



Aranda Field Service

La consola Móvil AFLS 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 desde su dispositivo móvil será el 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 y actualizar en tiempo real los estados de la orden, de una manera sencilla y eficaz.

Un usuario de la consola móvil de AFLS debe considerar cuatro etapas esenciales para la gestión y atención de las órdenes de trabajo asignadas:



## 1. Instalación y Acceso

Conozca cómo ingresar a la consola de cliente e identifique los requerimientos de uso de la aplicación.

## 2. Entorno

Identifique la interfaz de de la consla Móvil de AFLS con la que va a interactuar en los diferentes procesos de configuración y gestión de órdenes de trabajo.

## 3. Configuración

Realice las configuraciones básicas de la aplicación Móvil y sincronice la aplicación con los datos del sistema.

## 4. Gestión de Órdenes

Realice los proceso de consulta, creación, gestión y seguimiento de órdenes de trabajo asignadas.

## ¿Para quién es esta guía?

Esta guía está diseñada para familiarizar al usuario con los elementos necesarios para gestionar las órdenes de trabajo desde la consola móvil de AFLS.

## ¿Cuál es nuestra documentación?

- Manual de Uso AFLS Móvil (Usted está AQUÍ)
- [Guía de Inicio Aranda Field Service](#)
- [Manual de Uso Aranda Field Service](#)
- [Manual AssistMe AFLS](#)

## Instalación Consola Móvil

### Ruta de Instalación

A continuación se ofrece una visión general de los conceptos de la instalación del software y los diferentes componentes utilizados para el funcionamiento adecuado de la consola móvil AFLS.

El proceso de instalación de la consola móvil de AFLS debe considerar las siguientes etapas:



⚠ **Importante:** EL Proceso de instalación de la consola móvil de AFLS, es solo para Ambientes OnPremise.

## 1. Requerimientos

Valide los requerimientos mínimos para la instalación y funcionamiento de la consola móvil.

Para mayor información consulte: [Los Requerimientos de Instalación](#).

## 2. Instalación Consola Móvil AFLS

En el proceso de instalación de la consola Móvil AFLS se definen diferentes componentes para el funcionamiento y gestión de órdenes de trabajo.

Para mayor información consulte: [la Instalación de la Consola Móvil AFLS](#).

## 5. Acceso y Autenticación AFLS

El proceso de autenticación a la consola móvil de AFLS se ejecutará de acuerdo al rol definido por la organización para desarrollar las diferentes tareas de gestión, configuración y consulta de órdenes de trabajo.

Para mayor información consulte: [Acceso y Autenticación](#).

## Requerimientos Dispositivos Móviles

Antes de iniciar el proceso de instalación de la aplicación móvil de AFLS asegúrese de desinstalar cualquier versión previa y verifique algunos puntos adicionales para asegurar una correcta instalación.

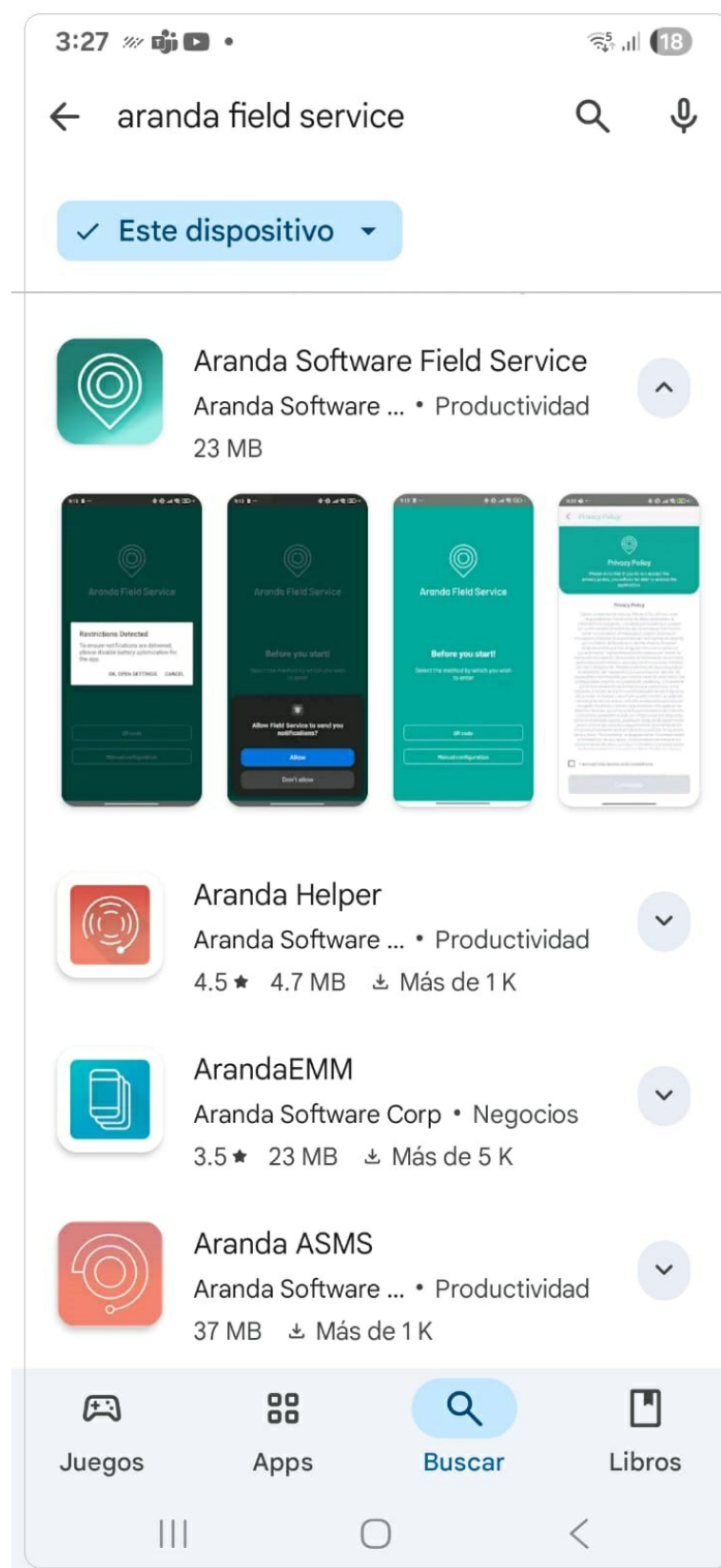
A continuación se indican los rangos mínimos de instalación:

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

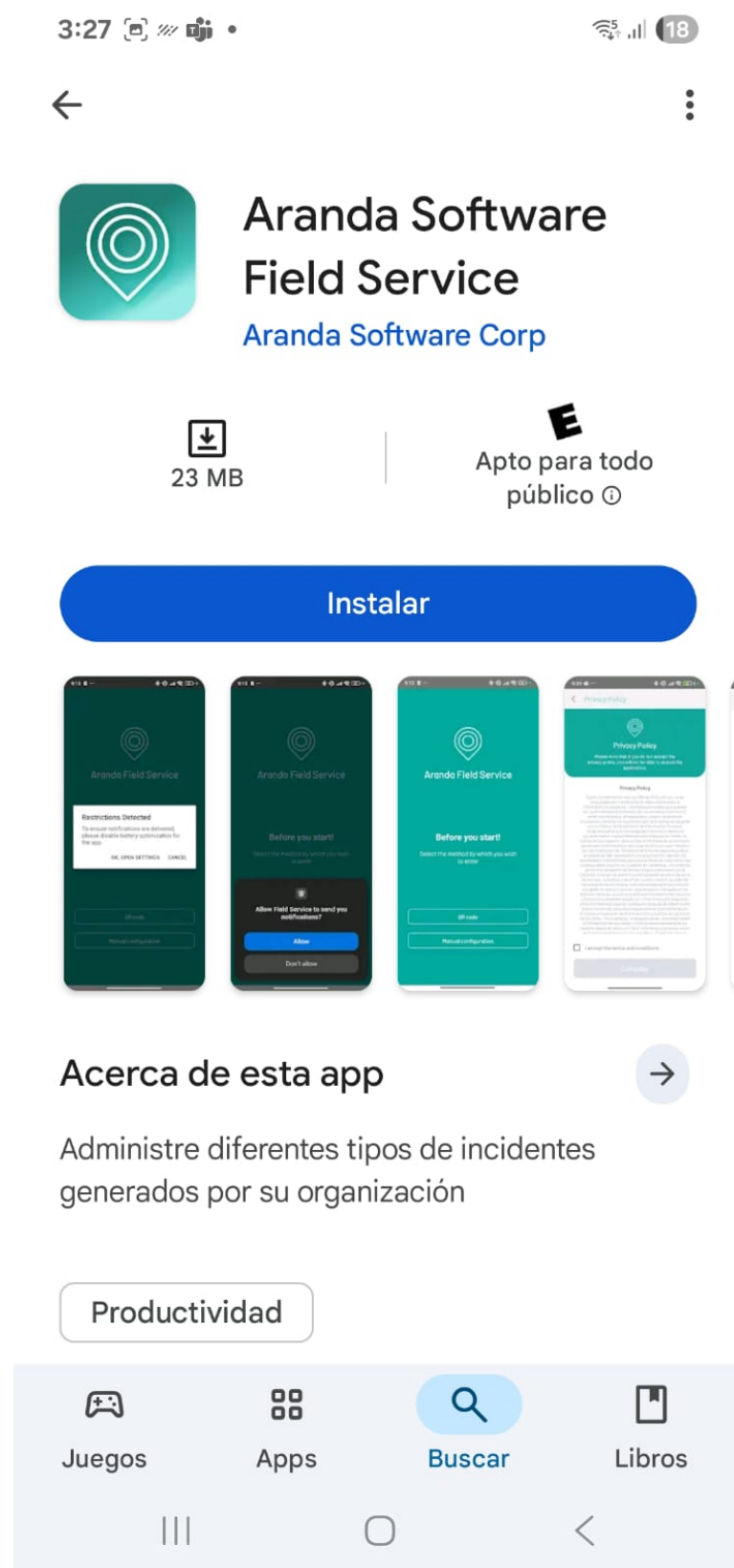
IPad/Iphone iOS 14 o superior Android 11 o superior

## Instalación Consola Móvil

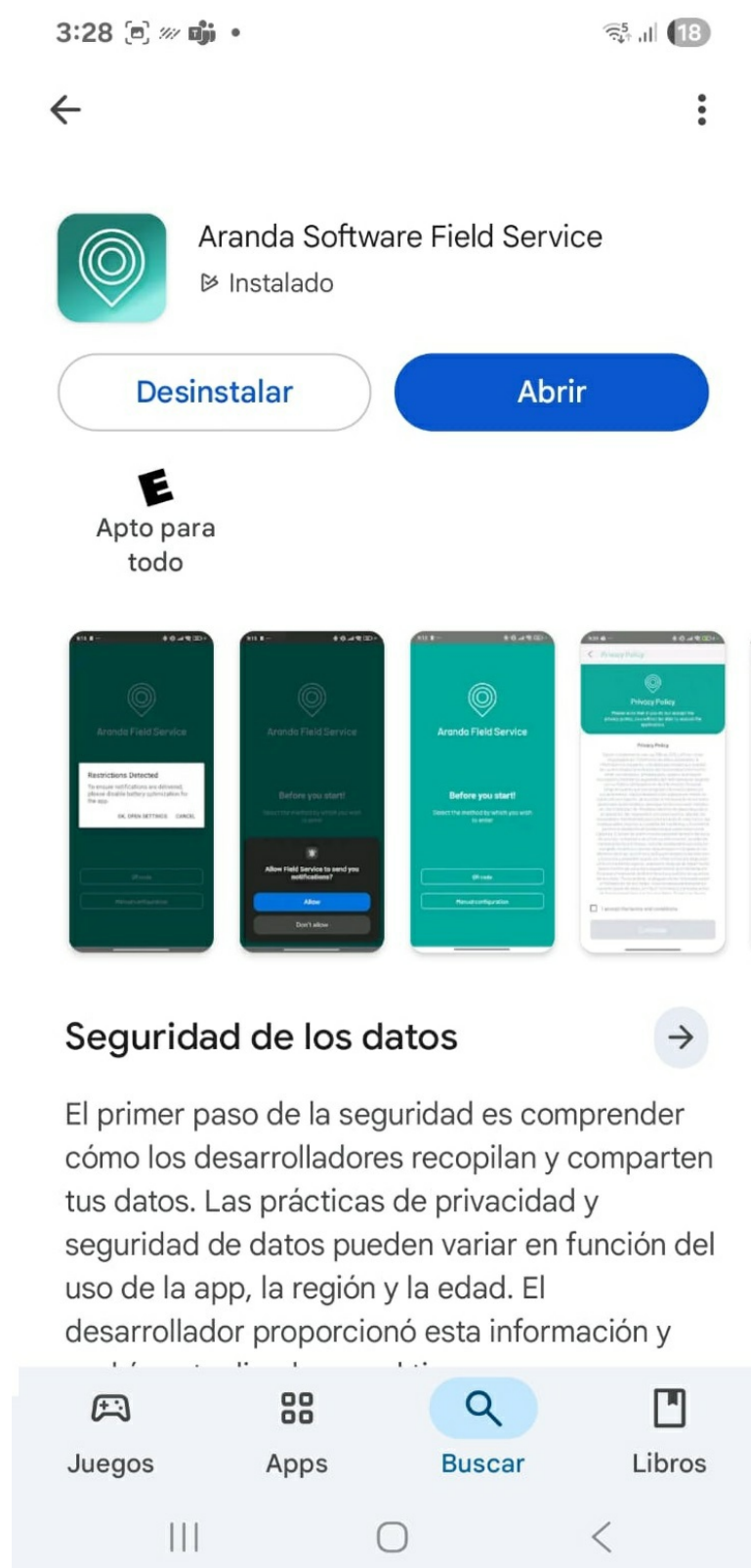
1. En el buscador de la tienda de aplicaciones escriba Aranda Field Service. En el listado de aplicaciones disponibles seleccione la opción Aranda Software Field Service.



2. Haga doble clic sobre el archivo del instalador y visualizará la pantalla de bienvenida. Confirme la instalación haciendo clic en el botón **Instalar**.

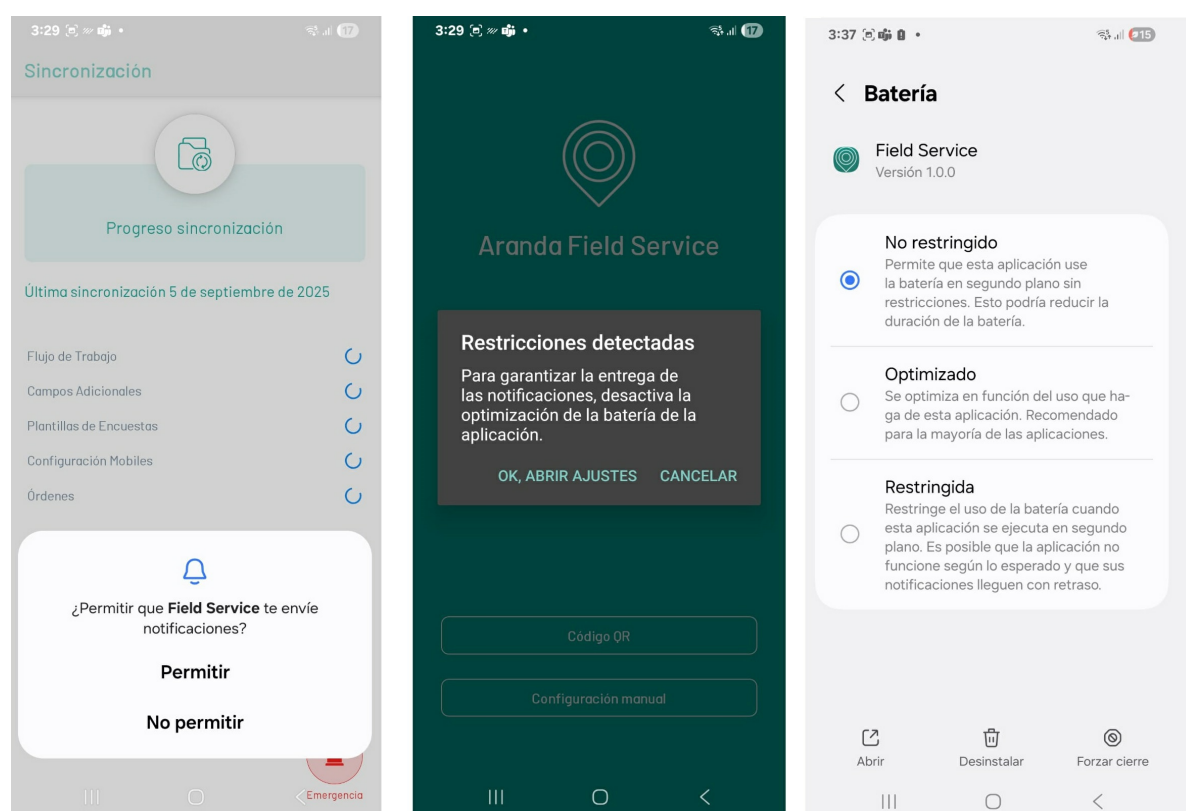


3. Haga clic en el botón Abrir



⚠ **Importante:** Para el correcto funcionamiento de la aplicación móvil de AFLS, es necesario asignar todos los permisos que pide la aplicación.

4. Para continuar la instalación debe permitir el envío de Notificaciones y desactivar la optimización de la batería en el dispositivo móvil.



## Acceso

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.

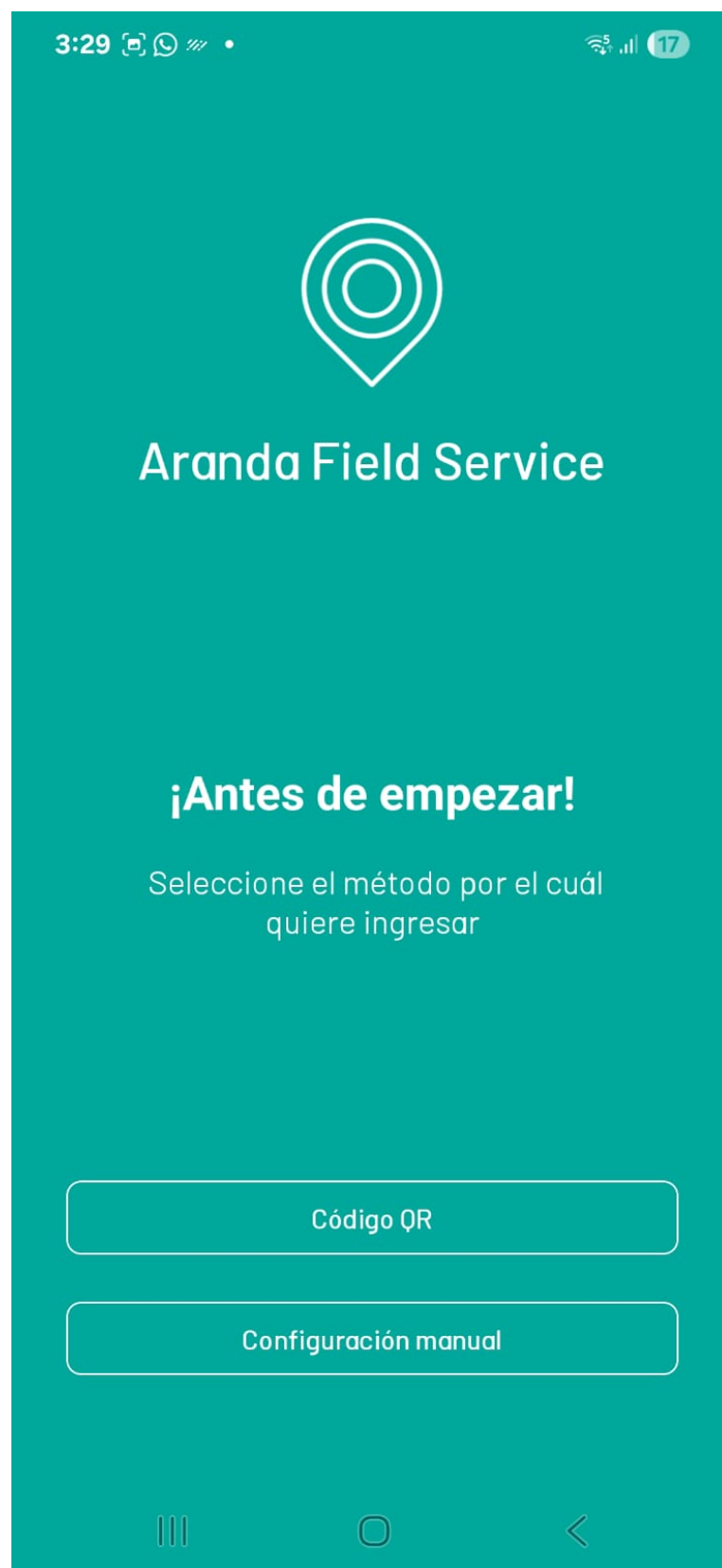
## Inicio de Sesión

1. Para ingresar a la consola móvil, el especialista debe abrir la aplicación Aranda Field Service Móvil seleccionado el ícono correspondiente



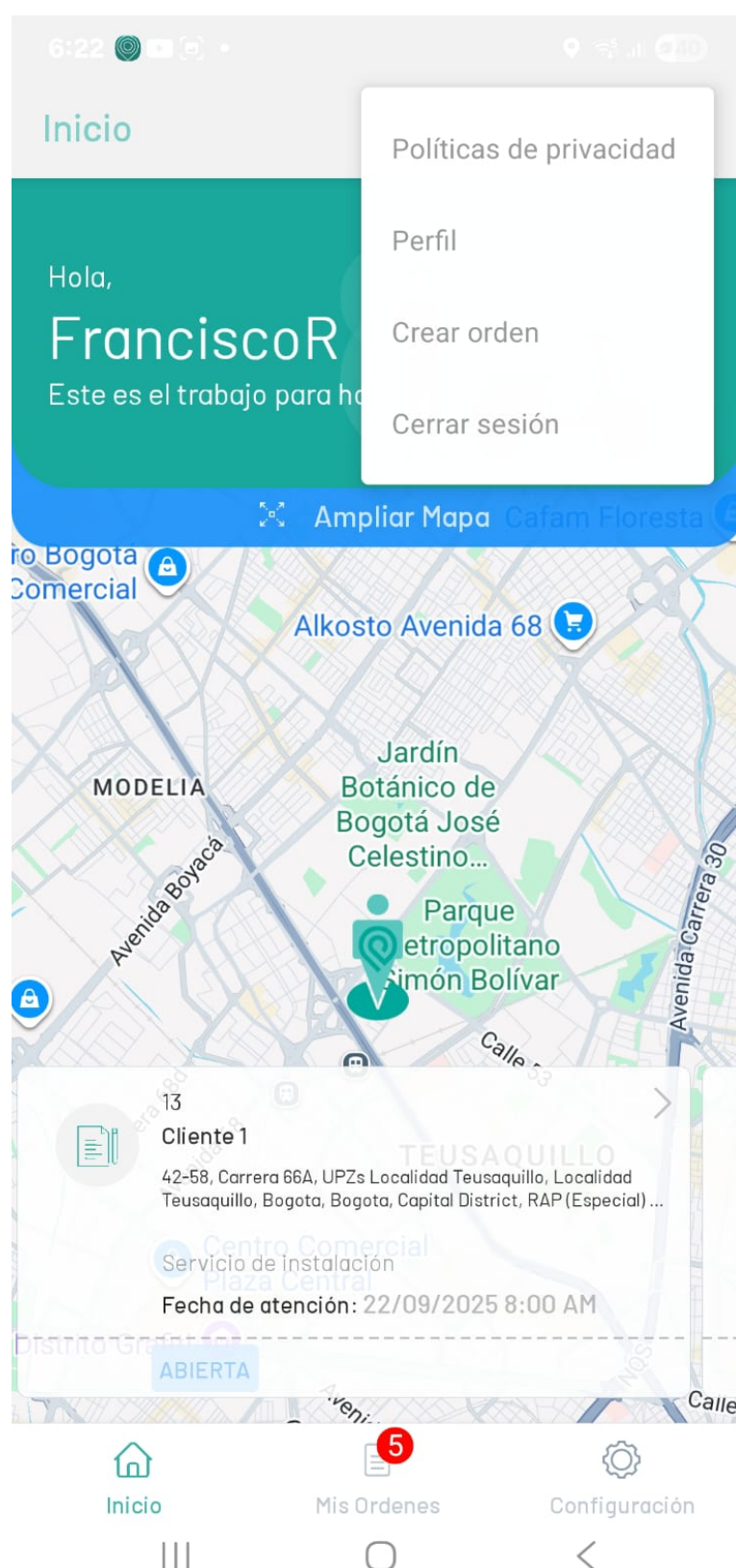
. El proceso de autenticación a la consola web de AFLS lo ejecutará el especialista en campo para desarrollar las diferentes tareas de gestión, configuración y solución de órdenes de trabajo. Las tres instancias de autenticación son:

- [Autenticación por Código QR](#): El especialista podrá iniciar Sesión en AFLS utilizando el código QR.
- [Configuración Manual](#): El especialista podrá iniciar Sesión confirmando la url del conexión al servidor.
- [Autenticación Frecuente](#): El especialista podrá iniciar Sesión de forma recurrente sin las consideraciones previas.



## Cierre de Sesión

1. Cuando un usuario se encuentra en una sesión activa dentro de la consola móvil y requiere terminar la sesión y salir de la aplicación, en el menú flotante de la consola que se despliega, selecciona la opción en **cerrar sesión**.



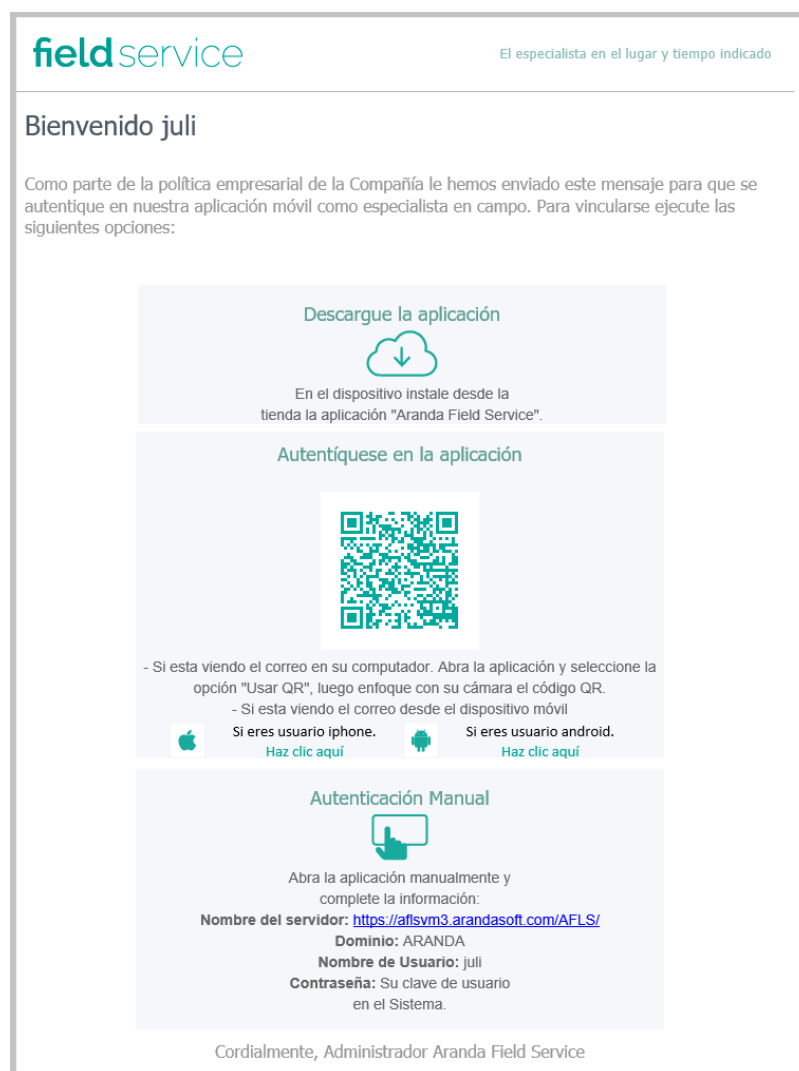
2. Una vez cerrada la sesión se vuelve a la pantalla de inicio y el usuario puede ingresar nuevamente a la consola.

Al cerrar sesión se borran todos los datos guardados por la aplicación en el teléfono, incluidas las órdenes de trabajo que no alcanzaron sincronizarse.

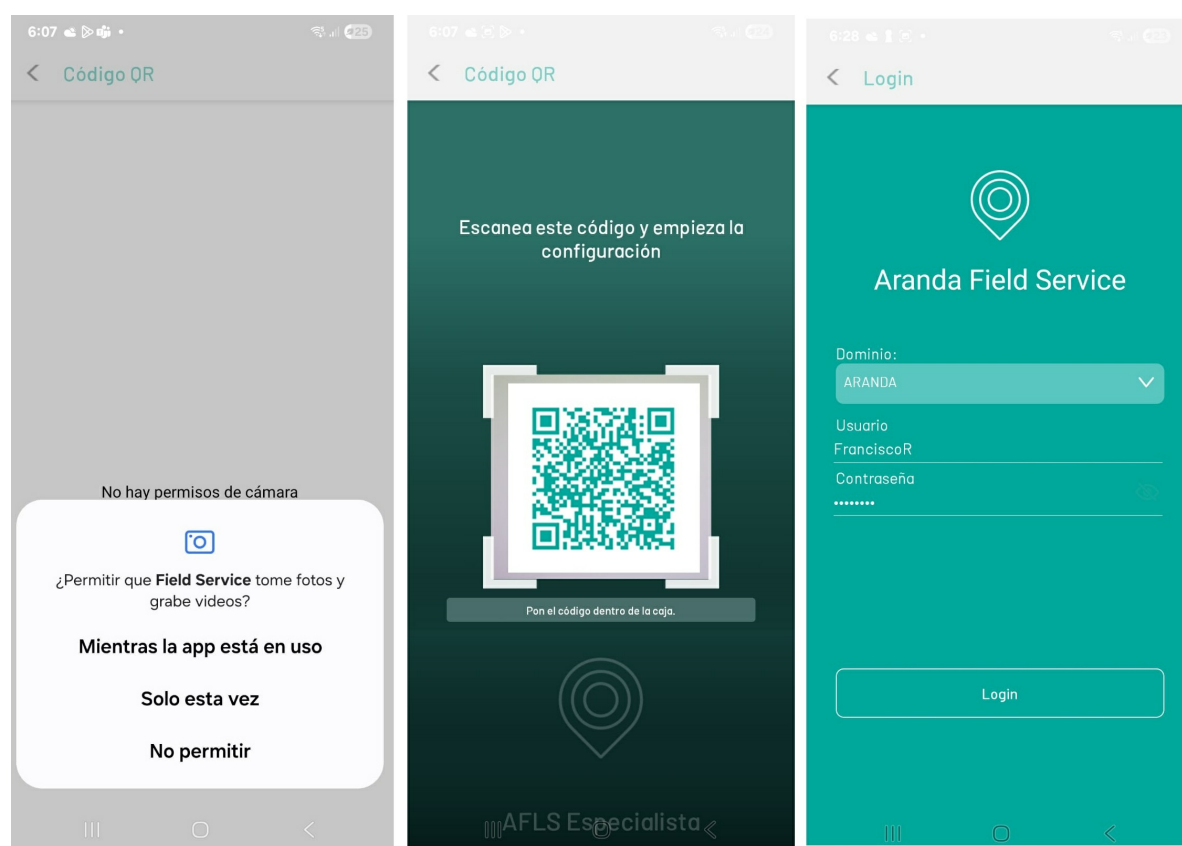
## Instancias de Autenticación

### Autenticación con código QR

1. 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.

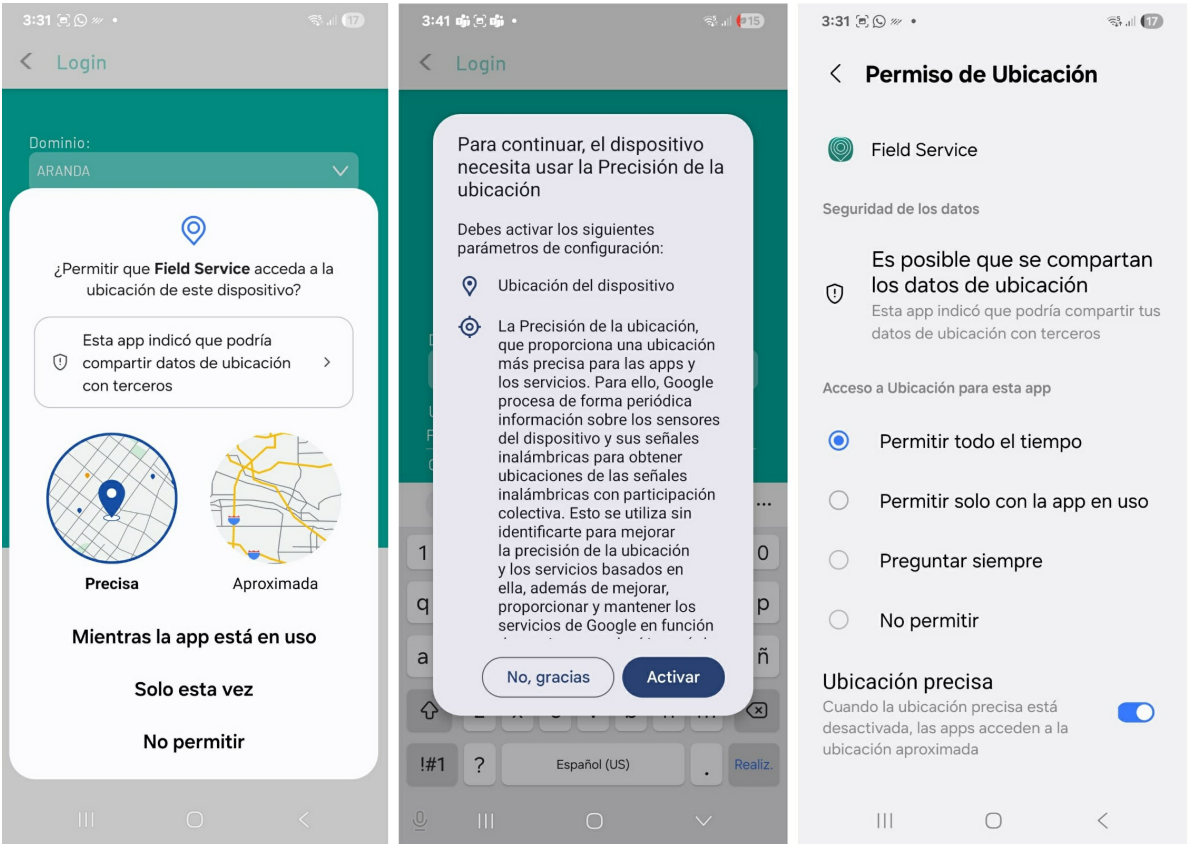


2. Para ingresar por la opción de Código QR debe permitir a AFLS el acceso a la cámara del dispositivo para la toma fotos y grabación de video.
3. Si tiene una política de privacidad activa, acepte los términos y condiciones para continuar.
4. Se habilita la opción de escanear el código suministrado y al hacerlo inicia sesión en la aplicación móvil ingresando información como el dominio, el usuario y contraseña del especialista asignados.



📌 **Nota:** La URL para conectarse al servidor de AFLS se debe enviar de la siguiente manera EJEMPLO URL: `https://{host}/AFLSAPI/api`.

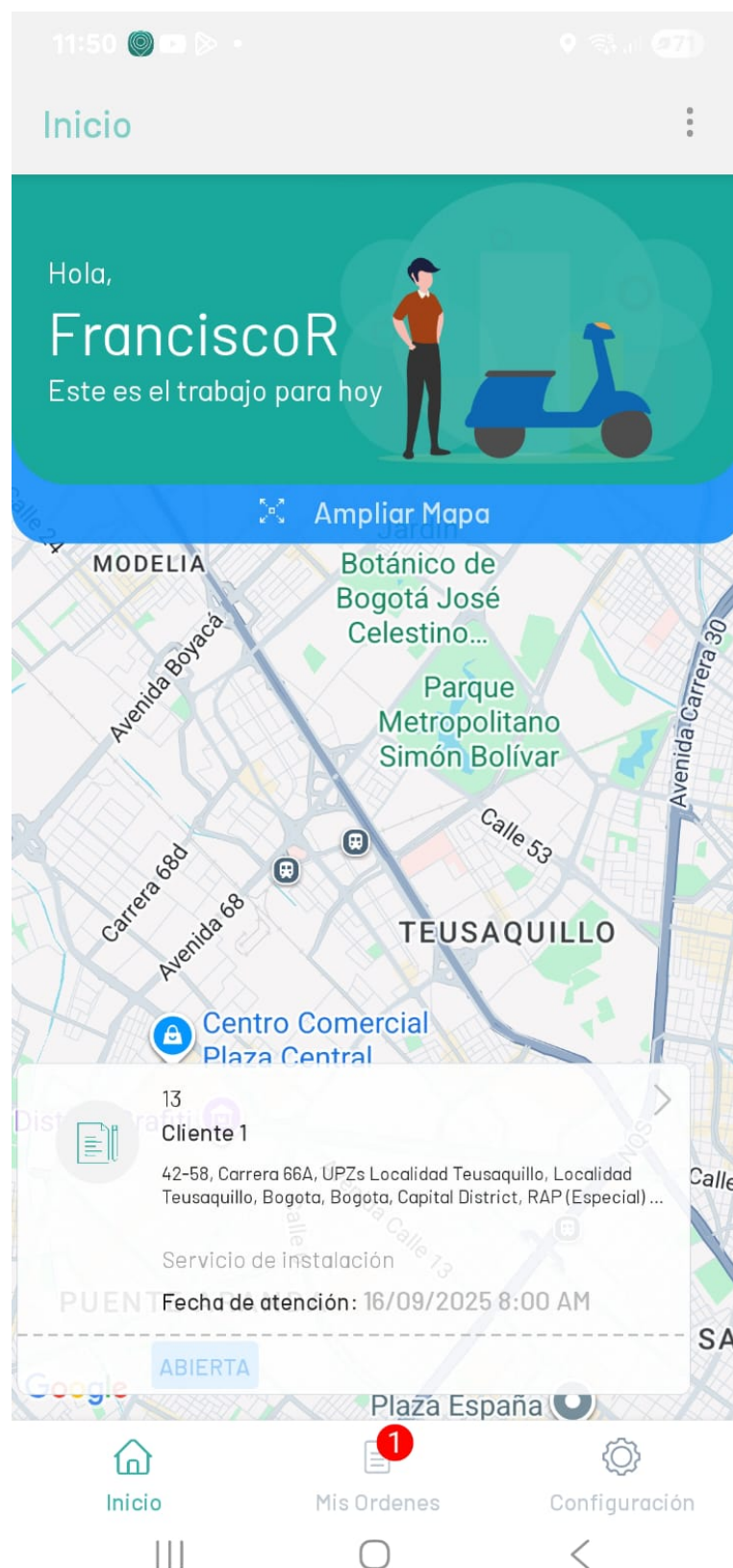
5. Seleccione el botón Login para ingresar a la aplicación.
  6. Si el dispositivo móvil no tiene habilitada la ubicación, permita que AFLS acceda a la ubicación para el uso de la aplicación y habilite el Permiso todo el tiempo para compartir los datos de ubicación.
- 📌 **Nota:** Esta configuración, el acceso y todos los permisos son esenciales para evitar interrupciones en el servicio y asegurar el correcto desempeño de la aplicación.



7. Al iniciar sesión, la aplicación realizará un proceso de sincronización donde se verifican opciones como Flujo de trabajo, Campos adicionales, Plantillas de encuestas, Configuraciones móviles y Órdenes.



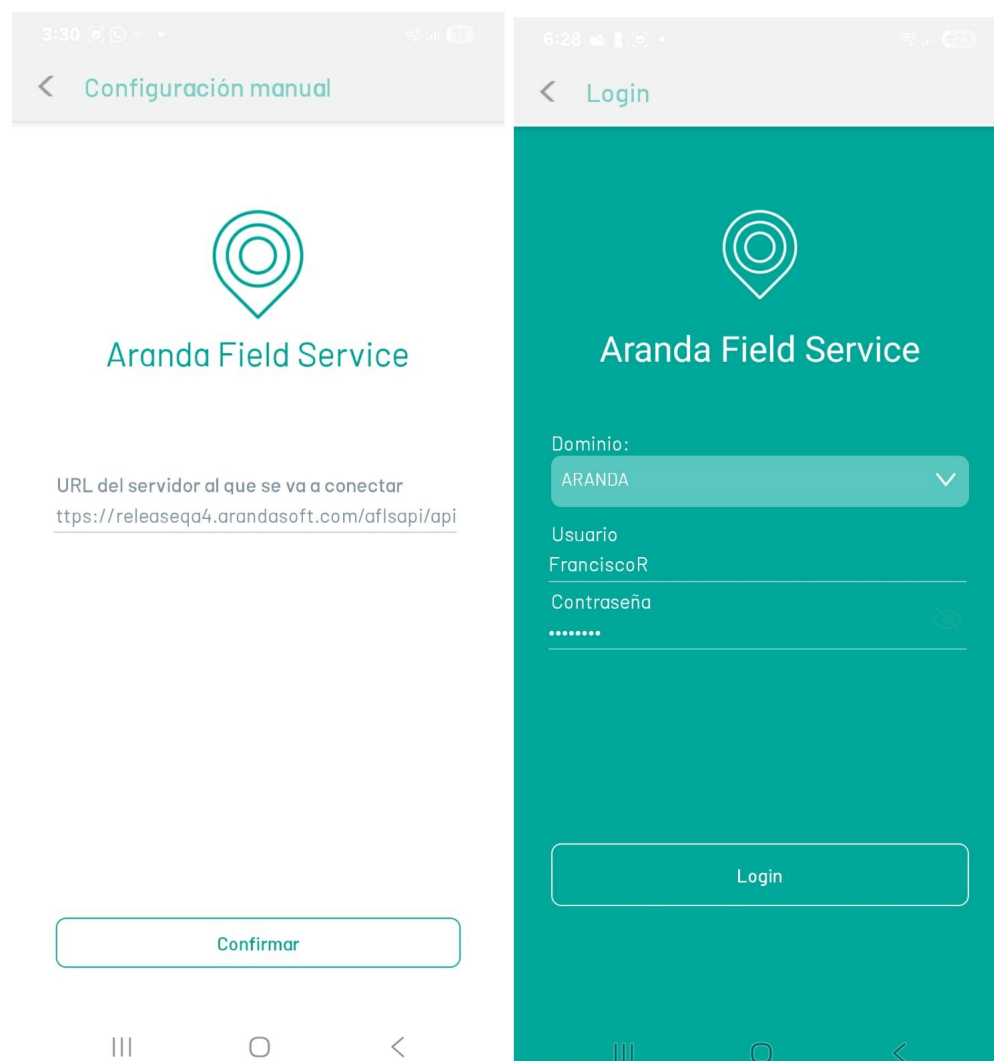
8. El especialista en campo ingresa a la consola móvil de AFLS para gestionar las órdenes de trabajo asignadas.



## Configuración Manual

Si es la primera vez que el especialista ingresa a la aplicación móvil de AFLS, complete la siguiente información:

1. En la dirección o URL de la aplicación que se va a conectar, ej.: `_https://fieldservice.arandasoft.com/AFLSAPI/api`, haga clic en el botón **Confirmar** para validar la url.
2. Si tiene una política de privacidad activa, acepte los términos y condiciones para continuar.
3. Se habilita la opción iniciar sesión en la aplicación móvil donde podrá ingresar información como el dominio, el usuario y contraseña del especialista asignados.

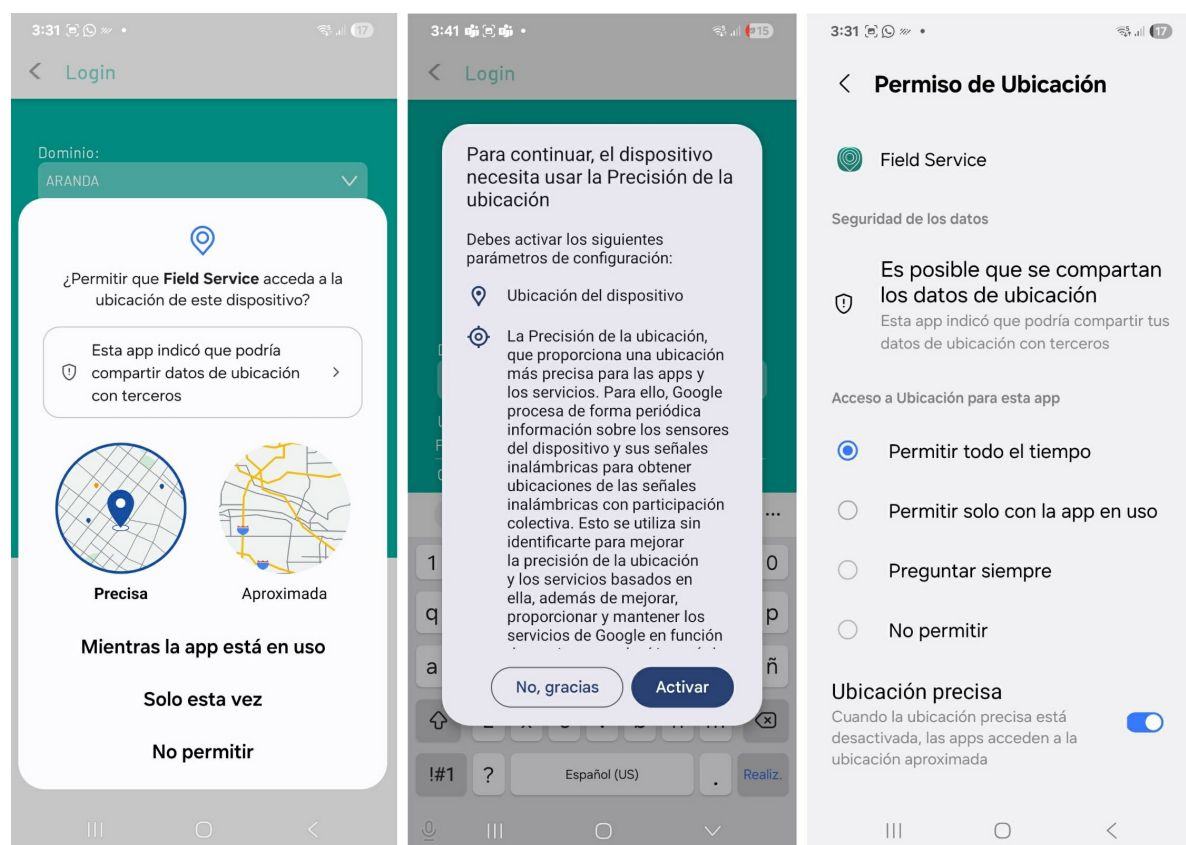


📌 **Nota:** La URL para conectarse al servidor de AFLS se debe enviar de la siguiente manera EJEMPLO  
URL: https://{host}/AFLSAPI/api.

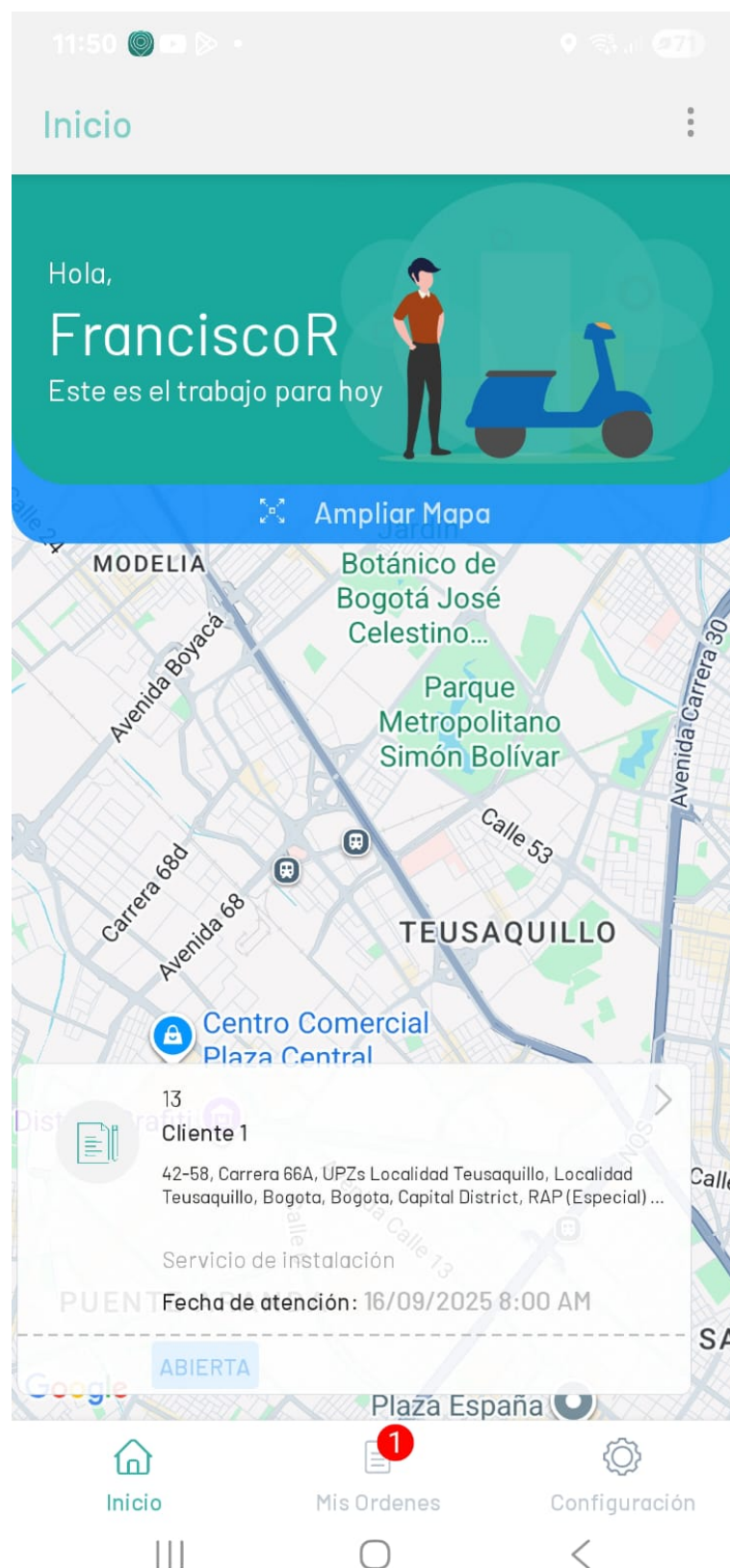
4. Seleccione el botón Login para ingresar a la aplicación.

5. Si el dispositivo móvil no tiene habilitada la ubicación, debe permitir que AFLS acceda a la ubicación para el uso de la aplicación y habilitar el Permiso todo el tiempo para compartir los datos de ubicación.

📌 **Nota:** Esta configuración, el acceso y todos los permisos son esenciales para evitar interrupciones en el servicio y asegurar el correcto desempeño de la aplicación.

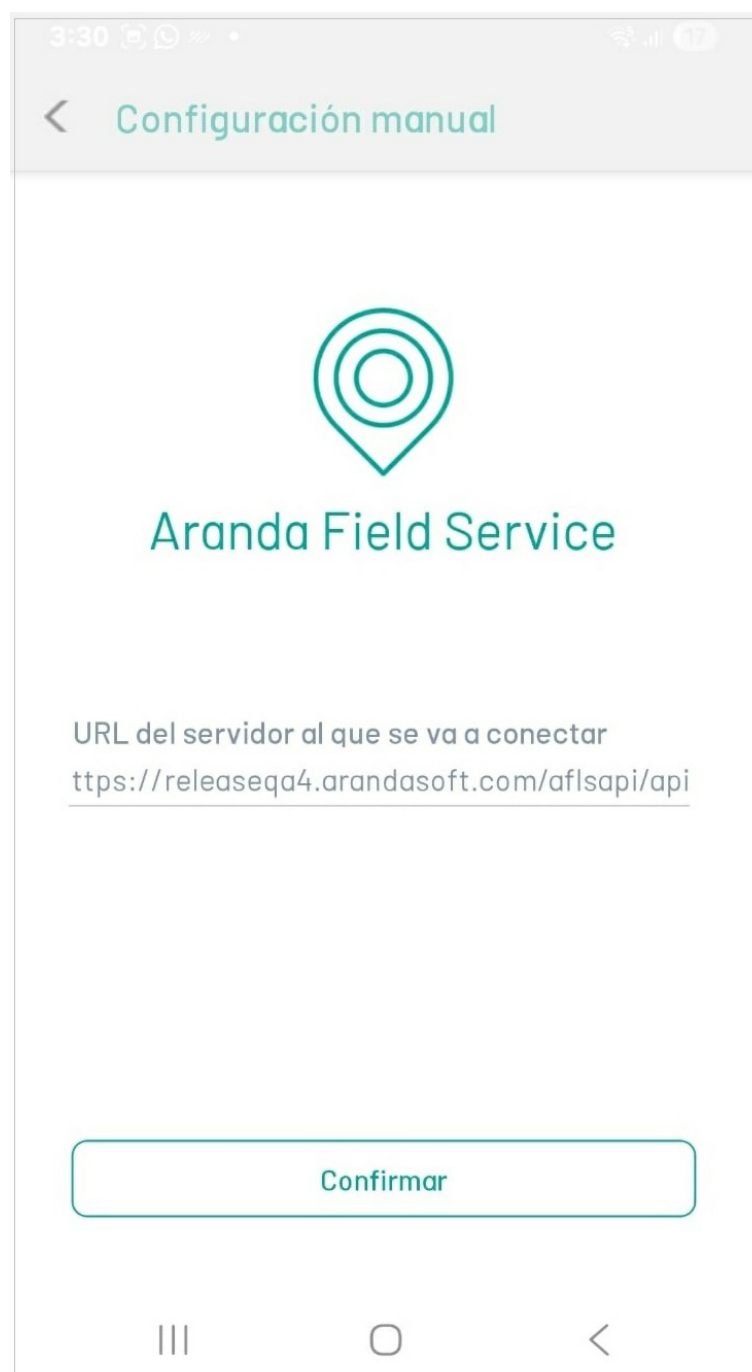


6. El especialista en campo ingresa a la consola móvil de AFLS para gestionar las órdenes de trabajo asignadas.



## Autenticación frecuente

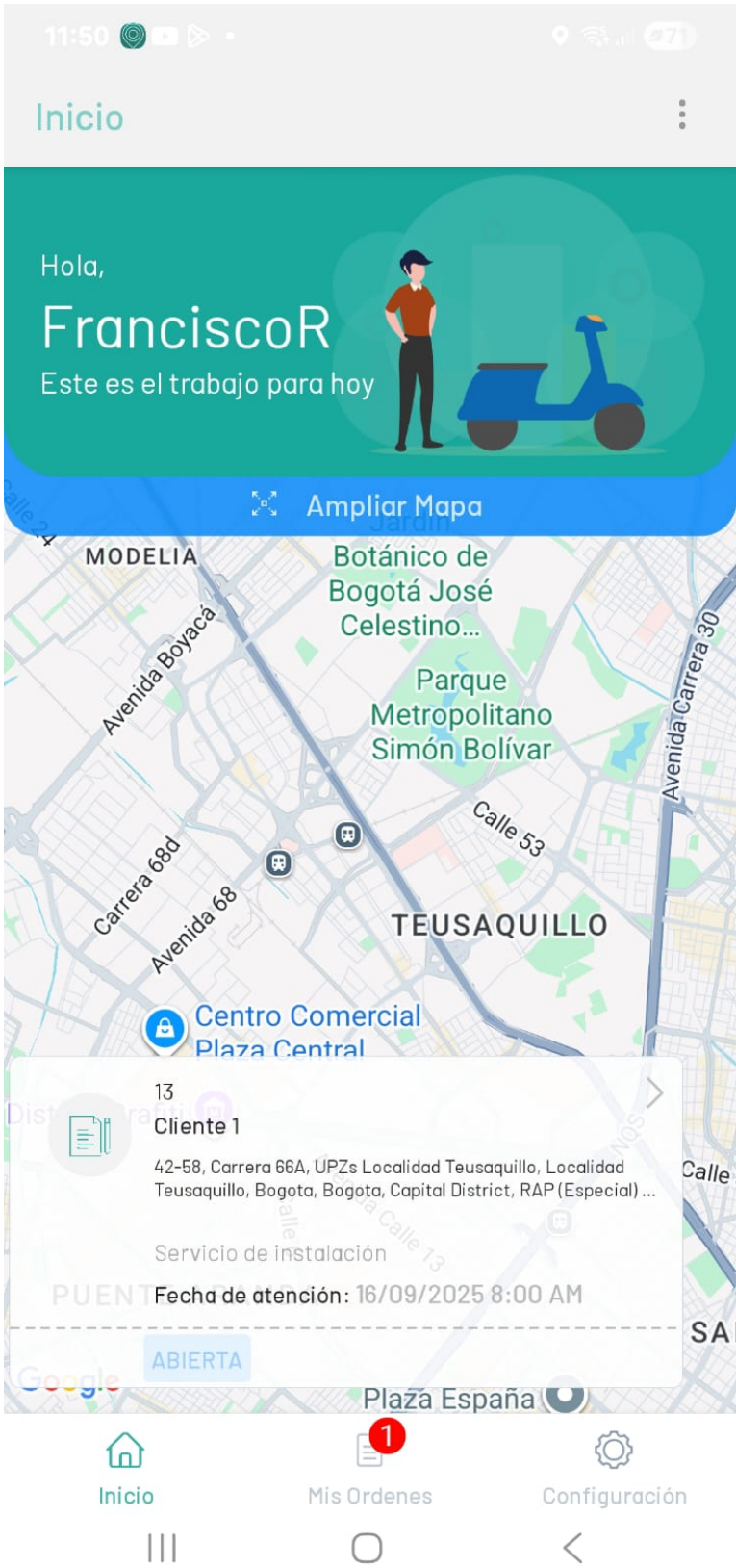
1. Si el especialista ha ingresado anteriormente a la aplicación móvil de AFLS, el sistema no le solicitará de nuevo los datos de URL y si ha aceptado la política de privacidad para ese servidor ya no se solicitará nuevamente a menos que se desinstale la aplicación o que se cambie de URL.



2. Al iniciar sesión, la aplicación realizará un proceso de sincronización donde se verifican opciones como Flujo de trabajo, Campos adicionales, Plantillas de encuestas, Configuraciones móviles y Órdenes



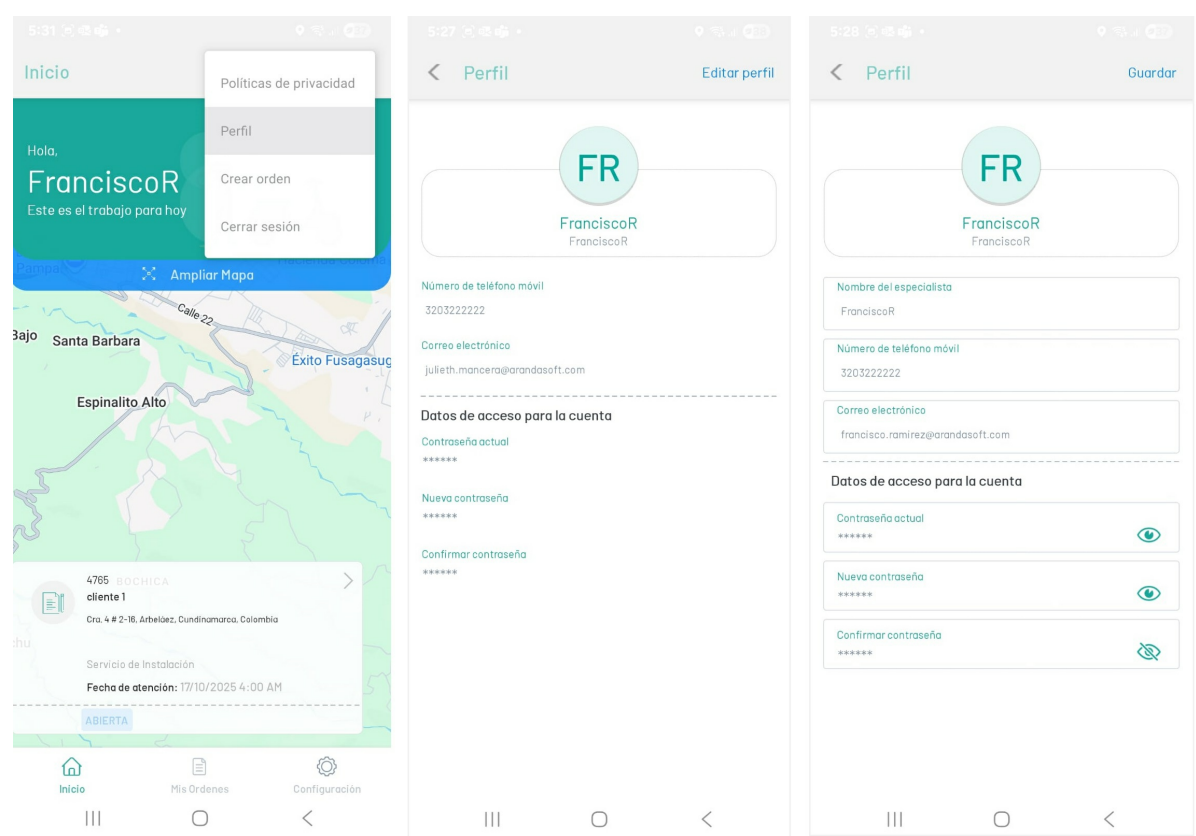
3. El especialista en campo ingresa a la consola móvil de AFLS para gestionar las órdenes de trabajo asignadas.



## Perfil y Seguridad

### Perfil y Seguridad

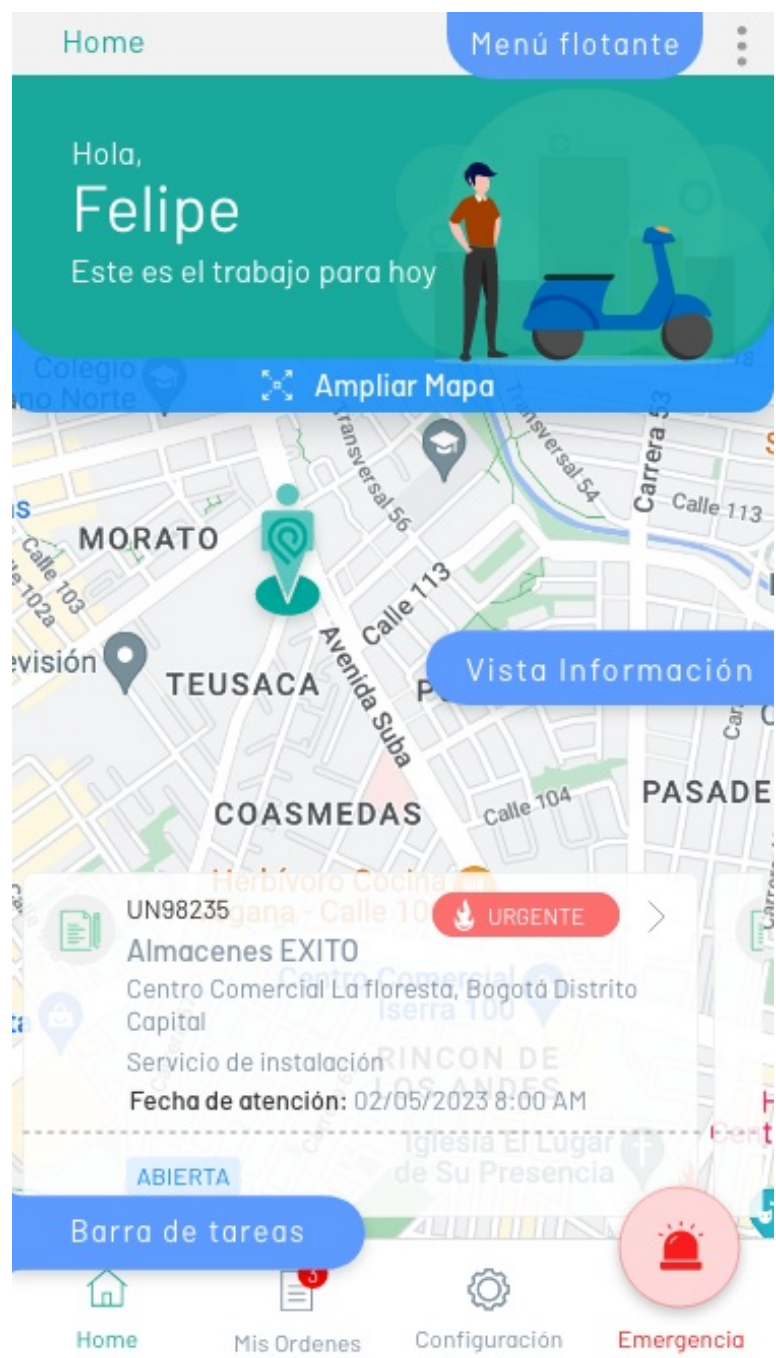
1. En la consola móvil de AFLS, en el área de trabajo del inicio, en el menú flotante, seleccione la opción **Perfil**. En la ventana que se habilita, en el encabezado seleccione la opción **Editar Perfil**.
2. El especialista podrá actualizar la información como el nombre, el teléfono y el email del especialista, siempre cumpliendo con las validaciones mínimas de los diferentes campos.
3. En los datos de acceso podrá modificar la información de la contraseña actual.



## Entorno Consola Móvil

## Entorno Consola Móvil

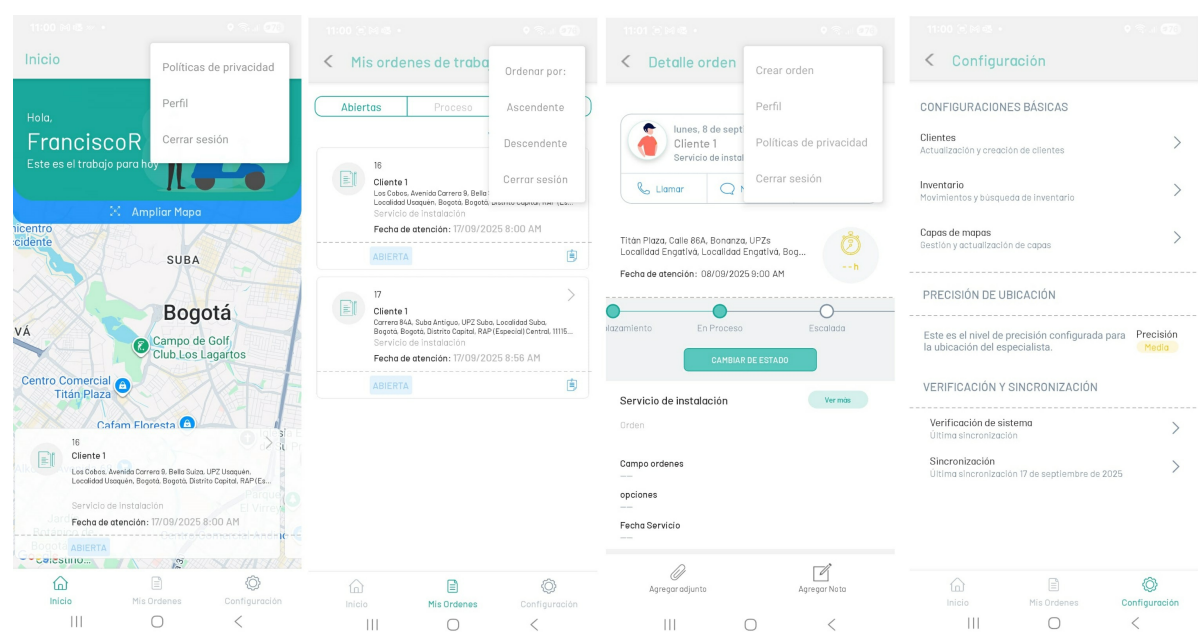
Al instalar la consola movil AFLS podrá acceder a un entorno de trabajo donde el especialista en campo podrá realizar las tareas de gestión de órdenes de trabajo:



La consola móvil de AFLS unifica las tareas de visualización, configuración y administración de órdenes de trabajo. El entorno móvil lo podemos dividir en tres áreas de trabajo:

| Áreas de Trabajo     | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menú flotante        | <p>Esta área despliega un menú flotante de opciones para la secciones de Inicio, listado de órdenes y detalle de la orden. Las opciones por sección son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Inicio</i>: Permite acceder a opciones como Políticas de Privacidad, Perfil de Usuario, Crear orden y Cerrar sesión actual.</li><li>- <i>Listado de Órdenes</i>: Permite acceder a opciones como Ordenar por (ascendente, descendente y cerrar sesión).</li><li>- <i>Detalle Orden</i>: Permite acceder a opciones como Crear orden, perfil de usuario, políticas de privacidad y cerrar sesión actual.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Vista de Información | <p>En esta vista se despliega la información relacionada al concepto escogido en el área de trabajo o en la barra de tareas y podrá consultar información o desarrollar tareas administrativas.</p> <p>Esta área presenta las tareas por sección disponibles para la gestión de una orden de trabajo. Las tareas por sección son:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Inicio</i>: Permite visualizar en el mapa la orden de trabajo, el listado de órdenes de trabajo activas.</li><li>- <i>Mis Órdenes</i>: Esta sección permite visualizar un listado de lás órdenes de trabajo generadas y organizadas de acuerdo a su estado de ejecución (abiertas, proceso, cerradas)</li><li>- <i>Configuración</i>: En esta sección podrá definir configuraciones básicas (clientes, inventario, capa de mapas) consultar la precisión de ubicación del especialista y realizar la sincronización del dispositivo.</li><li>- <i>Agregar Adjunto</i>: Permite visualizar en el mapa la orden de trabajo, el listado de órdenes de trabajo activas.</li><li>- <i>Agregar Nota</i>: Permite visualizar en el mapa la orden de trabajo, el listado de órdenes de trabajo activas.</li></ul> |

📌 **Ejemplo:** En la siguiente imagen podrá visualizar elementos del entorno de la consola móvil de AFLS como el menú flotante por sección o las opciones de la barra de tareas para la gestión de órdenes de trabajo.



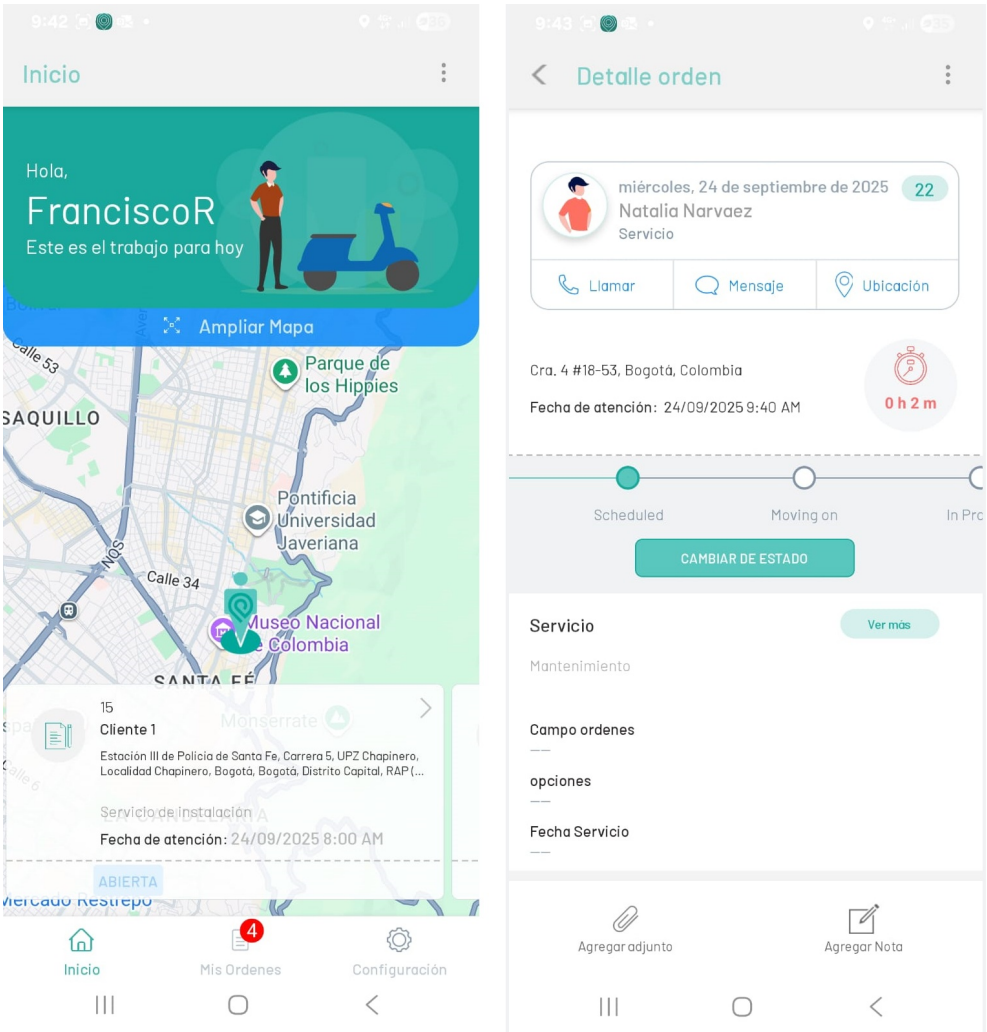
Gestion Órdenes de Trabajo

Consultar órdenes de trabajo

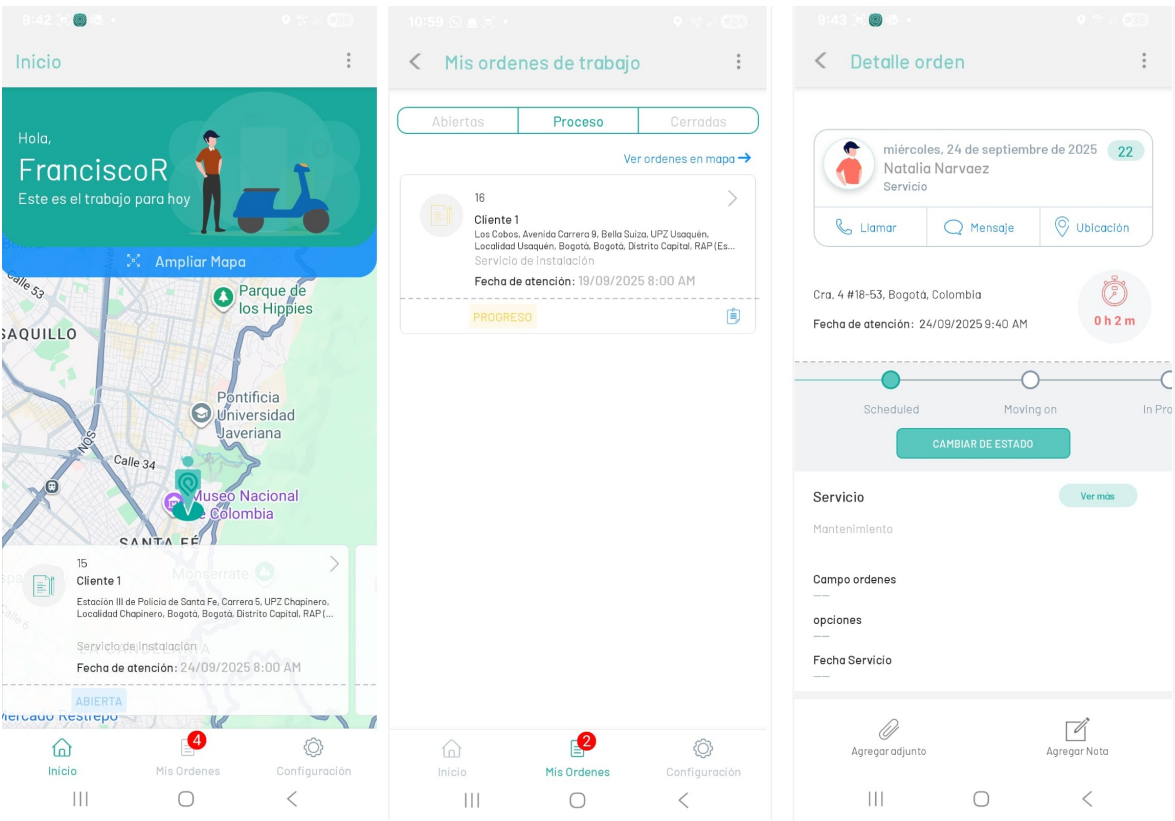
El especialista en campo podrá visualizar desde la consola móvil, las órdenes de trabajo generadas para realizar seguimiento o darle trámite hasta completar el servicio.

### Visualizar Orden de Trabajo

1. En la consola móvil de AFLS, en la vista de información del área de trabajo del inicio, podrá visualizar las tres primeras órdenes programadas para el día de la consulta.
2. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana [Detalle de la orden](#) donde podrá consultar información básica de la orden (cliente, fecha y lugar de atención), contactar al cliente, agregar tiempo y cambiar los estados de la orden.



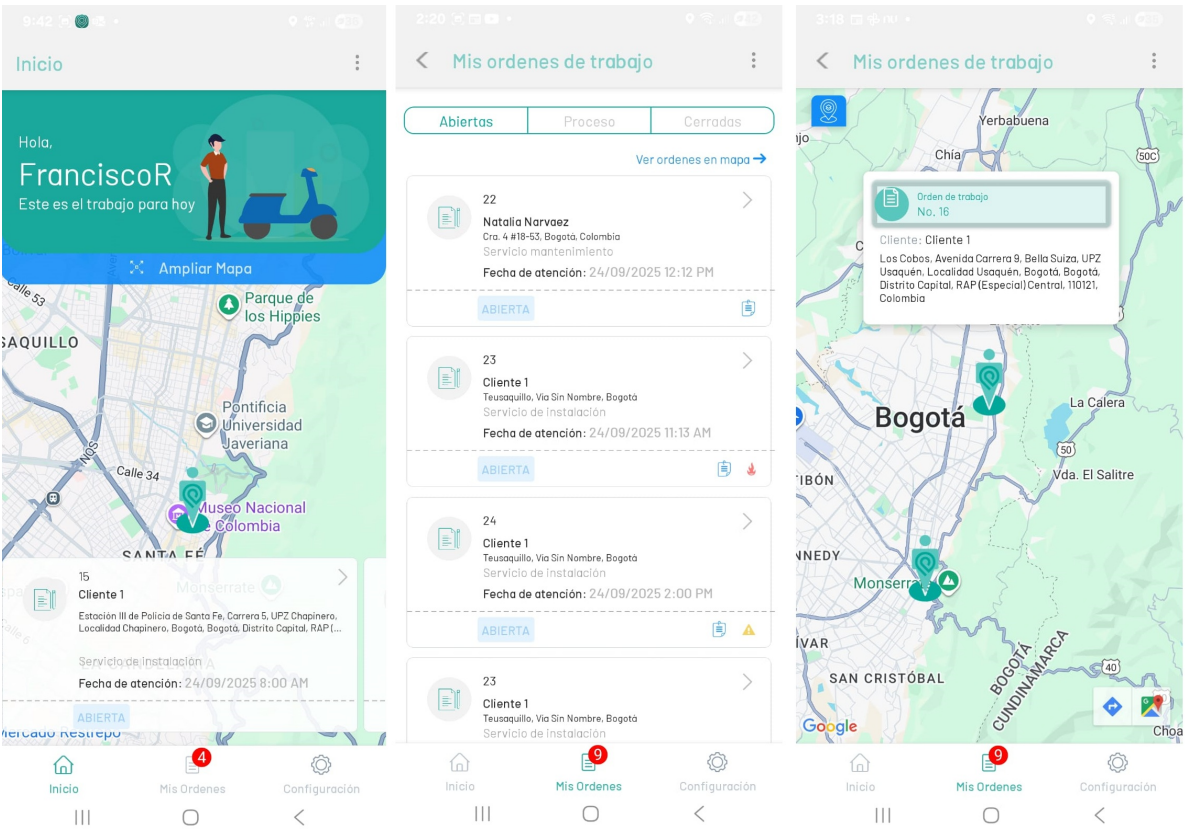
3. De forma alternativa para consultar las órdenes, en la consola móvil de AFLS, en el área de trabajo del inicio, seleccione la opción **Mis Órdenes** de la barra de Tareas, donde podrá validar todas las órdenes asignadas de acuerdo a su estado de ejecución (Abiertas, En Proceso y Cerradas).
4. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana [Detalle de la orden](#) donde podrá consultar información básica de la orden (cliente, fecha y lugar de atención), contactar al cliente, agregar tiempo y cambiar los estados de la orden.



### Visualizar órdenes de trabajo en el mapa

1. En la consola móvil de AFLS, en el área de trabajo del inicio, seleccione la opción **Mis Órdenes** de la barra de Tareas. En la vista de información seleccione el enlace **Ver órdenes en mapa**

2. El especialista en campo podrá visualizar las órdenes de trabajo que se le han asignado en el mapa. Al seleccionar el pin de ubicación del cliente, se amplía la información básica de la orden de trabajo asignada.

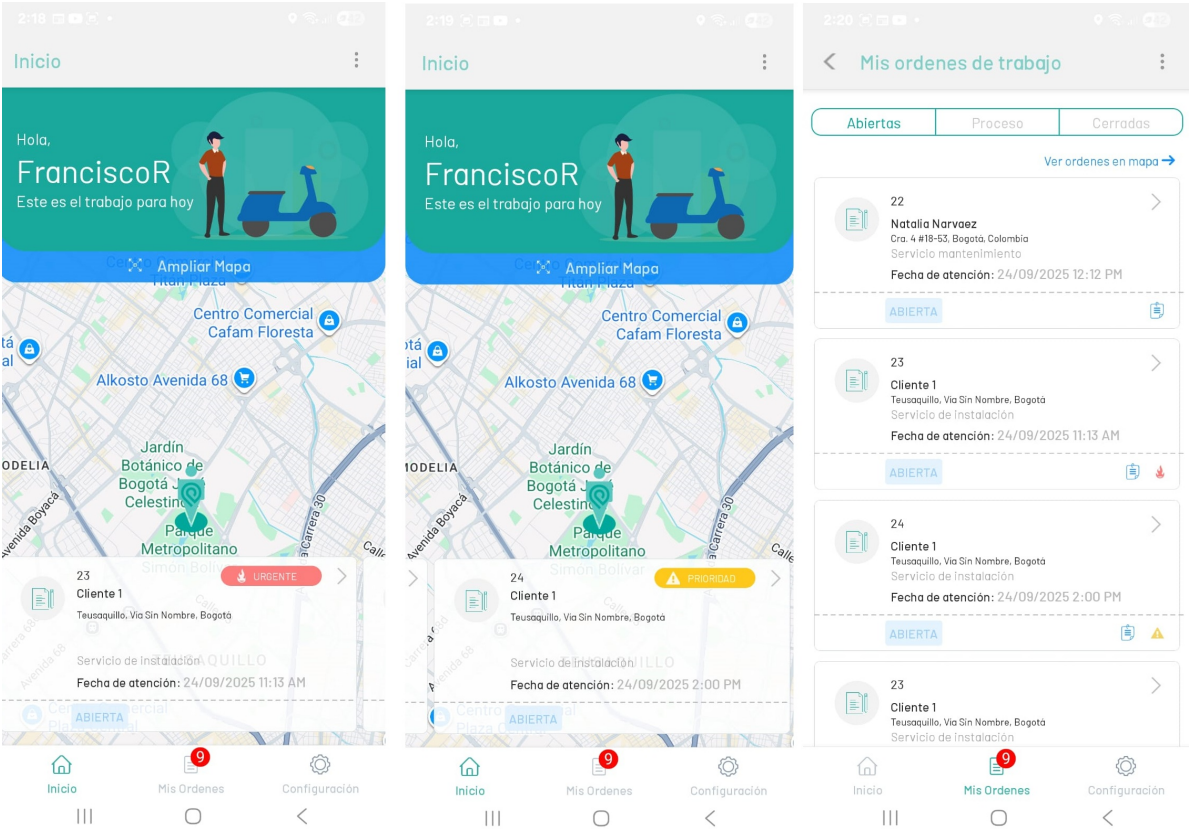


## Visualizar órdenes de emergencia o prioritarias

➤ Nota: Al asignar un especialista para atender una orden de emergencia o prioritaria, se realiza 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.

1. En la consola móvil de AFLS, en la vista de información del área de trabajo del inicio, podrá visualizar las órdenes de emergencia (etiqueta roja) o prioritarias (etiqueta amarilla). El especialista en campo debe atenderlas siempre iniciando con la primera orden.

2. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo (Emergencia o Prioritaria) se habilita la ventana [Detalle de la orden](#) donde podrá consultar información básica de la orden (cliente, fecha y lugar de atención), contactar al cliente, agregar tiempo y cambiar los estados de la orden.



## Detalle de la Orden

## Detalle de la Orden

1. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo, en el inicio de la consola móvil o desde Mis órdenes, el especialista accede al **Detalle de la Orden** donde podrá consultar información básica de la orden (cliente, fecha y lugar de atención) y tendrá disponible tareas y acciones para gestionar, realizar seguimiento y atender la orden de trabajo asignada.



Dependiendo de la etapa en la que se encuentre el servicio, en la vista detalle de la orden, desde la consola móvil se habilitarán las siguientes acciones para que el especialista las ejecute según el caso:

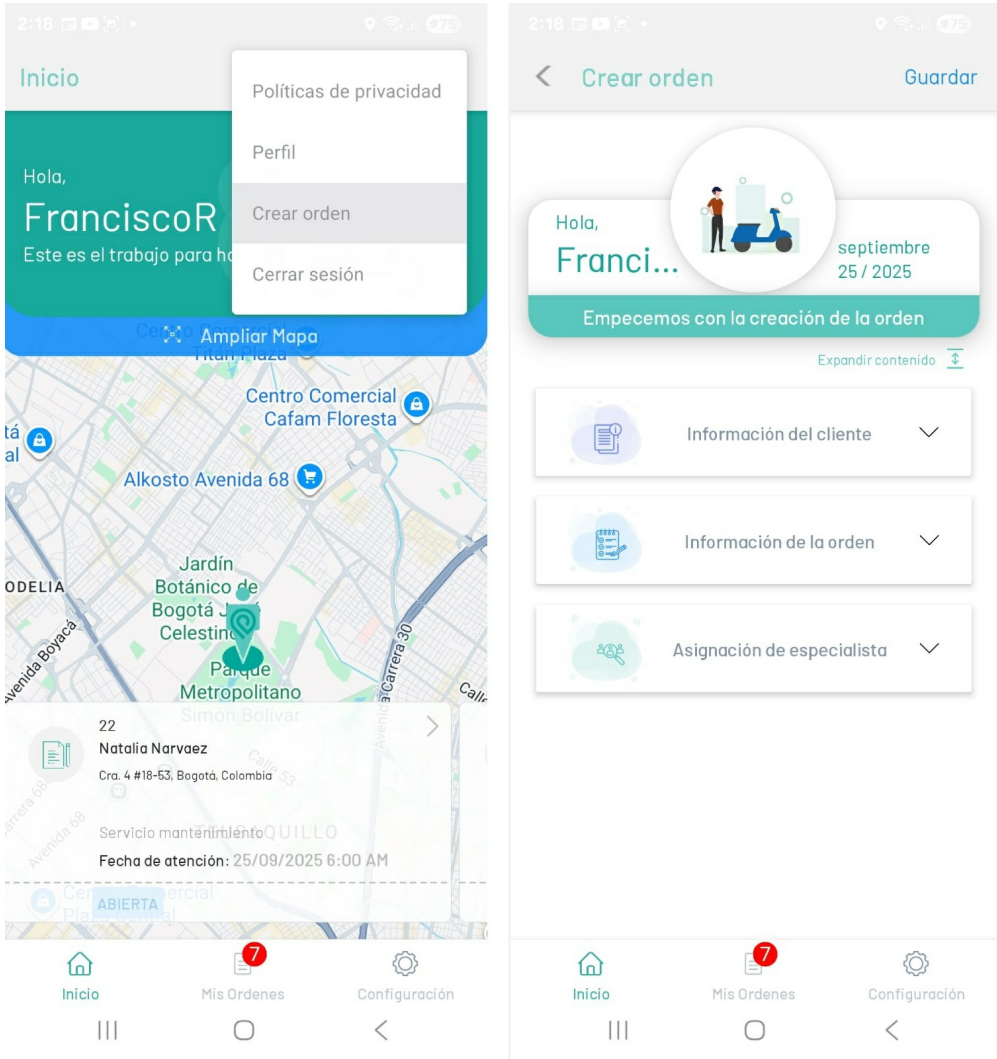


| Acción                                                                                                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                       | Etapas en las que se habilita                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Contatar al cliente</div> <div></div> | <p>Esta opción permite al especialista contactar al cliente de manera telefónica, mensaje de texto o visualizar la ubicación del cliente para atender la orden de trabajo.</p> <p><a href="#">Ver Acción Contatar Cliente</a></p> | <p>Estado Orden:</p> <p><i>En Proceso</i></p>                                                                |
| <div>Agregar Tiempo</div> <div></div>      | <p>Esta opción permite al especialista solicitar tiempo adicional para terminar una tarea pendiente de la orden de trabajo asignada.</p> <p><a href="#">Ver Acción Agregar Tiempo</a></p>                                         | <p>Transición:</p> <p><i>Inicia Trabajo</i></p>                                                              |
| <div>Cambiar Estados:</div> <div></div>    | <p>Esta opción permite al especialista realizar el cambio de estados del servicio, reportar los tiempos de atención, las pausas en el servicio y el cierre de la orden.</p> <p><a href="#">Ver Acción Cambiar Estados</a></p>     | <p>Estado Orden:</p> <p><i>En Proceso</i></p>                                                                |
| <div>Campos Adicionales:</div> <div></div> | <p>Esta opción permite al especialista visualizar y diligenciar los campos adicionales que se encuentren activos para el modelo y para las órdenes de trabajo.</p> <p><a href="#">Ver Acción Campos Adicionales</a></p>           | <p>Estado Orden:</p> <p><i>En Proceso</i></p> <p>(previa configuración de campos en consola web de AFLS)</p> |
| <div>Firmas:</div> <div></div>             | <p>Esta opción permite que el cliente firme la orden de trabajo después de ser atendida.</p> <p><a href="#">Ver Acción Firmas</a></p>                                                                                             | <p>Transición:</p> <p><i>Finaliza Trabajo</i></p>                                                            |
| <div>Encuestas:</div>                                                                                                         | <p>Esta opción permite que, al final del trámite de la orden, el</p>                                                                                                                                                              |                                                                                                              |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Acción</div> <div></div>             | <div>cliente conteste la encuesta de satisfacción.</div> <div><a href="#">Ver Acción Encuestas</a></div>                                                                                                                      | <div>Transición:</div> <div><del>Etapa de Trabajo</del><br/>se habilita</div>                                     |
| <div>Tareas:</div> <div></div>            | <div>Esta opción permite a especialista consultar y gestionar las tareas asignadas para atender una orden de trabajo.</div> <div><a href="#">Ver Acción Tareas</a></div>                                                      | <div>Estado Orden:</div> <div><i>En Proceso</i><br/>(previa configuración de campos en consola web de AFLS)</div> |
| <div>Relaciones:</div> <div></div>        | <div>Esta opción permite al especialista visualizar las órdenes con las que se estableció una relación ya sea de sucesión o de vínculo.</div> <div><a href="#">Ver Acción Relaciones</a></div>                                | <div>Estado Orden:</div> <div><i>En Proceso</i><br/>(previa configuración de campos en consola web de AFLS)</div> |
| <div>Adjuntar Archivos:</div> <div></div> | <div>Esta opción permite al especialista adjuntar los archivos requeridos durante la atención de la orden de trabajo</div> <div><a href="#">Ver Acción Adjuntar Archivos</a></div>                                            | <div>Estado Orden:</div> <div><i>En Proceso</i></div>                                                             |
| <div>Agregar Notas:</div> <div></div>     | <div>Esta opción permite permite ingresar comentarios relacionados con la asignación o atención de la orden de trabajo, y también consultar comentarios anteriores.</div> <div><a href="#">Ver Acción Agregar Notas</a></div> | <div>Estado Orden:</div> <div><i>En Proceso</i></div>                                                             |

### Crear Orden

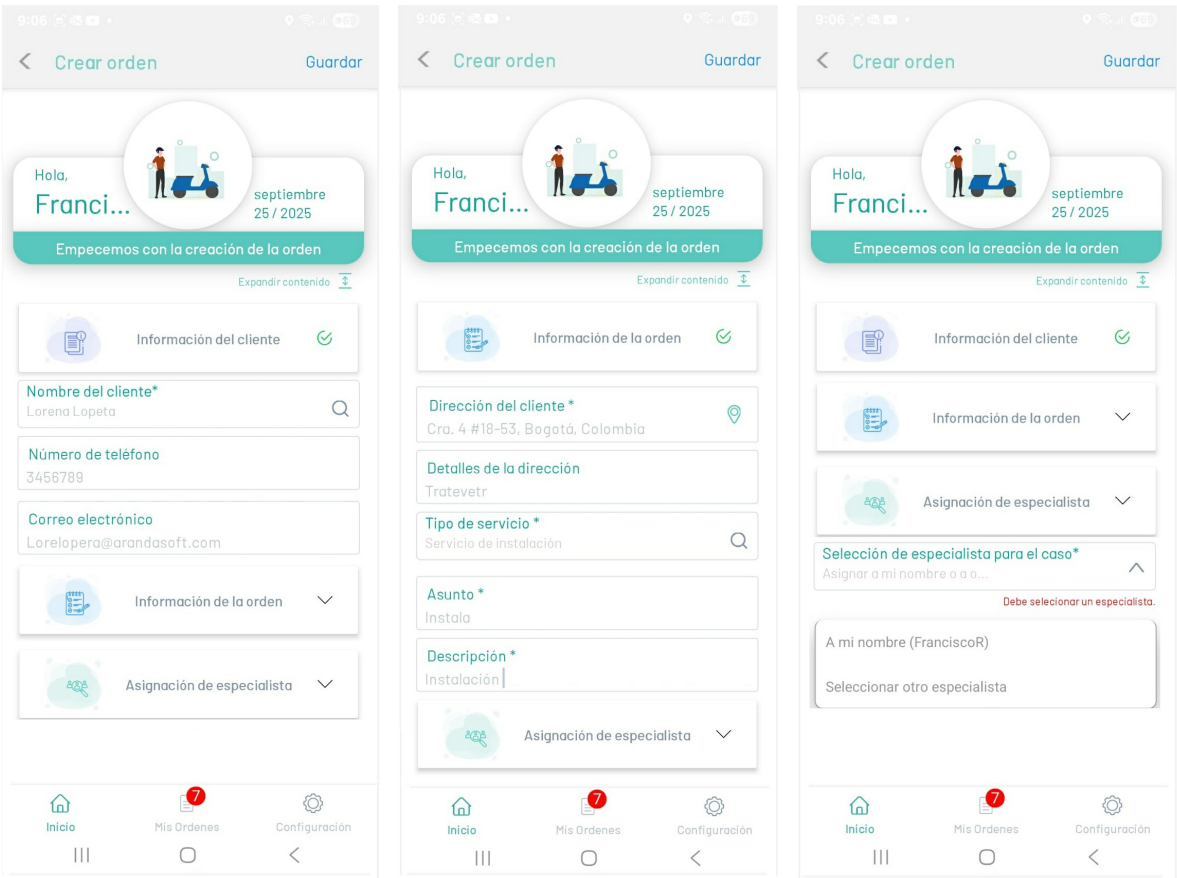
1. En la consola móvil de AFLS, en en el área de trabajo del inicio, en el menú flotante, seleccione la opción **Crear Orden**. El especialista podrá completar información del cliente, información de la orden y asignar el especialista para su atención.



📌 **Nota:** El especialista sólo podrá visualizar esta funcionalidad si se habilita previamente desde la consola web en la pantalla de **Configuraciones Globales**.

2. En la vista de información de la creación de la orden, el especialista podrá completar las siguientes categorías:

- **Información del Cliente:** Se carga el cliente creado previamente en la consola web o móvil de AFLS con datos como nombre, teléfono y correo electrónico.
- **Información de la Orden:** Se ingresa la dirección del cliente, se carga el servicio habilitado previamente en la consola web de AFLS y se ingresa asunto y descripción de la orden.
- **Asignación del Especialista:** Se asigna el especialista que va a atender la orden de trabajo. El motor de asignación podrá validar si el especialista en sesión puede atender la orden de trabajo creada; de lo contrario, podrá buscar los especialistas que pertenecen al proveedor del usuario en sesión, para atender la orden de trabajo.



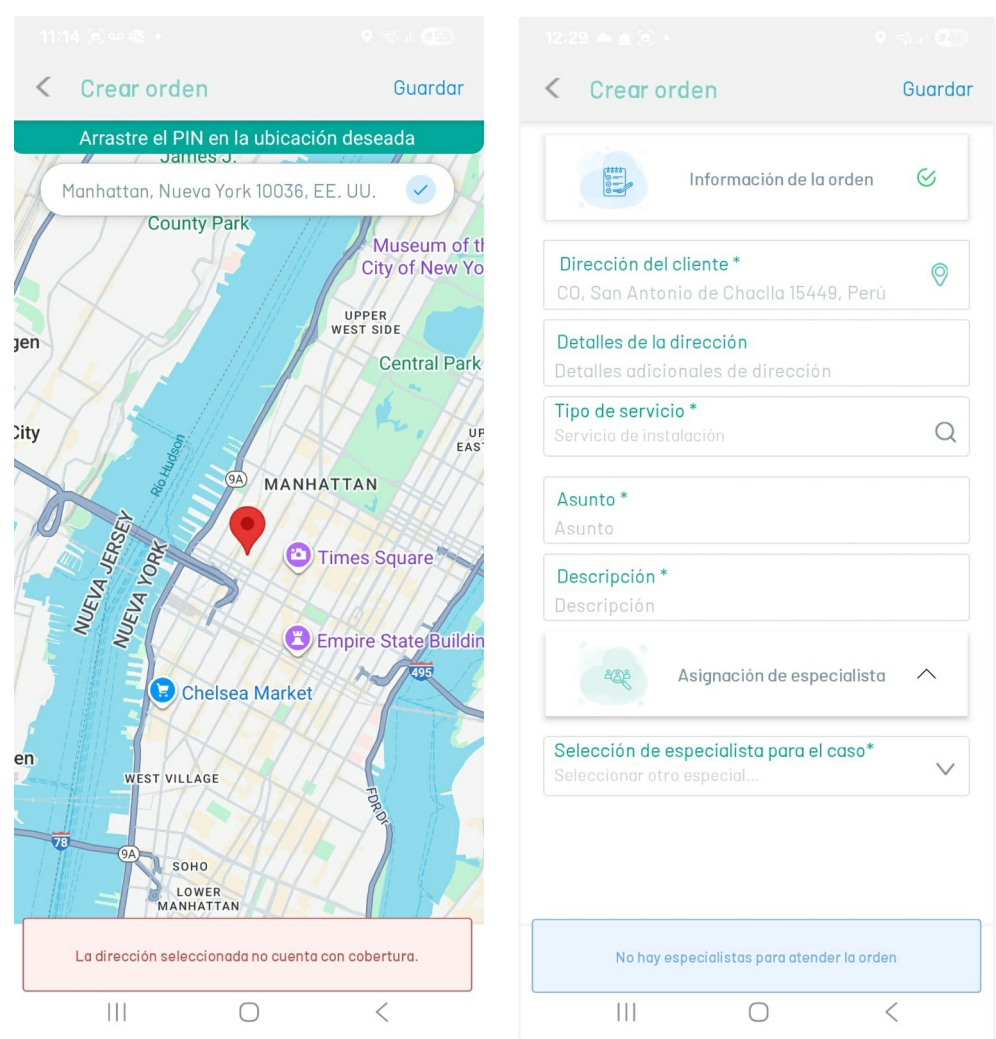
📌 **Nota:** Los servicios que se visualizan para la creación de una nueva orden deben haber sido habilitados por el administrador en la opción de **Servicios** de la consola web de AFLS.

3. Al completar la información y asignación de la orden de trabajo, en el encabezado del área de trabajo, haga clic en **Guardar**.

4. En la medida que el especialista atiende la orden de trabajo podrá cambiar el estado, hasta concluir con el servicio asignado. Ver [Cambio de Estados](#) desde la consola móvil de AFLS .

Al crear una nueva orden, el sistema verifica si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

- ⚠ **Advertencia:** Si la dirección ingresada en la información de la orden no está dentro de la zona de cobertura para la atención del especialista, se visualiza el mensaje *“la dirección seleccionada no cuenta con cobertura”*.
- ⚠ **Advertencia:** Si el especialista asignado para atender la orden no tiene licencia, disponibilidad, habilidades, está inactivo o la configuración del usuario móvil no es la correcta, se visualiza el mensaje *“No hay especialistas para atender la orden”*.



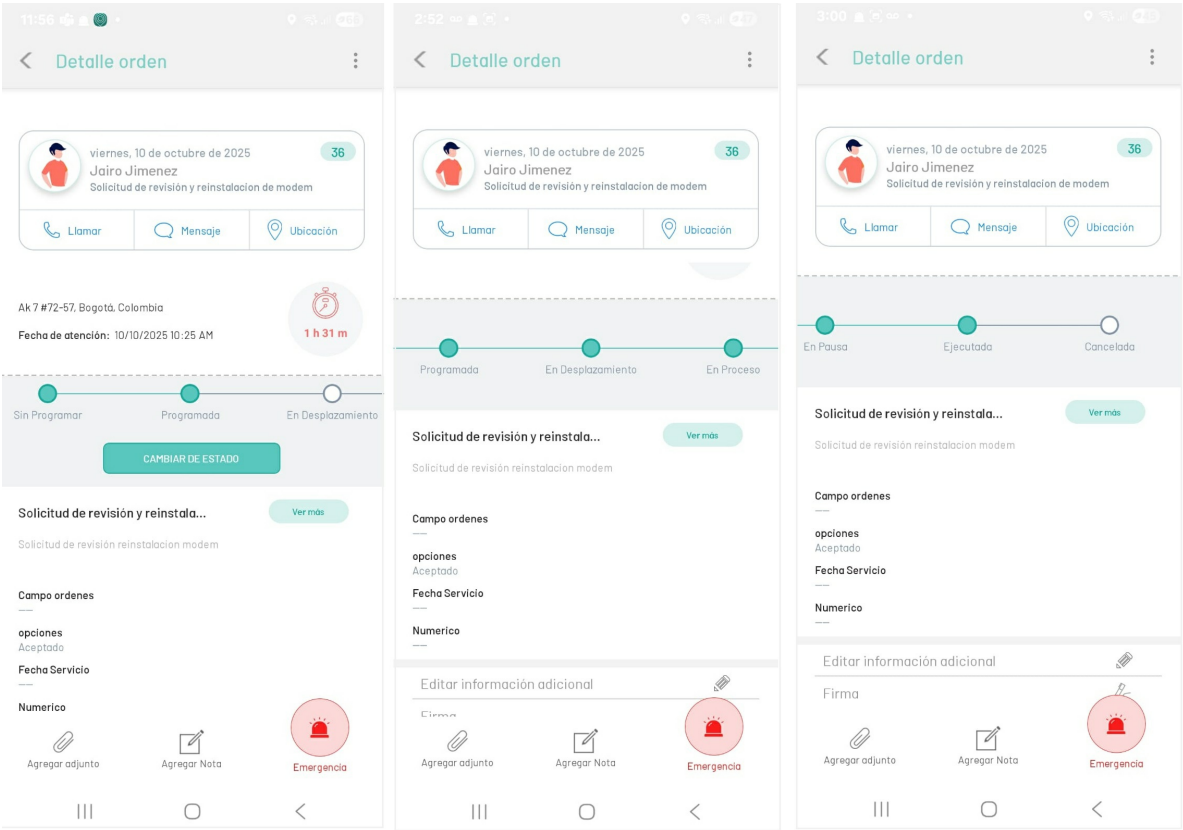
📌 **Nota:** Esta funcionalidad solo está disponible en línea.

## Cambio de Estados

1. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo, en el inicio de la consola móvil o desde Mis órdenes, el especialista accede al Detalle de la Orden, podrá continuar con el proceso de gestión y atención de la orden de trabajo y al seleccionar el botón



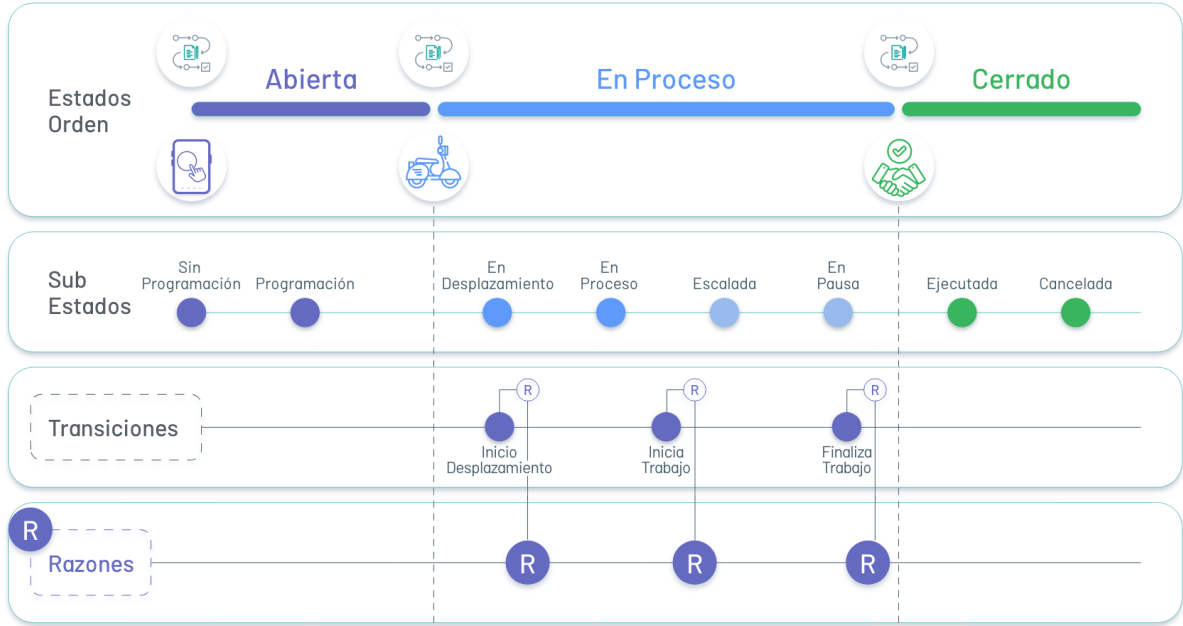
podrá realizar el cambio de estados del servicio, reportar los tiempos de atención, las pausas en el servicio y el cierre de la orden.



2. La gestión de la orden de trabajo por parte del especialista en campo, se desarrolla en la etapa de Atención del servicio, siguiendo los estados del flujo de trabajo (Abierto, En Proceso y Cerrado) del modelo diseñado por la organización.

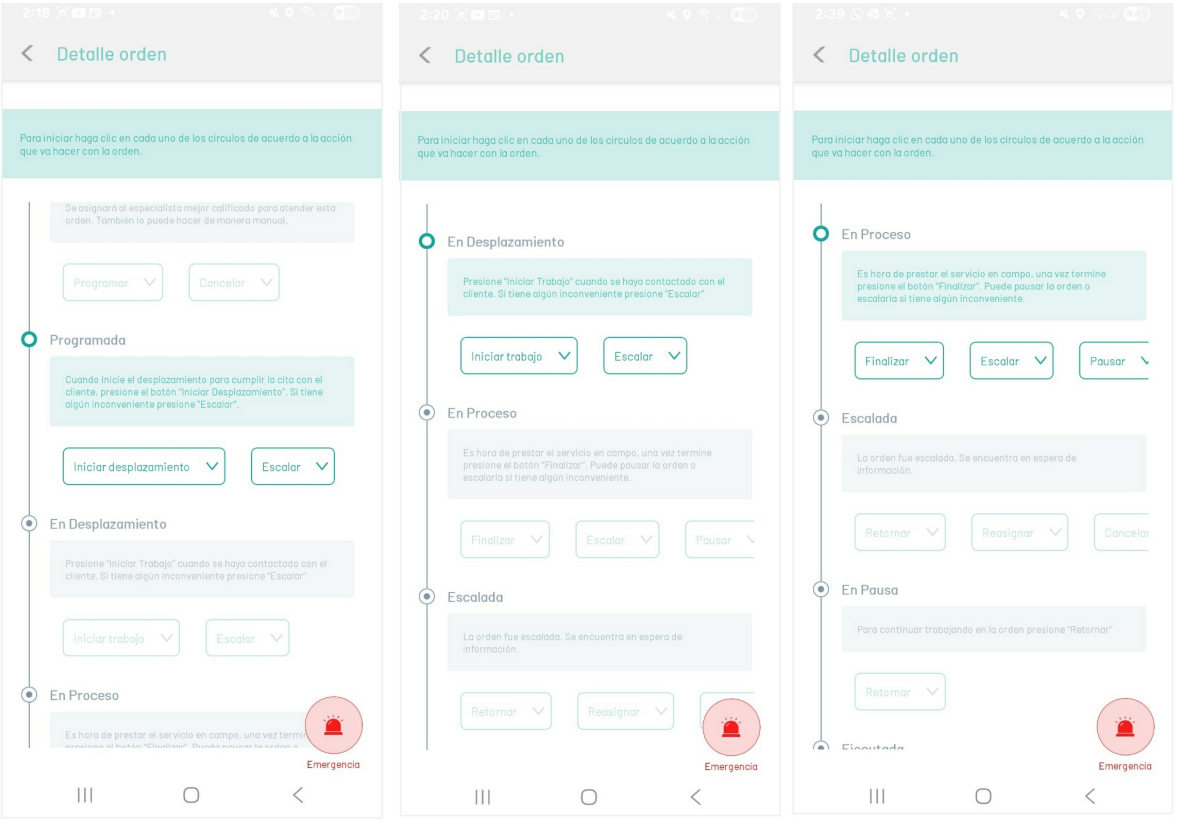
3. El especialista en campo recibe las órdenes en el estado “Abierta” y en este punto los subestados le sirven de guía para la ejecución de una orden de trabajo. Al activar el Cambio de Estado podrá visualizar todas las transiciones de estado disponibles configuradas previamente en el modelo de flujo de trabajo.

En el modelo principal que viene en AFLS se define el flujo de trabajo que está conformado por estados, subestados, actividades, transiciones y razones que definen el procedimiento.



Nota: - Los estados principales del modelo (Abierto, en proceso, cerrado) están configurados por defecto.  
- Los subestados , transiciones y razones propuestos están configurados por defecto desde la consola web de AFLS y pueden ser personalizados de acuerdo a la necesidad del cliente.

4. 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), luego se solicita confirmar la acción del cambio de estado para la orden seleccionada, al seleccionar “sí” en el mensaje de confirmación se visualiza la vista para diligenciar los campos adicionales si es necesario y luego guardar:



| Sub Estado        | Transición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Razones                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sin Programar     | <i>Programar</i> : sub estado propio del sistema.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <div>- Asignación manual</div> <div>- Asignación automática</div>                                                                                                                                                                                                                         |
| Programada        | <div><i>Iniciar Desplazamiento</i>: Reporta el momento en el que el especialista inicia el recorrido hacia la ubicación de la orden de trabajo.</div> <div><i>Escalar</i>: Informa cuando el especialista en campo no puede atender la orden de trabajo por alguna razón. Se escala al despachador de AFLS y la orden pasa al subestado <i>Escalada</i>.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <div>-Voy a iniciar desplazamiento</div> <div>- Problema de inventario</div> <div>- Inconveniente para la ejecución.</div> <div>- Inconveniente del cliente.</div> <div>- otra.</div>                                                                                                     |
| En Desplazamiento | <div><i>Iniciar Trabajo</i>: Reporta el momento en el que el especialista inicia las actividades específicas del servicio.</div> <div><i>Escalar</i>: Informa cuando el especialista en campo no puede atender la orden de trabajo por alguna razón. Se escala al despachador de AFLS y la orden pasa al subestado <i>Escalada</i>.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <div>- Se inicia el trabajo</div> <div>- Dirección no encontrada.</div> <div>- Solicitud de Cancelación.</div> <div>- Inconveniente del cliente.</div> <div>- Otra</div>                                                                                                                  |
| En Proceso        | <div><i>Finaliza Trabajo</i>: Reporta cuando el especialista finaliza el servicio y la orden pasa al subestado <i>Ejecutada</i>.</div> <div><i>Escalar</i>: Informa cuando el especialista en campo no puede atender la orden de trabajo por alguna razón. Se escala al despachador de AFLS y la orden pasa al subestado <i>Escalada</i>.</div> <div><i>Pausar</i>: 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 y la orden pasa al subestado <i>en Pausa</i>.</div> <div><i>Cancelar</i>: Reporta cuando el especialista cancela el servicio y la</div> | <div>- Finalización del trabajo</div> <div>- Finalización con observaciones</div> <div>- Problema en el inventario.</div> <div>- Imprevisto.</div> <div>- Inconveniente del cliente.</div> <div>- Otra</div> <div>- Descanso.</div> <div>- Solicitud del cliente.</div> <div>- Otra</div> |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sub Estado | <div>cancelar: Reporta cuando el especialista cancela el servicio y la orden pasa al subestado <i>Cancelada</i>.</div> <div>Transición</div> <div><i>Retornar</i>: Se reasigna la orden al especialista para que continúe con su ejecución.</div>                                             | <div><b>Razones</b></div> <div>- Solicitud del cliente.</div> <div>- No se requiere servicio</div> <div>- Inconveniente solucionado</div> <div>- Problema en el inventario.</div> <div>- Imprevisto.</div> <div>- Inconveniente del cliente.</div> <div>- Solicitud de cancelación</div> <div>- No es posible finalizar</div> |
| Escalada   | <div><i>Reasignar</i>: Reporta cuando el despachador desde la consola web reasigna la orden de trabajo y la orden pasa al subestado <i>Sin Programar</i>.</div> <div><i>Cancelar</i>: Reporta cuando el especialista cancela el servicio y la orden pasa al subestado <i>Cancelada</i>.</div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| En Pausa   | <div><i>Retornar</i>: Reporta cuando el especialista regresa de la pausa para reiniciar trabajo y la orden pasa al subestado En Proceso.</div>                                                                                                                                                | Se reanuda el trabajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Ejecutada  | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                            | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Cancelada  | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                            | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

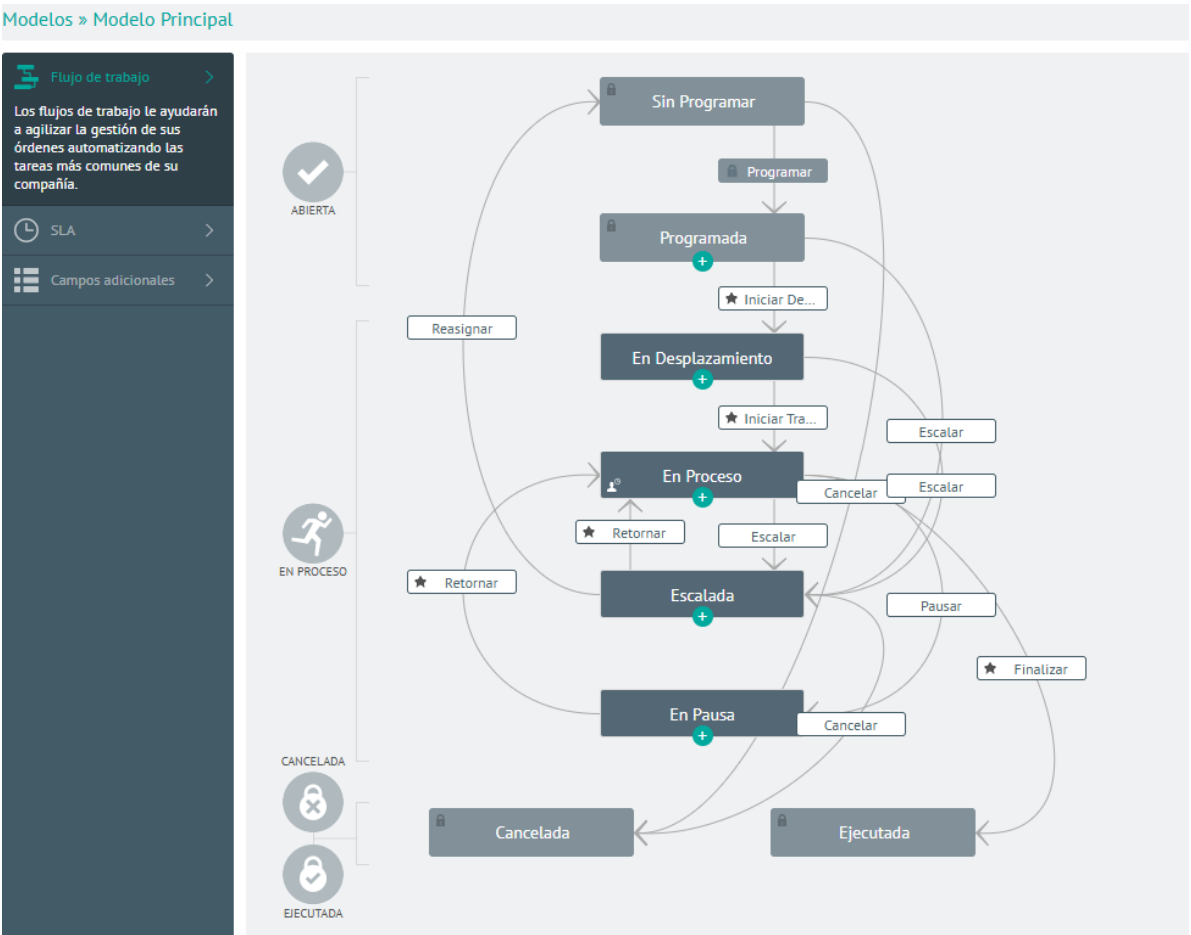
📌 **Nota:** Todos los cambios serán visibles por el monitor para que pueda hacer el seguimiento y las modificaciones que sean necesarias.

## Flujo de la Orden

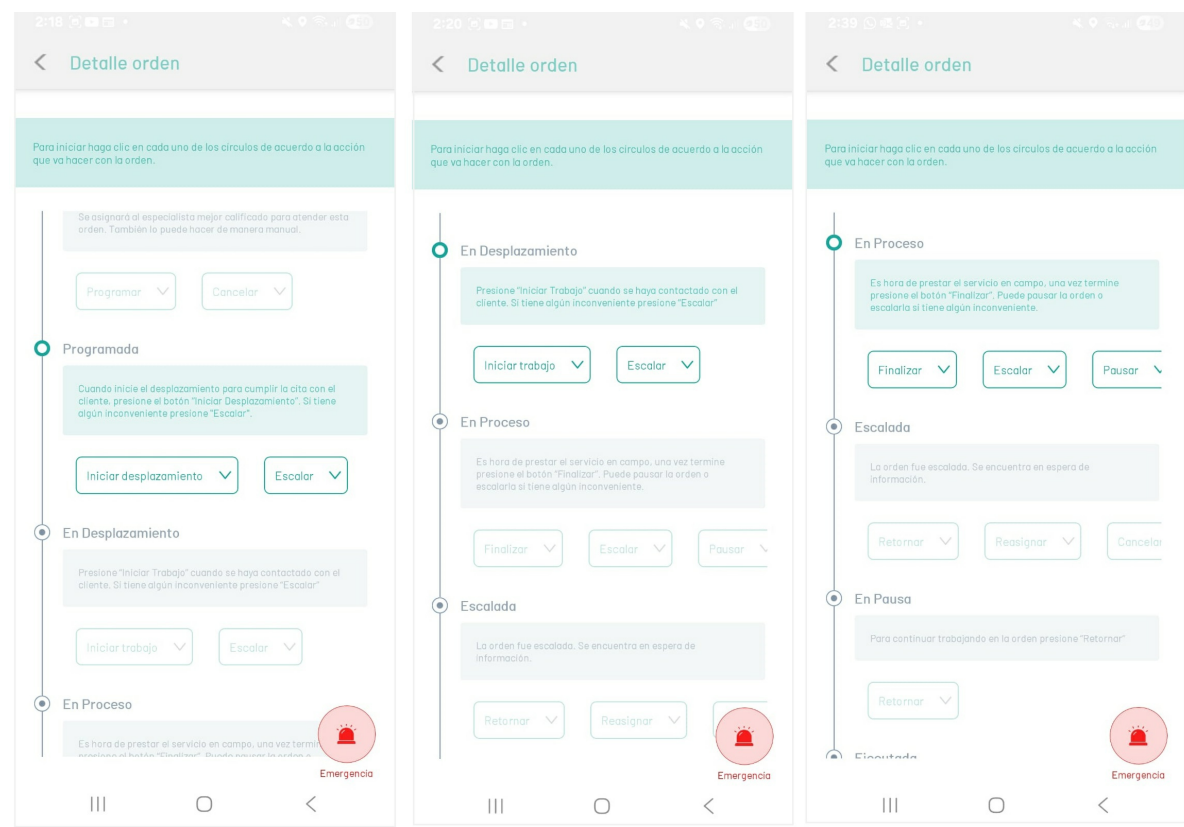
### Flujo de Trabajo

El Modelo diseñado por el cliente para la gestión y atención de órdenes de trabajo desde la consola web de AFLS, configura 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 desde la consola móvil debe llevar a cabo hasta finalizar un trabajo.

Un flujo de trabajo está conformado por estados, subestados, actividades, transiciones que definen el procedimiento.



Desde la consola Móvil de AFLS el especialista en campo atenderá la orden de trabajo siguiendo el flujo diseñado previamente.



A continuación podrá ampliar los conceptos más relevantes:

## 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.

## Estados

Etapas para la ejecución de la orden. En la configuración del flujo de trabajo de Aranda FIELD SERVICE existen tres fases o estados principales que resumen los pasos de ejecución de la orden:

- **Abierta:** Este estado corresponde a órdenes que aún no han sido asignadas a un especialista, son las órdenes reagendadas o recién creadas, y ordenes asignadas a un especialista pero que aun no ha iniciado su ejecución.
- **En proceso:** Este estado 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 en este punto 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.

| Sub Estado    | Descripción                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.               |
| 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. |
| 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.                                                                                                       |
| Ejecutado:    | Este subestado es propio del sistema. Es un estado terminal que indica que la orden se finalizó correctamente.                                                                                                                                        |

### Transiciones

Las transiciones 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.

### Razones

Las razones se solicitarán al especialista en campo cuando cambie el estado de una orden de trabajo.

### Configuración

#### Configuración Consola Móvil

1. En la consola móvil de AFLS, en el área de trabajo del inicio, seleccione la opción **Configuración** de la barra de Tareas.



1. En la ventana que se habilita podrá realizar la consulta o configuración de las siguientes items:

- **CONFIGURACIONES BÁSICAS:** En esta opción el especialista podrá realizar la configuración de los siguientes conceptos:
  - [Clientes](#): Actualización y Creación de Clientes.
  - [Inventario](#): Movimientos y búsquedas de inventario.
  - [Capas de Mapas](#): Gestión y actualización de capas.
- **PRECISIÓN DE UBICACIÓN:** En esta opción el especialista podrá consultar el nivel de precisión configurado para la ubicación del especialista.
- **VERIFICACIÓN Y SINCRONIZACIÓN:** Permite realizar chequeos de sincronización en la aplicación.
- [Verificación y Sincronización](#)

## Instancias Configuración

### Clientes

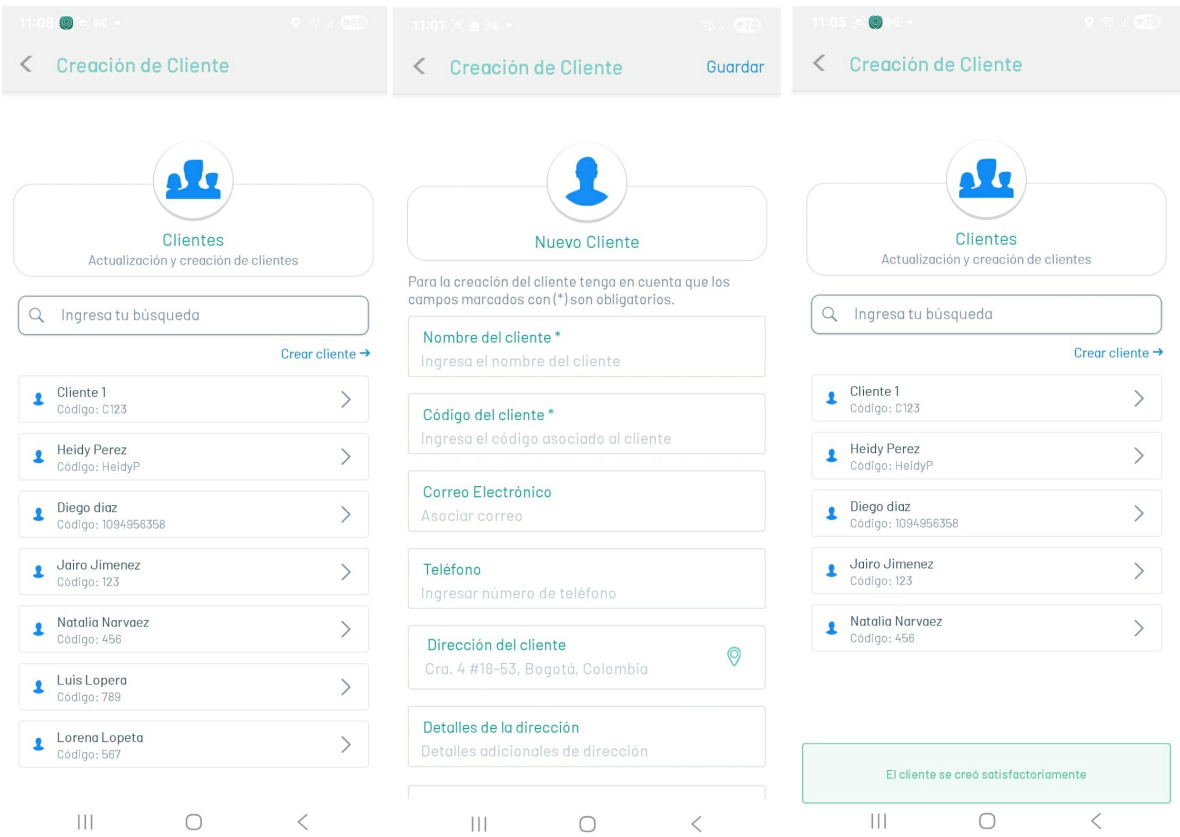
#### Crear Cliente

1. En la consola móvil de AFLS, en en el área de trabajo del inicio, seleccione la opción **Configuración** de la barra de Tareas.

2. En la ventana que se habilita en la sección Configuraciones básicas, seleccione la opción **Clientes**, haga clic en el botón **Crear Cliente**, donde el especialista podrá ingresar datos como nombre, correo, teléfono, dirección y campos adicionales.

📌 **Nota:** El especialista sólo podrá visualizar la funcionalidad de Cliente, si el administrador desde la configuración de la consola web de AFLS, active las capacidades funcionales de crear, editar clientes o crear órdenes de trabajo a todos a los especialistas en campo.

📌 **Nota:** El sistema verifica que el usuario no haya sido creado anteriormente (valida la existencia del código único).El nombre y código único del cliente solo se pueden actualizar desde la Consola Web.



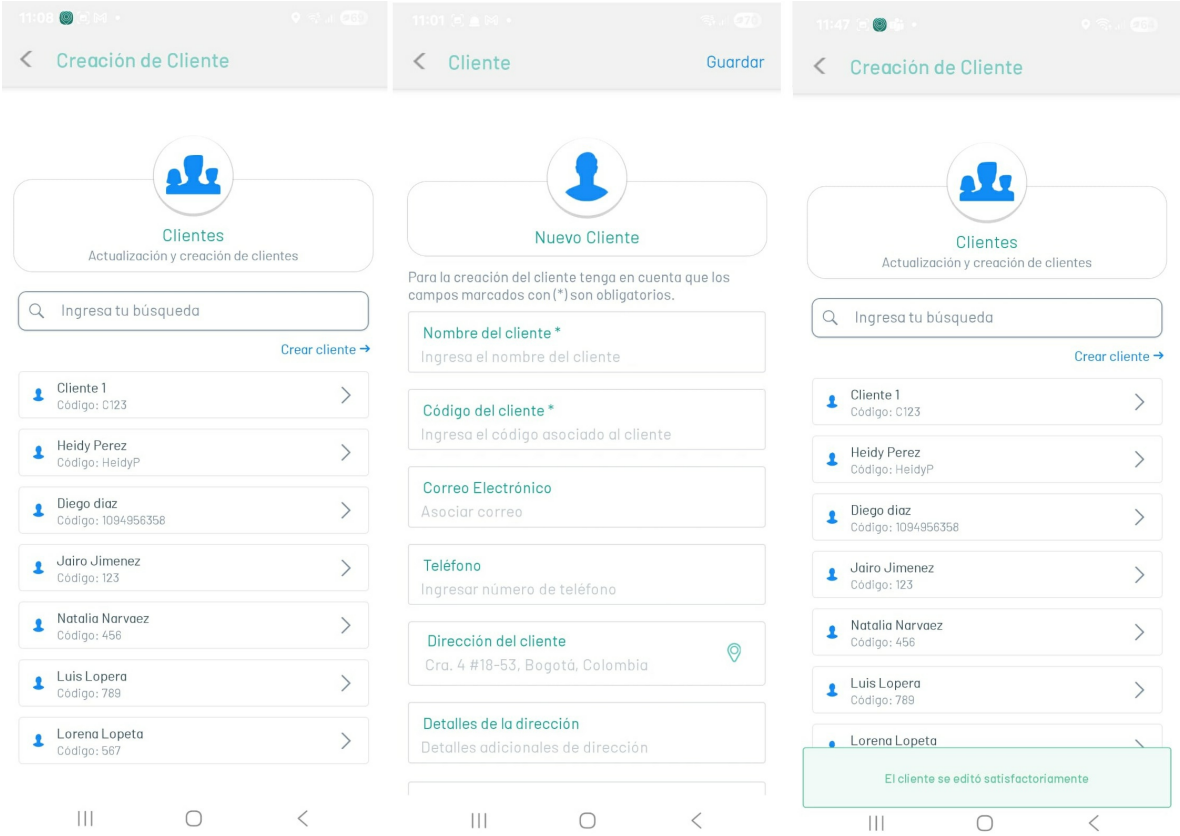
3. Al completar la información del Cliente en el encabezado del área de trabajo haga clic en **Guardar** y podrá visualizar el mensaje El cliente se creó satisfactoriamente.

### Actualizar Cliente

1. En la consola móvil de AFLS, en el área de trabajo del inicio, seleccione la opción**Configuración** de la barra de Tareas.

2. En la ventana que se habilita en la sección Configuraciones básicas, seleccione la opción**Cientes**, Para actualizar o editar un cliente, en el área de trabajo seleccione un registro del listado de clientes existentes.

Los especialistas en campo podrán actualizar la información básica de los clientes (correo electrónico, teléfono, dirección y campos adicionales).



3. Al completar la actualización del Cliente, en el encabezado del área de trabajo haga clic en **Guardar** y podrá visualizar el mensaje El cliente se editó satisfactoriamente.

📌 **Nota:** Estas funcionalidades solo están disponibles en línea.

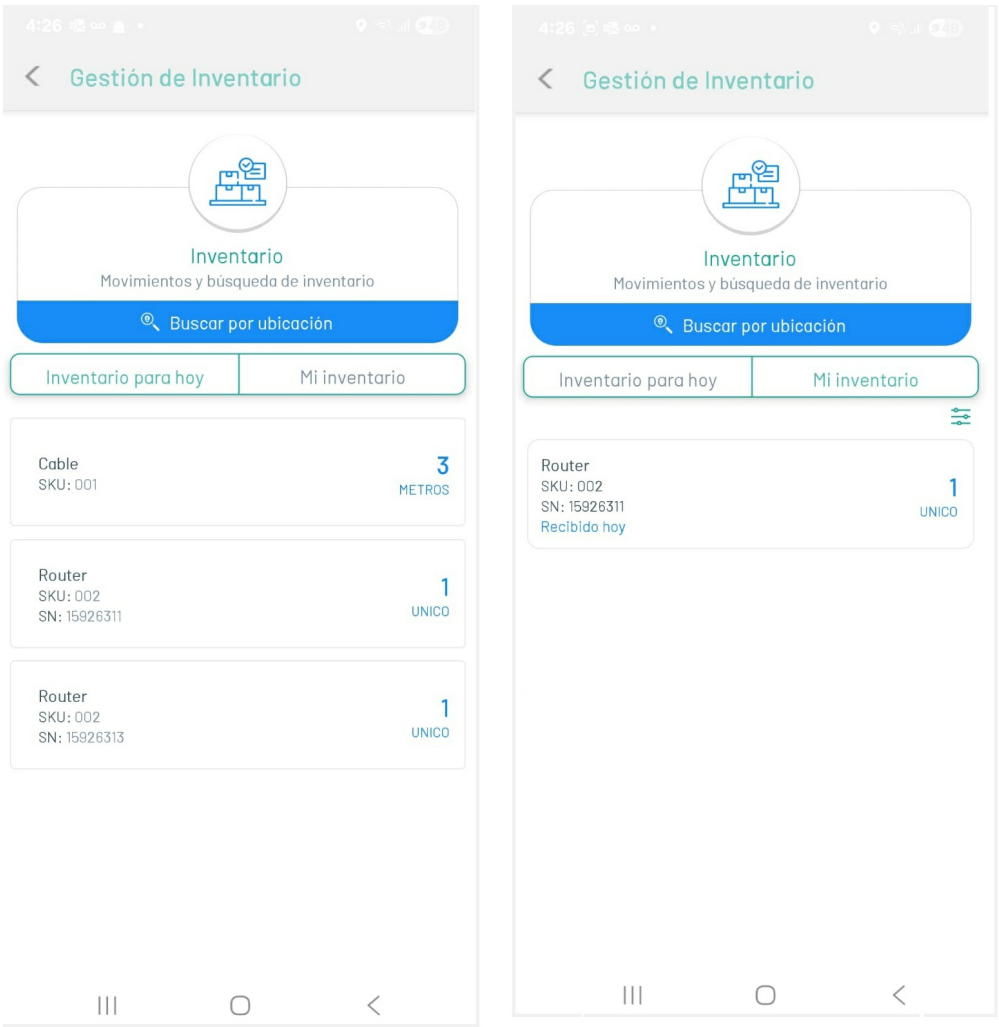
### Inventario

► INNVENTARIO: ►

## Visualizar Inventarios

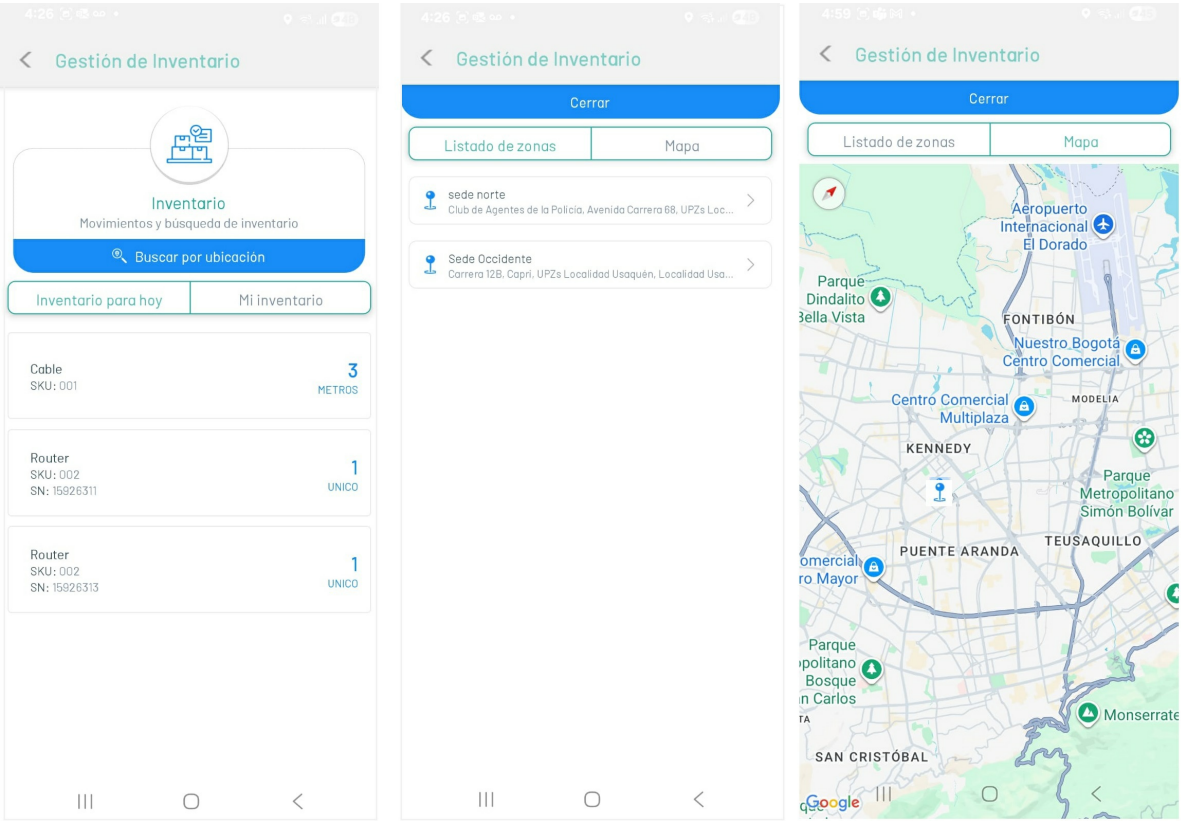
1. En la consola móvil de AFLS, en el área de trabajo del inicio, seleccione la opción **Configuración** de la barra de Tareas.
2. En la ventana que se habilita en la sección Configuraciones básicas, seleccione la opción **Inventario**, en las pestañas *Inventario para hoy* y *Mi inventario* del área de trabajo, el especialista podrá visualizar y consultar el inventario disponible y requerido para la ejecución de las órdenes de trabajo.

📌 **Nota:** El especialista sólo podrá visualizar los recursos de inventario, si el administrador o gestor de inventario desde la sección de Inventario de la consola web de AFLS, ingresa y asigna los repuestos y ubicaciones requeridos para cumplir la orden de trabajo.



## Buscar por Ubicación

3. En el área de trabajo de la gestión de inventario, seleccione el botón **Buscar por Ubicación**, donde el especialista podrá visualizar el listado de zonas o sedes definidas para almacenar el inventario disponible, más cercanas al especialista asignado a la orden de trabajo
- En la pestaña **Listado de Zonas**, el especialista encontrará las zonas de inventario definidas desde la consola web de AFLS.
  - En la pestaña **Mapa**, el especialista encontrará la ubicación exacta de la zona o sede donde se aloja el inventario.



4. Al seleccionar un registro de una sede, en la pestaña Listado de Zonas, el especialista podrá buscar los recursos de inventario específicos en cada una de las sedes.

Gestión de Inventario

Zona Norte

Calle 106, 7-77, Bogotá, Bogotá DC, Colombia

Seleccione para realizar la búsqueda del artículo

Buscar por:

Nombre

Artículo\*

Cable 001

Cable 0011

SKU: NXRY09164444160123

SN: N/A

Último ingreso: 12/09/2024

250 METROS

Descripción: Cordón de aluminio, calibre: 12 AWG, número de hilos: 19, conductor de área 3.31 mm<sup>2</sup>, diámetro de conductor: 2.33 mm, espesor del aislamiento: .76 mm, diámetro exterior: 3.9 mm, peso por metro: 0.42 kg.

Cable 0012

SKU: NXRY09164444160123

SN: N/A

Último ingreso: 12/09/2024

100 METROS

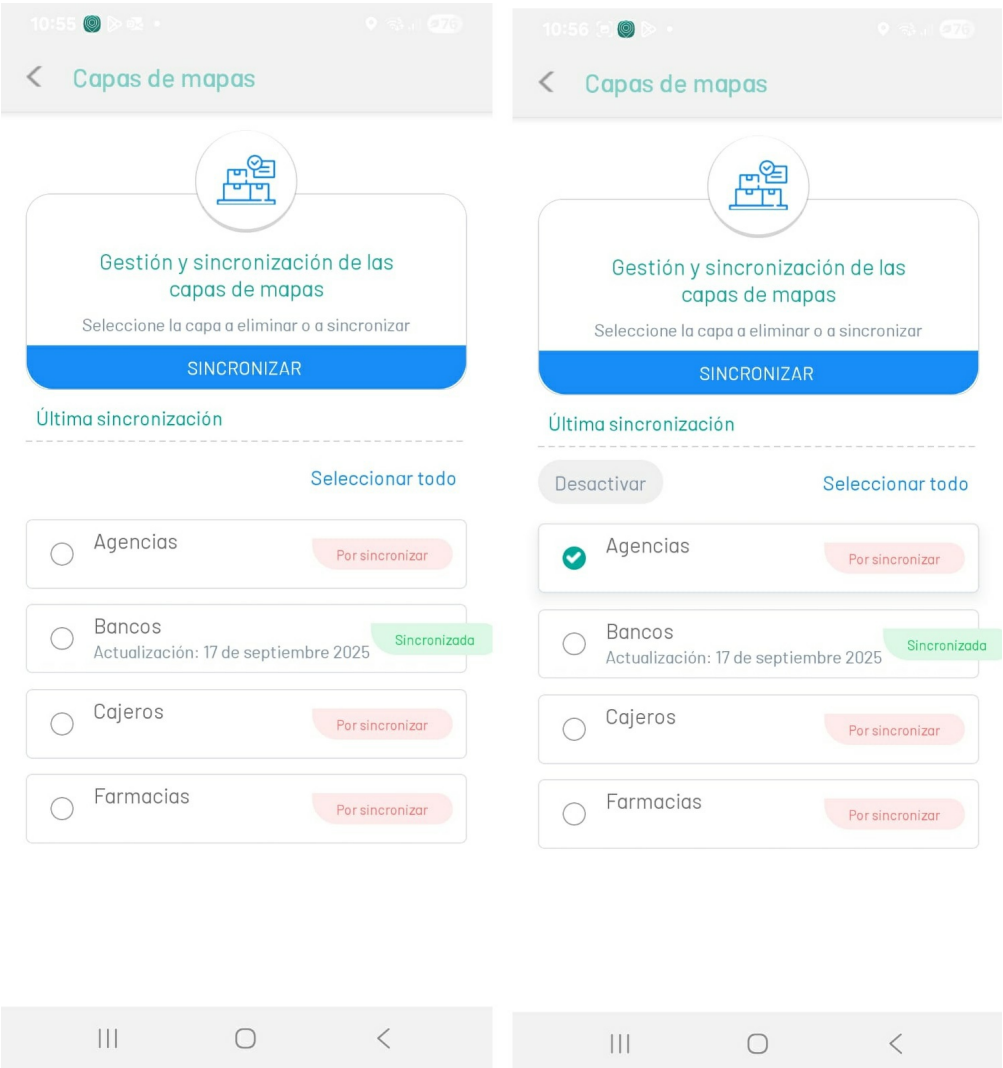
### Capas de Mapas

► CAPA DE MAPAS: ►

### Visualizar Capas de Mapas

1. En la consola móvil de AFLS, en el área de trabajo del inicio, seleccione la opción **Configuración** de la barra de Tareas.
2. En la ventana que se habilita en la sección Configuraciones básicas, seleccione la opción **Capas de Mapas**, donde el especialista podrá visualizar el listado de capas definido y seleccionar el(los) registro(s) a descargar en su dispositivo móvil.

📌 **Nota:** El especialista sólo podrá visualizar las capas de mapas, si el administrador o desde la configuración de la consola web de AFLS, ingresa y agrega las capas de mapas requeridas para la operación.



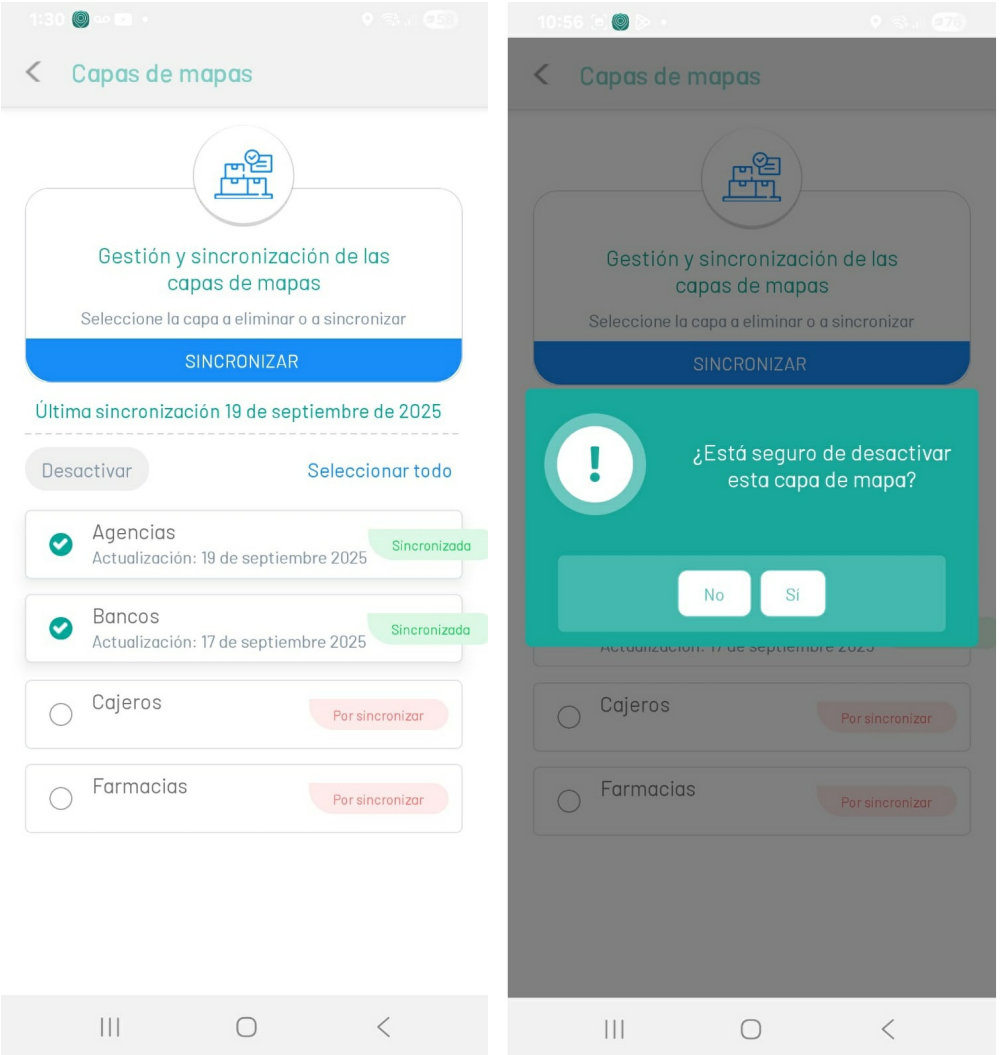
### Sincronizar Capas de Mapas

3. En el área de trabajo de Capas de Mapas, el especialista podrá consultar la fecha de la última sincronización del dispositivo móvil. Seleccione uno o varios registros de las capas existentes y haga clic en el botón **SINCRONIZAR** para cargar los puntos de ubicación que se crearon en la web de AFLS y visualizarlos en el mapa desde el dispositivo móvil.

### Desactivar capas de mapas

4. En el área de trabajo de Capas de Mapas, seleccione uno o varios registros de las capas existentes y haga clic en el botón **Desactivar**. El especialista debe confirmar la acción de desactivar la capa.

Al consultar el mapa, el especialista no podrá visualizar la capa desactivada.



## Visualizar capas de Mapas

5. En la consola móvil de AFLS, en el área de trabajo del inicio, seleccione la opción **Mis Órdenes** de la barra de Tareas y un estado de ejecución de la orden de trabajo (abierta, en proceso, cerrada).
6. Seleccione la opción **Ver Órdenes en mapa**. En la ventana que se habilita podrá visualizar la ubicación del especialista en campo y el ícono de capa de mapas

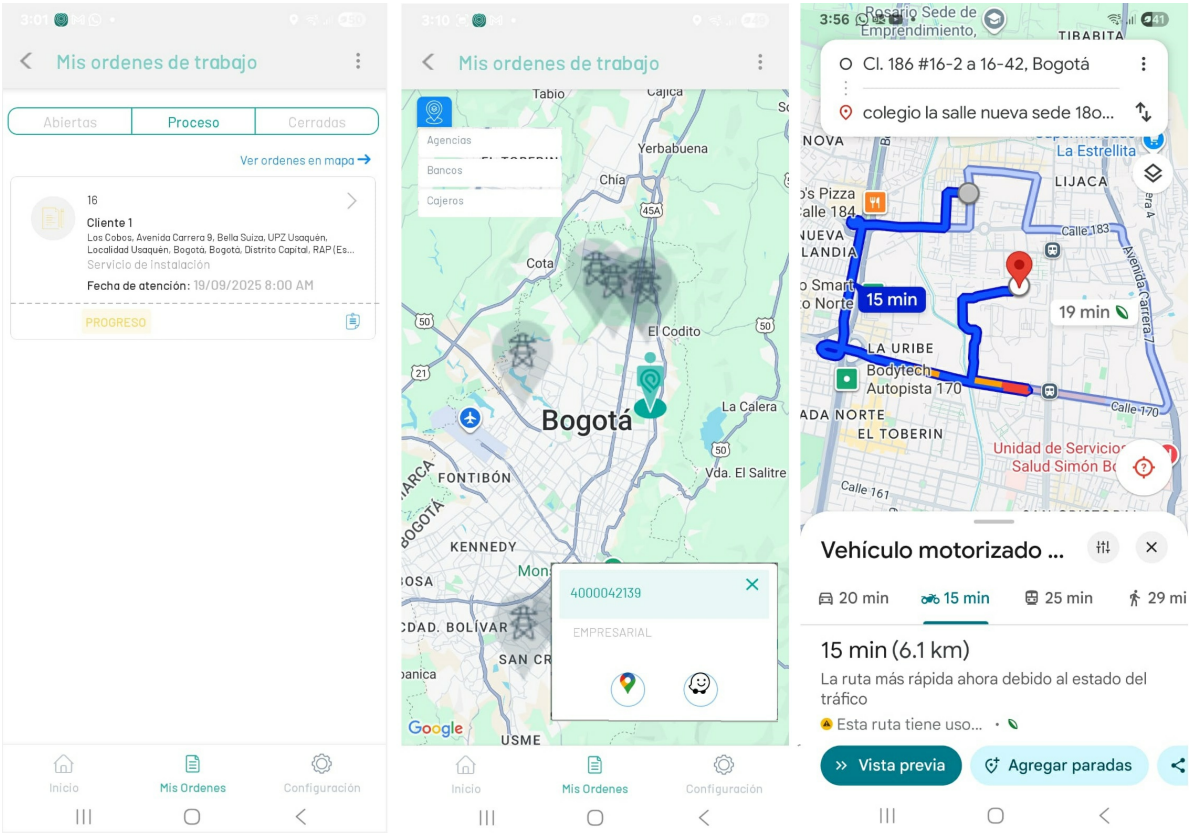


, con los registros generados.

7. Al seleccionar un registro de capa de mapas se visualizan los puntos activos en la ubicación geográfica. Al tocar el punto



el especialista podrá seleccionar una aplicación de mapas y navegación (Google Maps o Waze) para consultar la ruta más rápida para desplazarse al punto requerido.



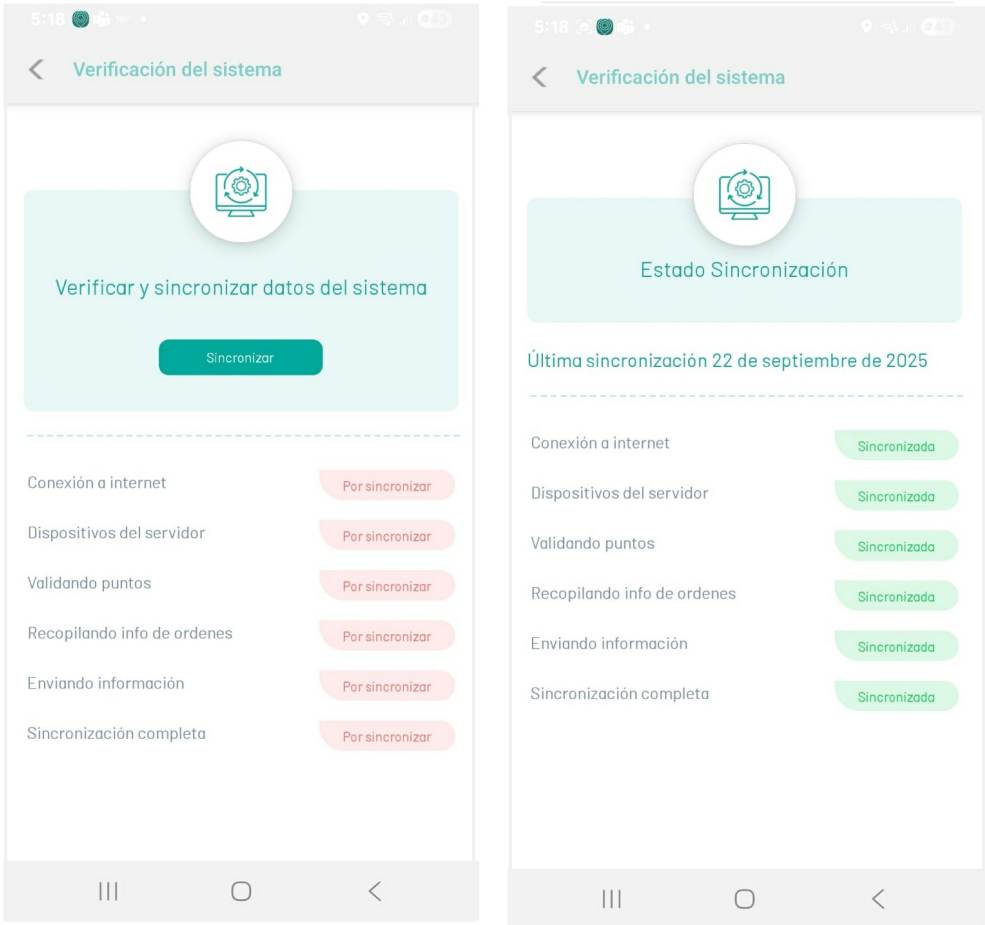
## Verificación y Sincronización

### Verificación de sistema

1. En la consola móvil de AFLS, en el área de trabajo del inicio, seleccione la opción **Configuración** de la barra de Tareas.
2. En la ventana que se habilita en la sección de VERIFICACIÓN Y SINCRONIZACIÓN, seleccione la opción **Verificación de sistema**, el especialista permite verificar la conexión y sincronizar la aplicación con AFLS web.

Esta validación 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. Al sincronizar se validan los siguientes datos del sistema:

- Conexión a internet.
- Dispositivos del servidor.
- Validando puntos.
- Recopilando información de órdenes.
- Enviando información.
- Sincronización completa

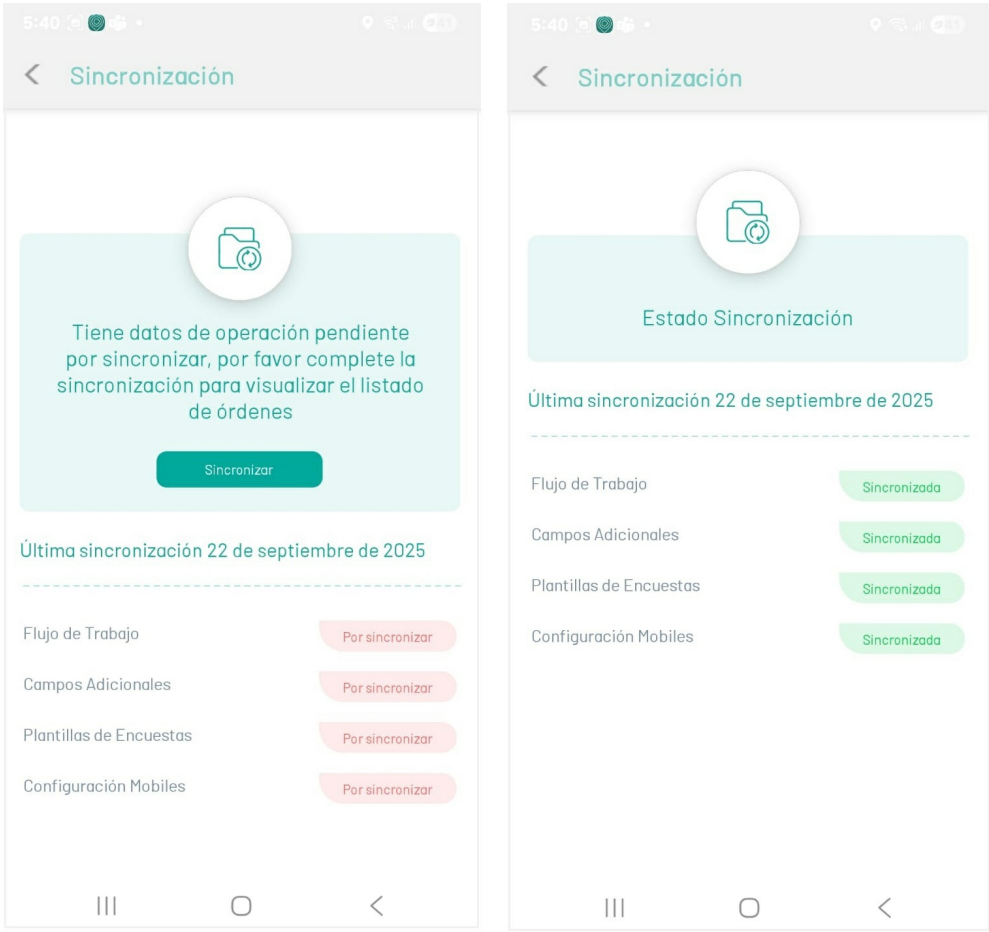


2. para realizar la verificación del sistema, haga clic en el botón **Sincronizar**.

## Sincronización

1. En la consola móvil de AFLS, en en el área de trabajo del inicio, seleccione la opción **Configuración** de la barra de Tareas.
2. En la ventana que se habilita en la sección de VERIFICACIÓN Y SINCRONIZACIÓN, seleccione la opción **Sincronización**, el especialista podrá sincronizar 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. Los datos de operación que se pueden sincronizar son:

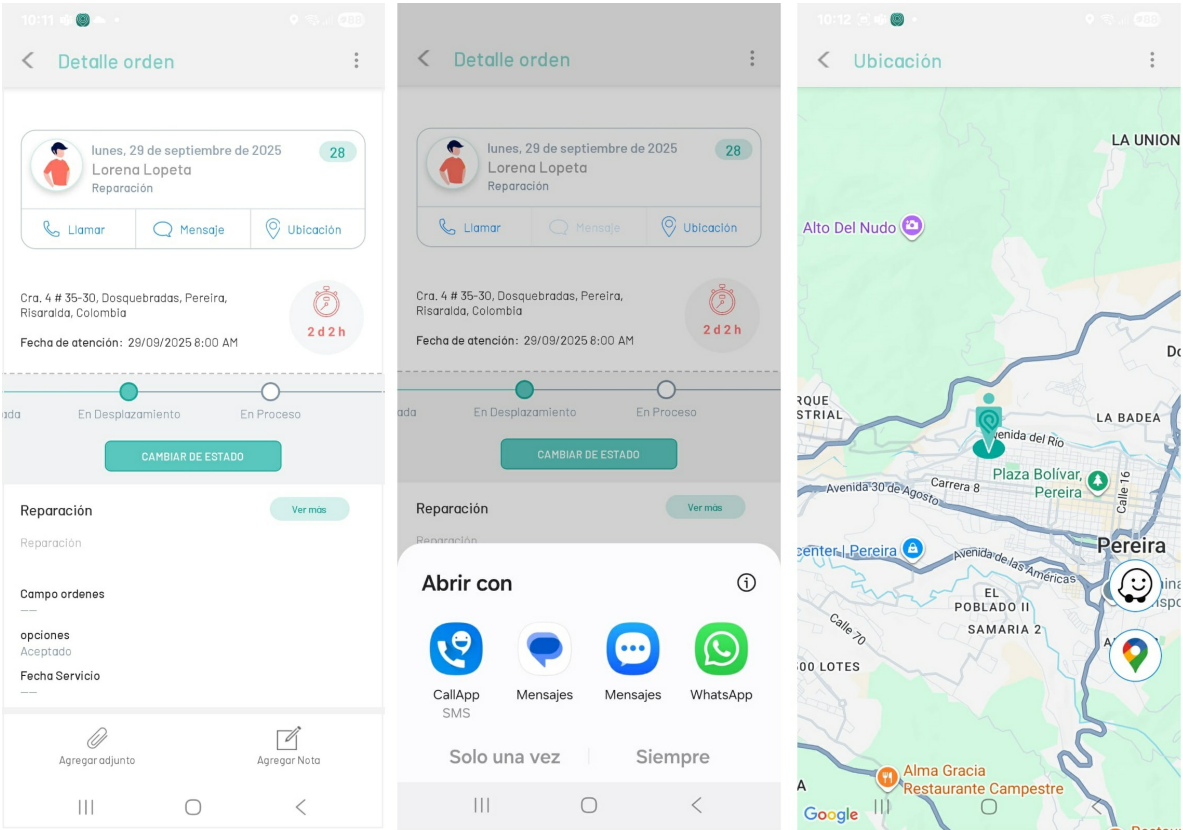
- Flujos de Trabajo.
- Campos Adicionales.
- Plantillas de Encuestas.
- Configuraciones Móviles



## Acciones por orden de trabajo

### Contactar al cliente

1. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana **Detalle de la orden** donde podrá consultar información básica de la orden (cliente, fecha y lugar de atención) y el especialista podrá contactar al cliente para reportar alguna novedad o confirmar un dato de la orden asignada.
- El contacto se realiza de las siguientes instancias de información del Solicitante:



| Campos     | Descripción                                                                                                                        |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Llamar:    | Permite contactar al cliente mediante el teléfono de contacto.                                                                     |
| Mensaje:   | Permite enviar un mensaje de texto al cliente mediante el teléfono de contacto, utilizando las opciones de mensajería disponibles. |
| Ubicación: | Permite visualizar la ubicación del especialista y si es necesario calcular la ruta de desplazamiento.                             |

📌 **Nota:** La acción de contactar al cliente, estará habilitada en la consola móvil para el especialista, cuando el estado de la orden se encuentre *En Proceso*.

### Agregar tiempo

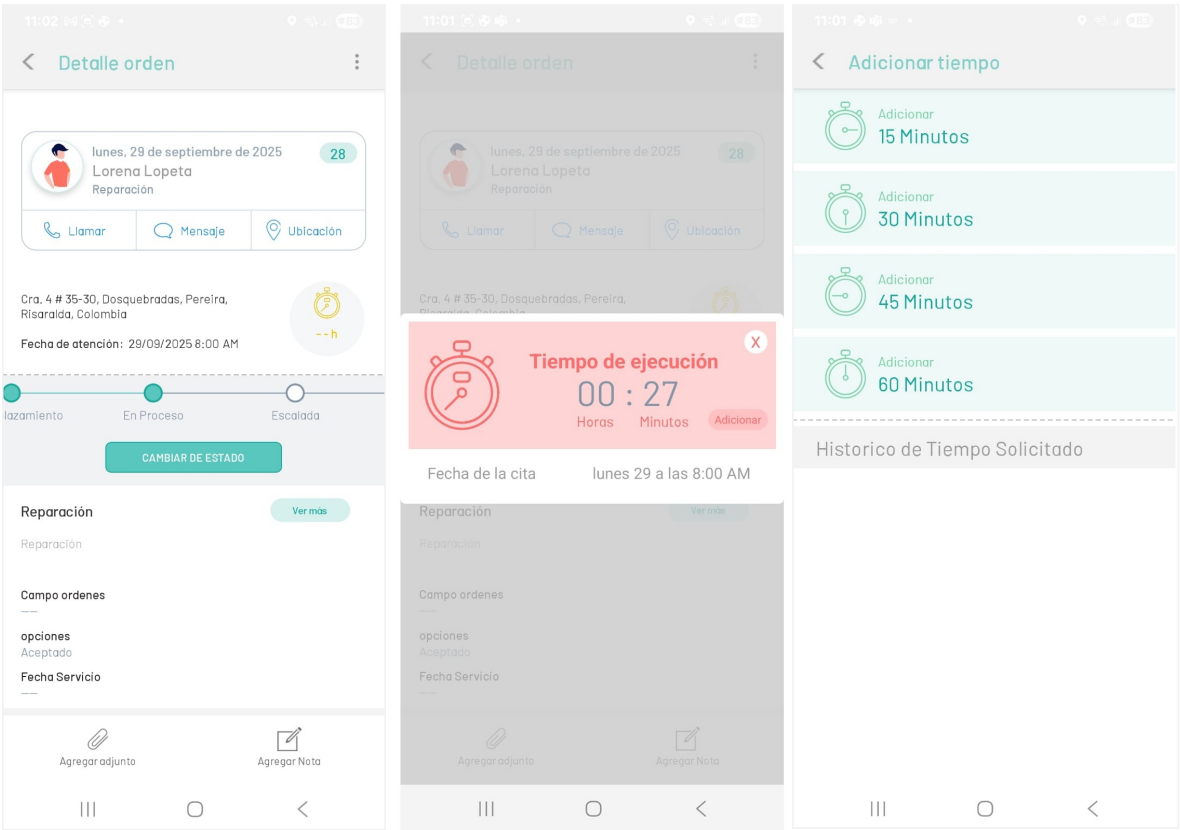
- Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana **Detalle de la orden** donde el especialista podrá solicitar tiempo adicional para terminar una tarea pendiente en caso de eventualidades tales como actividades no programadas, inconvenientes en el proceso, o defectos en alguno de los repuestos.
- Para solicitar tiempo adicional el especialista seleccione el ícono Agregar Tiempo



y en la opción Tiempo de Ejecución seleccione el botón **Adicionar**.

📌 **Notas:**

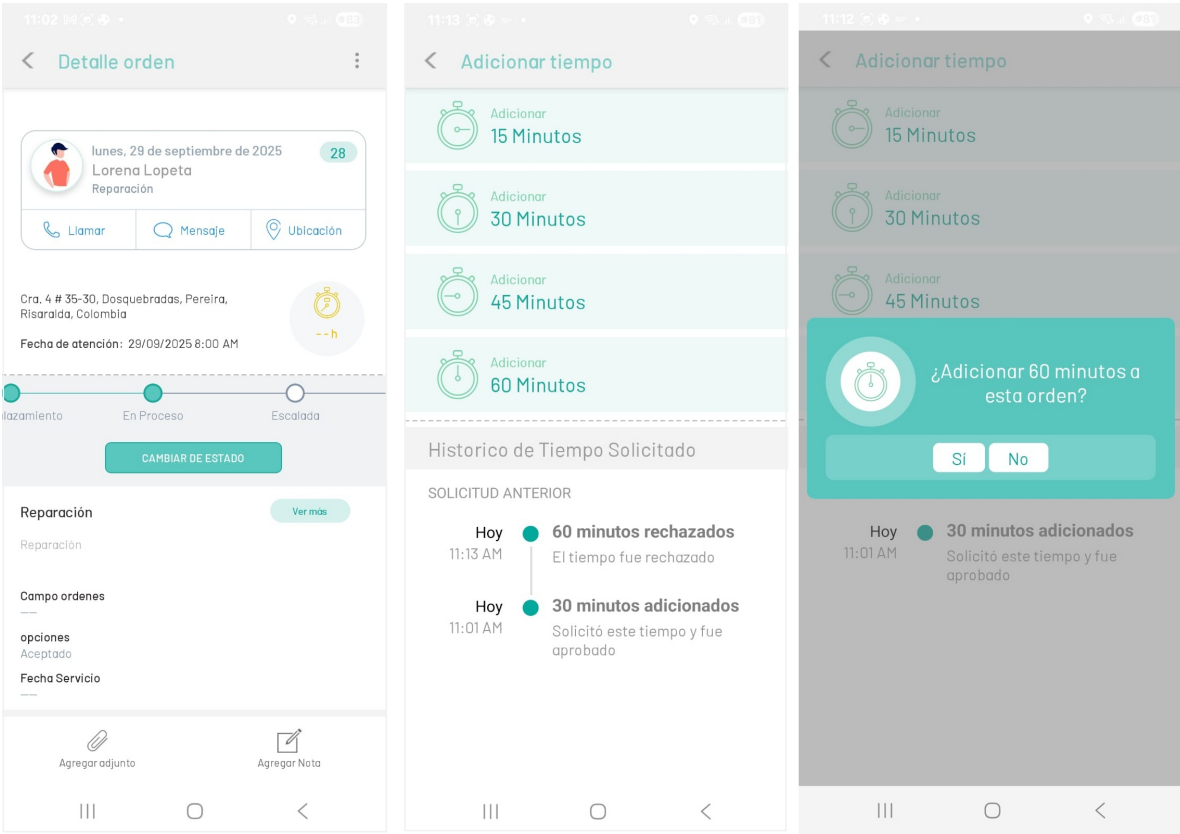
- La acción de Agregar Tiempo, estará habilitada en la consola móvil para el especialista, cuando el estado de la orden este *En Proceso* y la Transición este en *Inicio de Trabajo*.
- Si intenta agregar tiempo a la orden en un estado previo, podrá visualizar el mensaje *Para agregar tiempo a la orden de trabajo, esta debe encontrarse en estado “en proceso”*.



3. En la ventana Adicionar Tiempo podrá agregar el tiempo requerido: Adicionar 15 minutos, 30 minutos, 45 minutos o 60 minutos.

Al seleccionar el tiempo podrá visualizar un mensaje de confirmación de la adición de tiempo a la orden de trabajo.

📌 **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.



## Consulta de Tiempo

Cuando el especialista en campo consulta el detalle de la orden de trabajo podrá visualizar el tiempo efectivo para la atención de la orden de trabajo. Los indicadores del tiempo sirven de referencia para un seguimiento efectivo. Los indicadores son;

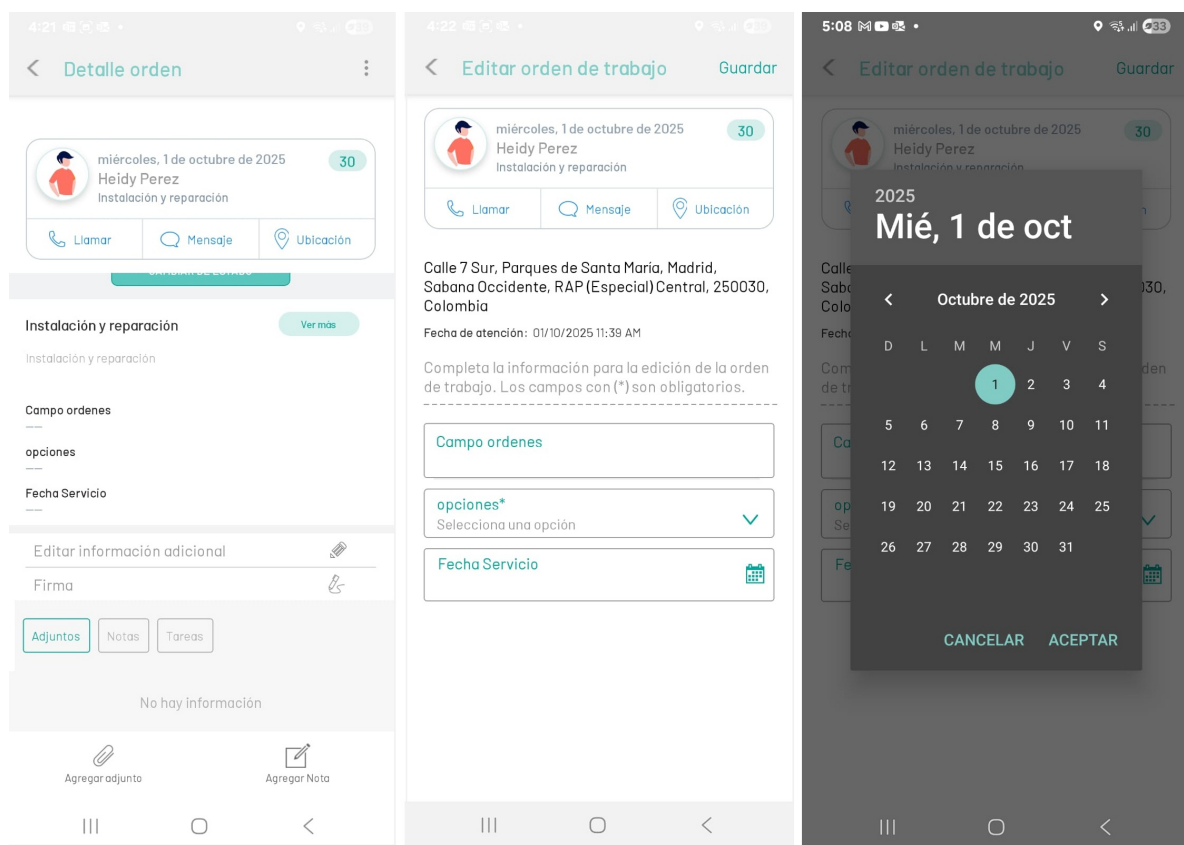
| Indicador Tiempo | ícono                                                                             | Descripción                                                                                             | Agregar Tiempo   |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Verde            |  | Este indicador presenta el tiempo de ejecución (a tiempo) para atender la orden de trabajo.             | NO<br>Habilitado |
| Rojo             |  | Este indicador presenta el tiempo de ejecución (retrasado) para atender la orden de trabajo             | NO<br>Habilitado |
| Amarillo         |  | Este indicador presenta el tiempo de ejecución (No se está ejecutando) para atender la orden de trabajo | Habilitado       |

**Campos adicionales**

- 1. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana **Detalle de la orden** donde el especialista podrá e 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.
- 2. Al seleccionar la opción **Editar información adicional**



o al momento de realizar cambios de estados de la orden, podrá actualizar los campos adicionales.



📌 **Nota:** La acción Campos Adicionales, estará habilitada en la consola móvil para el especialista, cuando el estado de la orden se encuentre *En Proceso*, previa configuración de campos en consola web de AFLS.

📌 **Nota:** Según la configuración de los campos adicionales para la orden de trabajo definida en la consola web de AFLS, los campos adicionales pueden ser de los siguientes tipos:

- Campo tipo texto
- Campo tipo párrafo
- Campo tipo numérico
- Campo tipo fecha
- Campo tipo listado.

## Firmas

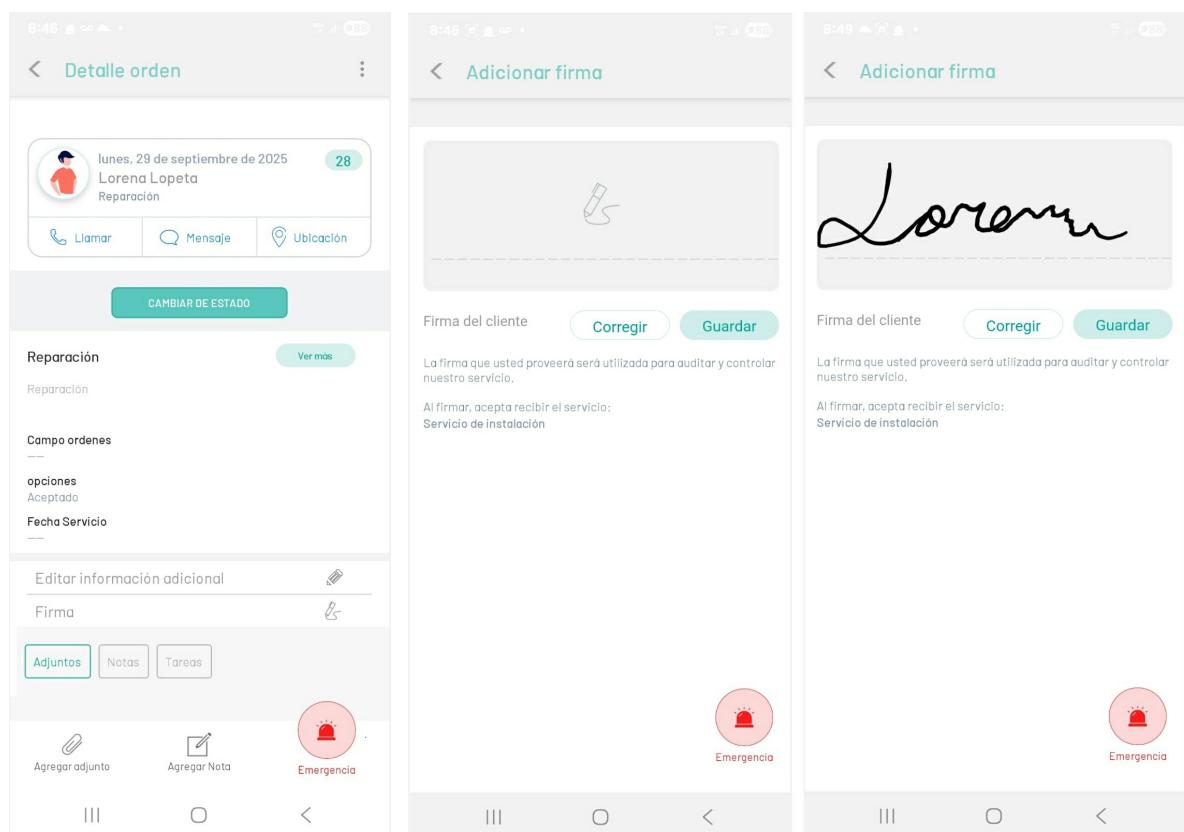
1. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana **Detalle de la orden** donde el especialista podrá agregar la firma del cliente, posterior a que la orden de trabajo haya sido atendida.

2. Al seleccionar la opción **Firma**



se habilita el campo para incluir la firma requerida. El cliente podrá corregir el intento de firma si es necesario. Al terminar haga clic en el botón **Guardar**.

La 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.



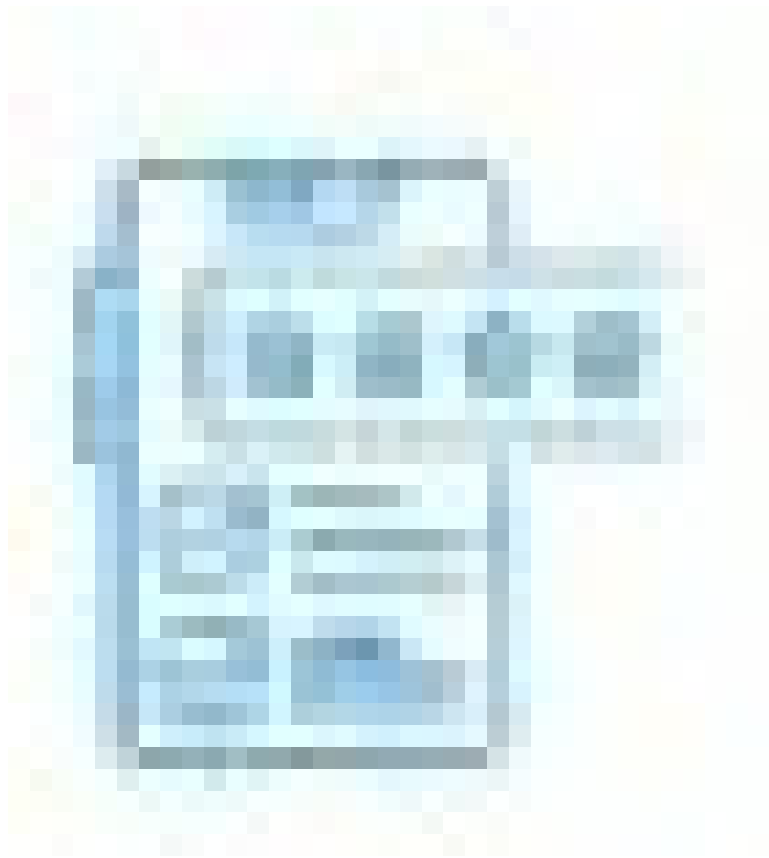
🚩 **Nota:** La acción Firma, estará habilitada en la consola móvil para el especialista, cuando se esté cerrando la orden; no es de carácter obligatorio y solo se podrá guardar una vez por orden.

## Encuesta

1. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana **Detalle de la orden** y al final del trámite de la orden, el cliente podrá responder la encuesta de satisfacción, en caso de que el modelo la tenga configurada.
2. Al seleccionar la opción **Calificar experiencia**

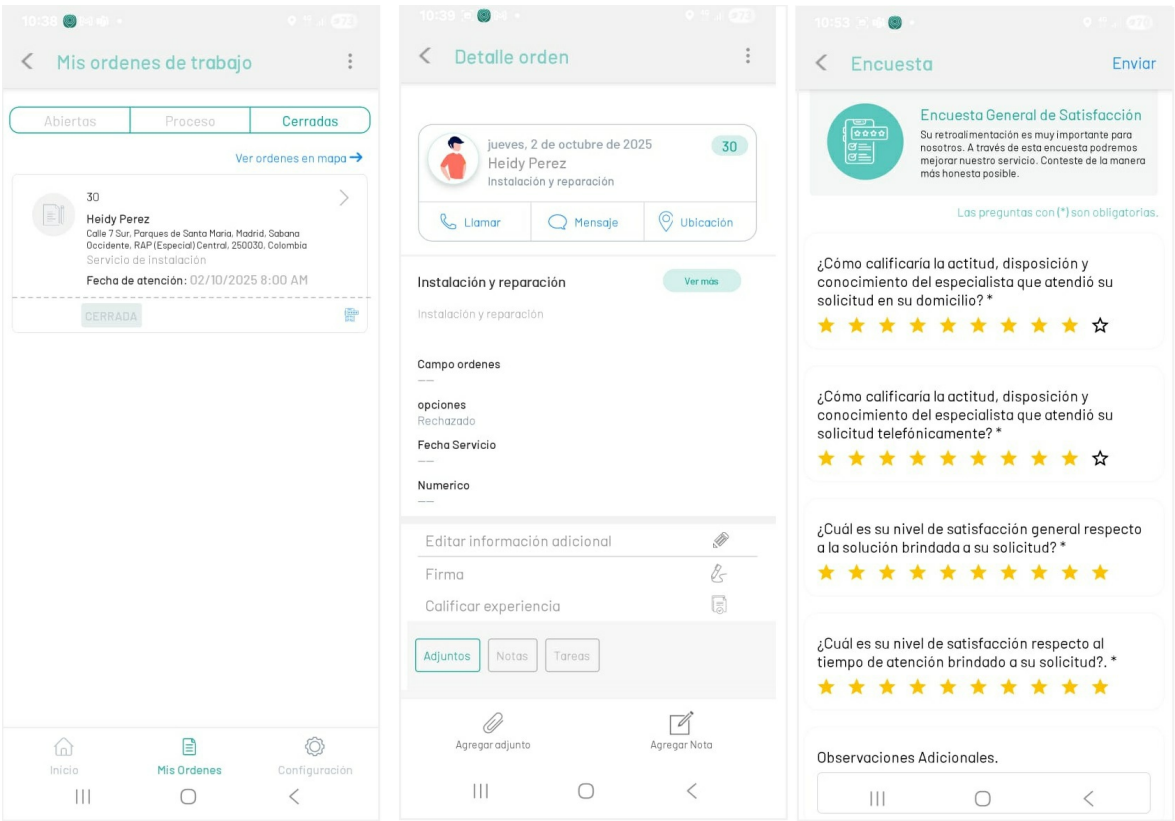


o desde el listado de órdenes seleccione el ícono



se habilita la ventana con las preguntas que el cliente podrá responder.

3. Al terminar la encuesta, haga clic en **Enviar** para que esta información se envíe al correo del cliente con los datos registrados.



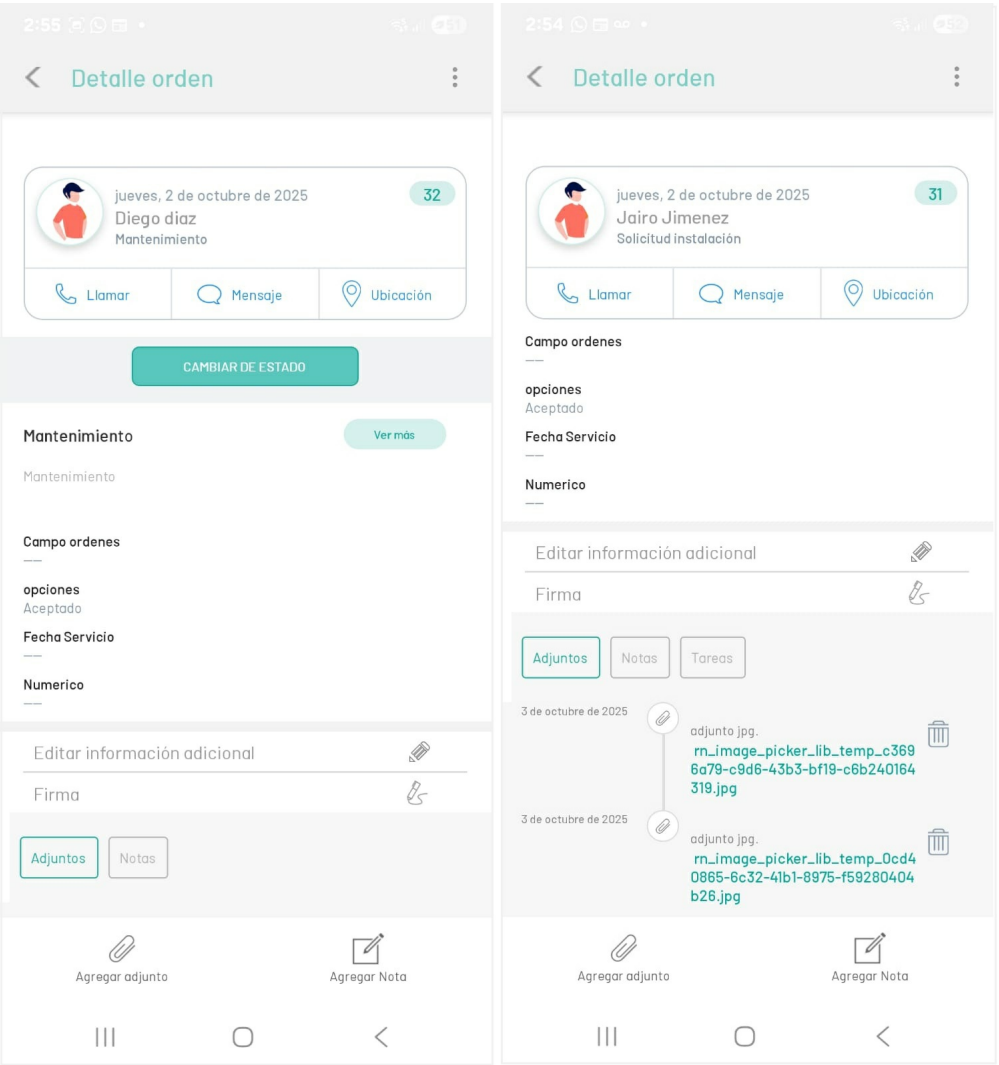
📌 **Nota:** La acción Calificar Experiencia o Encuesta, estará habilitada en la consola móvil para el especialista, cuando el estado de la orden se encuentre *Cerrada*, en el subestado *Ejecutada*, previa configuración del modelo en la consola web de AFLS.

## Adjuntos

### Visualizar Adjuntos

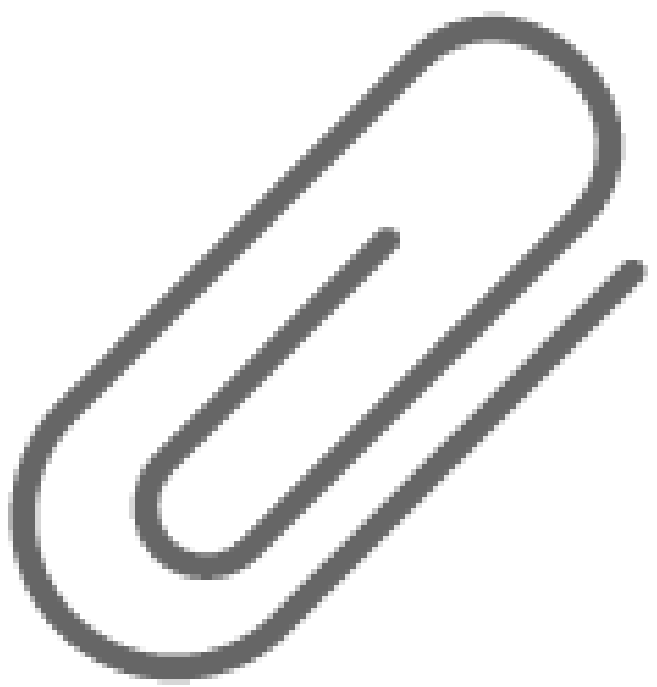
1. Para visualizar los archivos adjuntos de una orden de trabajo, ingrese al detalle de una orden y seleccione la opción **Adjuntos**. En el listado de adjuntos podrá visualizar la fecha, nombre y tipo de archivo agregado.

Los archivos corresponden a documentos, imágenes, videos, entre otros.



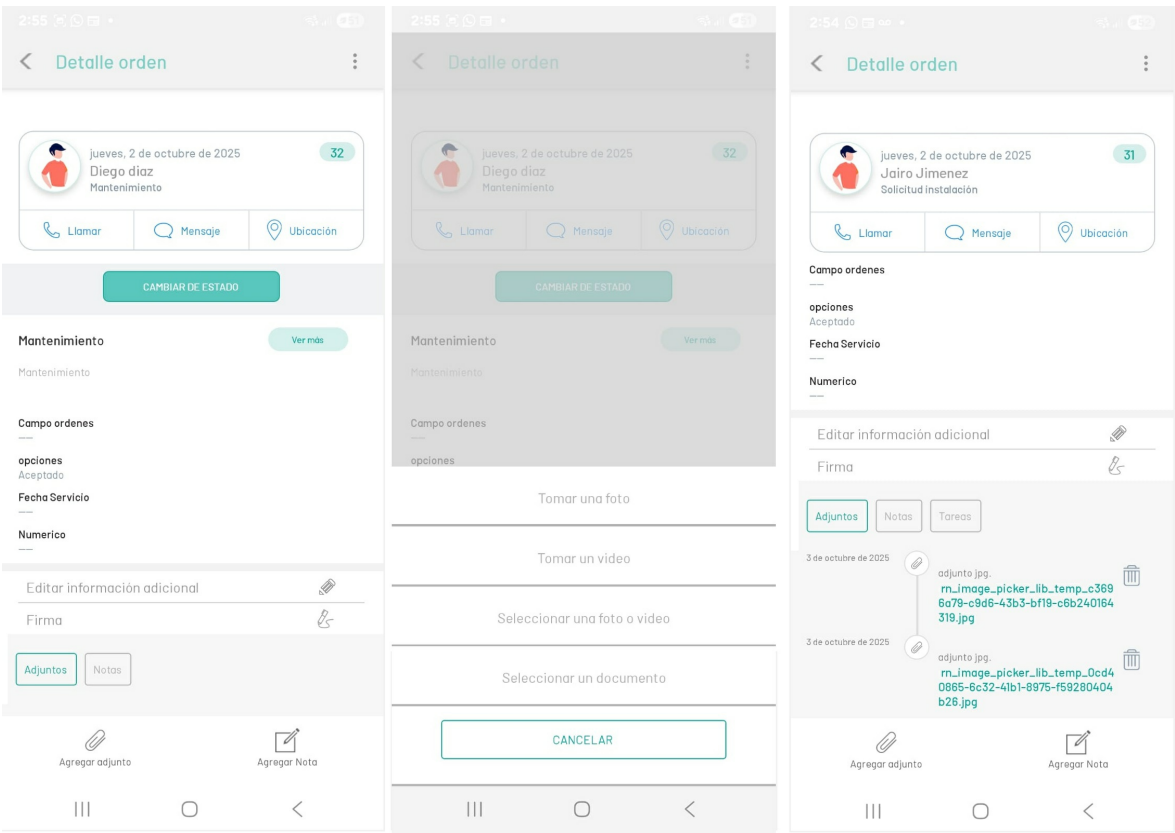
## Agregar Adjuntos Notas

1. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana **Detalle de la orden** donde el especialista podrá adjuntar los archivos requeridos durante la atención de la orden de trabajo como fotografías, videos o audios de evidencia de la evolución del servicio.
2. Al seleccionar la opción **Agregar adjunto**



en la barra de tareas de la consola móvil y seleccione el tipo de archivo que se subirá a la orden de trabajo.

Los tipos de archivos que puede agregar a la orden pueden ser de formatos con contenido de texto, imágenes, fotografía, videos o audio como: .jpg, .jpeg, .mp4, .mp3,.doc, .xls, .ppt, .PDF, archivos que tengan un tamaño máximo de 10MB (a excepción de los .exe).



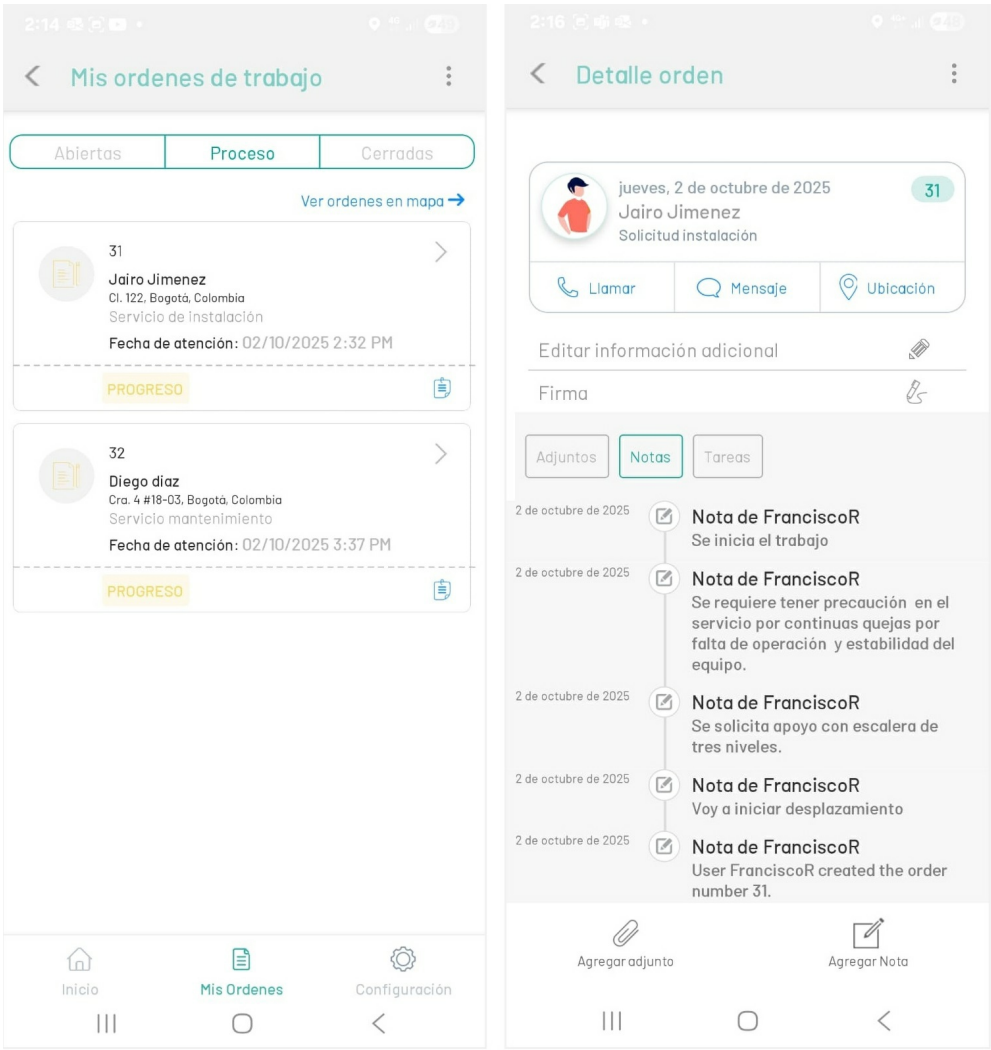
📌 **Nota:** La acción Agregar Adjunto, estará habilitada en la consola móvil para el especialista, cuando el estado de la orden se encuentre *En Proceso*.

## Notas

### Visualizar Notas

1. Para visualizar las notas de una orden de trabajo, ingrese al detalle de una orden y seleccione la opción **Notas**. En el listado de notas podrá visualizar la fecha de creación, el autor de la nota y los comentarios relacionados.

Las notas consultadas corresponden a los registros automáticos por cambios de estado en la orden de trabajo, a las notas ingresadas por el especialista durante la operación a través de la opción **Agregar Notas** y a comentarios anteriores realizados por el despachador, el monitor o el usuario final.

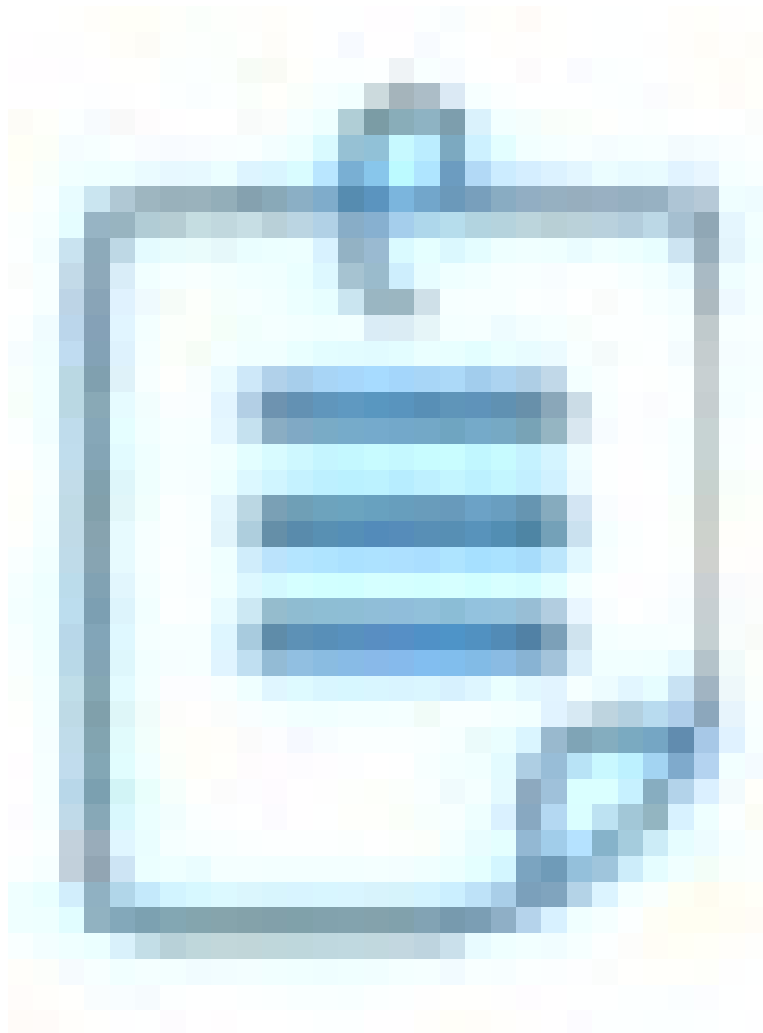


## Crear Notas

1. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana **Detalle de la orden** donde el especialista podrá ingresar comentarios relacionados con la asignación o atención de la orden de trabajo,
2. Al seleccionar la opción **Agregar Nota**



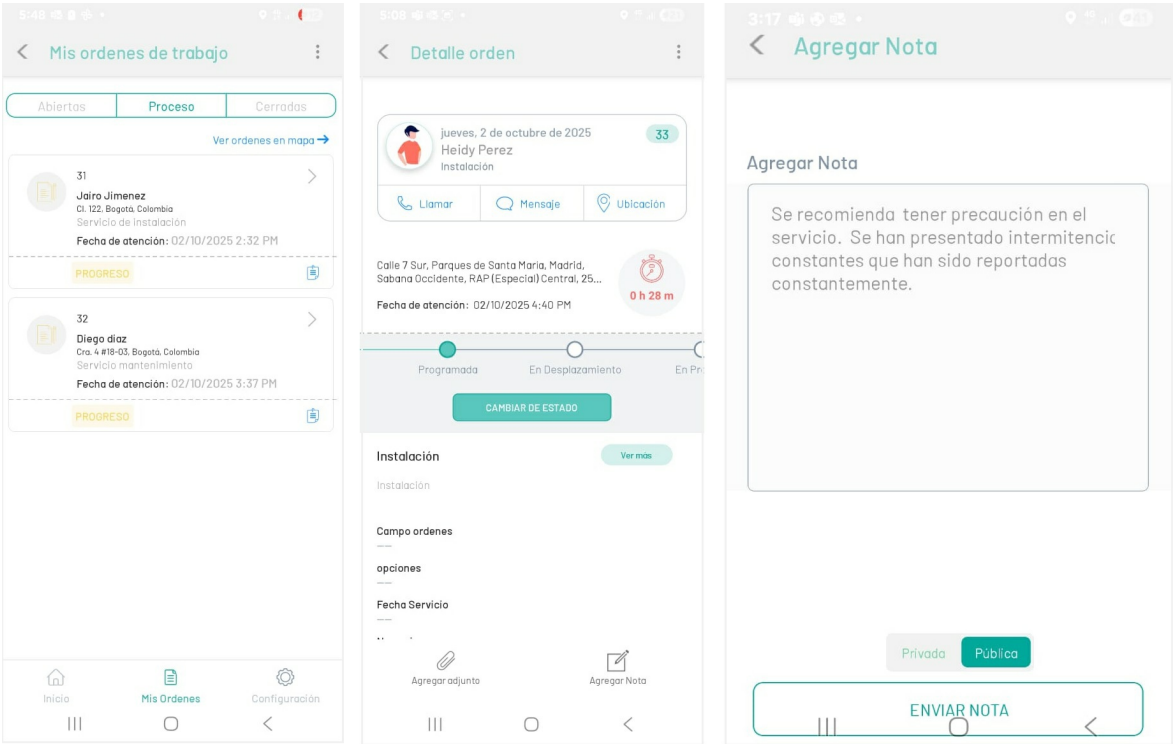
en la barra de tareas de la consola móvil o desde el listado de órdenes seleccione el ícono



se habilita el espacio necesario para escribir la nota, y la opción para marcar la nota como pública o privada.

📌 **Nota:** Si se crea una nota pública, ya sea de un despachador, monitor o especialista, se envía un correo electrónico al usuario final, y este podrá visualizarla desde la consola de AssistMe.

2. Al completar el texto de la nota, haga clic en el el botón **Enviar Nota**. 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.



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.

- **Nota:** La acción Notas, estará habilitada en la consola móvil para el especialista, cuando el estado de la orden se encuentre *En Proceso*.

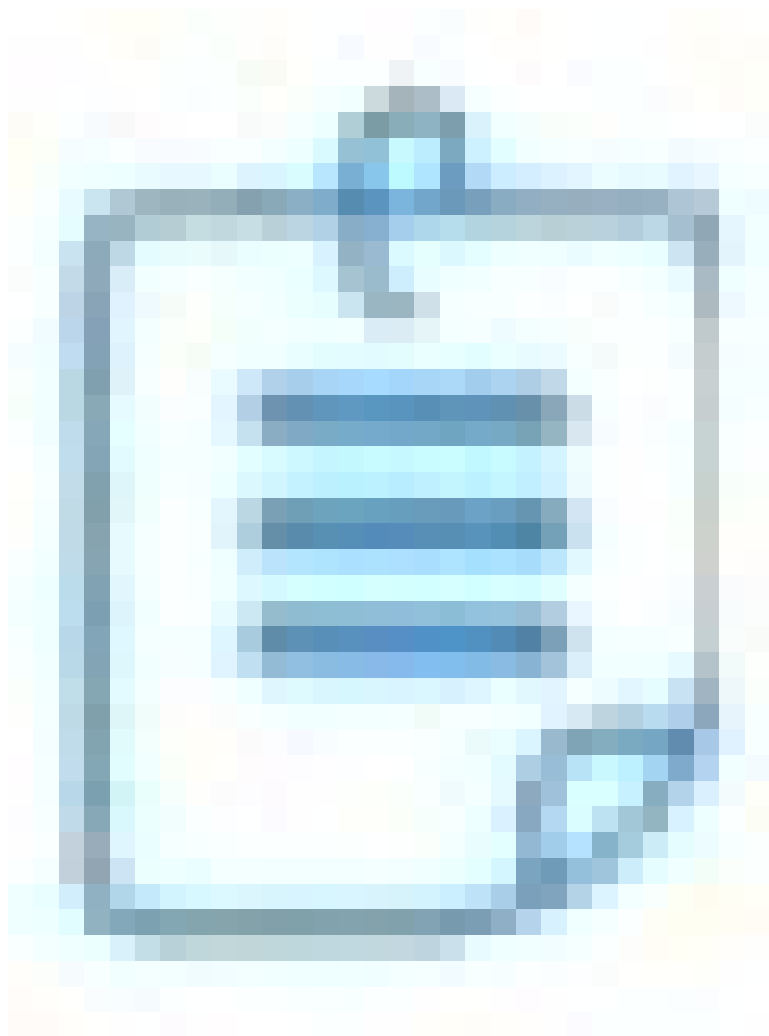
### Notas como respuestas Rápidas

- **Nota:** El especialista en campo podrá crear notas utilizando las respuestas rápidas previamente creadas y habilitadas desde la consola web de AFLS por los usuarios administradores.

2. Para crear notas con respuestas rápidas , ingrese al detalle de una orden de trabajo seleccione la opción **Agregar Nota**

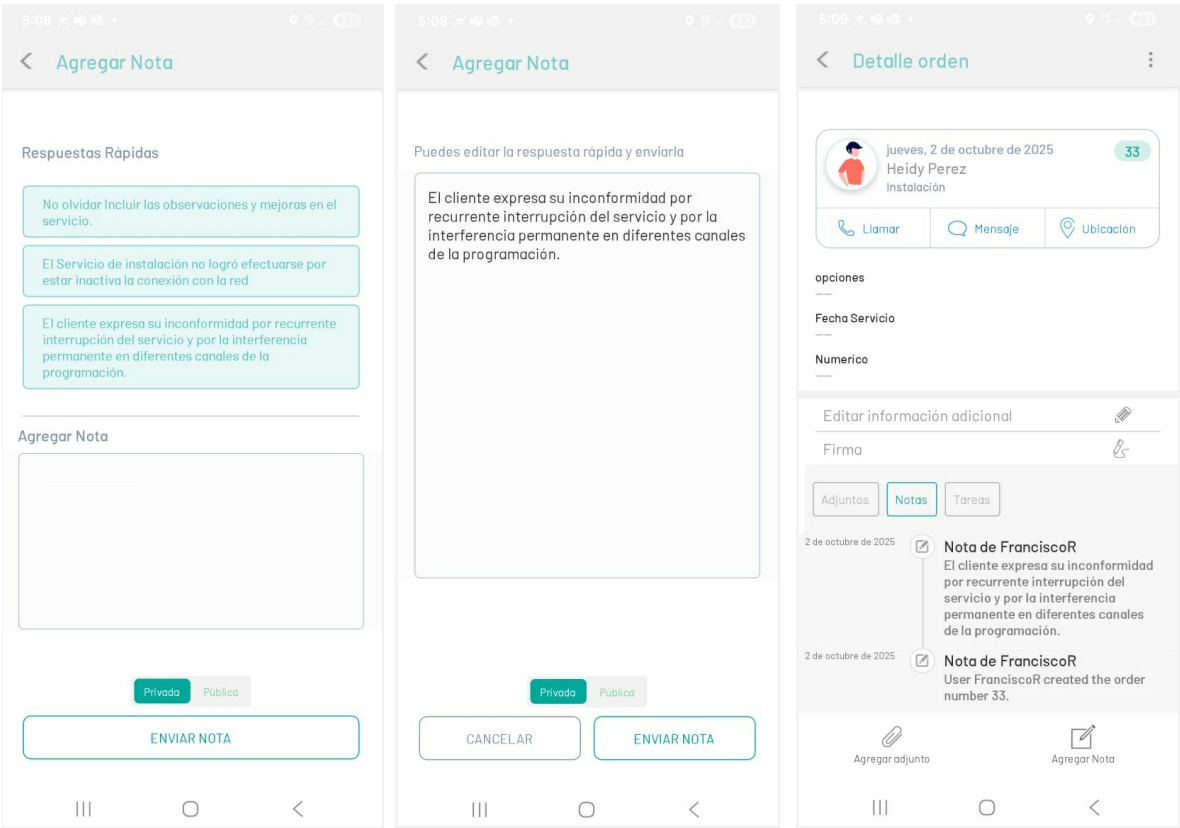


en la barra de tareas de la consola móvil o desde el listado de órdenes seleccione el ícono respectivo.



Se habilita el espacio necesario para escribir la nota o escoger una respuesta rápida; y la opción para marcar la nota como pública o privada.

También es posible visualizar y seleccionar las respuestas rápidas para su uso como una nota dentro de la orden de trabajo.



## Tareas

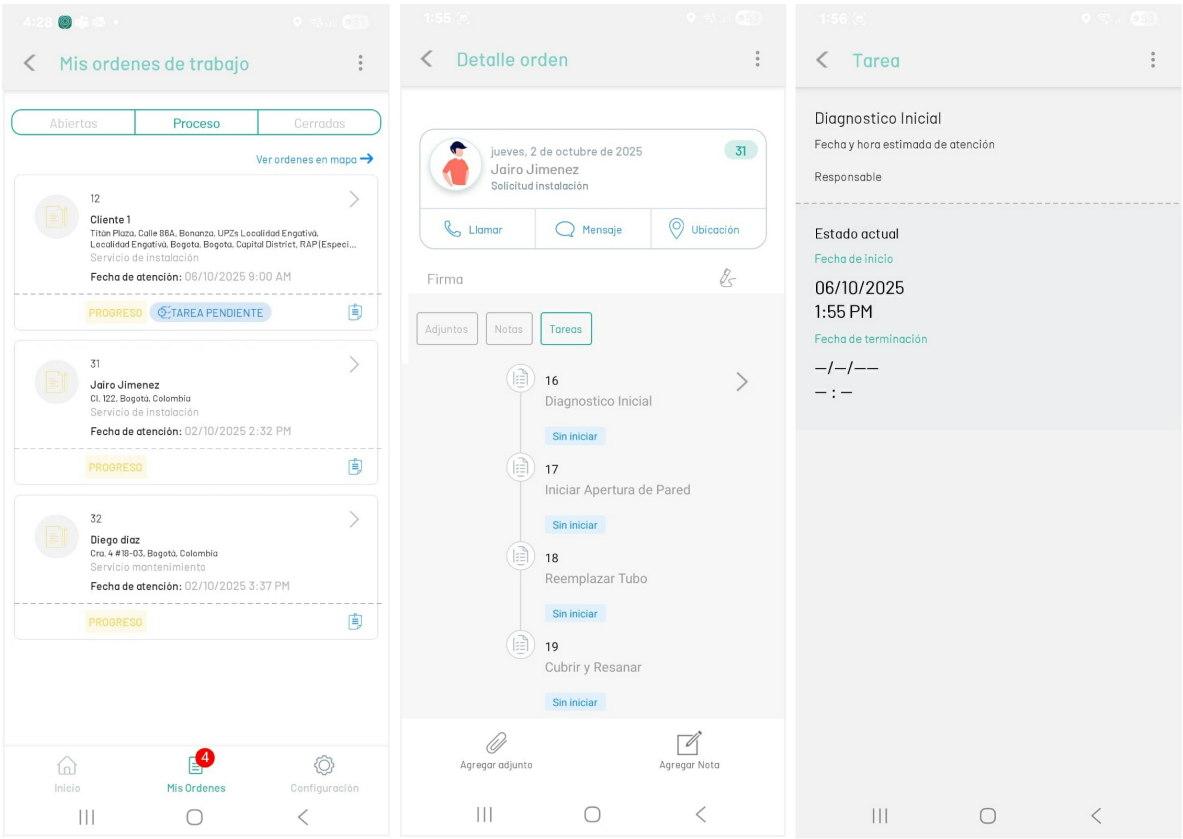
### Visualizar Tareas

1. Para visualizar las tareas de una orden de trabajo, ingrese al detalle de una orden y seleccione la opción **Tareas**. En el listado tareas estarán disponibles las tareas configuradas para la orden de trabajo, por el usuario administrador, desde la consola web de AFLS.
2. De forma alternativa desde el listado de órdenes de trabajo podrá visualizar un aviso informativo que la orden de trabajo tiene una



. Al seleccionar el botón podrá ingresar al detalle de la orden.

Las tareas tendrán el estado Sin Iniciar y el especialista solo podrá trabajarlas, cuando el administrador asigne el/los especialistas a desarrollar cada tarea configurada.



Nota:

- Una orden de trabajo puede tener una o varias tareas asociadas y estas pueden tener diferentes especialistas a cargo.
- Una orden de trabajo puede tener 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.

## Gestionar Tareas

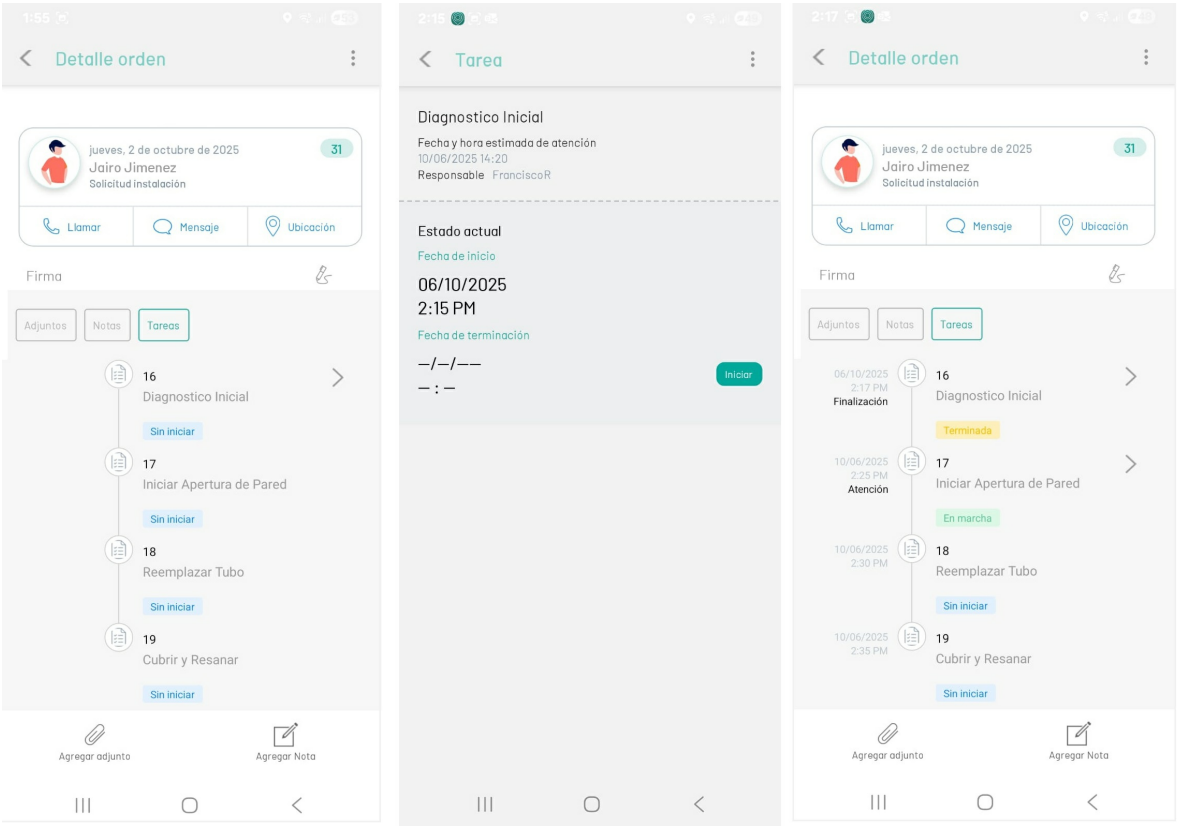
1. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana **Detalle de la orden** donde el especialista podrá gestionar las tareas de una orden de trabajo.
2. Al seleccionar la opción



podrá visualizar la lista de tareas y el estado de gestión de cada una.

Nota: Las tareas tendrán el estado Sin Iniciar y el especialista solo podrá trabajarlas, cuando el administrador asigne el/los especialistas a desarrollar cada tarea configurada.

3. Al seleccionar cada tarea podrá gestionarla (Iniciar/Finalizar) y avanzar al siguiente estado.

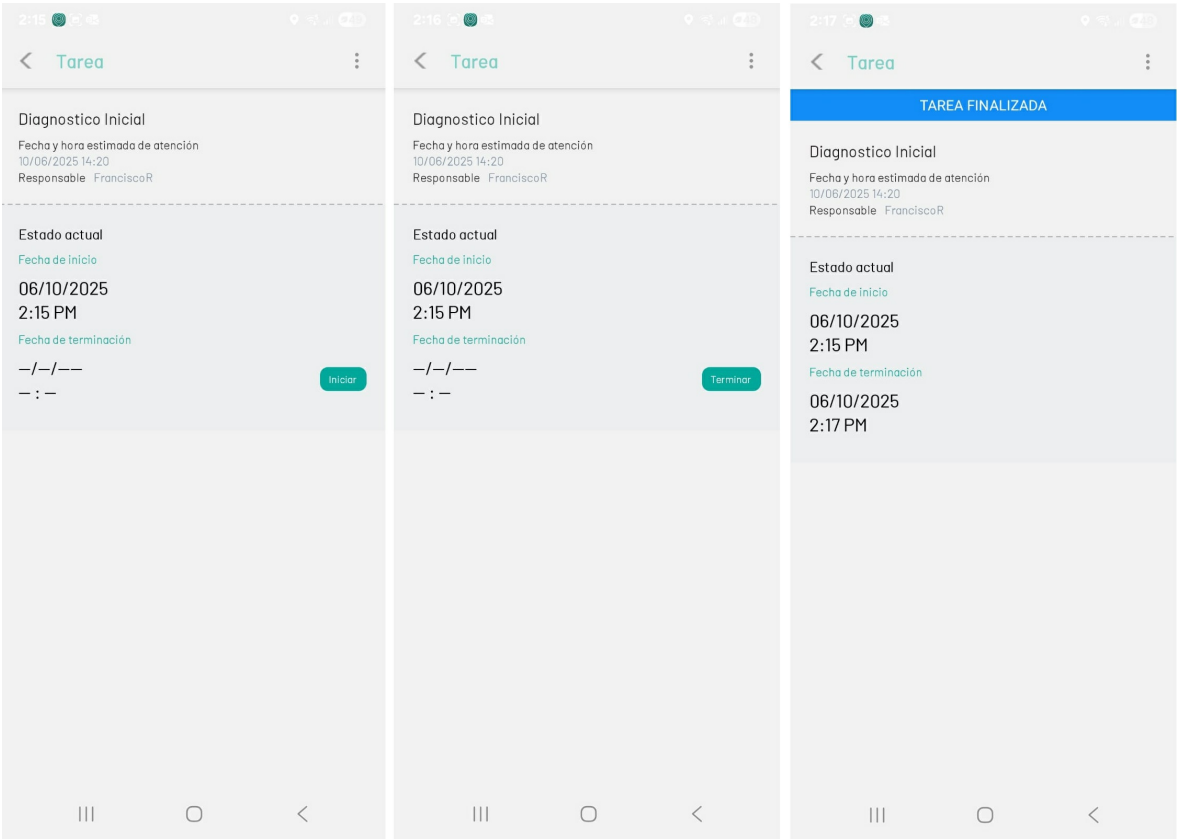


📌 **Nota:** La acción Tareas, estará habilitada en la consola móvil para el especialista, cuando el estado de la orden se encuentre En Proceso y las tareas hayan sido asignadas y definidas desde la consola web de AFLS.

Los estados de las tareas asignadas al especialista para atender una orden de trabajo son los siguientes:

| Estado Tareas          | Descripción                | Responsable                           | Acción               |
|------------------------|----------------------------|---------------------------------------|----------------------|
| <div>Sin iniciar</div> | La tarea está sin iniciar  | No Corresponde a Especialista Actual  | No requiere Acciones |
| <div>Sin iniciar</div> | La tarea está sin Iniciar. | Especialista Actual                   | Iniciar Tarea        |
| <div>En marcha</div>   | La tarea está en proceso.  | No corresponde al Especialista Actual | No Requiere Acciones |
| <div>En marcha</div>   | La tarea está en proceso.  | Especialista Actual                   | Iniciar Tarea        |
| <div>Terminada</div>   | La tarea está finalizada.  | Especialista Actual                   | NA                   |
| SIN TERMINAR           | La tarea no finalizó.      | A quien corresponda                   | NA                   |

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



## Relaciones

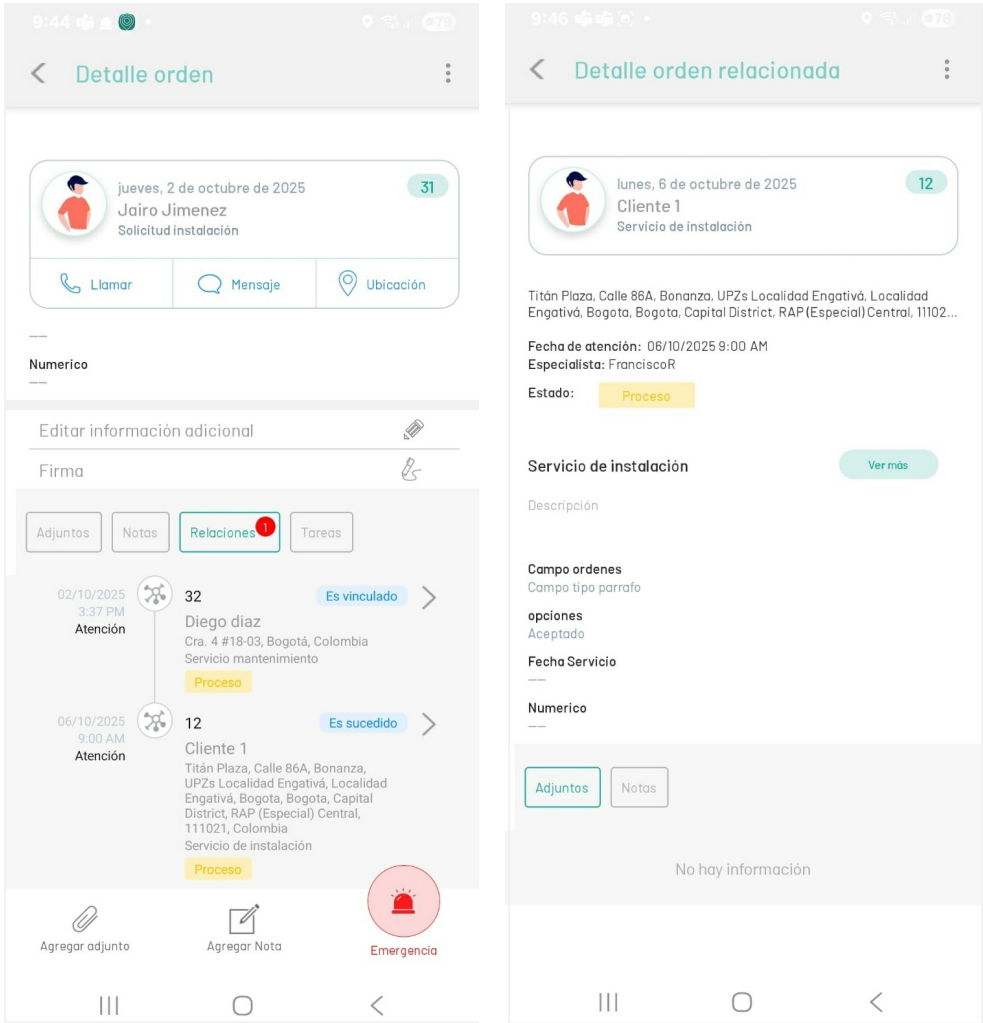
1. Al seleccionar el registro de una orden de trabajo se habilita la ventana **Detalle de la orden** donde el especialista podrá visualizar las órdenes con las que se estableció una relación ya sea de sucesión o de vínculo.

| Tipo de Relación | Descripción                                                                                                                                                                            | Ejemplo                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sucesión         | Una relación de sucesión se establece cuando se debe ejecutar una orden de trabajo antes de otra.                                                                                      | <i>Se definen 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 realizar después de que se ejecute la primera.</i> |
| Vínculo          | Una relación de Vínculo se establece cuando las órdenes están relacionadas, sin importar el orden en que se atiendan. Se establece la relación principalmente para tener trazabilidad. | <i>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.</i>                                             |

2. Al seleccionar la opción



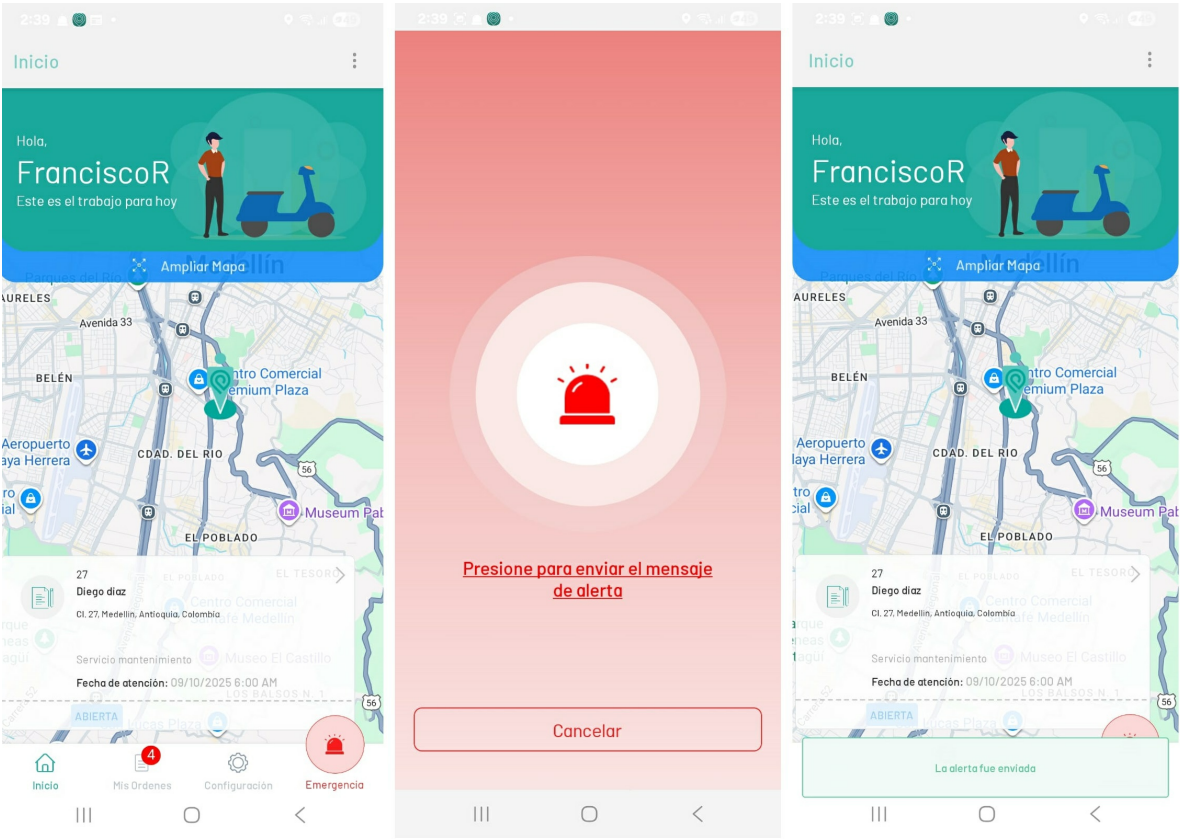
podrá visualizar las relaciones configuradas para la orden de trabajo, por el usuario administrador, desde la consola web de AFLS y podrá seleccionar una relación para consultar el detalle de la orden relacionada.



📌 **Nota:** La acción Relaciones, estará habilitada en la consola móvil para el especialista, cuando el estado de la orden se encuentre *En Proceso* y las relaciones hayan sido definidas desde la consola web de AFLS.

### Botón de Emergencia

- 1. En la consola móvil de AFLS, en la vista de información del área de trabajo del inicio, podrá visualizar el botón de Emergencia que estará habilitado, si ha sido activado en las Configuraciones Globales de la aplicación web, por el usuario administrador, desde la consola web de AFLS.
- 2. Al mantener presionado el botón **Emergencia** por cinco segundos se habilita una pantalla roja con el texto **Presione para enviar el mensaje de alerta**, al seleccionar este texto se visualiza un mensaje de confirmación que dice “La alerta fue enviada”.



📌 **Nota:** Llegará un mensaje de alerta mediante la aplicación de mensajería WhatsApp a los números de teléfono configurados desde la aplicación web en las configuraciones globales.