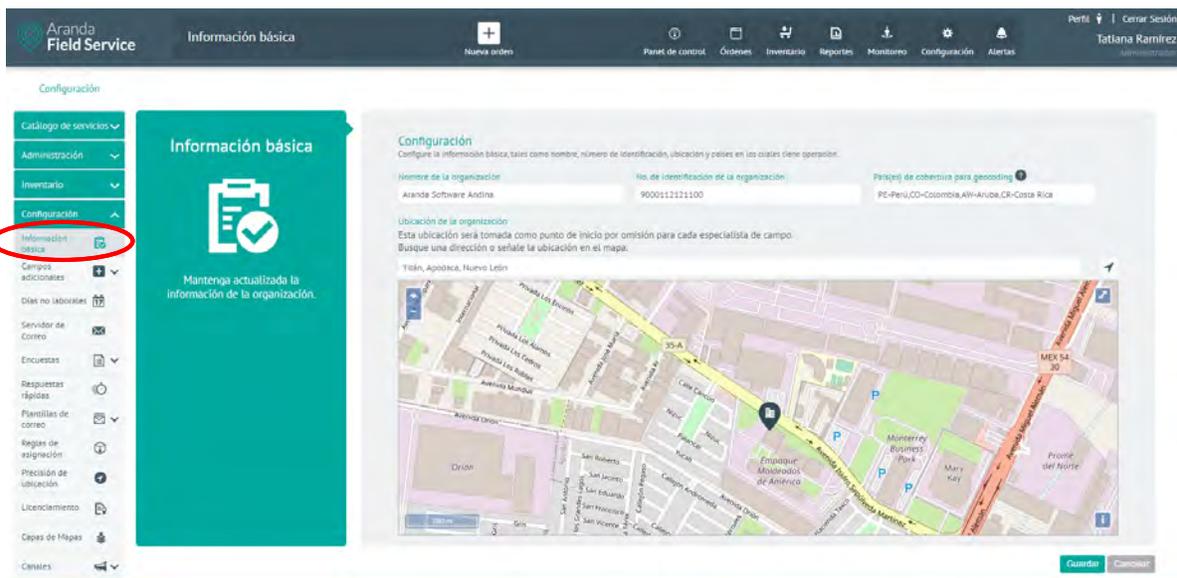
Estas zonas pueden contener zonas dentro de ellas, ej. un piso puede tener caja 1 y caja 2 y a su vez las cajas pueden contener caja 001.

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



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



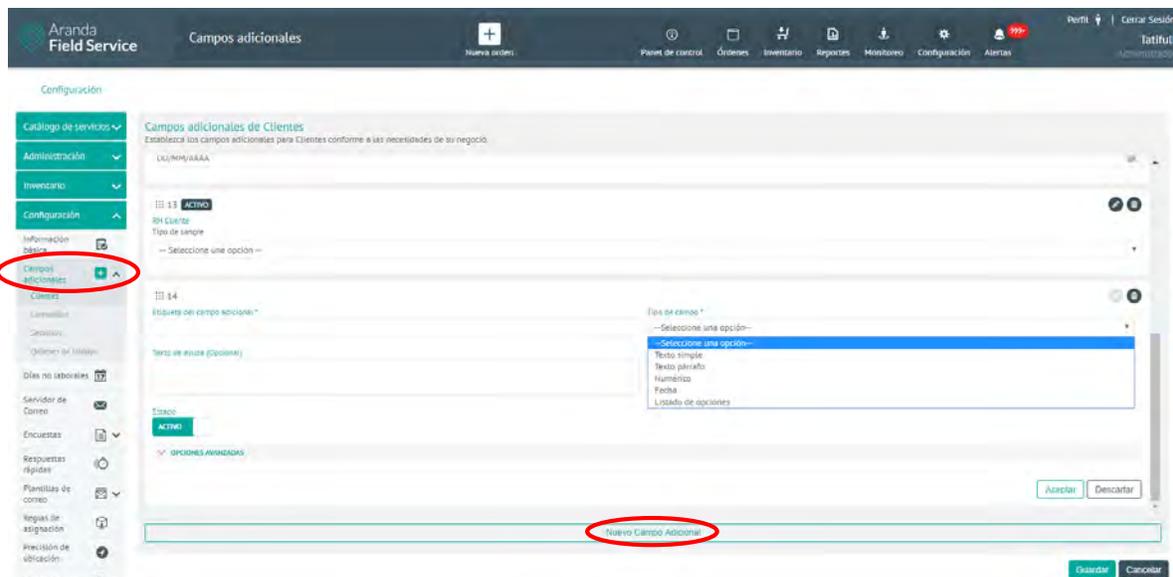


En este módulo puede registrar la información básica de la organización. Puede utilizar el mapa para ingresar la dirección.

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**.

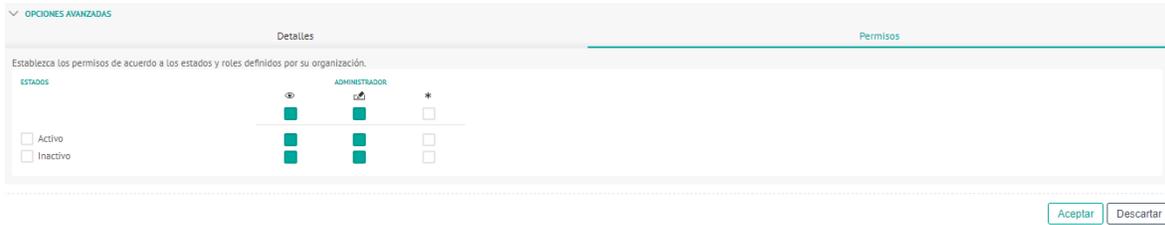


Para crear un campo adicional en cualquiera de los módulos, haga clic en **Nuevo Campo Adicional** y llene los siguientes campos:

- **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.



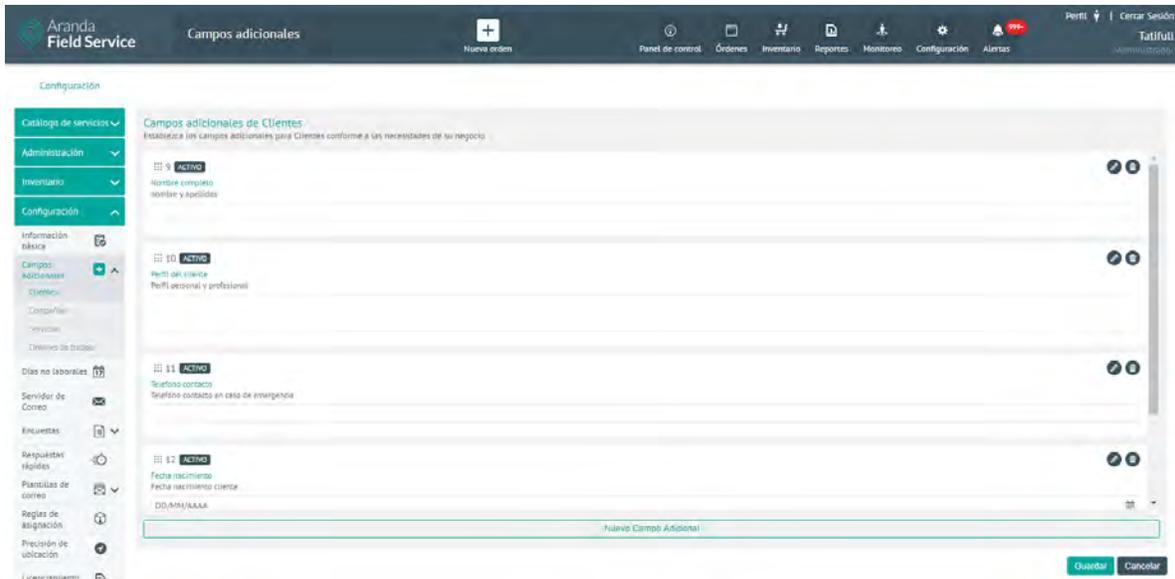
Para los permisos de los campos adicionales de órdenes de trabajo solo se verá un permiso que es general para todos los estados de la orden de trabajo:



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

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



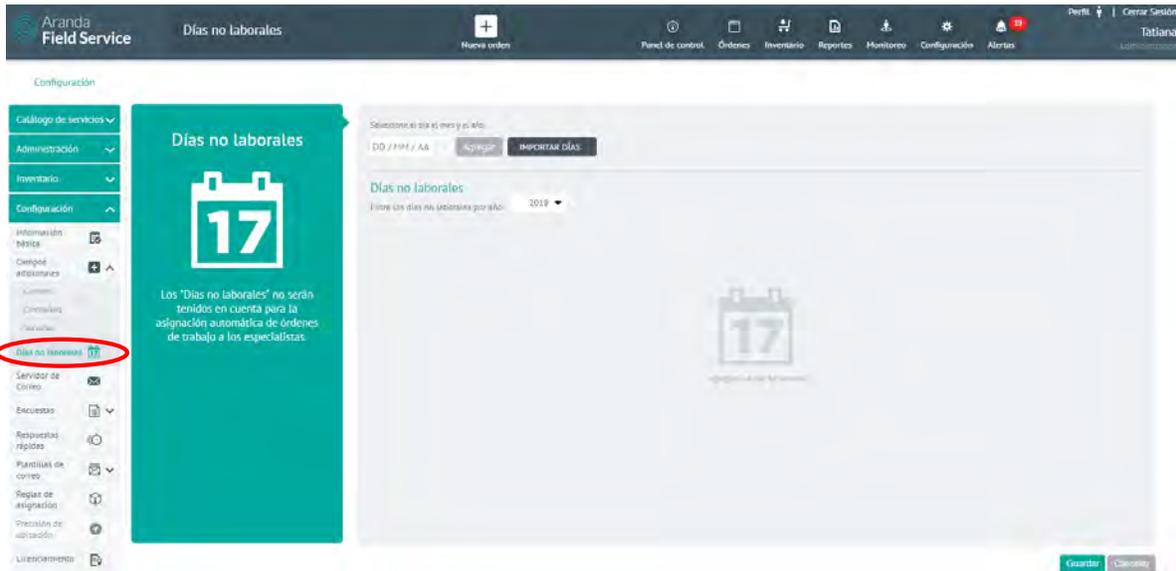
Configuración de días no laborales

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.

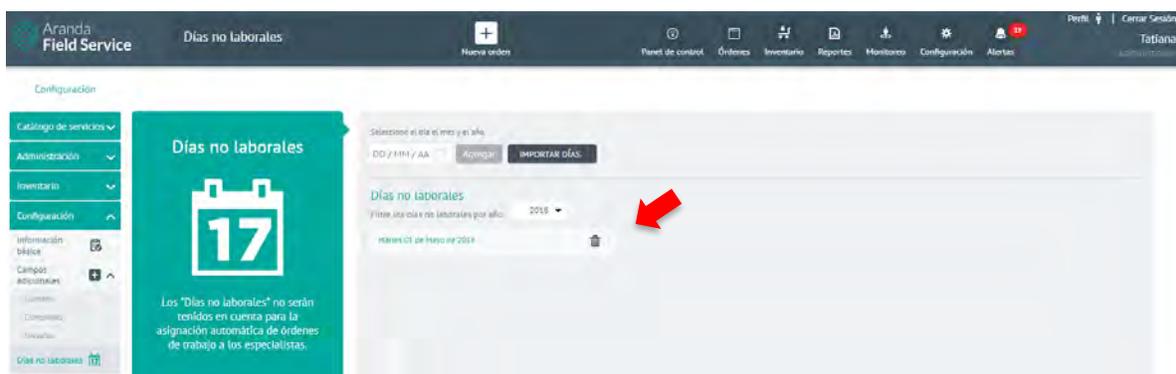
Puede definir los días no laborales seleccionando las fechas en la siguiente pantalla:



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.

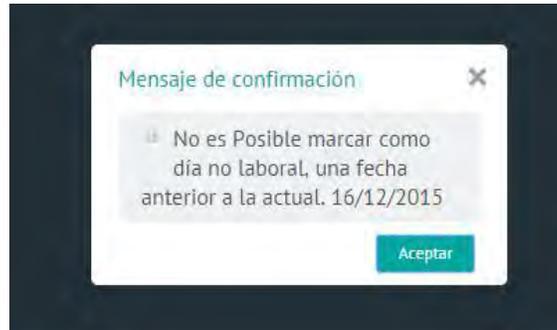


Luego de ser importados, el sistema presenta los días que estaban contenidos en el archivo ***.ics**, dentro de la zona de días no laborales.





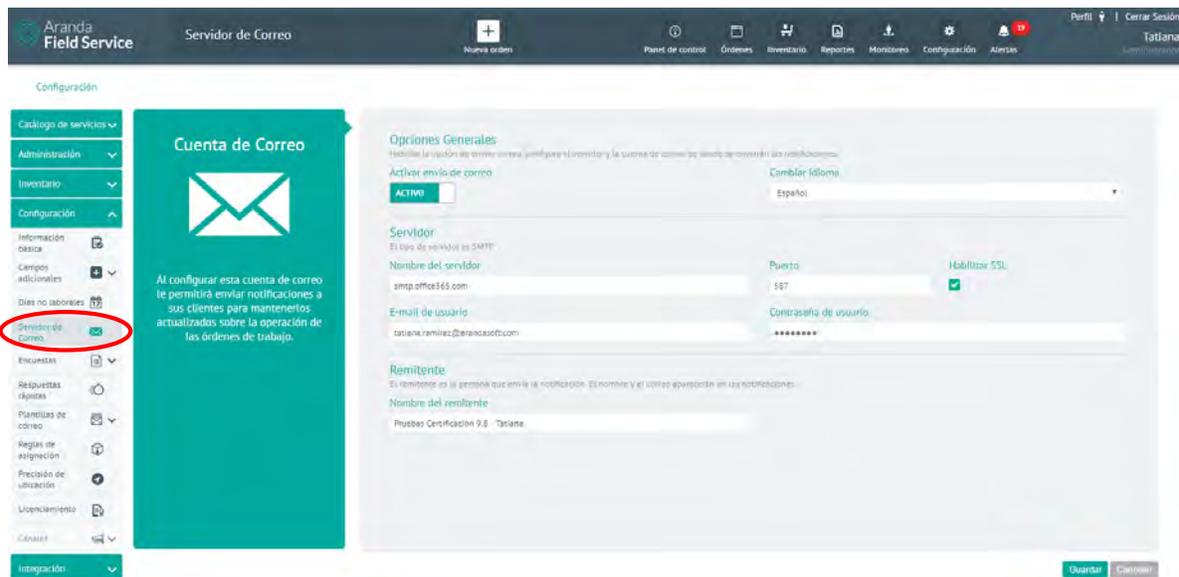
Nota: Si alguna fecha del archivo se encuentra previamente incluida como día no laboral, el sistema presentará un mensaje de advertencia, indicando que la fecha a importar ya se encuentra agregada. También cuenta con una validación de días anteriores al actual, es decir, el usuario no puede agregar fechas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



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.



- 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**.

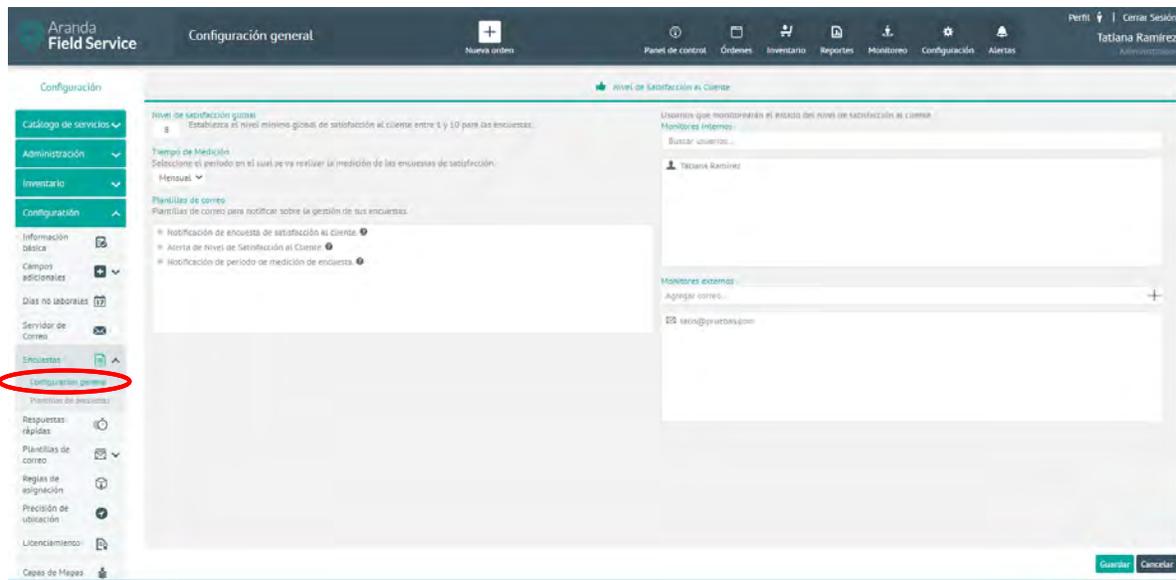
Para finalizar haga clic en el botón **Guardar**. A partir de ese momento se empezarán a enviar las alertas por correo electrónico.

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.



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

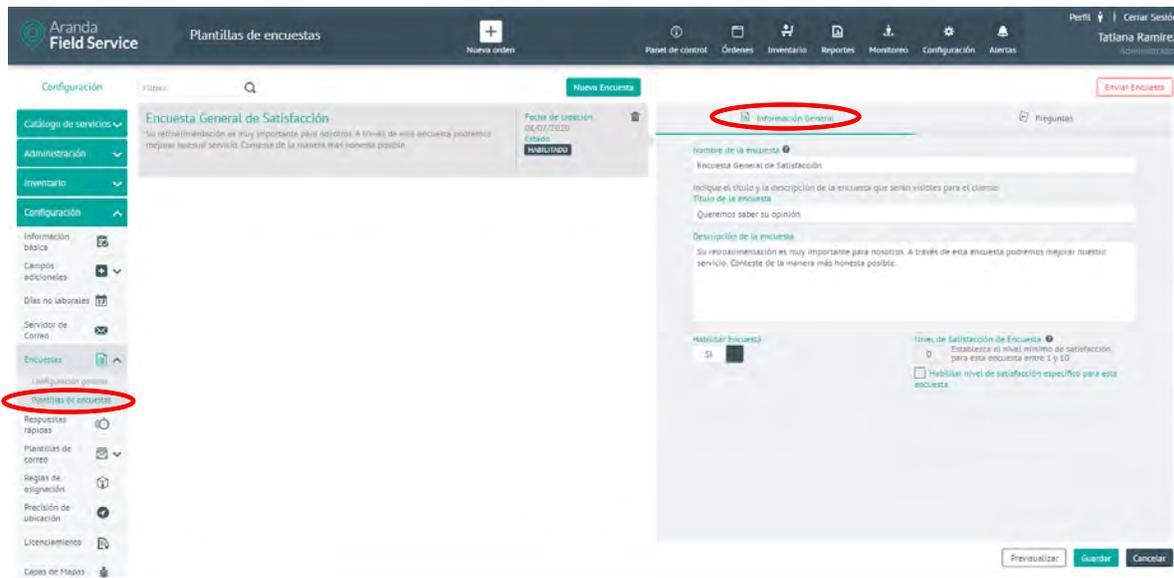


encuestas respondidas en ese periodo.

- **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**:



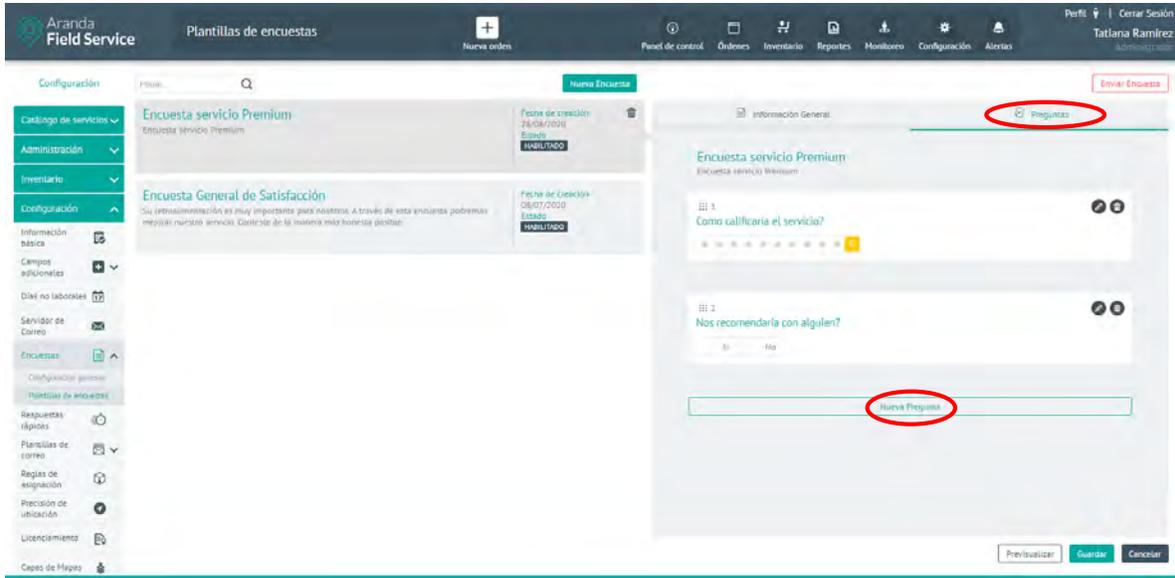
Defina los siguientes campos:

- **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:
 - Abierta
 - Verdadera o falsa
 - Calificación
 - Personalizada



6
🗑️

Pregunta *

Texto de ayuda (Opcional)

Tipo *

Seleccionar
▼

Obligatoria
 Habilitar justificación
 Incluir en las estadísticas

Aceptar
Descartar

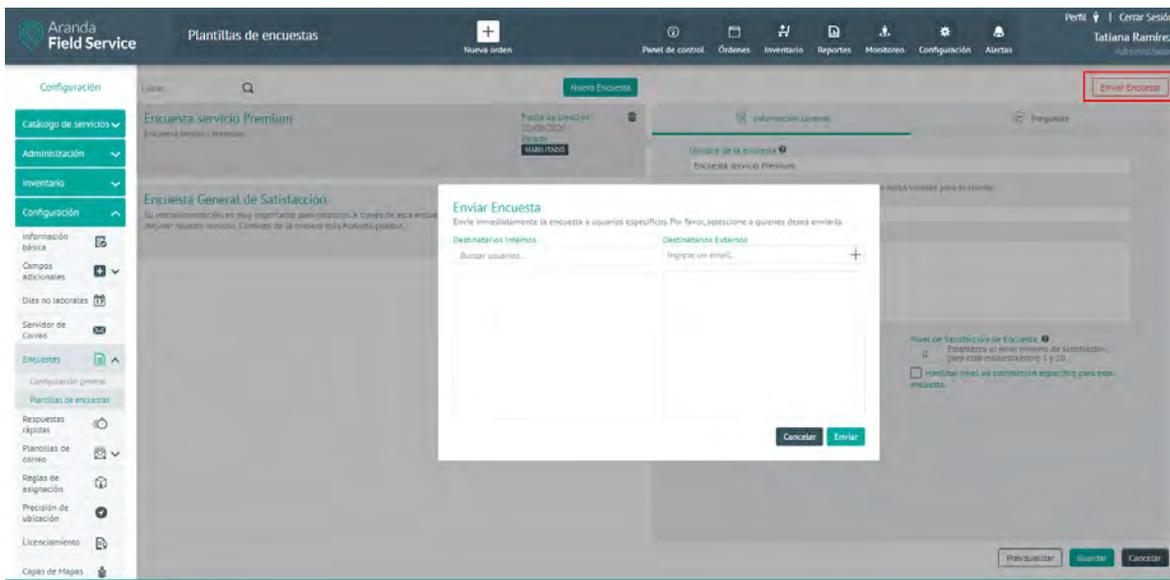
Nota: Para cada tipo de pregunta, puede indicar si es obligatoria, si permite justificación o si se incluye en las estadísticas:

Tipo	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.



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.



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

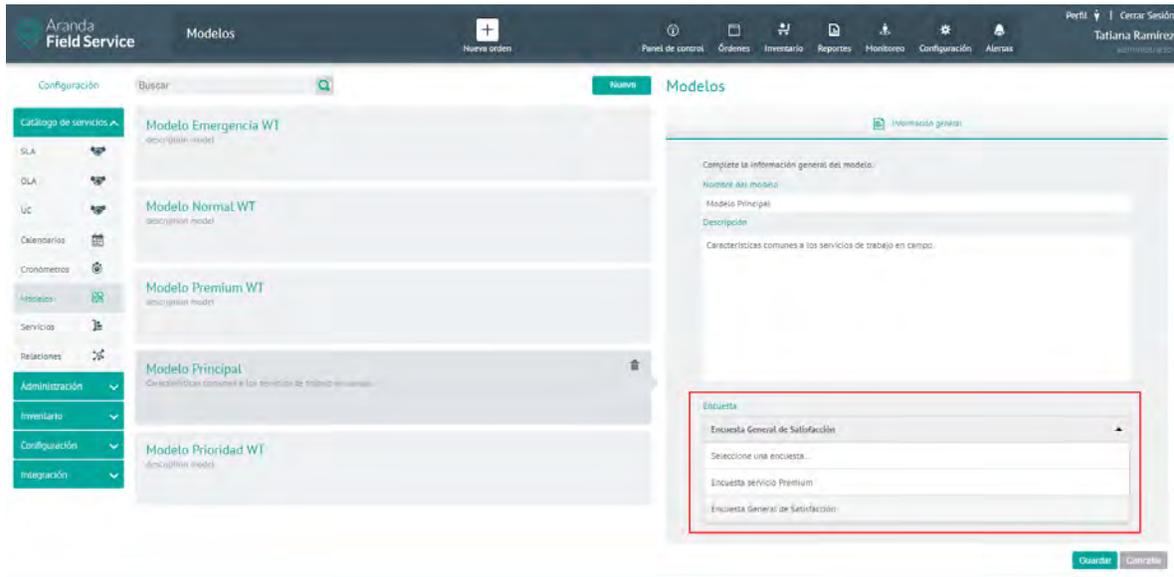
Nota: Solo se pueden editar las preguntas de encuestas que no hayan sido respondidas.

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.



Configuración de respuestas rápidas

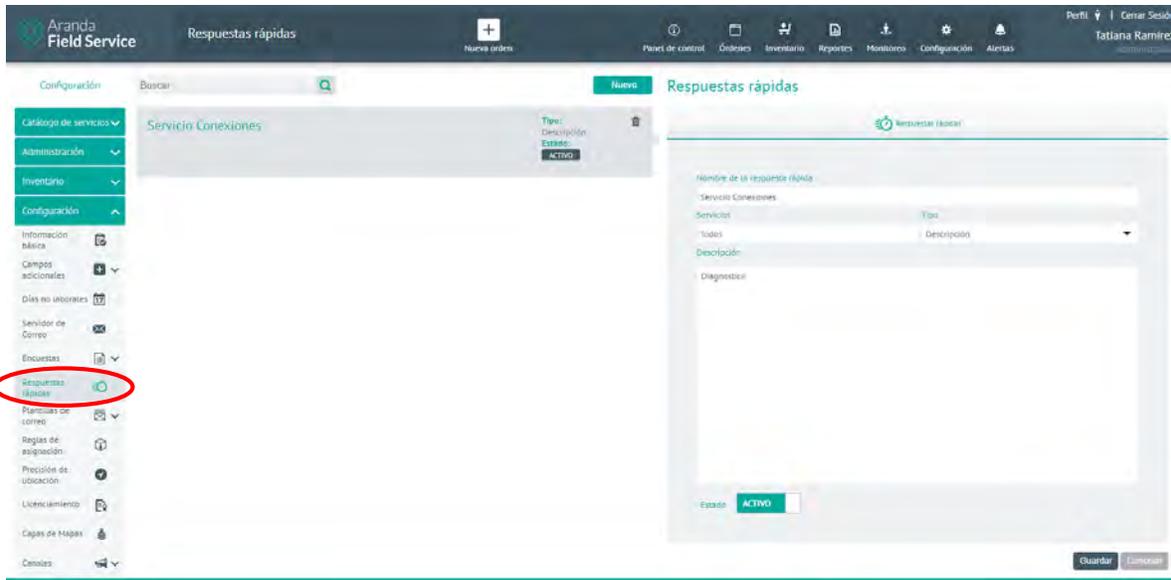
El módulo de Respuestas rápidas permite al administrador configurar previamente un conjunto de respuestas e información que los despachadores y especialistas en campo pueden utilizar para agilizar la operación diaria de las órdenes de trabajo.

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.



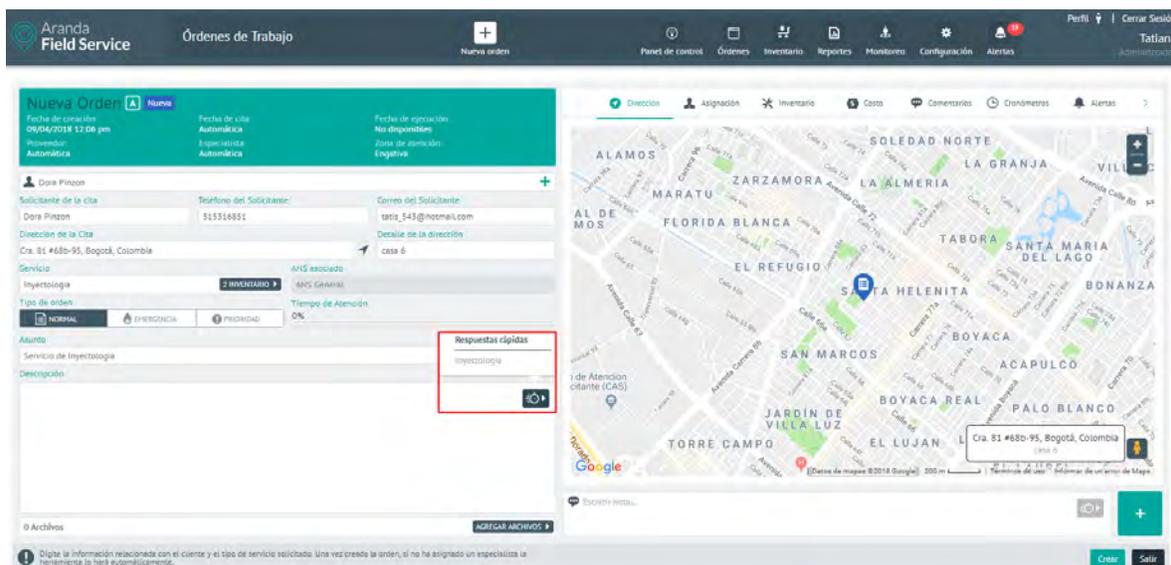
Adicionalmente los usuarios podrán realizar una búsqueda rápida de estas respuestas filtrando las tarjetas listadas en la aplicación por medio del nombre y la descripción de la respuesta rápida.

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.





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.

Aranda Field Service Plantillas de correo

Configuración

Plantillas de correo generales

Con esta configuración podrá personalizar los mensajes que recibirán los clientes, informándoles el estado de sus órdenes de trabajo.

Plantilla registro de orden de trabajo

Este correo es enviado al cliente para informarle que la orden de trabajo fue registrada.

Enviar este tipo de correo

Cliente [dropdown] Agregar

LIMPIAR RESTAURAR PLANTILLA

fieldservice

Si se espera en el lugar y tiempo indicado

Su orden ha sido registrada !

Estimado(a) {{ClientName}} {{Companyname}}, su solicitud ha sido registrada dentro de nuestro sistema. Para futuras referencias tenga en cuenta este número: {{WorkOrder}}. Próximamente estaremos enviando información sobre la hora en la que será atendida y la persona que se identificará en la dirección relacionada.

Fecha de Creación {{CreationDate}} Dirección {{Address}}
{{Subject}}
{{Description}}

Guardar Cancelar

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 registro de orden de trabajo

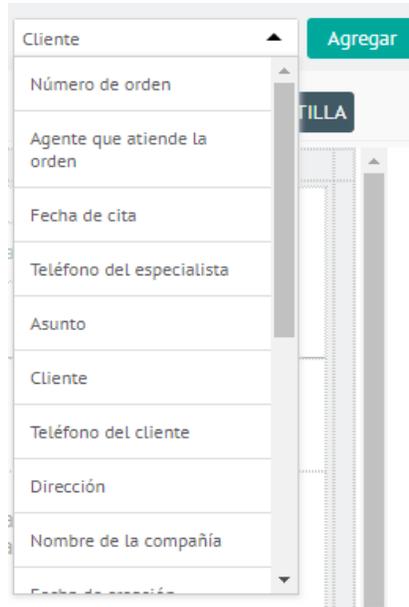
Este correo es enviado al cliente para informarle que la orden de trabajo fue registrada.

Enviar este tipo de correo

Cliente [dropdown] Agregar

LIMPIAR RESTAURAR PLANTILLA

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.



Lista de Tokens

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

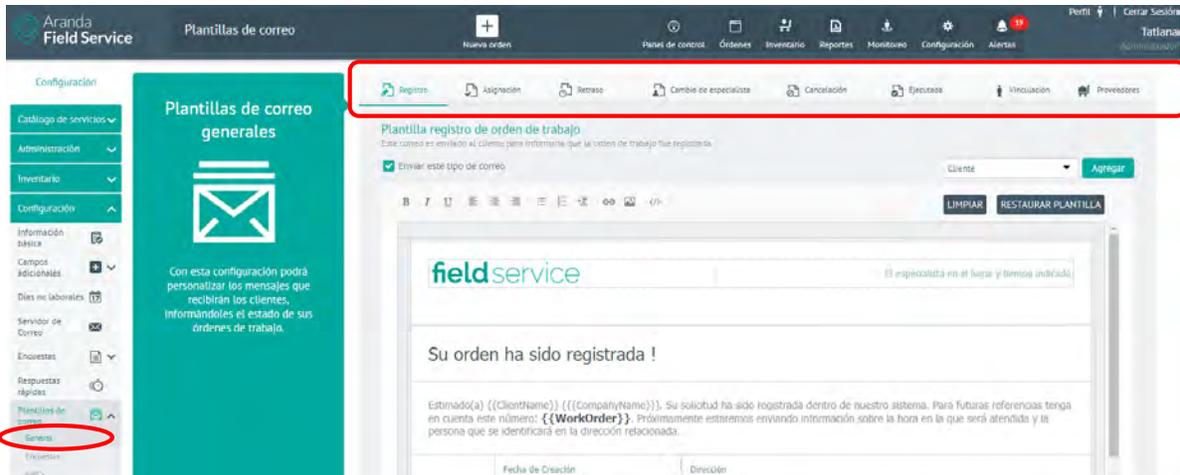
Con el fin de complementar el uso de las plantillas de correo dentro de AFLS, se propone habilitar el uso de las macros para incluir información relacionada con el caso. En algunos casos los tokens harán referencia a valores que pueden aún no existir, por ejemplo, la fecha de atención si aún no ha sido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

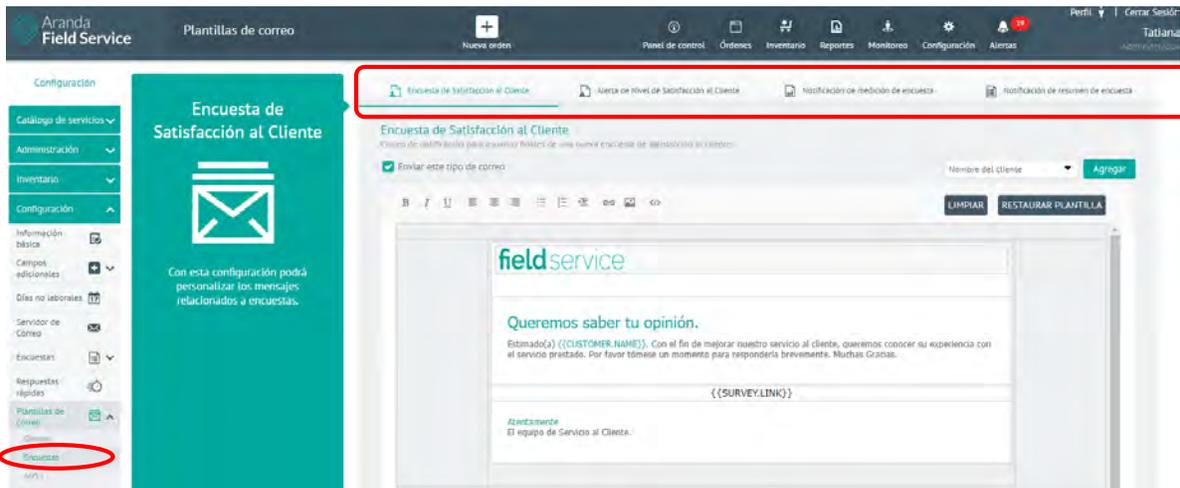
En la parte superior de este submódulo se encuentran las plantillas para los mensajes que informan a los clientes sobre el estado de sus órdenes de trabajo, a saber:



- **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:



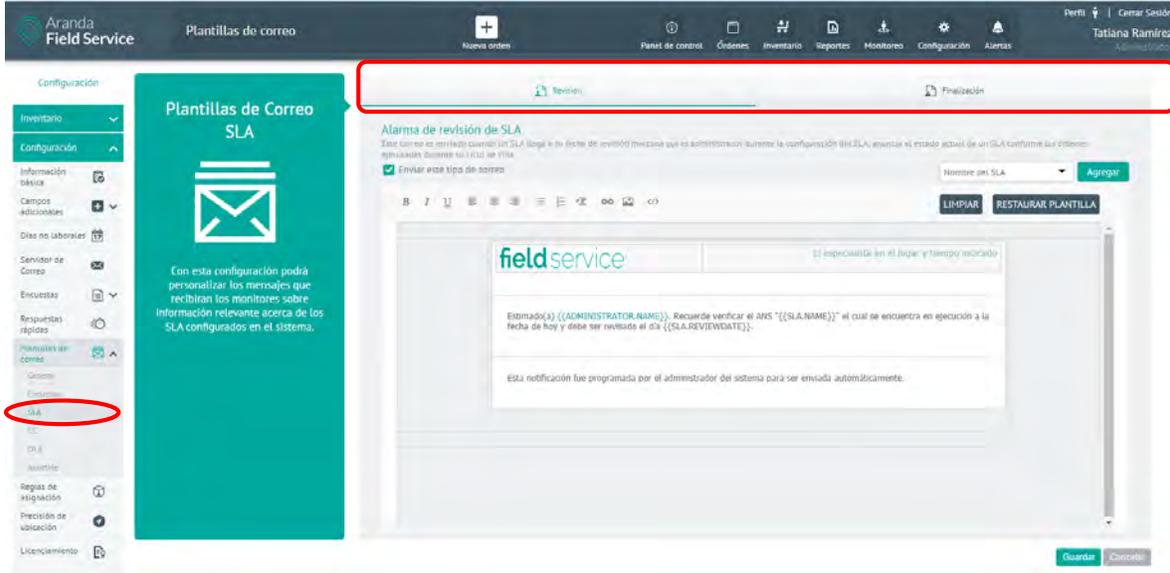
- **Encuesta de Satisfacción:** Se envía a los clientes una vez se ha finalizado la ejecución de un servicio. Contiene un enlace a la página donde está la encuesta.
- **Alerta de Nivel de Satisfacción:** Se envía a los monitores encargados de satisfacción del cliente cuando una encuesta está por debajo 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.

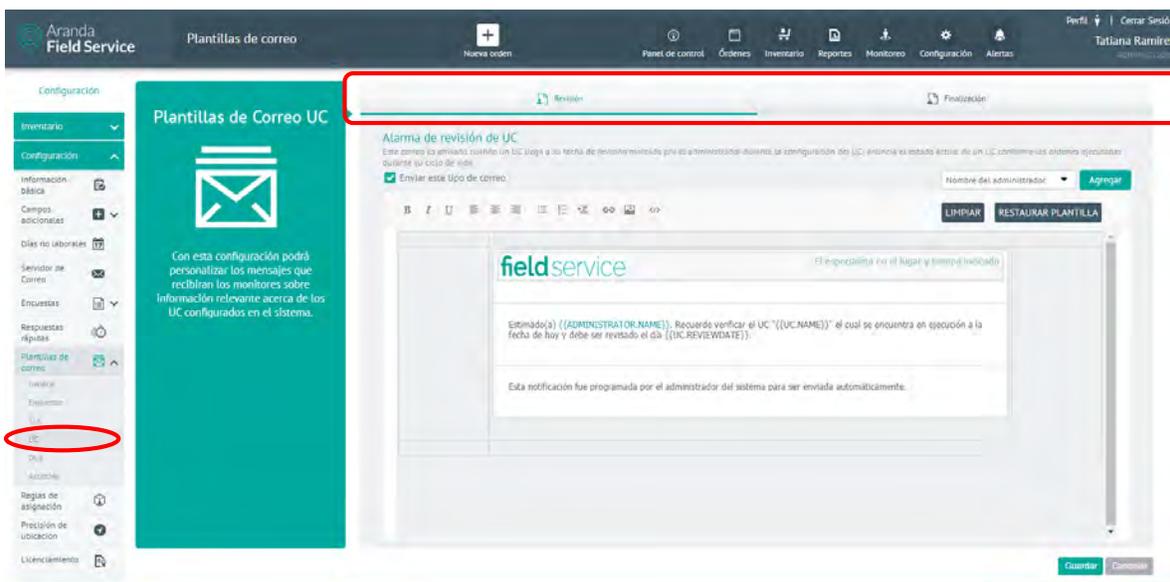
SLA

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



- **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



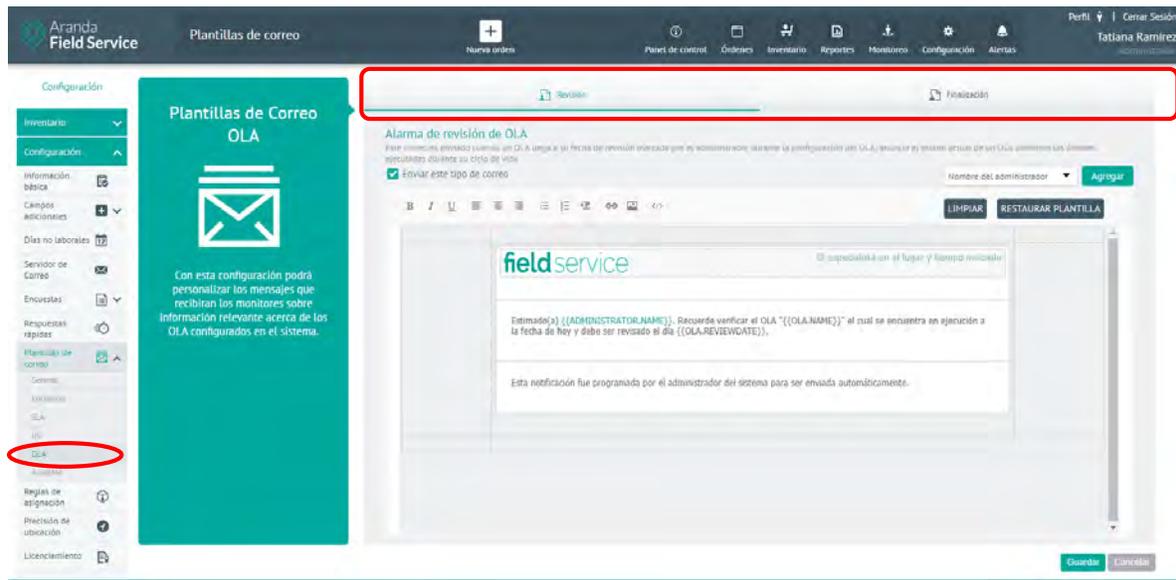


Las plantillas del submódulo UC se utilizan para notificar a los administradores cuando se acerca una fecha relevante relacionada con la medición del nivel de cumplimiento de los proveedores externos.

- **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.

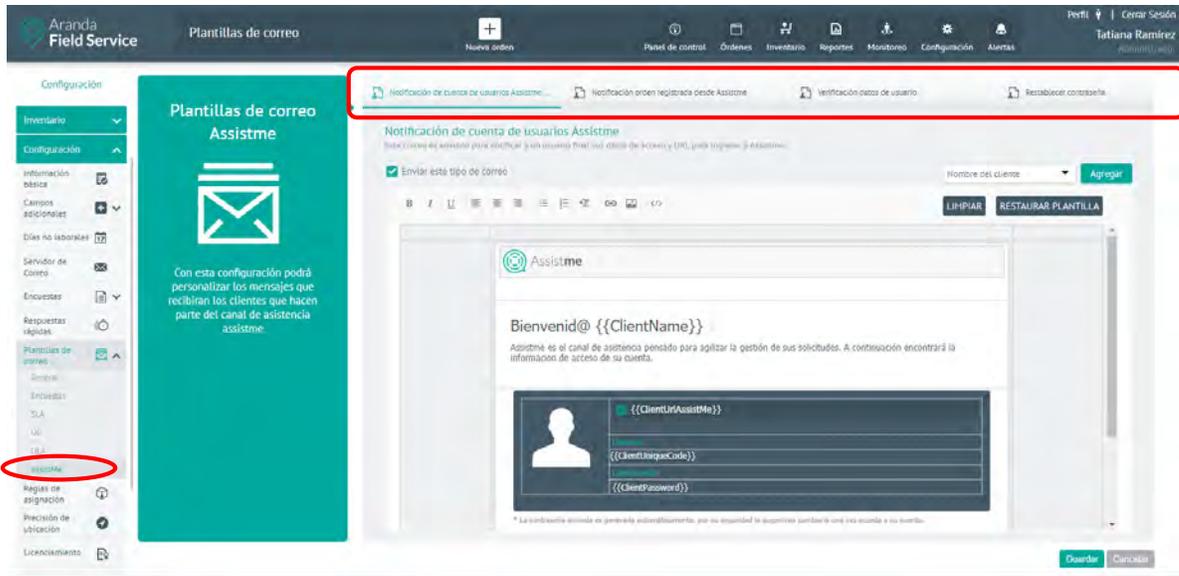


- **Revisión:** plantilla para el correo que notificará cuando se cumpla la fecha de revisión configurada en los OLA.
- **Finalización:** plantilla para el correo que notificará cuando un OLA está a punto de finalizar.

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.

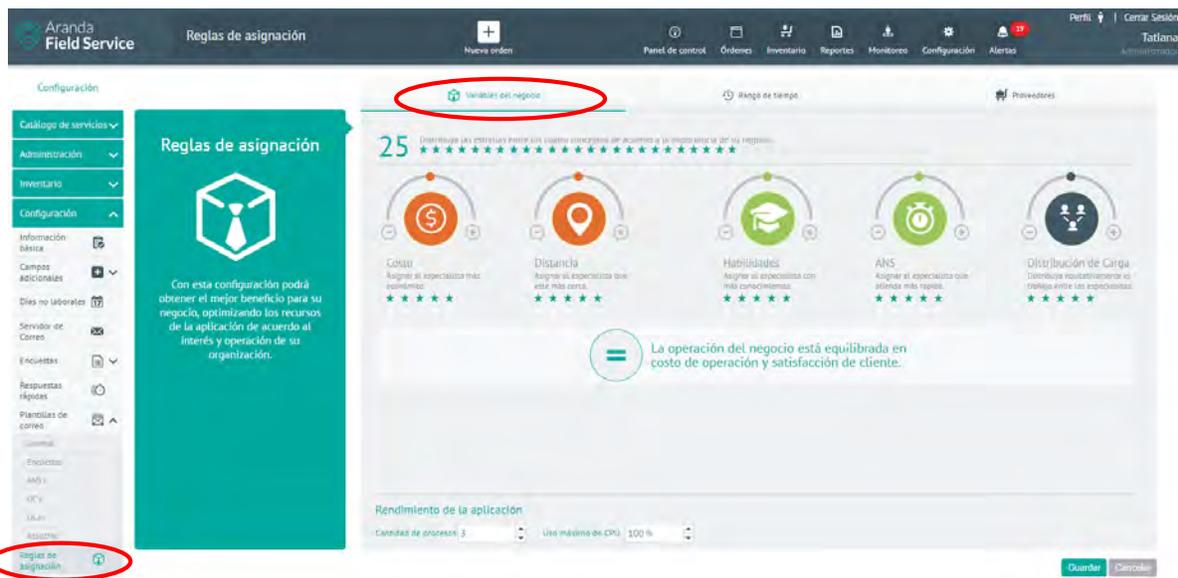


Configuración de las reglas de negocio

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.





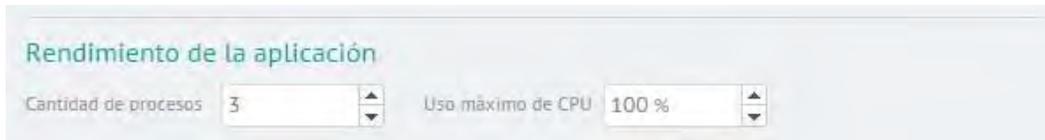
Los objetivos se clasifican así:

Costo de Operación (color naranja)		Satisfacción al cliente (color verde)		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.

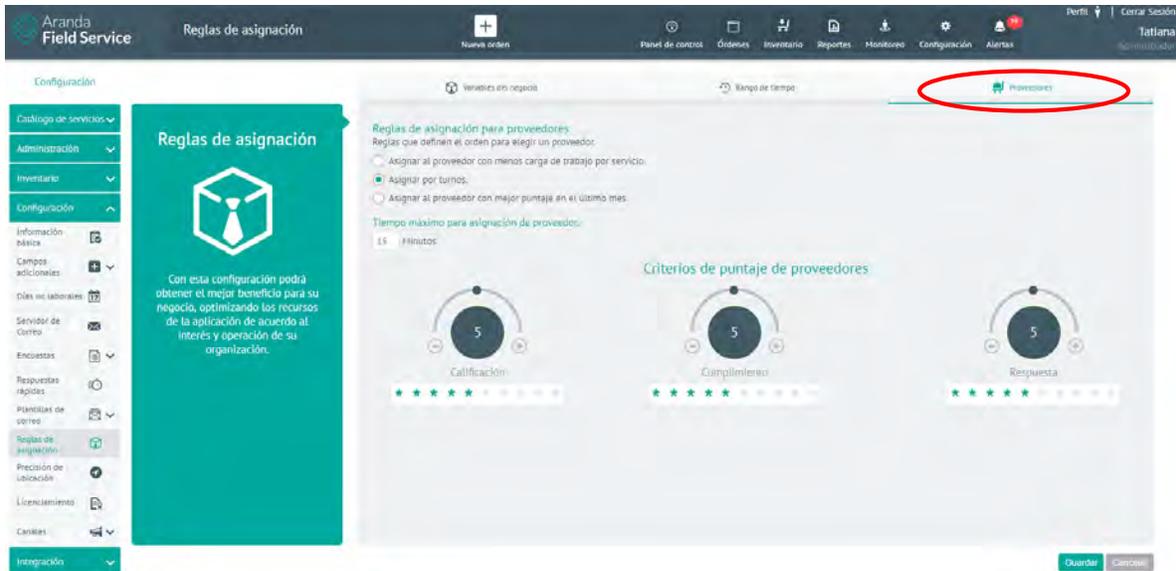


También puede limitar el uso máximo de CPU, con el fin de evitar que los procesos que utilizan el motor consuman toda la capacidad cuando el servidor esté dedicado a varias tareas.

Proveedores

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

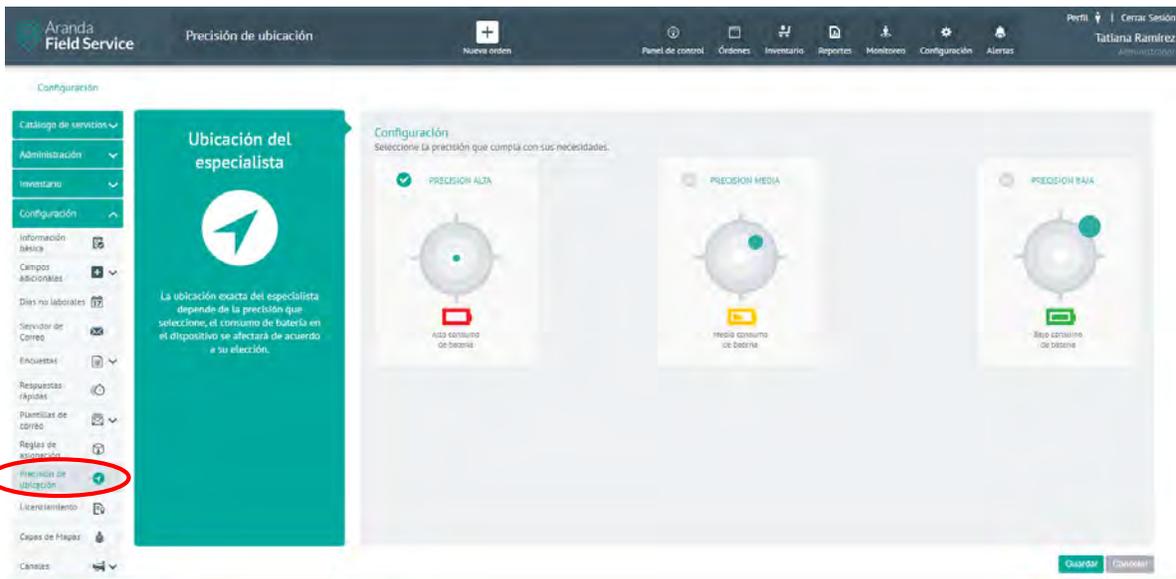
- **Asignar al proveedor con menos carga de trabajo por servicio:** se hace un conteo de órdenes abiertas por proveedor, y se le da prioridad al que tenga menos órdenes asignadas.
- **Asignar por turnos:** se utiliza un algoritmo de *round trip* para asignar las órdenes. O también, se asigna al proveedor 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)

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.

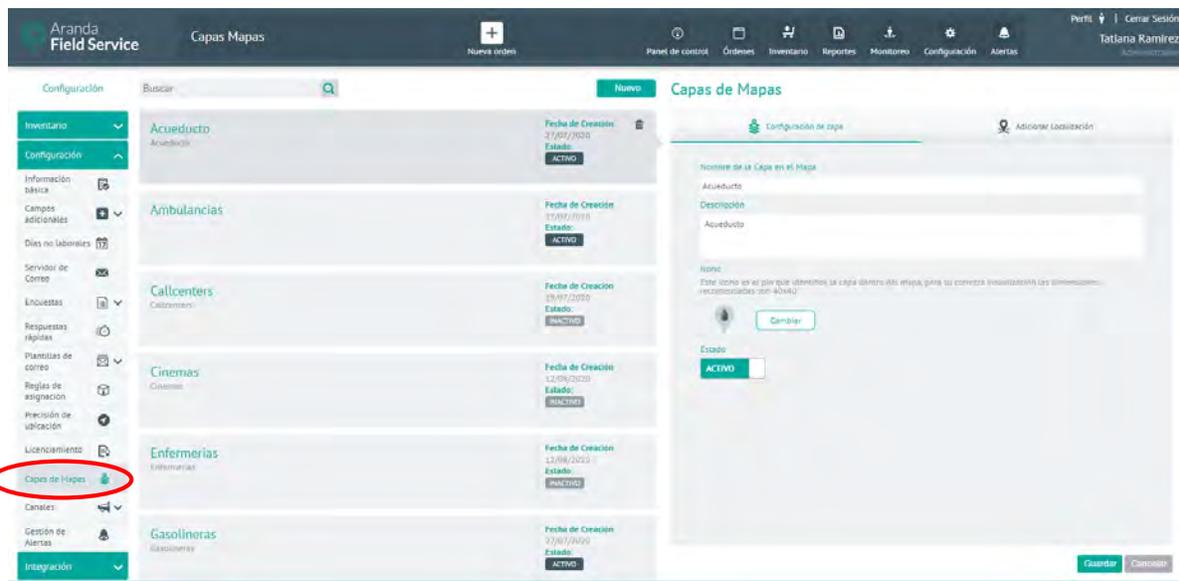


- **Precisión media:** uso moderado del GPS y mayor intervalo entre reportes de ubicación. Esta es la configuración predefinida al momento de la instalación de AFLS. Consumo medio de batería del móvil.
- **Precisión baja** es la configuración mínima requerida por AFLS para monitorear la ubicación de 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**.

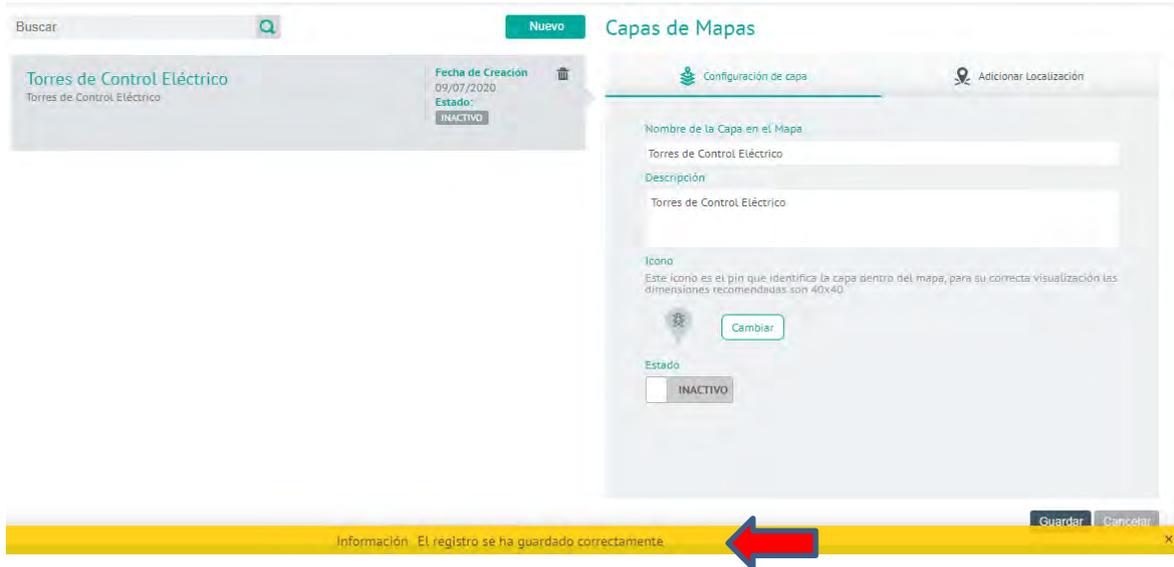
Tenga en cuenta que:

- 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

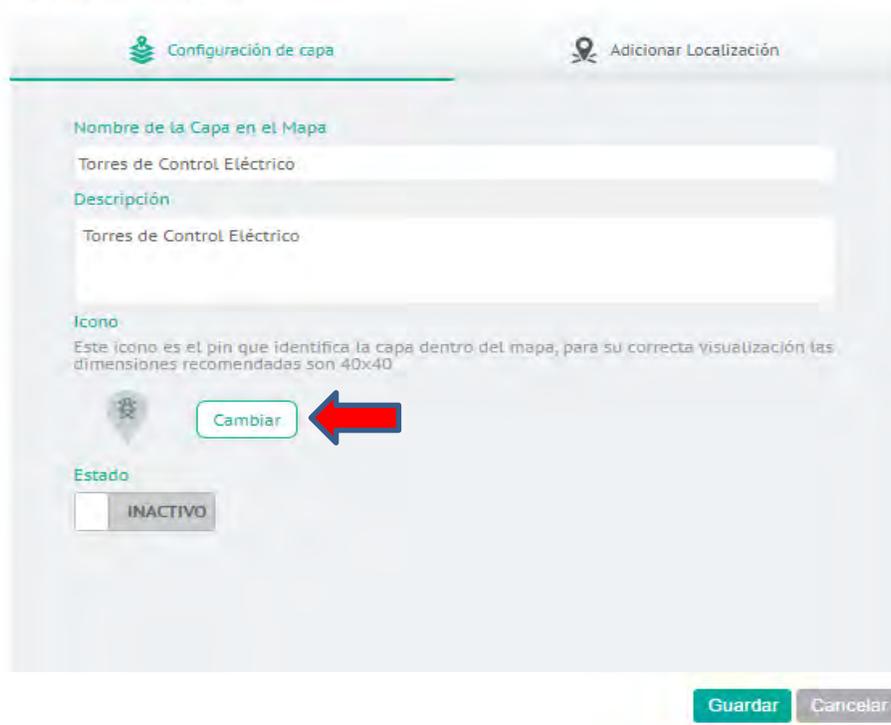


realizados. Aparecerá un mensaje confirmando que se ha guardado correctamente.

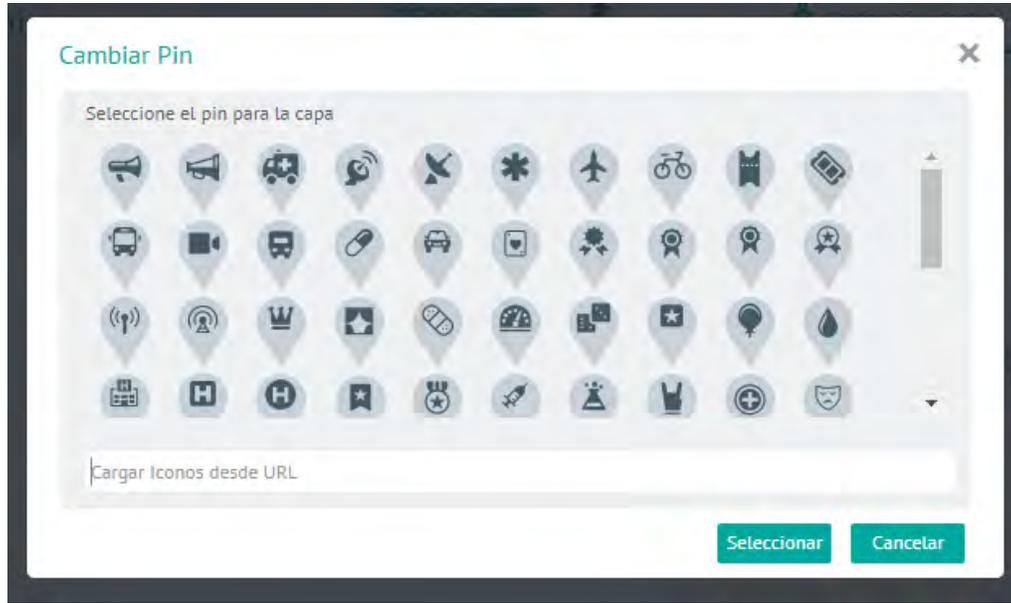


Para personalizar el icono con el que se representarán los puntos creados dentro de la capa, haga clic en el botón **Cambiar**.

Capas de Mapas

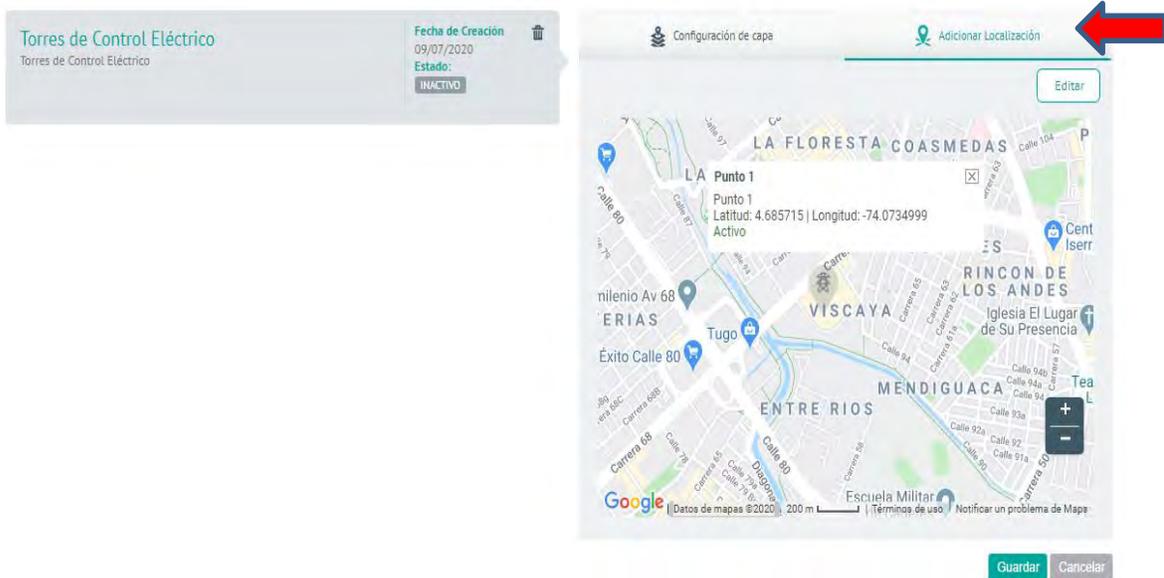


Seleccione alguno de los iconos predefinidos o agregue una URL remota que conduzca a la imagen deseada. Se recomienda que el icono tenga dimensiones de 40x40 para una visualización adecuada.

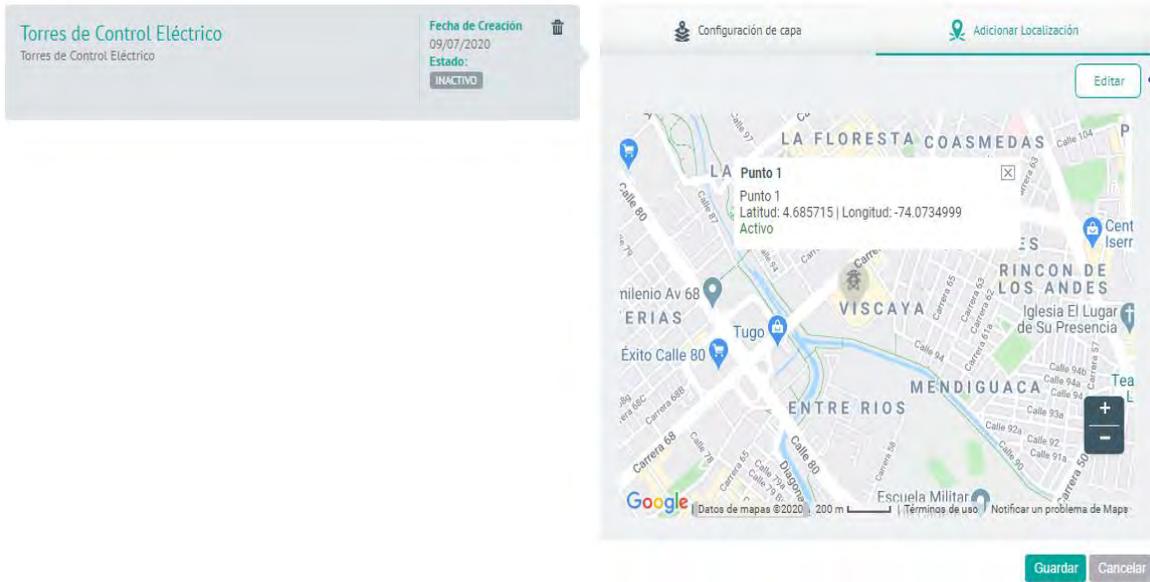


Adicionar Localización

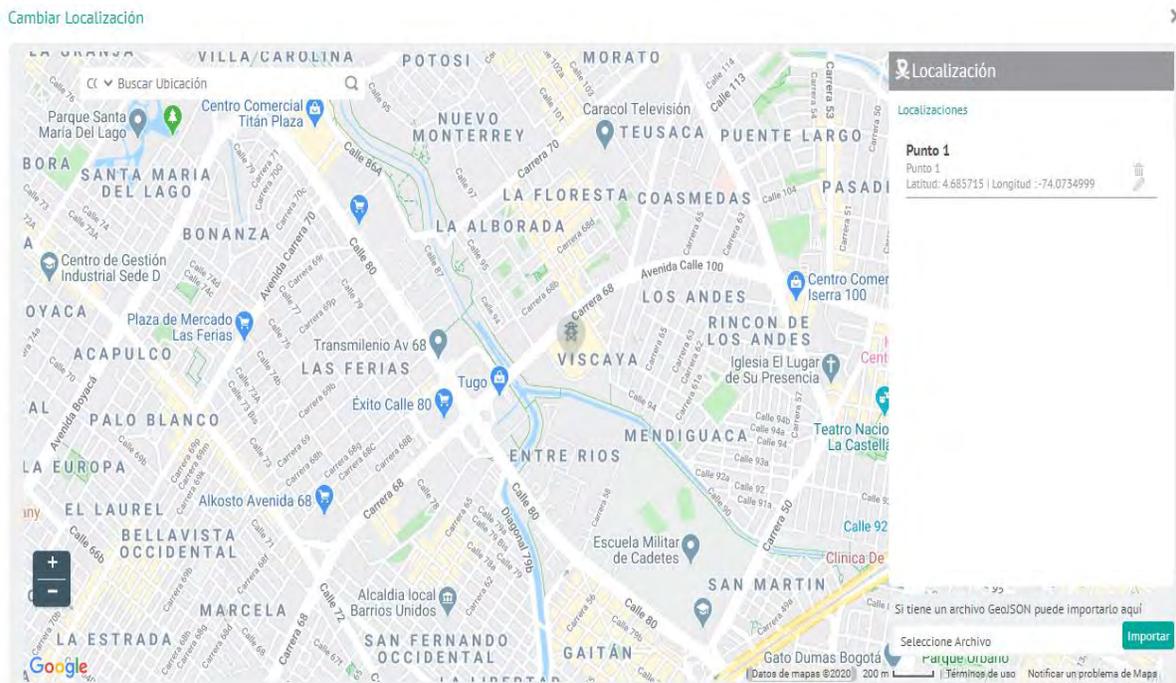
En la pestaña **Adicionar Localización** puede visualizar los puntos o localizaciones agregados a la capa. Al situar el cursor sobre cada punto de localización marcado en el mapa, se despliega un mensaje mostrando el nombre, la descripción, las coordenadas (longitud, latitud) y el estado actual.



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.

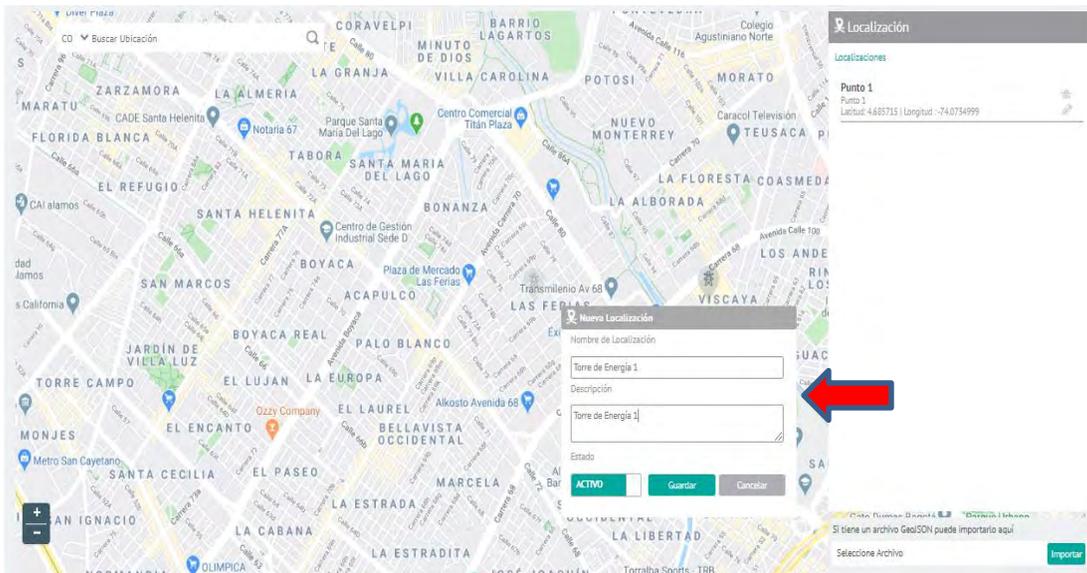
Agregar localización manualmente a través del mapa

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

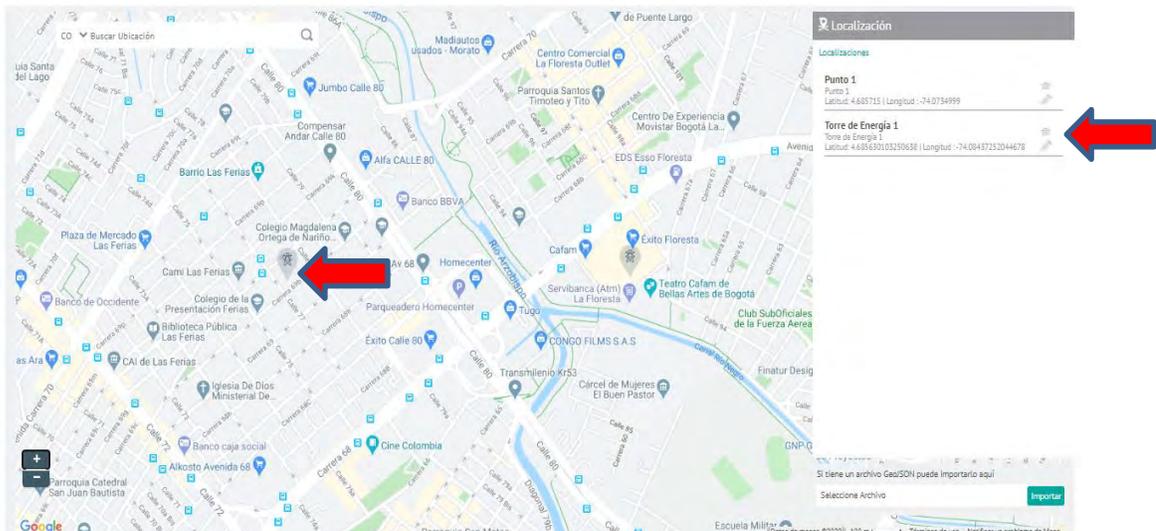
Se desplegará un recuadro solicitando la información necesaria.

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

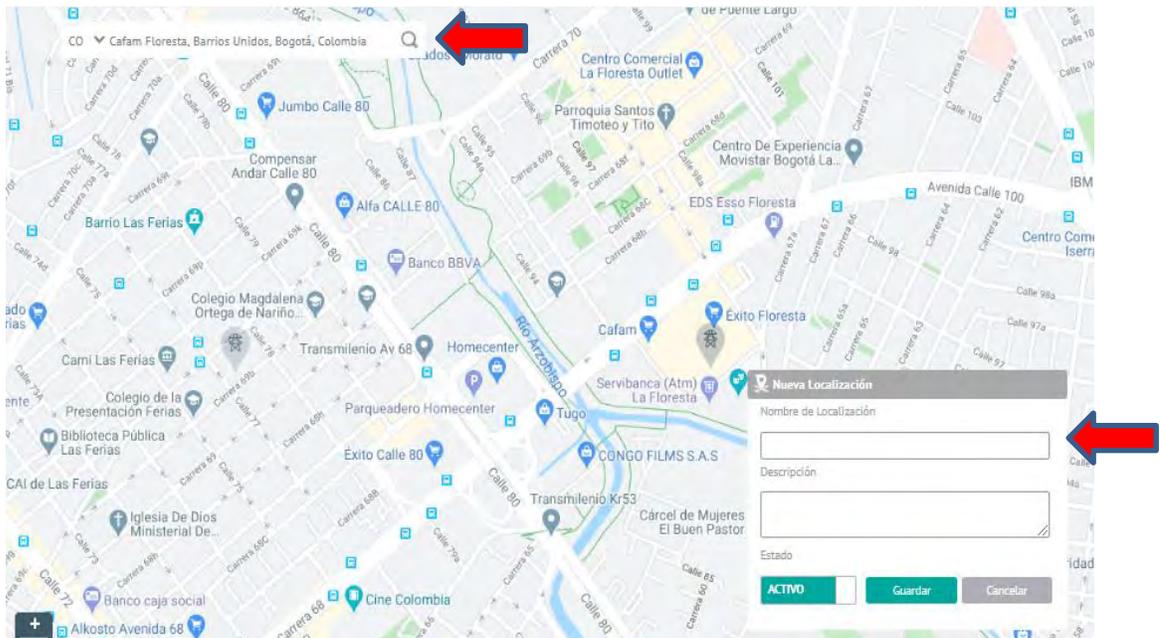
Ingrese la dirección o nombre de la localización en el buscador y haga clic en la lupa. El sistema realizará un geocodificación a través del proveedor de mapas configurado y mostrará el punto en la longitud y latitud obtenida.



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:

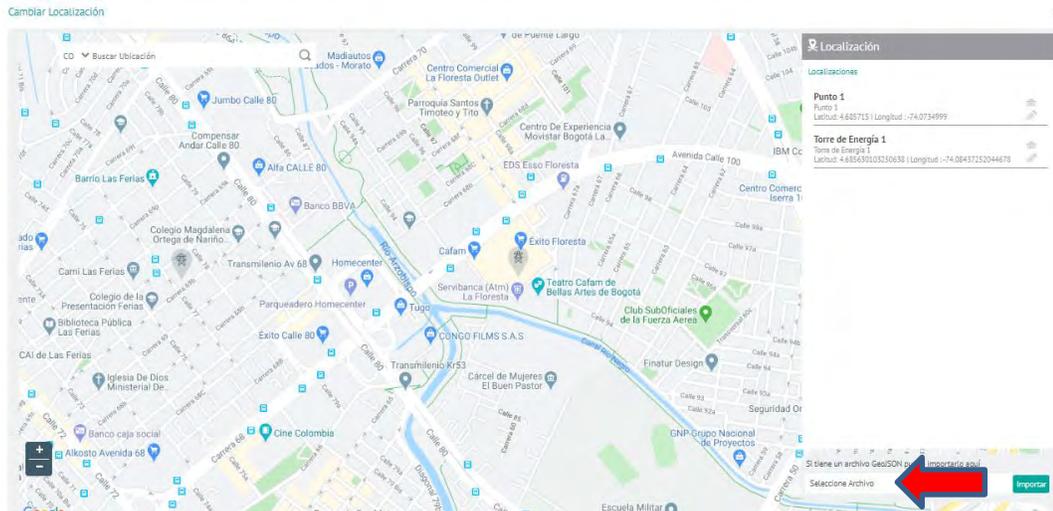
- El campo **Nombre de Localización** es obligatorio.
- El campo **Descripción** es opcional.
- El punto debe estar en estado activo para que se pueda visualizar en la interfaz web o móvil



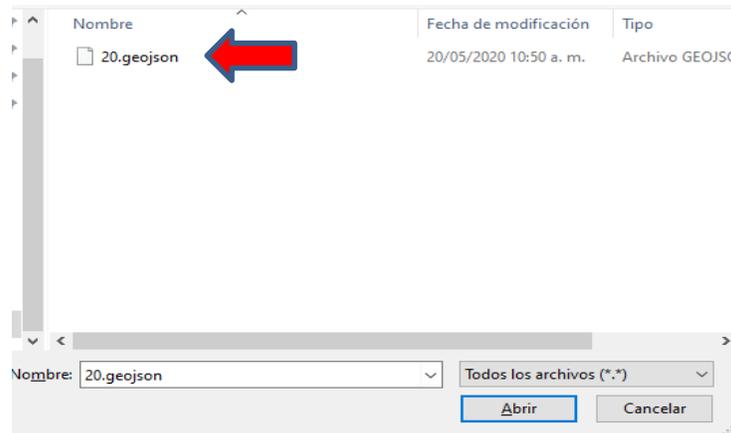
Agregar localización por medio de importación GeoJSON

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.

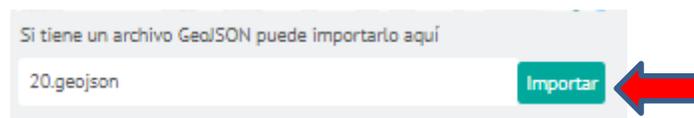
Para esto, en la ventana de gestión de localizaciones haga clic sobre el texto **Seleccione Archivo:**



Seleccione el archivo GeoJSON a importar y haga clic en **Abrir**



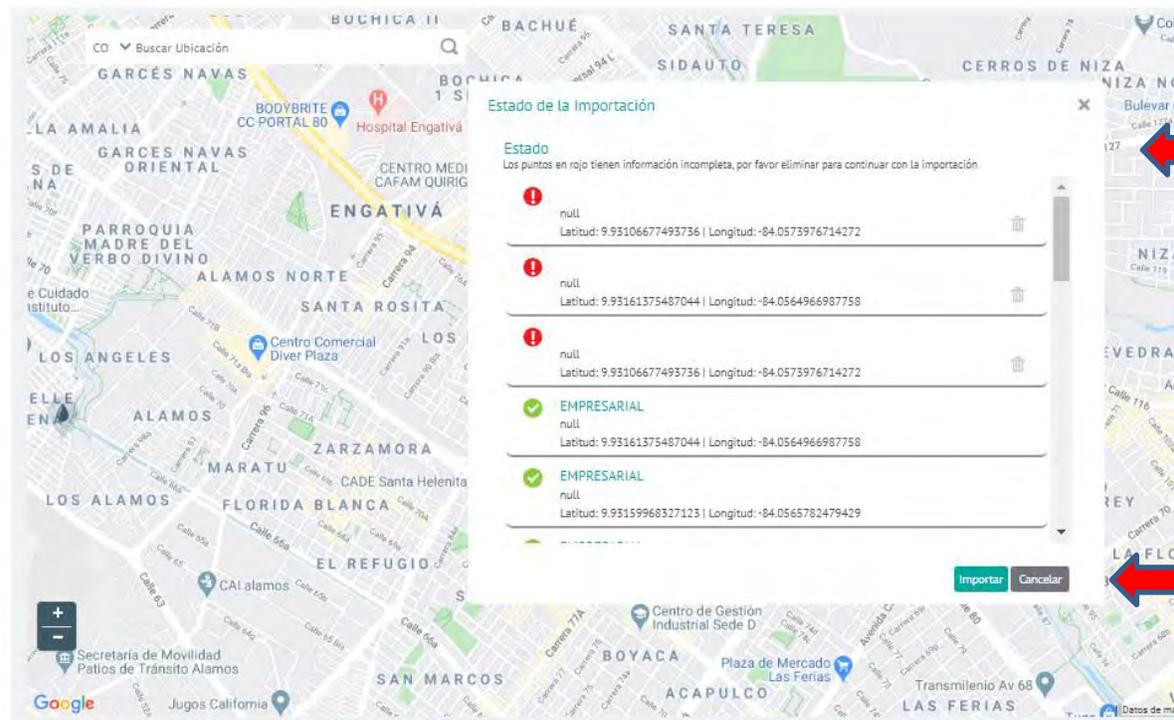
Luego haga clic en el botón **Importar**



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.



Cambiar Localización

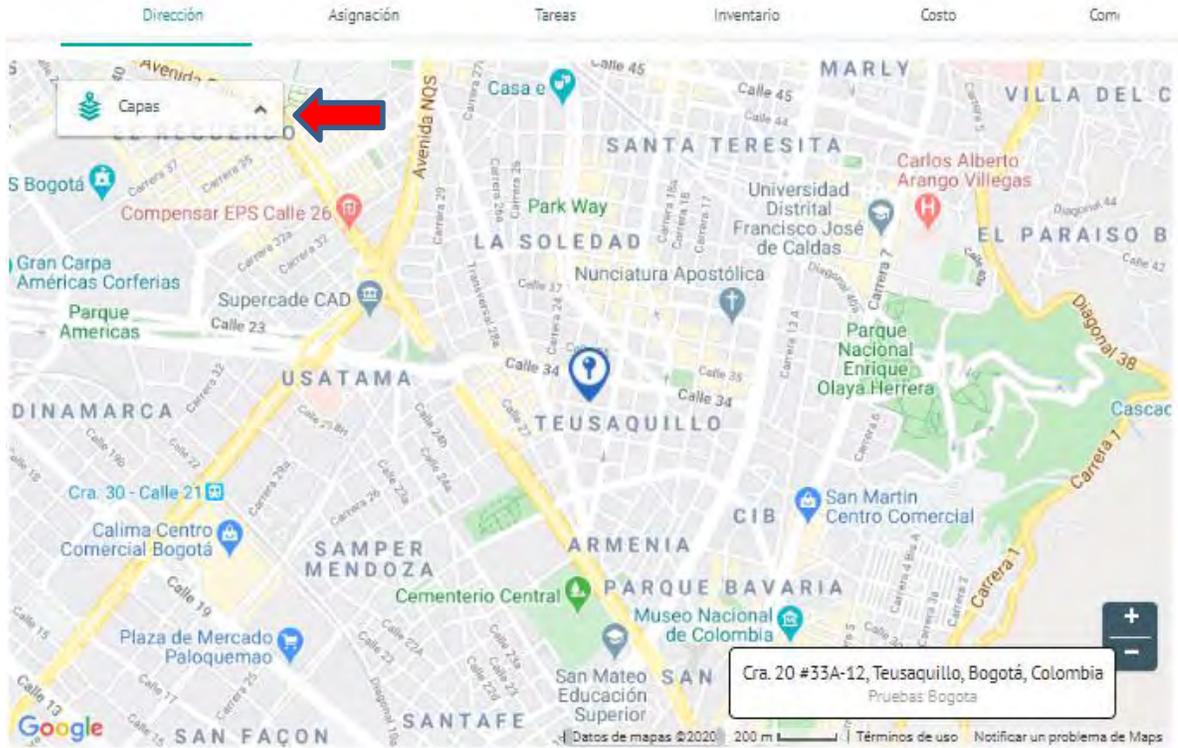


A partir de este resultado verifique los atributos del archivo GeoJSON a importar y elimine todas las localizaciones que no cumplen con los parámetros mínimos para ser agregadas a la capa (nombre, longitud, latitud). La importación no podrá terminarse hasta que estos puntos sean eliminados o corregidos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

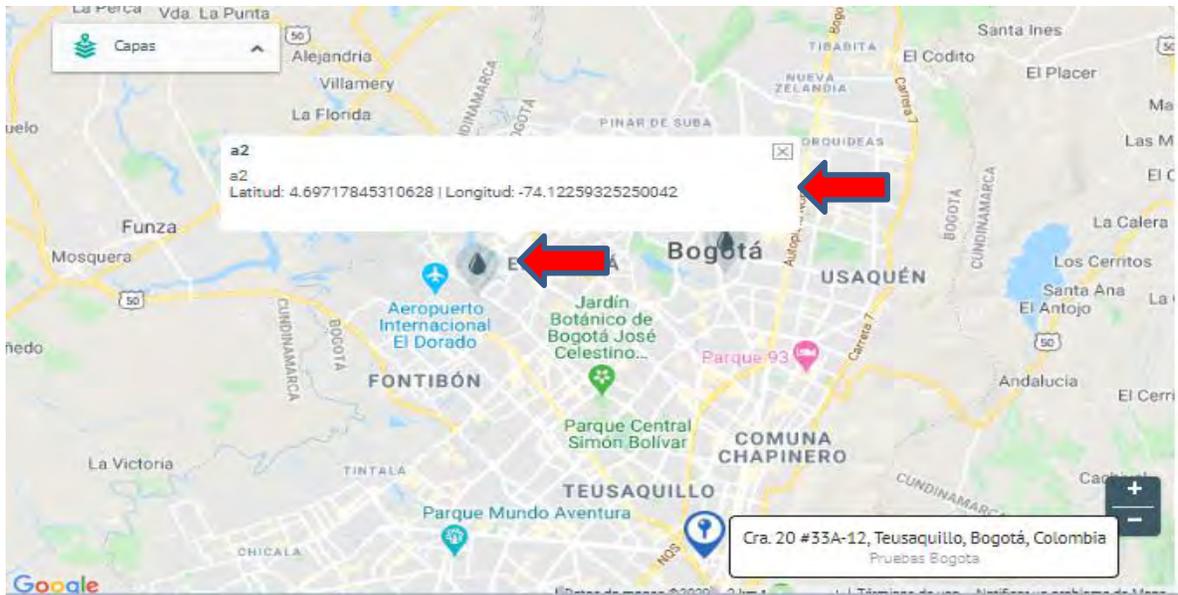
Una vez depurados los puntos, haga clic en el botón **Importar** para completar el proceso.

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:

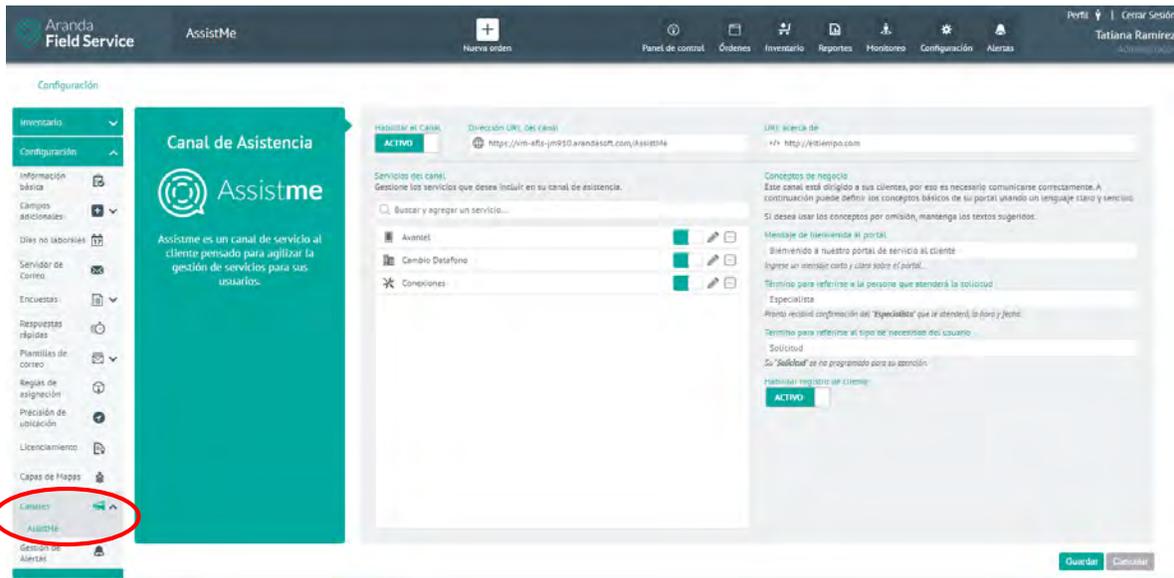


Configuración de canales

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:



- **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.



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

Configuración de alertas

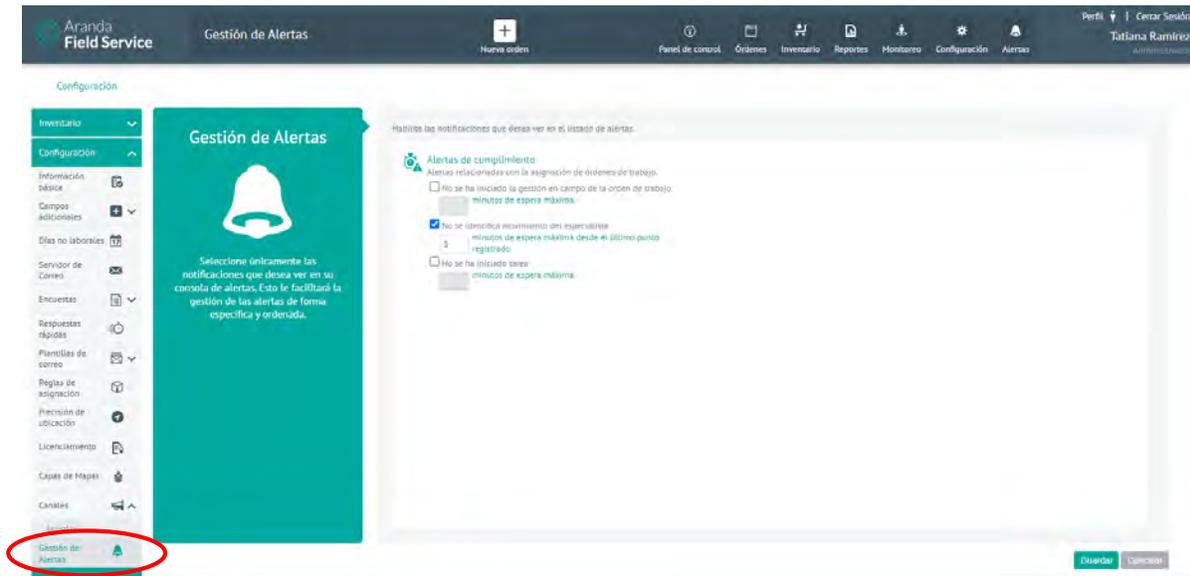
El módulo de Gestión de Alertas permite elegir cuáles notificaciones se visualizarán en el listado de alertas.

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.

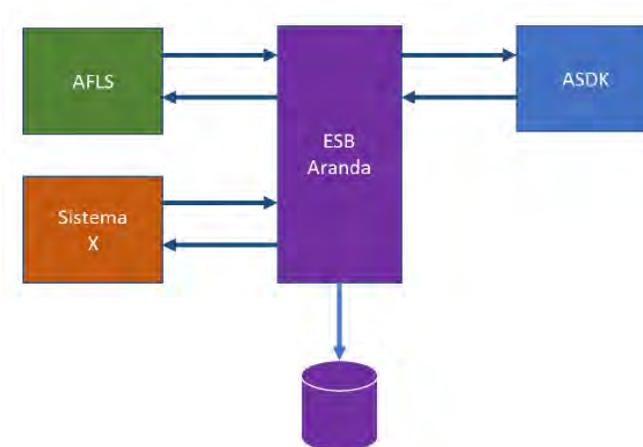


- **No se identifica movimiento del especialista.** Aplica para servicios de tipo Desplazamiento.
- **No se ha iniciado tarea:** Aplica para servicios con órdenes que tengan tareas asociadas.



Esquema de integración (Inclusión Integración ESB)

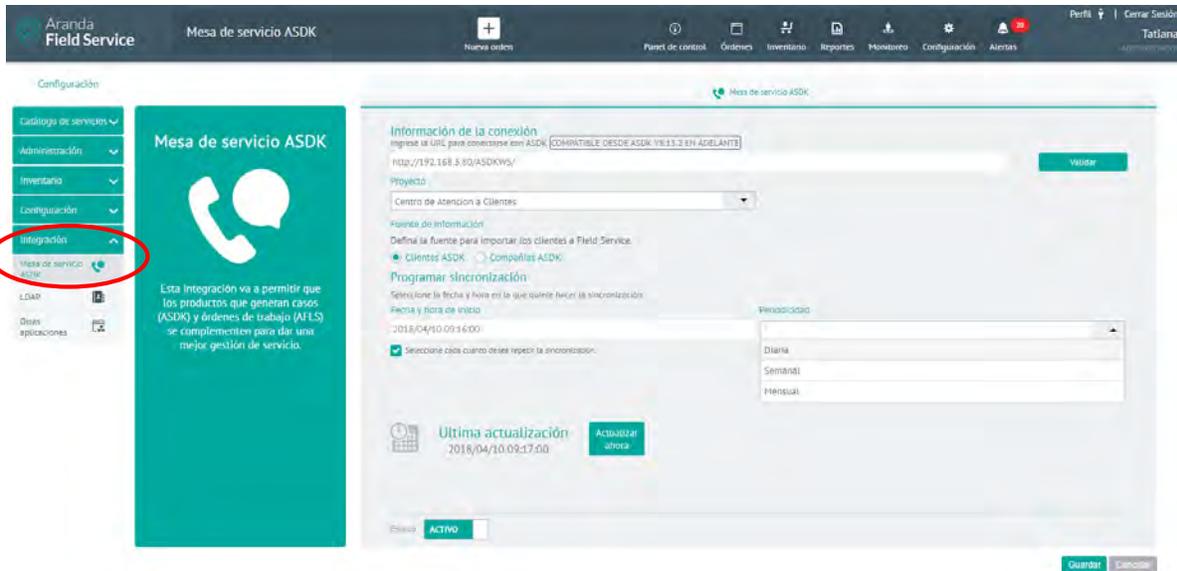
La implementación del bus de integración de servicios permite la conexión y comunicación entre ellos, recreando un mismo lenguaje para cada una de las aplicaciones de Aranda y de terceros que estén integradas a él.



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.



Ejemplo de configuración de integración con ASDK

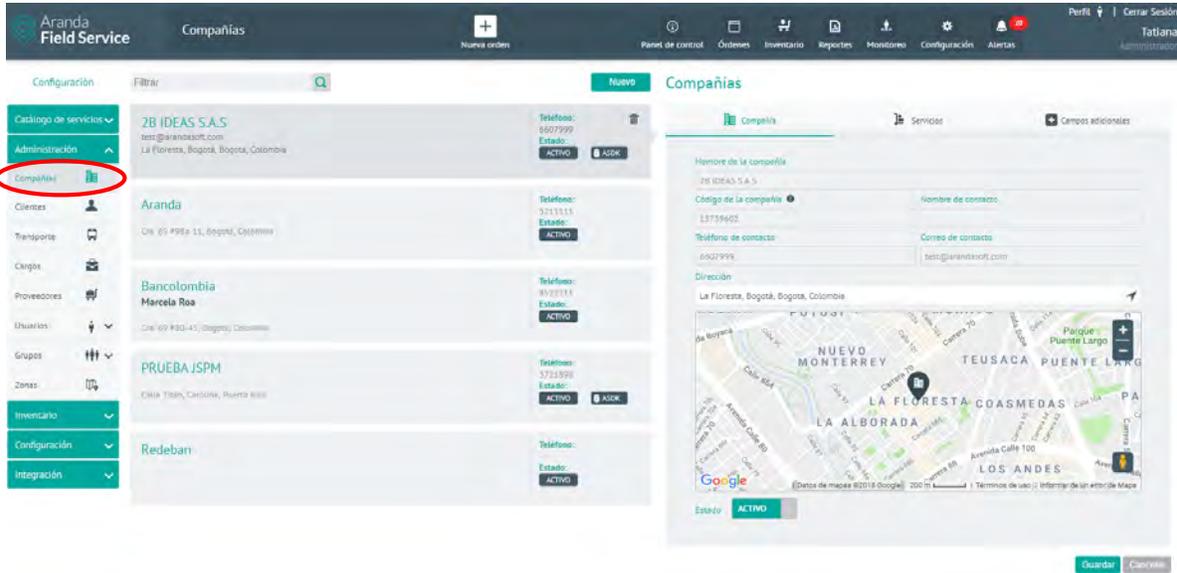
En este módulo se deben configurar los siguientes parámetros teniendo en cuenta el esquema de integración:

- **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.

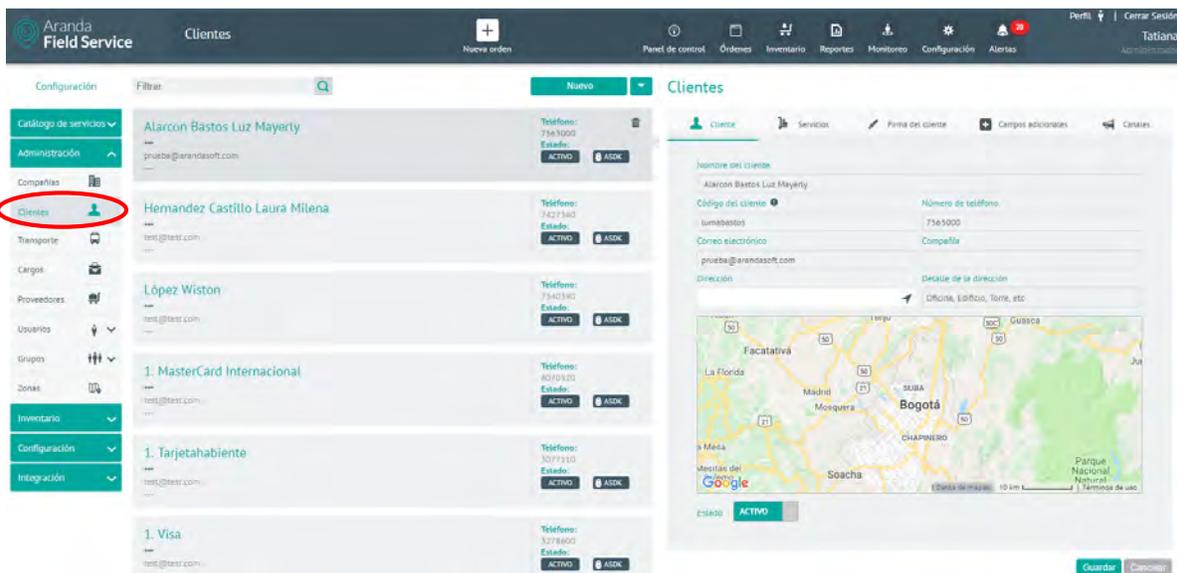


Compañías de ASDK sincronizadas

Importando Clientes de ASDK a AFLS

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

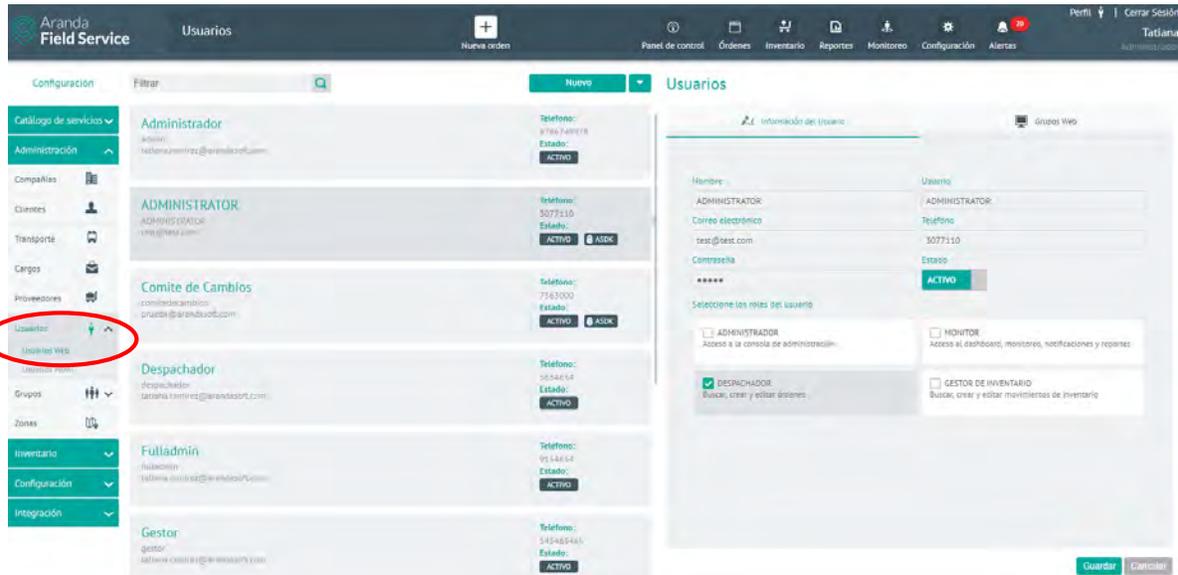
- **Nombre del cliente**
- **Código del cliente:** número de identificación, NIT o Nombre de usuario (único) del cliente.
- **Número de teléfono**
- **Correo electrónico**
- **Dirección:** estandarizada por el control de búsqueda de direcciones de Google.
- **Estado:** define si el estado del cliente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



Clientes de ASDK sincronizados



Importando usuarios especialistas de ASDK como despachadores a AFLS



Usuarios web de ASDK sincronizados

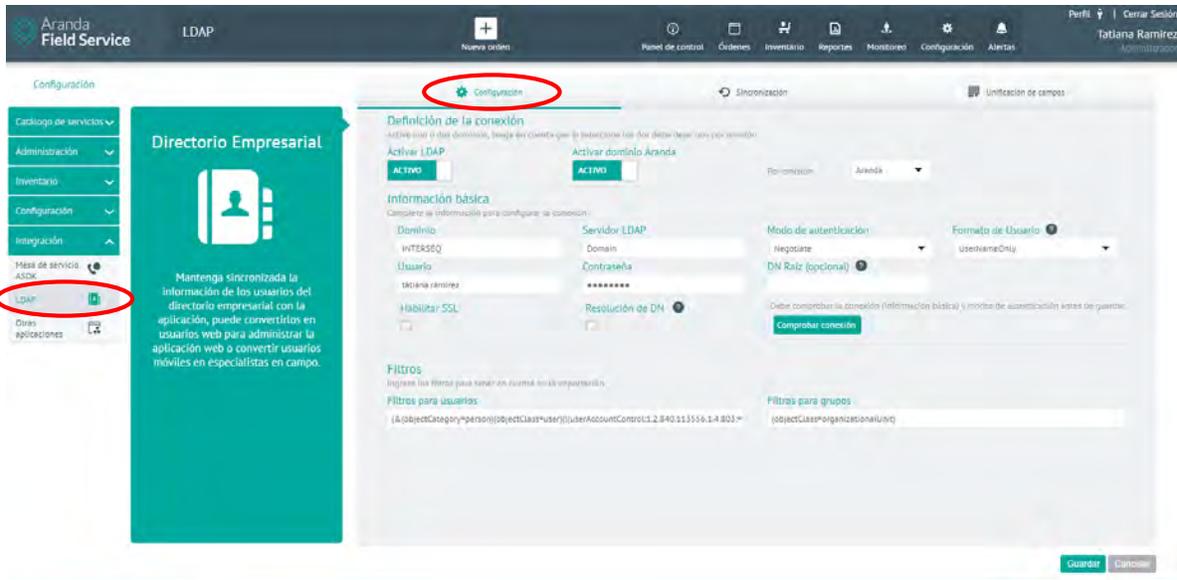
AFLS ejecuta una sincronización de los especialistas que se encuentran en ASDK, los campos que se sincronizan son:

- **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)

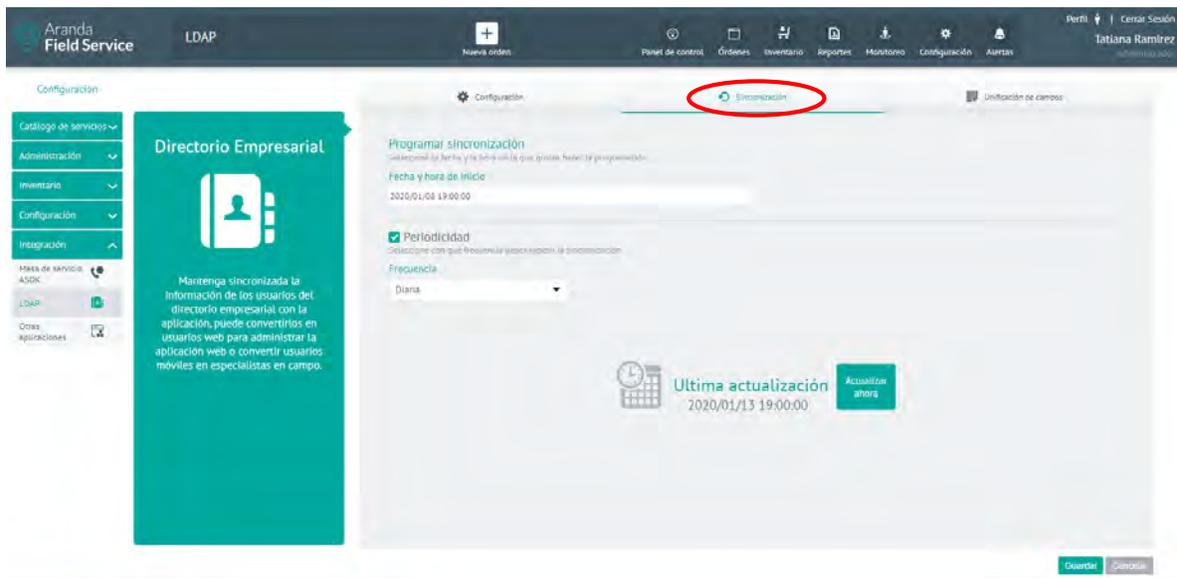
Esta funcionalidad le permite configurar la conexión con un directorio empresarial ya existente, para que la información de los empleados esté sincronizada con la base de datos de AFLS. También es posible importar un usuario del directorio empresarial y asignarle un rol dentro de la aplicación, y así, 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.



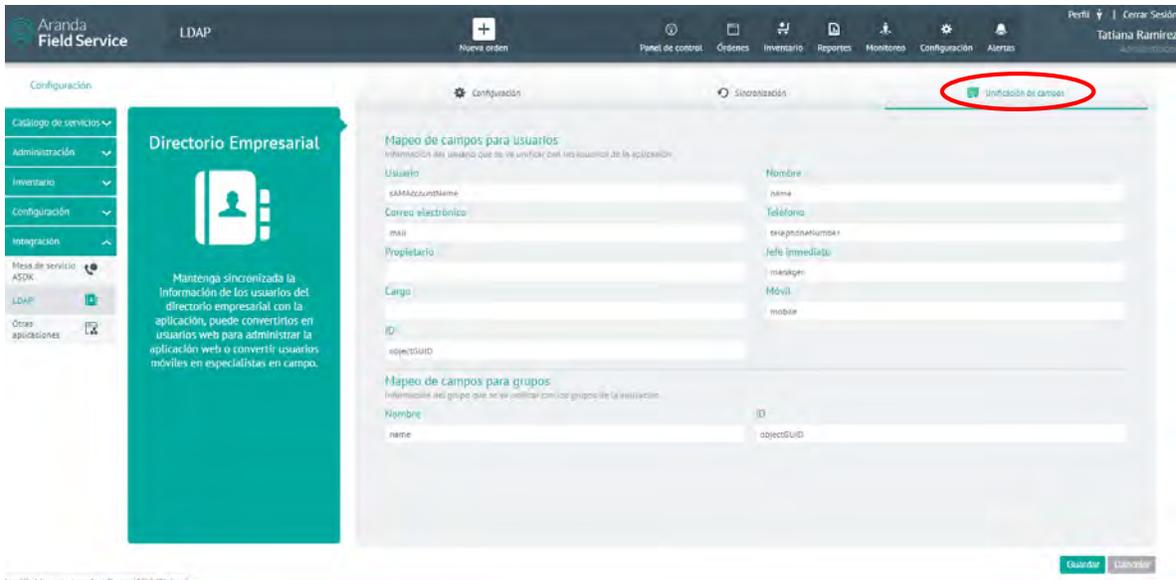
Pantalla de configuración de conexión al directorio empresarial

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.



Pestaña para configurar la sincronización de datos con el directorio empresarial

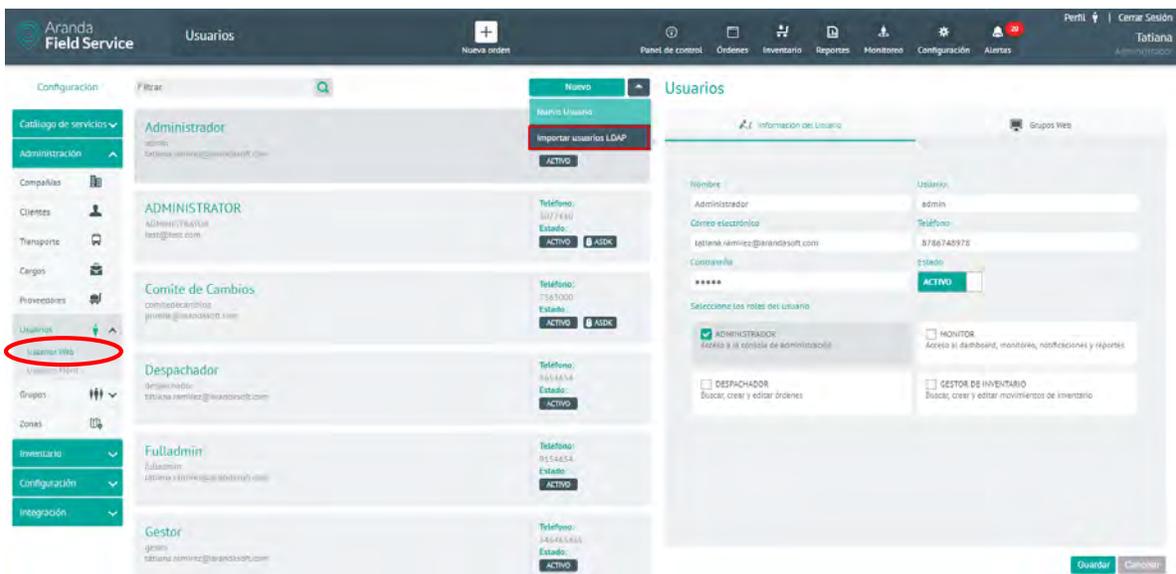
En la pestaña **Unificación de campos**, se configuran los campos necesarios para la sincronización. Los campos obligatorios son: usuario, nombre, correo electrónico, teléfono, y nombre de grupos. El sistema no permite guardar la información sin diligenciar estos campos obligatorios. Los demás campos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



Pestaña para configurar el mapeo de campos con el directorio empresarial

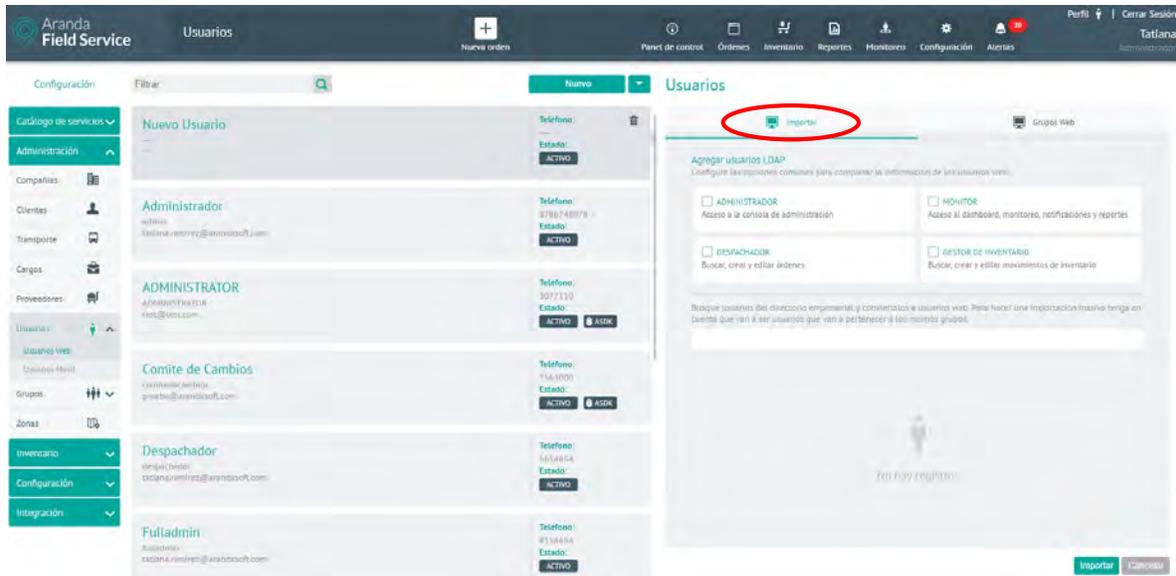
Importando usuarios de LDAP como usuarios web en AFLS

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.



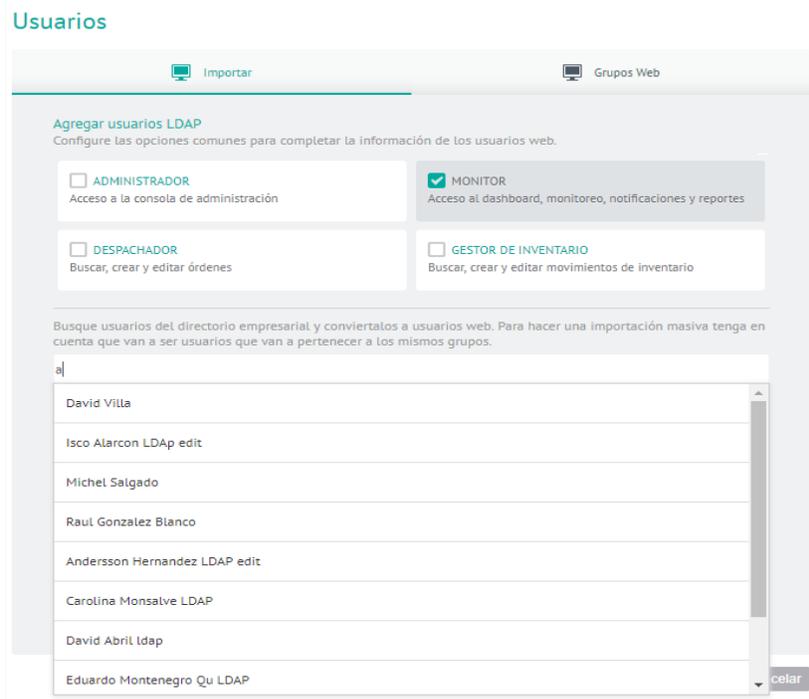
Opción para importar usuarios

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.



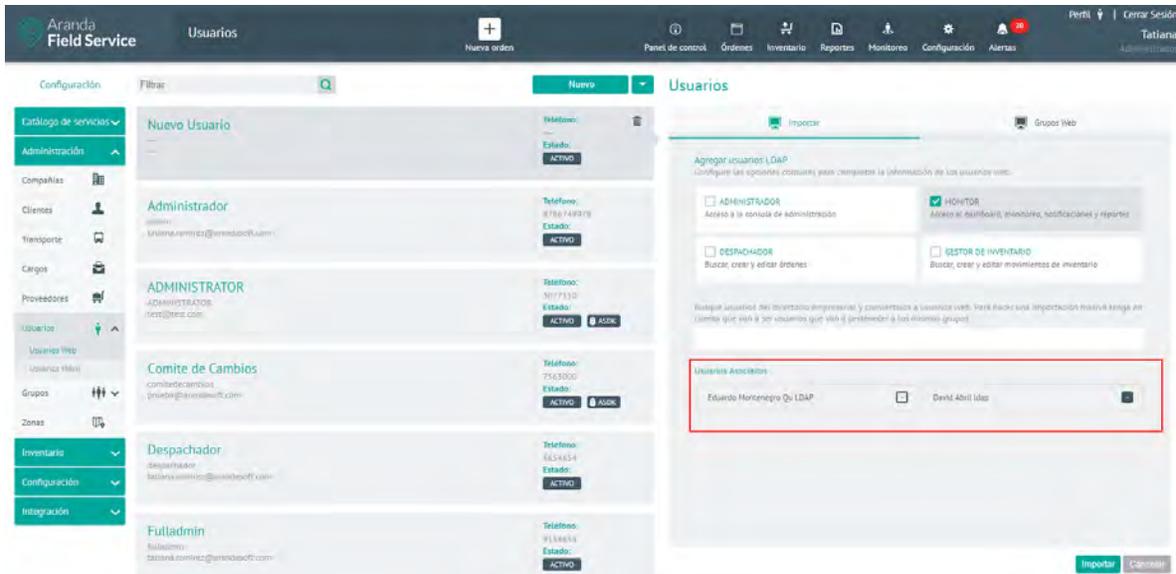
Pantalla inicial para importación de usuarios

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.



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.



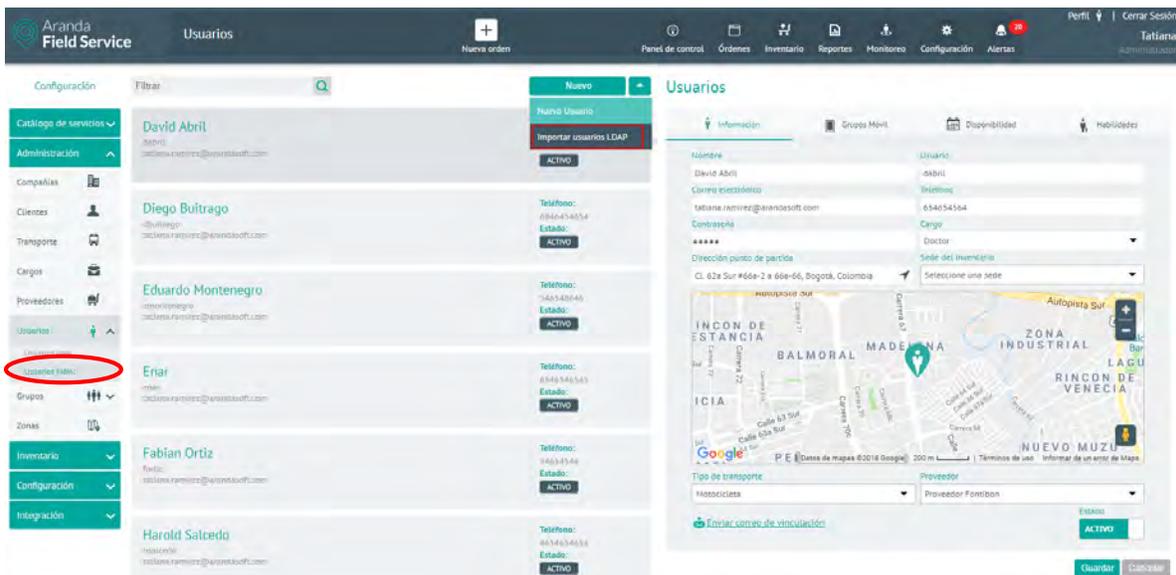
Lista de usuarios a importar como usuarios web a AFLS y Rol definido

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.



Opción de importación



Pantalla importación (LDAP)

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.



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

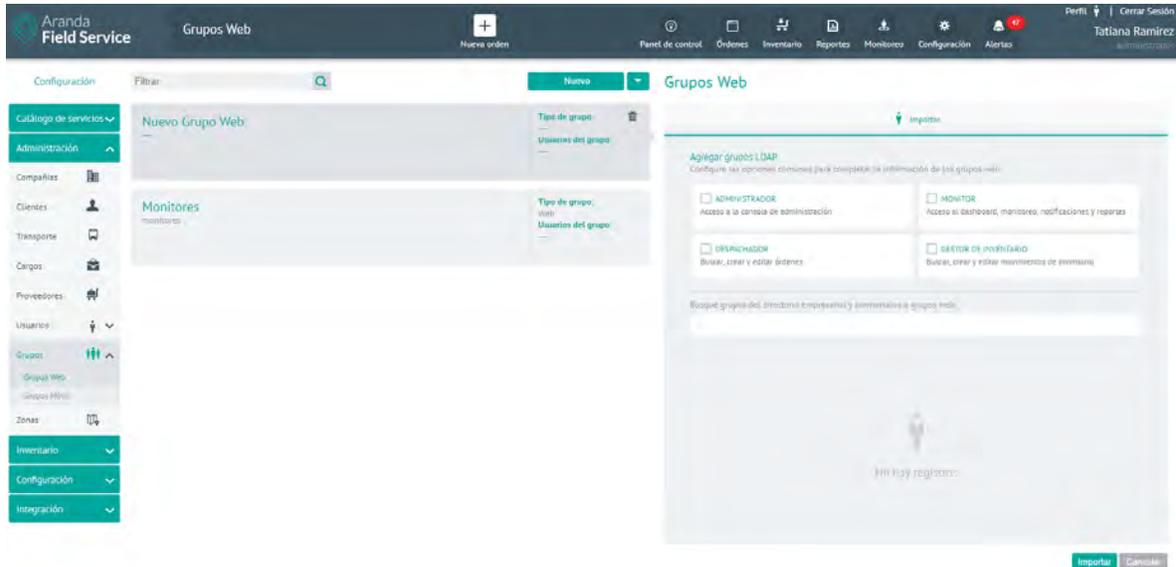
Una vez configurada la integración del directorio empresarial y sincronizada la información con la base de datos de AFLS, el sistema le permitirá importar grupos a la aplicación.

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.

Opción para importar Grupos LDAP

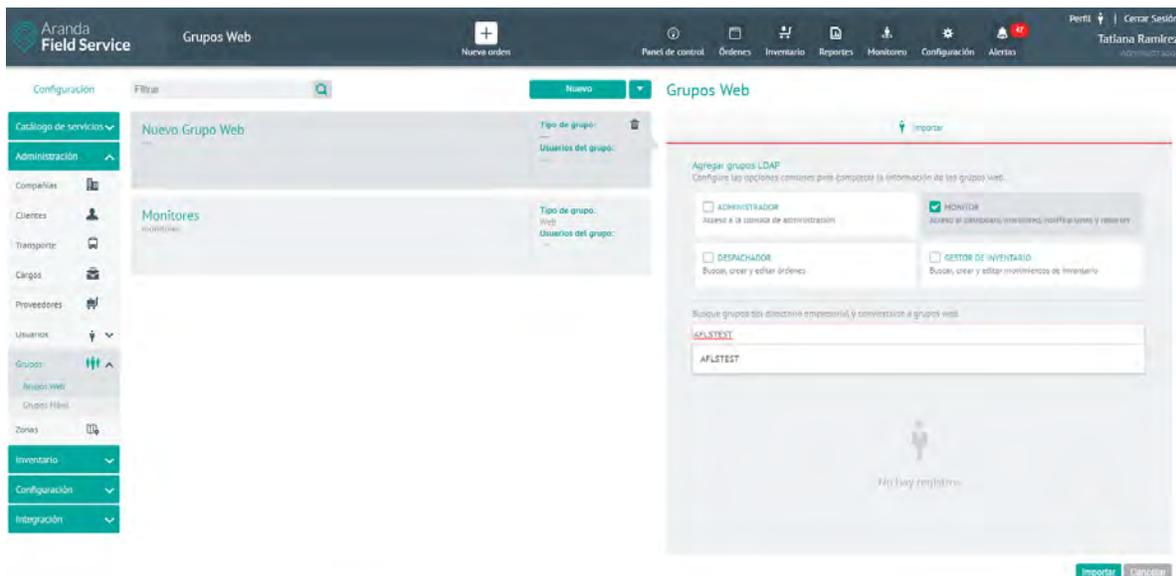


Nota: Para importar grupos LDAP, debe configurarse el filtro de grupos en el módulo de LDAP.



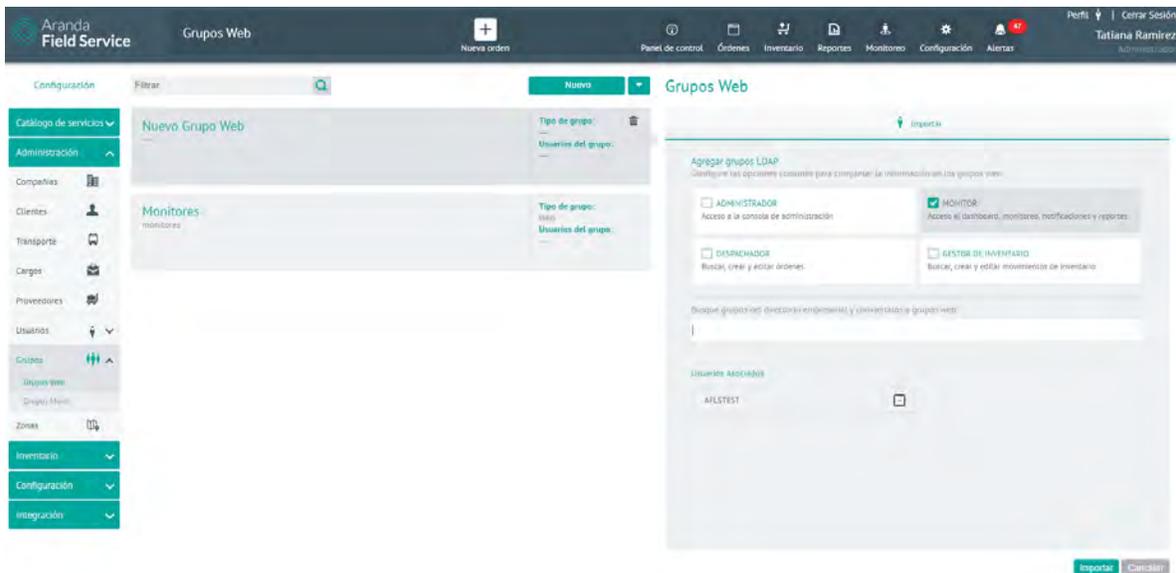
Pantalla inicial para importación de Grupos

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.



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

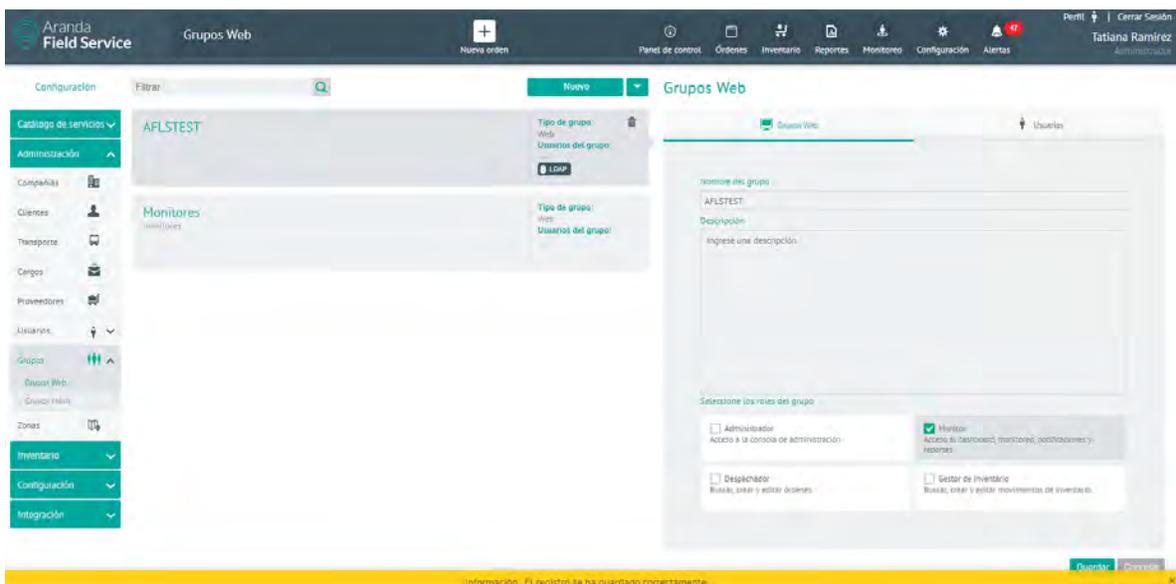
En el área de texto, digite el nombre del usuario o usuarios a importar y que previamente fueron sincronizados del directorio empresarial. Al momento de digitar el nombre del usuario, el sistema desplegará una lista con las coincidencias encontradas.



Zona de grupos disponibles para importar

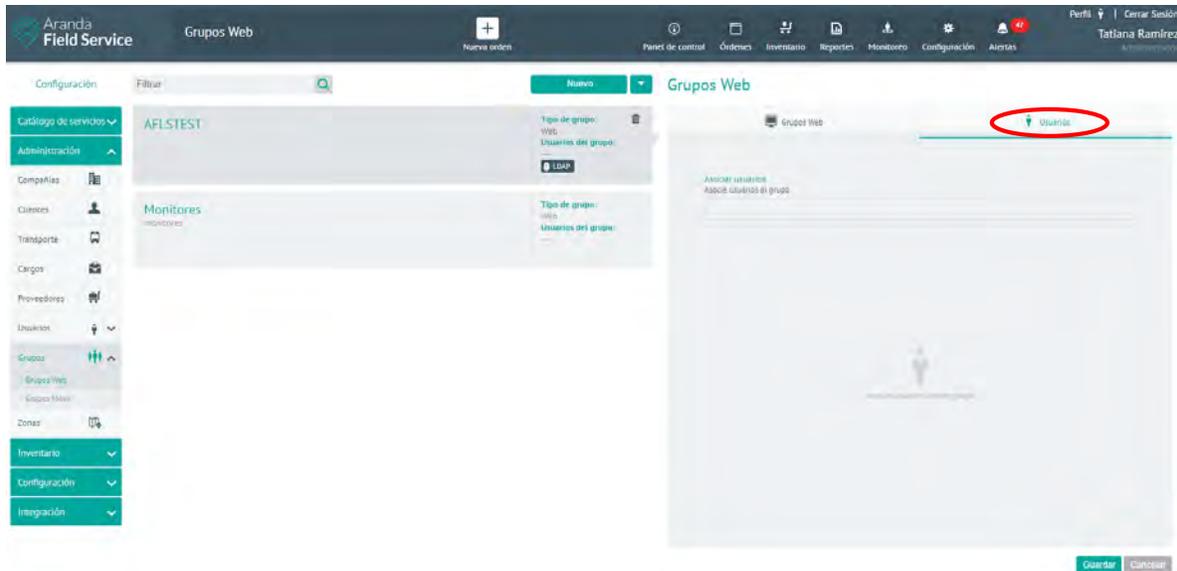
Aquí es posible seleccionar la cantidad de grupos que desee. Estos grupos seleccionados se irán presentando en la zona **Usuarios Asociados** y tendrá la posibilidad de remover los grupos que no desee en la lista.

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.



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**.



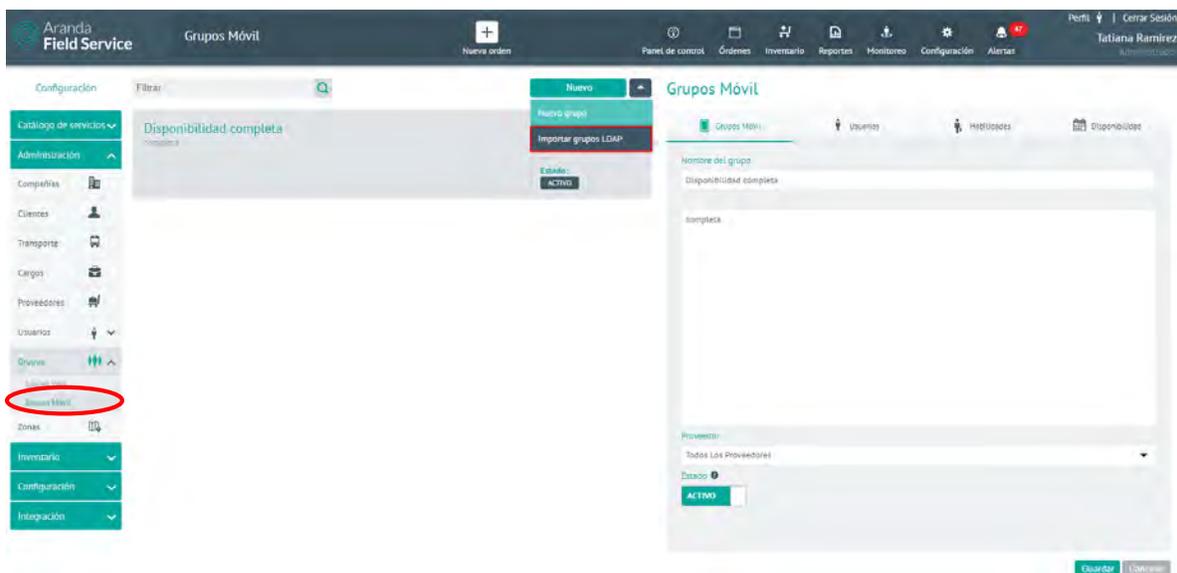
Usuarios importados como usuarios web con rol definido que estaban incluidos en el grupo del directorio empresarial

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.

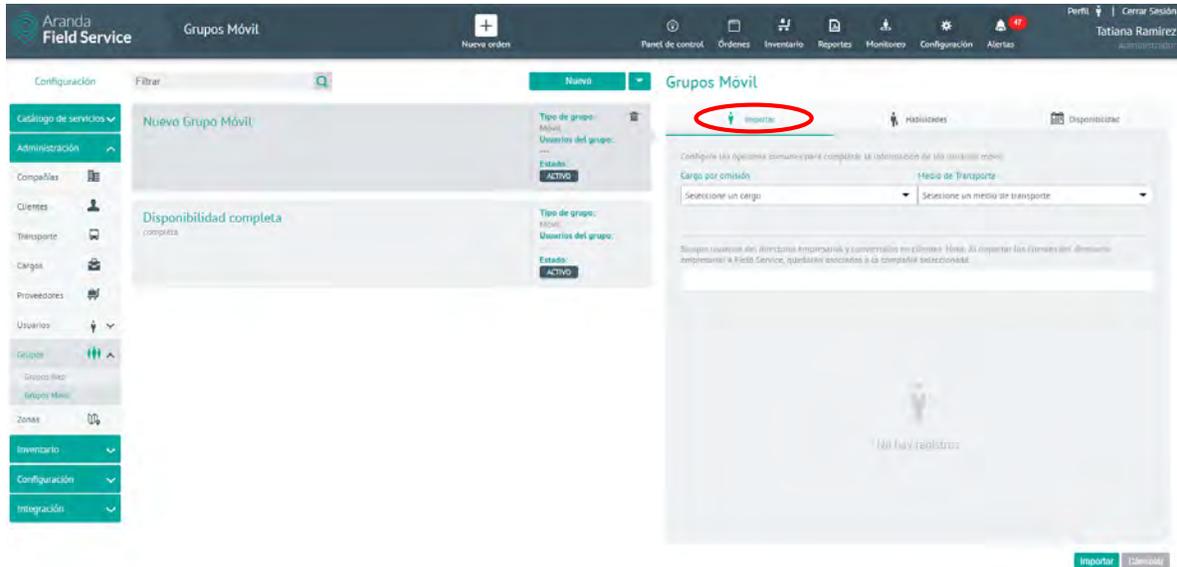
Ingrese a **Administración > Grupos > Grupos Móvil**, luego haga clic en el menú desplegable al lado del botón **Nuevo**, allí encontrará la opción **Importar grupos LDAP**, en este caso, grupos Móvil.



Opción para importar Grupos LDAP

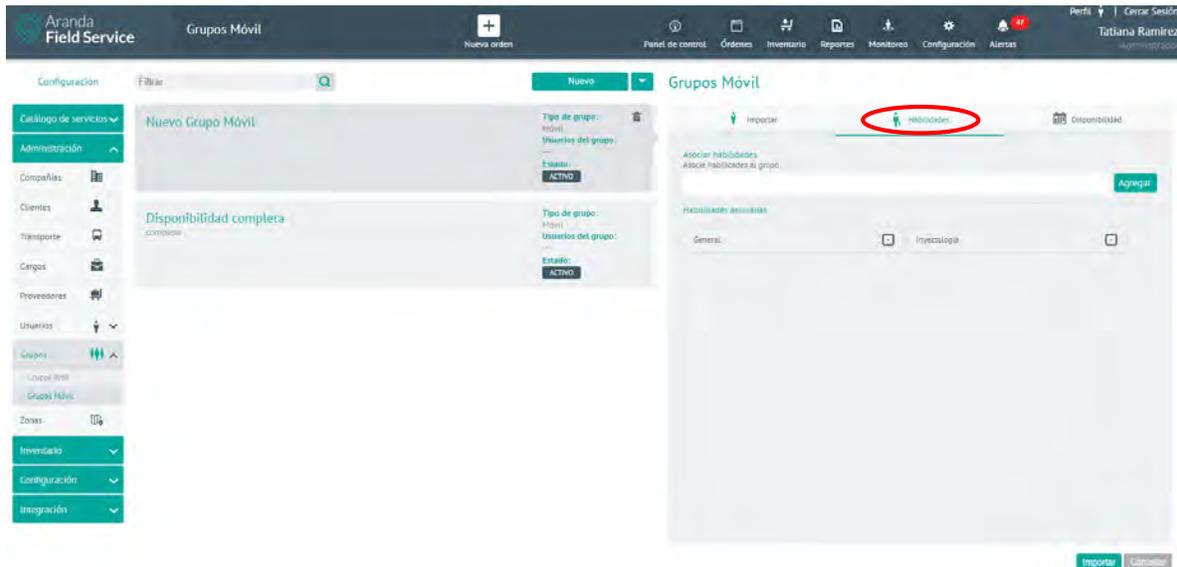


Nota: Para importar grupos LDAP, debe configurarse el filtro de grupos en el módulo de LDAP.

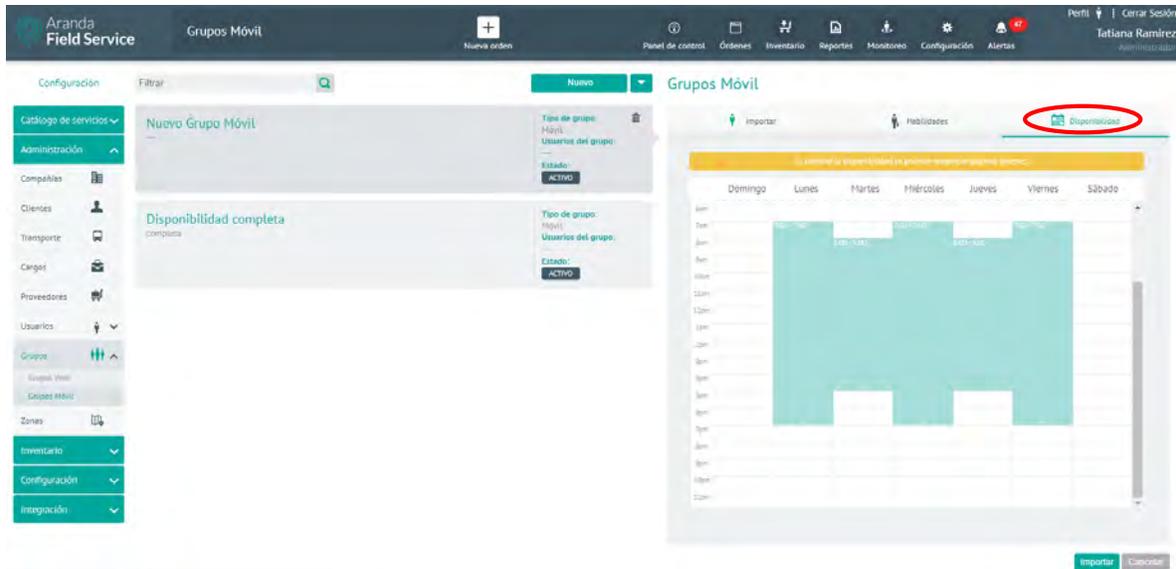


Pantalla inicial para importación de Grupos

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.

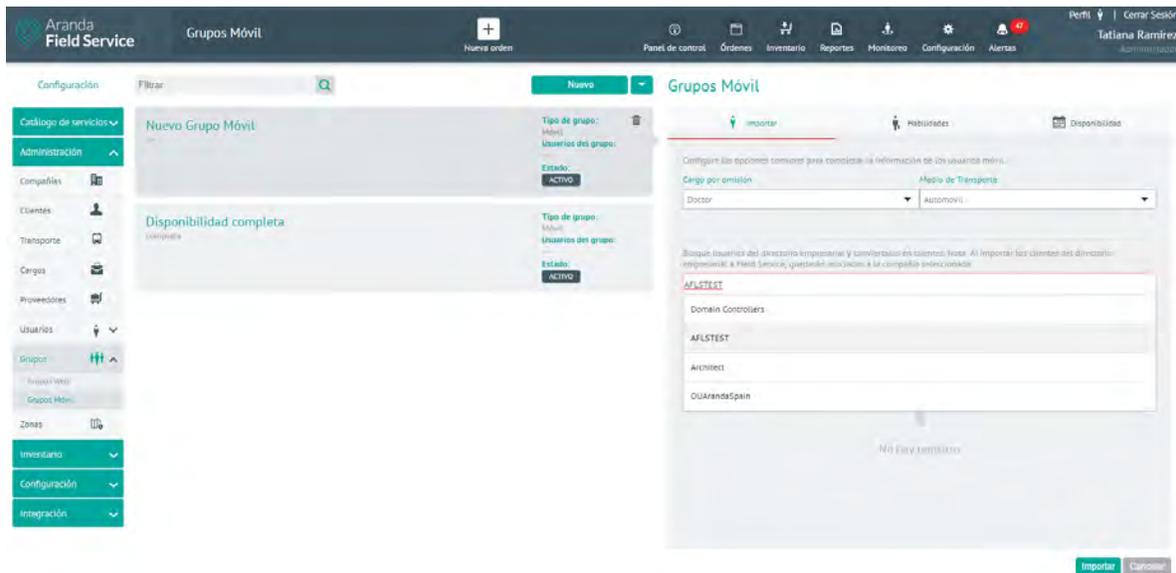


Configuración Habilidades (Pestaña de habilidades)



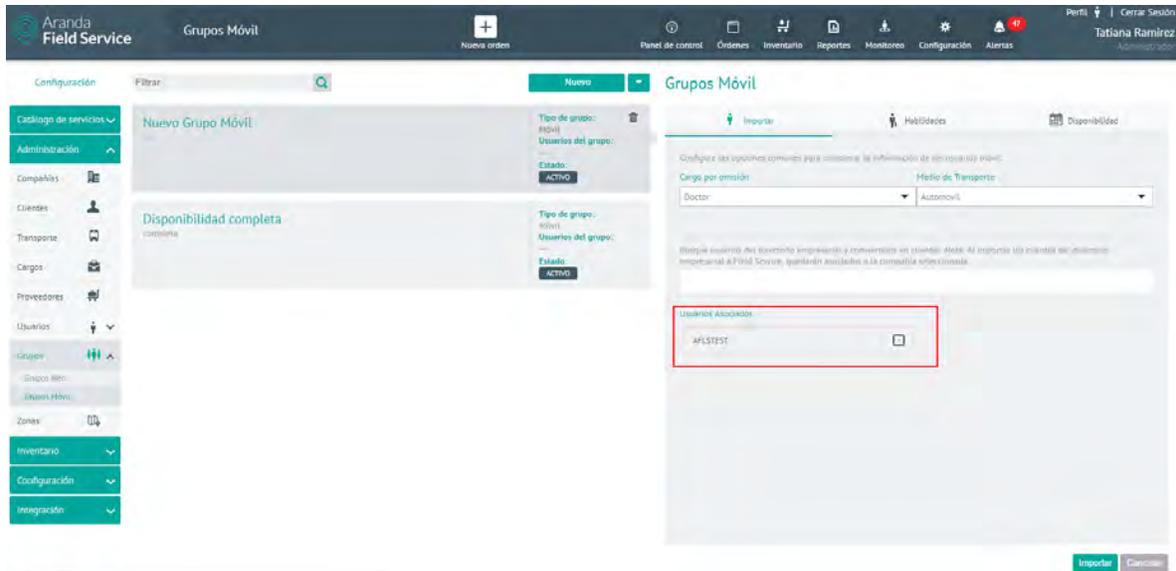
Configuración de Disponibilidad (Pestaña de Disponibilidades)

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.



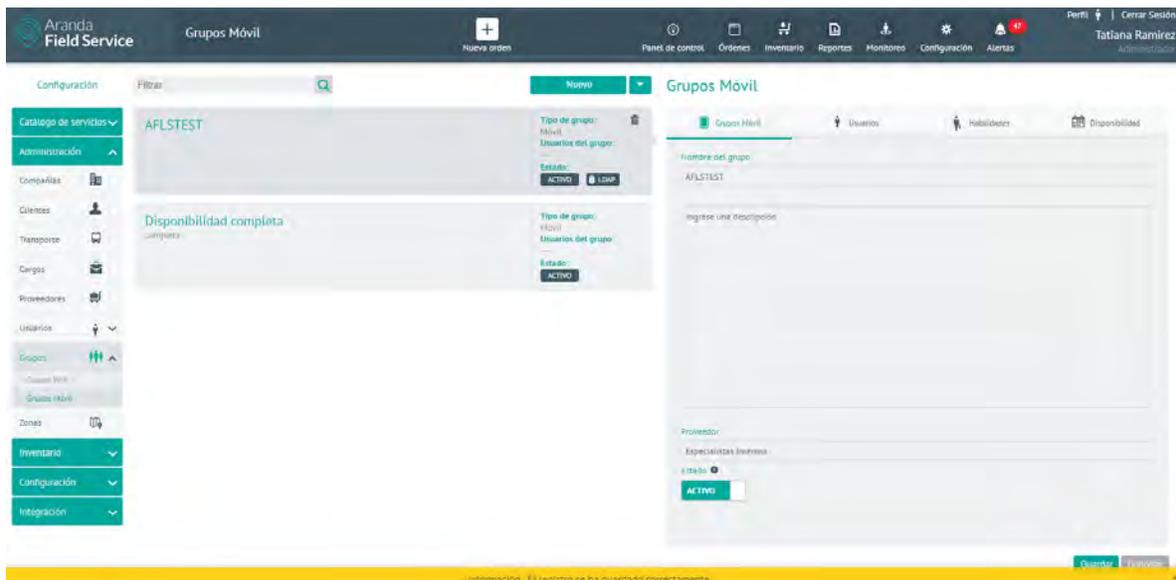
Lista de grupos disponibles para importar

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.



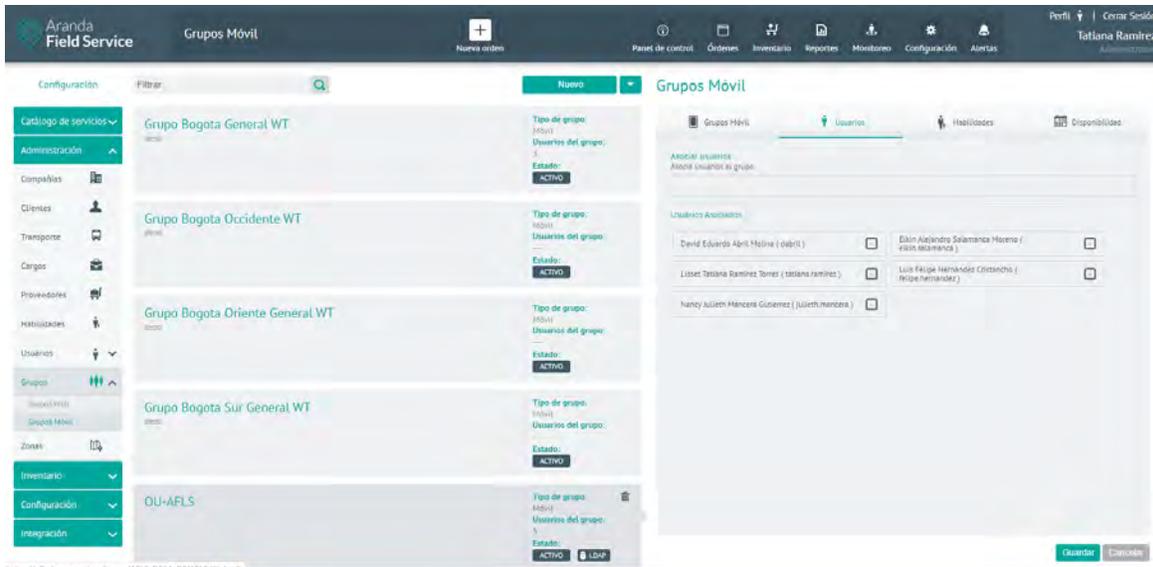
Zona de grupos disponibles para importar

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.



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.



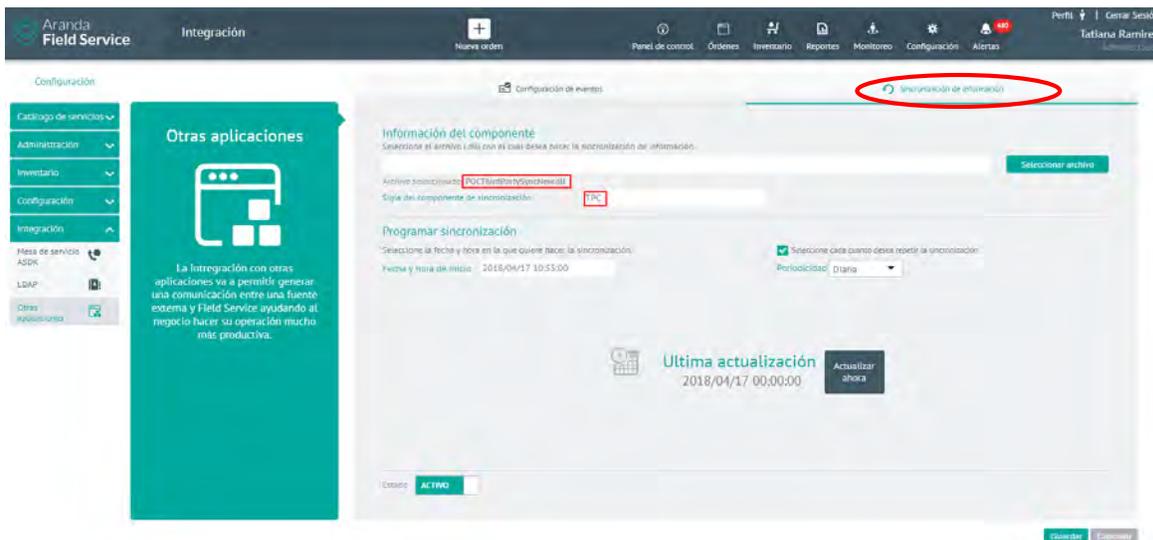
Usuarios importados como usuarios web con rol definido que estaban incluidos en el grupo del directorio empresarial

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**.



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.

The screenshot shows the 'Compañías' configuration page in the Aranda Field Service application. The page is divided into two main sections: a list of companies on the left and a detailed form for editing a company on the right. The list of companies includes 'Aranda Software', 'Bancolombia', and 'RBM'. The form for editing a company includes fields for 'Nombre de la compañía', 'Código de la compañía', 'Nombre de contacto', 'Teléfono de contacto', 'Email de contacto', and 'Dirección'. A map is also visible, showing the location of the company.

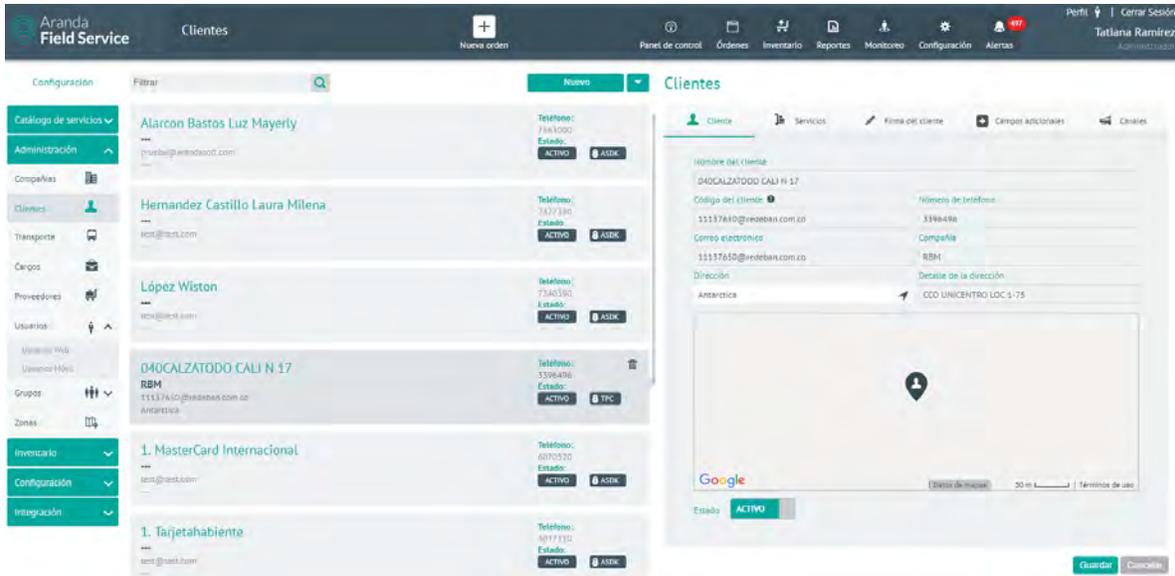
Compañías de terceros sincronizadas

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:



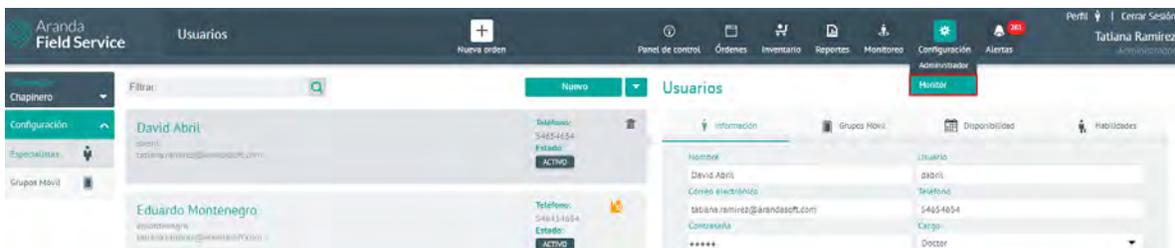
- **Nombre del cliente**
- **Código del cliente:** cédula o identificación del cliente.
- **Teléfono**
- **Email de contacto**
- **Compañía:** nombre de la compañía asociada al cliente.
- **Dirección:** estandarizada por el control de búsqueda de direcciones de Google.
- **Estado:** define si el estado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



Clientes de terceros sincronizados

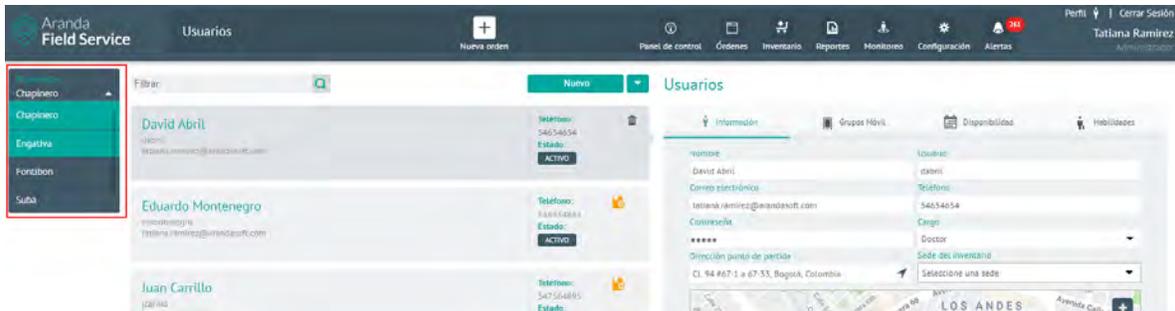
Configuración necesaria con rol Monitor

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**



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.

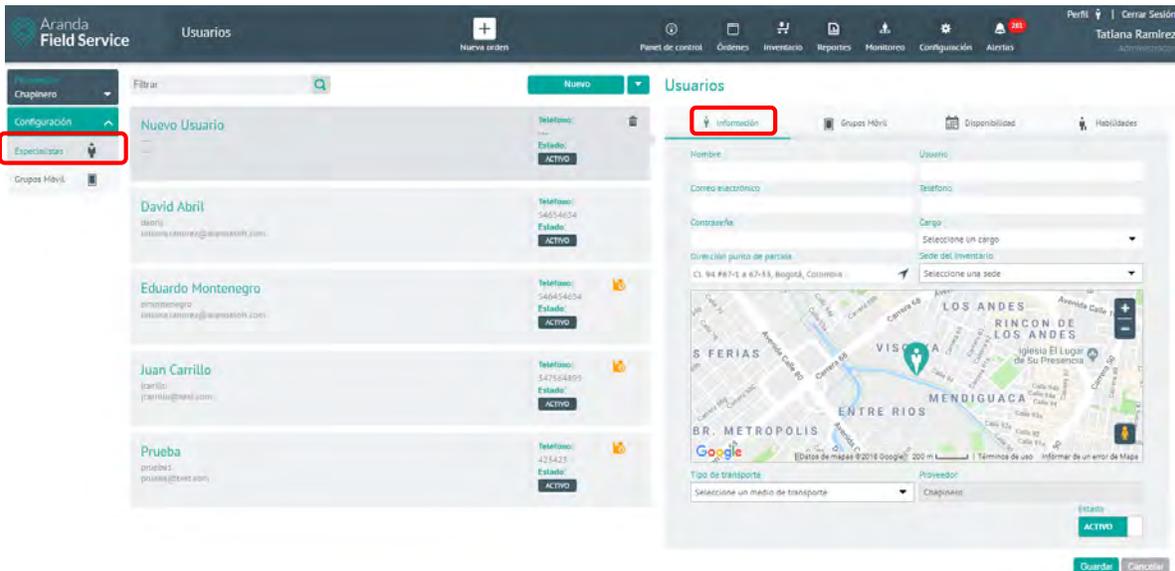


Selector de proveedores

Especialistas

Información básica

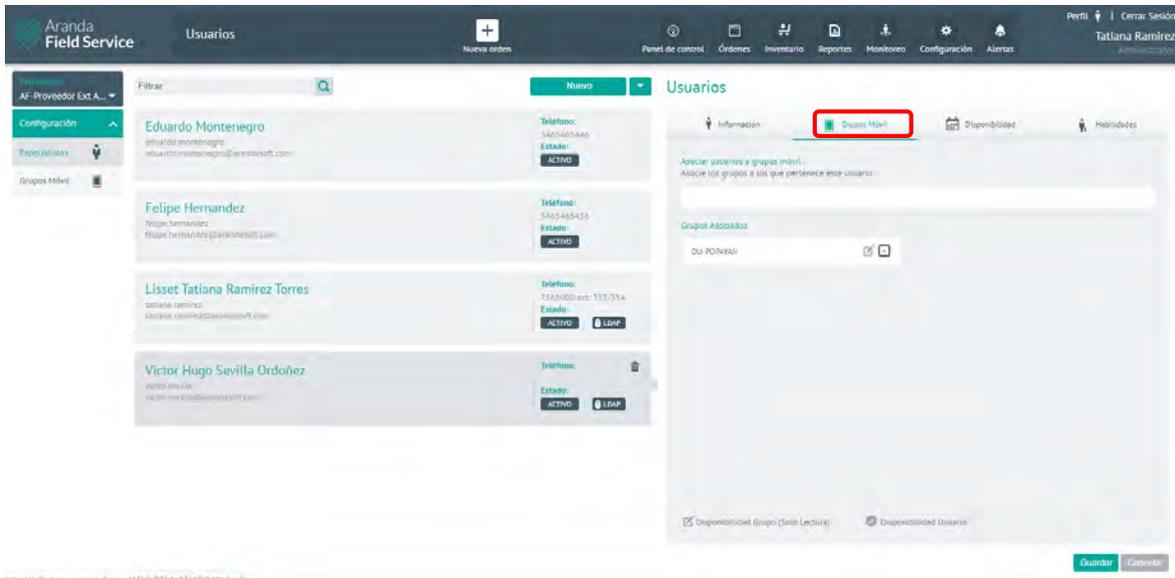
Para adicionar usuarios con rol de especialista, seleccione el botón **Nuevo** de la categoría **Usuarios** y defina los campos que aparecen en la pestaña **Información**.



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

Grupos móviles asociados al usuario

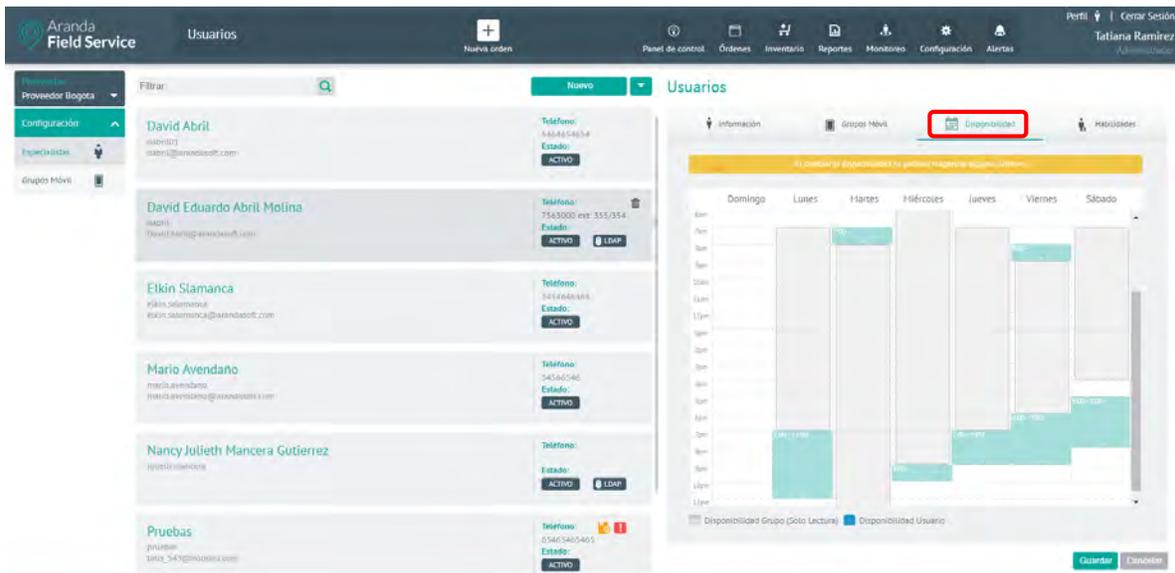
En la pestaña **Grupos Móvil** podrá asociar los grupos a los que pertenece el usuario especialista:



Pantalla de asociación de grupos móviles

Disponibilidad del usuario

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

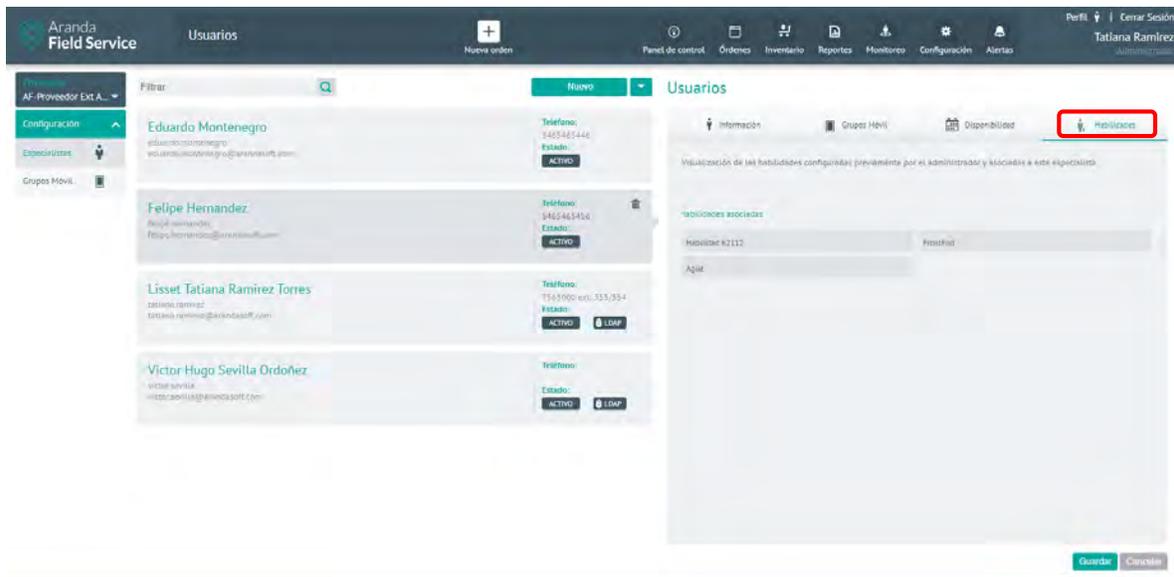


Pantalla de configuración de disponibilidad del usuario móvil.

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.

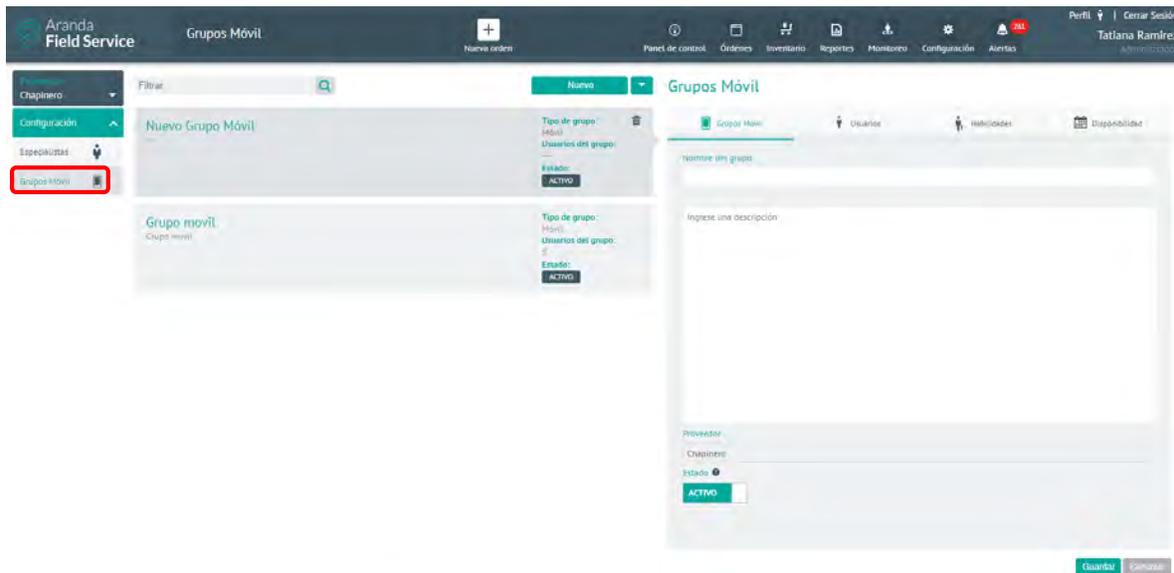
Habilidades del usuario

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



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**.

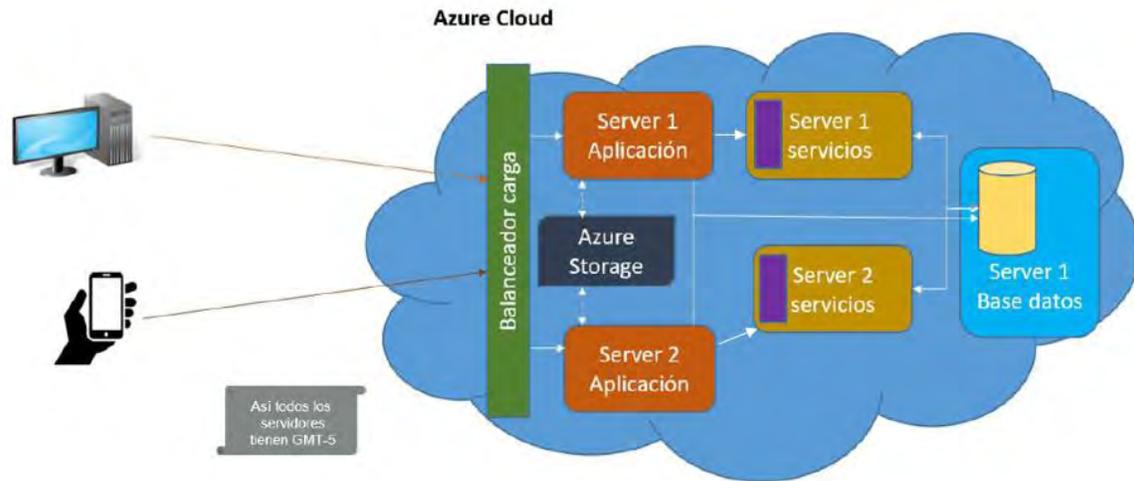


Alta Disponibilidad

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:



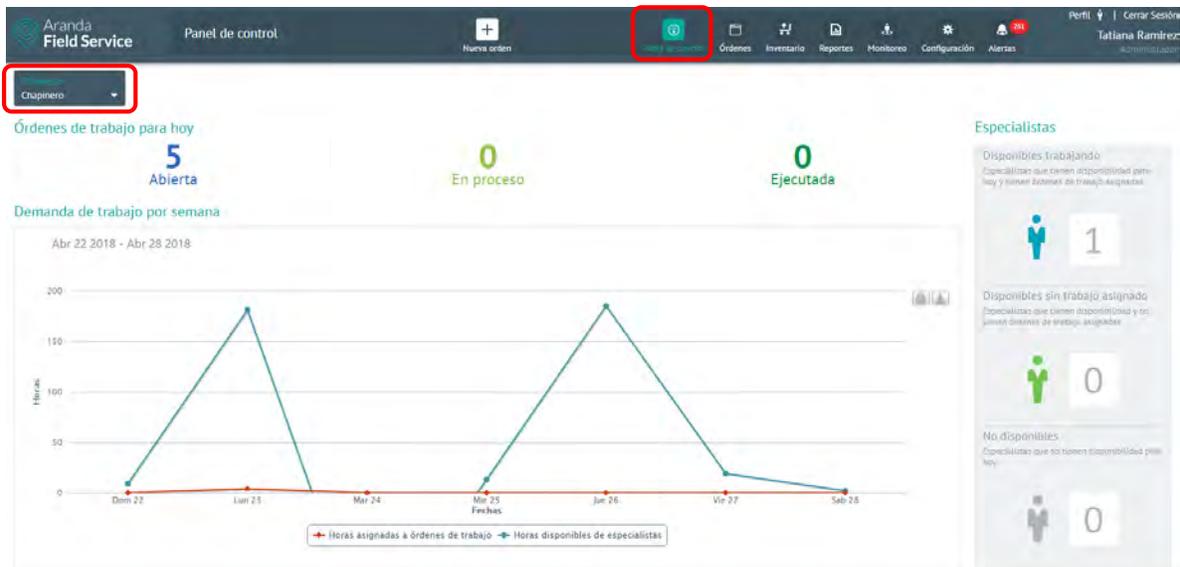
1. Mediante comunicaciones que llegan desde un ordenador o un móvil, se reciben peticiones hacia los servidores donde está instalado AFLS.
2. El balanceador de carga direcciona la petición hacia una instancia de la aplicación que esté en funcionamiento.
3. Las instancias web comparten un sitio de almacenamiento (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 GMT-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.

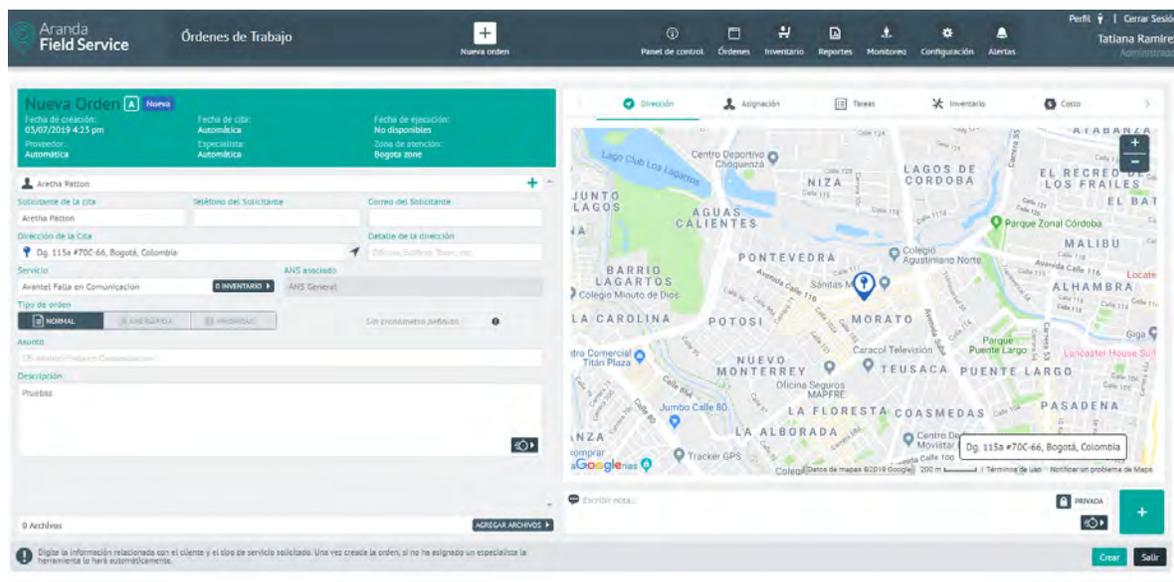
Creación de órdenes de trabajo

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.

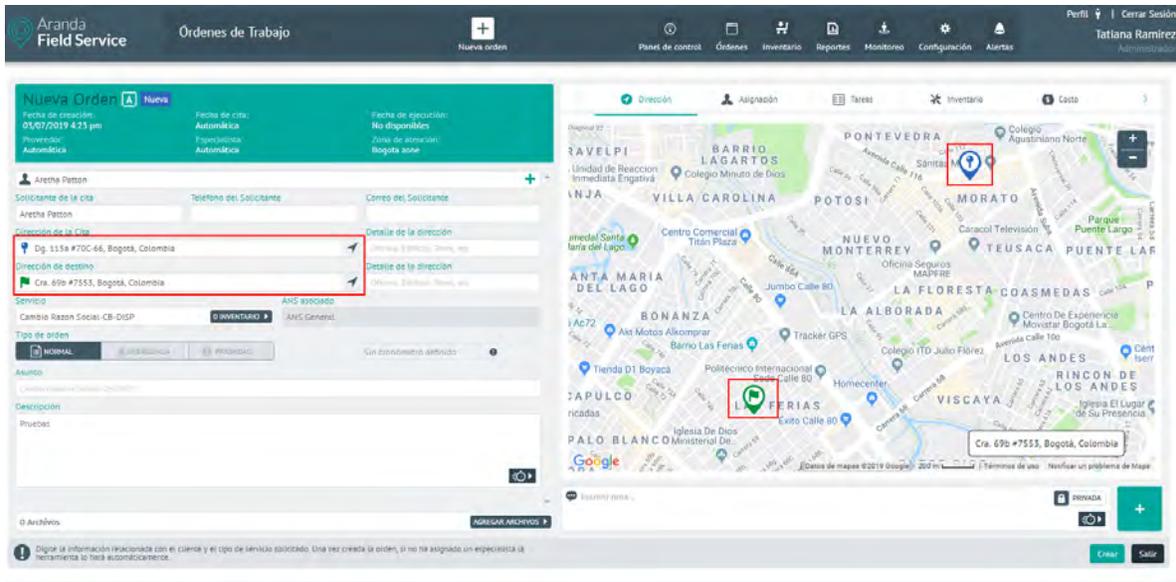
Nota: en caso de tener algún proveedor de mapas diferente a Google, es necesario especificar las direcciones con mayor detalle, incluyendo el barrio, la localidad y el municipio para que la calibración sea más exacta.

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.



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.



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.

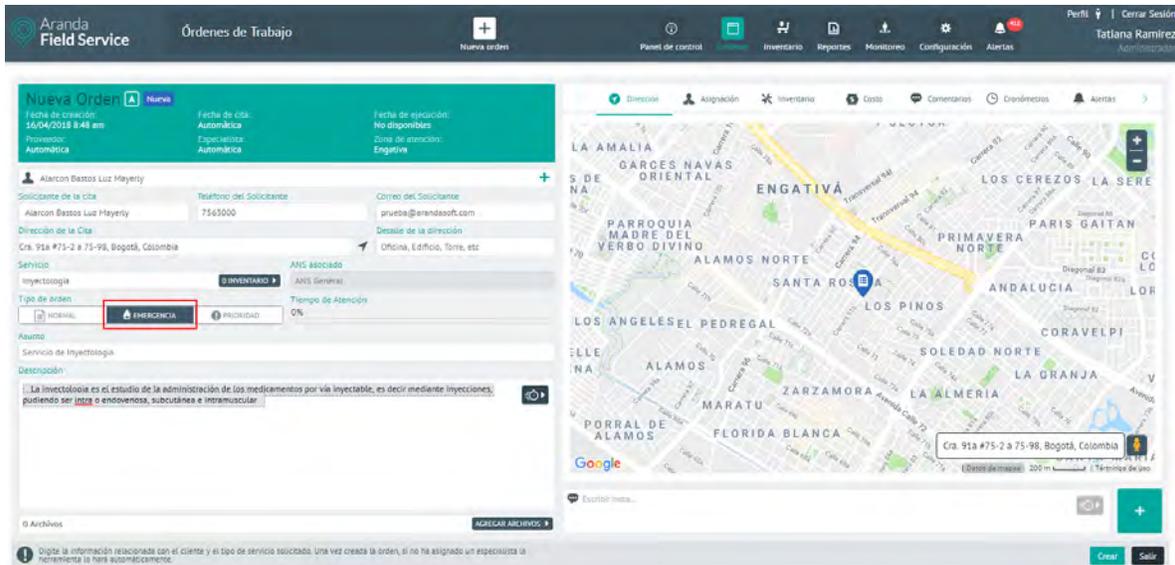
Una vez ingresada toda la información necesaria para despachar una orden de trabajo, AFLS se encargará de asociar el proveedor y el especialista indicados.



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



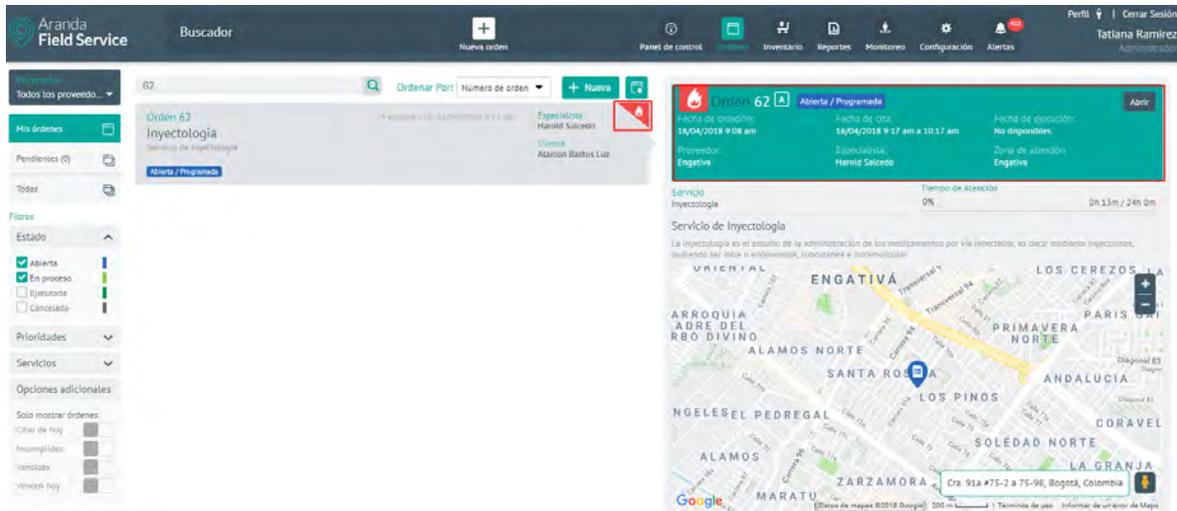
Las órdenes de emergencia o prioritarias son aquellas que no pueden esperar a ser asignadas automáticamente:

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.

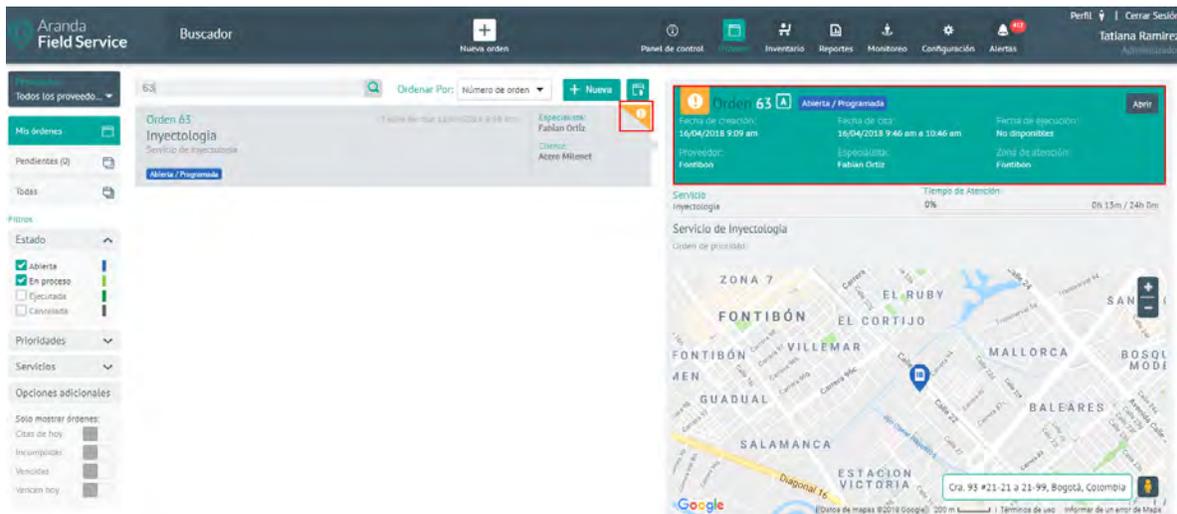
Prioritaria: la orden debe atenderse lo antes posible; se asigna al especialista más cercano, quien debe finalizar el trabajo actual y luego dirigirse a la orden prioritaria.

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**.



Orden marcada como Emergencia

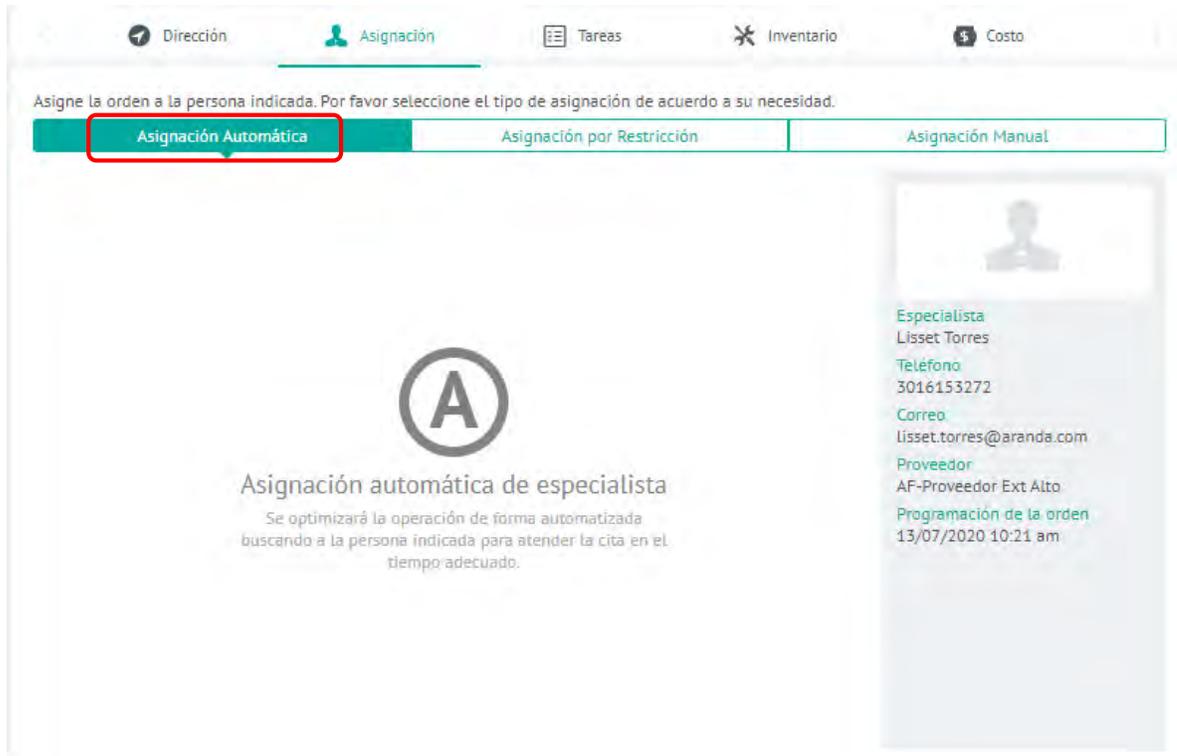


Orden marcada como Prioridad

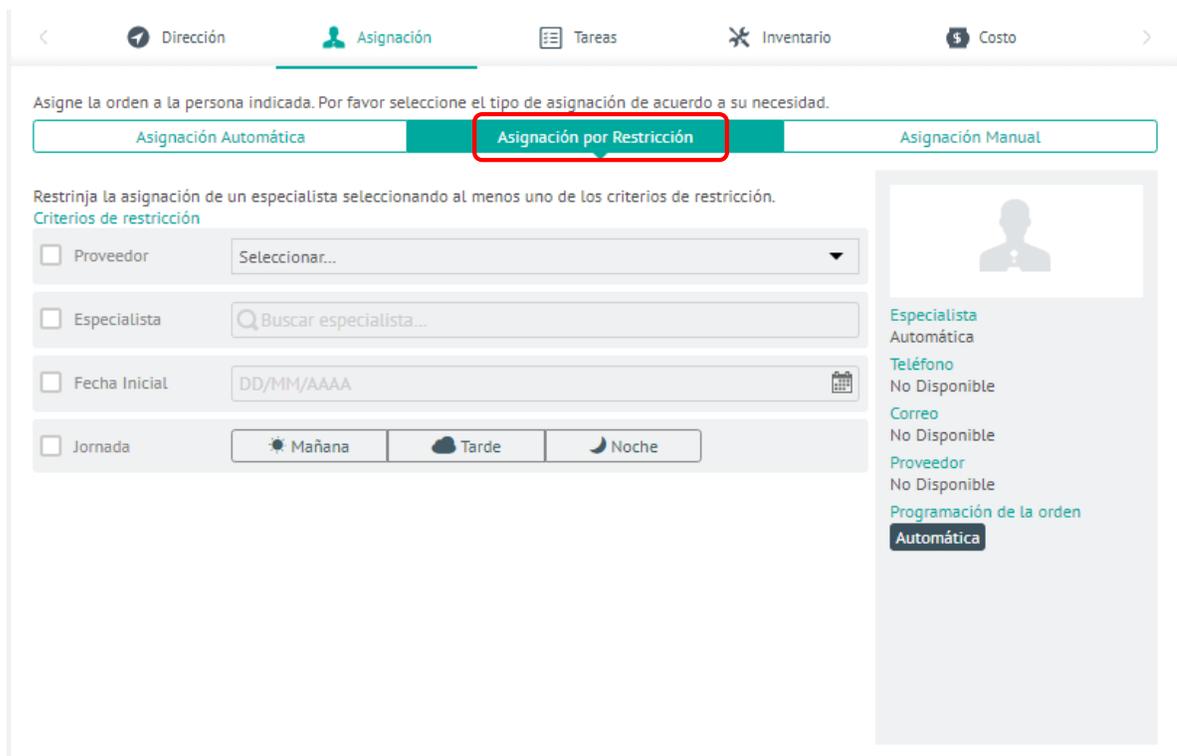
Asignación de un especialista a la orden de trabajo

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.



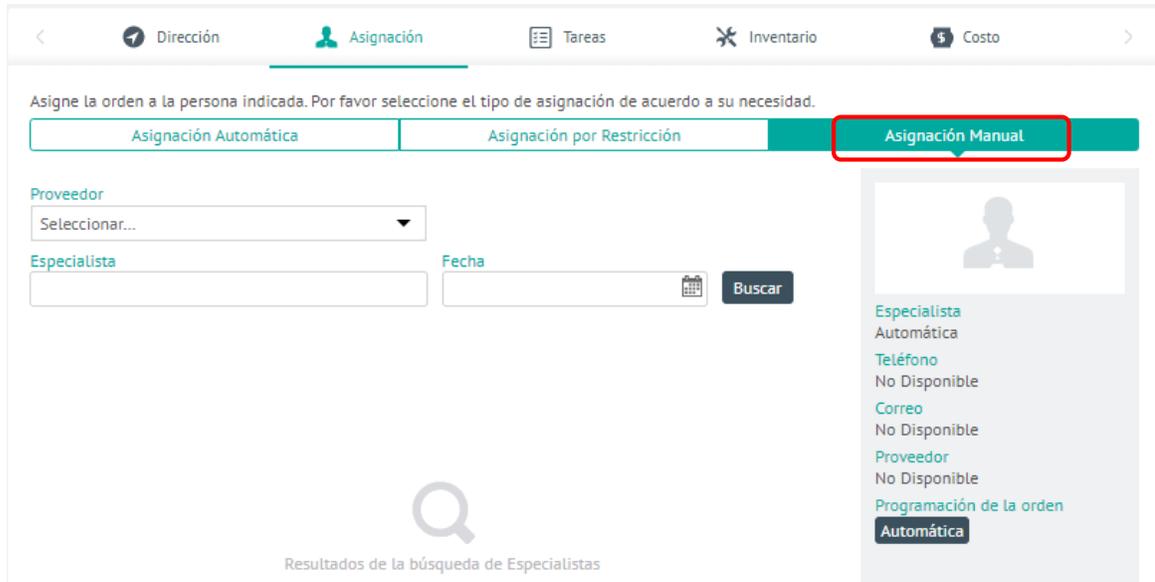
- **Asignación por Restricción:** permite restringir la asignación seleccionando al menos uno de los siguientes criterios de restricción: **Proveedor, Especialista, Fecha Inicial y Jornada.**





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.

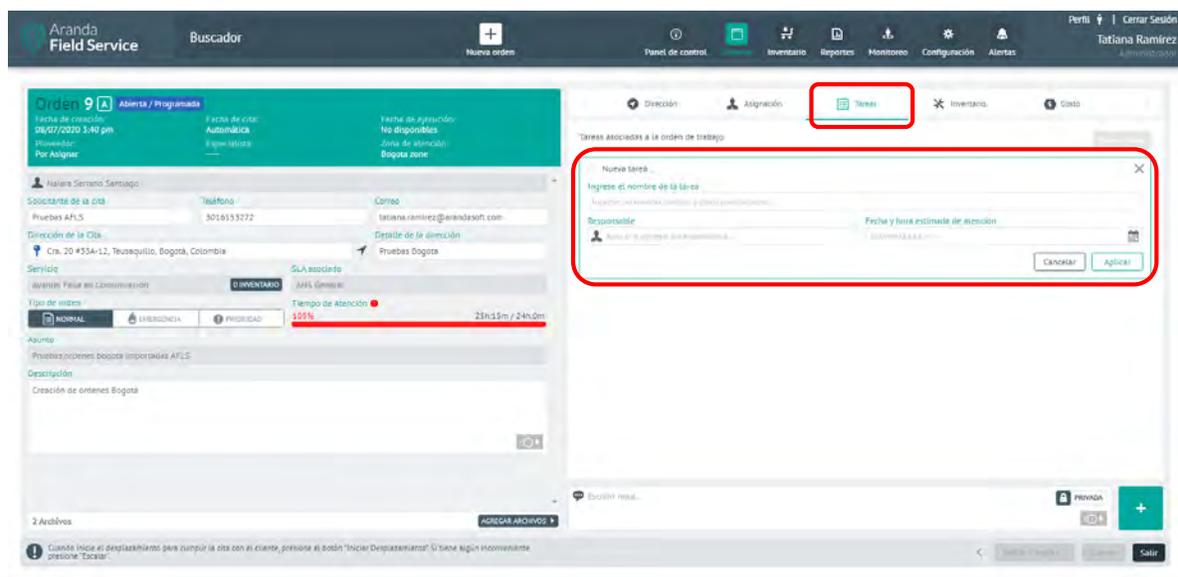


Tareas

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.



Visualización de nueva tarea



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**.

Visualización de tarea **SIN INICIAR**.

Cuando está **EN MARCHA**

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



Orden W-50895 **En Proceso y En Desplazamiento**

Fecha de creación: 04/10/2013 8:00 pm
Fecha de atención: 04/10/2013 8:00 pm
Fecha de ejecución: No disponible

Proveedor: Reparaciones Don Pepe
Especialista: Pedro Gómez
Zona de atención: Bogotá Sur

Nairo Quintana (09756034)
Solicitante de la cita: Pedro Rodríguez
Teléfono del Solicitante: 3216549870
Correo del solicitante: pedro.rodriguez@yimail.com

Dirección de cita: Ingresar dirección de origen...
Detalle de la dirección: Oficina, edificio, torre, etc.

Dirección de destino: CO Ingresar dirección...
Detalle de la dirección: Oficina, edificio, torre, etc.

Servicio: ANS Asociado
Conductor Elegido: ANS General

Tipo de Orden: NORMAL

Asunto: Sin cronómetro definido

Servicio de conductor elegido

Descripción

Tareas asociadas a la orden de trabajo:

- 01. Diagnóstico inicial **TERMINADA** Carlos Andres Sarmiento
- 02. Iniciar rompimiento de la pared **TERMINADA** Diego Mauima
- 03. Reemplazar tubo de 1/2" **TERMINADA** Adriana Figueroa
- 04. Cubrir y resanar pared afectada **TERMINADA** Mariana Espinosa
- 05. Realizar prueba de flujo continuo del agua **EN MARCHA** Pedro Martínez
Responsable: Pedro Martínez
Fecha y hora estimada de atención: 08/07/2018
- 06. Lijar y pintar superficie **SIN INICIAR**

Visualización de tarea **EN MARCHA**

Cuando está **TERMINADA**

- No permite hacer ajustes.

Orden W-50895 **En Proceso y En Desplazamiento**

Fecha de creación: 04/10/2013 8:00 pm
Fecha de atención: 04/10/2013 8:00 pm
Fecha de ejecución: No disponible

Proveedor: Reparaciones Don Pepe
Especialista: Pedro Gómez
Zona de atención: Bogotá Sur

Nairo Quintana (09756034)
Solicitante de la cita: Pedro Rodríguez
Teléfono del Solicitante: 3216549870
Correo del solicitante: pedro.rodriguez@yimail.com

Dirección de cita: Ingresar dirección de origen...
Detalle de la dirección: Oficina, edificio, torre, etc.

Dirección de destino: CO Ingresar dirección...
Detalle de la dirección: Oficina, edificio, torre, etc.

Servicio: ANS Asociado
Conductor Elegido: ANS General

Tipo de Orden: NORMAL

Asunto: Sin cronómetro definido

Servicio de conductor elegido

Descripción

Tareas asociadas a la orden de trabajo:

- 01. Diagnóstico inicial **TERMINADA** Carlos Andres Sarmiento
Responsable: Carlos Andres Sarmiento
Fecha y hora estimada de atención: 08/07/2018
- 02. Iniciar rompimiento de la pared **TERMINADA** Diego Mauima
- 03. Reemplazar tubo de 1/2" **TERMINADA** Adriana Figueroa
- 04. Cubrir y resanar pared afectada **TERMINADA** Mariana Espinosa
- 05. Realizar prueba de flujo continuo del agua **EN MARCHA** Pedro Martínez
- 06. Lijar y pintar superficie **SIN INICIAR**

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.

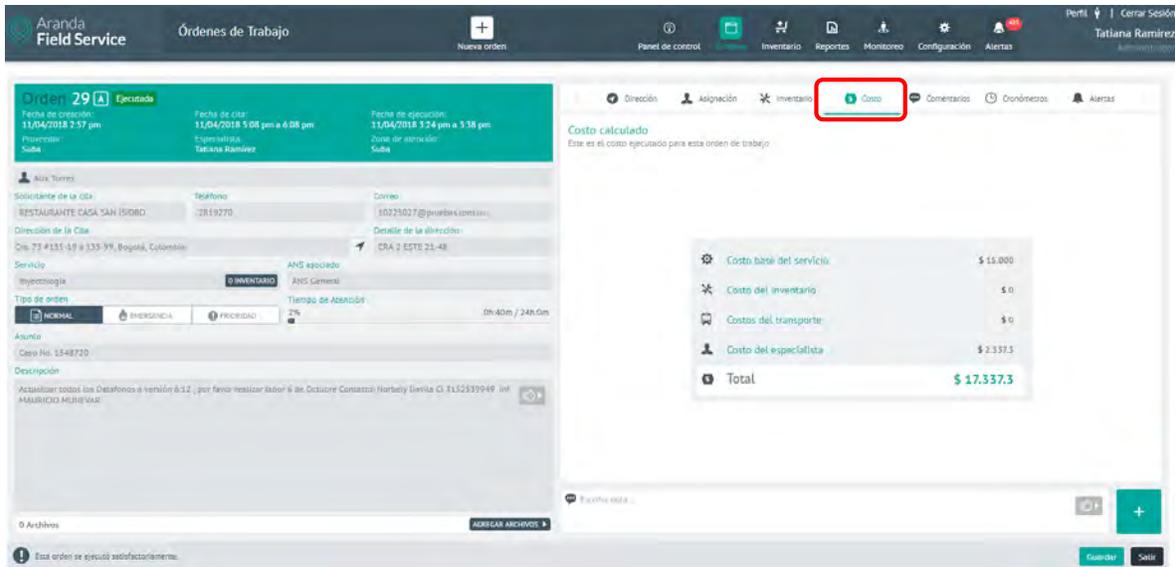


Pantalla de asociación de repuestos para la orden

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.

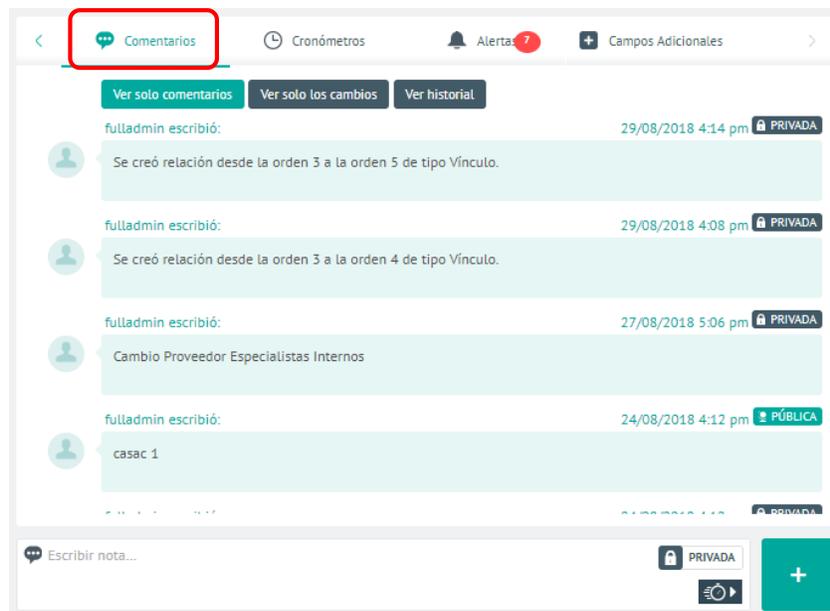


Costos generados por la orden de trabajo.

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.



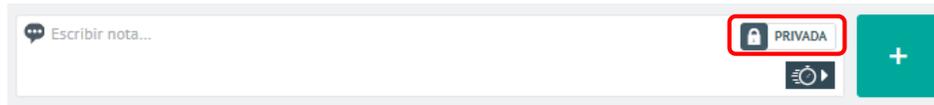
Pantalla de visualización de comentarios, cambios y notas



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.



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).

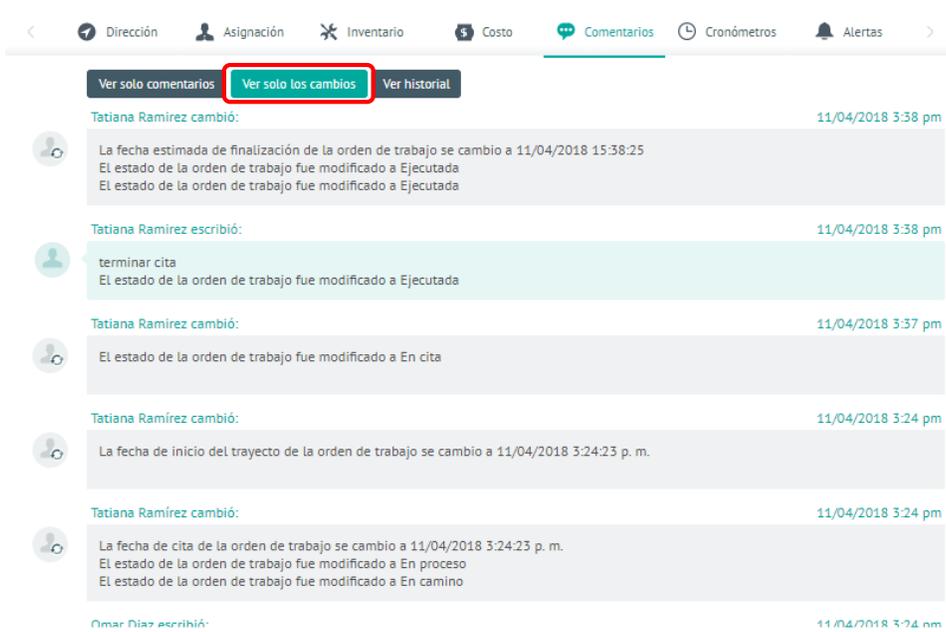


Campo de nota PÚBLICA

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:

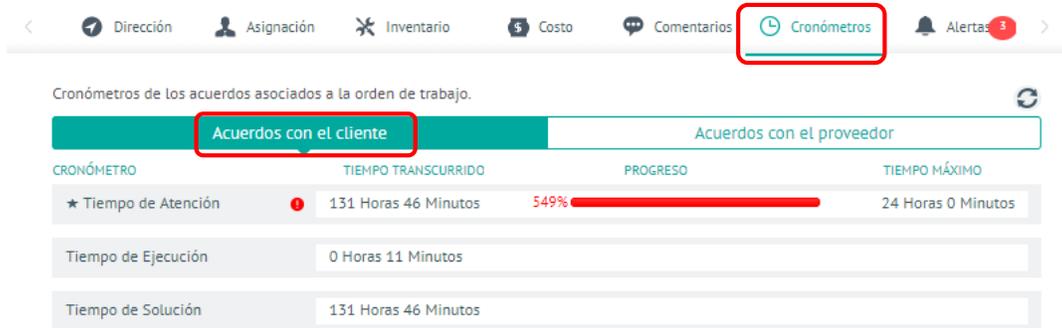


Pantalla de visualización de cambios

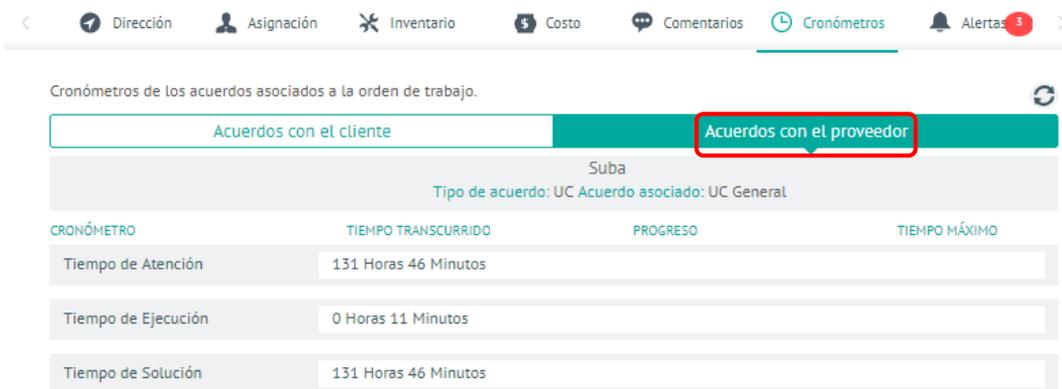


Cronómetros en la orden de trabajo

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:



Pantalla de acuerdos con el cliente



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 **Alertas 3** >

Ver Resultados Notificación de encuesta **EN 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 Costo Comentarios Cronómetros **Alertas 1** >

Ver Resultados Notificación de encuesta **RESPONDIDA**
La encuesta ya ha sido respondida por el cliente.

Cita incumplida NUEVA 11/04/2018 10:38 am
El especialista **Omar Díaz**, no cumplió la cita con el cliente, para ejecutar la orden 12, programada para el día 11/04/2018 a las 10:27 a. m..

Botón de consulta de resultados de la encuesta

Encuesta de Satisfacción al Cliente

Encuesta Inyectología

Número de orden: 12
Asunto: Caso No. 1548/20
Descripción

VER DETALLE

Esta satisfecho con el servicio? *

SI

No se agregó justificación.

Como calificaría la amabilidad del especialista? *

★★★★☆

Como calificaría el conocimiento del especialista? *

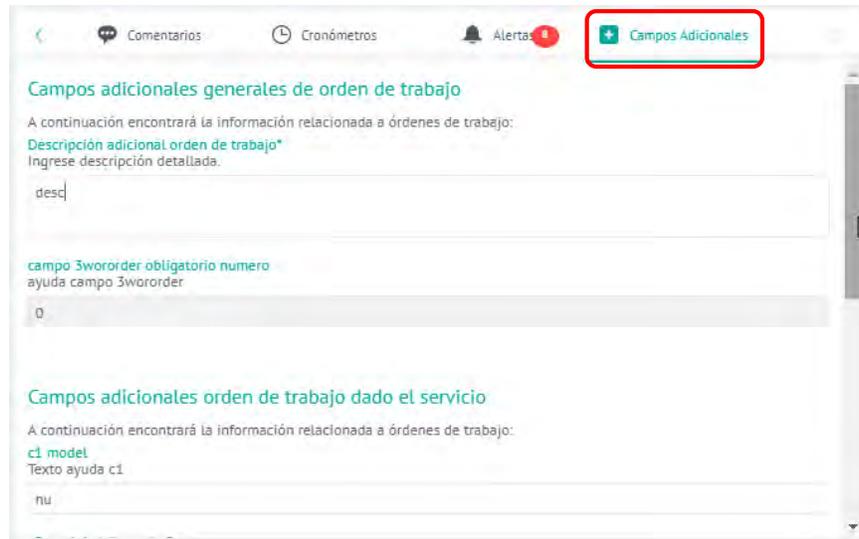
★★★★★

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:



Visualización de los campos adicionales generales y por servicio.

Campos adicionales generales de orden de trabajo:

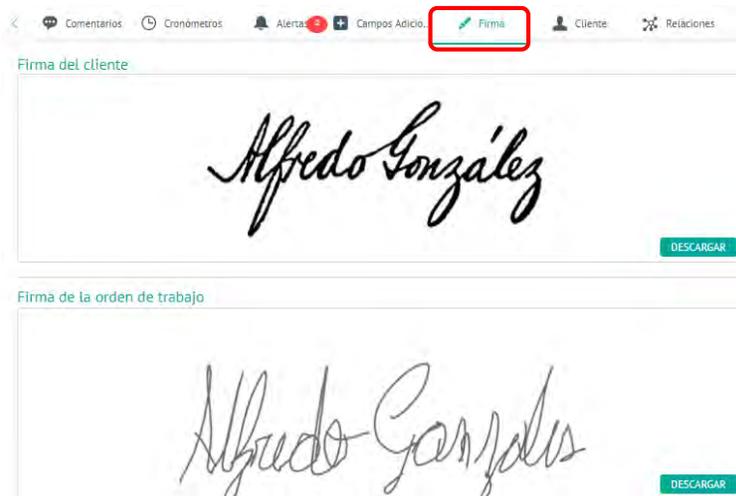
Estos campos adicionales generales aplican a todas las órdenes de trabajo que se creen en AFLS y se configuran en la pantalla **Configuración > Campos adicionales > Órdenes de trabajo**.

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):

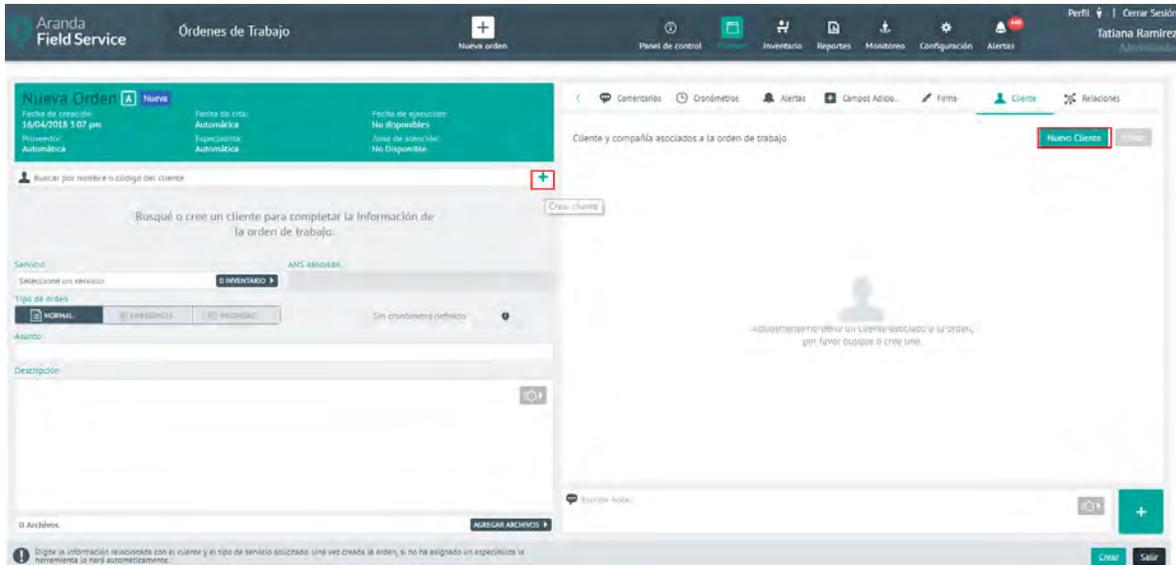


Pantalla de visualización de firmas para la orden



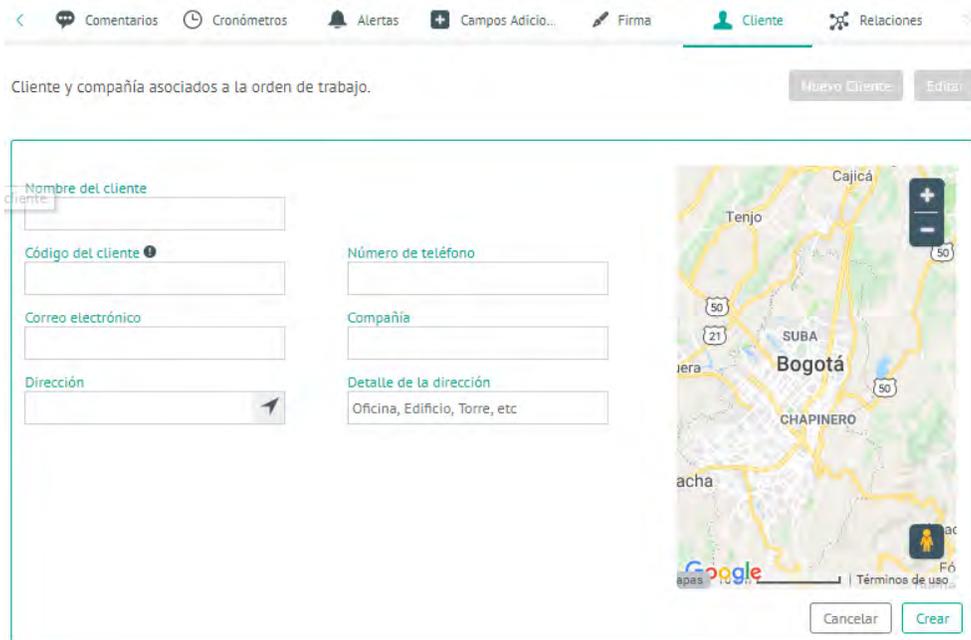
Información del cliente

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



Opciones para creación de nuevo cliente desde la orden

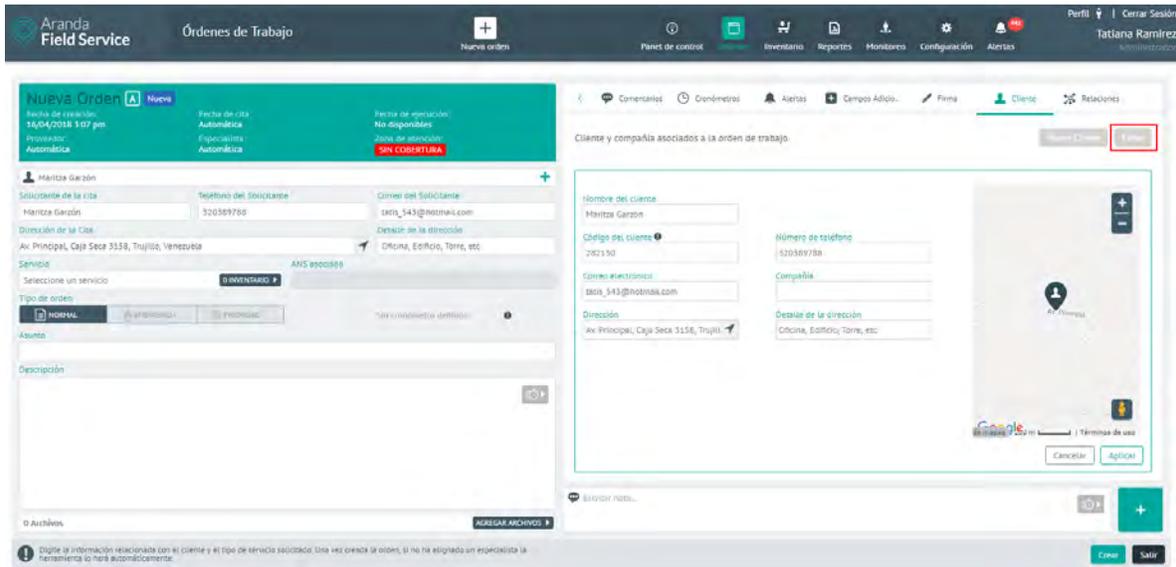
Se solicitan los mismos datos básicos que desde la configuración de clientes:



Pantalla de nuevo cliente desde la orden



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



Pantalla editar cliente desde la orden

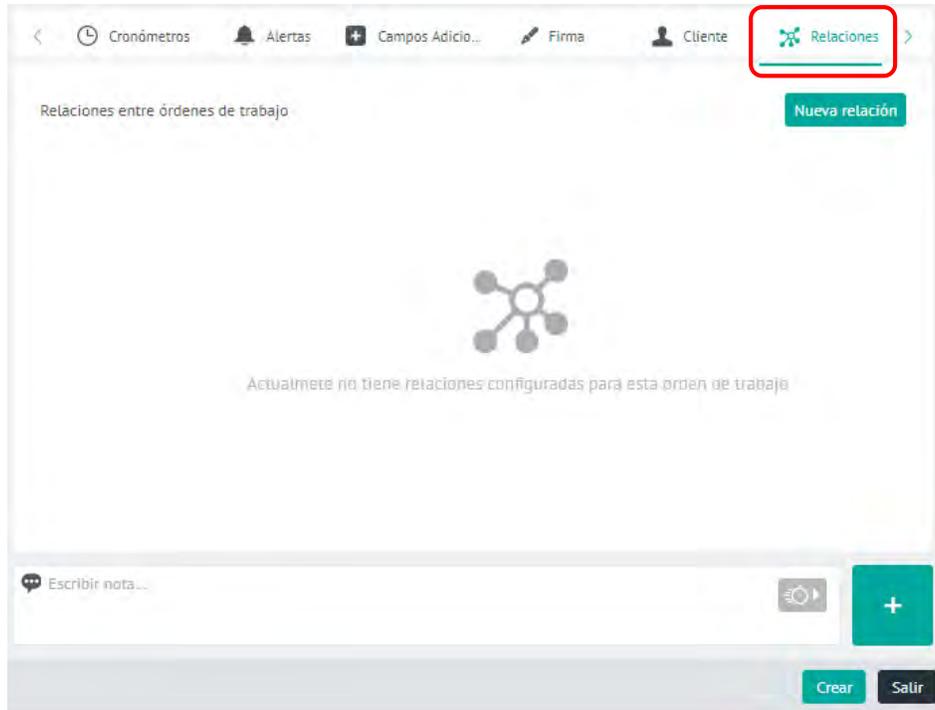
Si se consulta una orden ya creada, la información del cliente se visualizará de la siguiente manera:



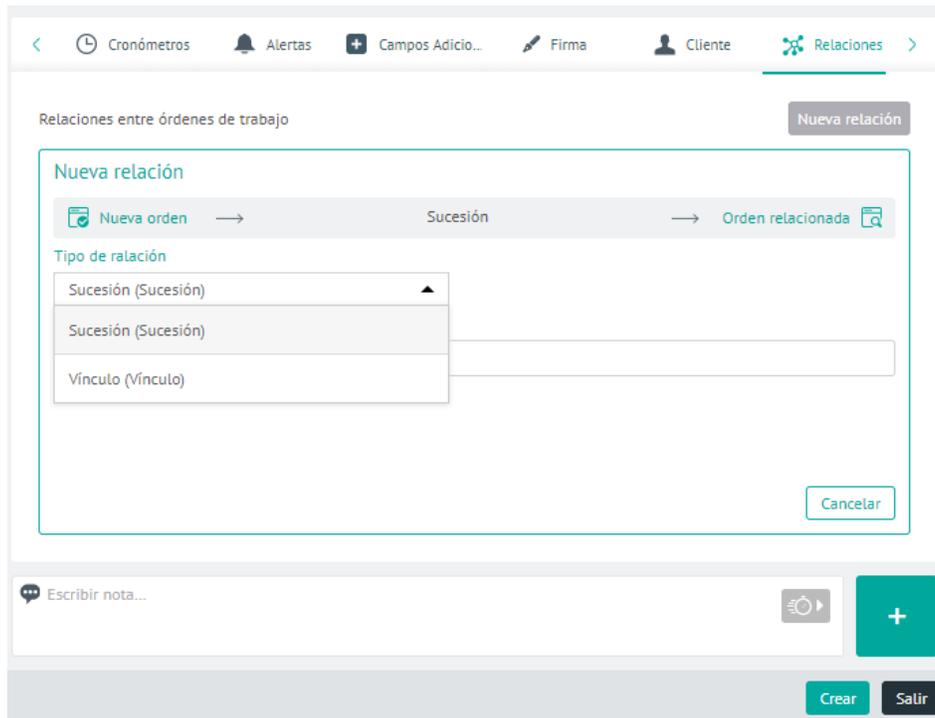
Pantalla de información de cliente

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**:



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





- **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:

Nueva relación

Nueva orden → Sucesión → Orden relacionada

Tipo de relación
Sucesión (Sucesión)

Buscar orden de trabajo

Q 11

11
Inyectología
Servicio de Inyectología

Cancelar

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

< Cronómetros Alerts 3 + Campos Adicio... Firma Cliente Relaciones >

Relaciones entre órdenes de trabajo Nueva relación

8 → Sucesión → 2

2
Servicio de Inyectología

Cancelada

Fecha de creación
30/01/2018 12:06 pm

Fecha de cita
Automática

Escribir nota...

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:

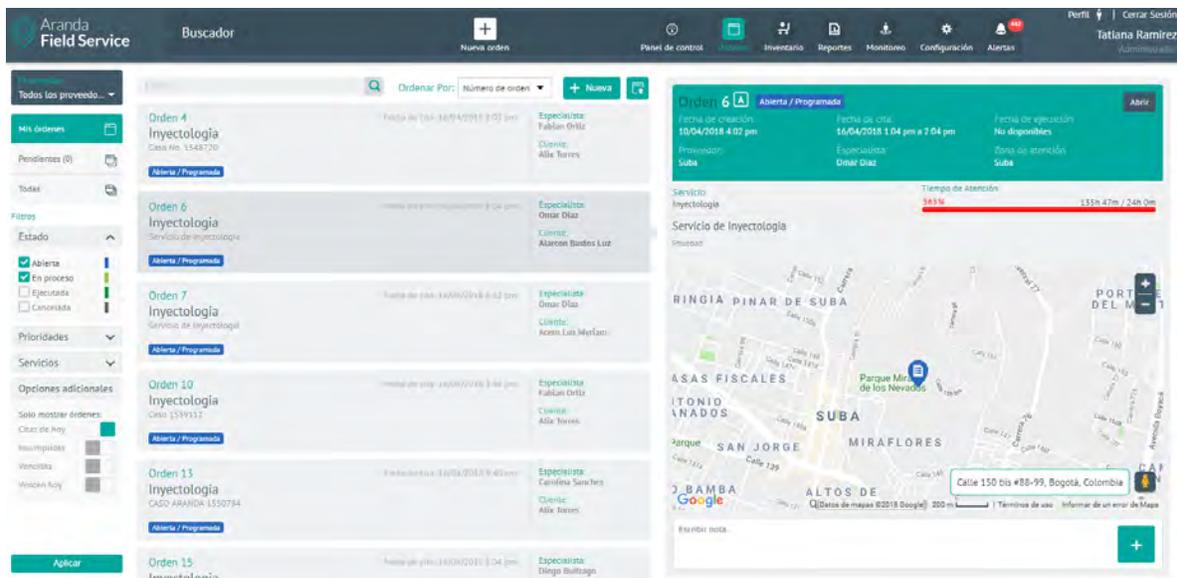
Búsqueda simple

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.



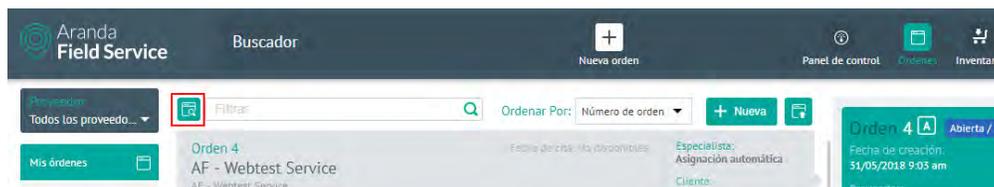
Barra para búsquedas simples

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



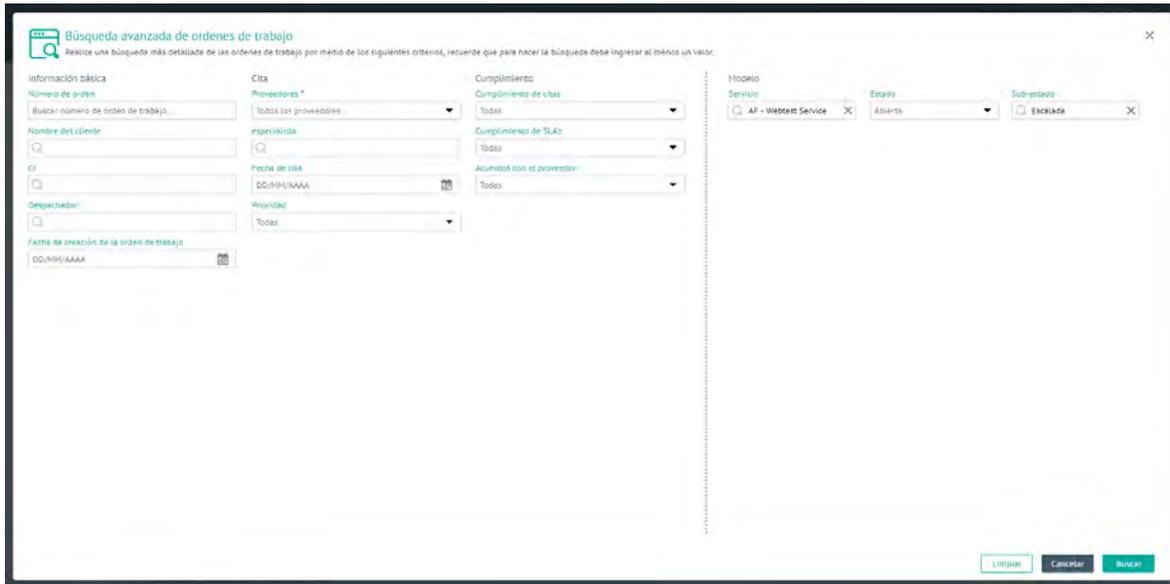
Búsqueda avanzada

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:



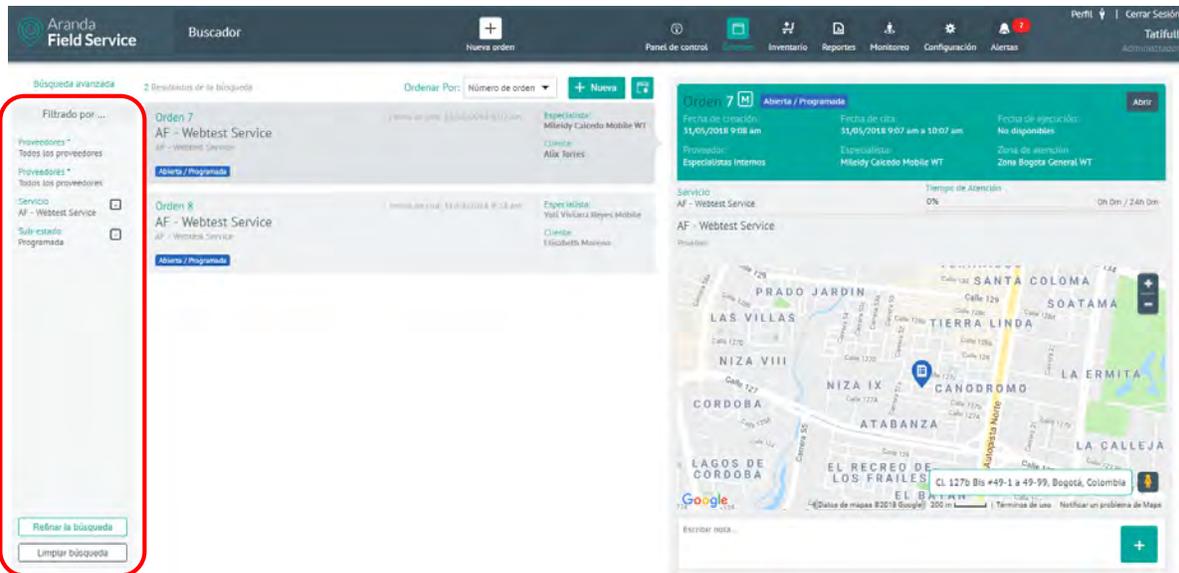
Botón para búsquedas avanzadas

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



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**:

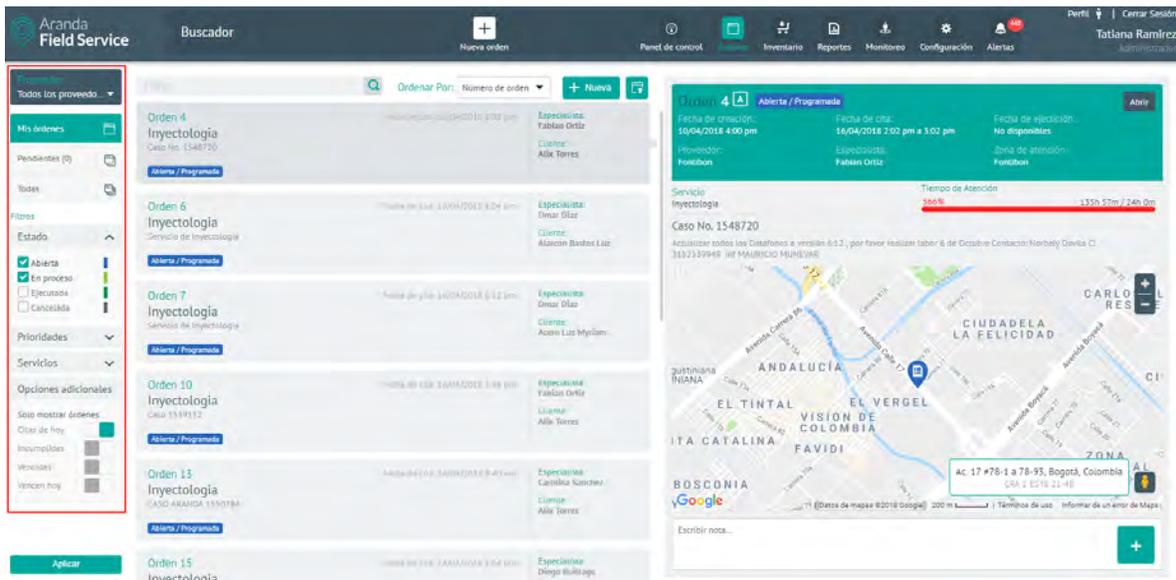


Filtrando y ordenando la consulta

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:



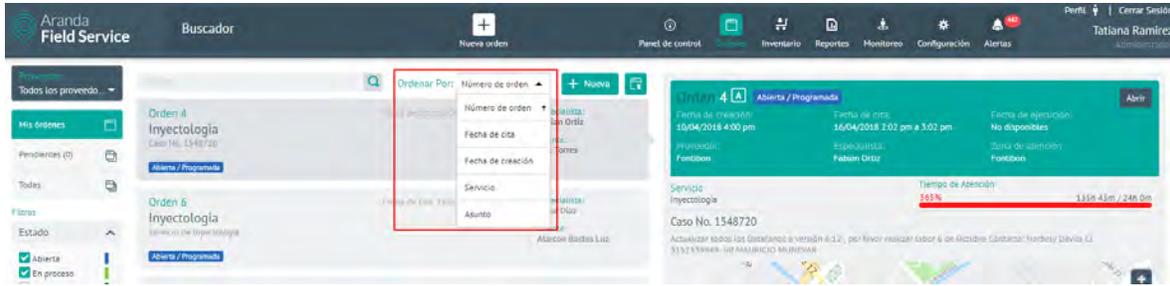
- **Proveedor:** el selector de proveedor permite al rol despachador consultar todos los proveedores (es decir todas las órdenes), y al rol monitor solo consultar los proveedores que tenga a cargo.
- **Mis órdenes:** este filtro está activado por defecto y muestra solo las órdenes de trabajo creadas 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.



Zona de filtros en la pantalla de buscador

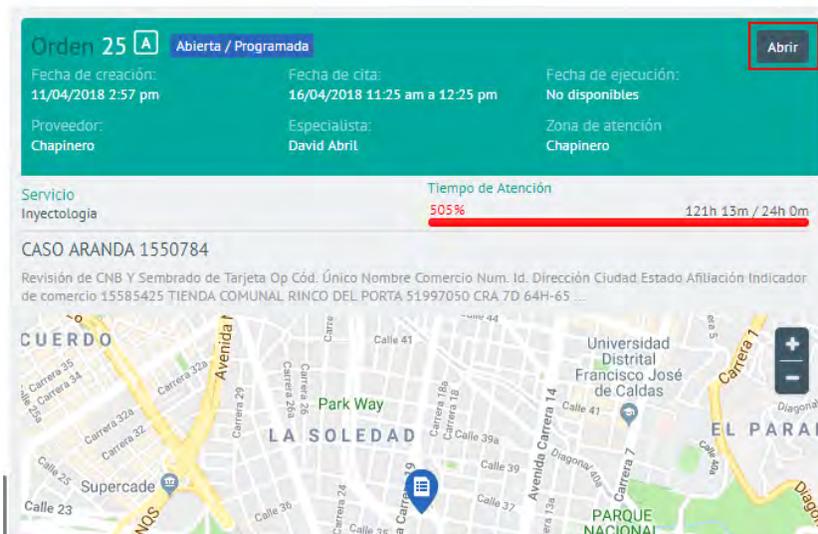
En el campo **Ordenar por** en la parte superior de la pantalla, podrá organizar las órdenes por los siguientes criterios:

- **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.

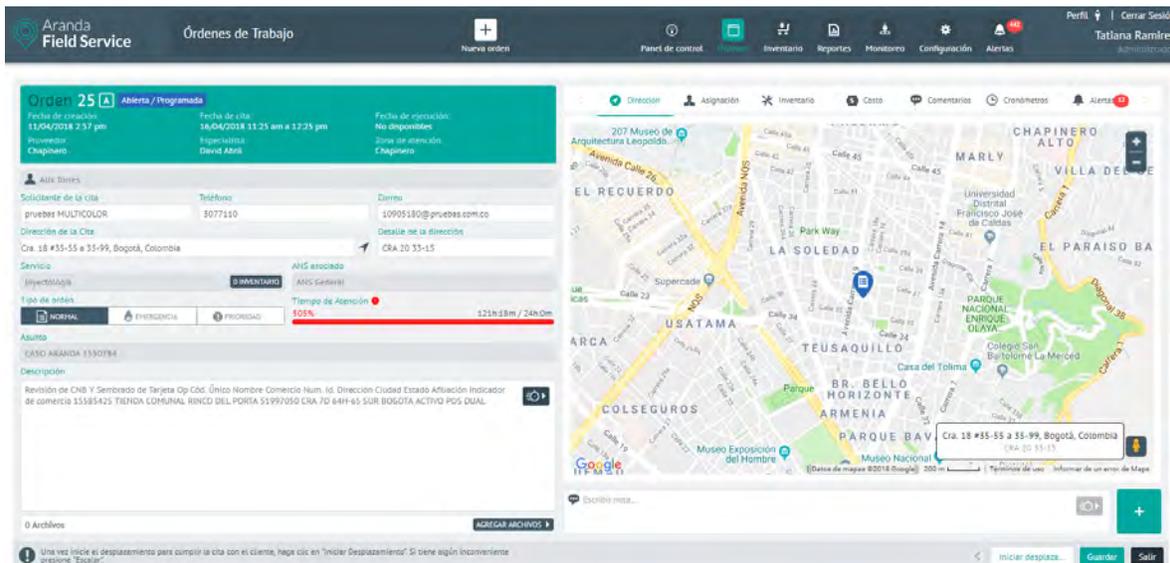


Modificando una orden de trabajo

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:



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.

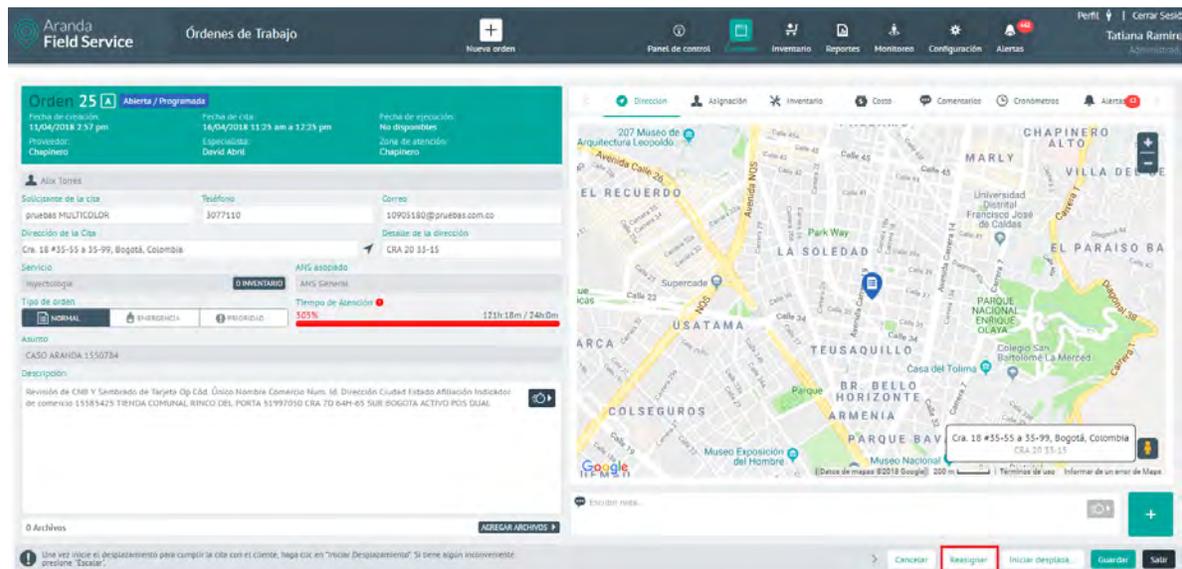
Si la orden ya está en proceso de atención, podrá hacer comentarios, pero algunos campos como el de ubicación geográfica no estarán disponibles.

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:

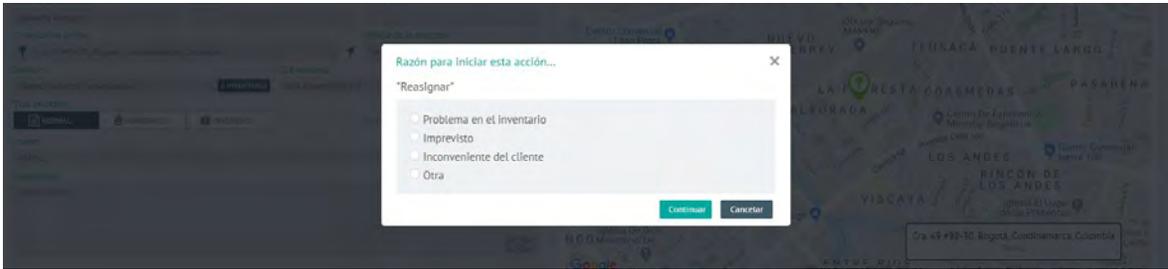


Reasignando una orden de trabajo

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:



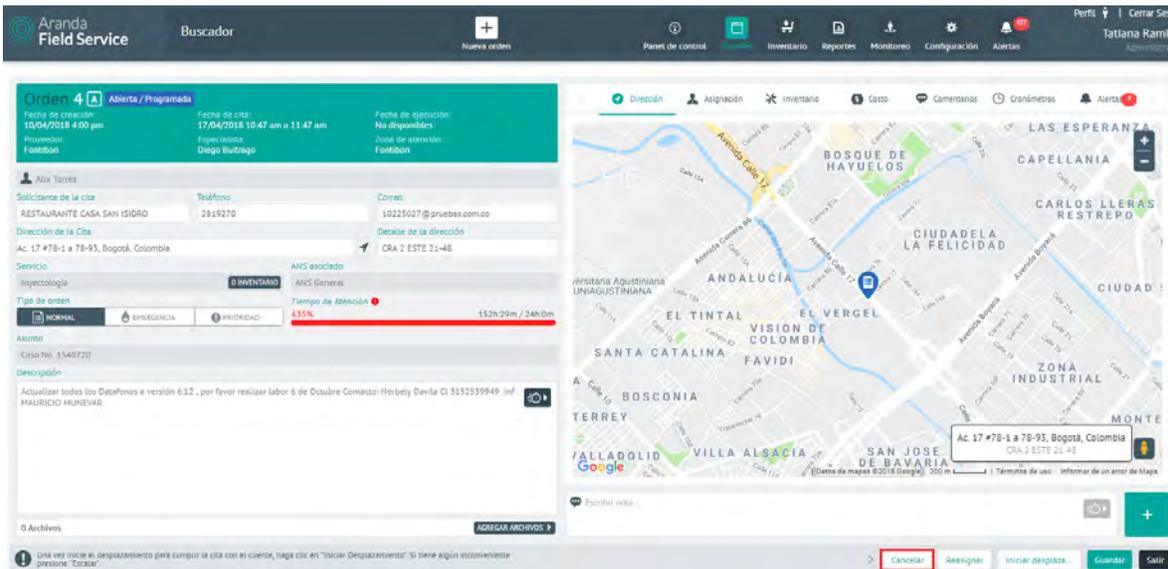
Si se han configurado razones para la reasignación, aparecerá una ventana solicitándolas:



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:



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



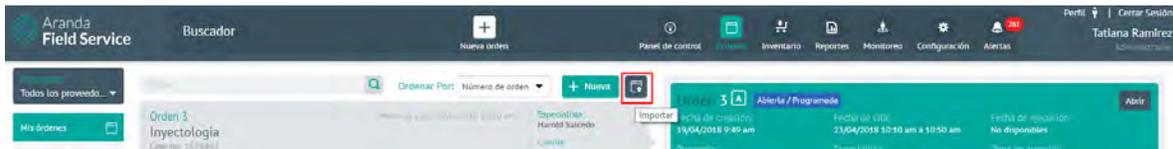
Solicitud de razón para la cancelación

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.

Importación masiva de órdenes de trabajo

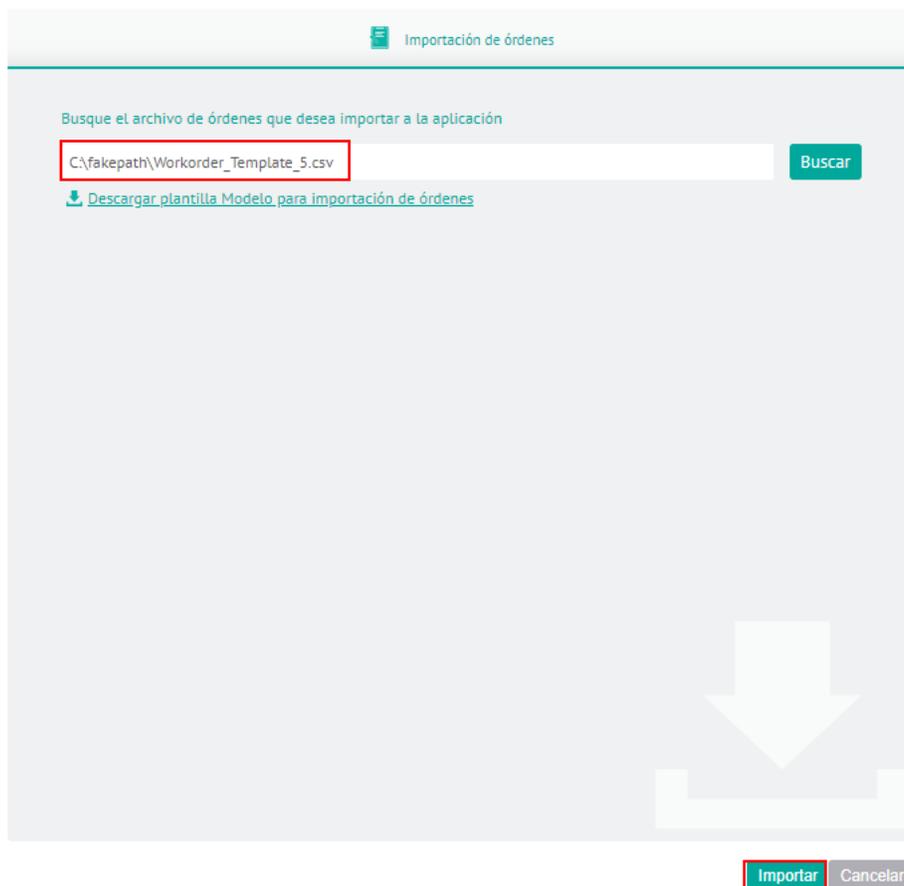
El despachador puede cargar masivamente órdenes de trabajo desde un archivo **.csv** (valores separados por comas) con codificación UTF-8 que cumpla con la estructura requerida por el sistema (se describe más adelante), para generar órdenes de trabajo en AFLS a partir de aplicaciones de terceros o propias.

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.



Archivo de órdenes a importar seleccionado



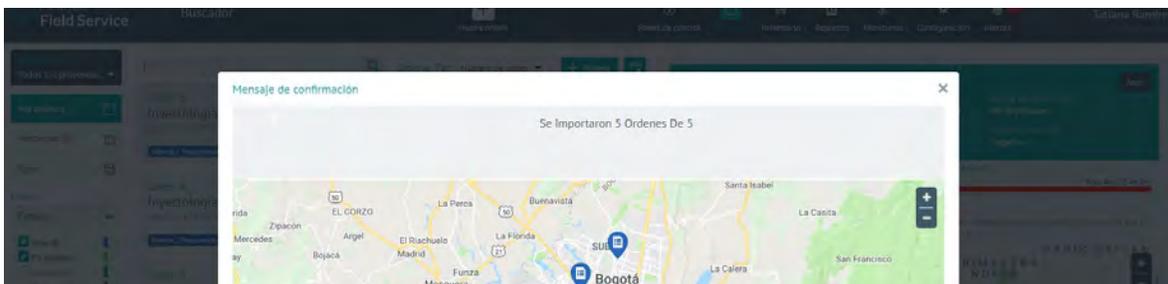
Estructura requerida para el archivo de órdenes de trabajo a importar:

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 a 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.

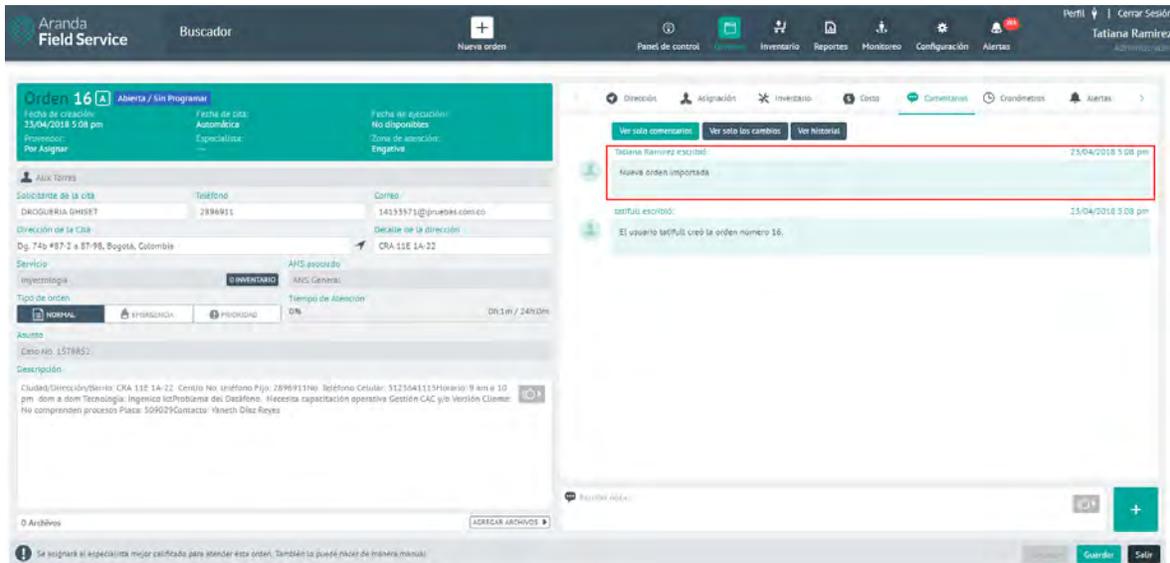
Una vez seleccionado el archivo correctamente configurado, haga clic en **Importar** y el sistema procesará el archivo. Al terminar el proceso, se presentará un mensaje de confirmación, indicando el número las órdenes de trabajo que se importaron.



Mensaje importación de órdenes exitosa

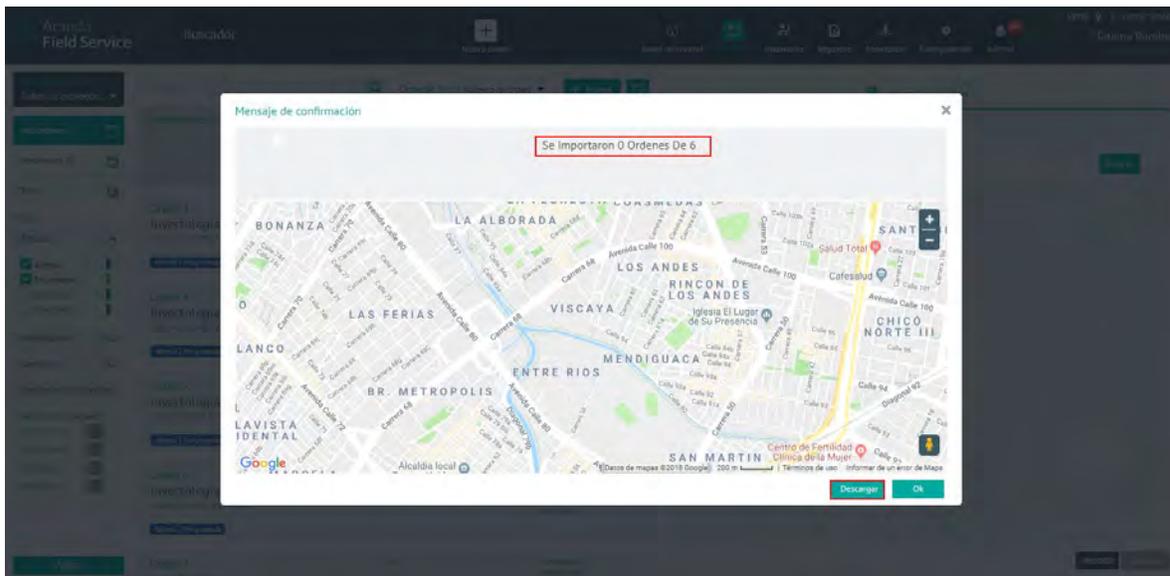


Cuando una orden se importa correctamente, en la información detallada de esa orden aparecerá un comentario en la pestaña **Comentarios** indicando que es una orden importada.



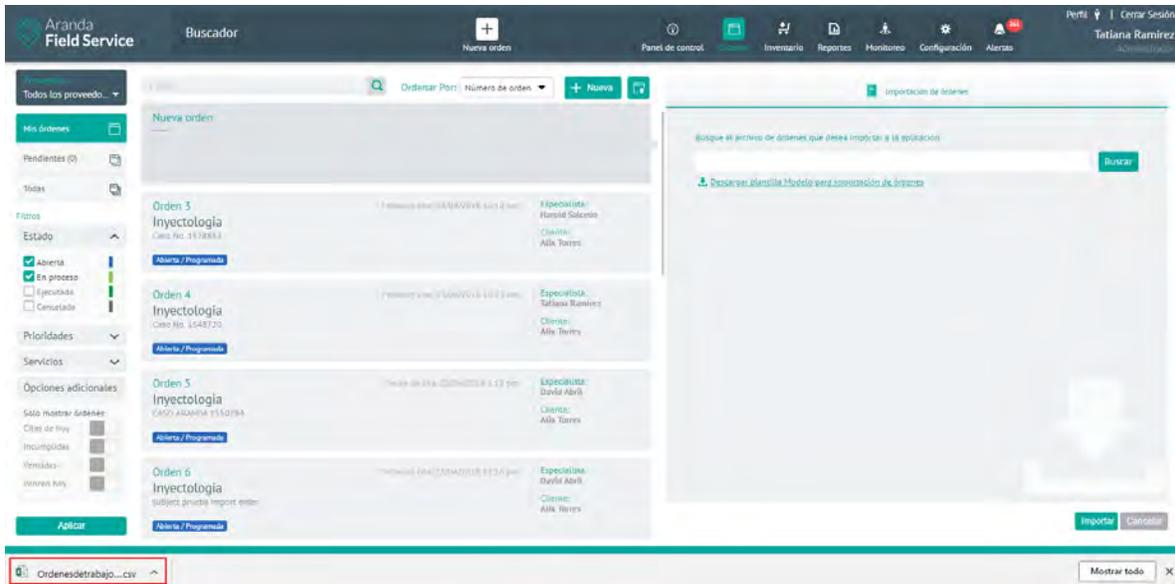
Comentario generado en la orden cuando es importada.

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.



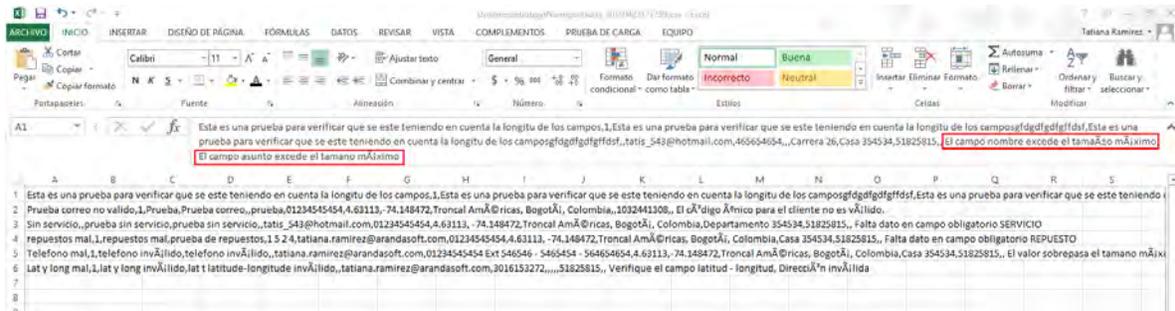
Mensaje de importación de órdenes NO exitosa

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.



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.



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)



1. Verifique que los títulos de las columnas en el encabezado no estén vacíos.
2. 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.
4. 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-número de hijos-2;ca-fecha de nacimiento-1;ca-observaciones-5;ca-genero-4 ^
2 cm;3203897056;;;Casa 1;1;1001778920;Elisabeth Moreno;1;1/1/1990;No tengo;Femenino
3 om;;;CL. 145 #96-2, Bogotá, Colombia;casa 2;0;1001778921;Cayetano Gomez;1;5/6/1990;Alergias;Masculino
4 71a # 75b - 24 Bogotá Colombia;casa 3;1;1001778922;Claudia Rojas;3;4/2/1960;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE
5 ndasoft.com;315316854;1;CL. 132b #107b-1, Bogotá, Colombia;casa 4;1;1001778923;Consuelo Espinoza;0;22/12/1990;No tengo;Femenino
6 cm;315316850;1;Cra. 93 #75-98, Bogotá, Colombia;casa 5;1;1001778924;German Cruz;1;2/7/2010;Alergias;Masculino
7 cm;315316851;1;Cra 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 6;1;1001778925;Dora Pinson;2;6/12/2010;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE
8 3a #110-60, Bogotá, Colombia;casa 7;0;1001778926;Dulcinea Simijaca;4;5/10/1990;No tengo;Masculino
9 ndasoft.com;;;cRA 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 8;1;1001778927;Rodolfo Muñoz;1;25/2/1985;Alergias;Masculino
10 cm;315316854;1;Cra 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 9;0;1001778928;Roberto Gomez;0;20/3/1966;No puedo saltar;Masculino
11 cm;315316855;1;Cra 71a # 75-35, Bogotá, Colombia;casa 10;1;1001778929;Pilar Casteño;0;26/4/1965;N/A;FEMENINO
12 cm;3203897056;1;Casa 1;1;1001778930;Elisabeth Moreno;1;1/1/1990;No tengo;Femenino
13 cm;1;CL. 145 #96-2, Bogotá, Colombia;casa 2;0;1001778931;Cayetano Gomez;1;5/6/1990;Alergias;Masculino
14 71a # 75b - 24 Bogotá Colombia;casa 3;1;1001778932;Claudia Rojas;3;4/2/1960;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE
```

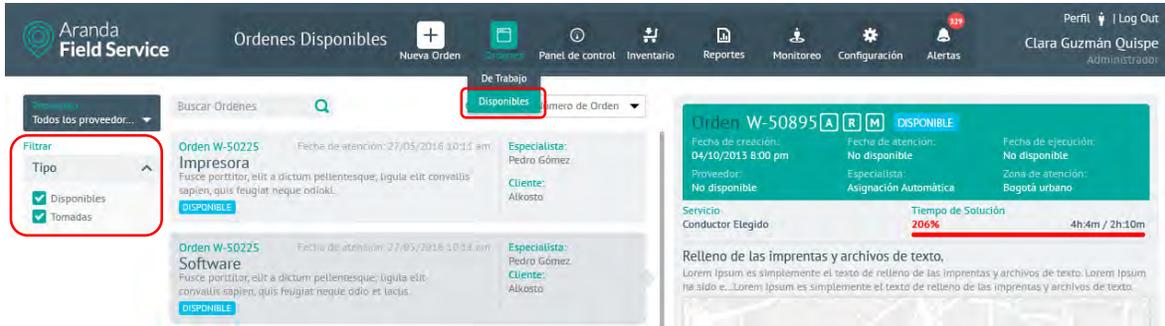
Nota: el tiempo de procesamiento del archivo depende de los recursos de memoria y procesador del equipo. Además la complejidad del negocio en cuanto a configuraciones de flujo de estado, campos adicionales y permisos, puede hacer que la verificación de campos tome más tiempo; por este motivo se recomienda 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.



Detalle de orden disponible

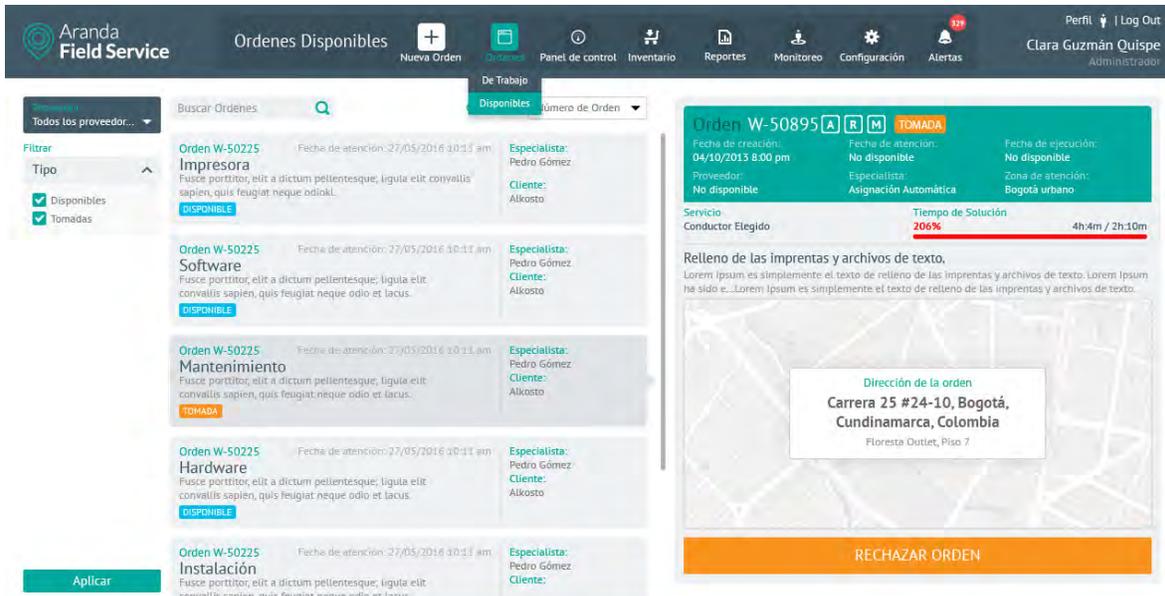
Se presentará el listado de órdenes disponibles, que en este caso siempre están Abiertas/Sin Programar y que no poseen un proveedor asociado. Por defecto, el listado se filtra por órdenes **Disponibles**, con la opción también de filtrar el listado por órdenes **Tomadas**.

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.

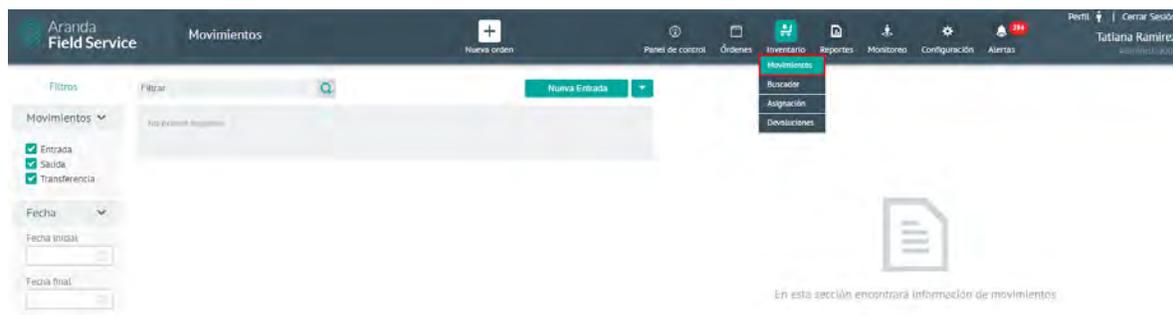
Respecto a las ubicaciones, un administrador puede crear conjuntos que le permitan organizar todo tipo de material. Así, el gestor de inventario podrá crear las entradas y saber exactamente qué bodega tiene cuáles elementos. Según la configuración se pueden crear alarmas que le indican al gestor de inventario 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



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:

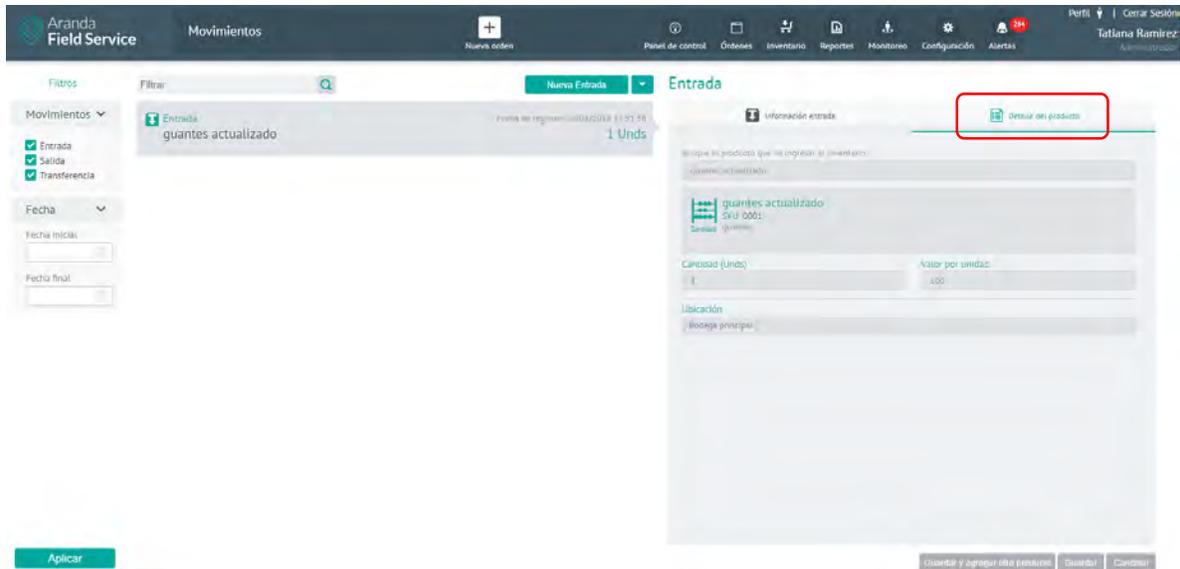
- **Número de factura o referencia**
- **Fecha de compra:** fecha en la que la compañía adquirió los elementos
- **ID de tercero:** identificador del proveedor: NIT, cédula u otro
- **Descripción del movimiento:** información adicional relevante para la entrada de inventario

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:

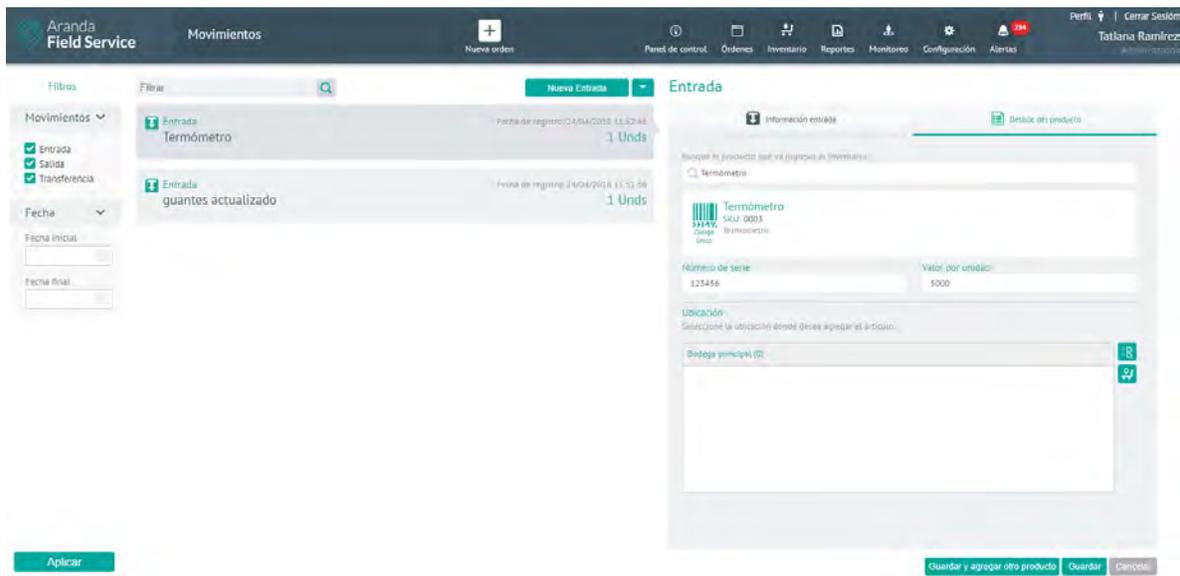
- **Cantidad (Unds):** cantidad de producto en su respectiva unidad de medida (m, cm, kg)
- **Valor por unidad:** valor de compra del producto por unidad
- **Ubicación:** lugar a donde se realiza la entrada del producto



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



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:



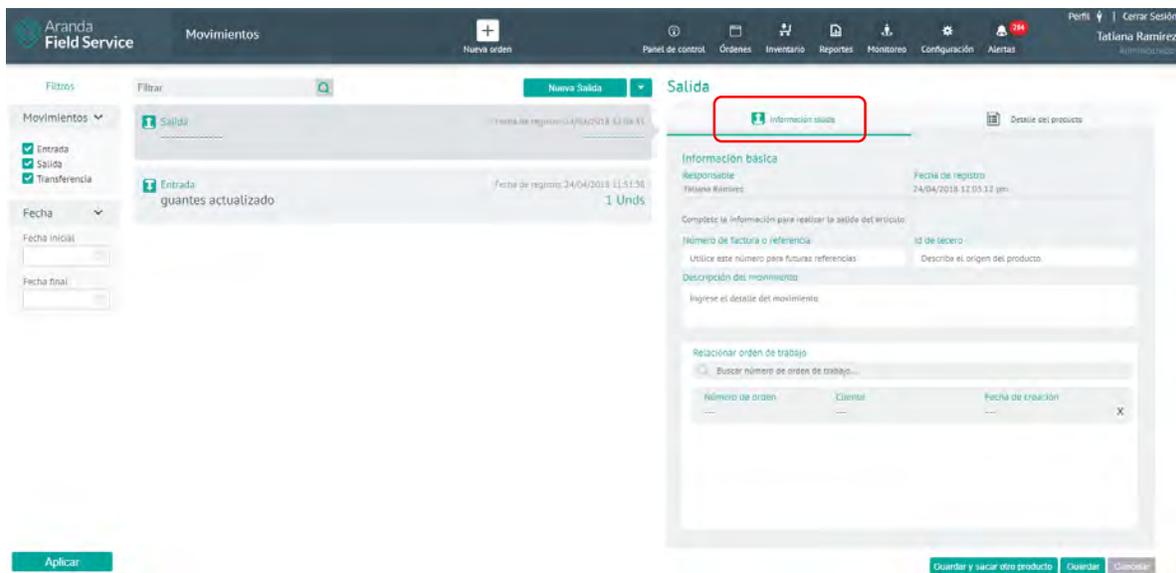
Información salida

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**.



Pantalla para ingresar la información básica de la salida

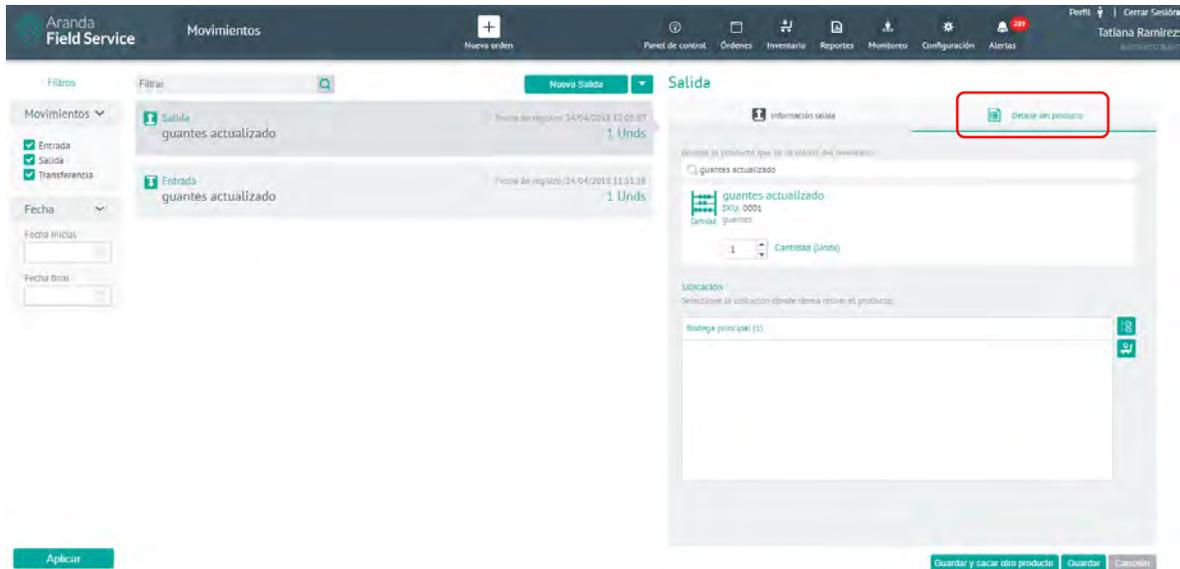
Detalle del producto

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



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



The screenshot shows the 'Movimientos' section with a list of transfers. The 'Transferecia' form is open, displaying the product 'guantes actualizado' and a quantity of 1 unit. The form includes fields for 'Bodega principal (F)', 'David Abri (D)', and 'Bodega principal (D)'. A red box highlights the 'Transferir producto' button.

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

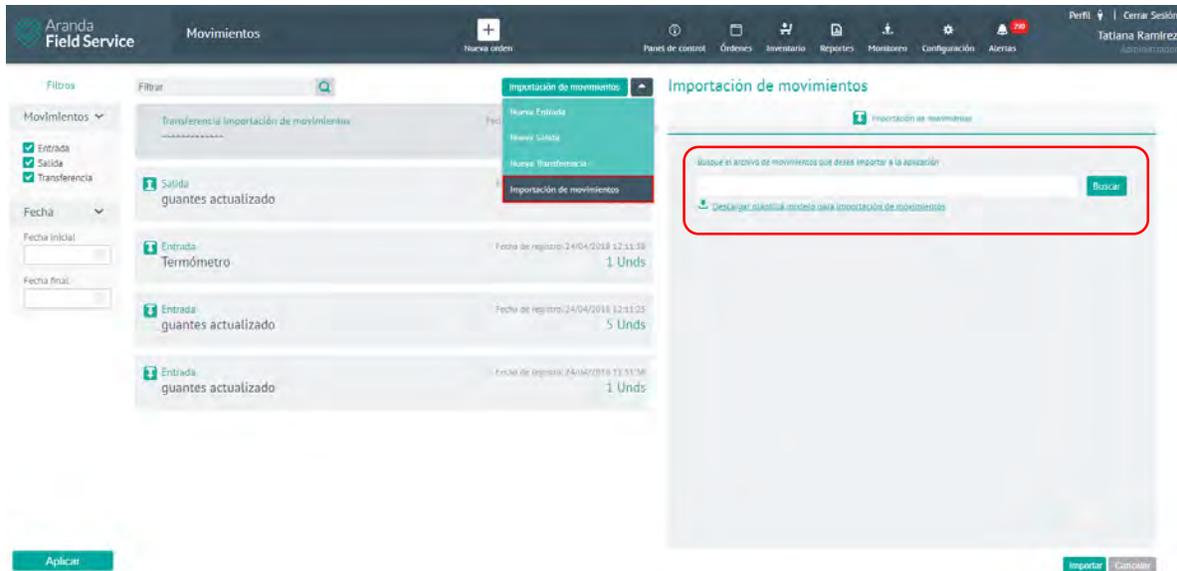
The screenshot shows the 'Movimientos' section with a list of transfers. The 'Transferecia' form is open, displaying the product 'Termómetro' and a quantity of 1 unit. The form includes a 'Número de serie' field and a 'Bodega principal (D)' field. A red box highlights the 'Transferir producto' button.

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.



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

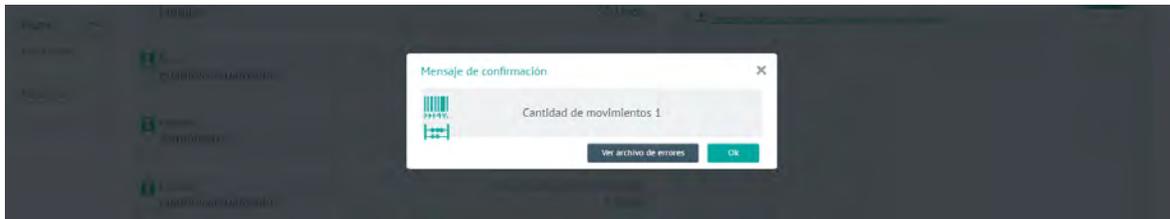
Una vez cargado el archivo correctamente configurado, haga clic en el botón **Importar**. El sistema procesará el archivo y al terminar, presentará un mensaje de confirmación, indicando los movimientos que se importaron.



Mensaje de importación exitosa de movimientos

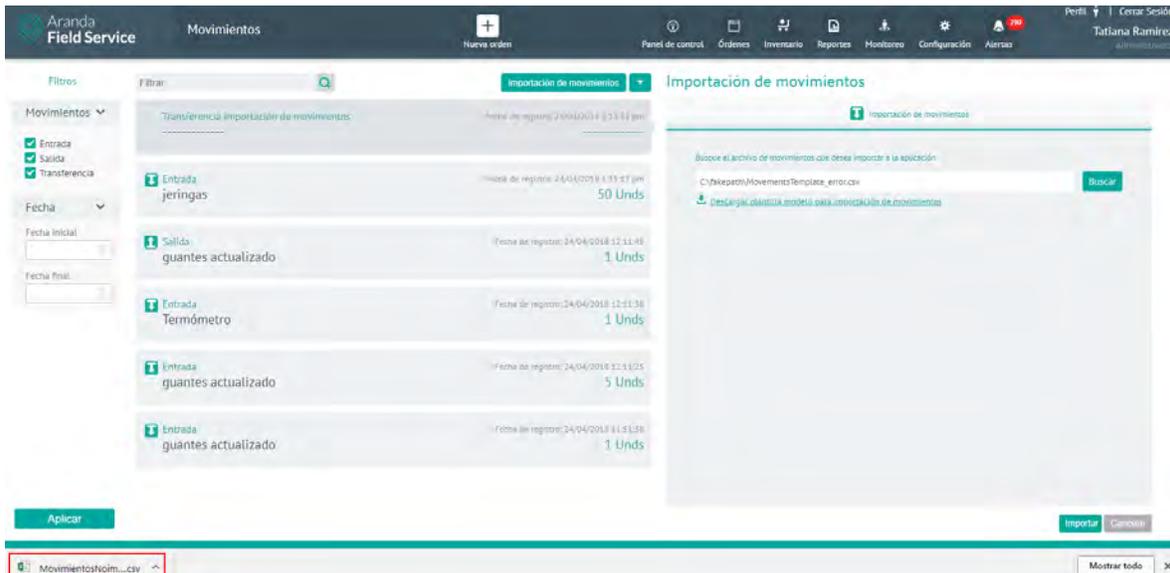


Si el archivo de movimientos a importar contiene uno o más registros configurados de manera errónea, en la ventana de finalización del proceso de carga, aparecerá la cantidad de registros no importados y un nuevo botón: **Ver archivo de errores** que le permitirá descargar un archivo .csv que contiene los registros que no se importaron.



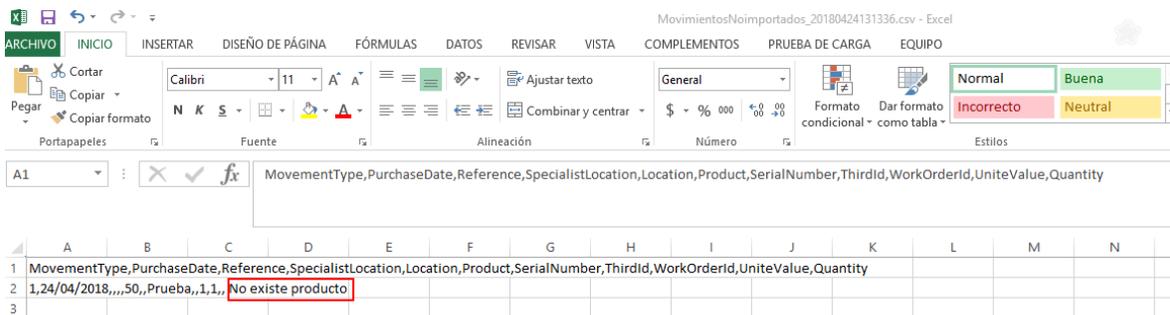
Mensaje de importación de movimientos NO exitosa

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.



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.

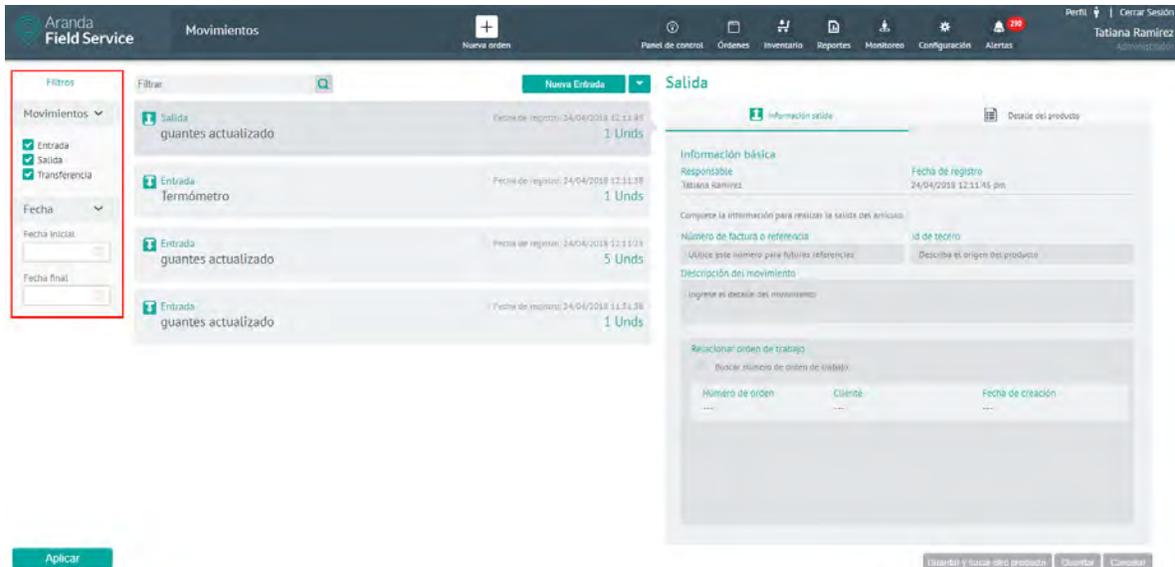


Mensaje de validación dentro del archivo.



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.



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.

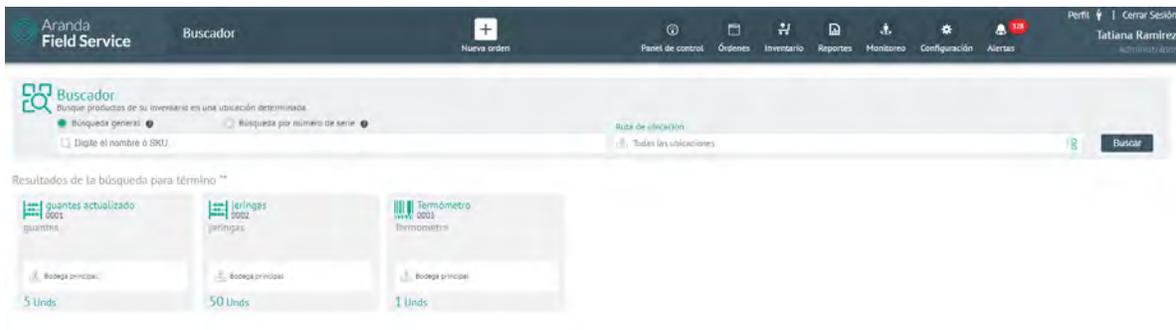
Existen dos tipos de búsqueda:

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.



Pantalla de asignación de inventario

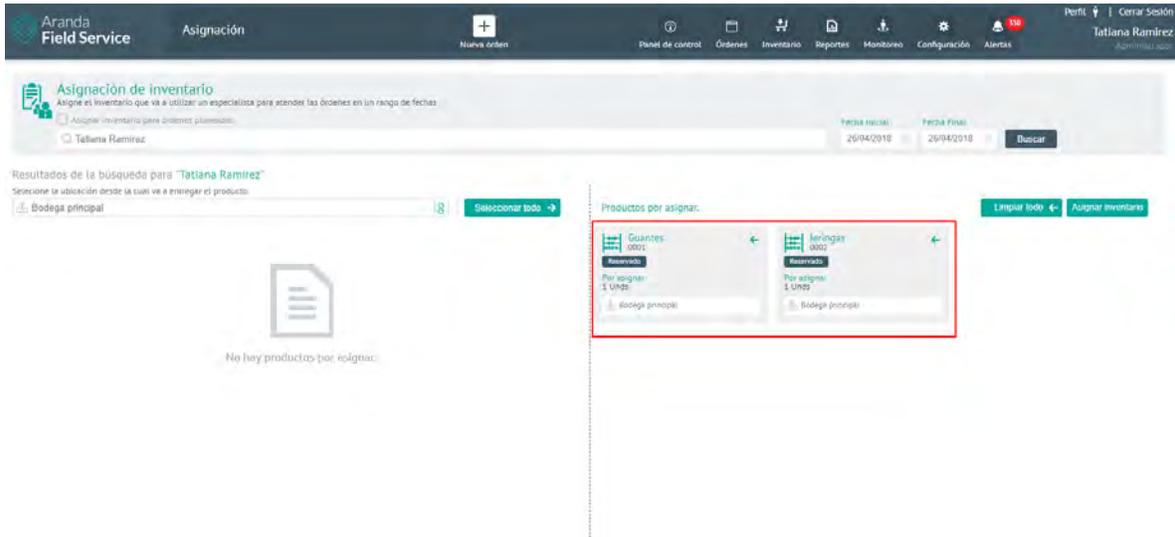
Los campos a diligenciar son:

- Casilla de órdenes 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.



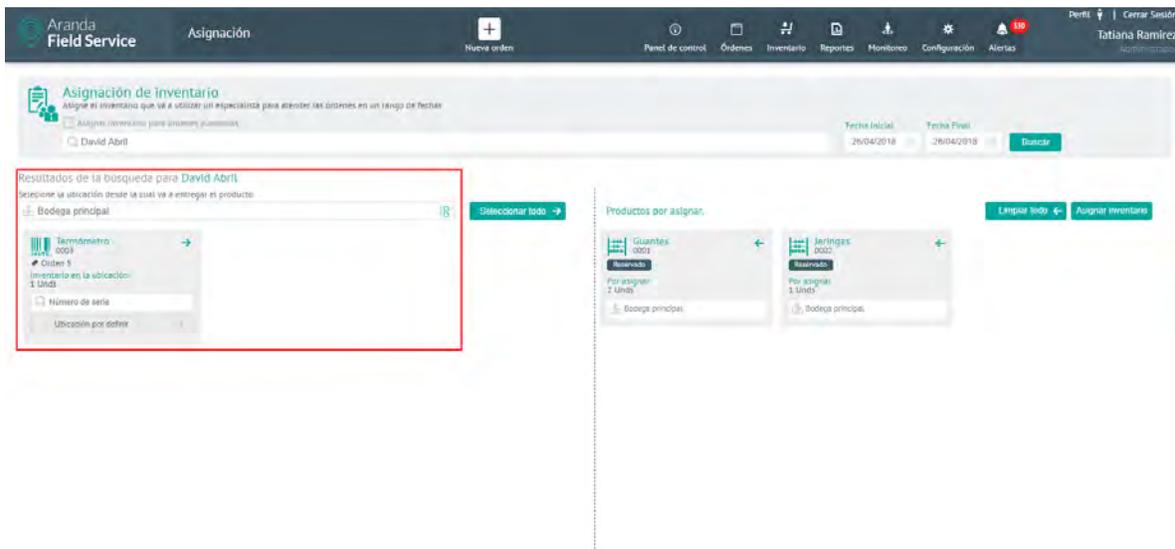
- Especialista: Nombre del especialista al que se le quiere asignar inventario.
- Fecha inicial: fecha desde la cual se asignará inventario (por omisión se muestra la fecha actual).
- Fecha final: fecha hasta la cual se asignará inventario.

Luego haga clic en el botón **Buscar**.

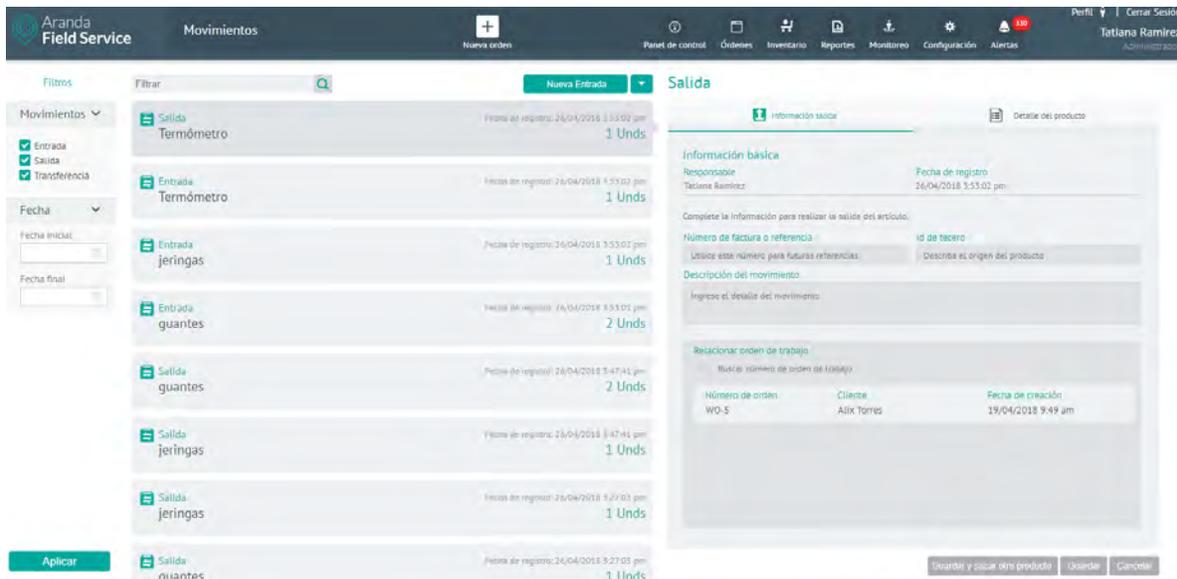


Ejemplo de asignación de inventario

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:



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.



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).

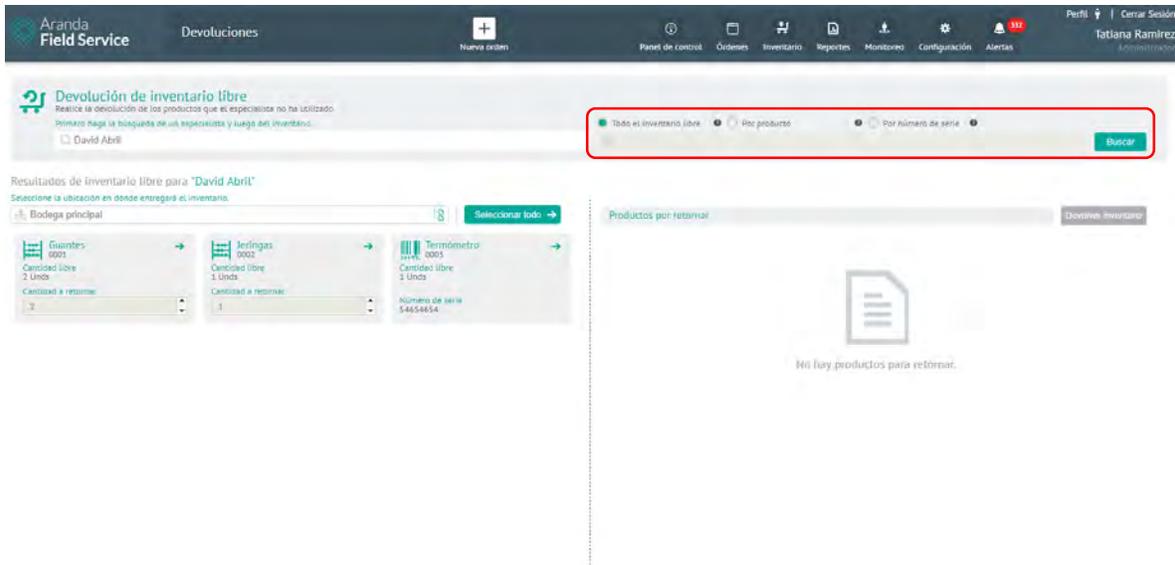
Esto puede suceder por varias razones:

- 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:

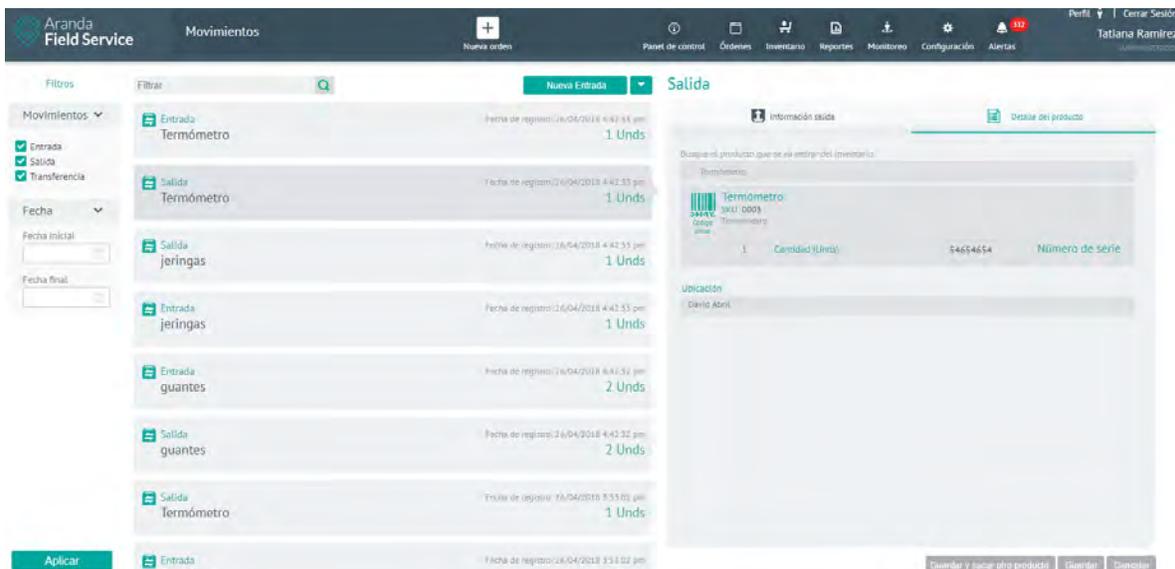
- Todo el inventario libre: realiza una búsqueda por todo el inventario que se encuentre libre (Inventario libre = inventario de órdenes canceladas o inventario de órdenes ejecutadas que no fue utilizado).
- Por producto
- Por número de serie



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.



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.

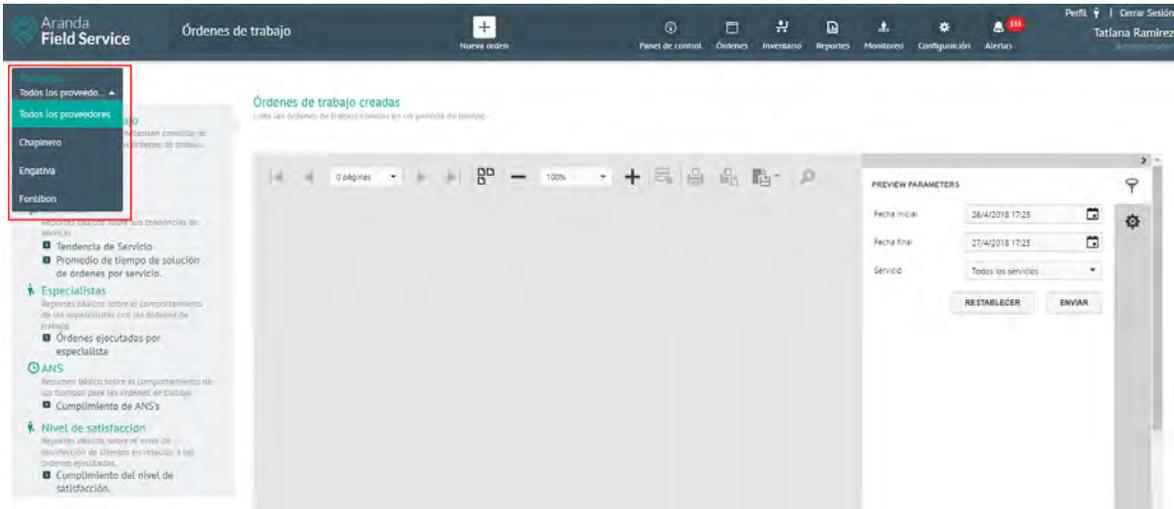


Generando de Reportes en Aranda FIELD SERVICE

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.



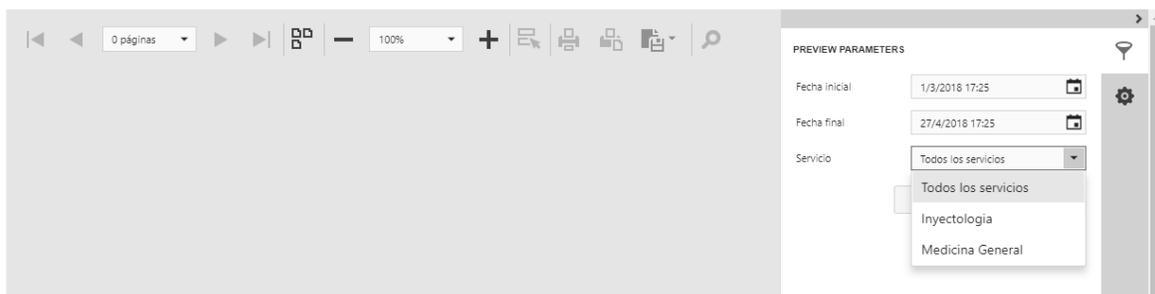
Nota: si el perfil con el que se inició la sesión es monitor + despachador, se presentará la opción de visualizar todos los proveedores.

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.

Órdenes de trabajo creadas

Lista las órdenes de trabajo creadas en un periodo de tiempo.



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:

Órdenes de trabajo creadas

Lista las órdenes de trabajo creadas en un periodo de tiempo.



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.

Órdenes de trabajo creadas

Lista las órdenes de trabajo creadas en un periodo de tiempo.

#Orden	Asunto	Estado	Servicio	F. Creación	F. Atención	Especialista	Cliente	Dirección	Costo
1	subject prueba import order	Executed	Inyectología	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	Inyectología	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	Inyectología	19/04/2018 9:49:42	26/04/2018 16:20:02	Harold Salcedo	Alix Torres	Dg. 74b #87-2 a 87-98, Bogotá, Colombia	\$0,000
4	Caso No. 1548720	Open	Inyectología	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	Inyectología	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	Inyectología	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	Inyectología	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	Inyectología	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	Inyectología	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 1550784	Process	Inyectología	19/04/2018 10:10:37	20/04/2018 14:40:02	David Abril	Alix Torres	Cra. 18 #35-55 a 35-99, Bogotá, Colombia	\$0,000

Grilla del reporte generado para órdenes creadas

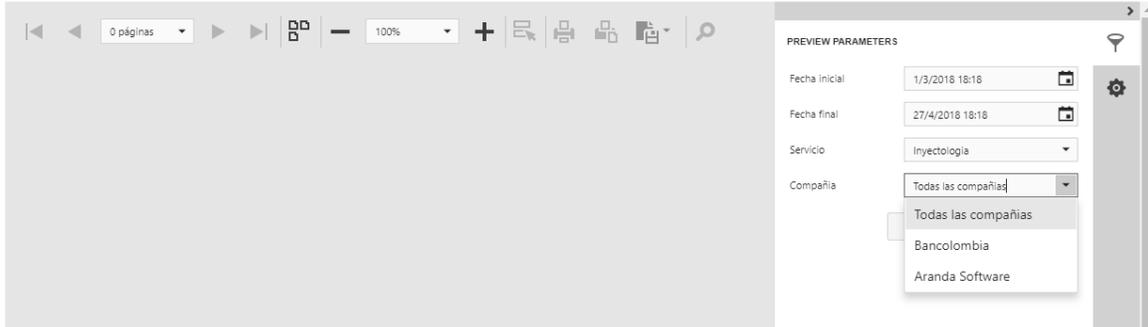


Reporte de costos

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 ejecutadas durante un periodo de tiempo determinado.



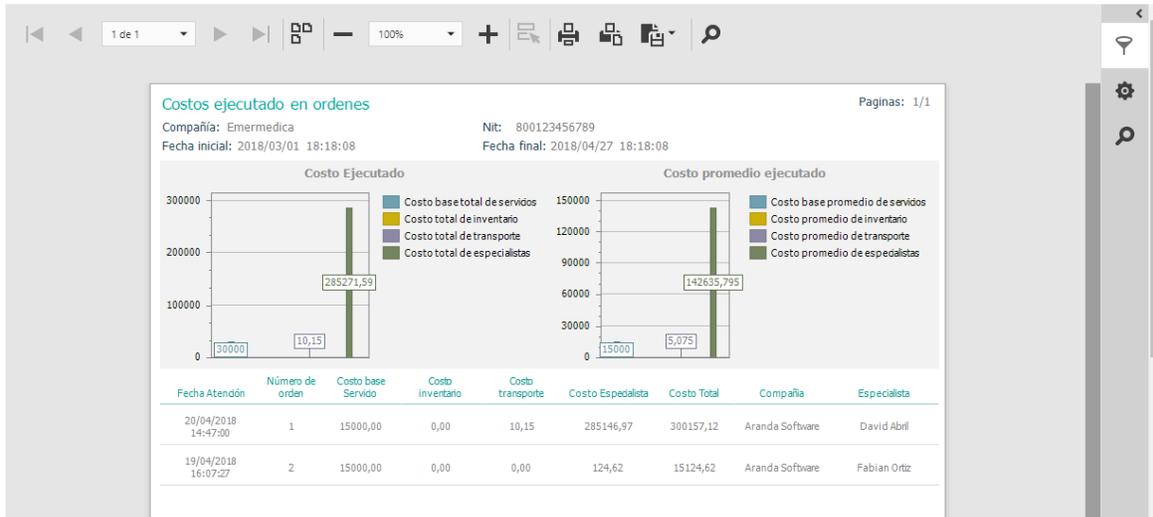
Selección de compañía (Lista de compañías)

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 órdenes

Muestra el detalle del costo de las órdenes ejecutadas durante un periodo de tiempo determinado.



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:

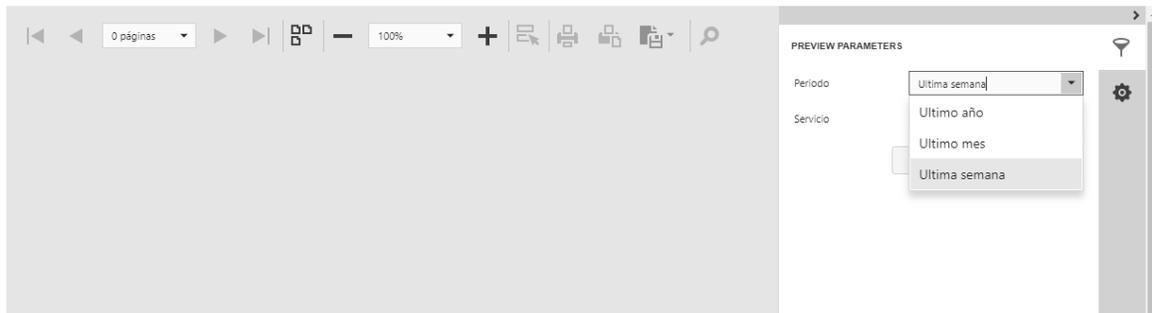
Fecha Atención	Número de orden	Costo base Servicio	Costo inventario	Costo transporte	Costo Especialista	Costo Total	Compañía	Especialista
20/04/2018 14:47:00	1	15000,00	0,00	10,15	285146,97	300157,12	Aranda Software	David Abril
19/04/2018 16:07:27	2	15000,00	0,00	0,00	124,62	15124,62	Aranda Software	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.

Tendencia de Servicio
Reportes básicos sobre sus tendencias de servicio.



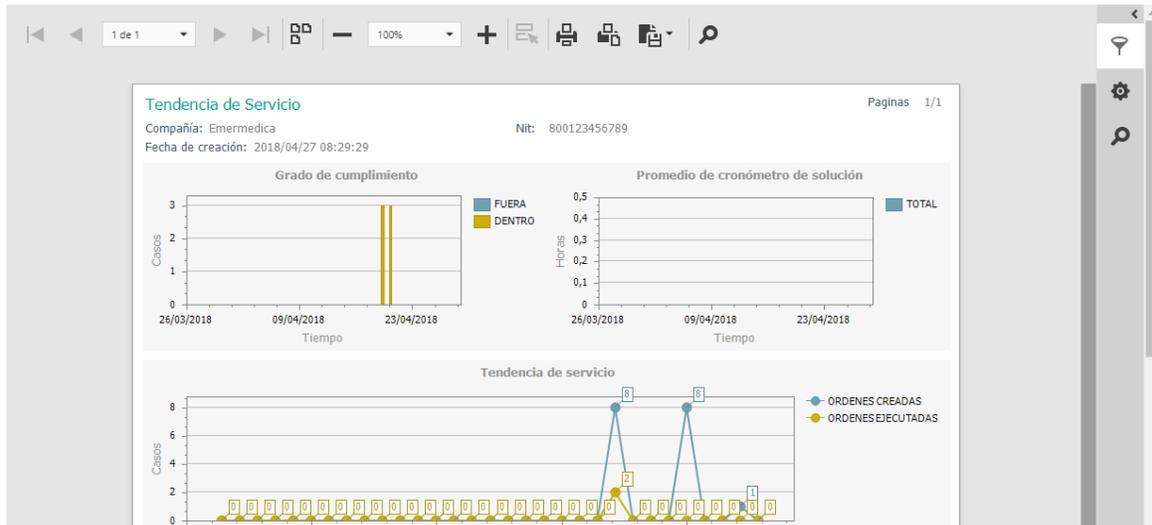
Selección del periodo de tiempo

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.

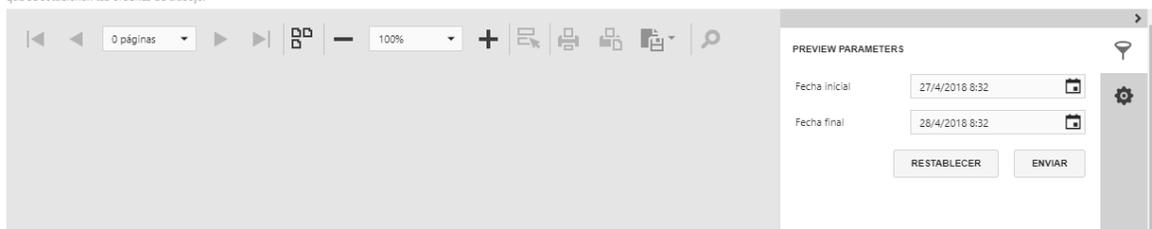
En **tendencia de servicio**, se muestra una gráfica indicando la tendencia en la creación y cierre de los casos u órdenes correspondientes al servicio y periodo seleccionados. Esta gráfica permite comparar el número de órdenes creadas con el número de órdenes ejecutadas.

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.

Promedio de tiempo de solución de órdenes por servicio.

Este reporte contendrá información sobre la velocidad a la que se solucionan las órdenes de trabajo.



Selección de rango de fecha



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:

Promedio de tiempo de solución de órdenes por servicio.

Este reporte contendrá información sobre la velocidad a la que se solucionan las órdenes de trabajo.



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

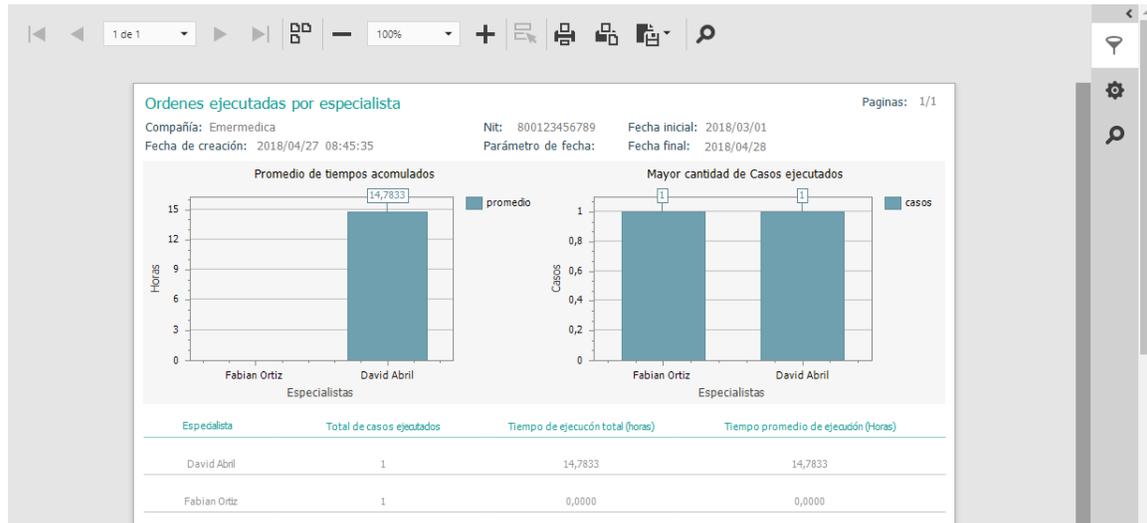
Este reporte indica el desempeño de los especialistas en un rango de tiempo con respecto a un servicio en particular. Aquí es posible ver cuáles especialistas han ejecutado la mayor cantidad de órdenes y el tiempo que han tardado en ejecutarlas.

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

Información sobre cuanto se demora y la carga que tiene un especialista 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

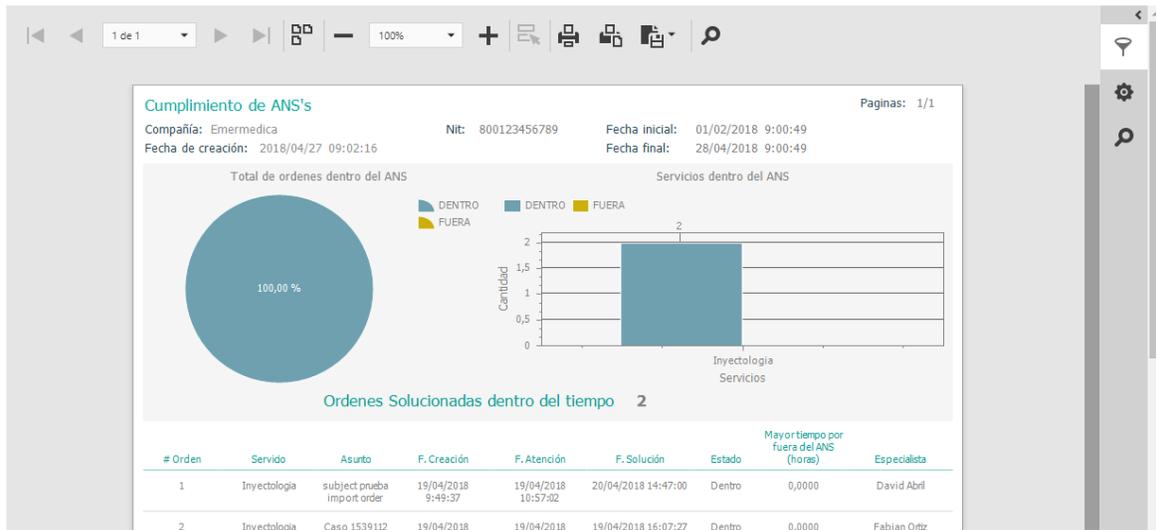
Este reporte indica la cantidad de casos por servicio que fueron solucionados en un rango de tiempo en AFLS. Aquí el usuario podrá consultar la cantidad de órdenes creadas y que se encuentren dentro o fuera del ANS de solución.

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.

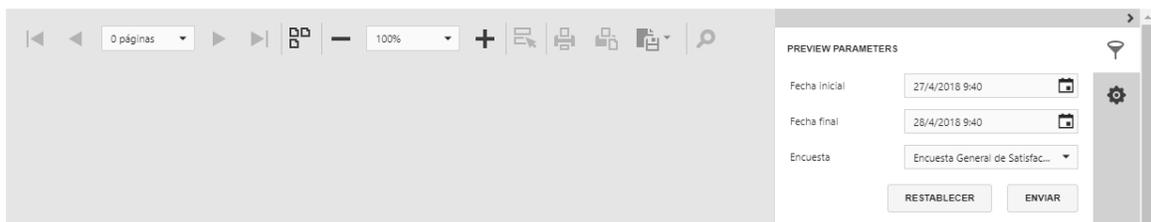
La grilla de datos generada con el reporte muestra la información detallada de cada una de las órdenes ejecutadas.

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.

Este reporte detalla el nivel de satisfacción de sus clientes en un determinado periodo de tiempo.



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.

Este reporte detalla el nivel de satisfacción de sus clientes en un determinado periodo de tiempo.



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.

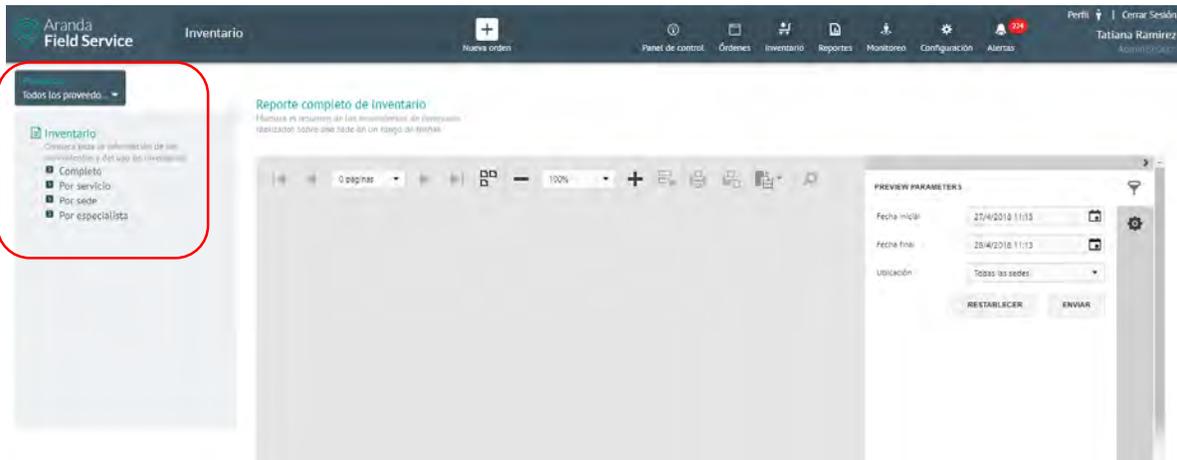
Este reporte detalla el nivel de satisfacción de sus clientes en un determinado periodo de tiempo.

# Orden	Cliente	Especialista	Fecha Creacion	Fecha Respuesta	Name	Pregunta	Respuesta
10	Alix Torres	David Abril	27/04/2018...	27/04/2018...	Pregunta 1	Esta satisfecho con el servicio?	
					Pregunta 2	Calificación de la amabilidad del especialista	4
					Pregunta 3	Calificación de experiencia y conocimiento del especialista	4
					Pregunta 4	Observaciones adicionales	Hay que mejorar la...
12	William Mora	David Abril	27/04/2018...	27/04/2018...	Pregunta 1	Esta satisfecho con el servicio?	No
					Pregunta 2	Calificación de la amabilidad del especialista	1
					Pregunta 3	Calificación de experiencia y conocimiento del especialista	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 servicio?	
					Pregunta 2	Calificación de la amabilidad del especialista	5
					Pregunta 3	Calificación de experiencia y conocimiento del especialista	5
					Pregunta 4	Observaciones adicionales	Muy buen atención
4	Alix Torres	Tatiana...	27/04/2018...	27/04/2018...	Pregunta 1	Esta satisfecho con el servicio?	
					Pregunta 2	Calificación de la amabilidad del especialista	3
					Pregunta 3	Calificación de experiencia y conocimiento del especialista	2
					Pregunta 4	Observaciones adicionales	

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.



Nota: si el perfil con el que se inició la sesión es gestor de inventario, se presentará la opción de visualizar todos los proveedores.

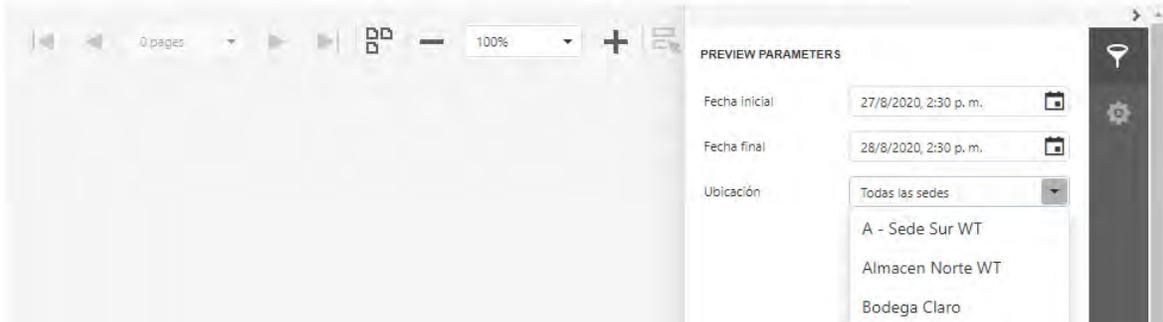
Reporte completo

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.



Selección de rango de fechas y ubicación

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:

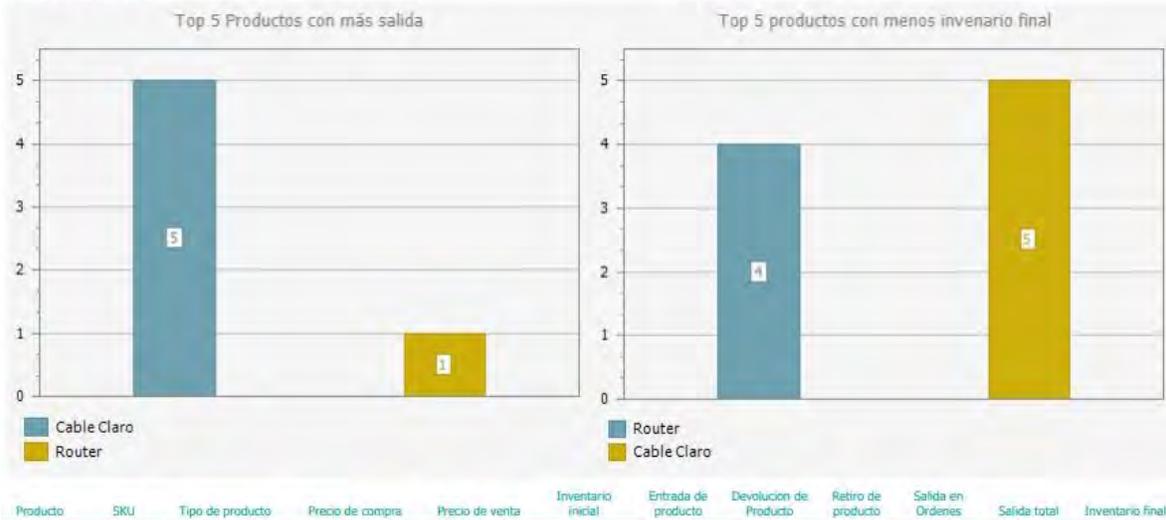
Reporte completo de inventario

Paginas: 1/1

Compañía: Aranda Software Andina
Fecha de creación: 2020/08/27

Nit: 950000000-8

Fecha inicial: 2020/08/24
Fecha final: 2020/08/28



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.



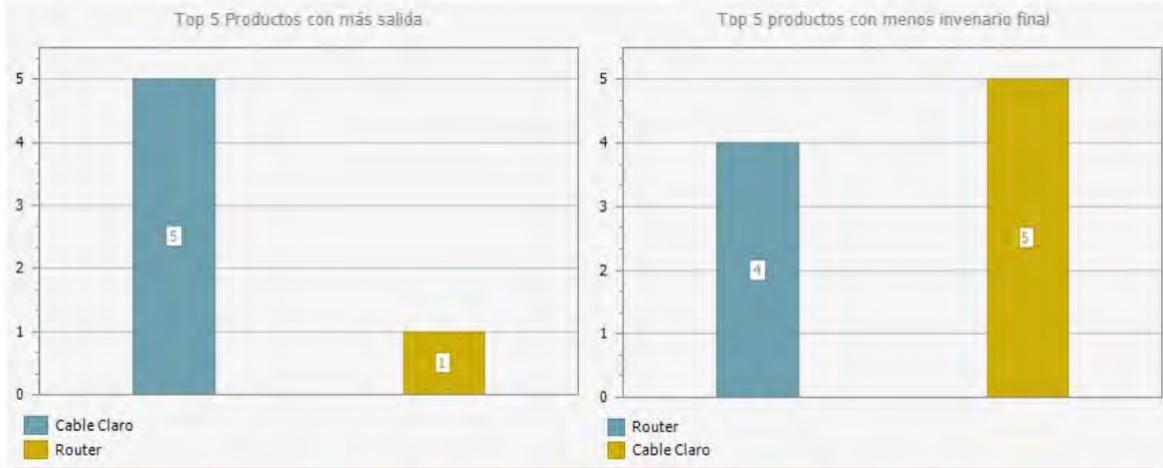
Reporte completo de inventario

Paginas: 1/1

Compañía: Aranda Software Andina
Fecha de creación: 2020/08/27

Nit: 950000000-8

Fecha inicial: 2020/08/24
Fecha final: 2020/08/28



Producto	SKU	Tipo de producto	Precio de compra	Precio de venta	Inventario inicial	Entrada de producto	Devolucion de Producto	Retiro de producto	Salida en Ordenes	Salida total	Inventario final
Bodega Claro											
Cable Claro	111	CANTIDAD	1500,00	1000,00	0	10	17	0	5	5	5
Router	222	CÓDIGO ÚNICO	1500,00	1000,00	0	5	7	0	1	1	4

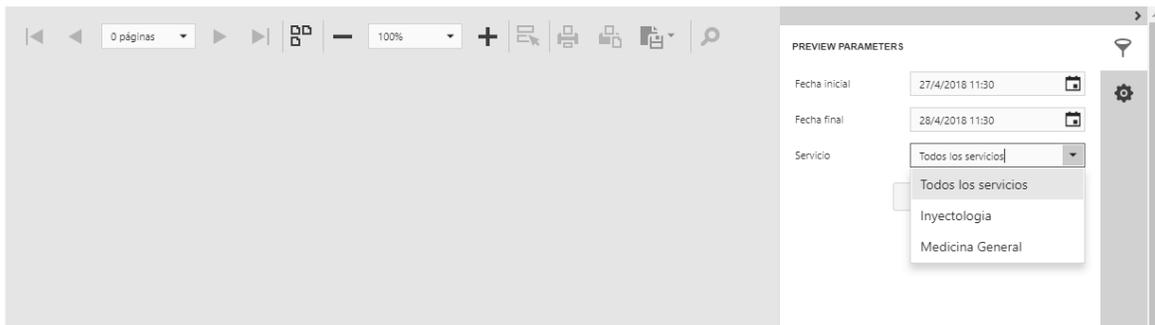
Grilla del reporte generado

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.

Consumo por servicio

Resumen de la utilización de inventario realizados en órdenes de un servicio para un rango de fechas.



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.



Consumo por servicio

Paginas: 1/1

Compañía: Aranda Software Andina
Fecha de creación: 2020/08/27

Nit: 950000000-8

Servicio: Todos los servicios
Fecha inicial: 2020/08/24
Fecha final: 2020/08/28



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.

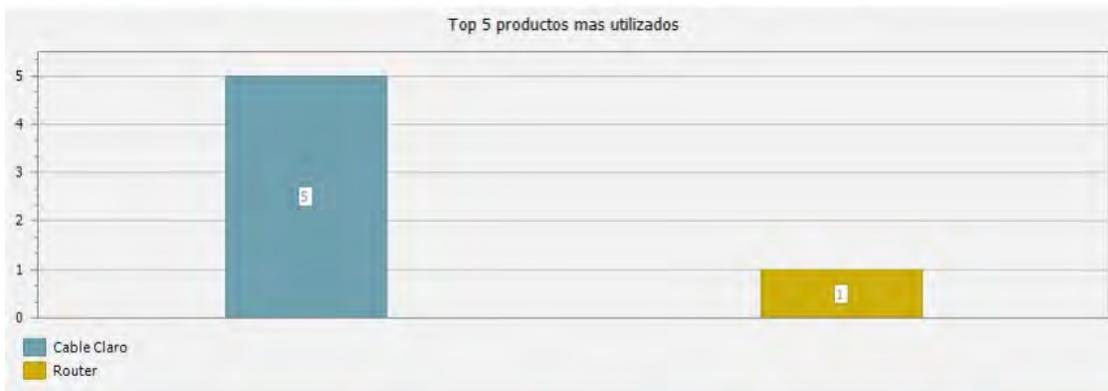
Consumo por servicio

Paginas: 1/1

Compañía: Aranda Software Andina
Fecha de creación: 2020/08/27

Nit: 950000000-8

Servicio: Todos los servicios
Fecha inicial: 2020/08/24
Fecha final: 2020/08/28



Servicio	Producto	SKU	Tipo de Producto	Cantidad promedio de uso	Cantidad por omisión
Avantel Falla en Comunicacion	Cable Claro	111	CANTIDAD	2	0
Avantel Falla en Comunicacion	Router	222	CÓDIGO ÚNICO	1	0

Grilla del reporte generado

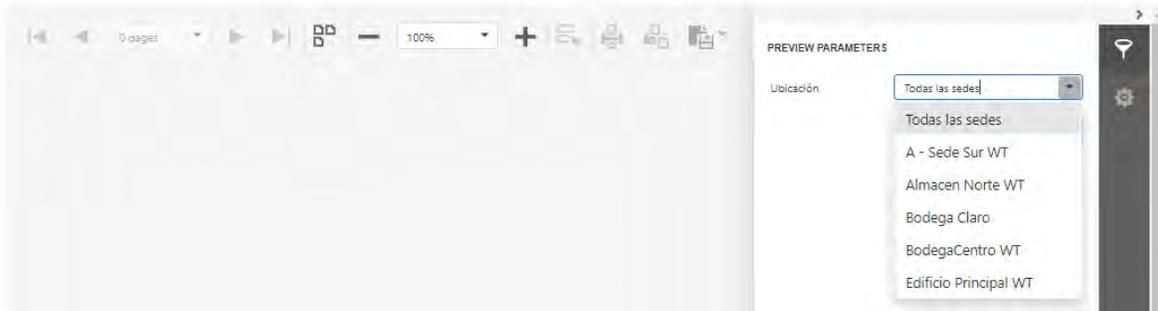


Reporte por sede

Este reporte presenta al usuario un resumen de los movimientos de inventario para una sede o para todas las sedes.

Resumen de inventario por sede

Muestra el resumen de los movimientos de inventario para una sede.



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.

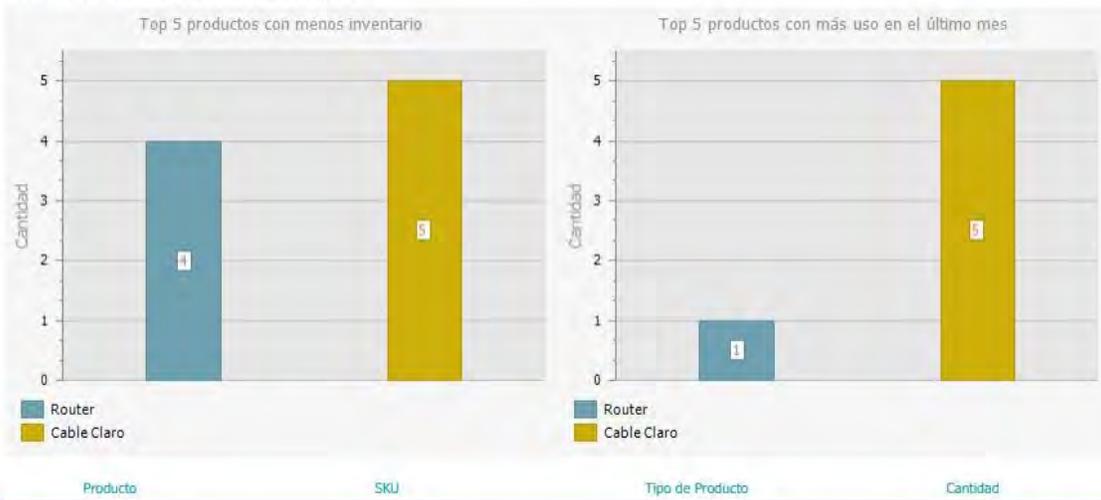
Resumen de inventario por sede

Páginas: 1/1

Compañía: Aranda Software Andina

Nit: 950000000-8

Fecha de creación: 27/08/2020 2:54:52 p. m.



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.



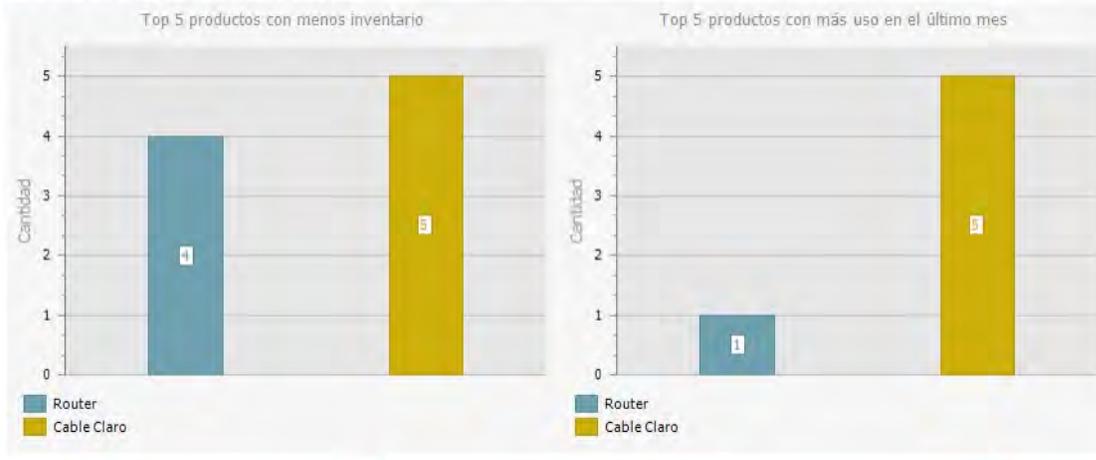
Resumen de inventario por sede

Paginas: 1/1

Compañía: Aranda Software Andina

Nit: 950000000-8

Fecha de creación: 27/08/2020 2:43:51 p. m.



Producto	SKU	Tipo de Producto	Cantidad
Bodega Claro			
Cable Claro	111	CANTIDAD	5
Router	222	CÓDIGO ÚNICO	4

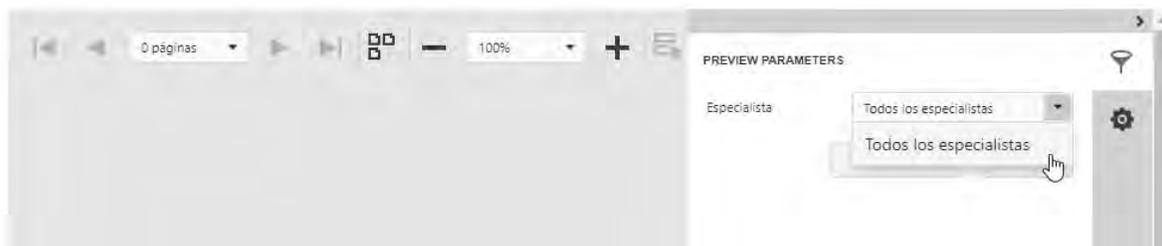
Grilla del reporte generado

Reporte por especialista

Este reporte presenta al usuario un resumen de los movimientos de inventario para un especialista o para todos los especialistas.

Resumen de inventario por especialista

Muestra los movimientos de asignación, devolución y entrega de productos por parte de un especialista.



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.



Resumen de inventario por especialista

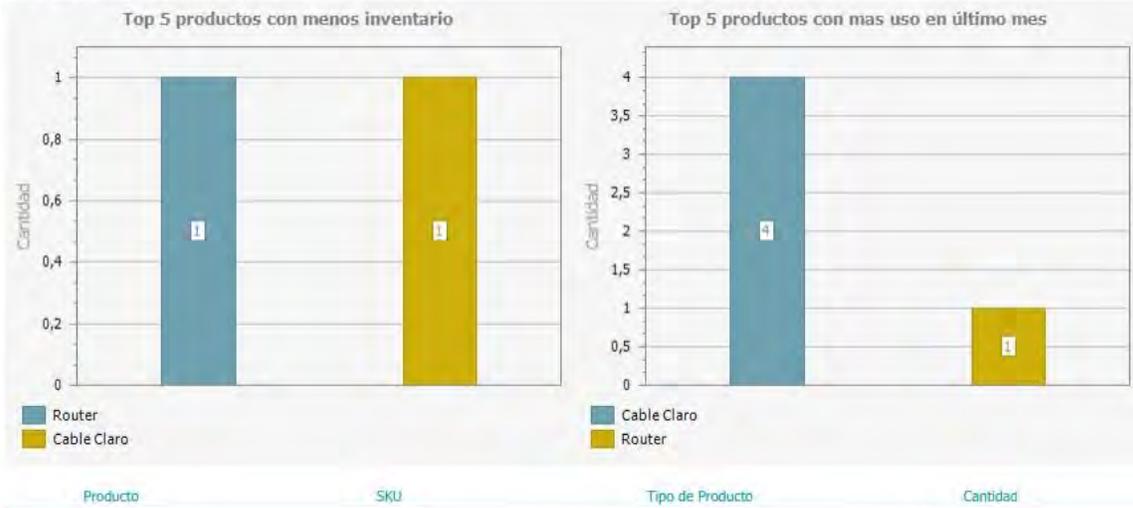
Paginas: 1/1

Compañía: Aranda Software Andina

Nit: 950000000-8

Especialista: Todos los especialistas

Fecha de creación: 27/08/2020 2:49:30 p. m.



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.

Resumen de inventario por especialista

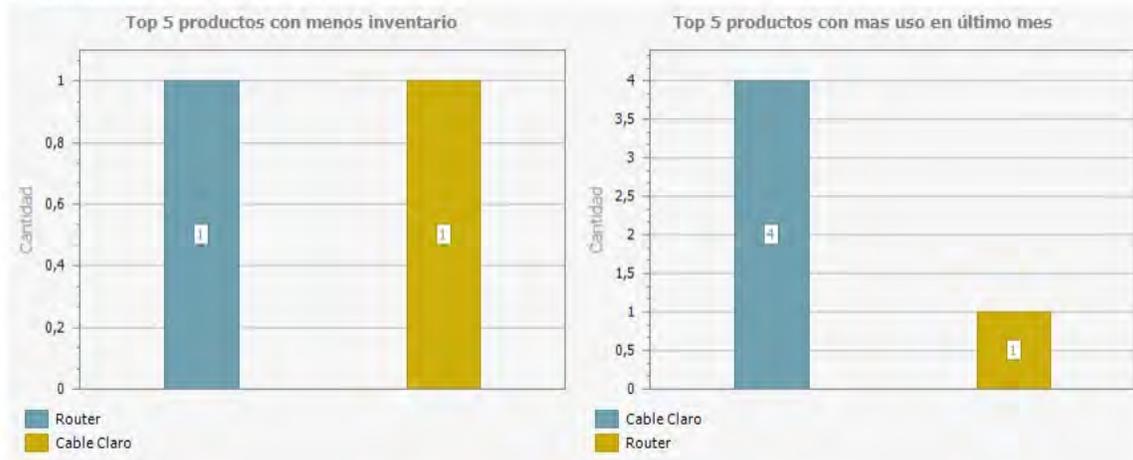
Paginas: 1/1

Compañía: Aranda Software Andina

Nit: 950000000-8

Especialista: Todos los especialistas

Fecha de creación: 27/08/2020 2:58:44 p. m.



Producto	SKU	Tipo de Producto	Cantidad
juli mancera			
Cable Claro	111	CANTIDAD	1
Router	222	CÓDIGO ÚNICO	1

Grilla del reporte generado

Reportes generales

En esta sección se encuentran los reportes que no están asociados a órdenes de trabajo ni a inventario



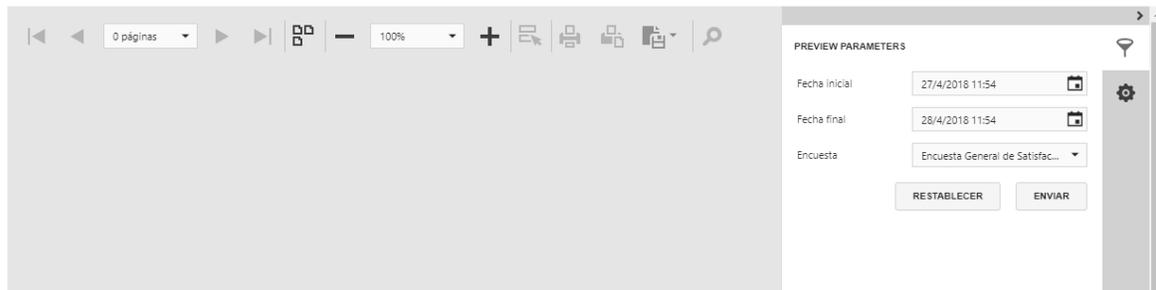
Opción para visualización de reportes generales

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.



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.

Vista de reportes generales relacionados con el nivel de satisfacción de encuestas.



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.

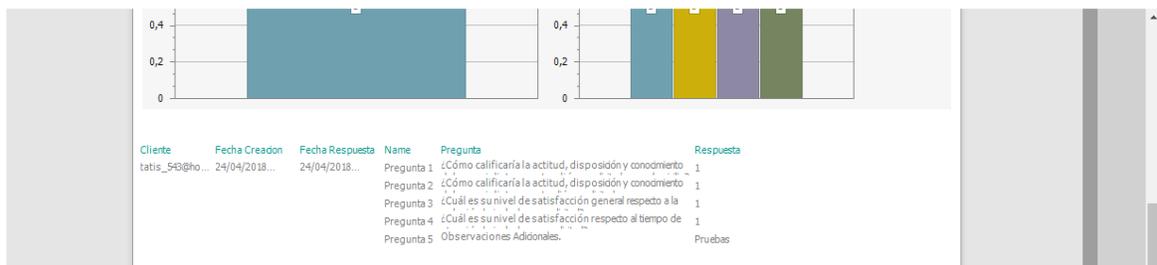
En **calificación por pregunta**, se muestra una gráfica mostrando las preguntas que son de tipo calificación con su respectivo promedio.

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.

Cumplimiento del nivel de satisfacción.

Vista de reportes generales relacionados con el nivel de satisfacción de encuestas.



Grilla del reporte generado para cumplimiento de nivel de satisfacción general



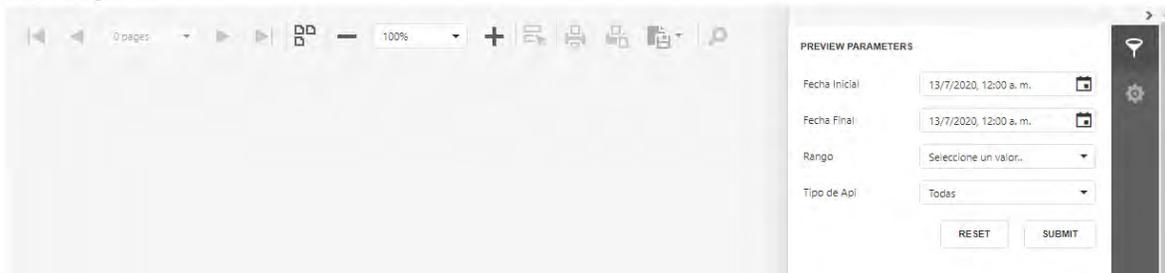
Reportes de administración

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 servicios de proveedores de mapas.

Lista el consumo de servicios de mapas por funcionalidades en AFLS en un rango de fechas.

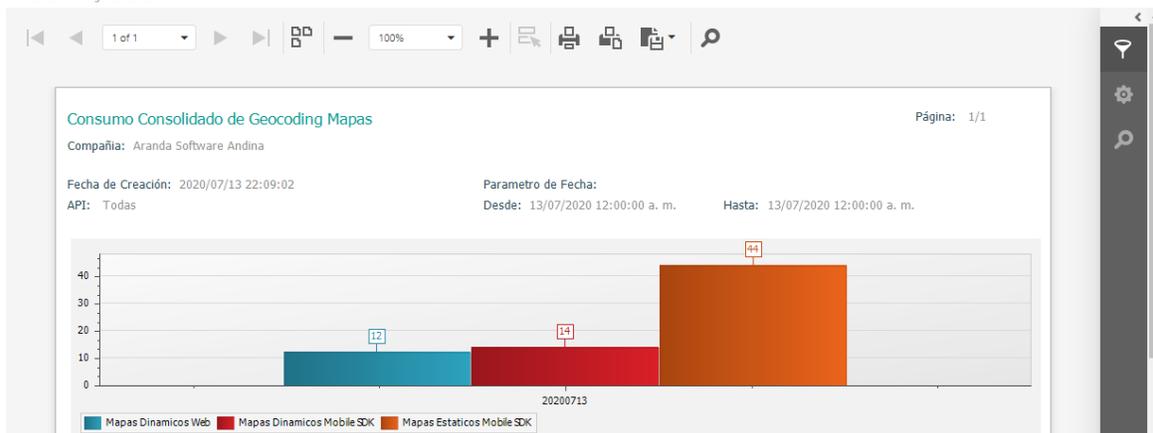


Selección de rango de tiempo y tipo de API

Una vez seleccionados los datos requeridos, haga clic en **Submit** y se generará un reporte como el siguiente:

Consumo de servicios de proveedores de mapas.

Lista el consumo de servicios de mapas por funcionalidades en AFLS en un rango de fechas.



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:

	Concepto	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

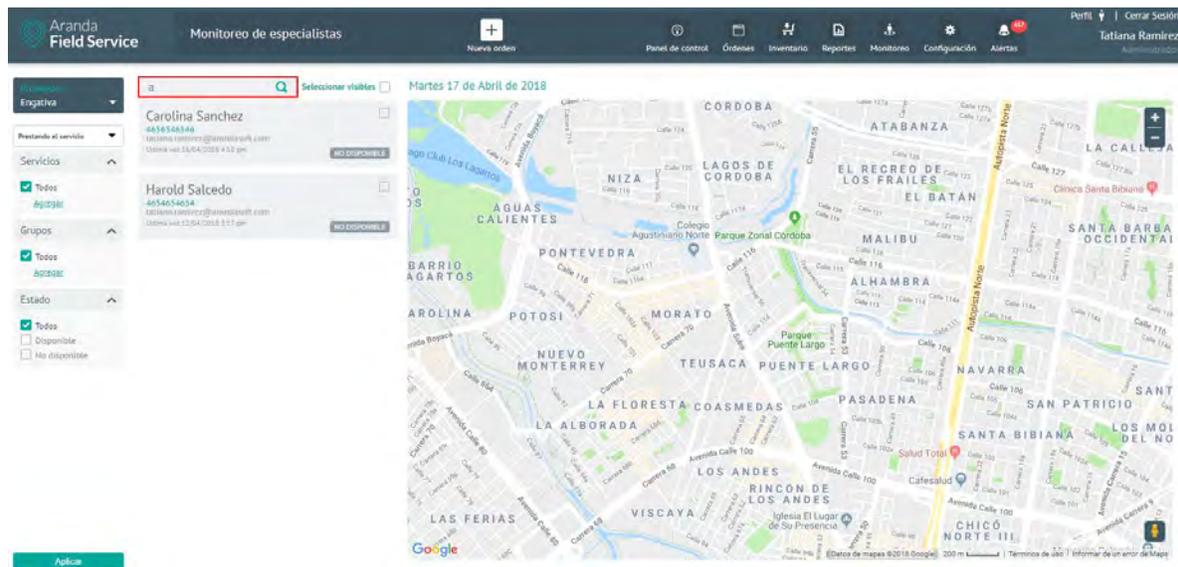


Monitoreo de órdenes de trabajo en Aranda FIELD SERVICE

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

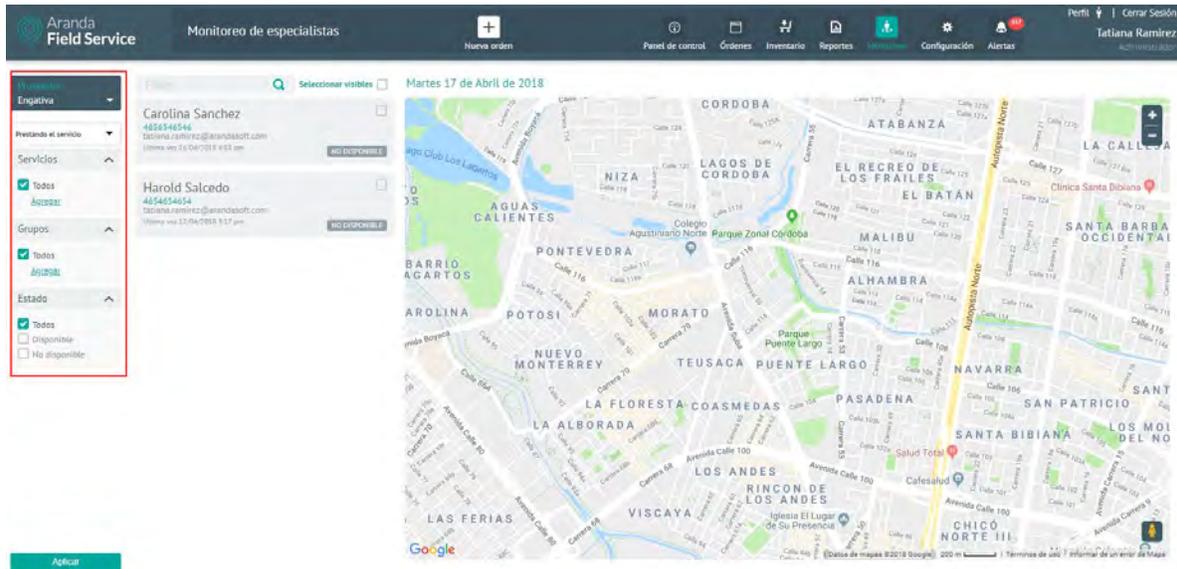
Puede filtrar la información de la consulta bajo los siguientes criterios:

- **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

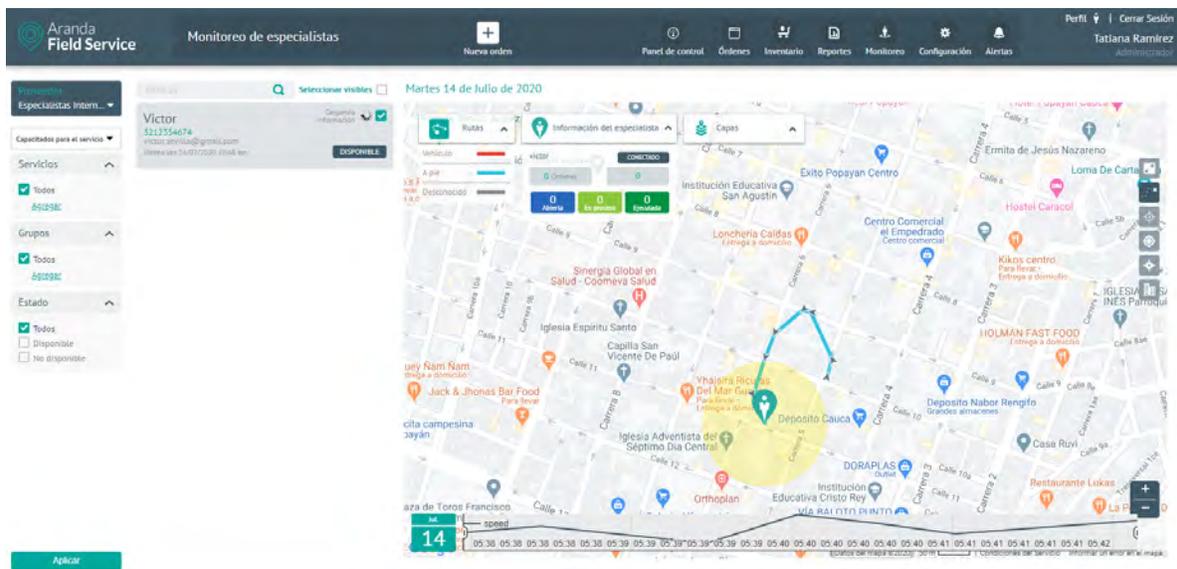


de servicios depende de la configuración definida en el combo anterior de disponibilidad del especialista.

- **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.

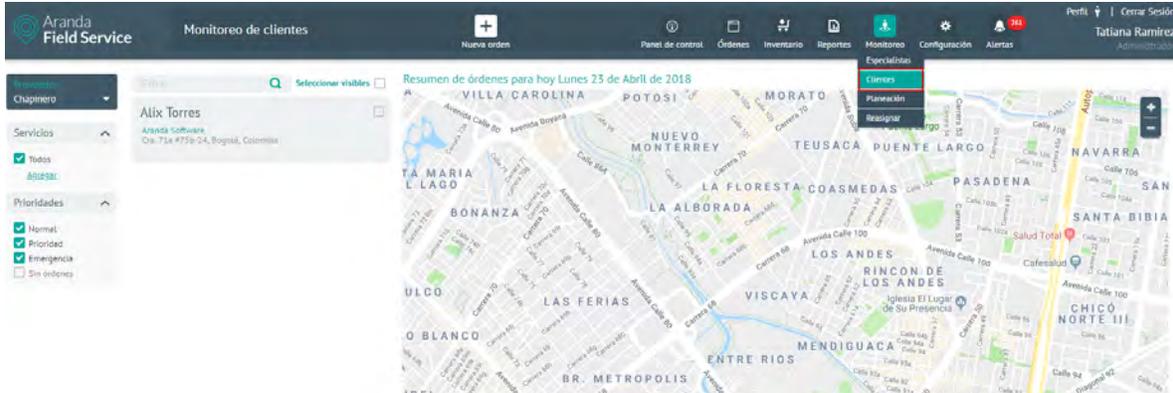


Pantalla de monitoreo con puntos registrados por uno de los especialistas



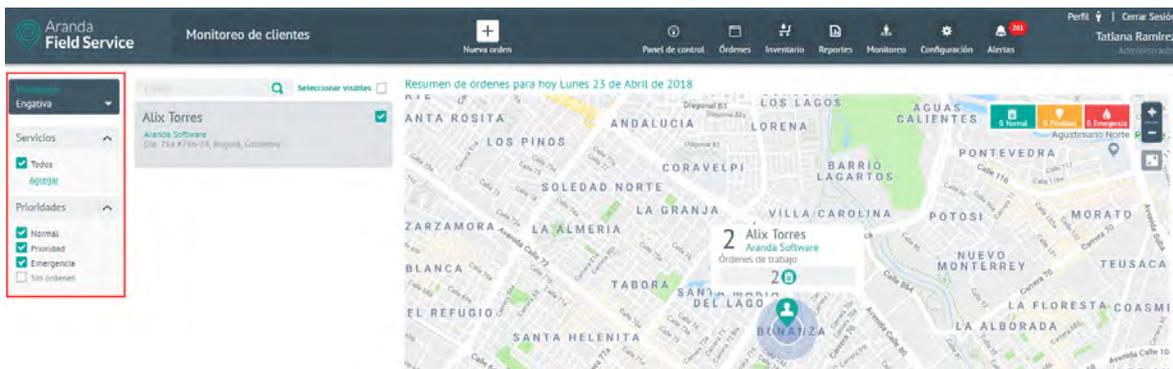
Monitoreo de clientes

La opción **Cientes** 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.



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

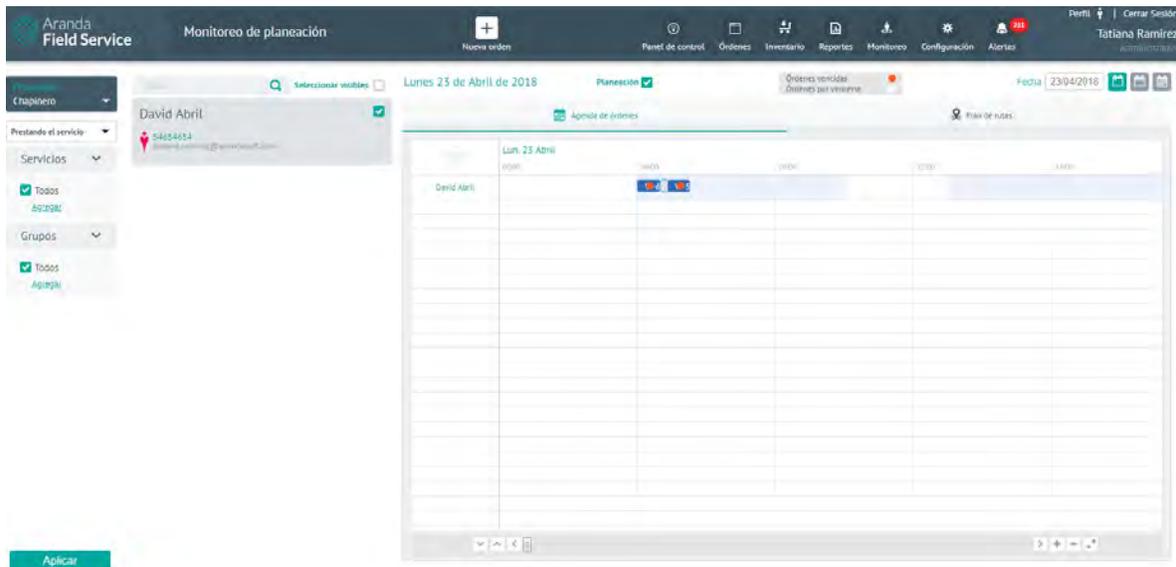
Al seleccionar uno de los clientes arrojados por la consulta, el monitor puede:

- 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.



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.



Filtrando y ordenando la consulta de planeación

Puede filtrar la información de la consulta bajo los siguientes criterios:

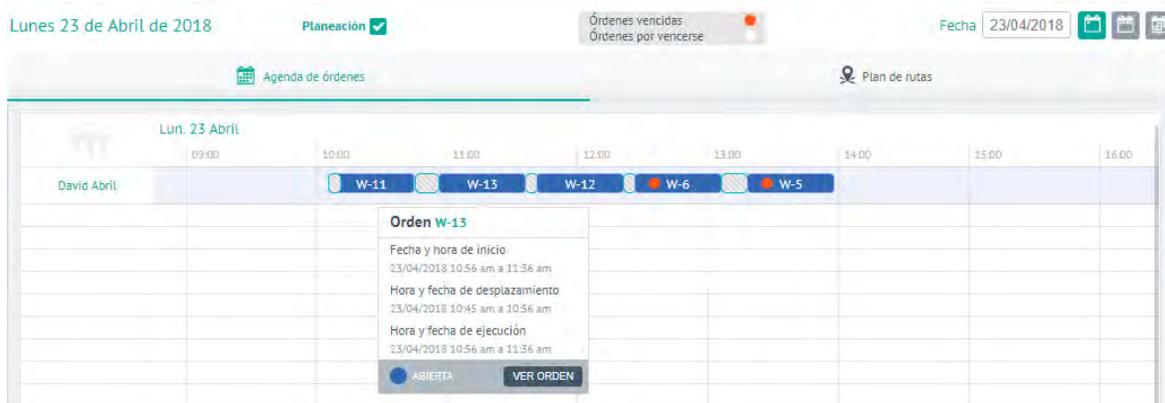
- **Proveedor:** el monitor solo podrá visualizar los proveedores que tiene asignados, por lo tanto, podrá filtrar los especialistas sólo según dichos proveedores desde el selector.
- **Disponibilidad especialista:** filtra los especialistas según una de estas condiciones:
 - Que se encuentren prestando 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.



- 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.

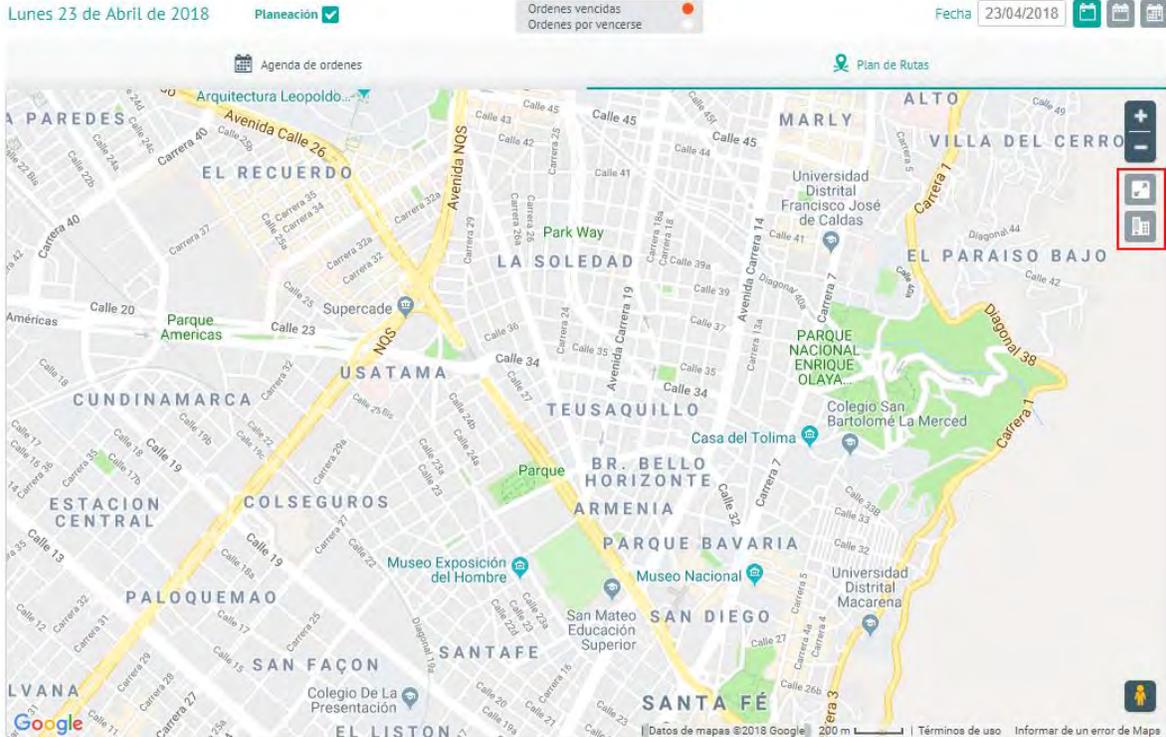
Al mover el puntero sobre cualquier orden se puede observar un resumen de la misma y se despliega las horas de desplazamiento y la hora programada de inicio. Así mismo el botón de “ver orden” abrirá el detalle.

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.

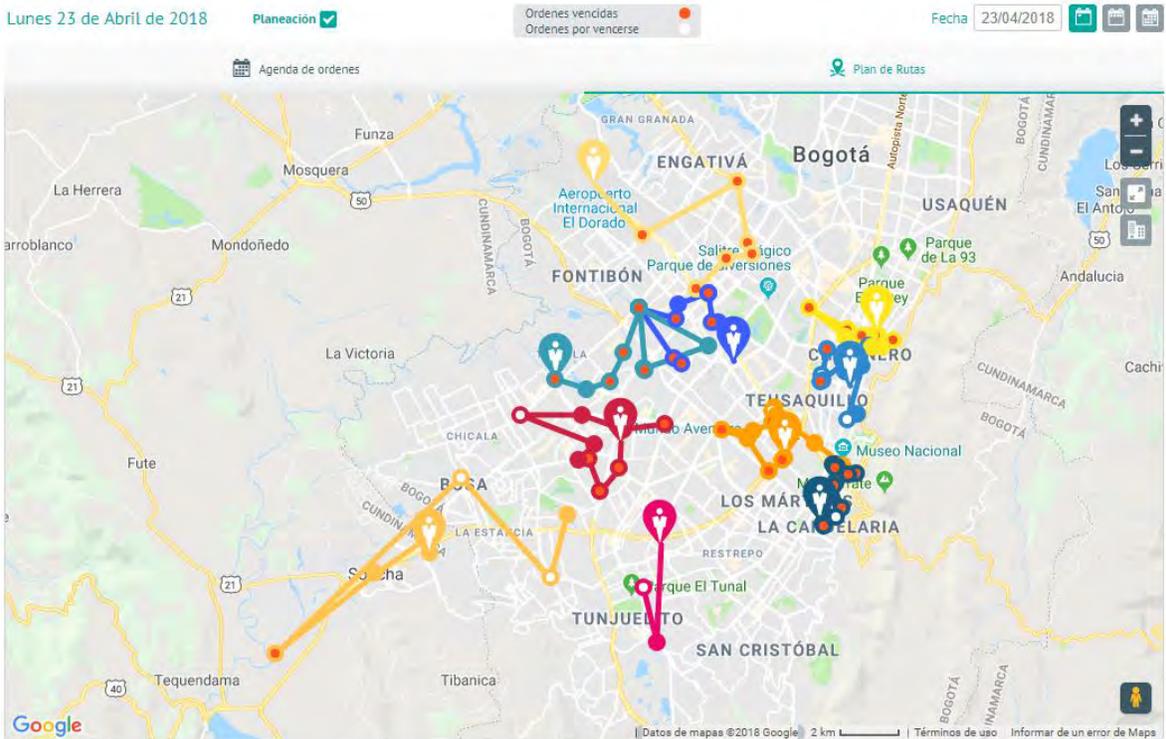
Nota: las posiciones en las que se encontrará el especialista, son las posiciones de las órdenes de trabajo que tiene asignadas a él.

Este mapa ofrece las opciones para expandir y para mostrar la ubicación de la compañía.



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

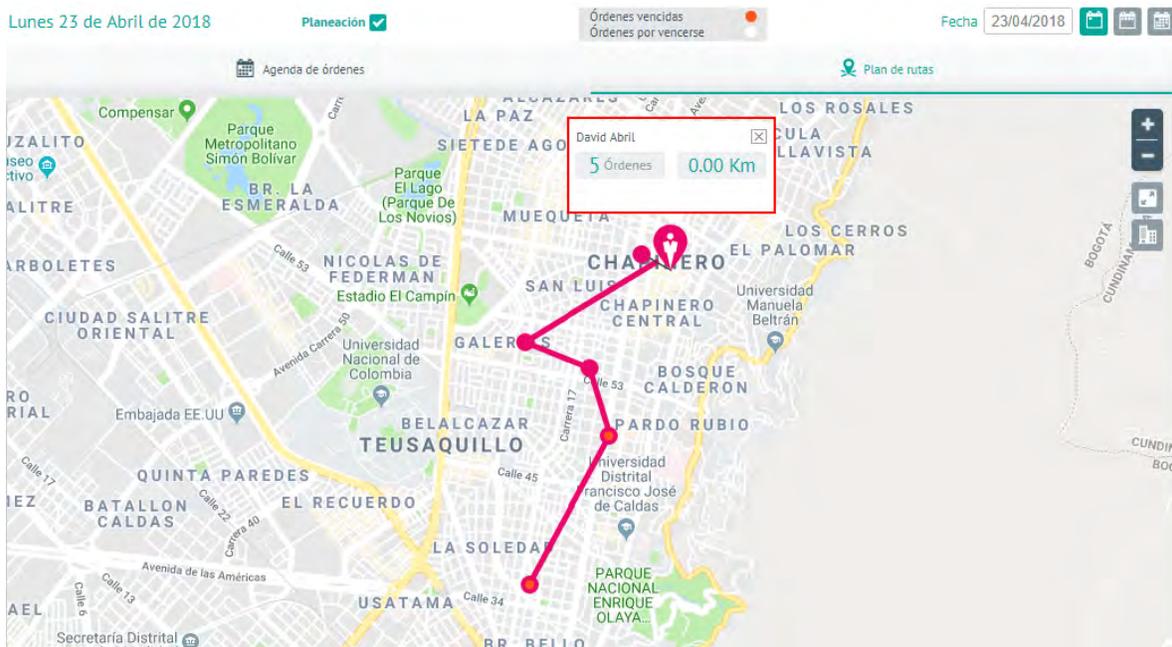


Los controles ubicados en la parte superior derecha permiten modificar las fechas sobre las que se despliega la información. Estos datos se pueden mostrar de manera diaria, semanal o mensual.

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.

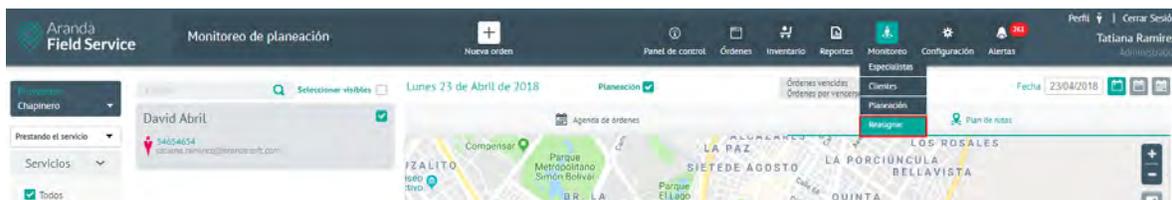
Al hacer clic sobre la posición del especialista, el sistema presentará una descripción emergente con algunos datos básicos como el nombre del especialista, la distancia al próximo punto y las órdenes restantes. La distancia al próximo punto se muestra de manera lineal, este valor puede variar si el usuario selecciona la opción de presentar la ruta con la opción de Google.



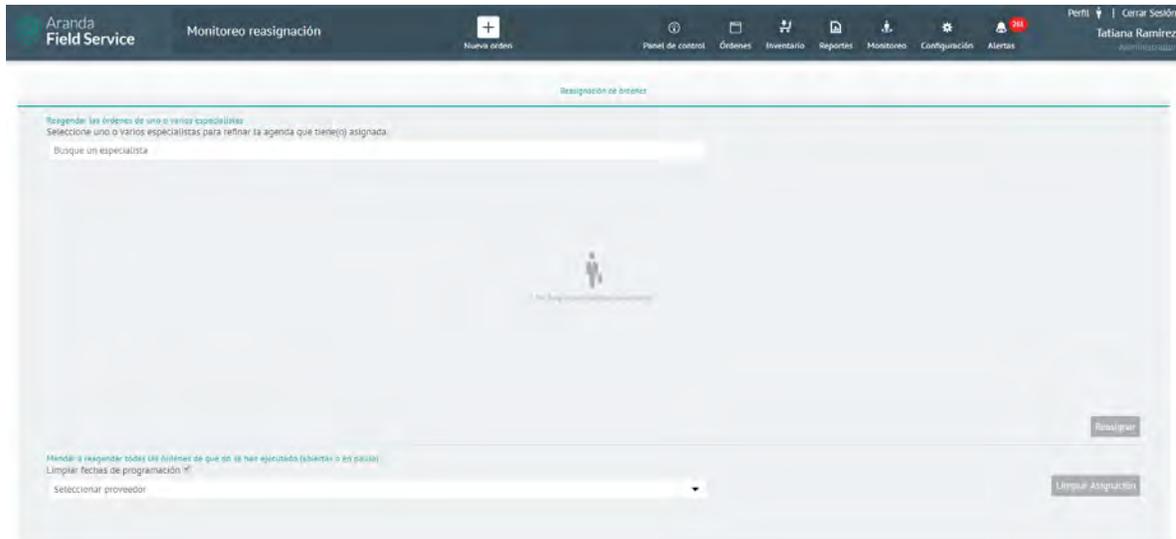
Ruta presentada de manera lineal

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.



Opción a seleccionar para la pantalla de Reasignar



Pantalla de Reasignación de órdenes

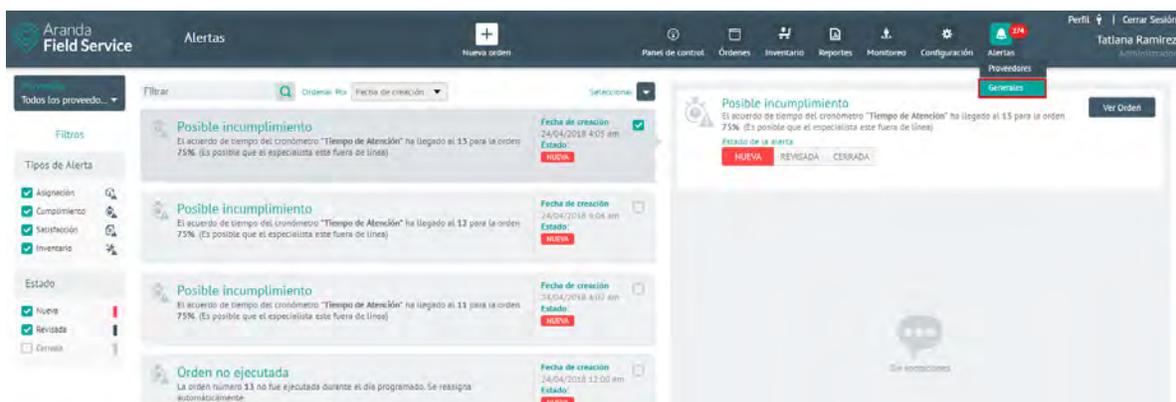
Aquí podrá realizar reasignaciones por especialista o por proveedor

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



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:

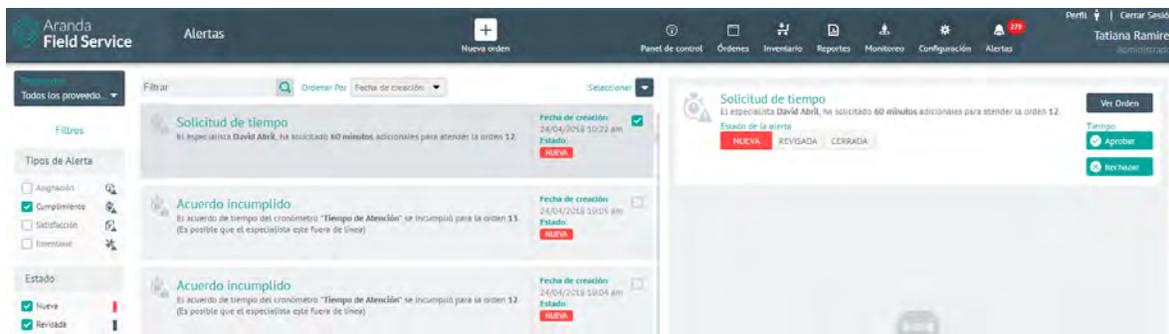
- **Asignación:** son las alertas creadas por el motor de asignación cuando no es posible encontrar las personas idóneas para ejecutar una orden de trabajo. Dentro de esta categoría se encuentra la alerta de orden no asignada.
- **Cumplimiento:** son todas aquellas alertas generadas por la operación 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.



- **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)

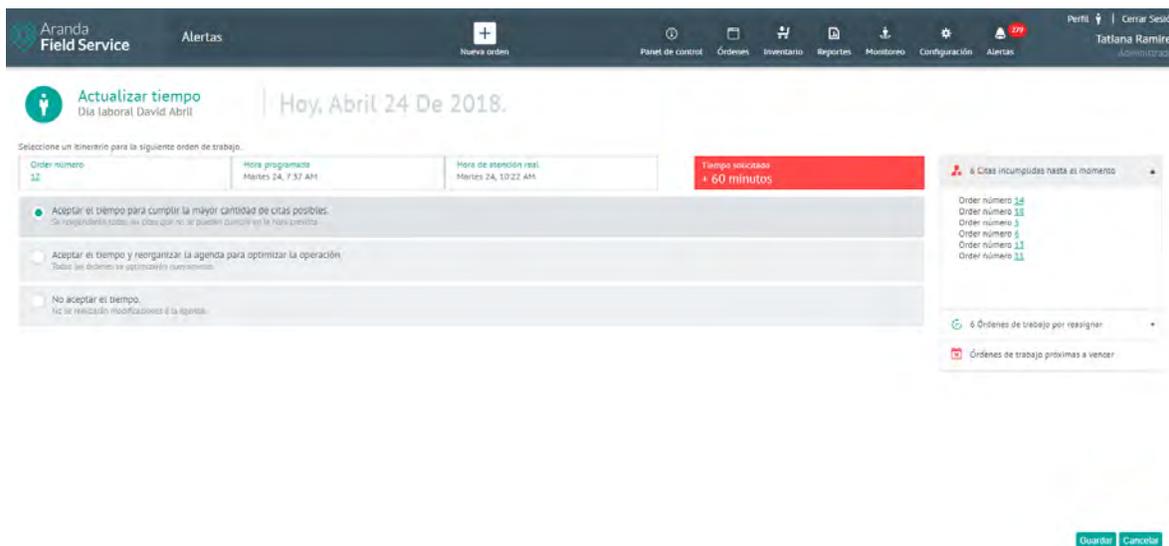
Cuando un especialista en campo solicita más tiempo para atender la orden, el monitor es responsable de aceptar o rechazar la petición.



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.



Pantalla al seleccionar Aprobar



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.

Visualización de alertas de proveedores

The screenshot displays the 'Alertas' (Alerts) section of the Aranda Field Service application. The interface includes a navigation bar at the top with the company logo and user profile. A sidebar on the left contains filters for alert types (Asignación, Cumplimiento, Satisfacción, Inventario) and states (Nueva, Revisada, Cerrada). The main area shows a list of alerts, each with a title, description, creation date, and status. A detailed view of a 'Posible incumplimiento' alert is shown on the right, with a 'Ver Orden' button and a text input field for notes.

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:

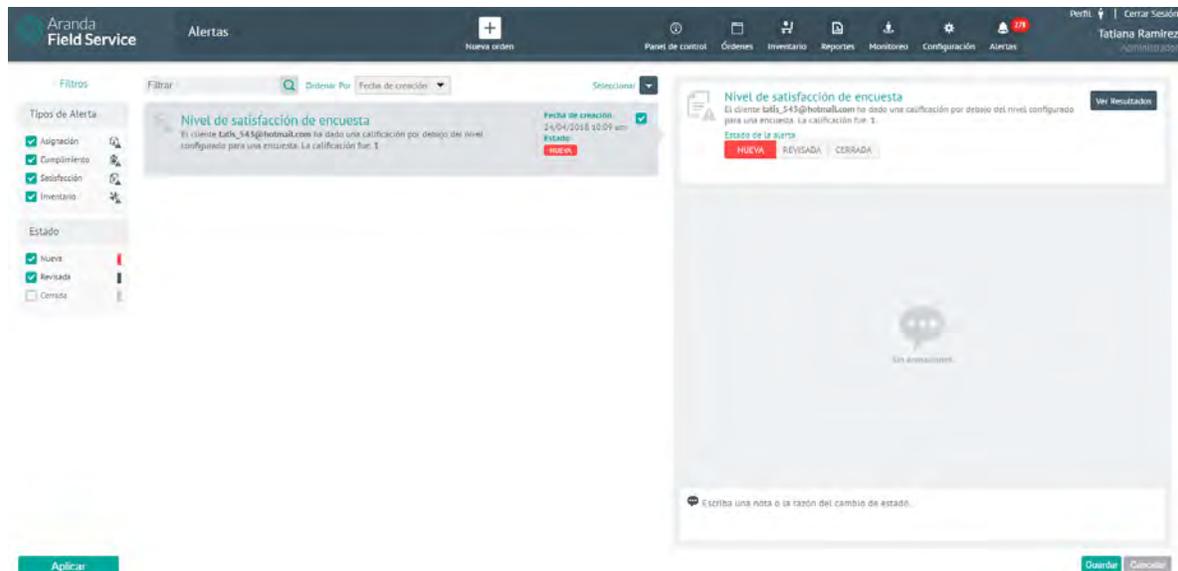
Tipos de Alerta

- **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 seleccionando 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 para escanear



Seleccione el método de autenticación

Ingresar código QR

Ingrese la información de credenciales

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.

←



Aranda Field Service
Bienvenido

http://fieldservice.arandasoft.com/AFLS

ARANDA

smbonilla

Contraseña

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.



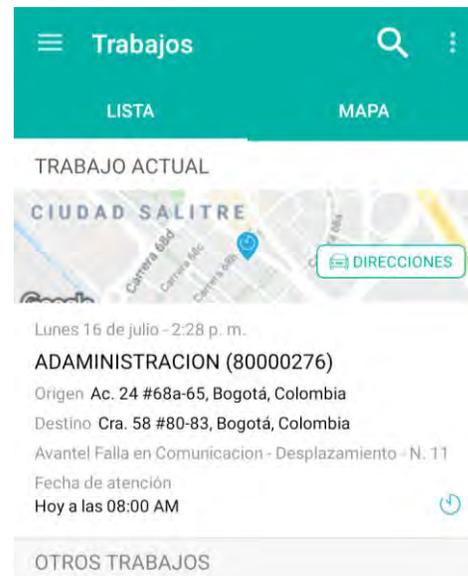


Para consultar una orden específica, puede ir al campo **Buscar** en la parte superior de la consola móvil, e ingresar criterios de búsqueda tales como: fecha de creación de la orden, nombre del cliente o número de la orden. Aparecerá un listado con las órdenes que cumplen con los criterios de búsqueda, 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**.



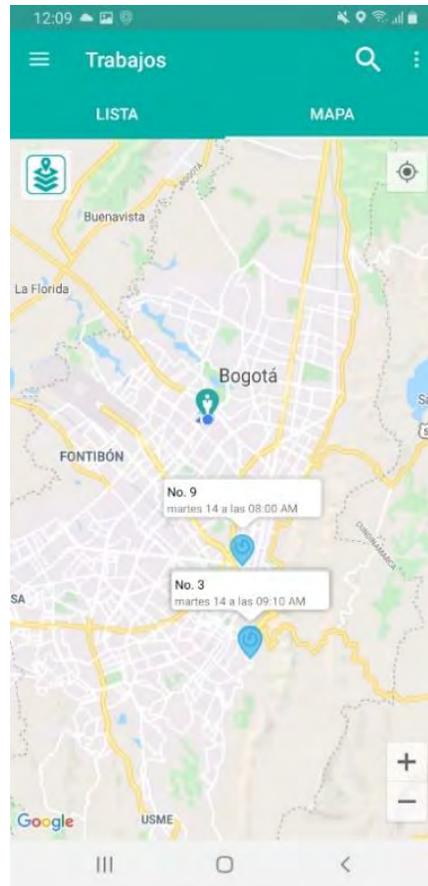
Órdenes con servicio Estándar



Órdenes con servicio de Desplazamiento

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.



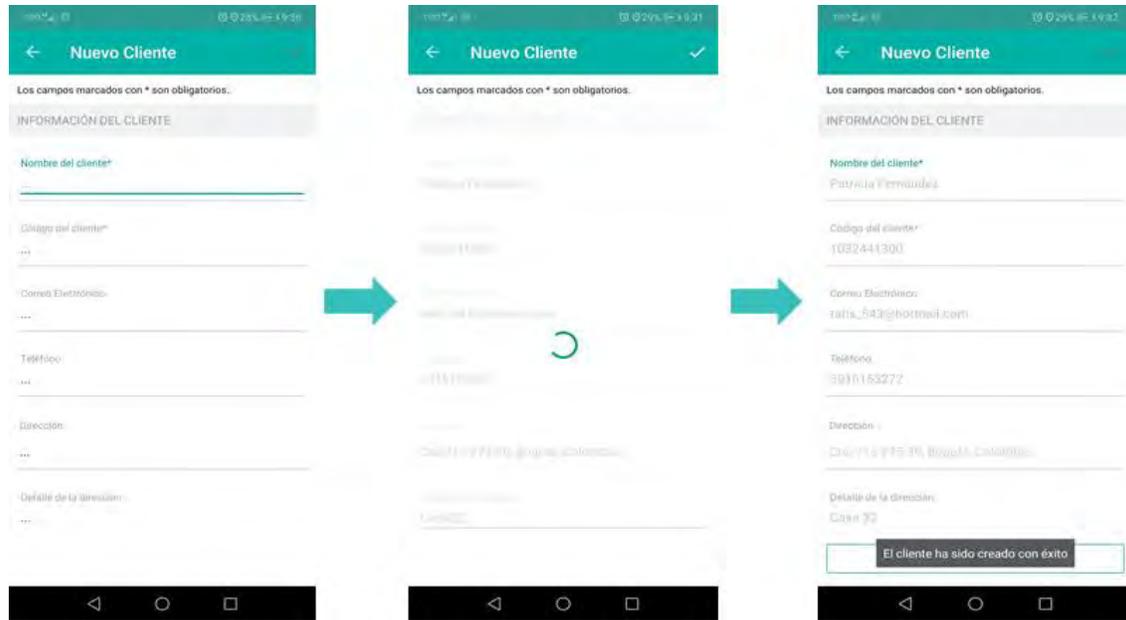
Creación de un nuevo cliente

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.



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:



Creación de nueva orden desde la consola móvil

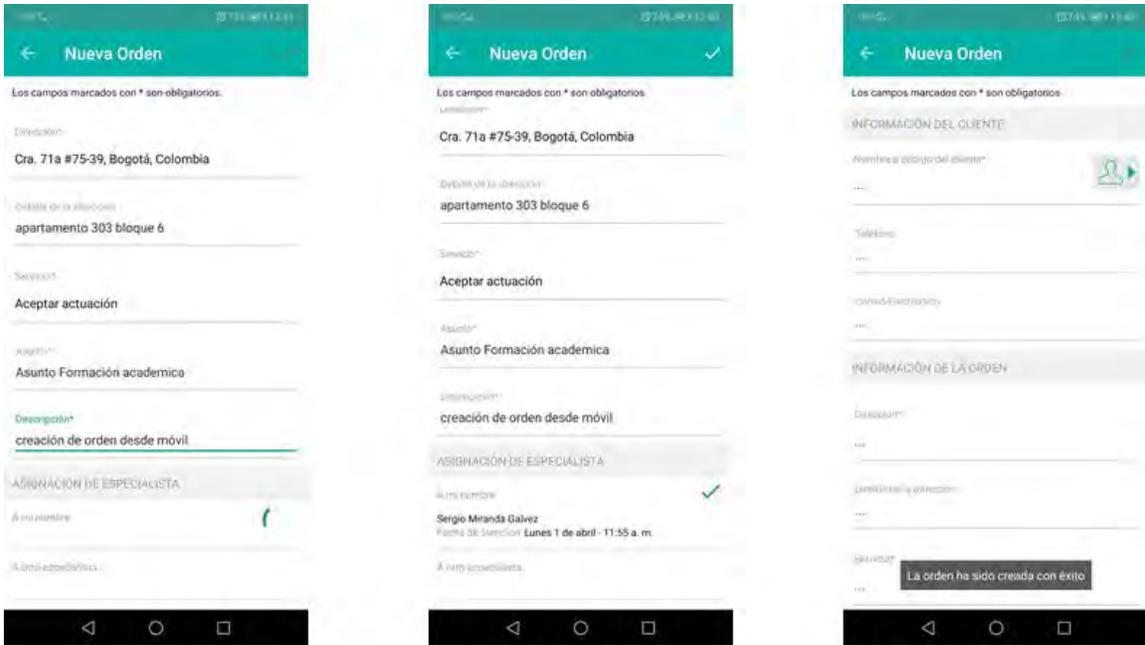
Nota: el especialista sólo podrá visualizar esta funcionalidad si se habilita previamente desde la consola web en la pantalla de **Ajustes Globales**. Si ya hay especialistas con sesión iniciada, es necesario cerrar sesión e iniciar nuevamente para visualizar la funcionalidad en el dispositivo.

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

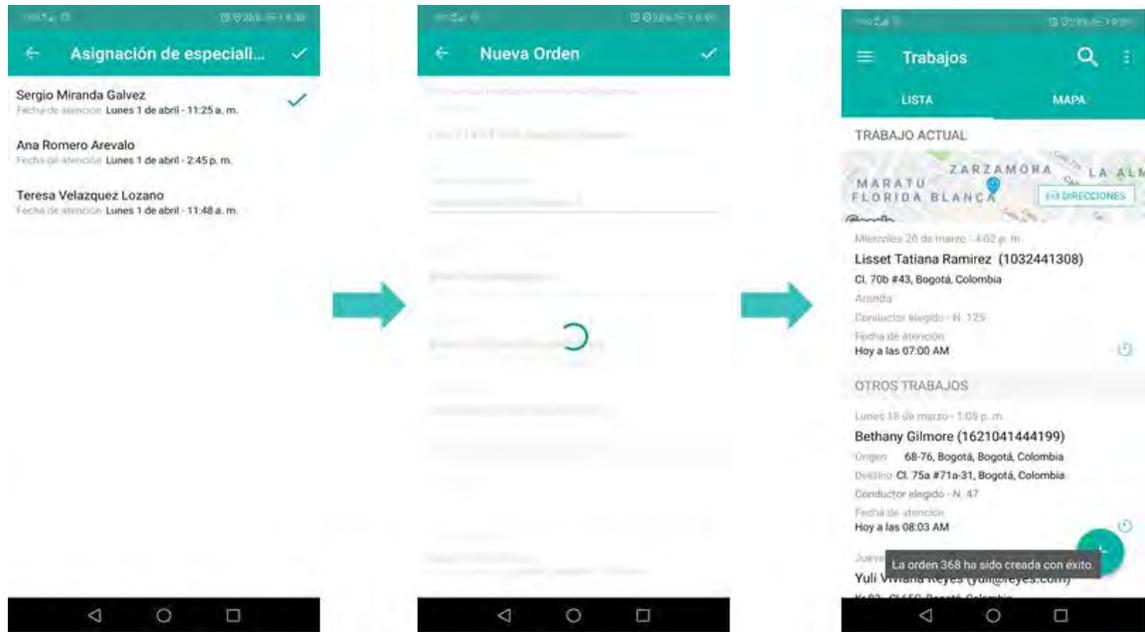
Esta funcionalidad hace un llamado manual al motor de asignación para saber en qué fecha y hora el especialista en sesión puede atender la orden de trabajo que se va a crear.



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.

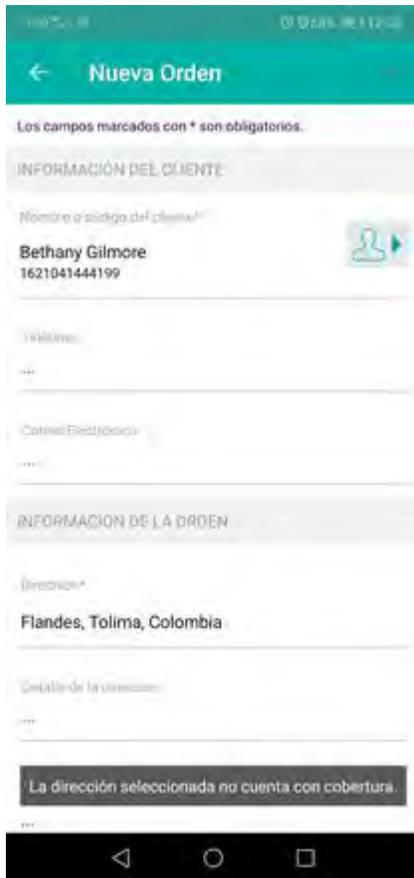


Asignación de nueva orden a otro especialista



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:



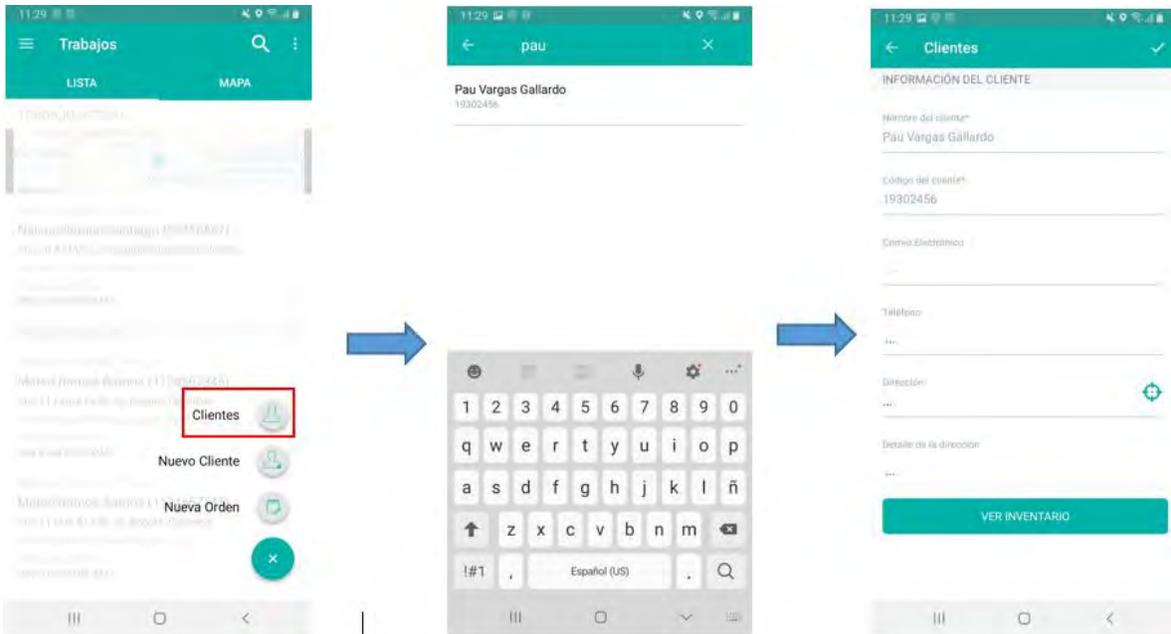
Sin proveedor disponible, es decir que la zona y servicios seleccionados no pueden ser atendidos por ningún proveedor:



Nota: Esta funcionalidad solo está disponible en línea.

Cientes

En la sección de clientes los especialistas en campo podrán actualizar la información básica de los clientes (correo electrónico, teléfono, dirección)



Actualización de cliente

Nota: El nombre y código único del cliente solo se pueden actualizar desde la Consola Web.

Al hacer clic en el botón **VER INVENTARIO**, el especialista podrá visualizar qué inventario tipo único tiene el cliente:



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:

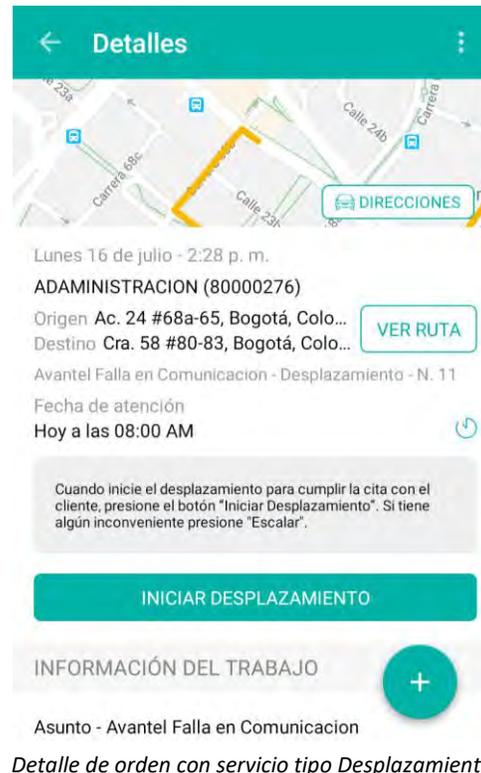


Detalles de la orden de trabajo

Al tocar cualquiera de las órdenes de la lista, podrá visualizar los detalles de esa orden de trabajo.



Detalle de orden con servicio tipo Estándar



Detalle de orden con servicio tipo Desplazamiento



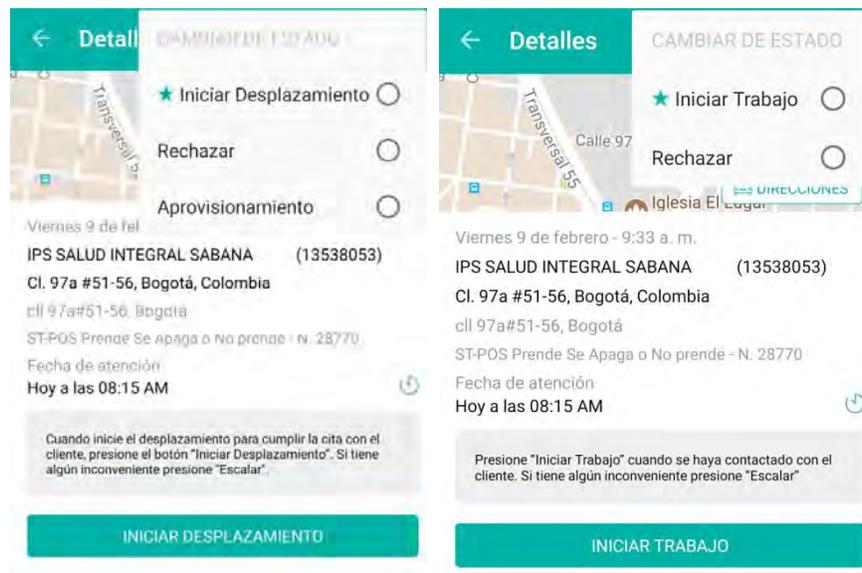
En la pantalla de detalles el especialista en campo podrá actualizar el estado de la orden a medida que vaya adelantando las etapas previamente configuradas del servicio.

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.



Menú de transiciones de estado

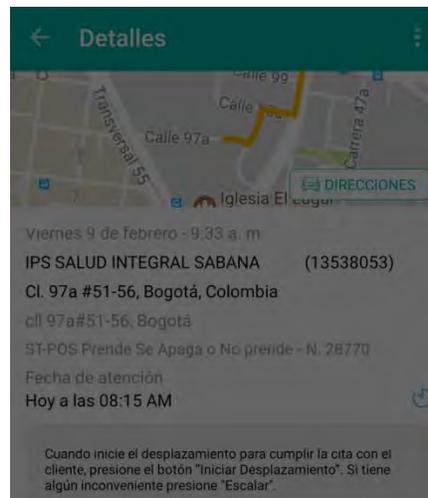
En el modelo principal que viene en AFLS están configuradas las siguientes transiciones de estado:

- **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):



Razones para iniciar esta acción

"Iniciar Desplazamiento"

Voy a iniciar desplazamiento

Cancelar

Visualización de razones

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**

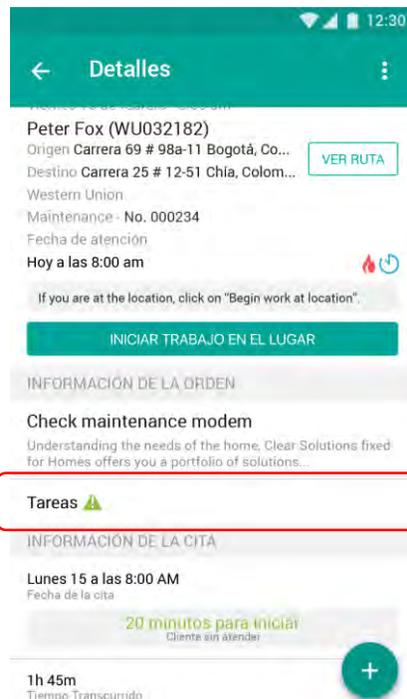
Permite al especialista ponerse en contacto con el cliente para reportar alguna novedad o confirmar un dato. El contacto se hace a través de las instancias de teléfono de contacto y correo electrónico que aparecen en el detalle de la orden en la sección **INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE**:



- **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



Visualización de tareas

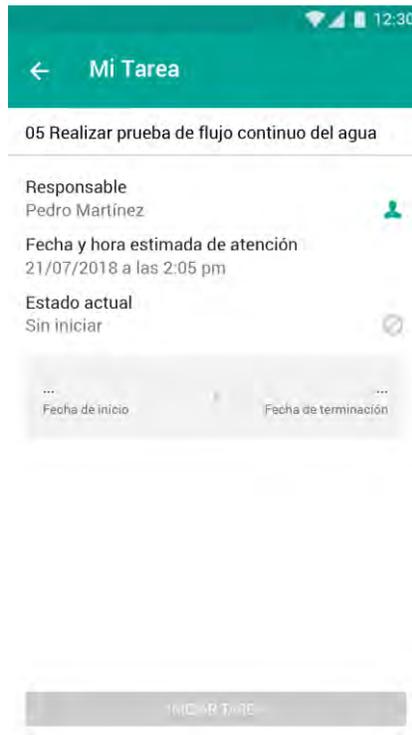
Puede acceder a cada una de las tareas y las visualizará según el estado de la siguiente manera:

Cuando está **SIN INICIAR** y no le corresponde al especialista actual, entonces no requiere acciones:

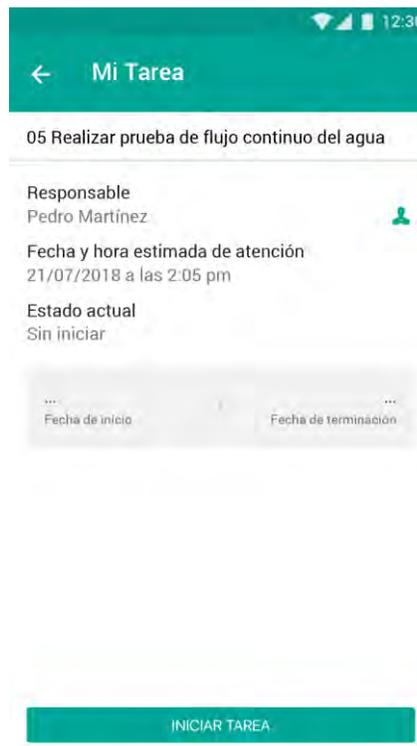




Cuando está **SIN INICIAR**, le corresponde al especialista actual, pero está bloqueada, entonces **no** permite acciones:



Cuando está **SIN INICIAR**, le corresponde al especialista actual y no está bloqueada, entonces permite iniciar tarea:

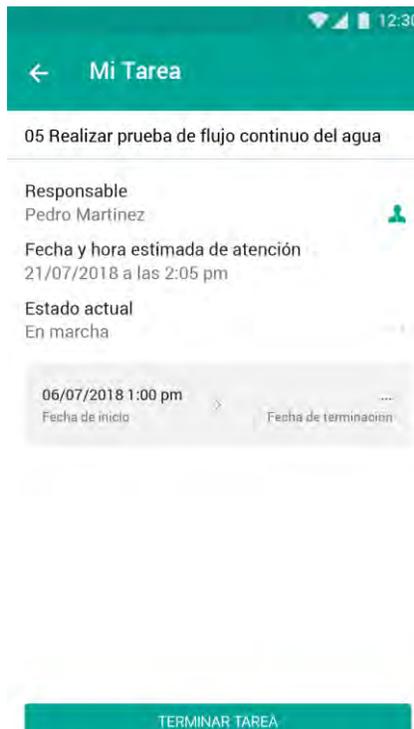




Cuando está **EN MARCHA** y no le corresponde al especialista actual, entonces no requiere acciones:



Cuando está **EN MARCHA** y le corresponde al especialista actual, entonces permite terminar la tarea:





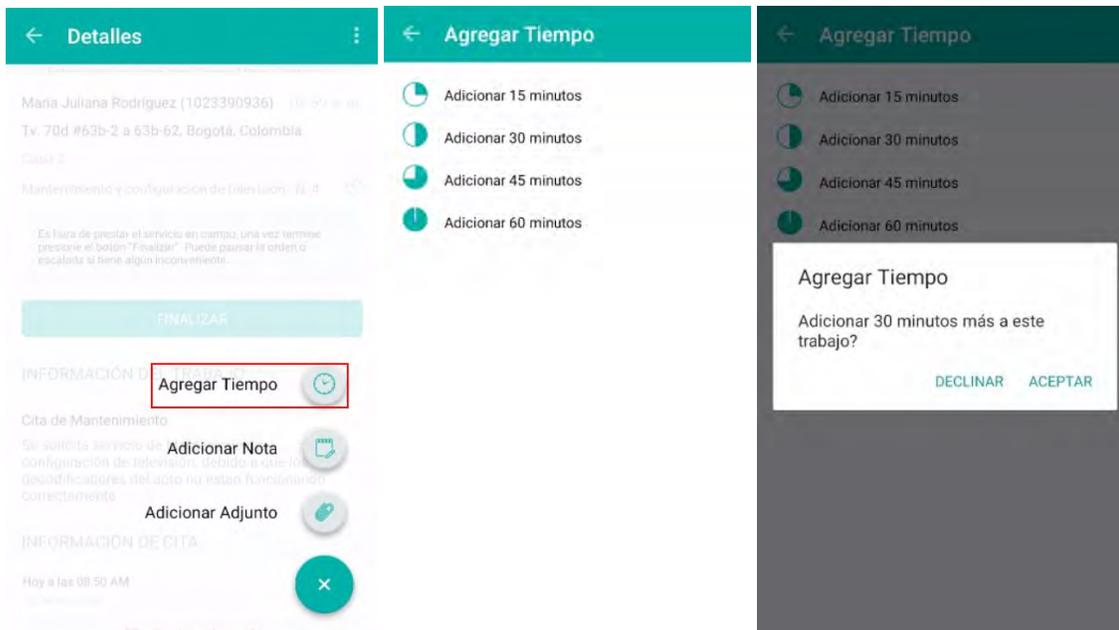
Cuando está **TERMINADA**, sin importar a quien le corresponda, no requiere acciones:



- **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  y seleccionar la opción **Agregar Tiempo**. Se habilitarán cuatro opciones: Adicionar 15 minutos, 30 minutos, 45 minutos o 60 minutos.





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.



Visualización del inventario requerido



Disponibilidad del inventario requerido

- **Actualización de CI**

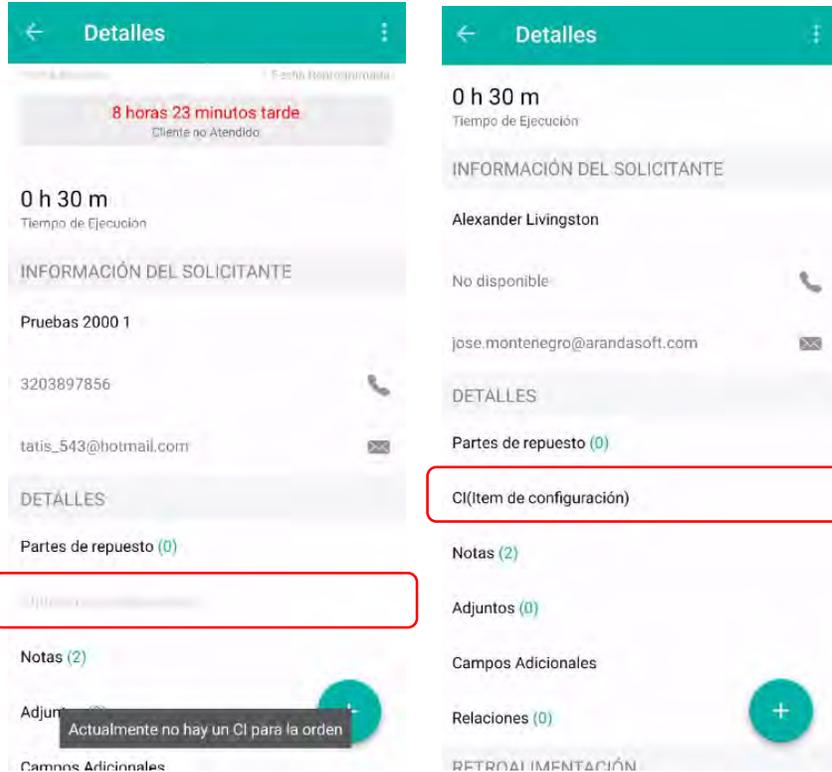
Cuando AFLS se integra con la herramienta ASDK (Aranda Service Desk), las órdenes de trabajo se asocian a un activo o CI (elemento de configuración). Para consultar y actualizar el CI de una orden de trabajo, se establece una conexión directa con la CMDB (base de datos de la gestión de configuración). 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:

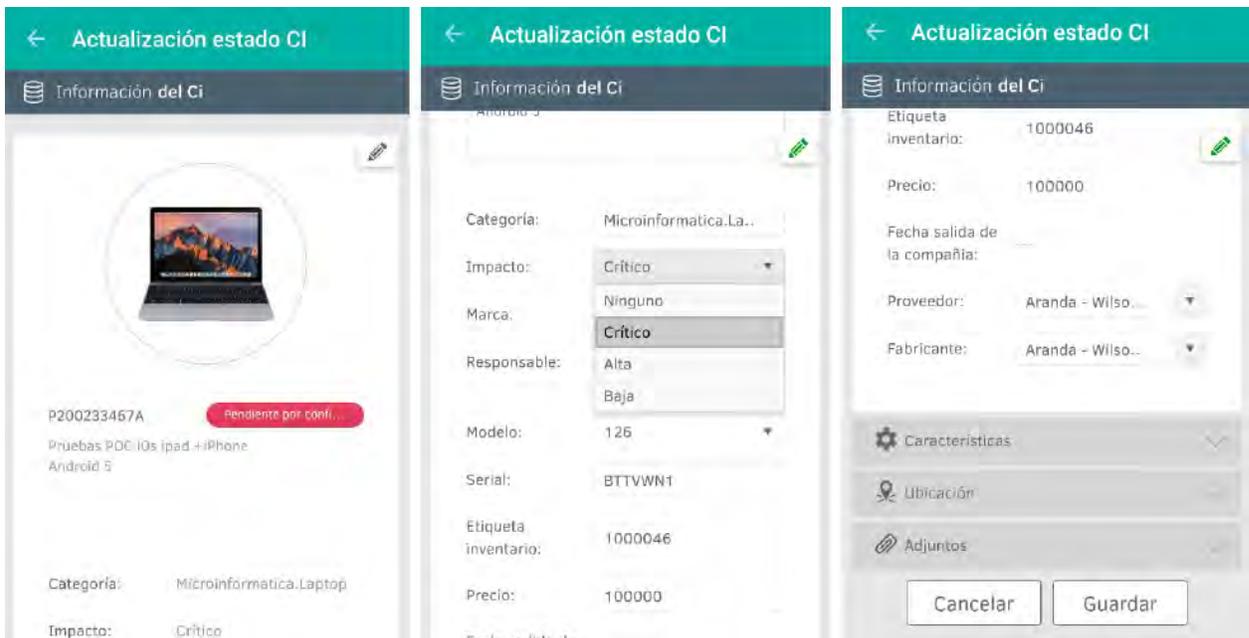
- ASDKUpdateCIStateURL: este parámetro es la URL de visualización del CI, esta URL es de la herramienta CMDB de Aranda.
- CMDBAPI: este parámetro es la URL del API de CMDB para iniciar sesión y así obtener permiso de visualización y edición.
- USERCMDBAPI: este parámetro es el nombre de usuario de la 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).



Visualización la opción de consulta del CI (inactivo y activo)



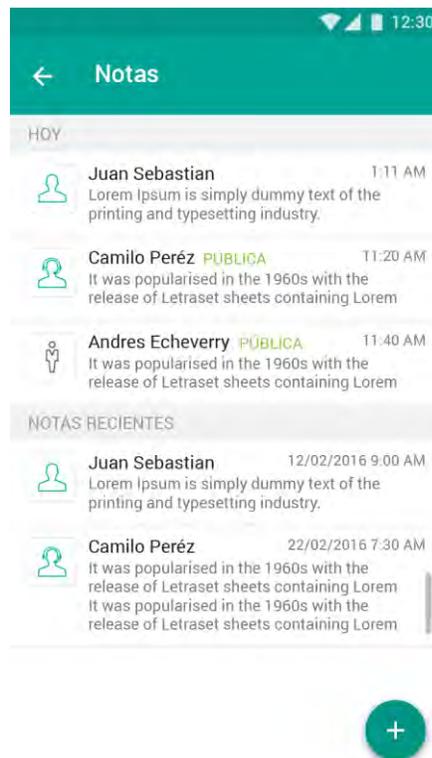
Página de información del CI



- **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 despachador o monitor están identificadas con el icono .
- Las notas de un usuario final están identificadas con el icono .



Visualización de listado de notas

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 . 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).



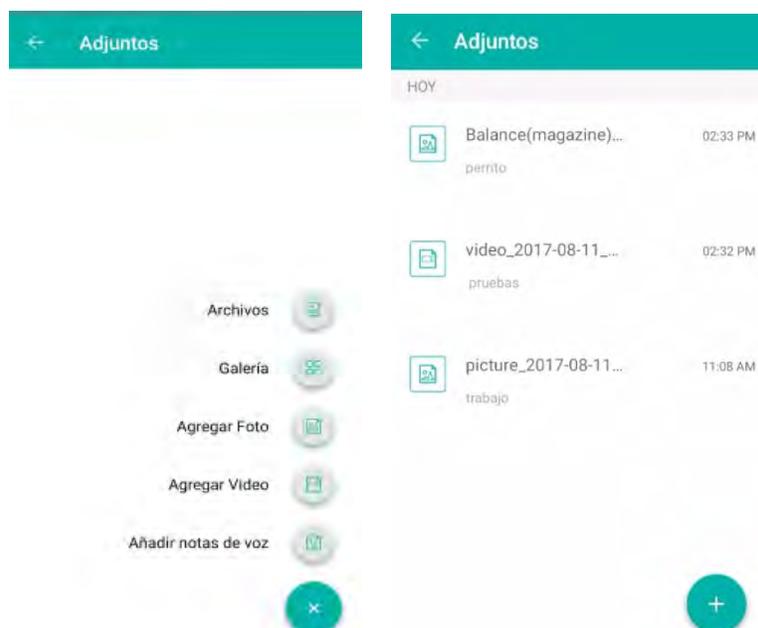
Creación de una nueva nota

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 .





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.

← Campos Adicionales ✓

CAMPOS GENERALES

Detalle de la dirección *

...

Ingrese información de la dirección que el especialista pueda encontrar útil.

Número del producto

...

Ingrese el SKU del producto

Tipo de visita *

...

Información adicional del problema.

...

Escriba una nota adicional sobre el problema del servicio.

Fecha de la última visita

...

CAMPOS DEL SERVICIO

Detalle de la dirección *

...

Ingrese información de la dirección que el especialista pueda encontrar útil.

Número del producto

...

Ingrese el SKU del producto

Tipo de visita *

...

← Campos Adicionales ✓

CAMPOS GENERALES

Detalle de la dirección *

5th avenue, block 3, ask for Mrs. Alderson.

Ingrese información de la dirección que el especialista pueda encontrar útil.

Número del producto

4561259

Ingrese el SKU del producto

Tipo de visita *

Delivery device

Información adicional del problema

According to the customer, there was a signal trouble with the device installed 1 month ago, before that, everything was working fine.

Escriba una nota adicional sobre el problema del servicio.

Fecha de última visita

Thursday, April 13 2017

CAMPOS DEL SERVICIO

Detalle de la dirección *

...

Ingrese información de la dirección que el especialista pueda encontrar útil.

Número del producto

...

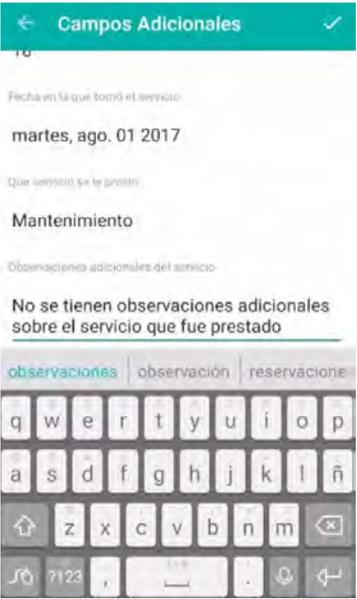
Ingrese el SKU del producto

Tipo de visita *

...

Según la configuración en el modelo, los campos adicionales pueden ser de los siguientes tipos:



<h3>Campo tipo texto</h3> 	<h3>Campo tipo párrafo</h3> 
<h3>Campo tipo numérico</h3> 	<h3>Campo tipo fecha</h3> 
<h3>Campo tipo listado</h3> 	



- **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.



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.

← Encuesta ✓

Queremos saber su opinión
Su retroalimentación es muy importante para nosotros. A través de esta encuesta podremos mejorar nuestro servicio. Conteste de la manera más honesta posible.
* Pregunta requerida

1. ¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió su solicitud en su domicilio? *
Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.
☆☆☆☆☆☆☆☆

2. ¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió su solicitud telefónicamente? *
Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.
☆☆☆☆☆☆☆☆

← Encuesta ✓

3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general respecto a la solución brindada a su solicitud? *
Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.
☆☆☆☆☆☆☆☆

4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención brindado a su solicitud? *
Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.
☆☆☆☆☆☆☆☆

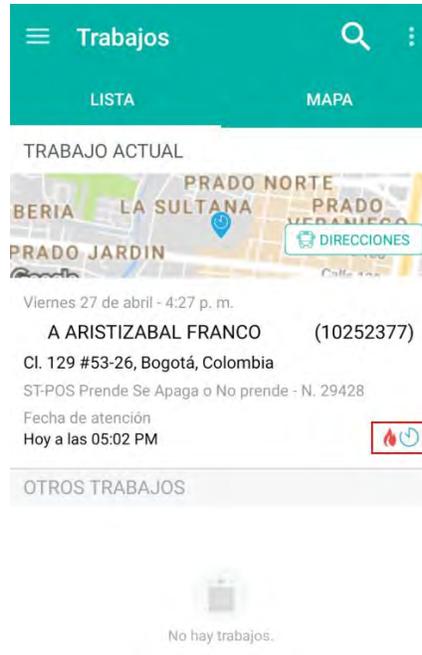
5. Observaciones Adicionales.
Por favor, siéntase libre de realizar observaciones adicionales que permitan mejorar nuestro servicio.
Escriba su respuesta

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.

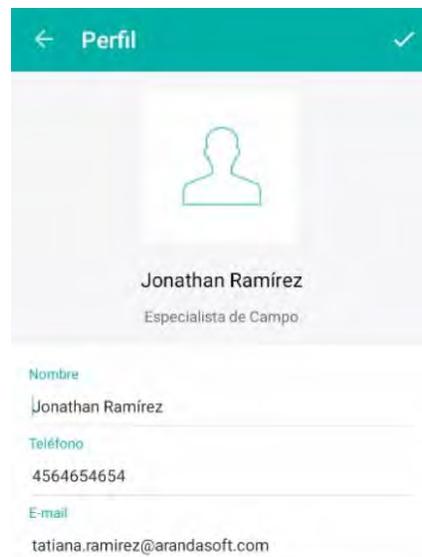


Orden de emergencia

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.



Seguridad

Este módulo permite modificar la contraseña actual.



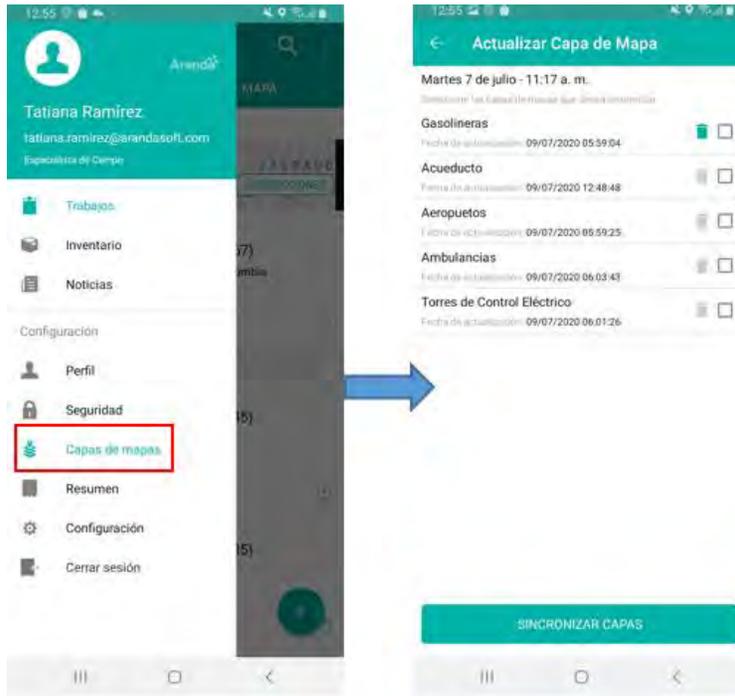
Noticias

En esta sección se visualiza la página web que se haya configurado en Settings de AFLS.

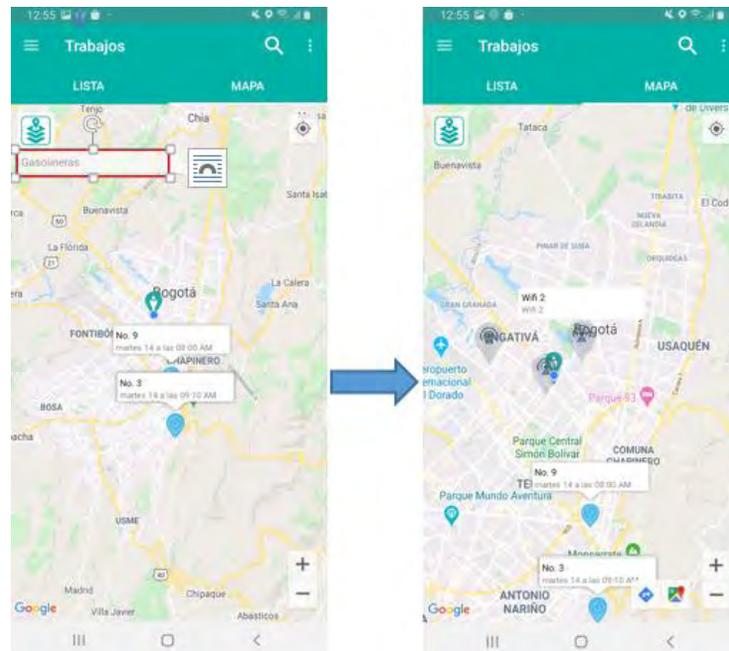


Capas de mapas

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.

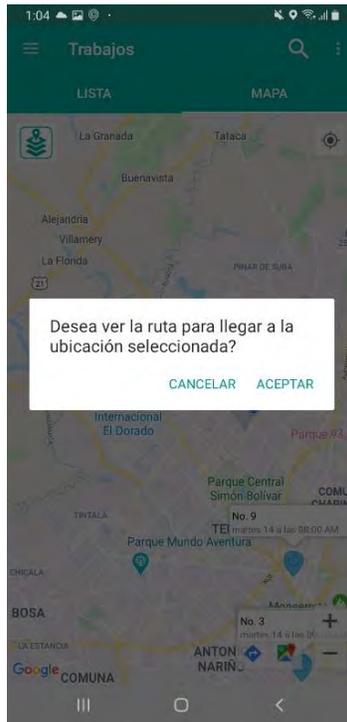


Solo se visualizan las capas activas. Las capas que están sincronizadas se visualizan en la pestaña **MAPA** de la siguiente manera:



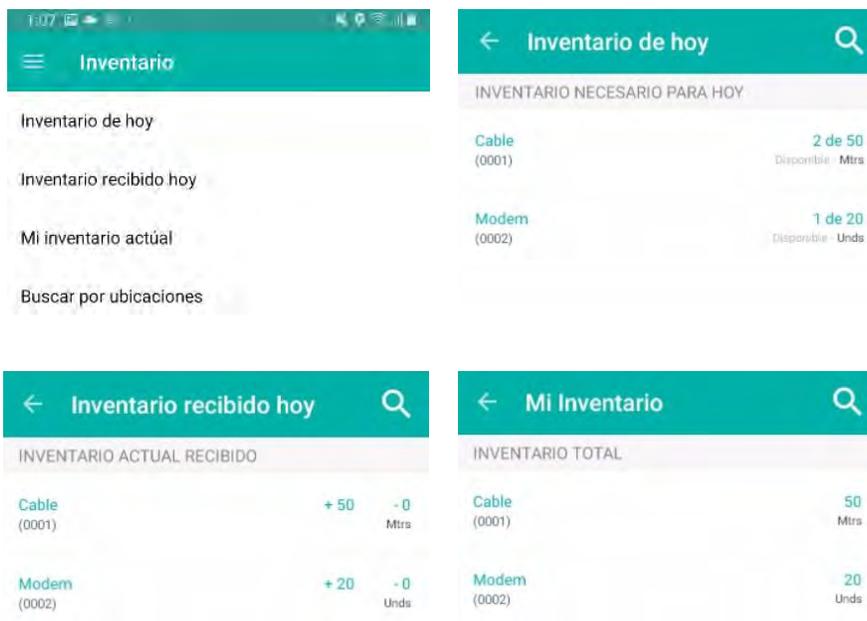


Al seleccionar el globo (tooltip) de alguna de las localizaciones de la capa, se muestra un mensaje preguntando si desea ver la ruta hacia dicha localización.



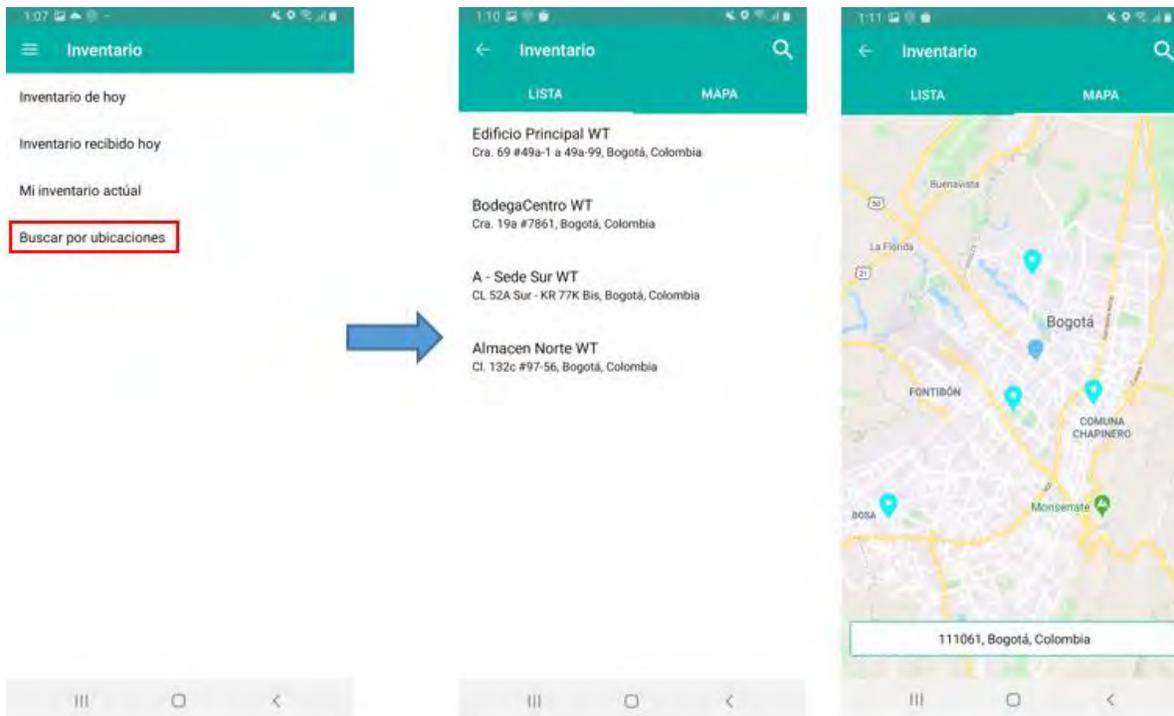
Inventario

Esta sección muestra la información del inventario que maneja el especialista durante el día laboral:



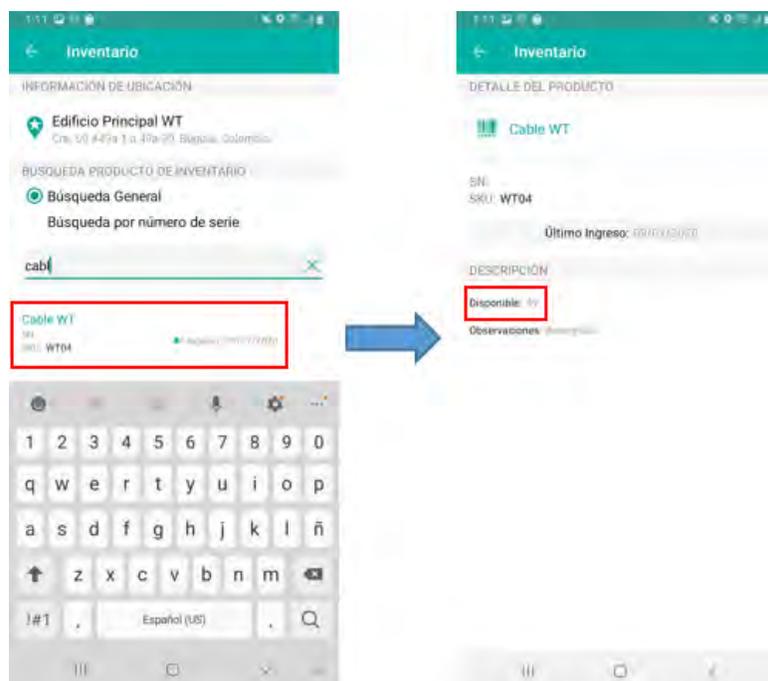
Visualización del inventario del especialista

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.



Visualización de sedes de inventario Listado/Mapa

El especialista puede buscar productos específicos en cada una de las sedes.



Visualización de productos y Cantidad Disponible



Resumen

Esta sección muestra un resumen de la información relacionada con la aplicación y su fecha de compilación.



Configuración

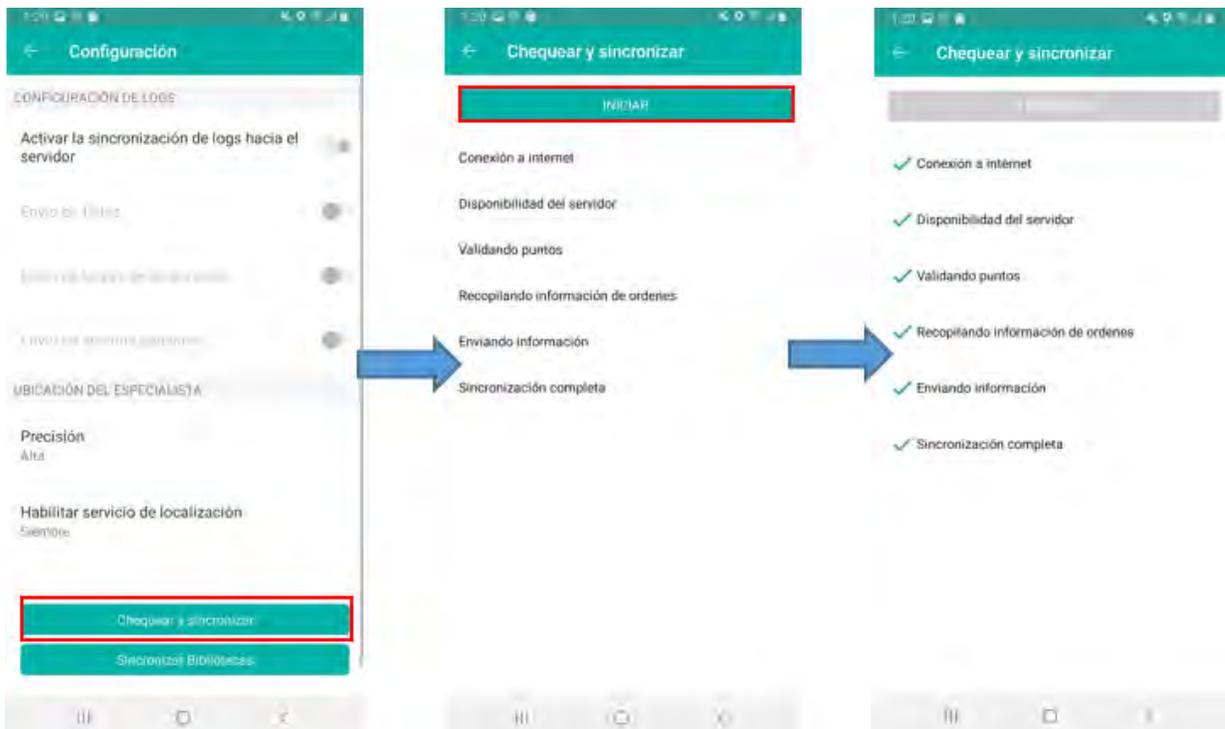
Aquí puede visualizar la configuración de los siguientes aspectos:

- 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.



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.

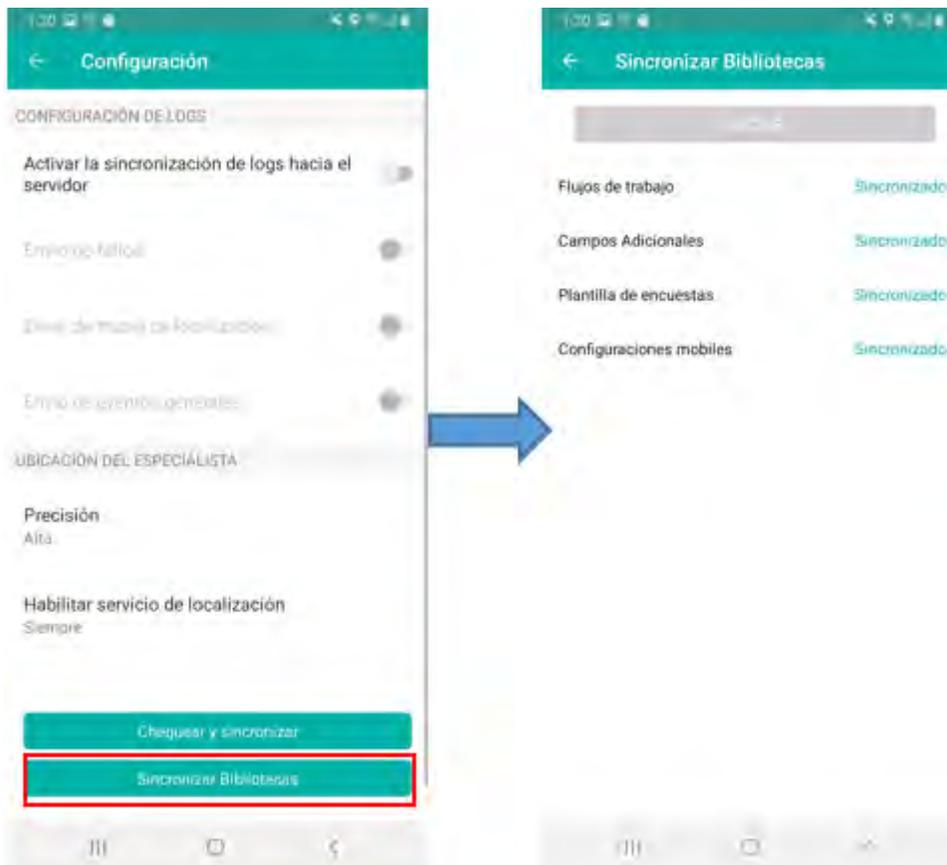




Botón Sincronizar Bibliotecas

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**.



Sincronización de bibliotecas cuando el inicio de sesión es correcto.

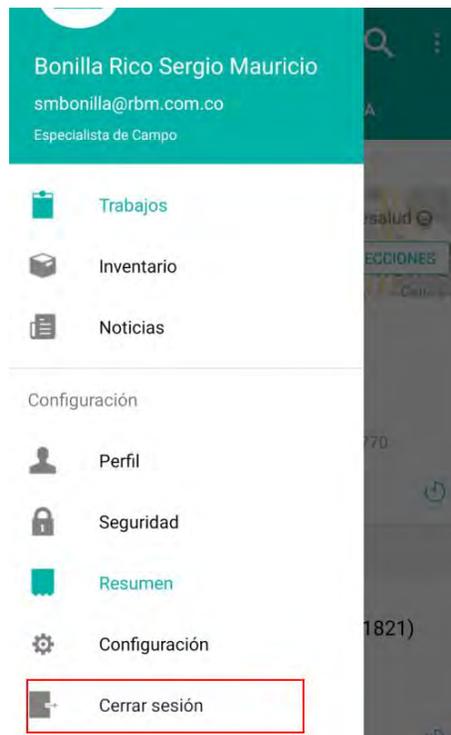
Si por problemas de conectividad o comunicación con el servidor web el inicio de sesión no se completa correctamente, aparecerá el siguiente aviso solicitando realizar nuevamente el proceso de sincronización:



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.