



Aranda Field Service

O Aranda Field Service (AFLS) é uma ferramenta de gestão e solução de ordens de serviço, que facilita a operação de um serviço, otimizando os processos de atribuição automática ou assistida para o cumprimento e atenção efetiva do serviço de campo.

O conhecimento dos elementos básicos e transversais do AFLS fornece ao usuário contexto para acessar posteriormente os processos de configuração e gerenciamento de pedidos. As orientações a ter em conta são as seguintes:



1. Instalação e Acesso

Saiba como efetuar login no console do cliente e identificar os requisitos de uso do aplicativo.

2. Operação AFLS

Saiba como o Aranda Field Service e seus componentes funcionam.

3. Meio Ambiente

Identifique a interface web do AFLS com a qual você interagirá nos diferentes processos de configuração e gerenciamento de ordens de serviço.

4. Funções

Saiba mais sobre as funções definidas no AFLS e seu escopo no gerenciamento dos diferentes processos de gerenciamento de ordens de serviço.

Para quem é este guia?

Este guia foi projetado para familiarizar o usuário com os elementos necessários para interagir com a funcionalidade em um primeiro nível.

Qual é a nossa documentação?

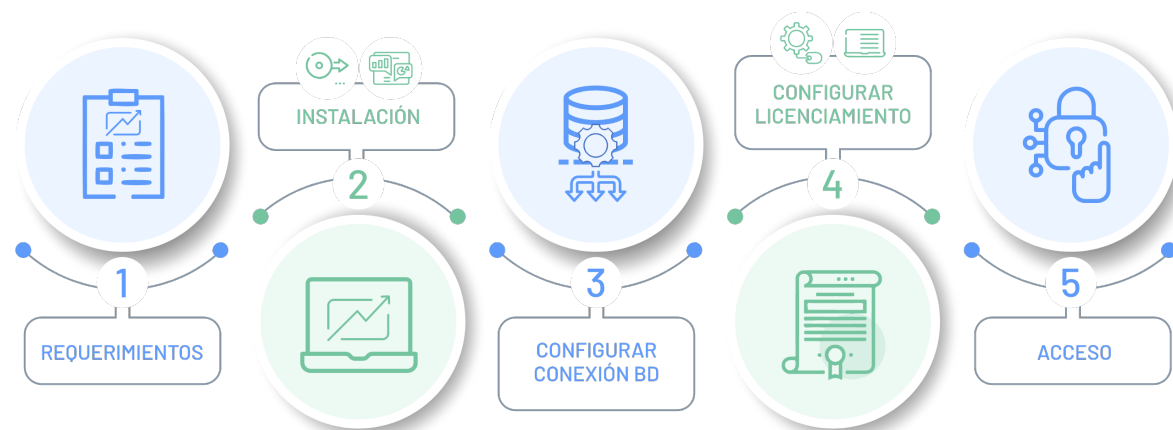
- Guia de Início do Serviço de Campo Aranda (Você está AQUI)
- [Manual do usuário Aranda Field Service](#)

Instalação AFLS

Caminho de instalação

Abaixo está uma visão geral dos conceitos de instalação de software e os diferentes componentes usados para o bom funcionamento do Aranda Field Service AFLS.

O processo de instalação do AFLS deve considerar as seguintes etapas:



⚠ Importante: O processo de instalação do console web AFLS do Aranda Field Service é apenas para Ambientes OnPremise.

1. Requisitos

Valide os requisitos mínimos de hardware e software para a instalação e operação do Aranda Field Service AFLS.

Para obter mais informações, visite: [Requisitos de Instalação da AFLS](#).

2. Instalação do console AFLS

No processo de instalação do console Web do AFLS, diferentes componentes são definidos para a operação e gerenciamento de ordens de serviço.

Para obter mais informações, consulte [Instalação do Console Web AFLS](#).

3. Configuração de conexões BD

Configuração das cadeias de conexão com o banco de dados dos locais e serviços, necessária para a operação do Aranda Field Service AFLS.

Para obter mais informações, visite: [Configuração dos Serviços AFLS](#).

4. Configuração da licença AFLS

Faça upload da licença necessária para a operação do Aranda Field Service AFLS.

Para obter mais informações, visite: [Licenciamento AFLS](#).

5. Acesso AFLS

O processo de autenticação no console web do AFLS será executado de acordo com a função definida pela organização para desenvolver as diferentes tarefas de gerenciamento, configuração e consulta de ordens de serviço.

O login ou acesso ao console web da AFLS deve ser feito de acordo com o processo de autenticação e senha descrito no [Módulo Common Login do Aranda](#).

Requisitos de hardware e software

A seguir estão as condições mínimas para instalação:

Servidor de aplicativos da Web / Serviços

Armazenamento	- Espaço necessário: Mínimo de 64 GB - Tipo de unidade: Unidade de estado sólido (SSD)
Processamento	- Processador: 4 CPUs/8 vCPUs a 2,1 GHz ou superior. - CARNEIRO: Mínimo de 4 GB
Sistema Operacional	- Versão: Windows Server 2019, Windows Server 2022. - Edição: Padrão ou Superior. - Conta de instalação: Credenciais de administrador local e/ou de domínio são necessárias para a instalação

Servidor de banco de dados

Versões	SQL Server 2019 SQL Server 2022
Agrupamento	SQL_Latin_General_CPI1_CI_AI
Permissões	- Usuário para criação de banco de dados (DBTools): Membro da função fixa db_owner. - Usuário do serviço de banco de dados: Membro da função fixa db_datareader e db_datawriter. Executar permissões no esquema dbo
Observações	O espaço do banco de dados varia de acordo com o número de pedidos e o trabalho de campo que sua empresa realiza.

Requisitos adicionais

- Serviços de Informações da Internet 10.0 ou superior.
- Papéis
- Servidor Web
 - Recursos comuns de HTTP
 - Documento padrão
 - Navegação no diretório
 - Erros HTTP
 - Conteúdo estático
- Saúde e diagnóstico
 - Registro HTTP
- Arte performática
 - Conteúdo estático
- Segurança
 - Filtragem de solicitações
- Desenvolvimento de aplicativos
 - Extensibilidade do .NET 4.8
 - ASP .NET 4.8
 - Extensões ISAPI
 - Filtros ISAPI
- Ferramentas de gerenciamento
 - Console de Gerenciamento do IIS
 - Serviço de gerenciamento
- Serviços de implantação do Windows

- Servidor de implantação
- Servidor de Transporte
- Características
- Recursos do .NET Framework 4.8
 - .NET Framework 4.8
 - ASP .NET 4.8
 - Serviços WCF
 - Ativação HTTP
 - Enfileiramento de mensagens
 - Compartilhamento de porta TCP

📌 **Nota:**

- IP público ou domínio para conexões de dispositivos móveis.
- Permitir conexão via protocolo HTTP (porta padrão 80) ou protocolo HTTPS (porta 443)

Requisitos do dispositivo móvel

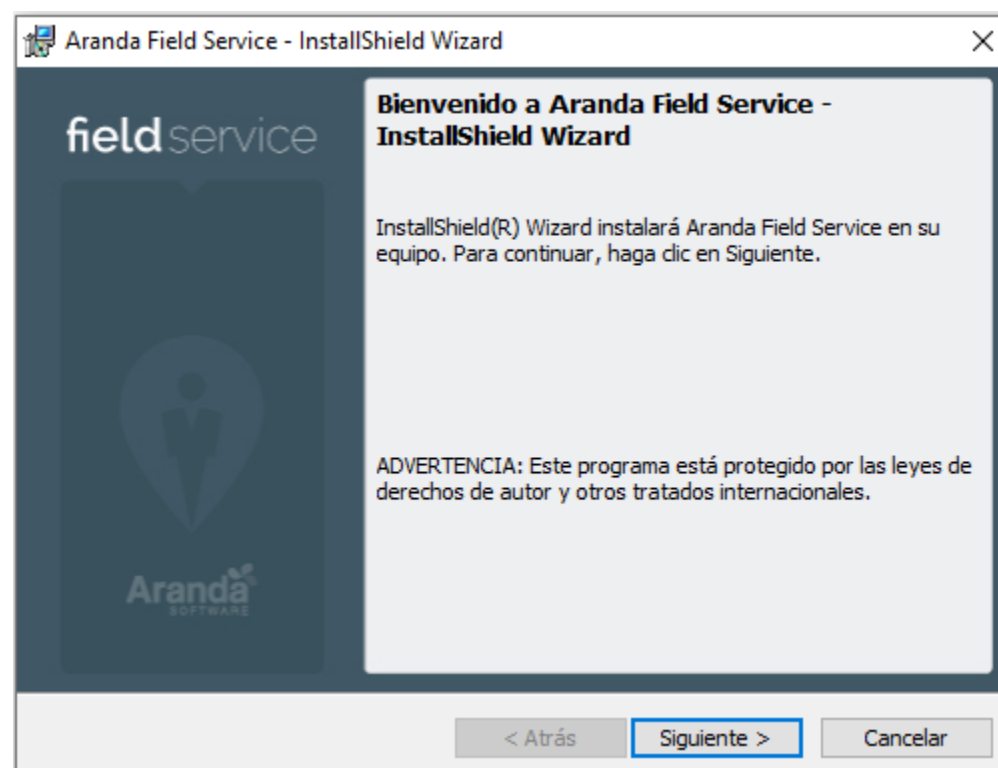
Para o especialista no local. Este serviço está disponível para os seguintes dispositivos móveis:

- iPad/Iphone iOS 14 ou superior
- Android 11 ou superior

Instalação do console da Web AFLS

⚠ **Importante:** O processo de instalação do console web AFLS do Aranda Field Service é apenas para Ambientes OnPremise.

1. Clique duas vezes no arquivo do instalador e você verá a tela de boas-vindas. Confirme a instalação clicando no botão Seguinte.



2. Na janela **Informações ao cliente**, insira o nome de usuário, a organização e clique em **Seguinte**.



3. Na janela Tipo de instalação Você pode configurar as seguintes opções:

- **Completar:** Todos os sites e serviços serão instalados nas rotas padrão.
- **Costume:** Você poderá selecionar os sites ou serviços que deseja instalar.

▮ **Nota:** Por padrão, selecione o tipo de instalação **Completar**. No caso de separar as camadas da solução (Web, Aplicativo) em servidores separados, selecione o **Costume**.

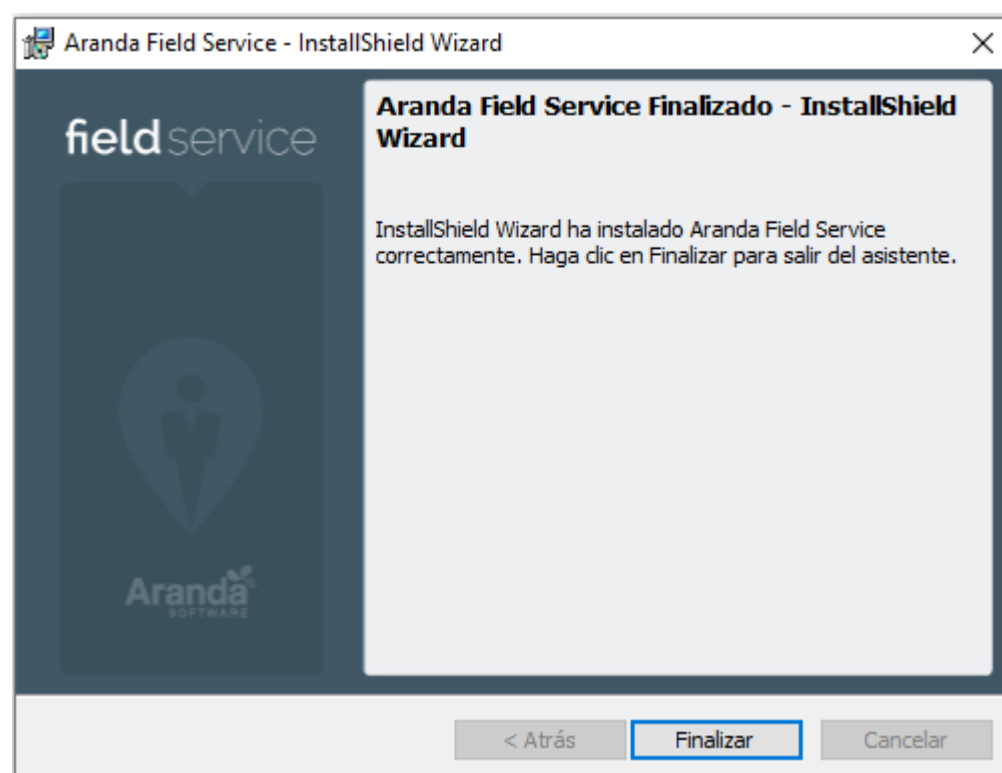
⚠ **Importante:** Se você estiver executando uma instalação personalizada, não modifique o caminho de instalação.



4. Configurando o tipo de instalação, na janela Preparando-se para instalar o programa clique Seguinte e depois no Instalar.



5. Quando o processo de instalação estiver concluído, clique no botão Fim.



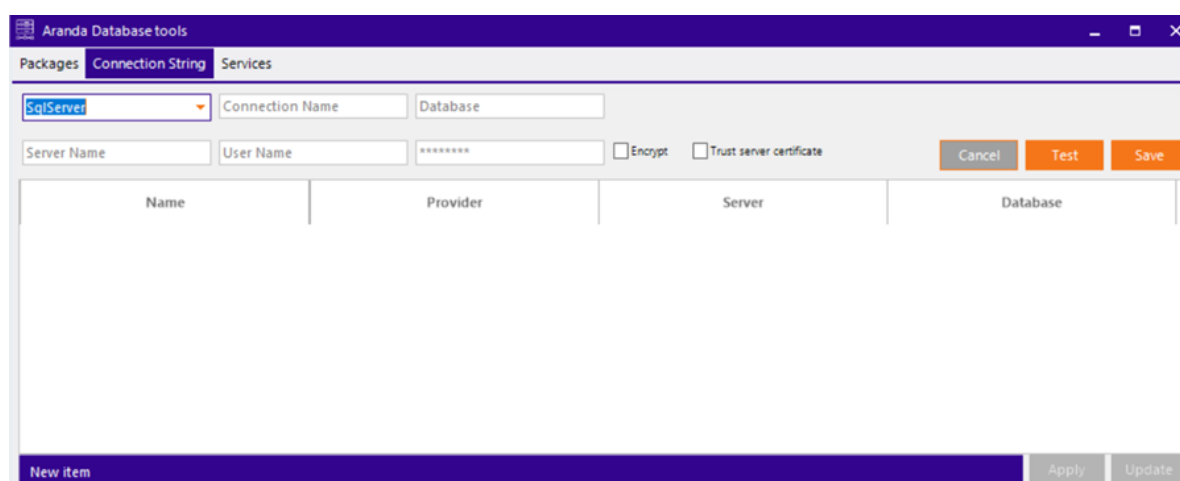
Configuração de serviços comuns

⚠ **Importante:** O processo de instalação do console web AQM do Aranda Query Manager é apenas para Ambientes OnPremise.

Uma vez que a instalação do Serviço de Campo Aranda, prossiga para configurar as cadeias de conexão para o banco de dados dos sites e serviços.

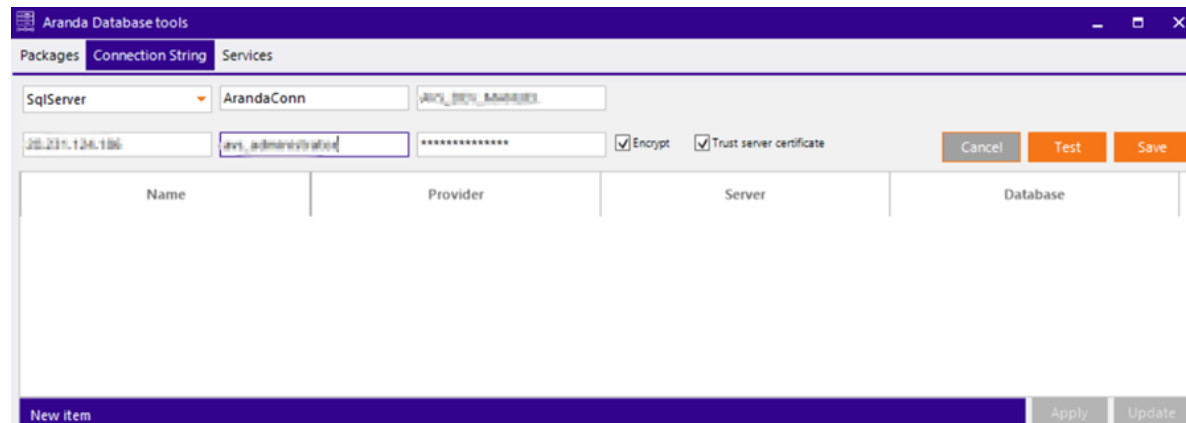
Para configurar os serviços Common e Licenciamento, isso é feito por meio do Ferramentas de banco de dados Aranda v9. Para fazer isso:

1. Execute o módulo e clique no botão Cadeia de conexão.

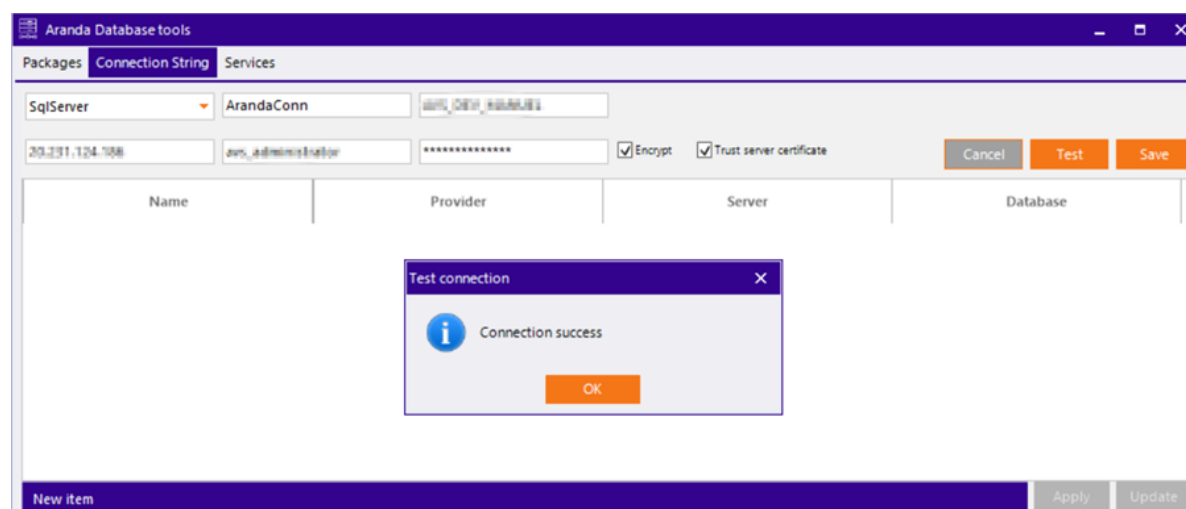


2. Preencha os dados solicitados.

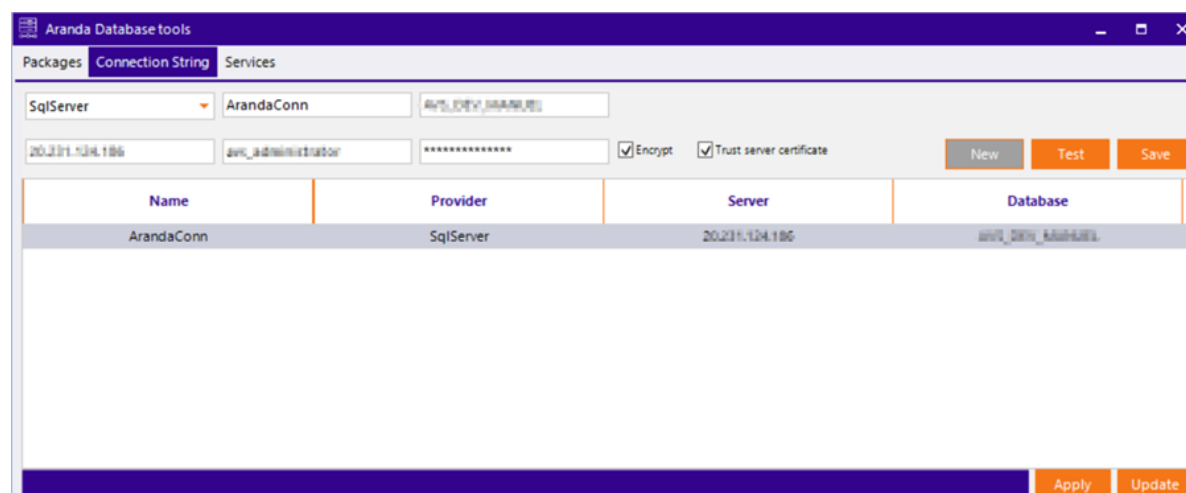
- Selecione o mecanismo de banco de dados (SQL Server).
- Dê um nome para identificar a conexão.
- Registre os dados de conexão (nome do banco de dados, nome do servidor ou endereço IP e, se necessário, nome de usuário e senha).
- Caso a porta do banco de dados seja diferente da porta padrão (1433 para SQL Server), o servidor deve ser escrito como servername:port (por exemplo, ARANDADBSERVER:5555)
- Por padrão, a opção "Criptografar" deve ser marcada para garantir que a conexão entre a solução e o banco de dados seja criptografada.



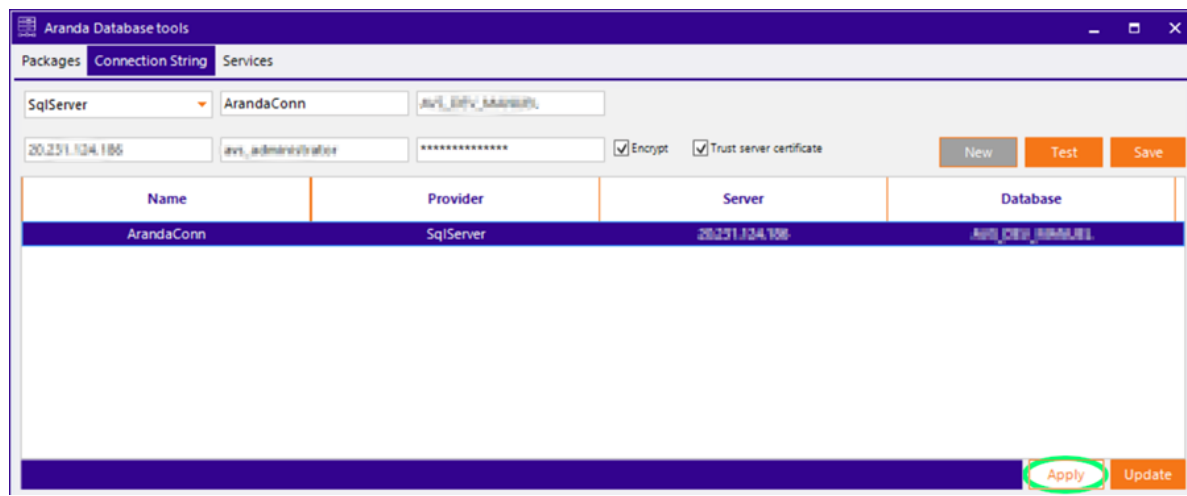
3. Clique no botão Teste para verificar a conexão.



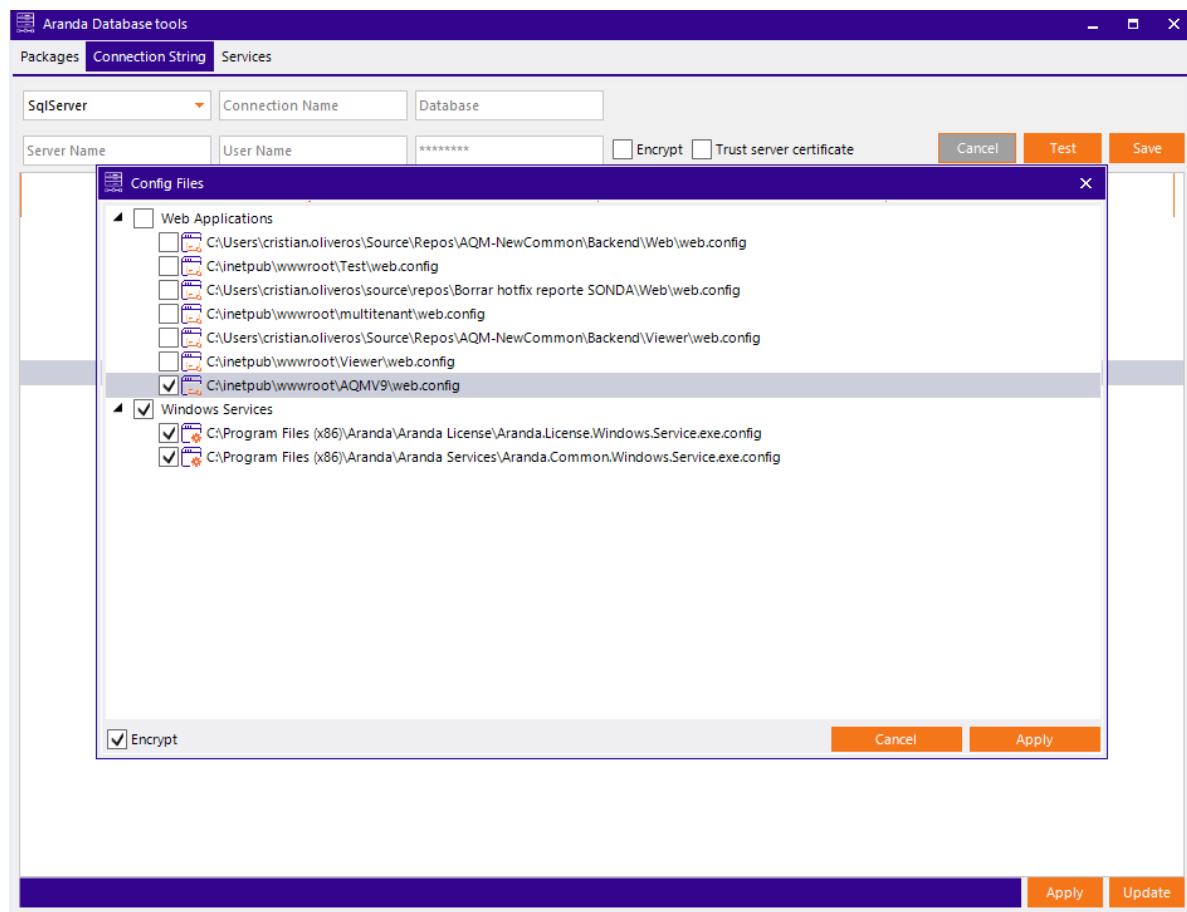
4. Para finalizar, clique no botão Salvar para salvar a conexão.



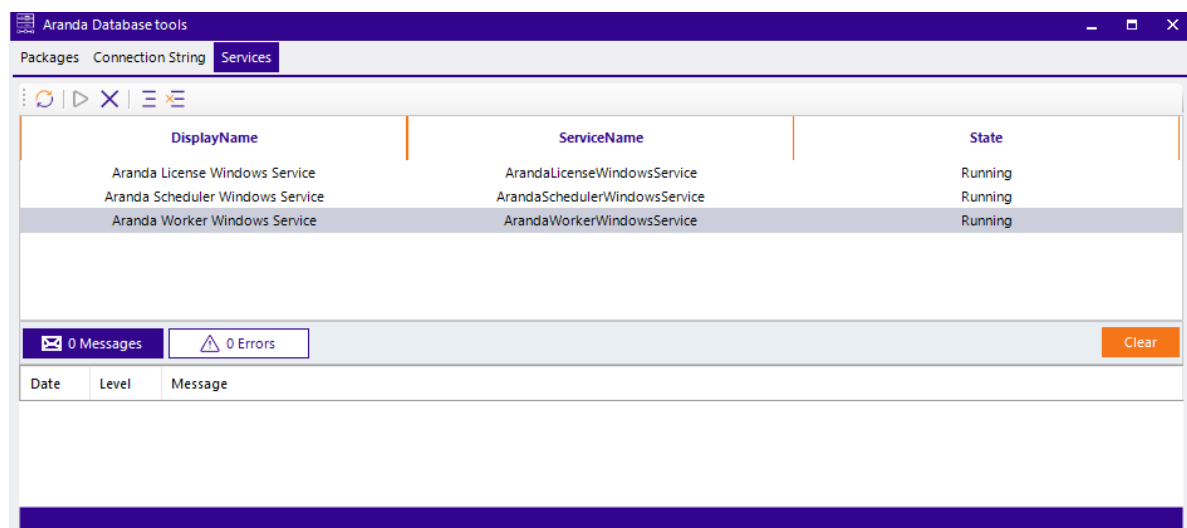
5. Para aplicar cadeias de conexão aos serviços instalados, selecione a conexão criada anteriormente e clique no botão Aplicar.



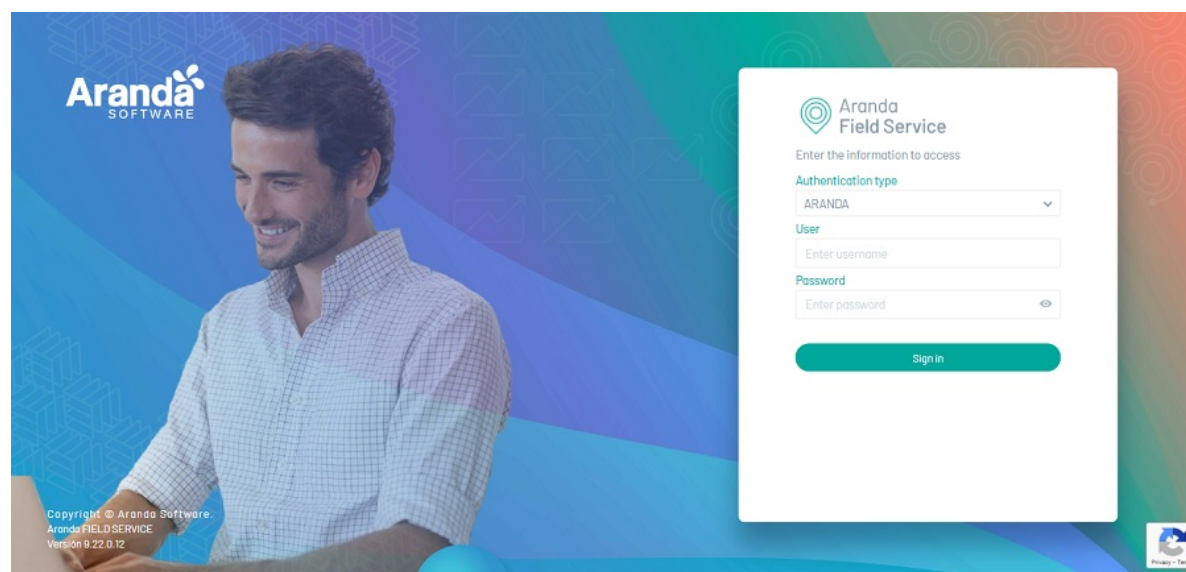
6. Uma janela é habilitada com a lista de aplicativos e serviços disponíveis no servidor. 7. Selecione os serviços apropriados e clique no botão **Aplicar**. Se você quiser criptografar a conexão, marque a caixa **Criptografar** no canto inferior esquerdo. Uma mensagem de alerta pode ser exibida porque a criptografia não é suportada para arquivos JSON.



8. Para finalizar, clique no botão **Serviços** e iniciar todos os serviços.



9. Uma vez estabelecida a conexão, você poderá acessar o site da AFLS onde poderá começar com a configuração do Aranda Field Service através do seguinte URL: [HTTP://\[servidor\]/AFLS/](http://[servidor]/AFLS/)

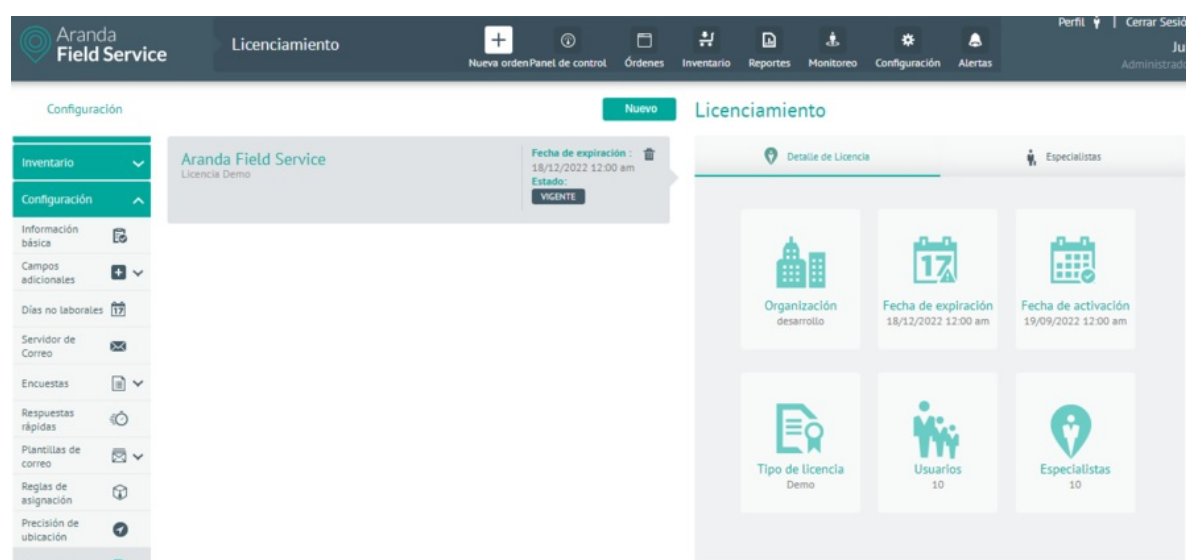


Licenciamento

Na primeira vez que você entrar no aplicativo como usuário administrador do Aranda FIELD SERVICE, é necessário configurar as licenças que serão utilizadas na prestação do serviço e que concederão o consentimento da Aranda SOFTWARE para usar o Aranda FIELD SERVICE.

A configuração de licenças de administração é essencial para executar todos os processos de gerenciamento de ordens de serviço e para restringir o escopo de usuários que têm acesso ao aplicativo.

1. Para configurar uma licença do Aranda FIELD SERVICE, entre no console de configuração do AFLS, na seção Configuração No menu principal, selecione o ícone Licenciamento; Na visualização de informações Selecione o ícone Novo e siga os passos mencionados abaixo:



2. O processo de criação da licença permite que você carregue o arquivo MachineKEY.amk em três etapas simples:

- **Baixar:** Esta opção permite que o usuário administrador baixe o arquivo MachineKEY.amk. que contém as informações associadas ao computador que usará esta licença.
- **Enviar:** Esta opção permite enviar o arquivo baixado por e-mail para o provedor Aranda SOFTWARE, a fim de confirmar o registro de licenciamento para a organização.
- **Revisar:** Nesta opção, o provedor do sistema enviará um anexo de . Lic, ao e-mail do usuário administrador; salve o arquivo no computador e, no console de administração do Aranda Field Service, procure esse arquivo para registrar a respectiva licença com as condições solicitadas.

Licenciamiento

Nueva Licencia

Para activar su licencia adjunte el archivo con extensión (.lic) que recibió por correo electrónico.

Buscar

Cómo obtener el archivo (.lic) ?

<p>DESCARGAR</p> <p>Haga clic aquí para descargar archivo .amk</p>	<p>ENVIAR</p> <p>Envíe el archivo descargado haciendo clic aquí .</p>	<p>REVISAR</p> <p>En las próximas horas recibirá en su correo electrónico el archivo .lic.</p>
--	---	--

Guardar Cancelar

3. Clique **Salvar** para confirmar as alterações feitas.

📌 **Nota:** A licença enviada por correio do fornecedor, Aranda SOFTWARE, só pode ser usada na máquina onde o primeiro arquivo de licença foi gerado.

4. Uma vez concluído o processo de criação da licença, a operação do console de administração do Aranda FIELD SERVICE é habilitada para a configuração correspondente das ordens de serviço. A nova licença terá definido as informações básicas necessárias para que os usuários possam usá-la da seguinte forma:

5. Na Exibição de detalhes do console do AFLS, selecione a guia Detalhes da licença; Dados de registro, como nome da organização, datas de ativação e expiração, o tipo de licença adquirida (versão demo ou do produto), o número de usuários do aplicativo da Web (administradores, despachantes e monitores) e o número de especialistas de campo que terão acesso ao aplicativo móvel são habilitados.

Licenciamiento

Detalle de Licencia

Especialistas

<p>Organización</p> <p>desarrollo</p>	<p>Fecha de expiración</p> <p>28/12/2021 12:00 am</p>	<p>Fecha de activación</p> <p>29/10/2021 12:00 am</p>
<p>Tipo de licencia</p> <p>Demo</p>	<p>Usuarios</p> <p>10</p>	<p>Especialistas</p> <p>10</p>

- As licenças geradas para acessar a aplicação web Aranda FIELD SERVICE são licenças concorrentes e são gerenciadas de acordo com a disponibilidade das licenças adquiridas e o acesso dos usuários (administrador, despachante, monitor) à aplicação web depende da liberação de cada licença para uma nova entrada.
- As licenças geradas para acessar o aplicativo móvel Aranda FIELD SERVICE são chamadas de licenças que

- concedem uma licença personalizada e única com os dados básicos de cada usuário com função de especialista em campo, para que possam entrar no console móvel do Aranda Field Service a qualquer momento.
- A licença registrada deve ter usuários associados à função de especialistas de campo que usarão o aplicativo móvel Aranda Field Service com o esquema de licenciamento nomeado. 6. Na Exibição de detalhes do console AFLS, selecione a guia Especialistas; O formulário está habilitado para associar os especialistas de campo que vão utilizar o aplicativo.



⚠ **Nota:** Antes de asociar especialistas de campo ao número de licenças nomeadas adquiridas para gerenciamento de console móvel, o usuário administrador deve configurar os usuários que preencherão a função de especialistas de campo para manipulação de ordens de serviço.

⚠ **Nota:** Se as configurações de licenciamento não tiverem licenças associadas a elas, os especialistas de campo não poderão acessar nenhum componente do aplicativo móvel.

Acesso

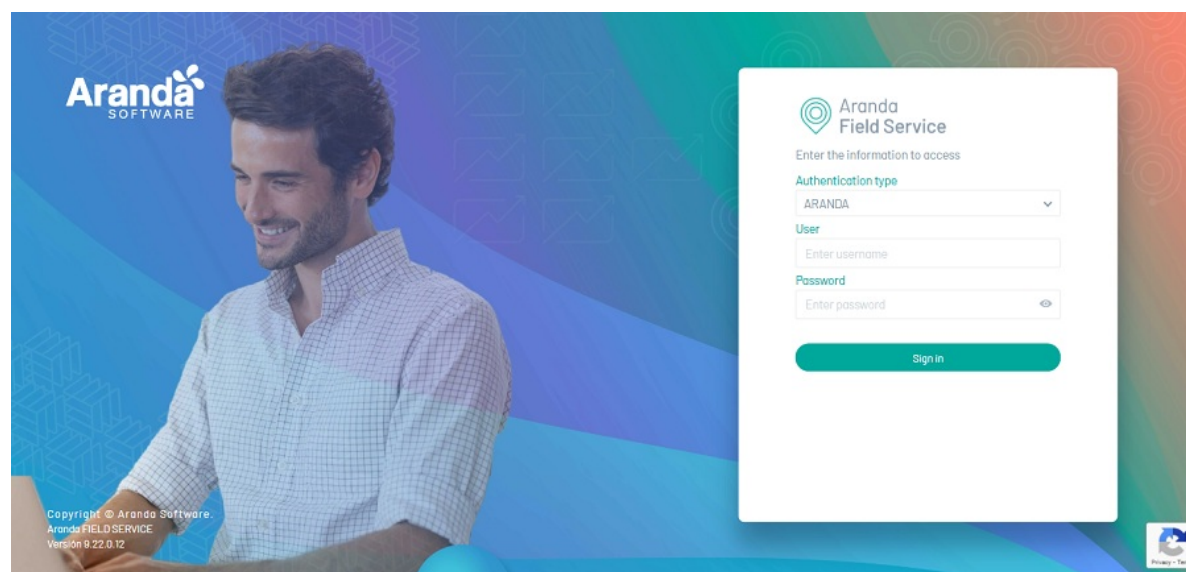
O processo de autenticação no console web do AFLS será executado de acordo com a função definida pela organização para desenvolver as diferentes tarefas de gerenciamento, configuração e solução de ordens de serviço. As duas instâncias de autenticação são:

Login

1. Insira a URL do console Web AFLS do Aranda Field Service.
2. Para fazer login no aplicativo AFLS, digite o nome de usuário e a senha atribuídos a você.

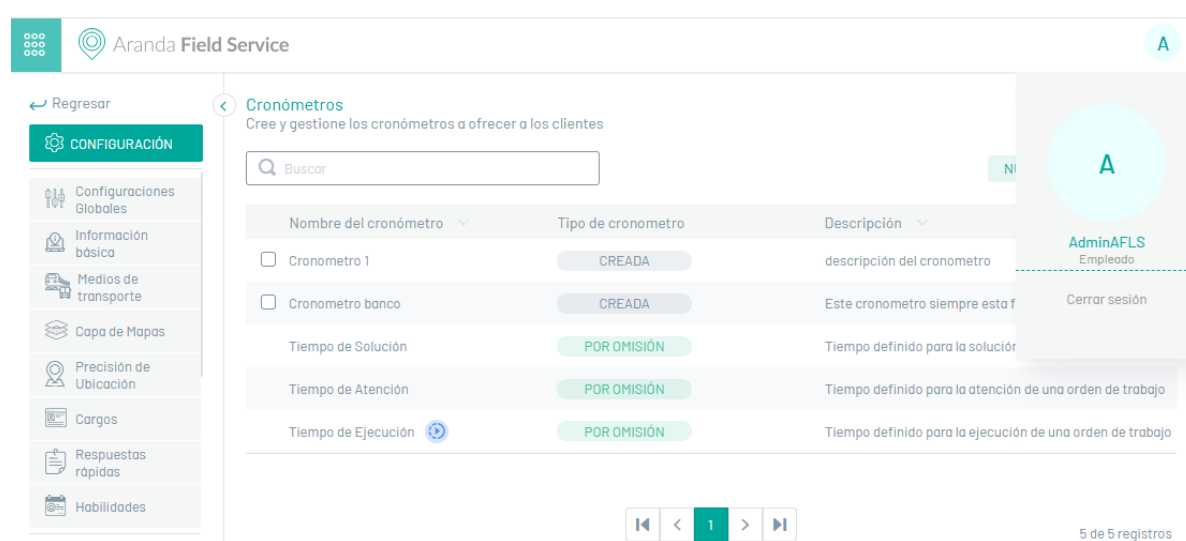
⚠ **Nota:** Para obter mais informações sobre o processo de autenticação dos produtos Aranda, acesse os seguintes módulos do Aranda Common:

- [Login](#)
- [Lembrar senha](#)
- [Configuração de segurança do reCAPTCHA](#)
- [Provedores de autenticação](#)



Saindo

1. Quando um usuário está em uma sessão ativa no console da Web e precisa encerrar a sessão e sair do aplicativo, no menu de cabeçalho do console, selecione o ícone do usuário e clique em Fazer logoff.



2. Depois que a sessão é fechada, o usuário retorna à tela inicial e pode entrar no console novamente.

Operação AFLS

Etapas de uma ordem de serviço

As tarefas associadas à gestão de uma ordem de trabalho no Aranda FIELD SERVICE estão enquadradas no ciclo de vida da ordem e incluem a definição dos componentes, gestores e características do serviço, além da gestão da evolução e cumprimento da ordem.

A gestão do Aranda FIELD SERVICE AFLS é desenvolvida em quatro etapas que permitem o cumprimento de uma ordem de serviço, conforme segue:



Despachar

Nesta etapa, é realizada a definição, localização, agendamento e atribuição de ordens de serviço.

Uma vez definido o registro, agendado o serviço que corresponde à disponibilidade do cliente e do especialista de campo, a ordem de serviço é atribuída ao(s) especialista(s) qualificado(s) para o serviço solicitado e os recursos de inventário necessários para o serviço são alocados.

Exemplo: No caso de um serviço de instalação de televisão e internet com Aranda FIELD SERVICE, logo após a solicitação telefônica feita pelo cliente, inicia-se o processo de geração e envio da ordem de serviço, onde são registrados os dados do cliente (endereço, telefone, e-mail), são especificadas as características do serviço (instalação de TV HD e internet banda larga, configuração de pacotes de canal, configuração de capacidade de navegação) e a localização do serviço (localização geográfica e direção de atenção).

Atenção

Nesta etapa, as solicitações de serviço são atendidas em campo. O console móvel do aplicativo apresenta uma opção que permite ao especialista de campo gerenciar o ciclo de vida da ordem de serviço por meio de diferentes status: Aberto, Em Processo e Fechado.

Exemplo: Na gestão de um serviço de instalação de televisão e internet com Aranda FIELD SERVICE, a atenção da ordem de serviço começa no momento em que o especialista de campo é notificado do serviço e inclui a viagem do especialista ao local referenciado e as atividades de instalação do serviço, como verificação de fiação, instalação física da antena, configuração de pacotes de sinais de televisão e internet, ativação de serviços e atualização dos estados de atendimento da ordem de serviço.

Monitorização

Nesta etapa, é realizada a supervisão das atividades realizadas no processo de atendimento às ordens de serviço.

O monitor responsável visualizará a partir de um centro de controle, a localização dos serviços atribuídos, a localização e os movimentos do especialista de campo e poderá determinar a evolução e o andamento do serviço, consultando os relatórios ou atualização de status de atendimento feitos pelo especialista de campo.

Exemplo: Na gestão de um serviço de instalação de televisão e internet com Aranda FIELD SERVICE, o monitoramento inclui atividades de acompanhamento da ordem de serviço gerada.

Fechamento

Nesta etapa, as atividades de campo são concluídas e o especialista responsável fecha a ordem de serviço atribuída.

Exemplo: Na gestão de um serviço de instalação de televisão e internet com Aranda FIELD SERVICE, o fechamento da ordem de serviço torna-se efetivo quando o processo de instalação de televisão e internet é concluído e é feita uma denúncia telefônica ao despachante, para confirmar a conformidade com o serviço.

Estrutura de ambientes de nuvem do AFLS

O diagrama de arquitetura de nuvem do Aranda Field Service (AFLS) fornece uma visão de como o produto é implantado na nuvem, usando a plataforma Microsoft Azure.

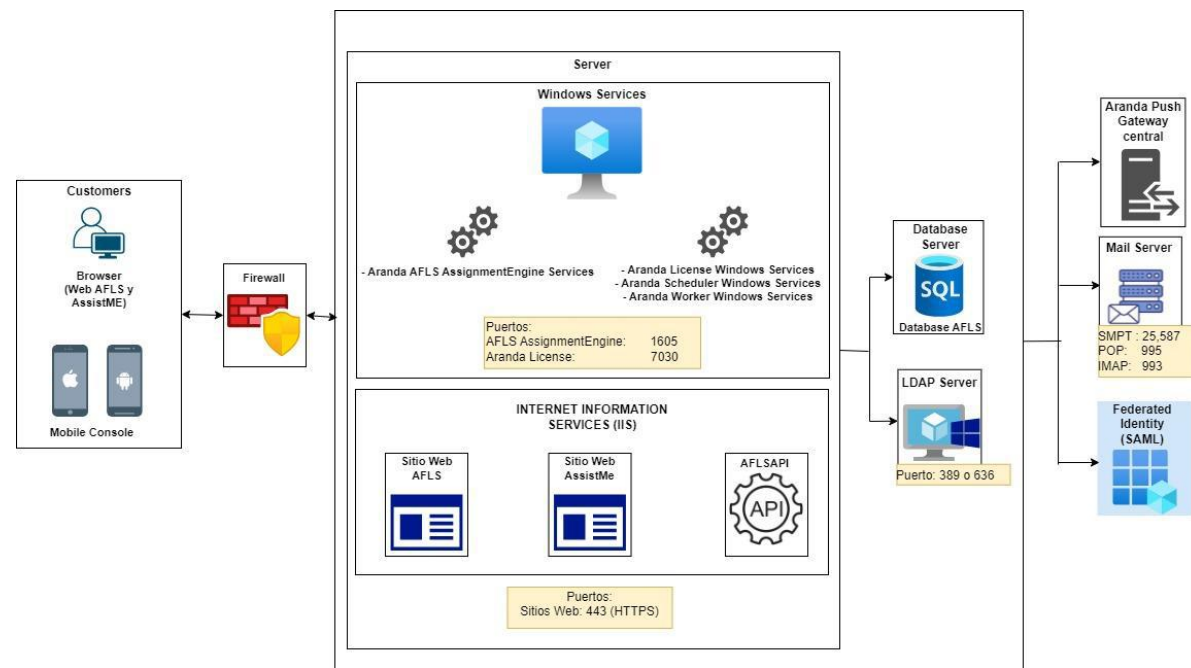
Nesta modalidade, a camada de gerenciamento é composta por servidores de aplicativos, serviços, contas de armazenamento e bancos de dados que são implantados na nuvem Aranda, isso elimina a necessidade de infraestrutura própria por parte do cliente, que só precisa entrar na camada de gerenciamento a partir dos dispositivos atribuídos aos administradores, monitores e despachantes responsáveis por configurar e apoiar os especialistas em cross-country do site da AFLS.

Os especialistas de campo devem baixar o aplicativo móvel nos dispositivos para realizar o gerenciamento e a conclusão das ordens de serviço.

O AFLS aproveita a infraestrutura robusta do Azure para otimizar a operação de serviços de campo com uma

atribuição oportuna de ordens de serviço, melhorando os tempos de resposta de atendimento, tendo acesso em tempo real às informações dos especialistas.

A arquitetura do Aranda Field Service é um aplicativo distribuído nos seguintes componentes:



Aranda Push Gateway Central



Gerencie o serviço de notificação push, tecnologia que os aplicativos usam para enviar mensagens aos usuários.

Clientes



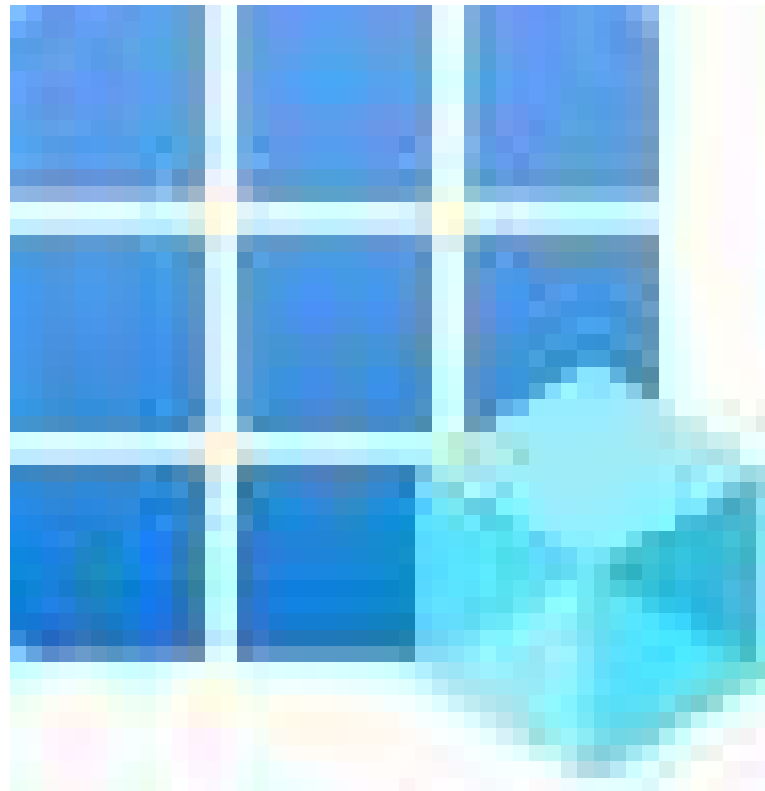
Pessoa ou empresa que adquire os serviços configurados por uma empresa, para a gestão de ordens de serviço com AFLS. Levando em consideração a função atribuída ao cliente, ele tem permissão para acessar o console da Web ou o console do AssistMe a partir do navegador, pode fazer solicitações por meio das APIs disponíveis ou pode acessar o console móvel no Android ou iOS. Observação: o cliente deve publicar os serviços na Internet.

Servidor de banco de dados



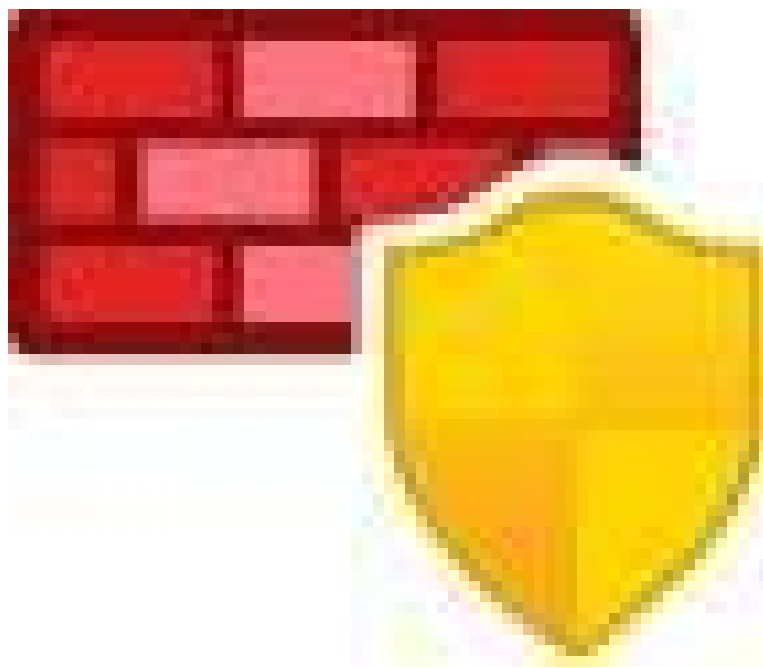
Um servidor que usa um aplicativo de banco de dados e fornece serviços de banco de dados para outros programas de computador ou computadores, conforme definido pelo modelo cliente-servidor.

Identidade Federada (SAML)



Ele permite que você delegue a autenticação do usuário a um provedor de terceiros, melhorando a experiência do usuário em seu aplicativo.

Firewall



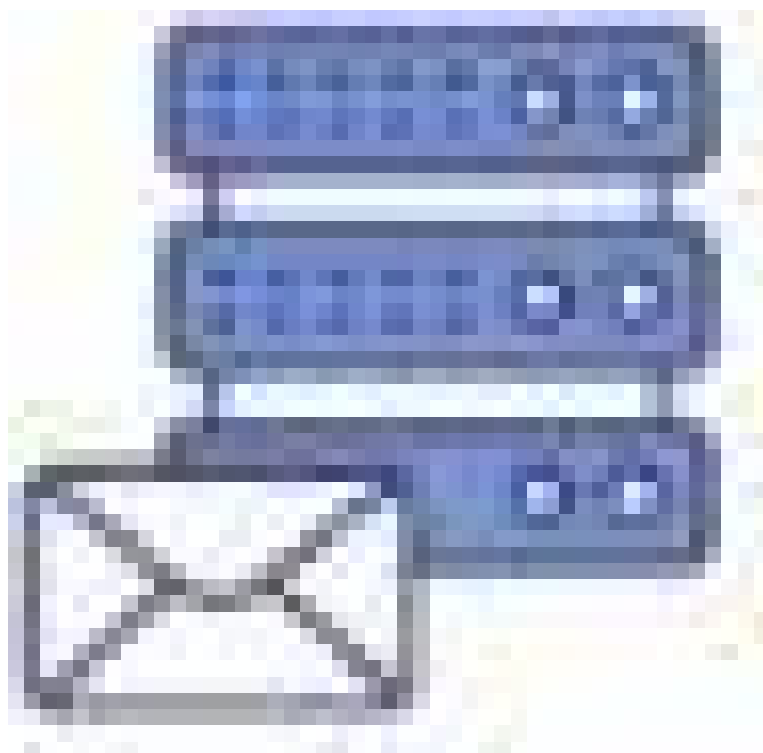
Uma barreira de segurança que controla o tráfego de rede, permitindo ou bloqueando o acesso a uma rede de computadores de acordo com regras predefinidas para impedir o acesso não autorizado e proteger contra ameaças.

Servidor LDAP



Permite armazenar e recuperar informações sobre usuários, grupos ou objetos em um servidor do Active Directory. Observação: a porta do servidor pode variar dependendo da configuração do cliente.

Servidor de e-mail



É um servidor usado para receber, enviar e gerenciar e-mails.

Observação: a porta do servidor pode variar dependendo da configuração do cliente.

Microsoft Azure

Um pool de recursos em que os produtos e serviços da Aranda são hospedados na nuvem do Azure. Porta: É uma

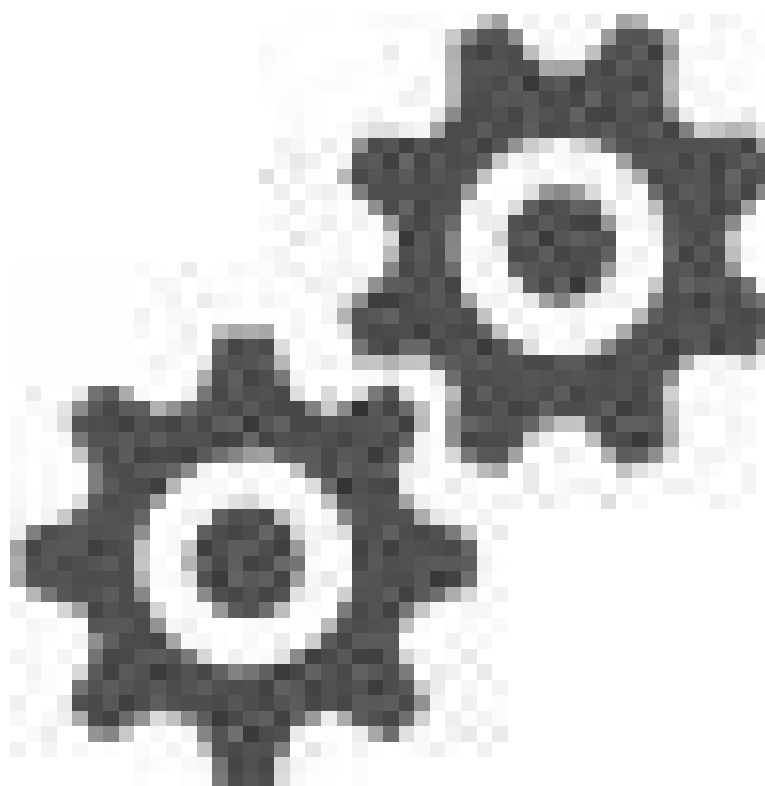
interface através da qual diferentes tipos de dados podem ser enviados e recebidos.

Servidor

É um computador que permite processar informações e programas. Eles são projetados para suportar cargas de trabalho mais pesadas e/ou estar sempre disponíveis para os usuários acessarem seus recursos, sejam softwares, dados, etc. No servidor temos a implantação do console Web AFLS, do console do cliente AssistMe e das APIs AFLS, a instalação dos serviços também é realizada.



Serviços do Windows

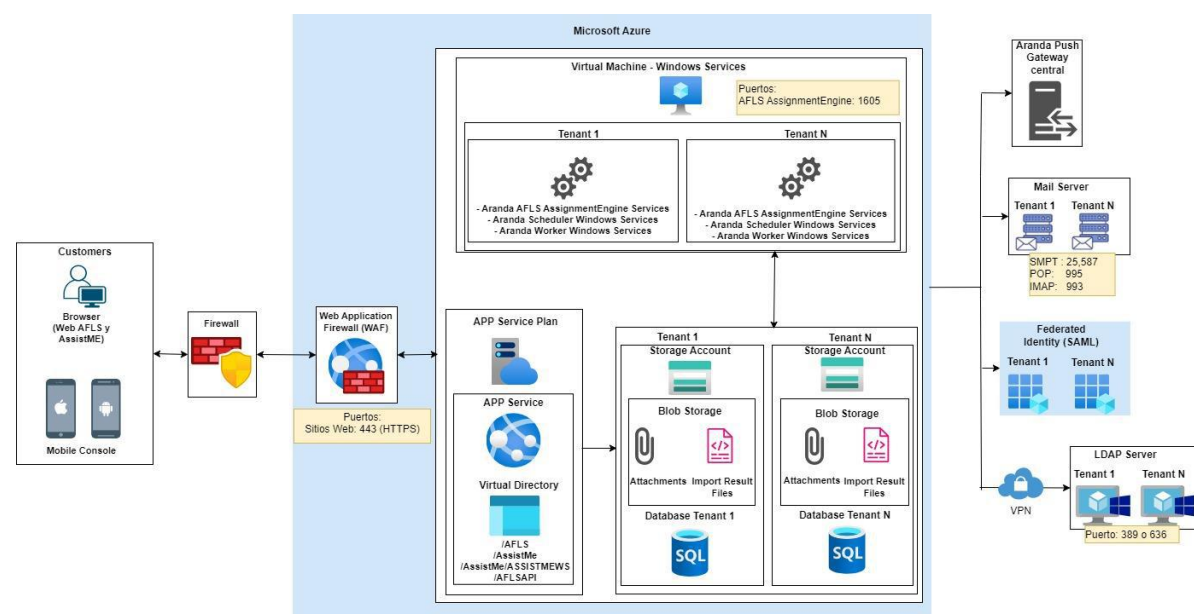


É um programa de computador que funciona em segundo plano. Temos quatro serviços importantes:

Serviço	Descrição
Serviços Aranda AFLS AssignmentEngine	<p>O motor de atribuição AFLS assemelha-se ao funcionamento de uma rede neural, onde possui inputs com pesos iniciais que são decisivos na escolha do melhor especialista para atender a uma ordem de serviço.</p> <p>A relação dos parâmetros de entrada no mecanismo de mapeamento é:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempo de execução de cada ordem de trabalho (DmCost) - Posição em coordenadas (DmDistance) - Lista de habilidades necessárias para o serviço (DmSkill) - Limite de Tempo de Atenção da Ordem de Trabalho (DmSLA) - Distribuição da ordem de atendimento para suporte às ordens de serviço por especialistas (DmDistribution) <p><i>Nota: A porta 1605 é usada</i></p>
Aranda Licença Serviços do Windows	<p>Administrador e validador de licenças para aplicações Aranda. Só pode haver um único serviço de licenciamento em execução no servidor</p>
Aranda Worker Serviços do Windows	<p>Executor de tarefas agendadas. Tarefas são ações específicas que devem ser executadas, algumas agendadas ou na hora de fazer alguma configuração AFLS estão na tabela AFW_TASKS (Iniciar com id 34), aquelas que requerem programação são exibidas na tabela AFW_SCHEDULER com uma frequência específica, tempo de execução do mesmo, data da última execução e data da próxima execução.</p> <p>Como funciona o processo entre o Agendador e o Trabalhador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agendador: Agende e envie tarefas para o Trabalhador. - Trabalhador: executa e deixa rastros de execução no AFW_WORKER_LOG. <p><i>Nota: O Worker tem a capacidade de enfileirar solicitações, pois várias tarefas podem ser enviadas e executadas ao mesmo tempo.</i></p>

Estrutura AFLS Ambientes OnPremise

A arquitetura do Aranda Field Service é um aplicativo distribuído nos seguintes componentes:



Serviço de Aplicativo



É um serviço de nuvem do Microsoft Azure que permite criar, hospedar e dimensionar aplicativos da Web e móveis de forma rápida e fácil. Nos Serviços de Aplicativos, temos a implantação do console Web AFLS, do console do cliente AssistMe e das APIs AFLS.

Plano do Serviço de Aplicativo



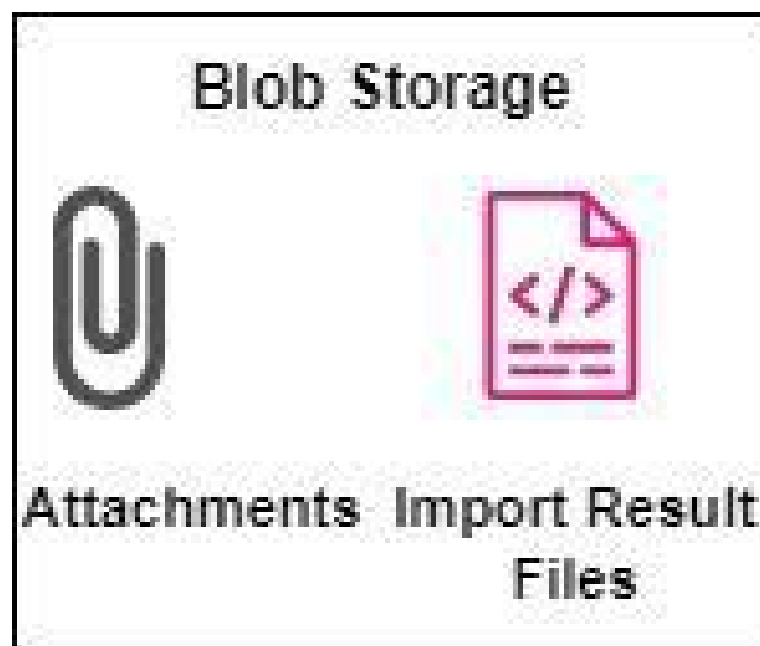
Define um conjunto de recursos de computação para um aplicativo Web ser executado.

Aranda Push Gateway Central



Gerencie o serviço de notificação push, tecnologia que os aplicativos usam para enviar mensagens aos usuários.

Armazenamento de Blobs



Um serviço de armazenamento para dados não estruturados, como texto ou dados binários, projetado para atender às necessidades de escala, segurança e disponibilidade de desenvolvedores de aplicativos móveis, da Web e nativos da nuvem, é usado no AFLS para armazenar anexos e importar arquivos de resultados.

Clientes



Pessoa ou empresa que adquire os serviços configurados por uma empresa, para a gestão de ordens de serviço com AFLS. Levando em consideração a função atribuída ao cliente, ele tem permissão para acessar o console da Web ou o console do AssistMe a partir do navegador, pode fazer solicitações por meio das APIs disponíveis ou pode acessar o console móvel no Android ou iOS. Observação: o cliente deve publicar os serviços na Internet.

Servidor de banco de dados



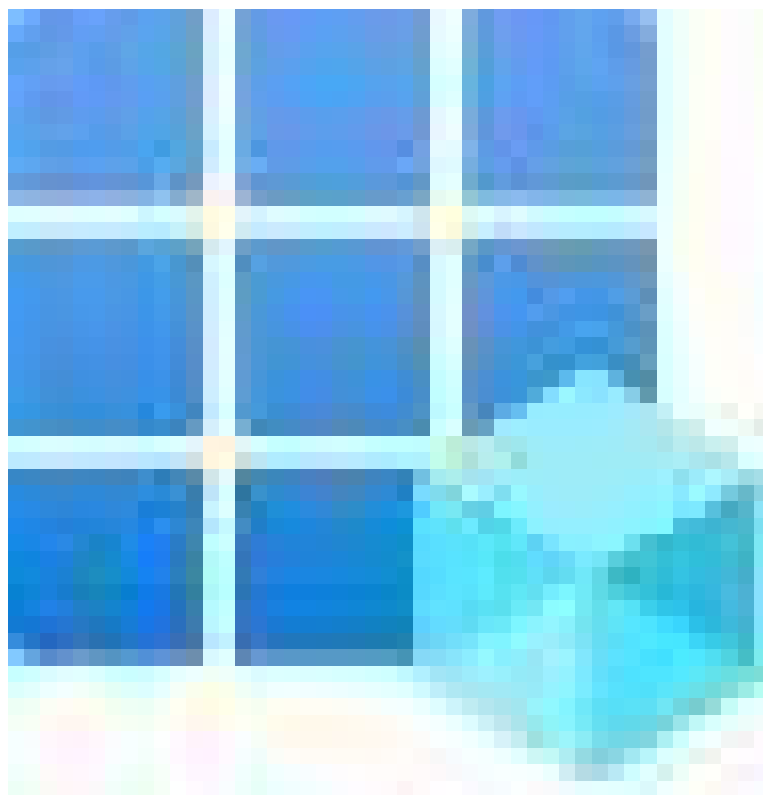
Um servidor que usa um aplicativo de banco de dados e fornece serviços de banco de dados para outros programas de computador ou computadores, conforme definido pelo modelo cliente-servidor.

Locatário do banco de dados



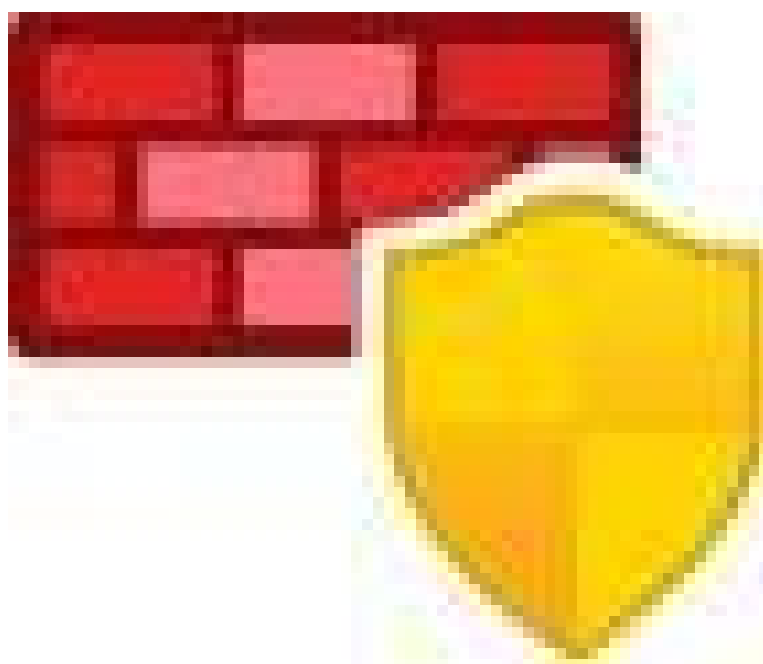
Banco de dados SQL Server, contém todas as tabelas e informações correspondentes aos produtos da Aranda

Identidade Federada (SAML)



Ele permite que você delegue a autenticação do usuário a um provedor de terceiros, melhorando a experiência do usuário em seu aplicativo.

Firewall



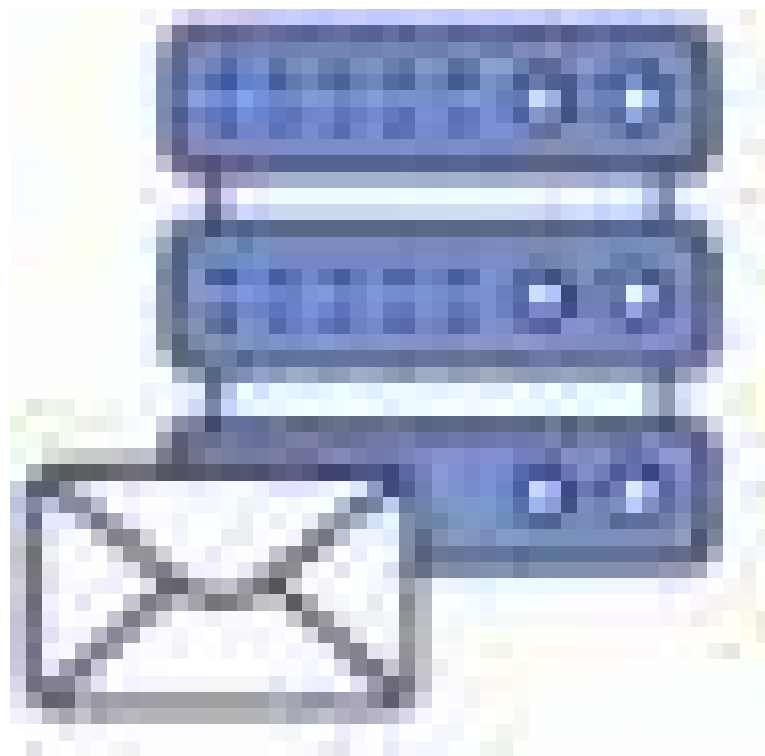
Uma barreira de segurança que controla o tráfego de rede, permitindo ou bloqueando o acesso a uma rede de computadores de acordo com regras predefinidas para impedir o acesso não autorizado e proteger contra ameaças.

Servidor LDAP



Permite armazenar e recuperar informações sobre usuários, grupos ou objetos em um servidor do Active Directory. Observação: a porta do servidor pode variar dependendo da configuração do cliente.

Servidor de e-mail



É um servidor usado para receber, enviar e gerenciar e-mails.

Observação: a porta do servidor pode variar dependendo da configuração do cliente.

Microsoft Azure

Um pool de recursos em que os produtos e serviços da Aranda são hospedados na nuvem do Azure.

Porta

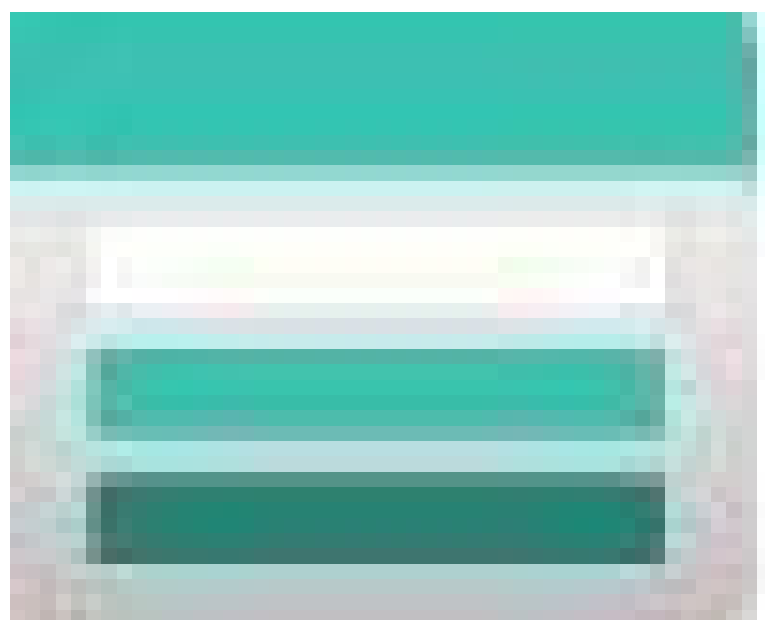
É uma interface através da qual diferentes tipos de dados podem ser enviados e recebidos.

Servidor

É um computador que permite processar informações e programas. Eles são projetados para suportar cargas de trabalho mais pesadas e/ou estar sempre disponíveis para os usuários acessarem seus recursos, sejam softwares, dados, etc. No servidor temos a implantação do console Web AFLS, do console do cliente AssistMe e das APIs AFLS, a instalação dos serviços também é realizada.

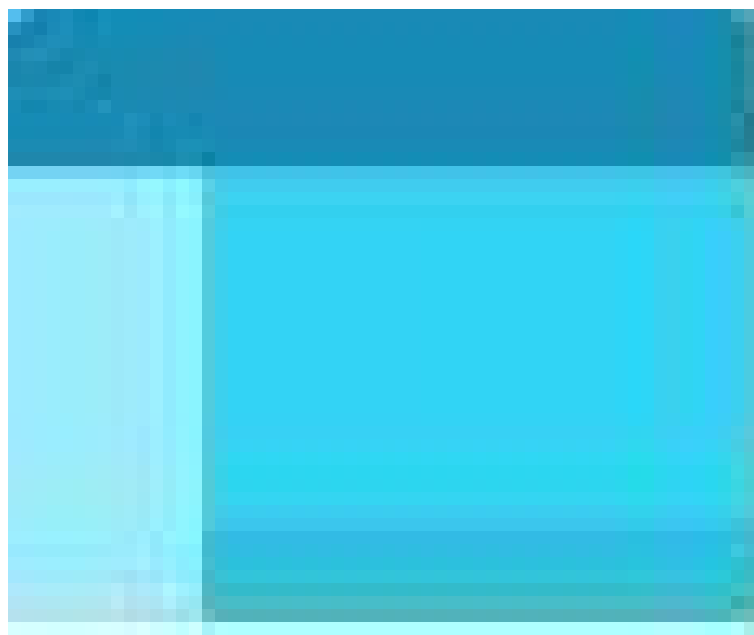


Conta de armazenamento



Conta de armazenamento em nuvem do Azure, usada no AFLS para armazenar anexos e importar arquivos de resultados.

Diretório Virtual



É um link para um diretório físico existente. Para AFLS temos quatro caminhos virtuais e são os seguintes:

• /AFLS • /Ajude-me • /AssistMe/ASSISTMEWS • /AFLSAPI

Máquina virtual



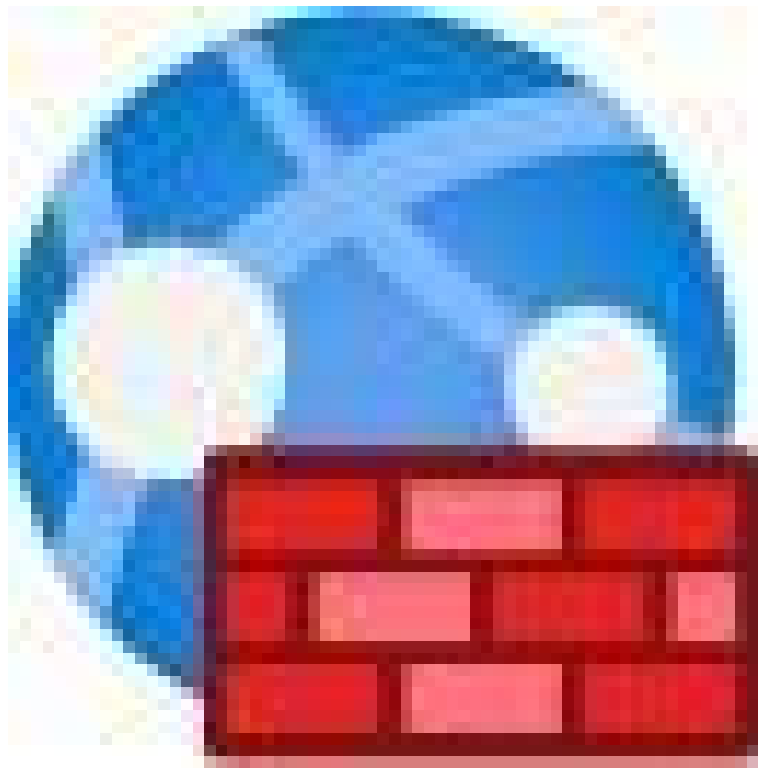
Uma máquina virtual (VM) é um ambiente virtual que funciona como um sistema de computador virtual com sua própria CPU, memória, interface de rede e armazenamento, mas é construído em um sistema de hardware físico.

VPN



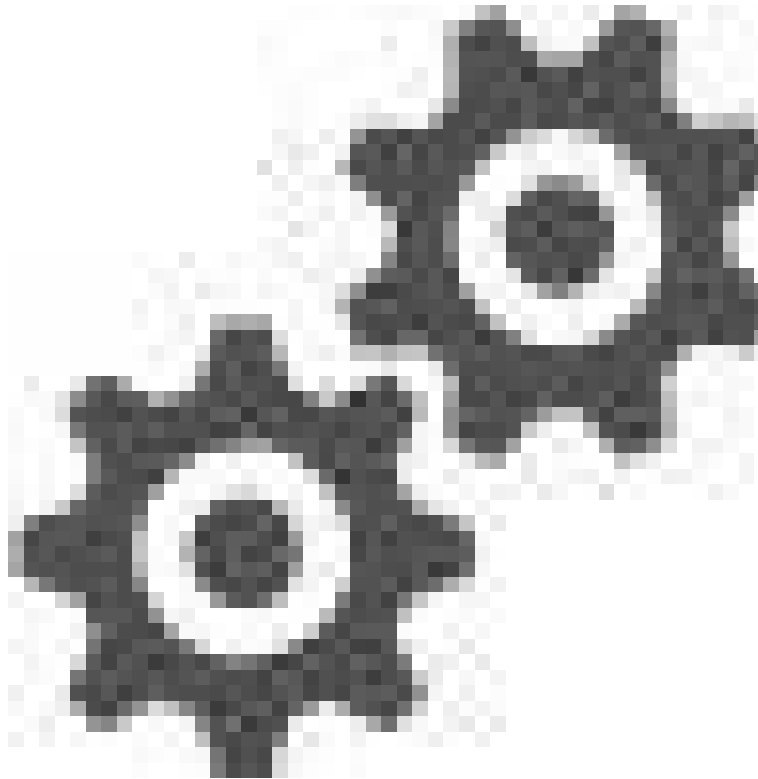
É uma tecnologia que estabelece uma conexão segura e criptografada em uma rede pública, como a Internet, permitindo que os usuários acessem e compartilhem dados com segurança em uma conexão remota.

Firewall de aplicativo Web (WAF)



A segurança avançada para sites hospedados no Azure mantém os aplicativos seguros e produtivos.

Serviços do Windows



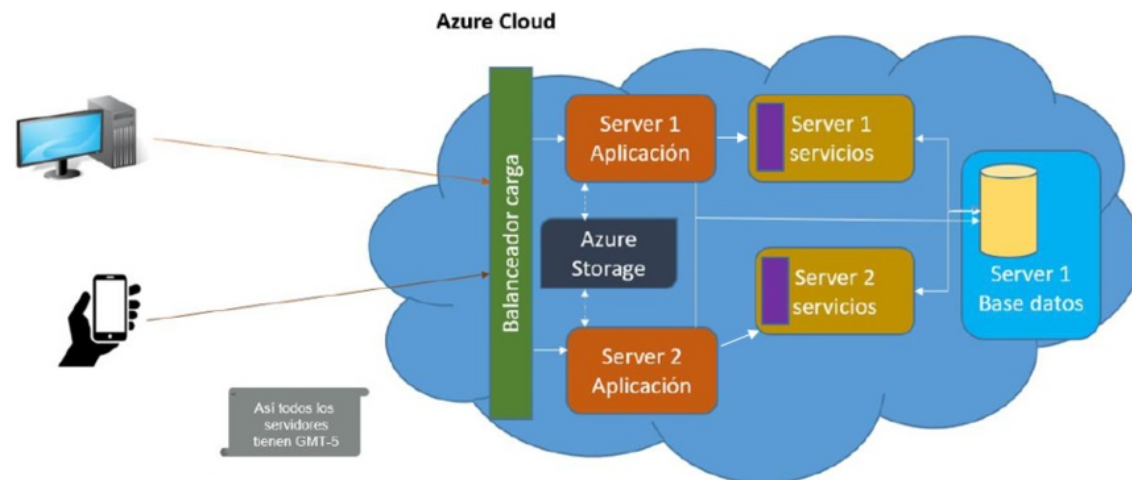
É um programa de computador que funciona em segundo plano. Temos quatro serviços importantes:

Serviço	Descrição
Serviços Aranda AFLS AssignmentEngine	<p>O motor de atribuição AFLS assemelha-se ao funcionamento de uma rede neural, onde possui inputs com pesos iniciais que são decisivos na escolha do melhor especialista para atender a uma ordem de serviço.</p> <p>A relação dos parâmetros de entrada no mecanismo de mapeamento é:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempo de execução de cada ordem de trabalho (DmCost) - Posição em coordenadas (DmDistance) - Lista de habilidades necessárias para o serviço (DmSkill) - Limite de Tempo de Atenção da Ordem de Trabalho (DmSLA) - Distribuição da ordem de atendimento para suporte às ordens de serviço por especialistas (DmDistribution) <p><i>Nota: A porta 1605 é usada</i></p>
Aranda Licença Serviços do Windows	<p>Administrador e validador de licenças para aplicações Aranda. Só pode haver um único serviço de licenciamento em execução no servidor</p>
Aranda Worker Serviços do Windows	<p>Executor de tarefas agendadas. Tarefas são ações específicas que devem ser executadas, algumas agendadas ou na hora de fazer alguma configuração AFLS estão na tabela AFW_TASKS (Iniciar com id 34), aquelas que requerem programação são exibidas na tabela AFW_SCHEDULER com uma frequência específica, tempo de execução do mesmo, data da última execução e data da próxima execução.</p> <p>Como funciona o processo entre o Agendador e o Trabalhador:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agendador: Agende e envie tarefas para o Trabalhador. - Trabalhador: executa e deixa rastros de execução no AFW_WORKER_LOG. <p><i>Nota: O Worker tem a capacidade de enfileirar solicitações, pois várias tarefas podem ser enviadas e executadas ao mesmo tempo.</i></p>

Alta disponibilidade

Para suportar a operação contínua (24 horas por dia, 7 dias por semana), o Aranda FIELD SERVICE AFLS permite que você use um número maior de servidores com o mesmo ambiente instalado (aplicativos e serviços do Windows) e, assim, caso um servidor tenha desligamentos em operação (voluntários ou forçados), os outros poderão suportar o aplicativo e mantê-lo em execução.

Isso é conseguido da seguinte maneira:



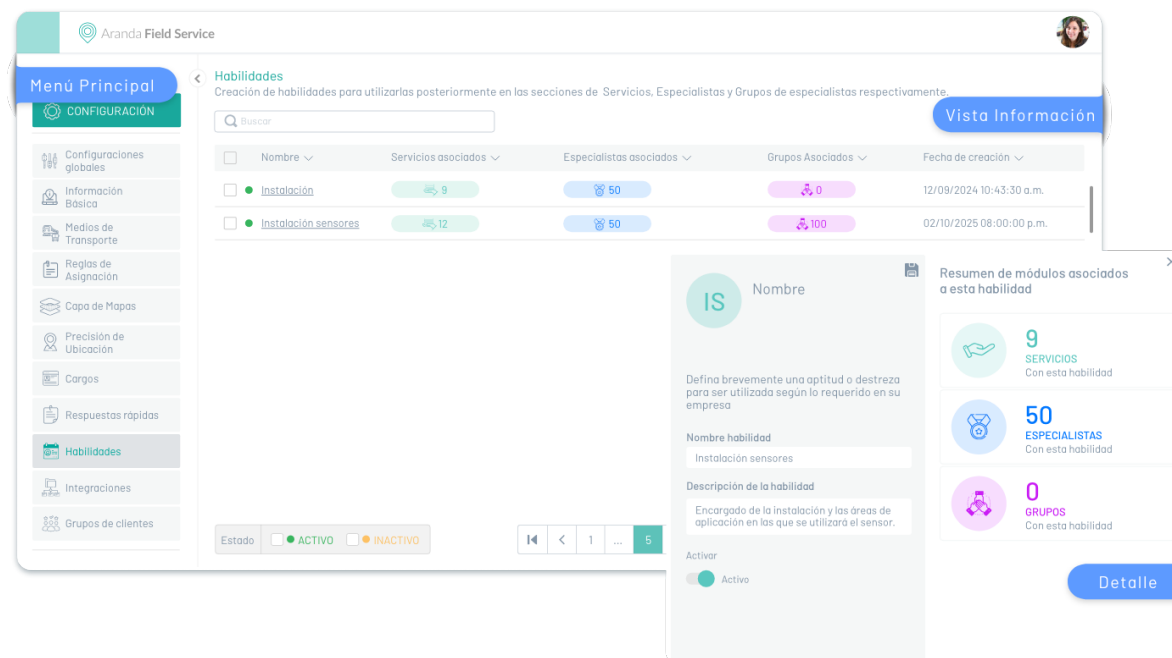
1. Por meio de comunicações provenientes de um computador ou celular, as solicitações são recebidas nos servidores onde o AFLS está instalado.
2. O balanceador de carga roteia a solicitação para uma instância do aplicativo que está em execução.
3. As instâncias Web compartilham um site de armazenamento (no caso da nuvem, o Armazenamento do Azure é recomendado) para backup de anexos.
4. A comunicação com os servidores de serviço do Windows é feita a partir da instância do aplicativo Web.
5. Caso a informação seja recebida em um servidor que esteja inativo, o outro servidor é ativado automaticamente para receber a informação.
6. A comunicação é realizada com um único banco de dados. Essa estratégia de alta disponibilidade busca reduzir os tempos de possíveis interrupções do AFLS por motivos de infraestrutura.

📌 Nota: A infraestrutura atual de alta disponibilidade para AFLS está focada na arquitetura do Azure e deve ser configurada no fuso horário GMT-5.

Ambiente AFLS

Ambiente AFLS

Ao instalar Aranda Field Service você poderá acessar um ambiente web de trabalho onde as tarefas de consulta, configuração, gerenciamento e atribuição de ordens de serviço são realizadas da seguinte forma:



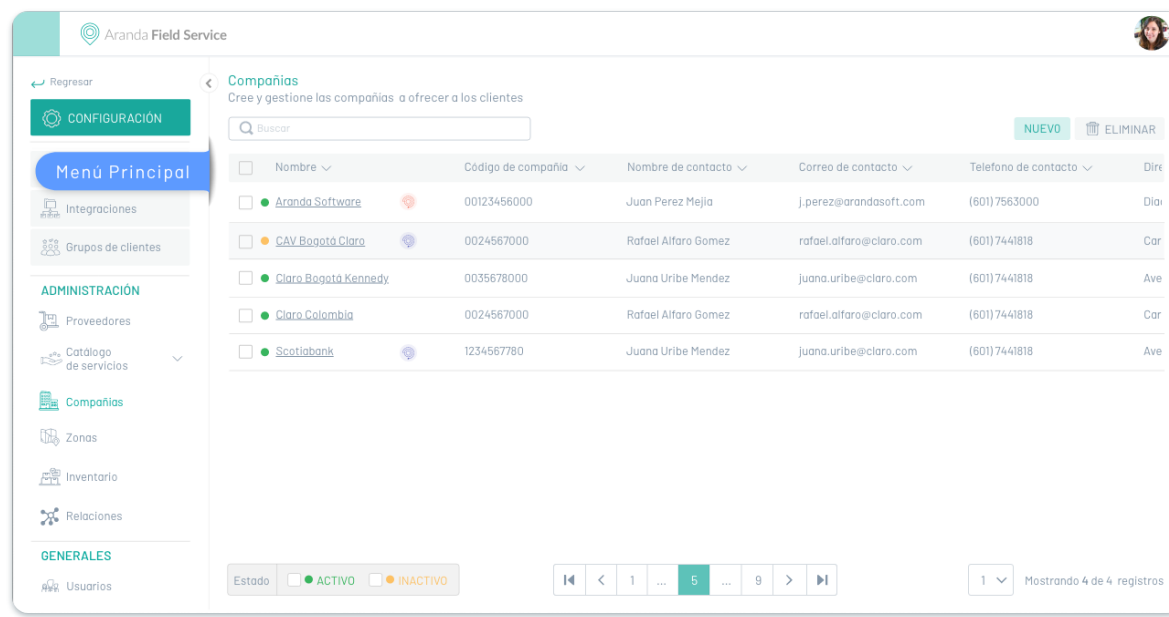
Web Console

O AFLS Web Console unifica tarefas de visualização, configuração e gerenciamento de serviços de campo. O ambiente web pode ser dividido em três seções:

- O **Menu Principal** no console da Web do AFLS agrupa as diferentes categorias de configuração do AFLS, Configuração transversal e os principais conceitos de Administração e Gerenciamento do AFLS. Para obter mais informações, visite: [Menu Principal do Console Web AFLS](#).
- No **Visualização de informações** os dados relacionados são exibidos no menu principal para consulta e acesso às diferentes tarefas de gerenciamento do AFLS. Para obter mais informações, visite: [Visualização de Informações do Console Web AFLS](#).
- No **Visualização de detalhes** as tarefas administrativas (consulta, criação, edição e exclusão, importação) do gerenciamento do AFLS são desenvolvidas e executadas.

Console Web/Menu Principal

1. Após o login, faça login no console da Web do AFLS com o conjunto de funções (administrador, especialista, usuários).
2. O menu principal do AFLS encontrará seções como: Configuração, Configuração e Gerenciamento Geral, Ordens de Serviço, Inventário, Relatórios, Monitoramento, Alertas. Quando você seleciona um módulo no menu principal, a visualização de informações é habilitada com as informações de gerenciamento ou consulta relacionadas.
















As seções principais do menu principal são:

Menu Principal/Configurações AFLS

O CONFIGURAÇÃO do menu principal é composto pelos seguintes módulos:



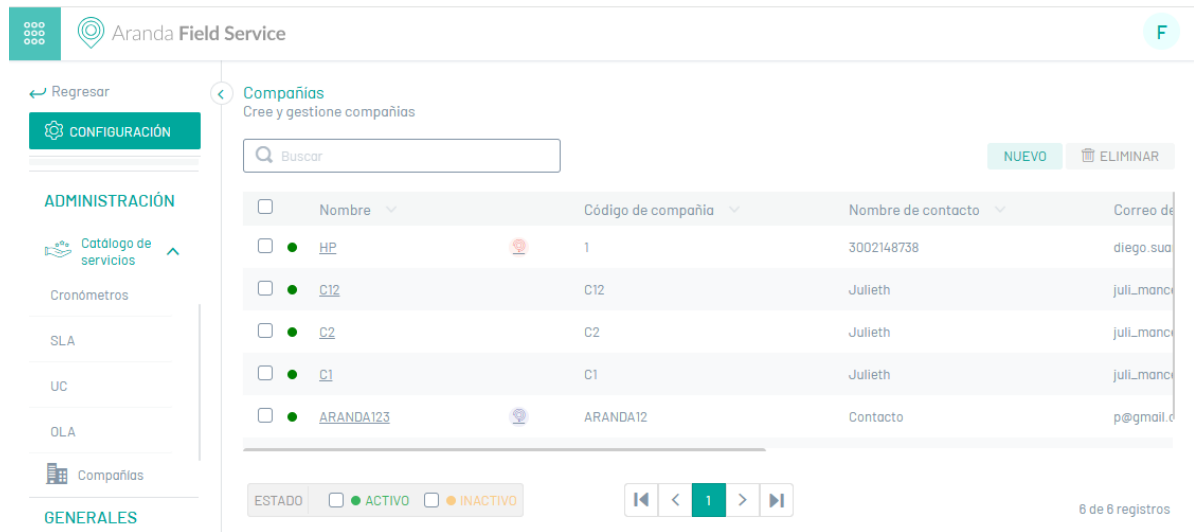
Módulos	Descrição	ícone
Configurações globais	Neste módulo de configuração, você pode fazer modificações comerciais fundamentais, como alterar o provedor de mapas, importar dados GeoJSON ou habilitar ou desabilitar recursos para especialistas de campo.	
Informação básica	Neste módulo de configuração, você pode atualizar as informações básicas da organização.	
Meios de transporte	Neste módulo de configuração, você pode criar e gerenciar os meios de transporte para rastreamento.	
Camada de mapa	Neste módulo de configuração, você pode criar e gerenciar as camadas para os mapas.	
Precisão de localização	Neste módulo de configuração, você pode definir a precisão da localização do especialista.	





Módulos	Descrição	ícone
Acusações	Neste módulo de configuração, você pode gerenciar as cobranças de rastreamento.	
Respostas rápidas	Neste módulo de configuração, você pode criar respostas rápidas para uso do especialista.	
Habilidades	Neste módulo de configuração, você pode criar as habilidades para uso posterior nos módulos de Serviços, Especialistas e Grupos de Especialistas.	
Calendários	Neste módulo de configuração, você pode definir a disponibilidade da prestação de serviços.	
Temporizadores	Neste módulo de configuração, você pode definir os conceitos de tempo exigidos pela organização.	
Modelos	Neste módulo de configuração, você pode definir as várias funcionalidades comuns aos serviços, tais como: Workflows, Campos Adicionais, Pesquisa de Satisfação e Acordos de Nível de Serviço.	
Relações	Neste módulo de configuração, você pode vincular ou unir 2 ou mais ordens de serviço.	
Medição	Neste módulo de configuração, você pode gerenciar unidades de medida.	
Locais	Neste módulo de configuração, você pode criar locais como localizações, zonas e modos de transporte para distribuir o inventário que será usado por especialistas.	
Campos adicionais	Neste módulo de configuração, você pode definir campos adicionais para clientes, usuários móveis, usuários da web, empresas, serviços, ordens de trabalho e localização.	
Dias não úteis	Neste módulo de configuração, você pode definir os dias em que os especialistas que são atribuídos automaticamente não estarão disponíveis para atender às ordens de serviço.	
Pesquisas	Neste módulo de configuração, você pode definir as pesquisas para medir a satisfação do usuário e criar modelos de pesquisa.	
Modelos de e-mail	Neste módulo de configuração, você pode personalizar mensagens para categorias como pesquisas, SLS, OLA, UC e AssistMe.	

Módulos	Descrição	ícone
Regras de atribuição	Neste módulo de configuração, você poderá personalizar e endereçar ordens de serviço.	
Precisão de localização	Neste módulo de configuração, você pode definir a precisão da localização do especialista.	
Canais	Neste módulo de configuração, você poderá habilitar e gerenciar o canal de serviço AssistMe	
Gerenciamento de alertas	Neste módulo de configuração, você pode ativar as notificações que deseja ver na lista de alertas.	
Jarretes de teia	Neste módulo de configuração, você pode ativar notificações nas quais um aplicativo ou sistema envia informações em tempo real sobre a concorrência dos eventos.	
Central de Serviços	Neste módulo de configuração, você poderá ativar e validar a integração com produtos que geram casos e ordens de serviço na central de serviços, como ASDKs e ASMS.	
Outras aplicações	Neste módulo de configuração, você pode ativar e validar a integração com aplicativos externos.	

Menu Principal/Administração

O ADMINISTRAÇÃO do menu principal é composto pelos seguintes módulos:



Módulos	Descrição	ícone
Catálogo de Serviços	Neste módulo administrativo, você pode gerenciar acordos de nível de serviço de SLA, OLA e UC.	
Serviços	Neste módulo de administração é possível definir as atividades a serem realizadas em um processo de gerenciamento de ordens de serviço	
Empresas	Neste módulo de administração você pode gerenciar as empresas que fornecerão os serviços configurados.	
Clientes	Neste módulo de administração você pode criar clientes e associar informações como serviços, canais ou estoques.	
Fornecedores	Neste módulo de administração você pode criar clientes e associar informações como serviços, canais ou estoques.	
Usuários	Neste pacote de administração, você pode definir usuários com papéis específicos para gerenciar ordens de trabalho. O gerenciamento de usuários pode ser feito para usuários não classificados, usuários da web e usuários móveis.	
Áreas	Neste módulo de administração, você pode definir as zonas para a atribuição de trabalho de especialistas.	
Gerenciamento de eventos	Neste módulo de administração, você poderá realizar gerenciamento de eventos para processos associados, como aplicativos, uploads em massa, ordens de trabalho, registro de integração com service desk, sincronização de integração com service desk e registro de erros de dispositivos móveis.	
Inventário	Neste módulo de gestão, você pode definir as informações do(s) produto(s) que será(ão) utilizado(s) na operação do negócio.	

Menu Principal/Administração Recorrente

O ADMINISTRAÇÃO RECORRENTE do menu principal é composto pelos seguintes módulos:

Módulos	Descrição	ícone
Ordens	Neste módulo de administração recorrente poderá gerir os diferentes processos de criação, pesquisa, cancelamento e importação de ordens de trabalho.	
Inventário	Neste módulo de administração recorrente, você poderá gerenciar os diferentes processos, como movimentações, buscas, atribuição ou devolução de produtos, para uso subsequente do especialista de campo.	
Monitorização	Neste módulo de administração recorrente, você pode pesquisar e rastrear especialistas de campo, clientes e pedidos agendados.	
Painel de Controle	Neste módulo administrativo recorrente, você poderá visualizar as ordens de trabalho agendadas para o dia da consulta e seu status; Você também poderá ver o comportamento semanal dos especialistas e os serviços prestados.	
Relatórios	Neste módulo de gestão recorrente, você pode gerar quatro tipos de relatórios: relatórios de pedidos, relatórios de inventário, relatórios gerais e relatórios administrativos.	





Menu Principal/Configurações Gerais

O CONFIGURAÇÕES GERAIS do menu principal é composto pelos seguintes módulos:

The screenshot shows the 'Aranda Field Service' interface. The main content area is titled 'Servicios de directorio' (Directory Services) and lists authentication providers. The table below represents the data shown in the screenshot:

Nombre	Proveedor	Servidor
INTERSEQ	LDAP	192.168.3.2
INTERNAL	Aranda	

Additional details from the screenshot include a search bar, buttons for 'NUEVO', 'SEGURIDAD', and 'ELIMINAR', a status filter for 'ESTADO' (ACTIVE/INACTIVE), and pagination information: 'Mostrando 1 al 2 de 2 registros'.

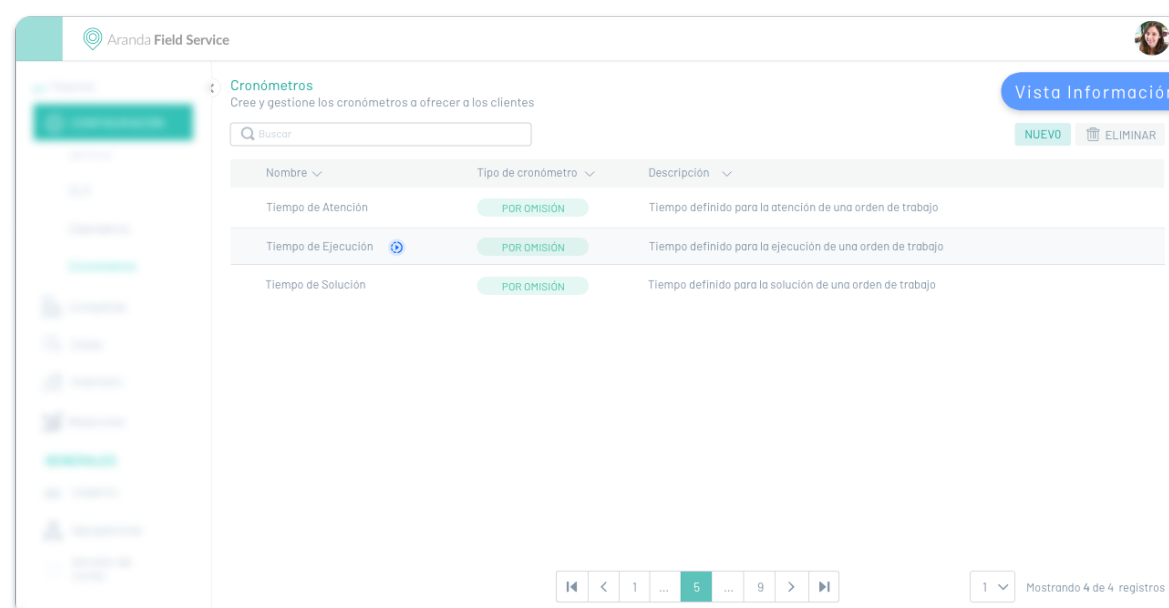
Módulos comuns	Descrição	ícone
Servidor de e-mail	Neste módulo de configuração do Aranda Common, os servidores de e-mail são gerenciados.	
Serviços de Diretório	Neste módulo de configuração do Aranda Common, você gerencia os serviços de diretório que podem ser usados pelo AQM.	
Autenticação externa	Este módulo de configuração Aranda Common gerencia provedores de autenticação externos.	
Tokens de integração	Neste módulo de configuração do Aranda Common, você poderá gerar e revogar um token de integração, que permite consumir as APIs do AFLS.	

Console da Web/Exibição de Informações e Exibição de Detalhes

Visualize o ambiente

1. Após o login, faça login no console da Web do produto com o conjunto de funções (administrador, especialista, usuários).
2. No menu principal do produto Aranda, a partir do CONFIGURAÇÃO/ADMINISTRAÇÃO/CONFIGURAÇÃO GERAL, seleciona um módulo respectivo (Configurações Globais, Camada de Mapa, Habilidades, Serviço, Empresas, Zonas, Fornecedores, entre outros) e ao fazer isso ativa a visualização de informações com os dados relacionados.

📌 **Exemplo:** Na imagem a seguir você pode ver a seção de configuração do produto Aranda Query Manager, com a opção Dashboards definida.



3. Na visualização de informações, os módulos associados às seções CONFIGURAÇÃO/ADMINISTRAÇÃO/CONFIGURAÇÃO GERAL compartilham tarefas de gerenciamento transversais, como:

Aranda Field Service

← Regresar

CONFIGURACIÓN

Habilidades

Integraciones

Grupos de clientes

ADMINISTRACIÓN

Proveedores

Catálogo de servicios

Compañías

Zonas

Inventario

Relaciones

GENERALES

Usuarios

Compañías
s compañías a ofrecer a los clientes

Buscar

Acciones

NUEVO ELIMINAR

<input type="checkbox"/>	Nombre	Código de compañía	Nombre de contacto	Correo de contacto	Teléfono de contacto	Dirección
<input type="checkbox"/>	Aranda Software	00123456000	Juan Perez Mejia	j.perez@arandasoft.com	(601) 7563000	Dia
<input type="checkbox"/>	CAV Bogota Claro	0024567000	Rafael Alfaro Gomez	rafael.alfaro@claro.com	(601) 7441818	Car
<input type="checkbox"/>	Claro Bogota Kennedy	0035678000	Juana Uribe Mendez	juana.uribe@claro.com	(601) 7441818	Ave
<input type="checkbox"/>	Claro Colombia	0024567000	Rafael Alfaro Gomez	rafael.alfaro@claro.com	(601) 7441818	Car
<input type="checkbox"/>	Scotiabank	1234567780	Juana Uribe Mendez	juana.uribe@claro.com	(601) 7441818	Ave

Listado de datos

Filtros

Estado ACTIVO INACTIVO

Paginación 1 Mostrando 4 de 4 registros

Seção de Visualização de Informações/CONFIGURAÇÃO

3. A seguir estão as tarefas de gerenciamento usadas pelos módulos AFLS CONFIGURATION:

Tarefas de gerenciamento	Descrição	Módulos por Seção/AFLS
Procurar	<p>Ele permite que você pesquise os registros criados de acordo com o módulo ou conceito selecionado. Você pode pesquisar pelo nome dos campos definidos de cada conceito associado.</p> 	
Listagem de dados	<p>Esta seção agrupa as informações dos registros encontrados por módulo ou item selecionado. As informações apresentadas são agrupadas em colunas com os dados inseridos. Ao selecionar o registro na lista disponível, você poderá visualizar e editar os dados associados ou excluir o registro.</p>	
Novo	<p>Este botão define a ação para criar um registro para cada conceito de gerenciamento de produtos da Aranda. A ativação desta ação permite que uma janela preencha as informações relacionadas.</p>	
Eliminar	<p>Este botão define a ação para excluir um registro que já foi criado nos processos de gerenciamento.</p> 	
Paginação	<p>Ele permite que você navegue entre as páginas da lista de registros de usuário encontrados.</p> 	
Filtrar por status	<p>Permite filtrar pelo status ativo ou inativo de usuários ou provedores de autenticação.</p> 	

Visualização de informações/ Seção ADMINISTRAÇÃO

4. A seguir estão as tarefas de gerenciamento usadas pelos módulos AFLS CONFIGURATION:

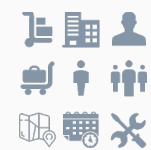
Tarefas de gerenciamento

Descrição

Módulos por Seção/AFLS

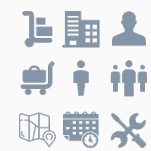
Procurar

Ele permite que você pesquise os registros criados de acordo com o módulo ou conceito selecionado. Você pode pesquisar pelo nome dos campos definidos de cada conceito associado.



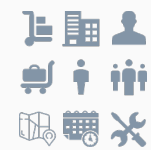
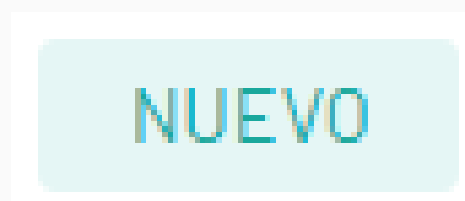
Listagem de dados

Esta seção agrupa as informações dos registros encontrados por módulo ou item selecionado. As informações apresentadas são agrupadas em colunas com os dados inseridos. Ao selecionar o registro na lista disponível, você poderá visualizar e editar os dados associados ou excluir o registro.



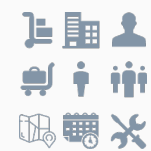
Novo

Este botão define a ação para criar um registro para cada conceito de gerenciamento de produtos da Aranda. A ativação desta ação permite que uma janela preencha as informações relacionadas.



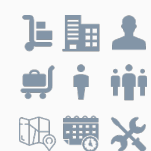
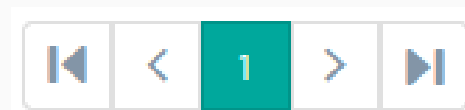
Eliminar

Este botão define a ação para excluir um registro que já foi criado nos processos de gerenciamento.



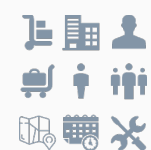
Paginação

Ele permite que você navegue entre as páginas da lista de registros de usuário encontrados.



Filtrar por status

Permite filtrar pelo status ativo ou inativo de usuários ou provedores de autenticação.



Importação

Este botão define a ação para importar um tipo de arquivo para o conceito selecionado.



Este botão define a ação para atualizar um tipo de arquivo para o

Tarefas de gerenciamento
Atualização

conceito selecionado.

Descrição



Módulos por Seção/AFLS



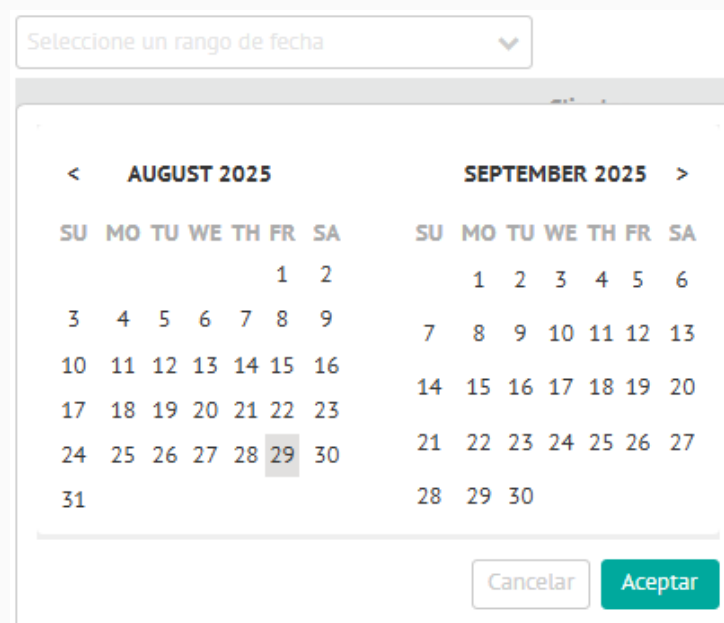
Permite filtrar pelo status ativo ou inativo de usuários ou provedores de autenticação.

Filtro



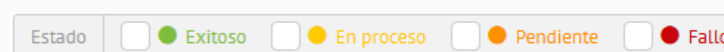
Permite filtrar pelo status ativo ou inativo de usuários ou provedores de autenticação.

Intervalo de datas



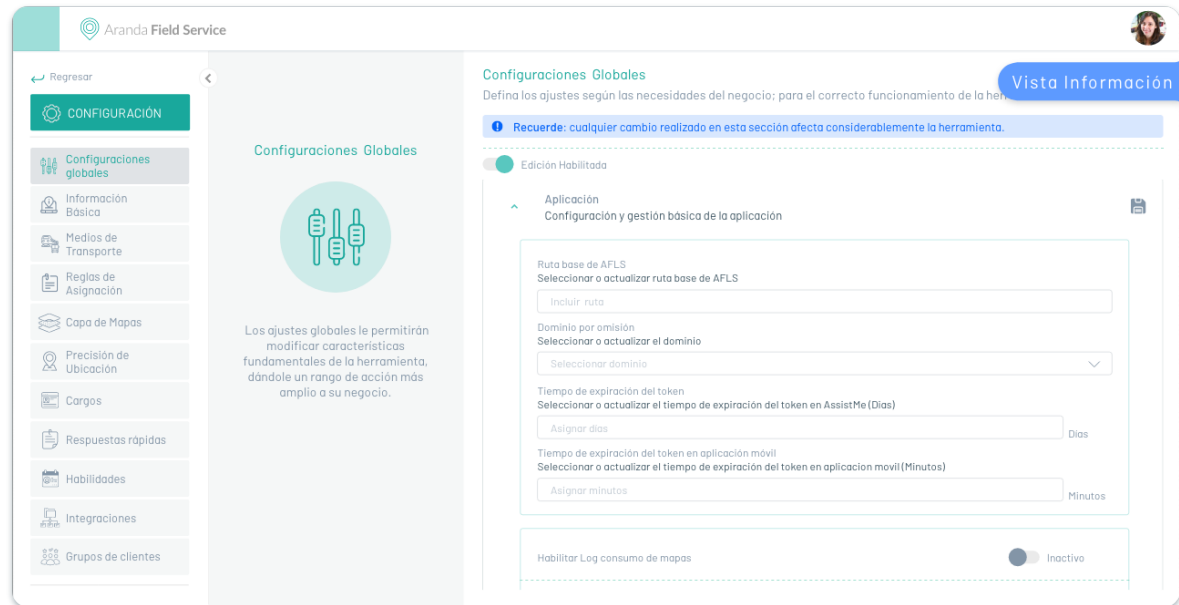
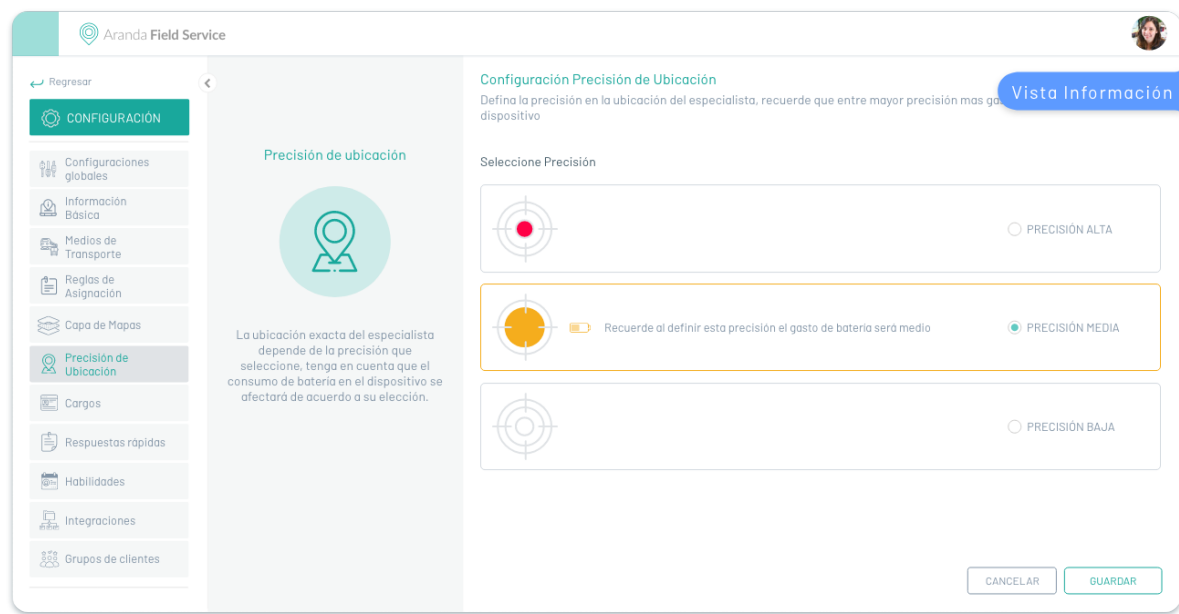
Permite filtrar as informações na tabela histórica de importação em massa levando em conta os dados no campo Status.

Filtrar por status no Gerenciamento de Eventos



5. A visualização de informações dos módulos associados ao CONFIGURAÇÃO do menu principal do AFLS apresentam um ambiente alternativo às tarefas de gerenciamento.

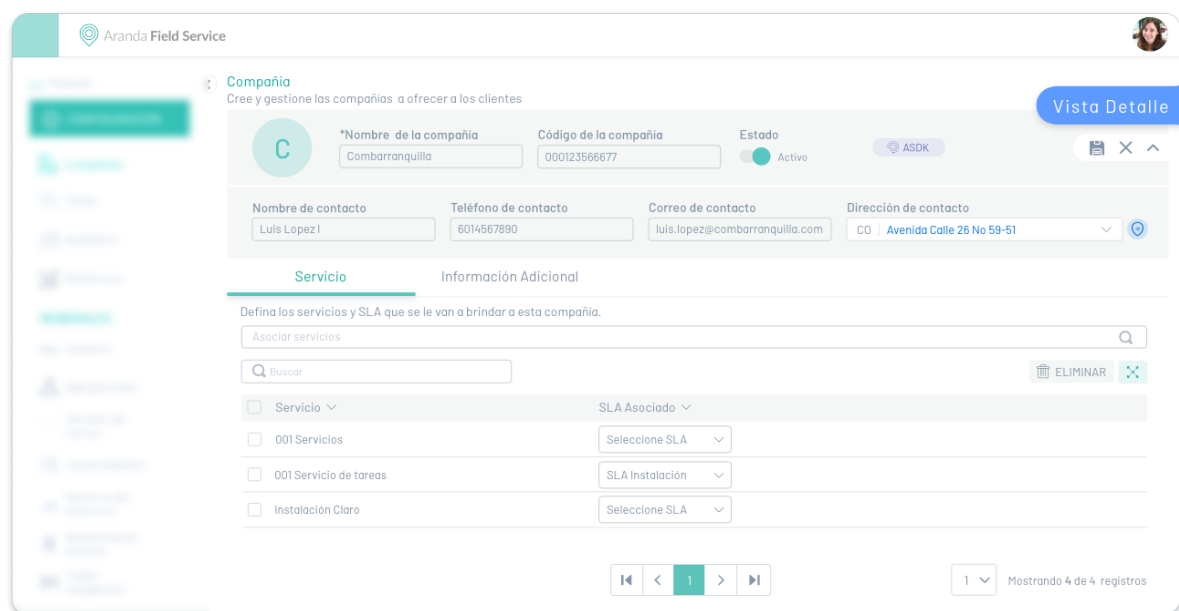
▮ **Exemplo:** Nas imagens a seguir, você pode identificar a visualização de informações dos módulos CONFIGURATION, como Localização Accuracy e Global Settings:



Visualização de detalhes

Essa visão apresenta as informações detalhadas dos conceitos de relatório em AQM. Exemplo: Detalhes de entidades de dados, dashboards, relatórios, entre outros.

Exemplo: Na imagem a seguir, você pode ver a visão detalhada do módulo das empresas.



Exemplo: Na imagem a seguir, você pode ver a visualização detalhada do módulo Habilidades.



Funções AFSL

Funções AFSL

O Aranda Field Service AFSL projetou funções de usuário especializadas para realizar diferentes tarefas de gerenciamento, atenção e monitoramento de ordens de serviço.



Função de administrador

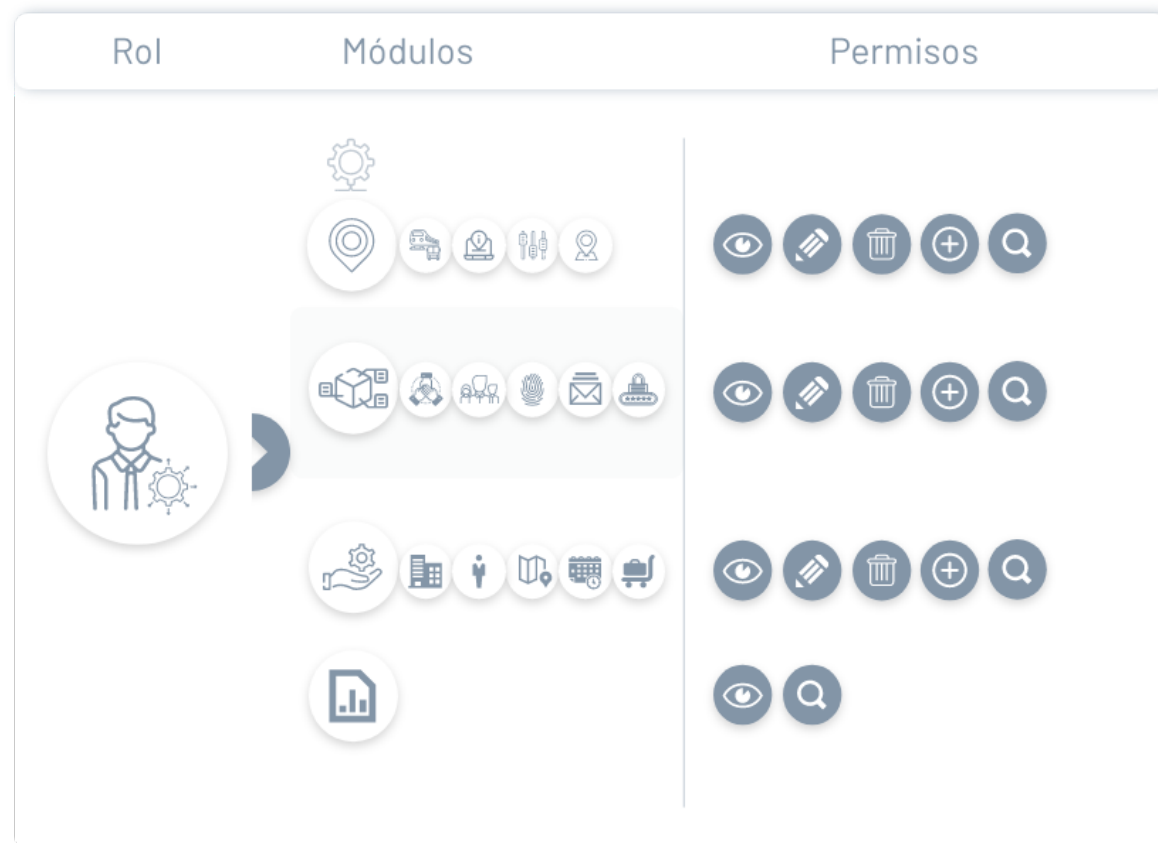
O usuário com a função de administrador é responsável por configurar os componentes necessários antes da definição de uma ordem de serviço. Define os usuários que gerenciarão as ordens de serviço a partir de sua respectiva função (administrador, despachante ou especialista) e estabelece diretrizes como disponibilidade e habilidades do usuário com a função de especialista de campo. Delimita os contratos de serviço e os tempos de resposta que moldarão a ordem de serviço de acordo com o modelo de negócio e gerencia os suprimentos ou peças de reposição necessárias para cumprir um serviço.

No AFSL, o administrador é responsável pelas seguintes funcionalidades:

- Visualize, crie, atualize e exclua itens da seção Configurações, como calendários, cronômetros, entre outros.

- Visualize, crie, atualize e exclua itens da seção Administração, como serviços, empresas, clientes, entre outros.
- Configure módulos transversais em Aranda Common.
- Consulte o relatório de consumo do mapa.

O administrador geral é a função responsável pelo gerenciamento de relatórios e pela definição de itens de configuração. No AQM, o administrador geral é responsável pelas seguintes funcionalidades:



Nota: O usuário administrador deve configurar a permissão de pasta adicional pela primeira vez.

Função do despachante

O despachante Aranda Field Service é responsável pela gestão de uma ordem de serviço, desde a sua criação, planejamento, programação e atribuição dos recursos necessários (serviços, especialistas de campo, localização da encomenda, peças sobressalentes, horários, disponibilidade) para a atenção de um serviço no tempo e qualidade necessários.

No AFLS, o despachante é responsável pelas seguintes funcionalidades:

- Crie, filtre, consulte, atualize e atribua ordens de serviço.



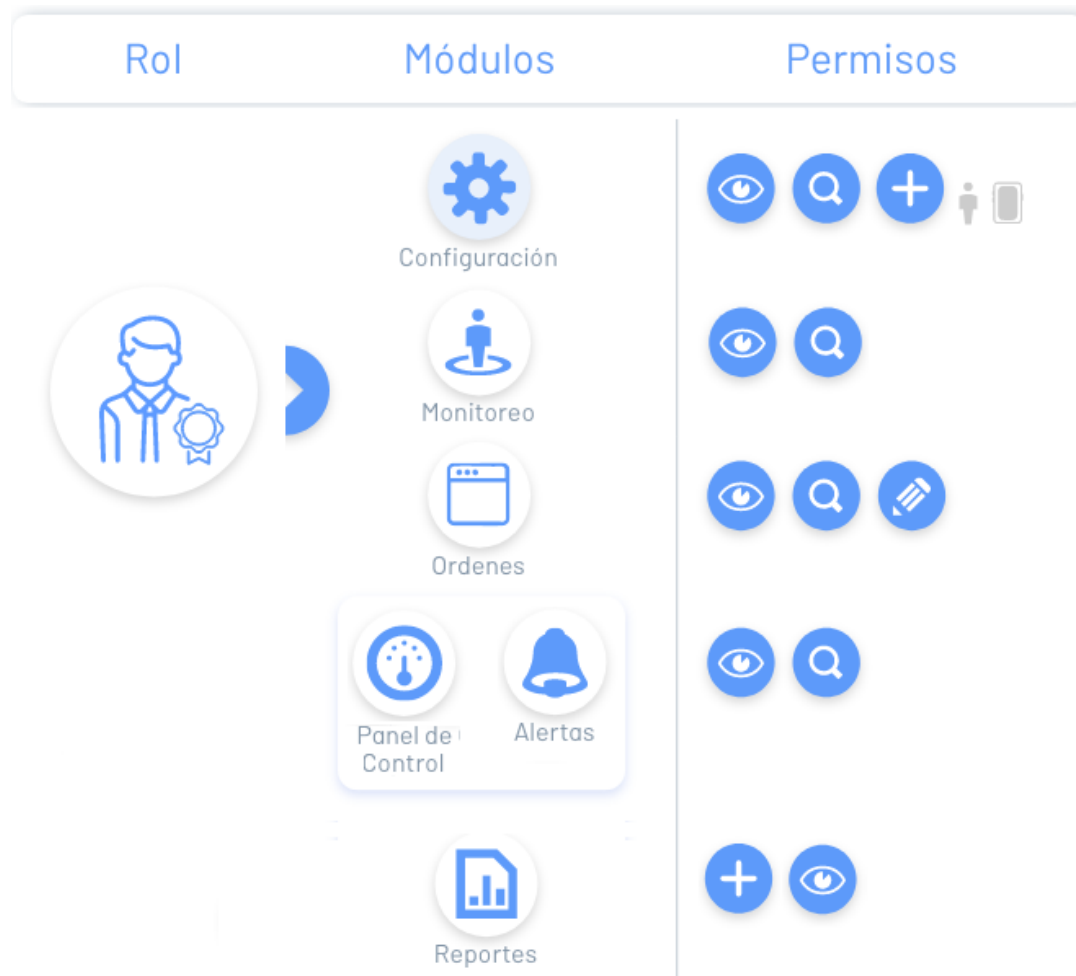
Função de monitor

O usuário com função de monitor é responsável pela supervisão, controle global e evolução da operação do serviço, por meio da leitura e monitoramento das informações reportadas pelo sistema, como a localização em tempo real do especialista designado, os detalhes da ordem de trabalho, o status da execução das ordens de trabalho atribuídas pelo especialista, as rotas propostas e as viagens feitas pelo especialista de campo para a atenção do serviço.

O monitor no AFLS tem o poder de reatribuir ordens de serviço devido à ausência imprevista do especialista responsável e avaliar uma ação de resposta em caso de problema de conexão do especialista responsável.

No AFLS, o monitor é responsável pelas seguintes funcionalidades:

- Crie e visualize usuários e grupos móveis na seção Configurações.
- Filtre, consulte e tenha uma visão geral da prestação do serviço e do andamento no atendimento do pedido por especialistas ou clientes, na seção Monitoramento.
- Filtre, consulte e reatribua ordens de trabalho que já foram assim a partir do fluxo de trabalho.
- Visualize o comportamento semanal dos especialistas e os serviços prestados a partir do painel.
- Filtre e exiba alertas gerais e de fornecedores usados no gerenciamento de ordens de serviço.
- Gerar relatórios de pedidos, estoque, gerais e administrativos.



Função de gerente de estoque

O usuário com a função de gerente de estoque é responsável por realizar todas as movimentações de recursos físicos e tecnológicos associados a uma ordem de serviço para o atendimento e solução de um serviço de campo. Essas movimentações incluem compras de itens, entrega de material a especialistas, devoluções de material e saída de material da empresa.

No AFLS, o Gerenciador de Inventário é responsável pelas seguintes funcionalidades:

- Filtrar, consultar, gerenciar movimentos (entradas e saídas), alocação e devolução de estoques.
- Filtre e exiba alertas gerais e de fornecedores usados no gerenciamento de ordens de serviço.
- Gerar relatórios de pedidos, estoque, gerais e administrativos.



Função de especialista de campo

Como responsável pelo atendimento de um serviço, o especialista de campo poderá visualizar e gerenciar as ordens de serviço atribuídas, conhecer o detalhe do pedido a ser executado, identificar a localização do serviço, consultar as peças de reposição atribuídas que podem ser utilizadas e atualizar o status do pedido em tempo real, de forma simples a partir de seu dispositivo móvel.

Além disso, você poderá receber a assinatura de aceitação do cliente e definir exatamente a quantidade de material e os números de série de cada item de estoque.

No AFLS, o Especialista de Campo é responsável pelas seguintes funcionalidades:

- Crie e consulte ordens de serviço.
- Atualize e crie clientes.
- Verifique o estoque atribuído.
- Gerencie e sincronize camadas de mapa.
- Verifique e sincronize as informações do sistema e as ordens de serviço.

