

Monitoree de manera centralizada las ordenes de trabajo, inventario y personal, reduciendo los costos de su operación móvil.

Desafío

Actualmente las compañías que brindan soporte local para resolver inconvenientes y/o mejorar sus servicios tienen alta demanda de exactitud, eficiencia y pronta respuesta ante las solicitudes de sus clientes, lo cual exige a las organizaciones adoptar una herramienta tecnológica que responda de manera ágil y efectiva ante estas necesidades.

Además, los especialistas en campo se enfrentan a desafíos como los inconvenientes de planificación, la capacidad de obtener información detallada y esencial sobre las órdenes de trabajo o no contar con los recursos necesarios para solucionar de manera efectiva cada solicitud.

Debido a estas exigencias es indispensable gestionar de manera correcta y automatizada los servicios en campo, de tal forma que disminuyan significativamente problemas como la repetición de visitas, el incumplimiento en los tiempos de respuesta, altos costos operacionales, respuestas ineficientes, entre otros.

Solución

Nuestro software para la gestión de servicios en campo le permite controlar el ciclo de vida de las órdenes de servicio que su organización atiende y administrar los servicios en su totalidad desde el proceso de solicitud hasta su ejecución y cierre, reduciendo costos operacionales y mejorando la experiencia de los clientes.

Con Aranda Field Service tendrá siempre disponible al especialista indicado para atender un servicio en campo, proporcionándole información detallada de cada solicitud. Además, podrá crear órdenes de trabajo a medida que el cliente las va solicitando y clasificarlas según el nivel de prioridad, recibir alertas cuando no se cumplan acuerdos de nivel de servicio en alguna orden y generar respuestas rápidas a cada solicitud.

Beneficios Clave

- Optimice tiempo y recursos y aumente la productividad gracias a una óptima gestión de las solicitudes de servicio con una respuesta oportuna por parte de un especialista en campo.
- Mejore la experiencia de sus clientes asignando de forma automática un responsable en campo y verificando los repuestos o elementos de configuración necesarios para brindar la asistencia requerida y solucionar efectivamente la orden de trabajo.
- Facilite el trabajo de sus especialistas en campo proporcionando de manera automática y detallada cuál es el servicio que debe realizar en la orden de trabajo y la información necesaria para ejecutarla.
- Realice análisis y tome decisiones más precisas con base en los reportes generados sobre las órdenes de trabajo, costos, tendencias de los servicios, cumplimiento e información de los especialistas en campo.

“Aranda Field Service nos ha ayudado a tener una mejor asignación en los casos, generar unas rutas más optimas, controlar el tema de los inventarios, el cumplimiento de los tiempos y hacer un seguimiento más oportuno con cada uno de los especialistas en terreno”.

Ricardo Alba, Gerencia Comercial Redeban

Monitoree de manera centralizada las ordenes de trabajo, inventario y personal, reduciendo los costos de su operación móvil.

Funcionalidades Clave

Dashboard:

En este módulo es posible visualizar una gráfica de capacidad versus trabajo real, con un conjunto de filtros adicionales, que le permitirán al monitor tomar decisiones de negocio respecto al comportamiento de atención de las órdenes de trabajo.

Órdenes de Trabajo:

El despachador podrá crear órdenes de trabajo de alguno de los servicios que preste la organización, las cuales serán asignadas automáticamente al especialista más indicado. Esto se definirá de acuerdo a quien se encuentre más cerca, quien tenga las habilidades necesarias o quien las pueda atender más rápido. También se puede seleccionar manualmente si se desea tener una asignación explícita de la orden a un especialista. Adicionalmente, cuenta con la funcionalidad para seguir el ciclo de vida de la orden de trabajo y el seguimiento a la ruta programada que debe cumplir el especialista.

Órdenes Prioritarias:

A partir de esta característica se pueden diseñar servicios que permitan el agendamiento de ordenes prioritarias. Estas órdenes serán atendidas lo antes posible por el especialista más cercano, una vez termine de realizar lo que está haciendo.

Órdenes de Emergencia:

¿Pero qué pasa si es una orden que no puede esperar? Con esta característica el especialista más cercano es informado para que pare inmediatamente lo que está realizando y se dirija a solucionar la emergencia.

Creación Masiva de Órdenes:

La gestión de órdenes de trabajo permite asociar repuestos a la ejecución de órdenes descontándolos del inventario inicial.

Visor de Asignación de Órdenes:

El sistema de monitoreo se ha mejorado para incluir una vista donde personas pueden observar la carga de los especialistas a través de un diagrama de Gantt.

Visor de Distribución de Órdenes:

Adicionalmente, se puede observar la distribución automática de órdenes de trabajo en una pantalla que muestra el trabajo dentro del mapa y los desplazamientos que deben recorrer uno o varios especialistas.

Comentarios:

Este módulo le permitirá mantener una comunicación entre el despachador y el especialista con un canal que se actualiza constantemente y notifica a las partes cuando se crean nuevos comentarios.

Adjuntos:

Son indispensables cuando se requiere enviar información adicional a un especialista para cumplir adecuadamente con la orden de trabajo que va atender, por ejemplo, el manual de una impresora.

Historial:

Este módulo le permitirá auditar las órdenes de trabajo para tener información consolidada de lo que ha sucedido en el tiempo y poder tomar decisiones de negocio que mejoren sus servicios.

Alertas:

El monitor tendrá una notificación visible en la pantalla cuando no se cumplen los acuerdos de nivel de servicio a un cliente en una orden de trabajo.

Disponibilidad de Especialistas:

Es posible administrar la disponibilidad de los especialistas que se tienen en campo para agendarles nuevas órdenes de trabajo y realizar un seguimiento en tiempo real de cómo están ejecutando su trabajo asignado.

Búsquedas:

El motor de búsqueda inteligente es capaz de realizar una búsqueda transversal de órdenes de trabajo, de tal forma que es más eficiente poder llevar a cabo esta tarea sin tener detalles exactos de la orden de trabajo para encontrarla.

Monitoreo:

Permite ver en tiempo real la ruta de las órdenes de trabajo, la ruta que ha seguido el especialista, las órdenes

Monitoree de manera centralizada las ordenes de trabajo, inventario y personal, reduciendo los costos de su operación móvil.

que tiene que cumplir, el retraso en el cumplimiento de la orden de trabajo y la ruta planeada (este monitoreo es ideal para visualizarse en grandes pantallas).

Monitoreo:

Permite ver en tiempo real la ruta de las órdenes de trabajo, la ruta que ha seguido el especialista, las órdenes que tiene que cumplir, el retraso en el cumplimiento de la orden de trabajo y la ruta planeada (este monitoreo es ideal para visualizarse en grandes pantallas).

Respuestas Rápidas:

También conocidas como respuestas enlatadas, esta característica permite mejorar la productividad de los despachadores y agentes en campo incluyendo respuestas pre configuradas que pueden ser incluidas dentro de las notas.

Multitenant:

Esta funcionalidad permitirá tener varias compañías configuradas dentro de Aranda Field Service utilizando un sistema de multitenant en bases de datos separadas.

Personalización de Correos Electrónicos:

A través de esta funcionalidad se puede modificar la información de las plantillas de correo adecuándolas a la presentación y contenido de la empresa.

Tipo de Transporte Público:

La nueva versión de Aranda Field Service incluirá dentro de sus características el uso de información del transporte público en las ciudades principales. A través de esta funcionalidad el motor de agendamiento encontrará la manera más óptima para que un especialista llegue a su destino utilizando la información de transporte público registrada. Así mismo, el especialista podrá ver en el dispositivo móvil cuáles son los transbordos y las rutas que debe tomar para llegar más rápido a su destino

Integración con Waze:

Si el agente en campo tiene instalada esta aplicación, AFLS permitirá utilizarla automáticamente para que le indique la mejor ruta para llegar a la dirección de la orden, con información de tiempo real del tráfico de la ciudad.

Reportes

Para tener un consolidado del estado de las órdenes de trabajo se cuenta con un conjunto de reportes que detallan de diferentes formas lo que está pasando:

- Información de órdenes creadas: Muestra información sobre las órdenes creadas en un periodo de tiempo, permitiendo conocer la carga de trabajo real.
- Tendencias: Muestra en un periodo de tiempo cuántas órdenes de trabajo se crearon y cerraron, lo cual es ideal para entender el comportamiento de un servicio.
- Tiempo de resolución de órdenes de trabajo por servicio: Cuánto se tarda la atención de las órdenes de trabajo discriminadas por servicio.
- Órdenes de trabajo cerradas por especialista.
- Cumplimiento de SLA: permite saber si estamos cumpliendo los acuerdos con los clientes y poder tomar decisiones al respecto.

APLICACIÓN MÓVIL

La aplicación móvil es una herramienta vital para el trabajo del especialista en campo. A través de esta él sabrá en detalle cuál es el servicio que debe realizar en la orden de trabajo y tendrá disponible la información necesaria para ejecutarla.

Licenciamiento

Para la aplicación móvil es necesario adquirir una licencia nombrada.

Sistemas Operativos:

Android versión 2.3.3 y superiores. iOS versión 8.0 o superior.

Actualización consola IOS:

Los especialistas pueden utilizar sus dispositivos IOS para utilizar la consola de AFLS y realizar su trabajo en campo.

Monitoree de manera centralizada las ordenes de trabajo, inventario y personal, reduciendo los costos de su operación móvil.

Cuenta con nuevas características como respuestas enlatadas, transporte público e integración con Waze.

Informe de Repuestos:

Este módulo le mostrará al especialista un listado de los repuestos necesarios para cumplir las órdenes de trabajo planeadas para un día.

Listado de Órdenes:

Despliega cuáles son las órdenes de trabajo que debe ejecutar el especialista, dándole un orden por prioridad, ruta georreferenciada efectiva de llegada y fecha de cumplimiento del SLA.

Orden de Trabajo:

Le permitirá al especialista gestionar el flujo de vida de la orden de trabajo, para iniciar a trabajar en ella, hasta el momento de su cierre.

Comunicación:

El especialista podrá comunicarse con el cliente llamando directamente desde la aplicación o enviar un email. Además, podrá comunicarse con el usuario monitor para solicitar tiempo adicional en la orden de trabajo que está en ejecución.

Adjuntos:

Se utiliza cuando se requiere cargar información adicional de una orden de trabajo por parte del especialista, también se podrán observar los archivos que adjuntó el despachador.

Sincronización:

La aplicación móvil tiene la funcionalidad de trabajo offline, de tal forma que puede el especialista gestionar las órdenes de trabajo y luego sincronizar el avance de las mismas cuando tenga nuevamente conexión a internet.

CONSOLA WEB ROLES Y PERFILES

Rol Administrador:

Es el encargado de modelar el negocio dentro de la

aplicación. Tiene la capacidad de configurar el ambiente de trabajo asociado a la organización, para que sea posible realizar toda la gestión de las órdenes de trabajo.

Rol Monitor:

Es el encargado de monitorear sobre la herramienta la operación en campo que está llevando a cabo la organización en la gestión de las órdenes de trabajo.

Rol Despachador:

Es el encargado de la creación de las órdenes de trabajo sobre la herramienta.

Perfil Especialista:

Es el encargado de atender las órdenes de trabajo en campo.

Perfil Cliente

Es la persona a quien se le prestará el servicio agendado en la orden de trabajo.

CONFIGURACIÓN

La consola web le permitirá modelar su negocio para la administración de órdenes de trabajo, de tal forma que su gestión sea acorde a lo que sucede en su organización.

Licenciamiento

Es necesario adquirir un licenciamiento de tipo concurrente para el uso de la consola web.

Configurar el Servidor de Correo Electrónico:

Le permitirá establecer cuál va a ser la cuenta de correo electrónico desde la que se enviarán notificaciones vía mail a los usuarios y clientes.

Configurar LDAP:

Le permitirá configurar la información de conexión al LDAP, con lo cual tendrá acceso al directorio de usuarios de la organización y configurar de manera más eficiente la herramienta.

Servicios:

Esta opción le permitirá modelar los servicios que provee

Monitoree de manera centralizada las ordenes de trabajo, inventario y personal, reduciendo los costos de su operación móvil.

su empresa para los clientes y configurar los SLA de acuerdo a los diferentes niveles: oro, plata y bronce. Deberá establecer los costos asociados a la prestación del servicio, los repuestos necesarios para llevar a cabo la orden de trabajo del servicio seleccionado y las habilidades propias del especialista que llevará a cabo la orden.

Compañías:

Podrá configurar las compañías a las cuales les prestará los servicios a través de órdenes de trabajo, lo que le permitirá además tener agrupaciones de clientes asociados a éstas.

Clientes:

Podrá configurar los clientes en donde se va a ejecutar el servicio, los cuales estarán asociados a una compañía y tendrán además su información de georreferenciación, para hacer más eficiente la asignación de las órdenes de trabajo.

Medios de Transporte:

Realizará la configuración del medio de transporte mediante el cual se desplazará el especialista para atender la orden de trabajo: auto, bicicleta, caminando. Esto, hace parte fundamental del cálculo automático de la ruta para la atención de las órdenes.

Cargos:

Podrá configurar los cargos del personal que atenderá los servicios de las órdenes de trabajo, de tal manera que tenga información más exacta de los costos asociados a éste.

Usuarios:

En esta opción usted podrá configurar los usuarios que utilizarán la herramienta web y móvil (administradores, monitores, despachadores y especialistas en campo).

Administración de Grupos:

Esta configuración le permitirá crear grupos de usuarios a los cuales les podrá aplicar políticas y configuraciones de forma más eficiente, ya que éstas se aplicarán directamente sobre el grupo al que pertenecen.

INTEGRACIONES

Integración con Aranda Query Manager

Monitoreo y análisis de su operación en campo

Visualice el comportamiento de la operación y la gestión de sus órdenes de trabajo en campo, conociendo la disponibilidad de los especialistas, la demanda de trabajo, los reportes de inventario y el estado de las órdenes de servicio en tiempo real.

Genere reportes y Dashboards desde AQM, desde la consola de AFSL o directamente desde la consola de AQM.

LICENCIAMIENTO

Aranda Field Service se licencia por ingeniero en campo y dispatcher.