



Aranda Field Service

O Aranda Field Service Mobile facilita o atendimento de um serviço na hora e local agendados, cumprindo o cronograma estabelecido e as tarefas atribuídas na ordem de serviço. O especialista de campo a partir do seu dispositivo móvel será responsável pelo atendimento de um serviço, poderá visualizar e gerir as ordens de trabalho atribuídas, conhecer o detalhe da ordem a executar, identificar a localização do serviço e atualizar o estado da ordem em tempo real, de forma simples e eficaz.

Um usuário do Aranda Field Service Mobile deve considerar quatro etapas essenciais para o gerenciamento e atenção das ordens de serviço atribuídas:



1. Instalação e Acesso

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

2. Meio Ambiente

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

3. Configuração

Faça as configurações básicas do aplicativo móvel e sincronize o aplicativo com os dados do sistema.

4. Gerenciamento de pedidos

Realizar o processo de consulta, criação, gestão e acompanhamento das ordens de trabalho atribuídas.

Para quem é este guia?

Este guia foi projetado para familiarizar o usuário com os elementos necessários para gerenciar ordens de serviço a partir do console móvel do AFLS.

Qual é a nossa documentação?

- [Manual Móvel AFLS \(Você está AQUI\)](#)
- [Guia de introdução do Aranda Field Service](#)
- [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 para a instalação e operação do Aranda Field Service AFLS Mobile.

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

2. Instalação do AFLS Mobile Console

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

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

5. Acesso e autenticação 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.

Para obter mais informações, visite: [Acesso e Autenticação](#).

Requisitos do dispositivo móvel

Antes de iniciar o processo de instalação do AFLS, certifique-se de desinstalar todas as versões anteriores e verificar alguns pontos adicionais para garantir uma instalação correta.

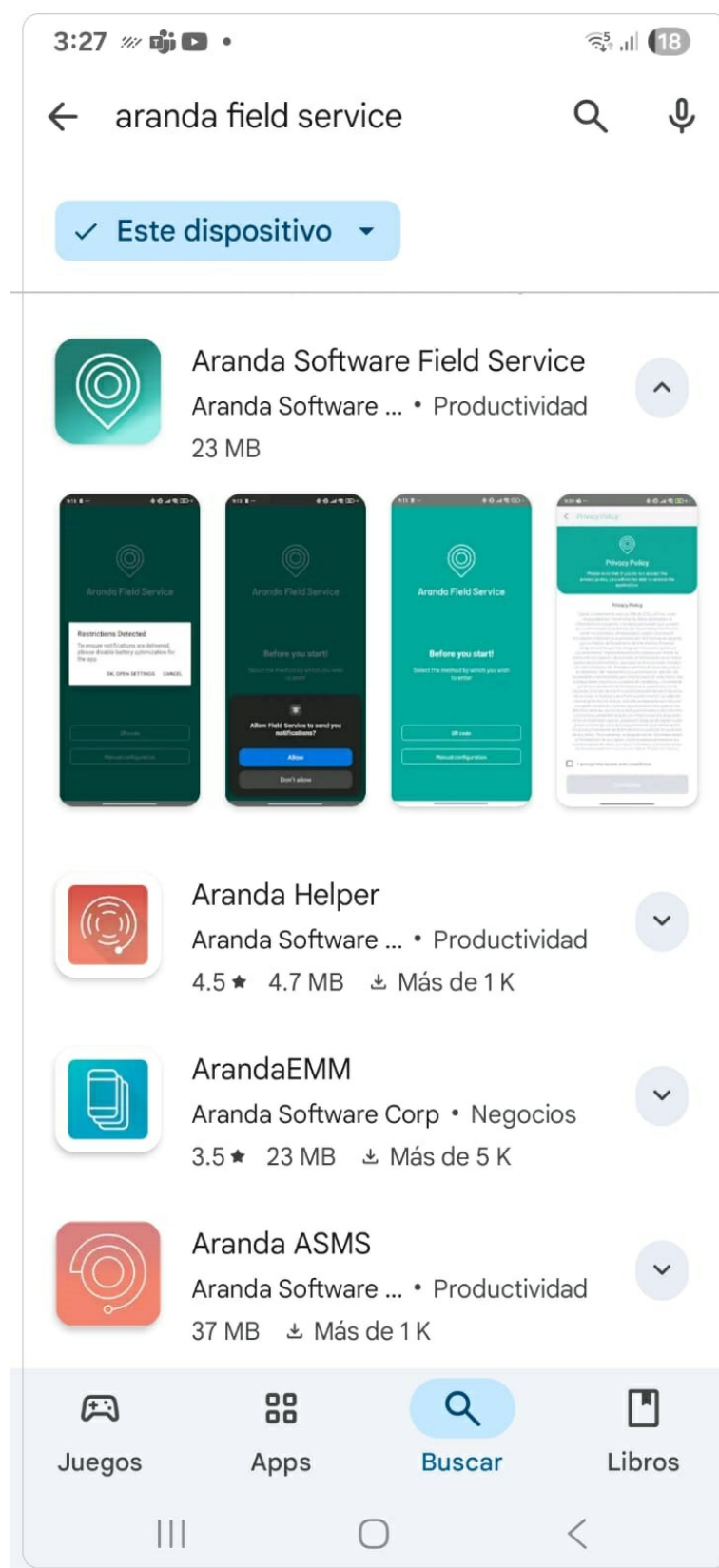
Os intervalos mínimos de instalação são os seguintes:

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

1. No mecanismo de pesquisa da loja de aplicativos, digite Aranda Field Service. Na lista de aplicativos disponíveis, selecione a opção Aranda Software Field Service.



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



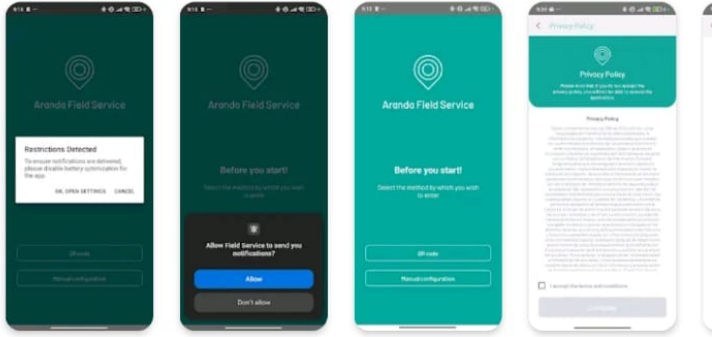
Aranda Software Field Service

Aranda Software Corp

23 MB

E
Apto para todo público ⓘ

Instalar

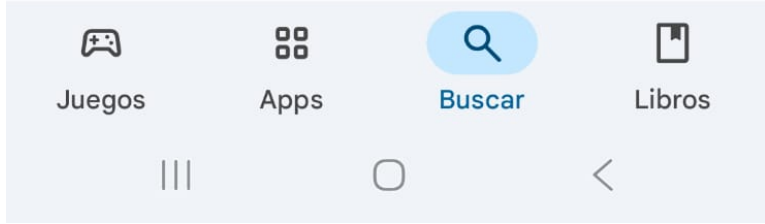


Acerca de esta app




Administre diferentes tipos de incidentes generados por su organización

Productividad

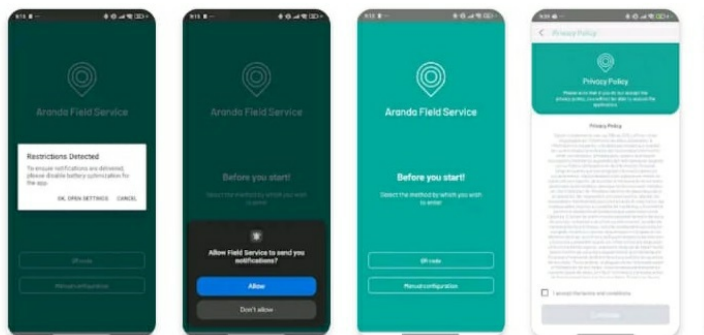


3. Clique no botão Abrir

 Aranda Software Field Service
📄 Instalado

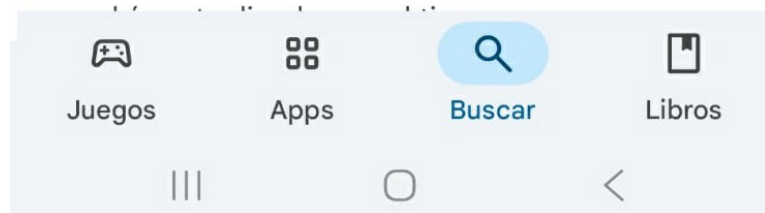
[Desinstalar](#) [Abrir](#)

E
Apto para todo



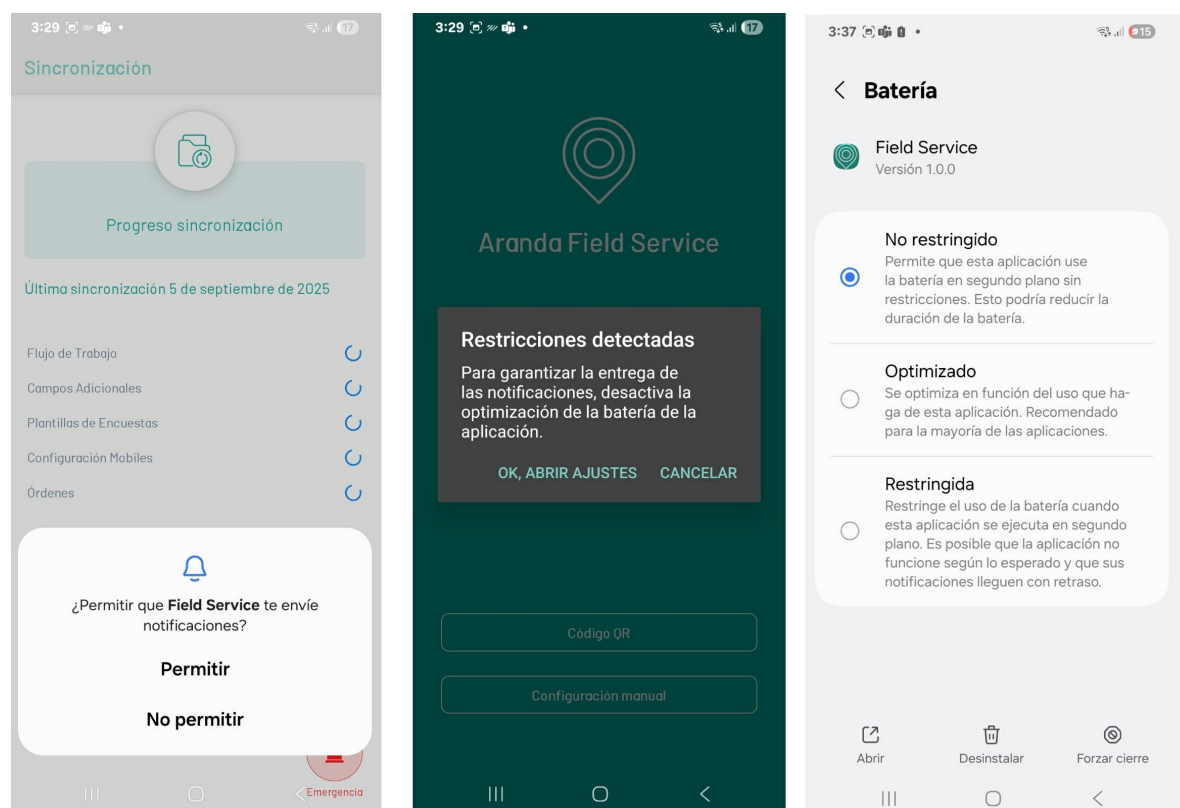
Seguridad de los datos [→](#)

El primer paso de la seguridad es comprender cómo los desarrolladores recopilan y comparten tus datos. Las prácticas de privacidad y seguridad de datos pueden variar en función del uso de la app, la región y la edad. El desarrollador proporcionó esta información y



⚠ **Importante:** Para que o aplicativo Aranda Field Service Mobile funcione corretamente, é necessário atribuir todas as permissões solicitadas pelo aplicativo.

4. Para continuar a instalação, você deve permitir que as notificações sejam enviadas e desativar a otimização da bateria no dispositivo móvel.



Acesso

Depois que o despachante cria a ordem de serviço e agenda o serviço, o especialista de campo deve validar a partir do dispositivo móvel as ordens de serviço que lhe foram atribuídas e o status de sua evolução.

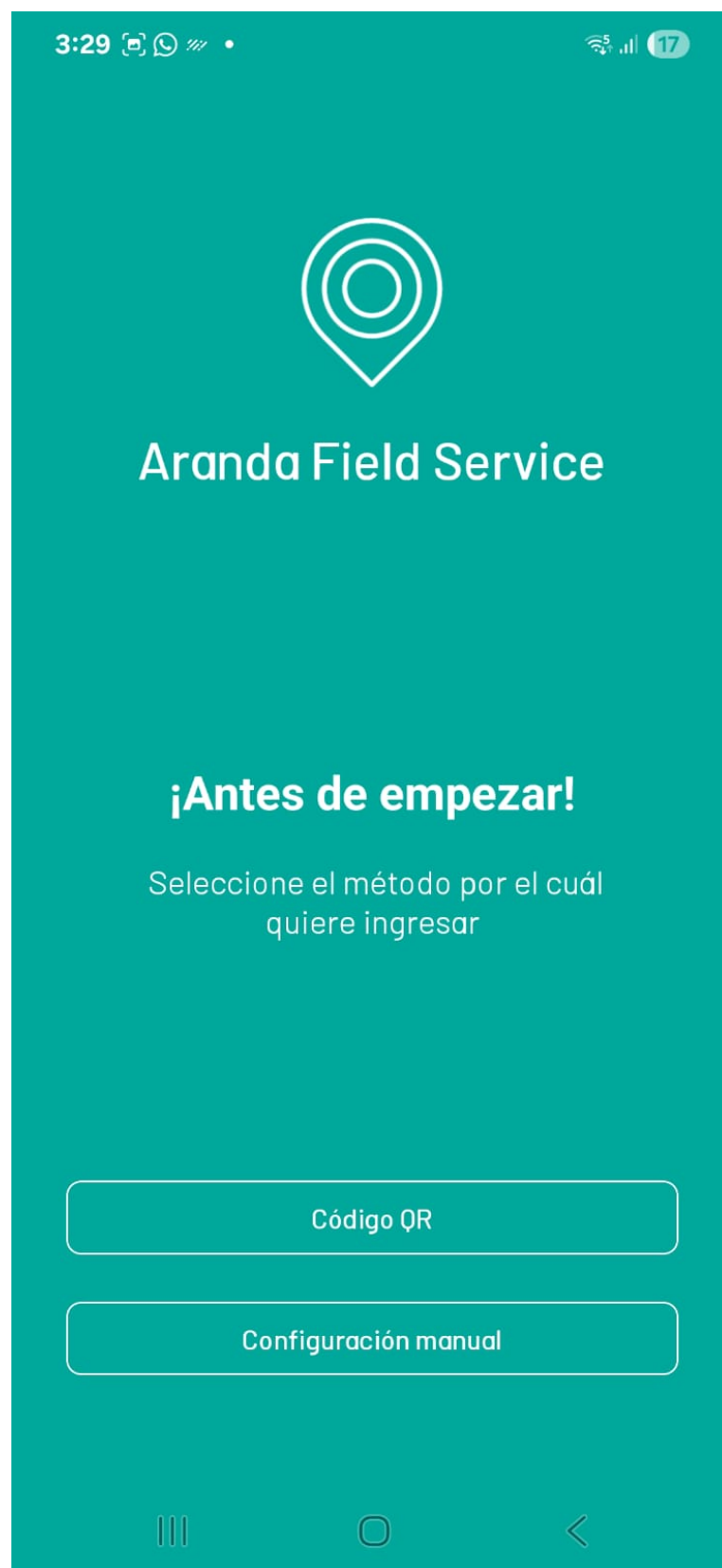
Login

1. Para entrar no console móvel, o especialista deve abrir o aplicativo Aranda Field Service Mobile selecionando o ícone correspondente



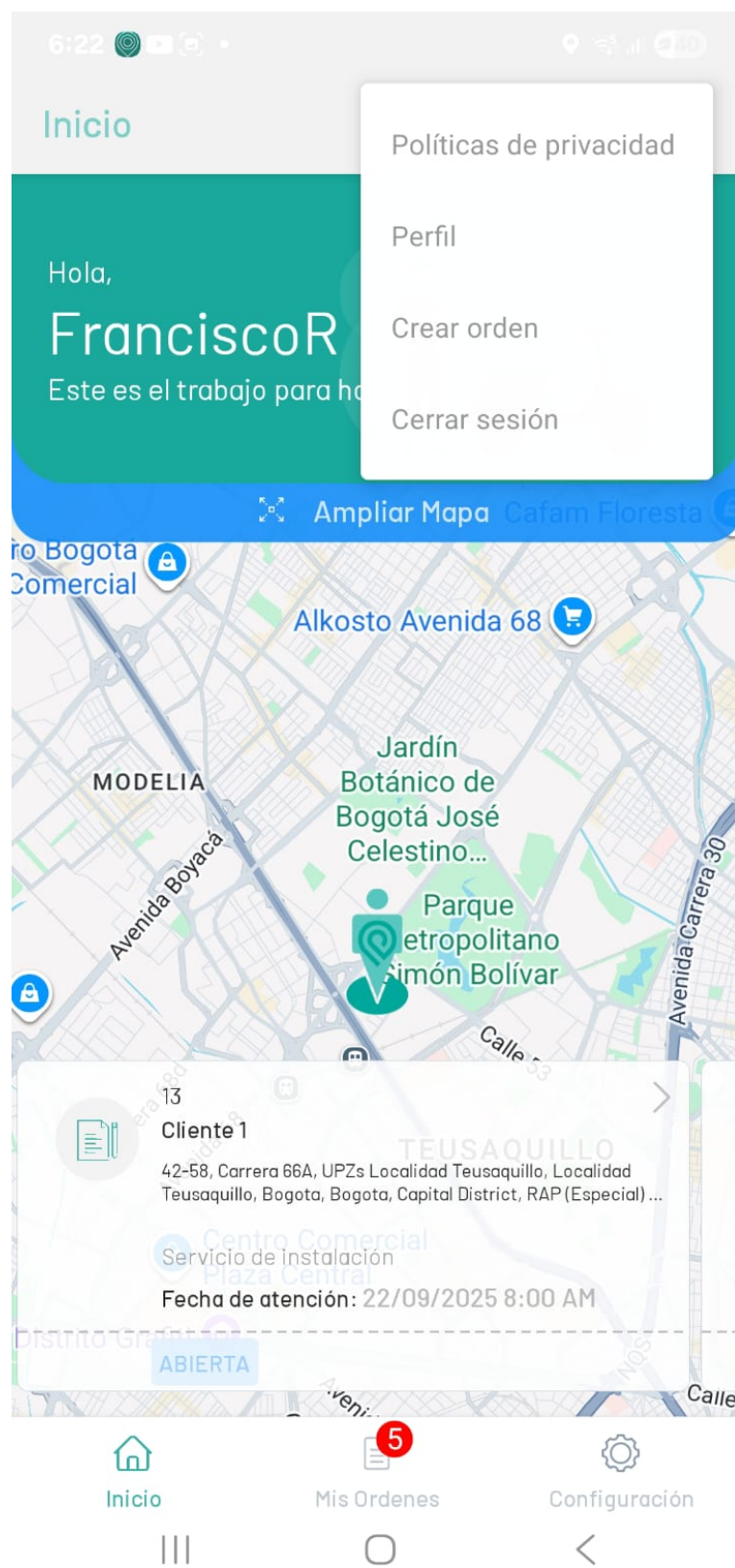
. O processo de autenticação no console web do AFLS será executado pelo especialista de campo para desenvolver as diferentes tarefas de gerenciamento, configuração e resolução de ordens de serviço. As três instâncias de autenticação são:

- [Autenticação por Código QR](#): O especialista poderá fazer login no AFLS usando o código QR.
- [Configuração manual](#): O especialista poderá fazer login confirmando a URL da conexão com o servidor.
- [Autenticação frequente](#): O especialista poderá fazer login de forma recorrente sem considerações prévias.



Saindo

1. Quando um usuário estiver em uma sessão ativa no console móvel e precisar encerrar a sessão e sair do aplicativo, no menu flutuante do console exibido, selecione a opção em Fazer logoff.

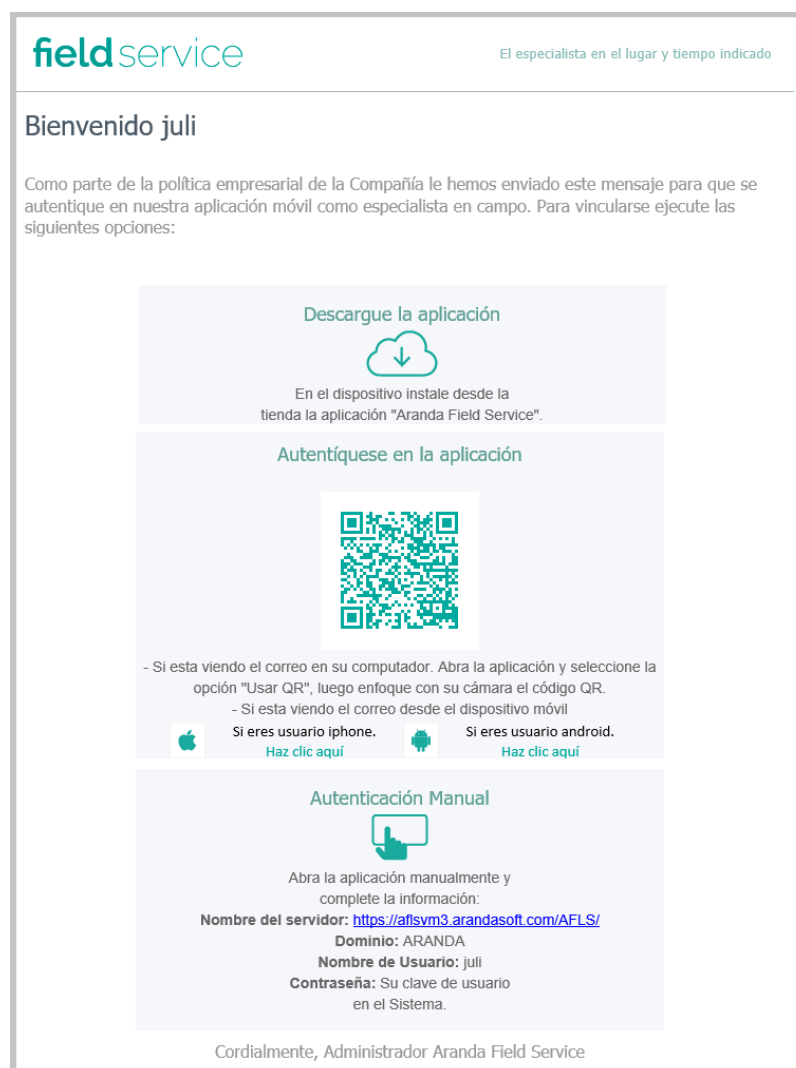


2. Depois que a sessão é fechada, o usuário retorna à tela inicial e pode entrar no console novamente. O logout exclui todos os dados salvos pelo aplicativo em seu telefone, incluindo ordens de serviço que não foram sincronizadas.

Instâncias de autenticação

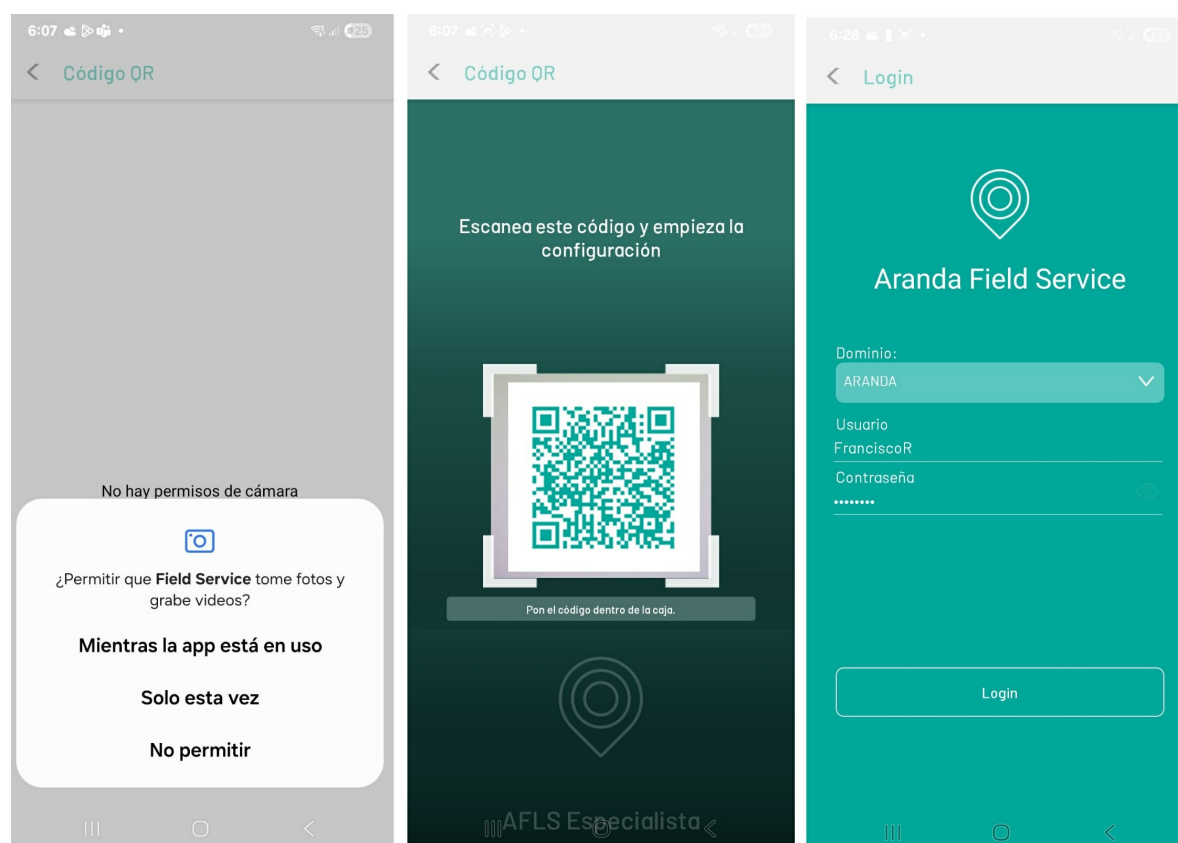
Autenticação de código QR

1. Ao licenciar um especialista, ele recebe um e-mail com a URL, domínio e dados do usuário e um código QR para digitalizar.



2. Para entrar pela opção QR Code, você deve permitir que o AFLS acesse a câmera do dispositivo para gravação de fotos e vídeos. 3. Se você tiver uma política de privacidade ativa, concorde com os termos e condições para continuar.

4. A opção de escanear o código fornecido está habilitada e, ao fazer isso, faça login no aplicativo móvel inserindo informações como domínio, nome de usuário e senha do especialista designado.

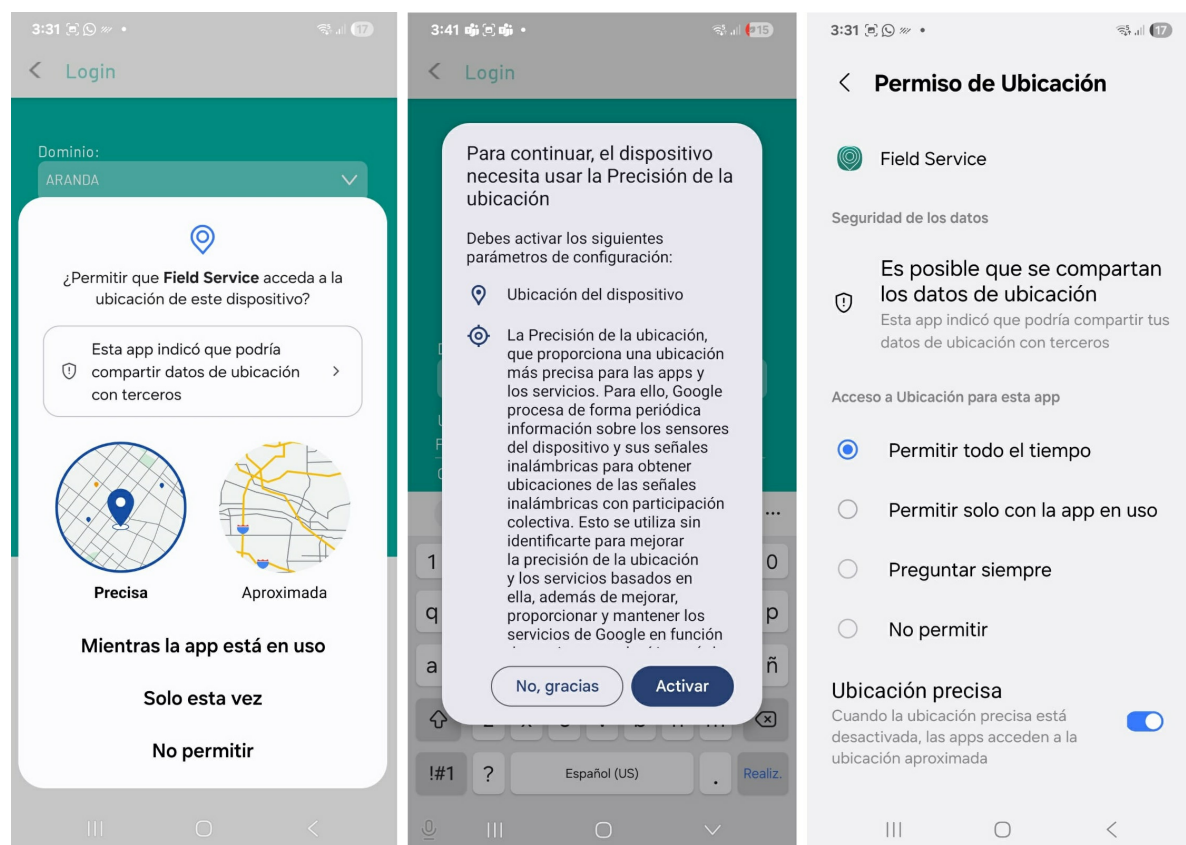


📌 **Nota:** O URL para se conectar ao servidor AFLS deve ser enviado da seguinte maneira: URL de EXEMPLO: `https://{host}/AFLSAPI/api`.

5. Seleccione o ícone Login para entrar no aplicativo.

6. Se o seu dispositivo móvel não tiver a localização ativada, permita que o AFLS acesse a localização para uso do aplicativo e ative a permissão para compartilhar dados de localização o tempo todo.

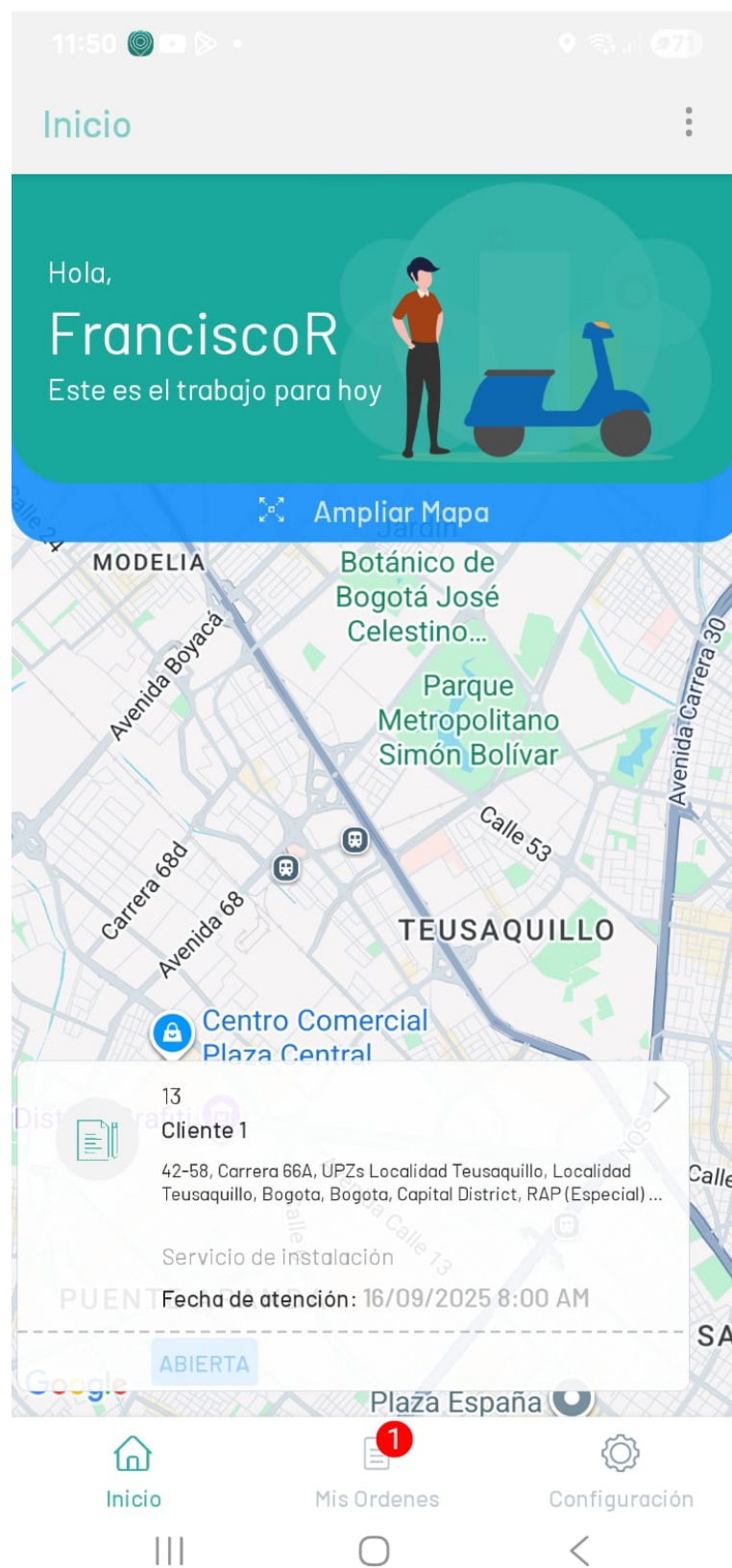
📌 **Nota:** Essas configurações, acessos e todas as permissões são essenciais para evitar interrupções no serviço e garantir o correto desempenho do aplicativo.



7. Ao fazer login, o aplicativo executa um processo de sincronização onde opções como Fluxo de Trabalho, Campos Adicionais, Modelos de Pesquisa, Configurações Móveis e Pedidos são marcadas.



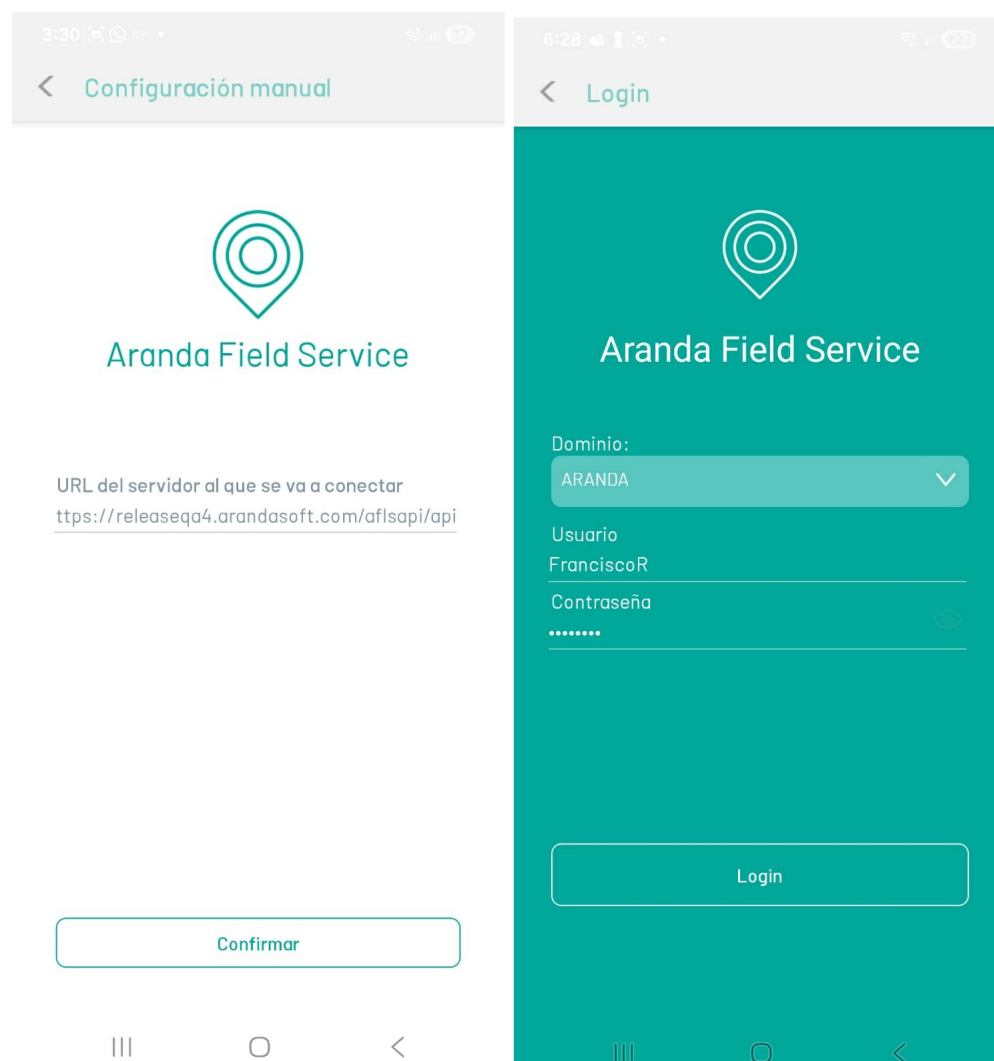
8. O especialista de campo faz login no console móvel do AFLS para gerenciar ordens de serviço atribuídas.



Configuração manual

Se esta for a primeira vez que o especialista faz login no aplicativo móvel AFLS, preencha as seguintes informações:

1. No endereço ou URL do aplicativo a ser conectado, por exemplo: [_https://fieldservice.arandasoft.com/AFLSAPI/api](https://fieldservice.arandasoft.com/AFLSAPI/api), clique no ícone **Confirmar** para validar o URL.
2. Se você tiver uma política de privacidade ativa, concorde com os termos e condições para continuar.
3. A opção de fazer login no aplicativo móvel está habilitada, onde você pode inserir informações como domínio, nome de usuário e senha do especialista atribuído.

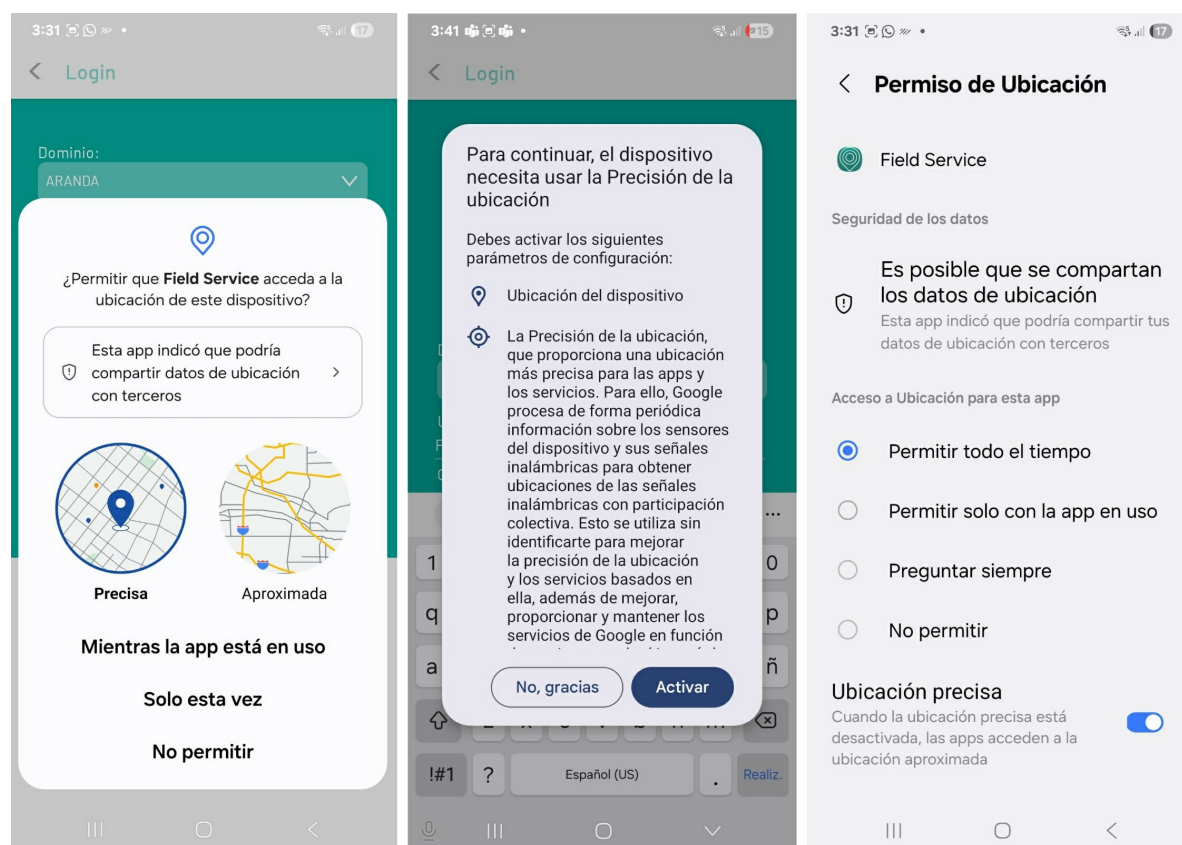


📌 **Nota:** O URL para se conectar ao servidor AFLS deve ser enviado da seguinte maneira: URL de EXEMPLO: `https://{host}/AFLSAPI/api`.

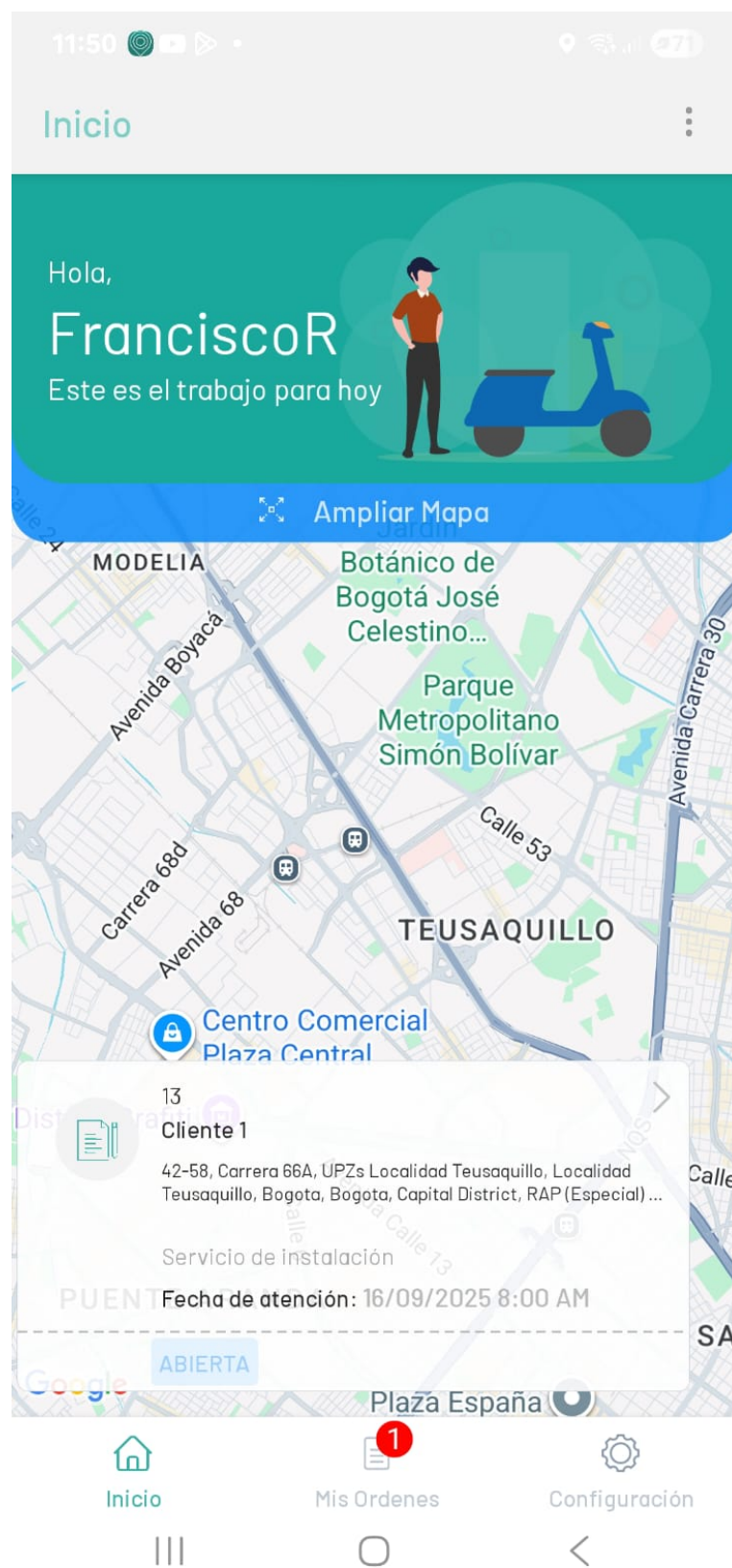
4. Seleccione o ícone Login para entrar no aplicativo.

5. Se seu dispositivo móvel não tiver a localização ativada, você deve permitir que o AFLS acesse a localização para uso do aplicativo e ativar a Permissão para Compartilhar Dados de Localização o Tempo Todo.

📌 **Nota:** Essas configurações, acessos e todas as permissões são essenciais para evitar interrupções no serviço e garantir o correto desempenho do aplicativo.

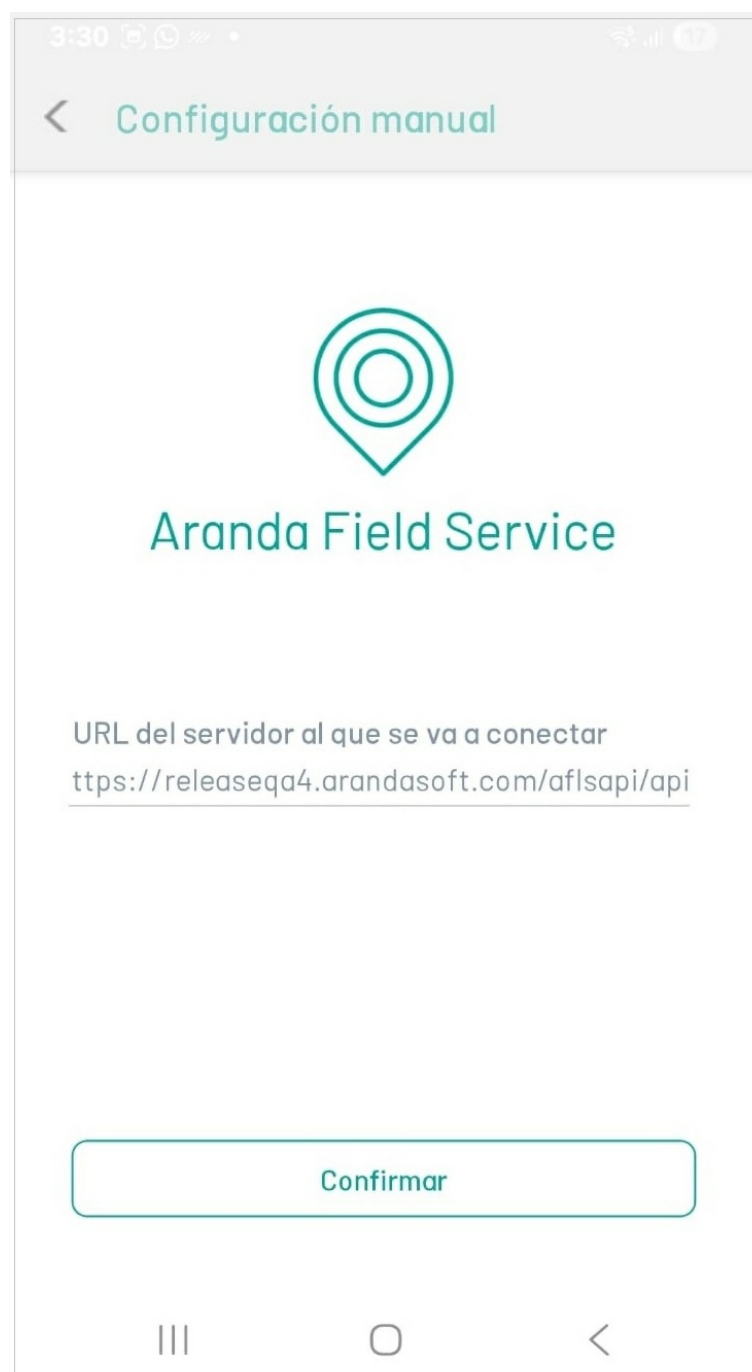


6. O especialista de campo faz login no console móvel do AFLS para gerenciar ordens de serviço atribuídas.



Autenticação frequente

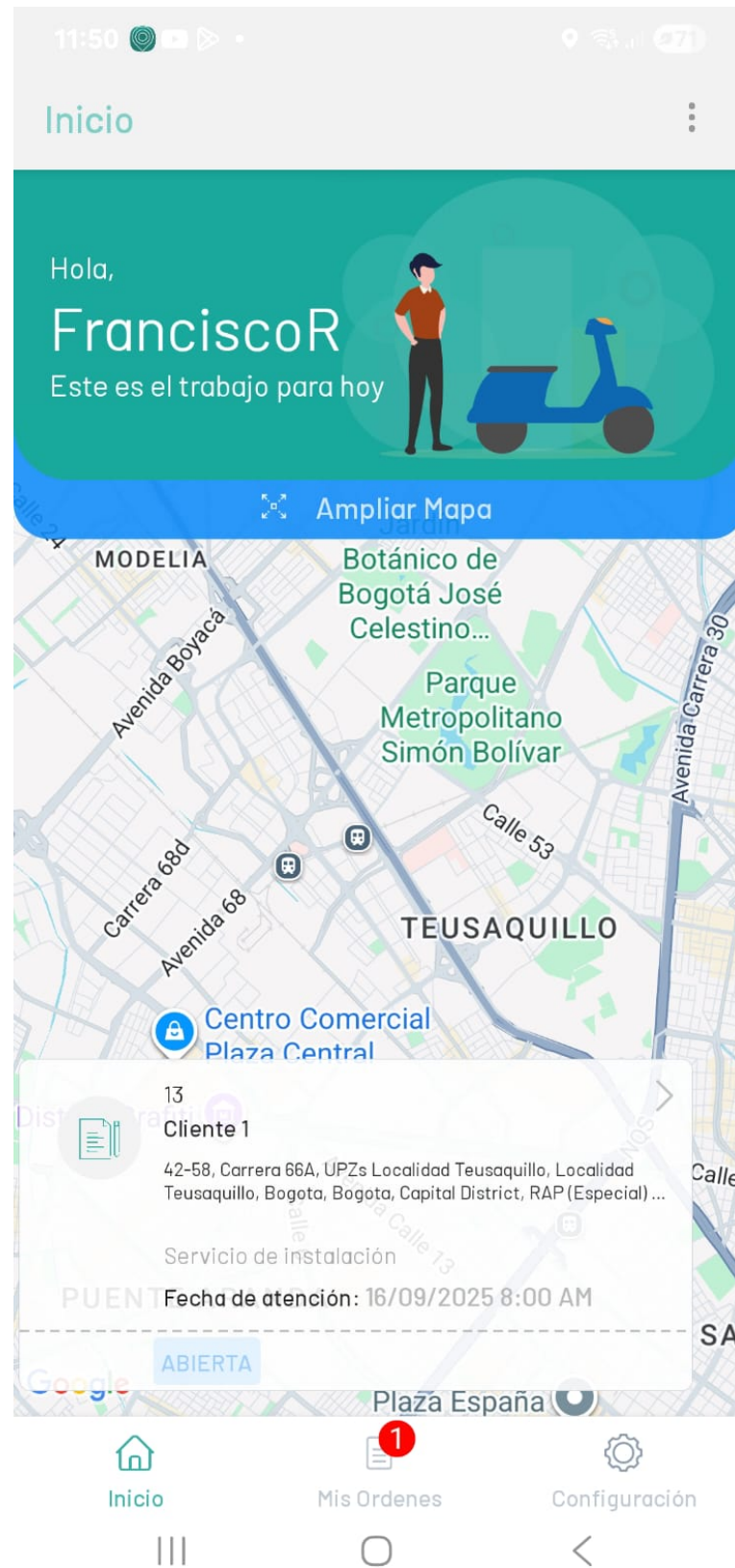
1. Se o especialista já fez login no aplicativo móvel AFLS, o sistema não solicitará os dados do URL novamente e, se ele tiver concordado com a política de privacidade desse servidor, ela não será mais solicitada novamente, a menos que o aplicativo seja desinstalado ou o URL seja alterado.



2. Ao fazer login, o aplicativo executará um processo de sincronização onde opções como Fluxo de trabalho, Campos adicionais, Modelos de pesquisa, Configurações móveis e Pedidos são marcadas



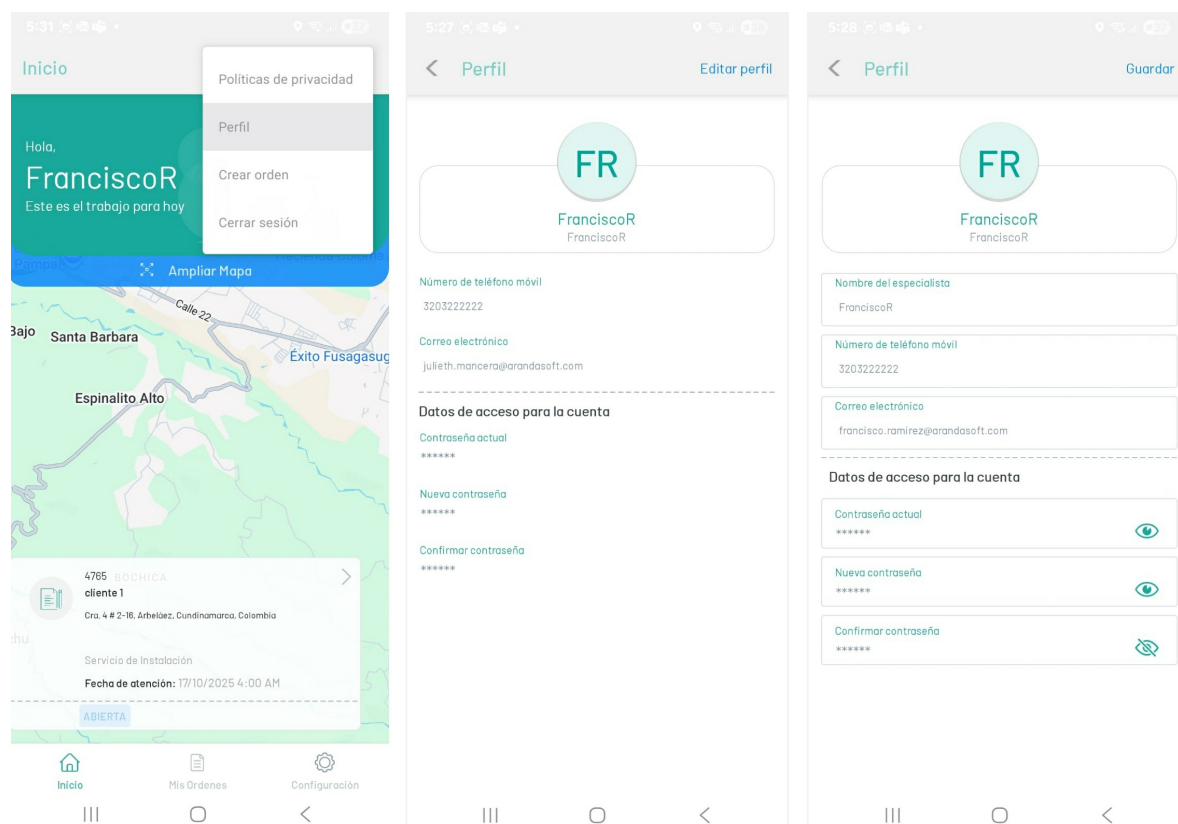
3. O especialista de campo faz login no console móvel do AFLS para gerenciar ordens de serviço atribuídas.



Perfil e Segurança

Perfil e Segurança

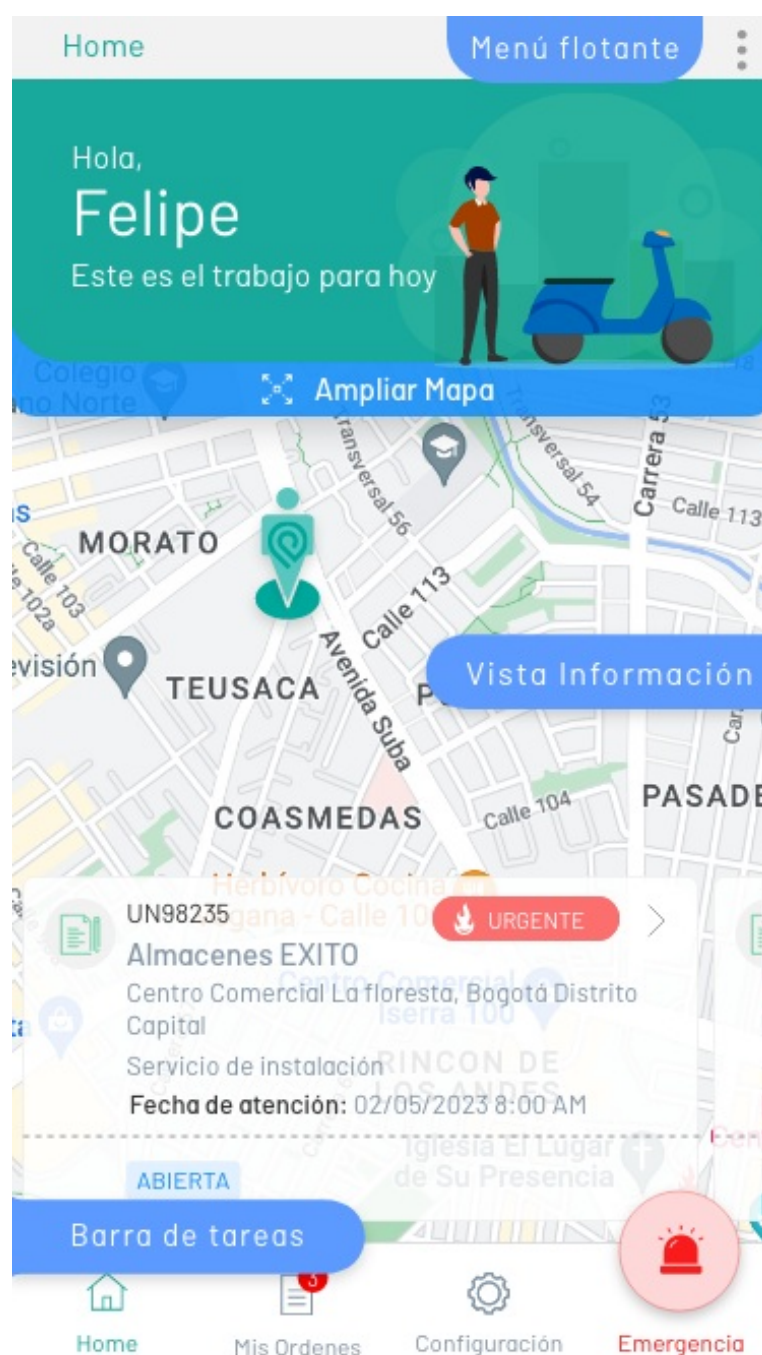
1. No console móvel AFLS, no espaço de trabalho Home, no menu flutuante, selecione o Perfil. Na janela que está habilitada, no cabeçalho, selecione a opção Editar perfil.
2. O especialista poderá atualizar informações como nome, telefone e e-mail do especialista, sempre cumprindo as validações mínimas dos diferentes campos.
3. Nos dados de login, você pode alterar a senha atual.



Ambiente móvel AFLS

Ambiente de console móvel

Ao instalar Aranda Field Service Mobile você poderá acessar um ambiente de trabalho móvel onde o especialista de campo poderá realizar tarefas de gerenciamento de ordens de serviço:



O AFLS Mobile Console unifica a visualização, a configuração e o gerenciamento de tarefas de ordens de serviço. O ambiente móvel pode ser dividido em três áreas de trabalho:

Áreas de trabalho

Descrição

Esta área exibe um menu flutuante de opções para as seções Início, Lista de pedidos e Detalhes do pedido. As opções por seção são:

Menu flutuante

- *Principio*: Permite acesso a opções como Políticas de privacidade, Perfil do usuário, Criar pedido e Sair no momento.

- *Lista de Pedidos*: Permite acessar opções como Classificar por (crescente, decrescente e logot).

- *Detalle do pedido*: Permite acesso a opções como Criar pedido, Perfil de usuário, Políticas de privacidade e Logout atual.

Visualização de informações

Nesta visualização, as informações relacionadas ao conceito escolhido são exibidas na área de trabalho ou na barra de tarefas e você pode consultar informações ou executar tarefas administrativas.

Esta área apresenta as tarefas por seção disponíveis para o gerenciamento de uma ordem de serviço. As tarefas por seção são:

Barra de tarefas

- *Principio*: Permite visualizar a ordem de serviço no mapa, a lista de ordens de serviço ativas.

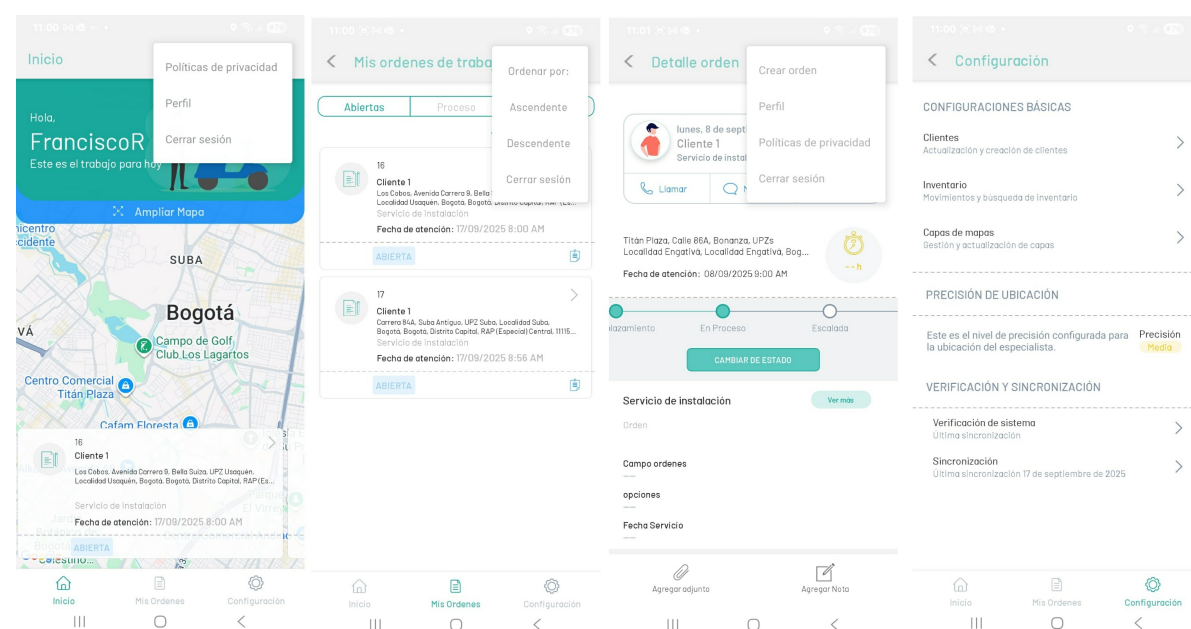
- *Meus pedidos*: Esta seção permite que você visualize uma lista das ordens de trabalho geradas e organizadas de acordo com seu status de execução (aberta, processada, fechada)

- *Configuración*: Nesta seção você pode definir configurações básicas (clientes, inventário, camada de mapa), consultar a precisão da localização do especialista e sincronizar o dispositivo.

- *Adicionar anexo*: Permite visualizar a ordem de serviço no mapa, a lista de ordens de serviço ativas.

- *Adicionar nota*: Permite visualizar a ordem de serviço no mapa, a lista de ordens de serviço ativas.

Exemplo: Na imagem a seguir, você pode ver elementos do ambiente do console móvel AFLS, como o menu flutuante por seção ou as opções da barra de tarefas para gerenciamento de ordens de serviço.



Gerenciamento de Ordens de Serviço

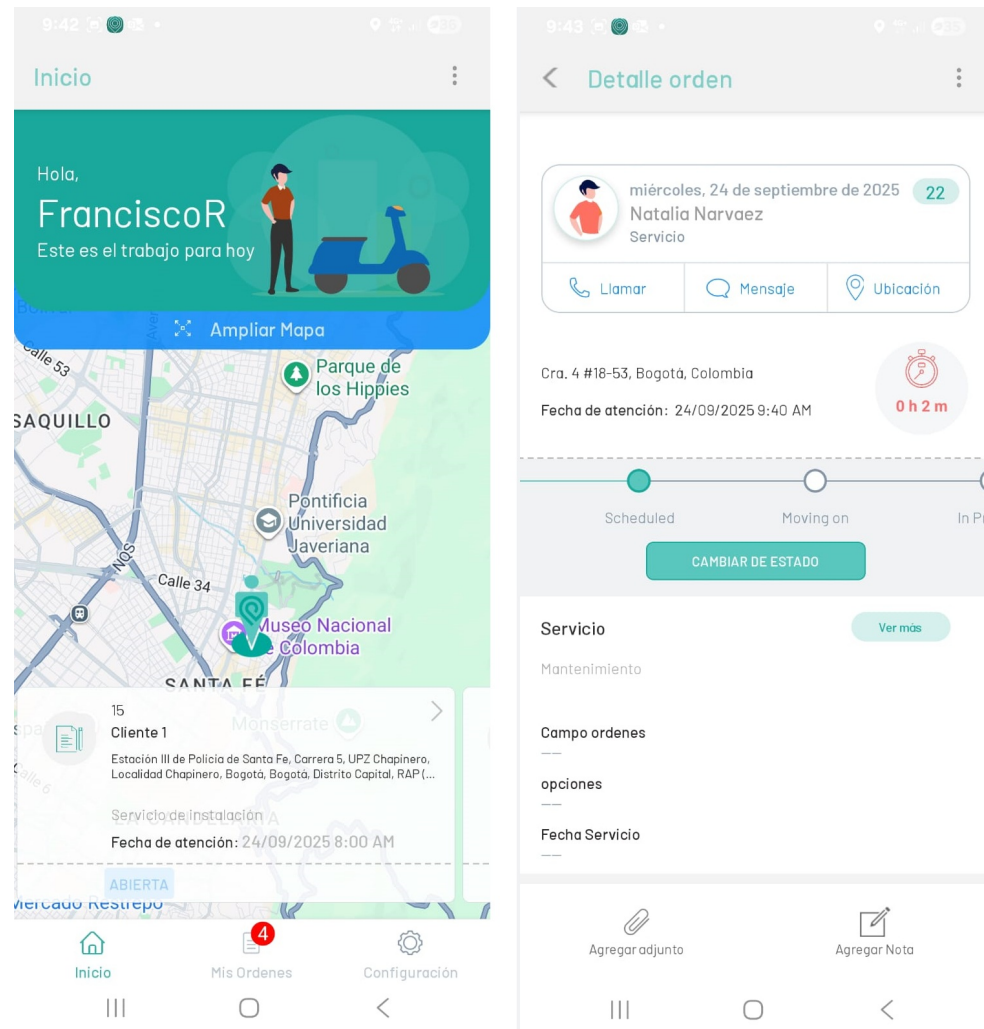
Consultar ordens de serviço

O especialista de campo poderá visualizar, no console móvel, as ordens de serviço geradas para acompanhá-las ou processá-las até que o serviço seja concluído.

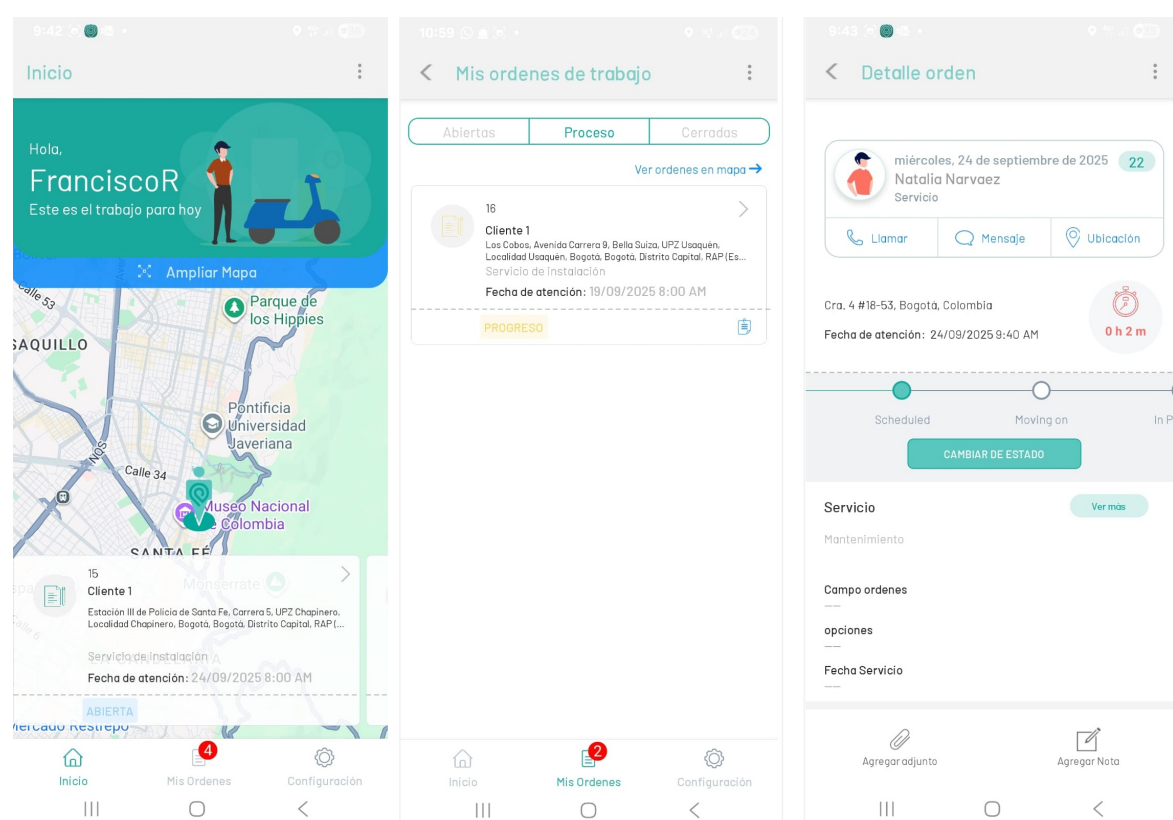
Exibir ordem de serviço

1. No console móvel AFLS, na visualização de informações do espaço de trabalho doméstico, você pode ver os três primeiros pedidos agendados para o dia da consulta.

2. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o [Detalhe do pedido](#) onde você pode consultar informações básicas do pedido (cliente, data e local de operação), entrar em contato com o cliente, adicionar hora e alterar o status do pedido.



3. Alternativamente, para visualizar ordens, no AFLS Mobile Console, no espaço de trabalho Home, selecione a **Meus pedidos** na Barra de Tarefas, onde você pode validar todas as ordens atribuídas de acordo com seu status de execução (Abertas, Em Processo e Fechadas). 4. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o [Detalle do pedido](#) onde você pode consultar informações básicas do pedido (cliente, data e local de operação), entrar em contato com o cliente, adicionar hora e alterar o status do pedido.

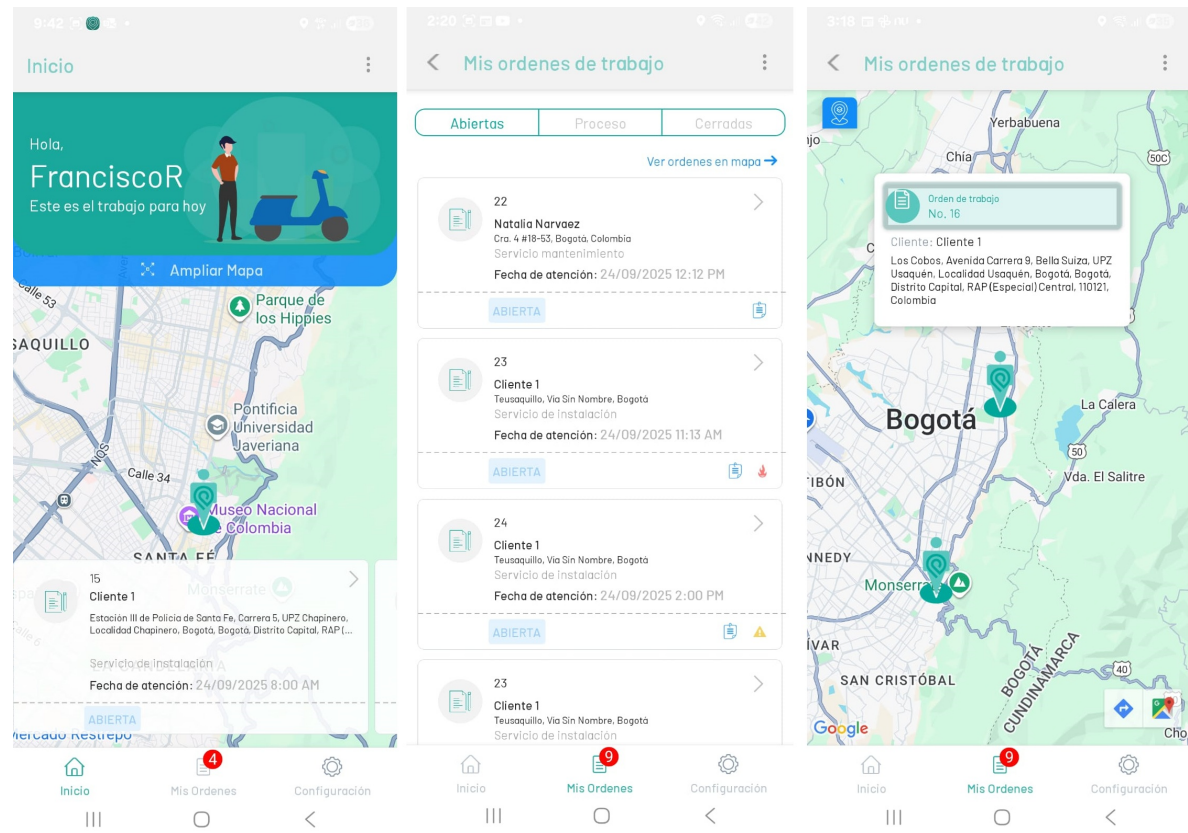


Exibir ordens de serviço no mapa

1. No AFLS Mobile Console, no espaço de trabalho Inicio, selecione o **Meus pedidos** na barra de tarefas. Na

visualização de informações, selecione a **Veja os pedidos no mapa**

2. O especialista de campo poderá visualizar as ordens de serviço que lhe foram atribuídas no mapa. Selecionar o pino de localização do cliente expande as informações básicas da ordem de serviço atribuída.

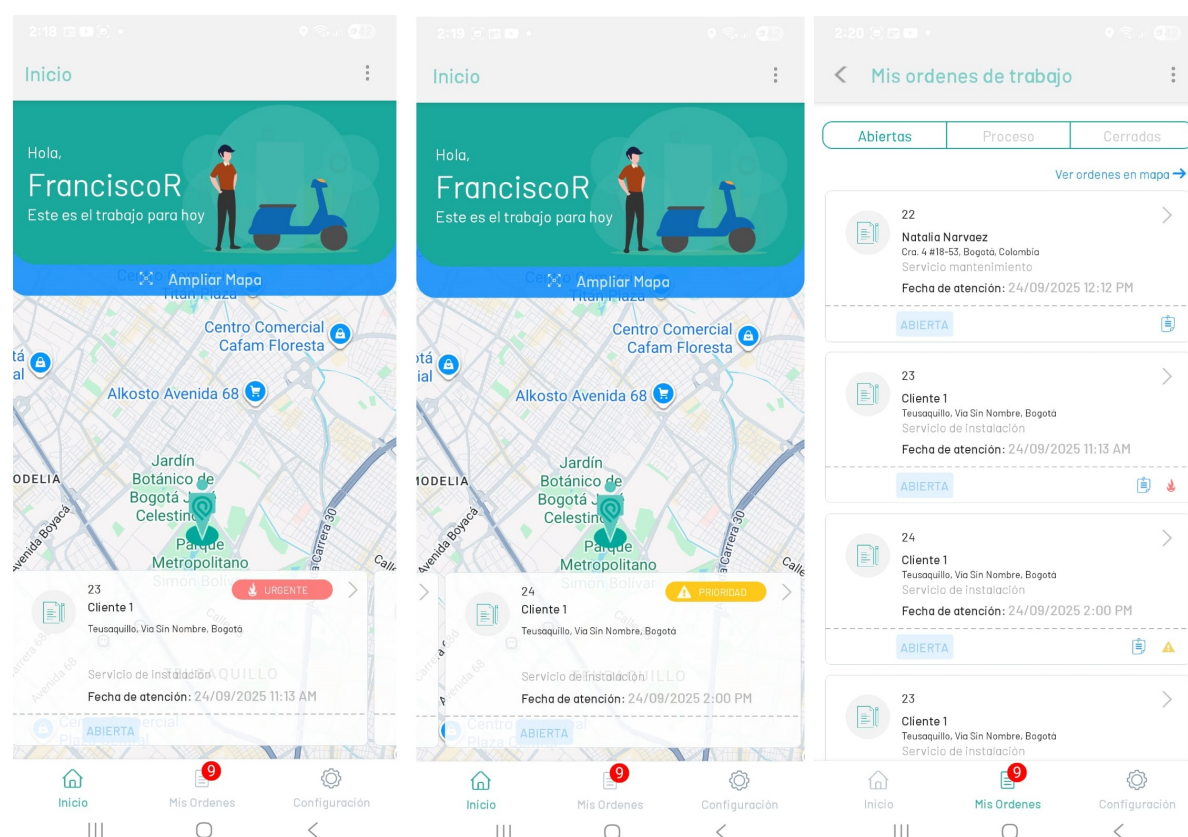


Exibir pedidos de emergência ou prioridade

Nota: Quando você atribui um especialista para lidar com um pedido de emergência ou prioridade, ele é sincronizado automaticamente com o console móvel e o novo pedido é incluído no topo da lista de pedidos desse especialista. Isso modificará a programação para o resto do dia de acordo com as configurações predefinidas.

1. No console móvel AFLS, na Visualização de Informações do Espaço de Trabalho Doméstico, você pode visualizar ordens de emergência (rótulo vermelho) ou prioridade (rótulo amarelo). O especialista de campo deve sempre atender a eles começando pela primeira ordem.

2. Selecionar o registro de uma ordem de serviço (Emergência ou Prioridade) permite que o [Detalhe do pedido](#) onde você pode consultar informações básicas do pedido (cliente, data e local de operação), entrar em contato com o cliente, adicionar hora e alterar o status do pedido.



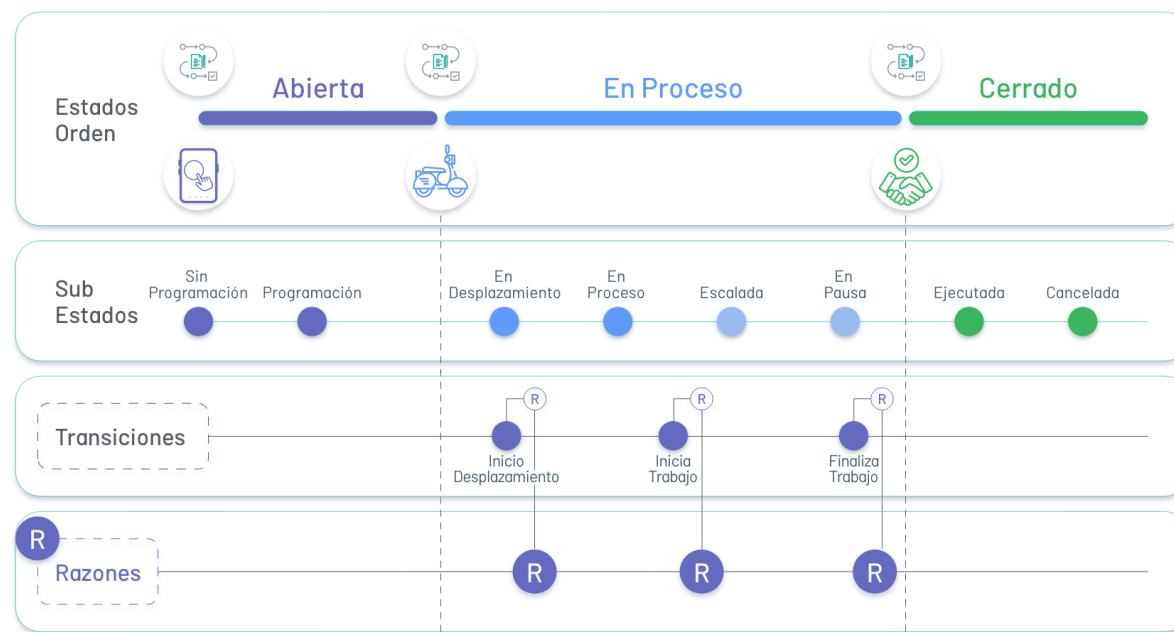
Detalhe do pedido

Detalle do pedido






1. Ao seleccionar un registro de ordem de serviço, no início do console móvel ou em Meus pedidos, o especialista acessa o **Detalle do pedido** onde poderá consultar informação básica sobre a encomenda (cliente, data e local de atendimento) e terá à disposição tarefas e ações para gerir, monitorizar e atender à ordem de trabalho atribuída.



Dependendo do estágio em que o serviço está localizado, na visualização detalhada do pedido, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para que o especialista execute de acordo com o caso:

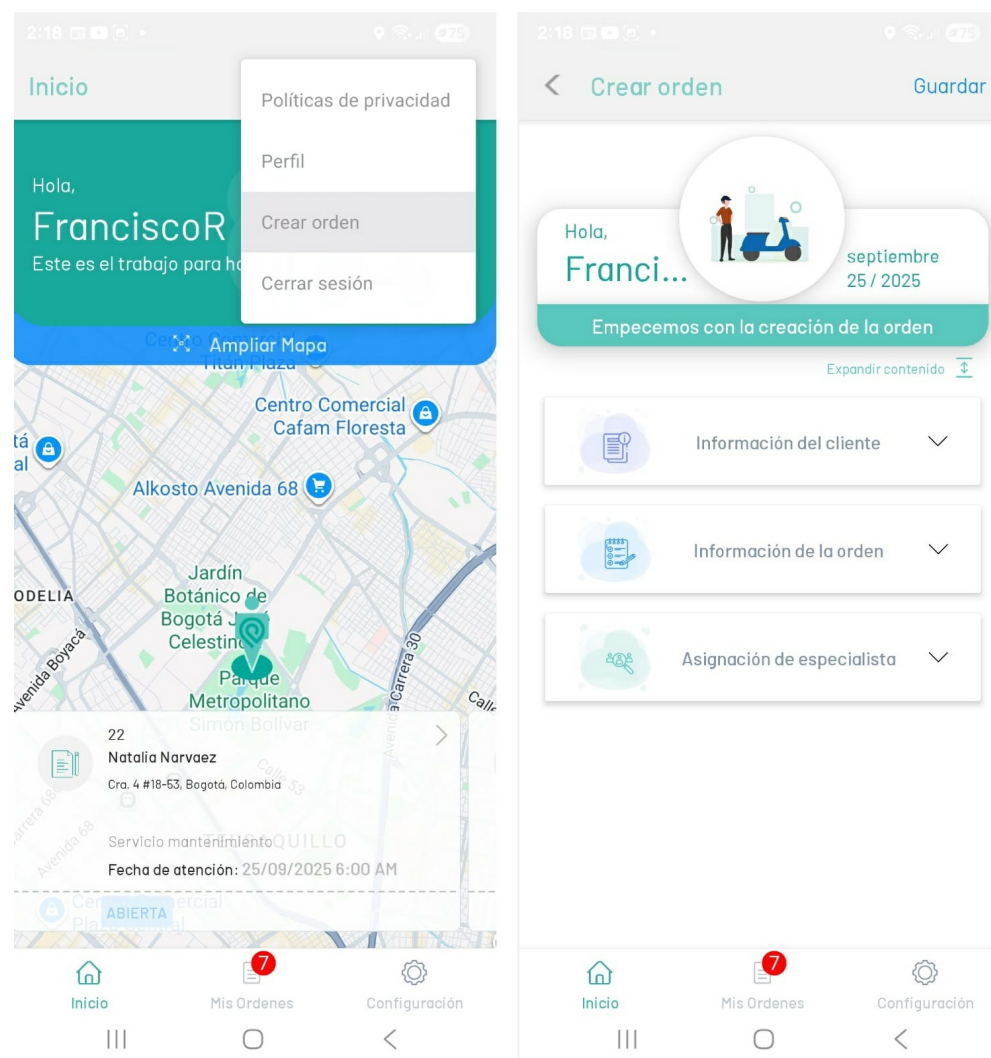


Ação	Descrição	Estágio em que está habilitado
<p>Entre em contato com o cliente</p> 	<p>Essa opção permite que o especialista entre em contato com o cliente por telefone, mensagem de texto ou visualize a localização do cliente para atender à ordem de serviço. Veja Ação Entre em contato com o cliente</p>	<p>Status do pedido: <i>Em processo</i></p>
<p>Adicionar tempo</p> 	<p>Essa opção permite que o especialista solicite tempo adicional para concluir uma tarefa pendente da ordem de serviço atribuída. Consulte Ação Adicionar Tempo</p>	<p>Transição: <i>Comece a trabalhar</i></p>
<p>Alterar estados:</p> 	<p>Essa opção permite que o especialista altere os status do serviço, relate os tempos de serviço, as interrupções de serviço e o fechamento do pedido. Consulte Ação de alteração de estados</p>	<p>Status do pedido: <i>Em processo</i></p>
<p>Campos adicionais:</p> 	<p>Esta opção permite que o especialista visualize e preencha os campos adicionais que estão ativos para o modelo e para as ordens de serviço. Consulte a ação Campos adicionais</p>	<p>Status do pedido: <i>Em processo</i> (depois de configurar os campos no console da Web do AFLS)</p>
<p>Assinaturas:</p> 	<p>Esta opção permite que o cliente assine a ordem de serviço após a sua notificação. Exibir assinaturas de ação</p>	<p>Transição: <i>Terminar o trabalho</i></p>
<p>Pesquisas:</p>		

<p>Ação</p> 	<p>Descrição</p> <p>Esta opção permite que o cliente responda à pesquisa de satisfação no final do processo de pedido.</p> <p>Ver pesquisas de ação</p>	<p>Estágio em que Transição: <i>está habilitado</i> <i>Terminar o trabalho</i></p>
<p>Tarefas:</p> 	<p>Esta opção permite que o especialista visualize e gerencie as tarefas atribuídas para atender a uma ordem de serviço.</p> <p>Exibir tarefas de ação</p>	<p>Status do pedido: <i>Em processo</i> (depois de configurar os campos no console da Web do AFLS)</p>
<p>Relações:</p> 	<p>Esta opção permite ao especialista visualizar as ordens com as quais uma relação foi estabelecida, seja sucessão ou vínculo.</p> <p>Consulte Relações de Ação</p>	<p>Status do pedido: <i>Em processo</i> (depois de configurar os campos no console da Web do AFLS)</p>
<p>Anexar arquivos:</p> 	<p>Esta opção permite que o especialista anexe os arquivos necessários durante o serviço de ordem de serviço</p> <p>Consulte Ação Anexar Arquivos</p>	<p>Status do pedido: <i>Em processo</i></p>
<p>Adicionar notas:</p> 	<p>Esta opção permite inserir comentários relacionados à atribuição ou atenção da ordem de serviço, e também consultar comentários anteriores.</p> <p>Consulte Ação Adicionar notas</p>	<p>Status do pedido: <i>Em processo</i></p>

Criar pedido

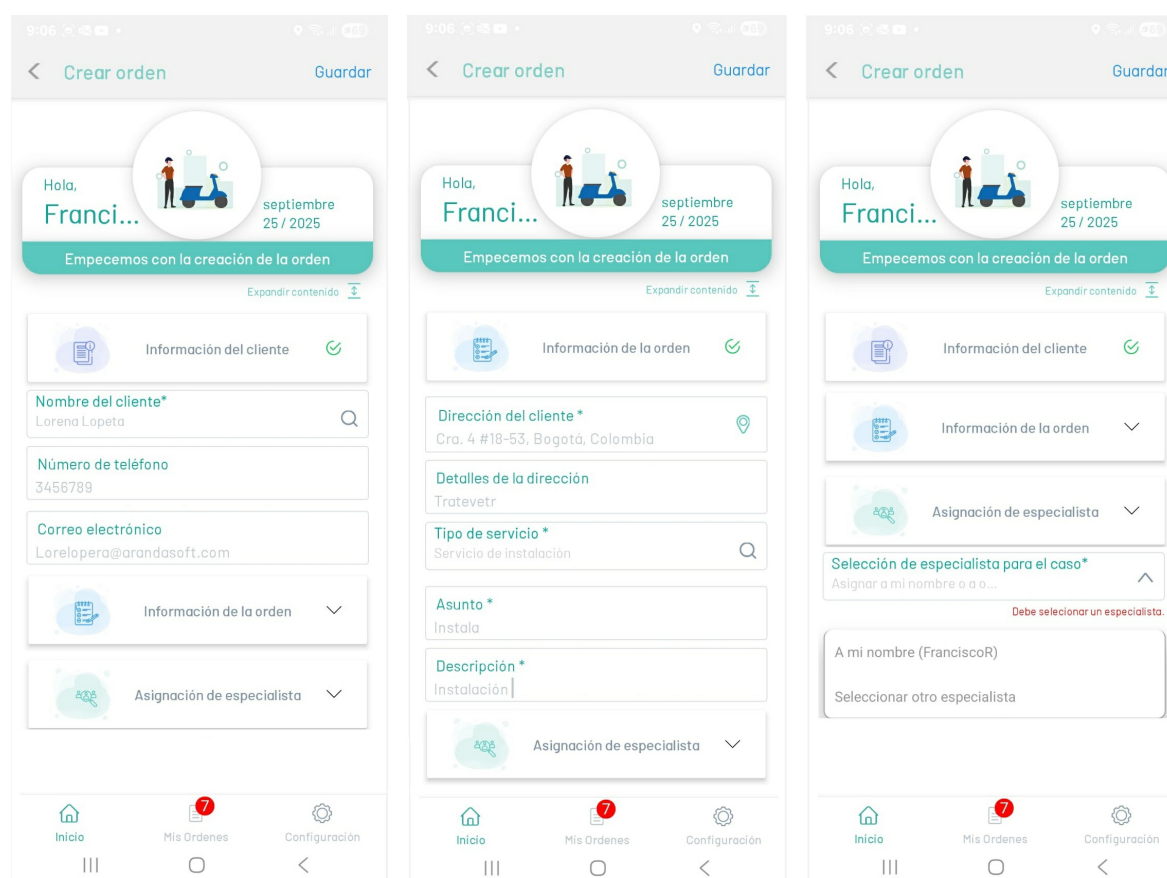
1. No Console Móvel AFLS, no Espaço de Trabalho Doméstico, no Menu Flutuante, selecione o **Criar pedido**. O especialista poderá preencher as informações do cliente, solicitar informações e designar o especialista para o seu atendimento.



⚠ **Nota:** O especialista só poderá visualizar essa funcionalidade se ela estiver habilitada anteriormente no console da Web no Configurações globais.

2. Na visualização de informações da criação do pedido, o especialista poderá preencher as seguintes categorias:

- **Informações ao cliente:** O cliente criado anteriormente é carregado no console Web ou móvel do AFLS com dados como nome, telefone e e-mail.
- **Informações do pedido:** O endereço do cliente é inserido, o serviço previamente habilitado é carregado no console web da AFLS, e o assunto e a descrição do pedido são inseridos.
- **Atribuição de Especialista:** O especialista que atenderá à ordem de serviço é designado. O mecanismo de atribuição poderá validar se o especialista da sessão pode atender à ordem de serviço criada; Caso contrário, é possível procurar especialistas que pertençam ao fornecedor do usuário em sessão, para atender à ordem de serviço.



⚠ **Nota:** Os serviços exibidos para a criação de um novo pedido devem ter sido habilitados pelo administrador no Serviços no console da Web do AFLS.

3. Ao concluir as informações e a atribuição da ordem de serviço, no cabeçalho do espaço de trabalho,

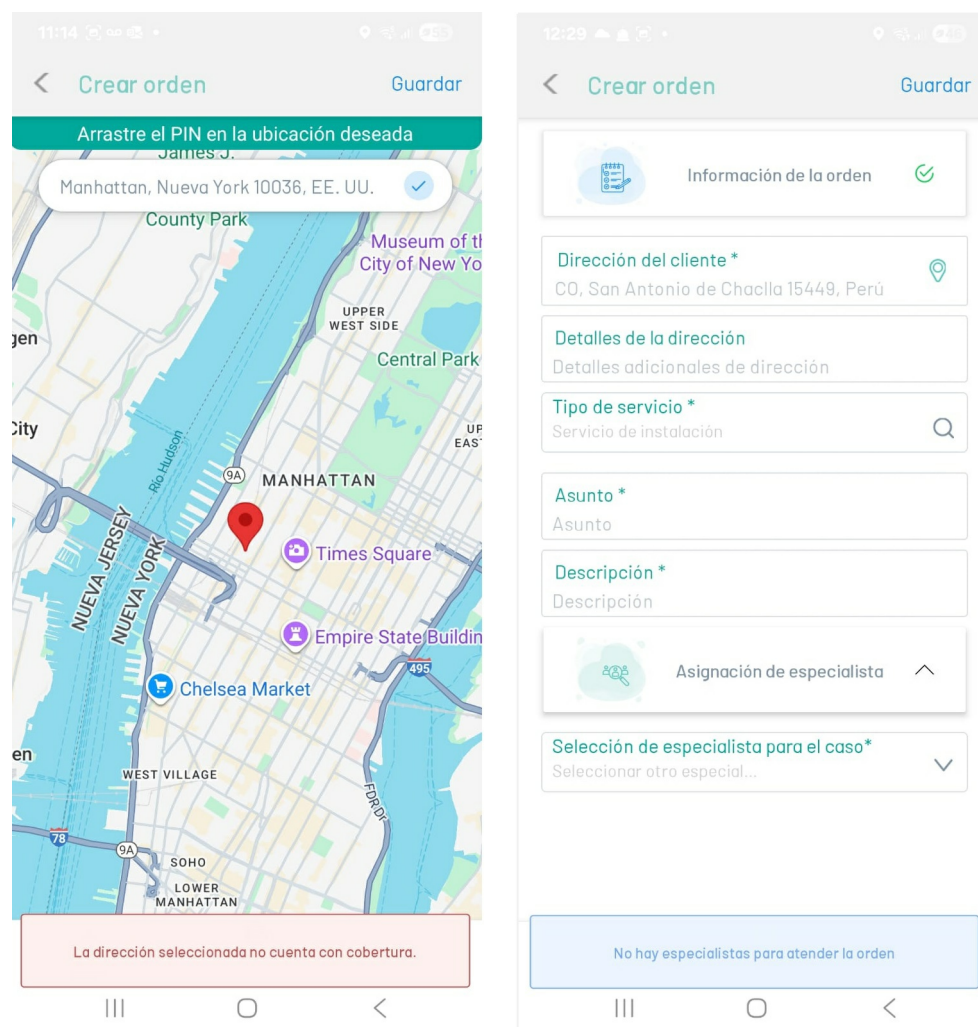
clique em Salvar.

4. À medida que o especialista atende à ordem de serviço, o status pode mudar, até que o serviço designado seja concluído. Ver [Mudança de estados](#) no console móvel AFLS.

Ao criar uma nova ordem, o sistema verifica qualquer uma das seguintes situações:

⚠ **Aviso:** Se o endereço inserido nas informações do pedido não estiver dentro da área de cobertura para atendimento do especialista, a mensagem será exibida *"O endereço selecionado não tem cobertura"*.

⚠ **Aviso:** Se o especialista designado para lidar com o pedido não estiver licenciado, disponível, qualificado, inativo ou as configurações do usuário móvel não estiverem corretas, a mensagem será exibida *"Não há especialistas para atender a ordem"*.



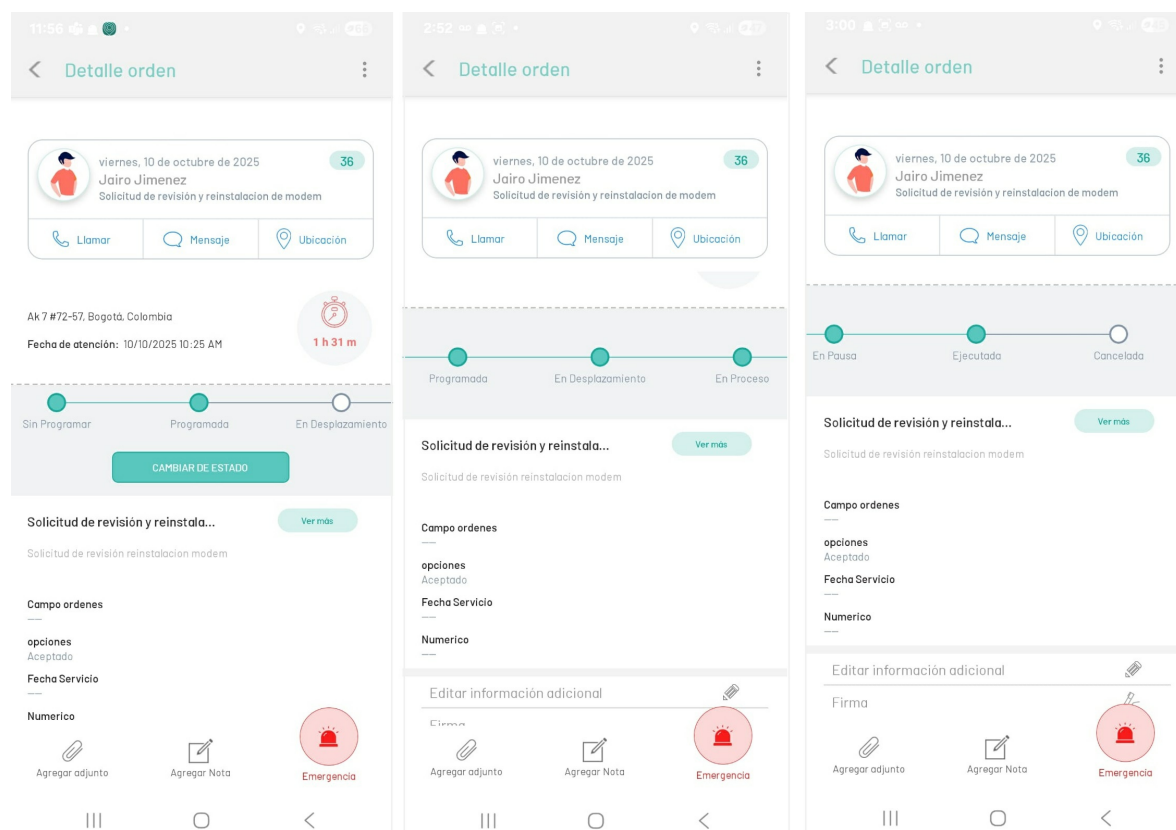
📌 **Nota:** Essa funcionalidade está disponível apenas online.

Mudança de estados

1. Ao selecionar o registro de uma ordem de serviço, no início do console móvel ou em Meus Pedidos, o especialista acessa o Detalhe do Pedido, onde pode continuar com o processo de gerenciamento e atendimento da ordem de serviço e selecionando o

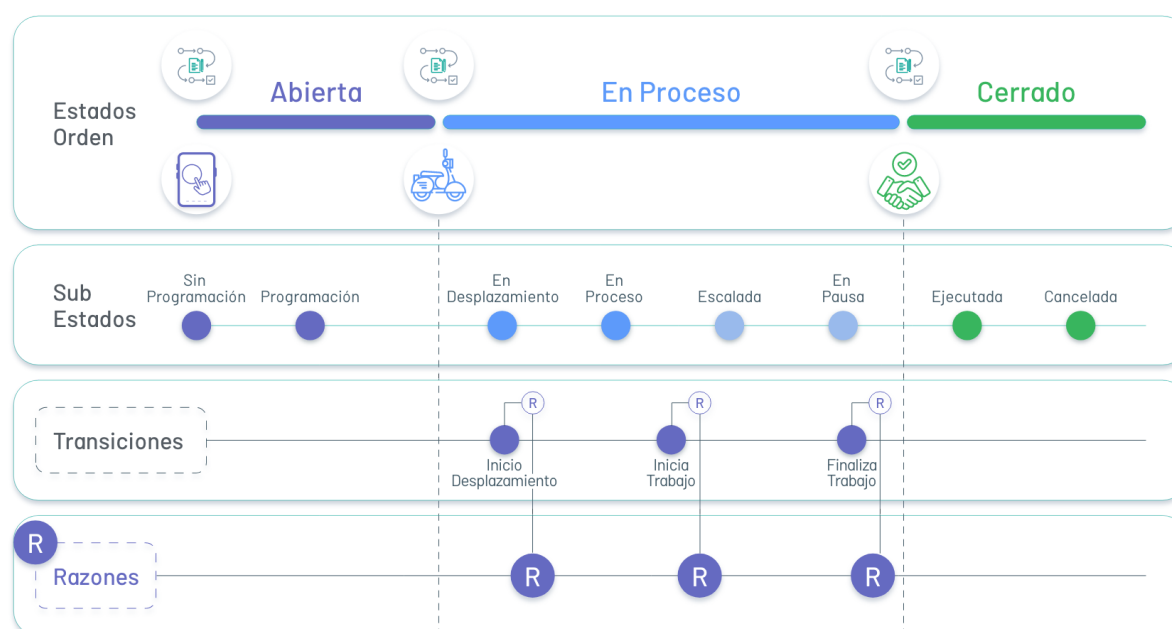
CAMBIAR DE ESTADO

Você poderá alterar o status do serviço, relatar tempos de serviço, interrupções de serviço e fechamento de pedidos.



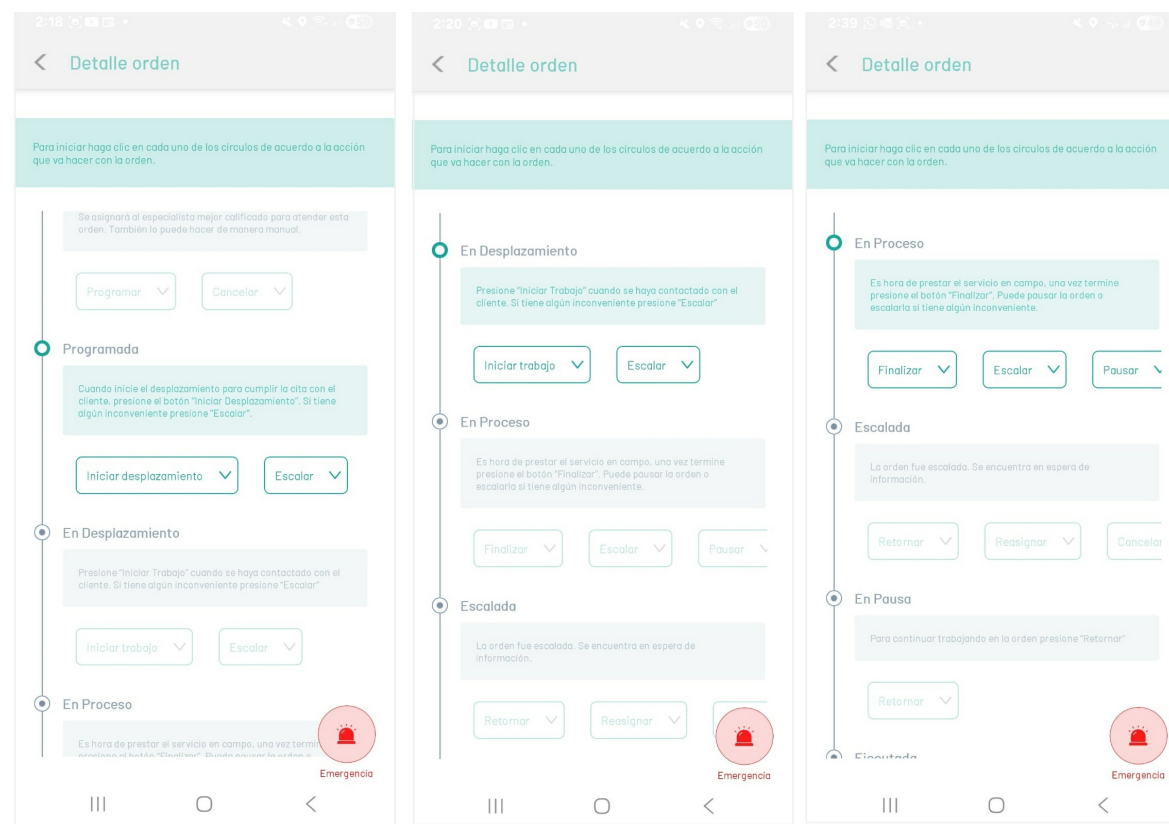
2. A gestão da ordem de trabalho pelo especialista de campo é desenvolvida na etapa Service Care, acompanhando os status do fluxo de trabalho (Aberto, Em Processo e Fechado) do modelo desenhado pela organização. 3. O especialista de campo recebe os comandos no estado “Aberto” e, nesse ponto, os sub-status servem como guia para a execução de uma ordem de trabalho. Quando você ativa a Mudança de Status Você poderá visualizar todas as transições de estado disponíveis configuradas anteriormente no modelo de fluxo de trabalho.

O modelo principal que vem no AFLS define o fluxo de trabalho composto por estados, subestados, atividades, transições e motivos que definem o procedimento.

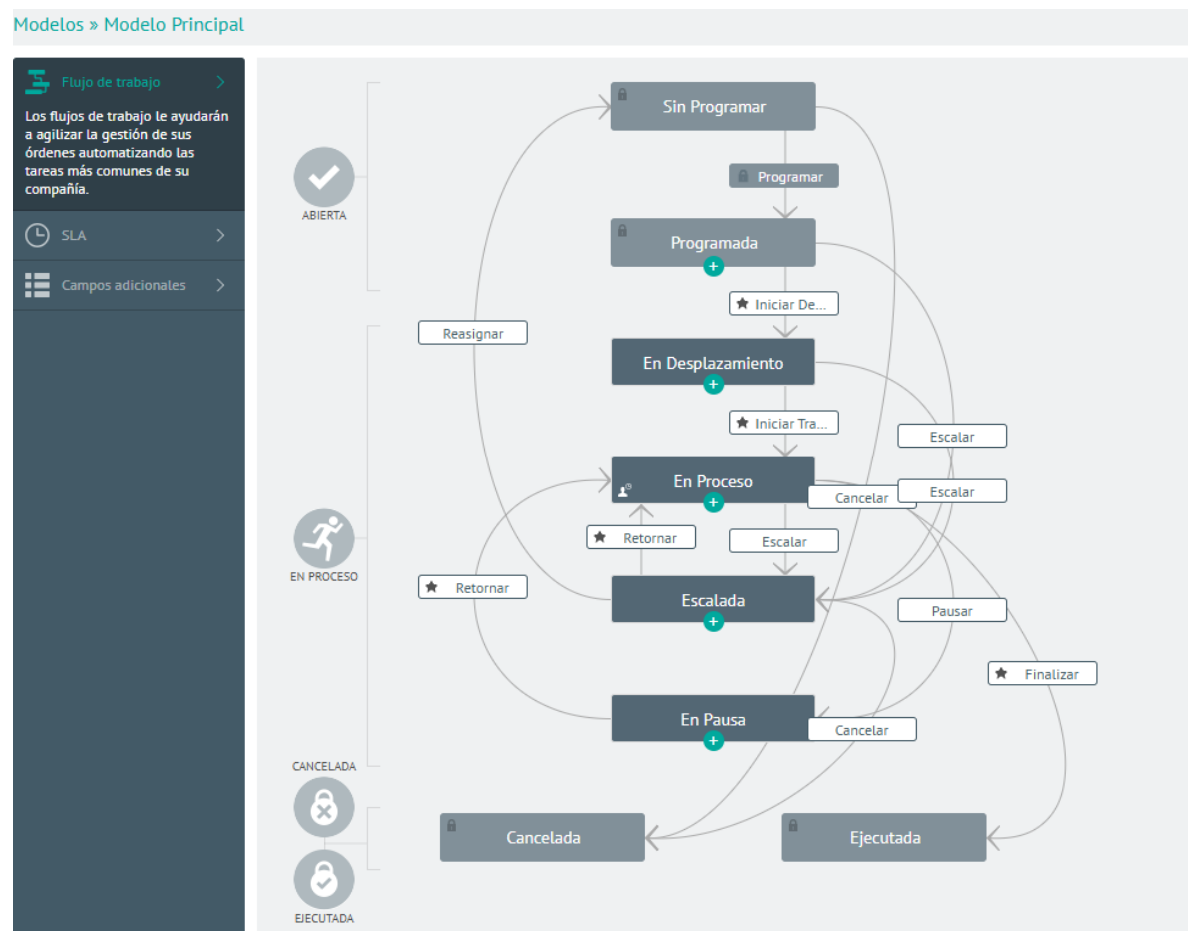


Nota: - Os principais estados do modelo (Aberto, Em Processo, Fechado) são definidos por padrão.
 - Os substatus, transições e razões propostos são configurados por padrão a partir do console web do AFLS e podem ser personalizados de acordo com as necessidades do cliente.

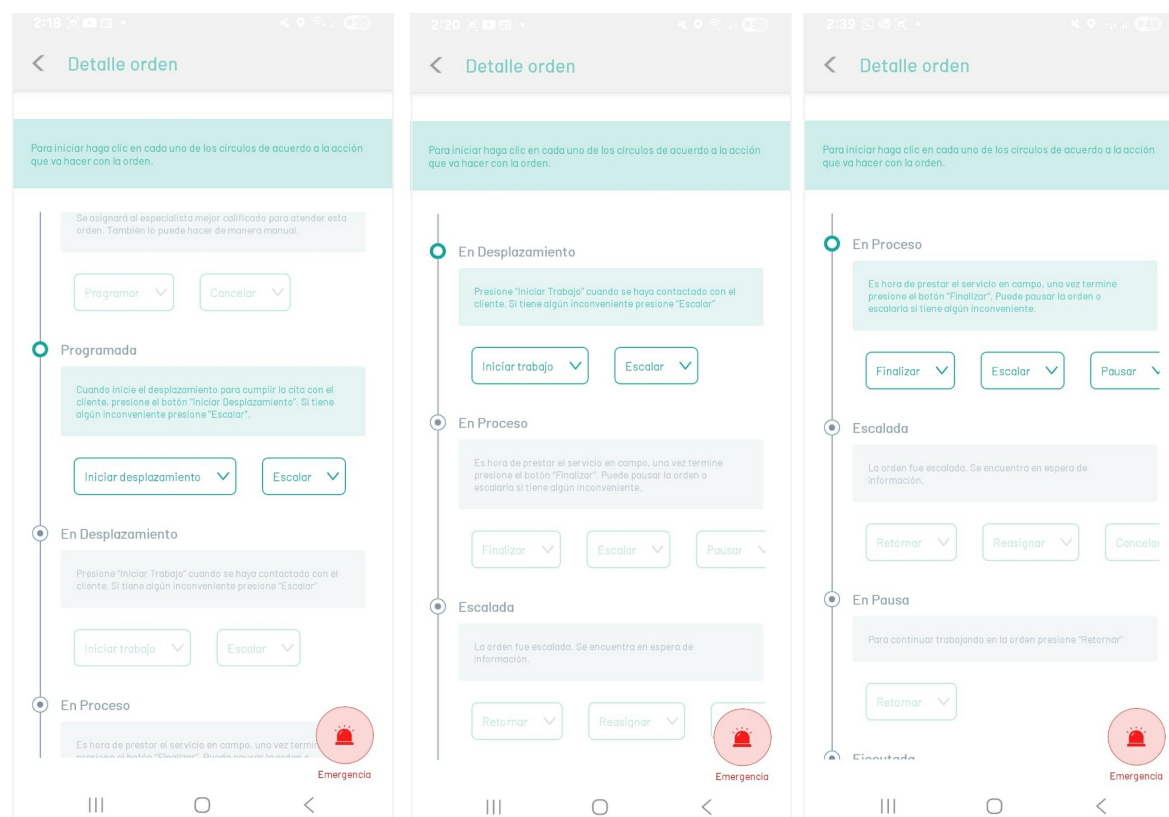
4. Ao selecionar a transição com a qual o status do pedido será alterado, será solicitado que ele escolha um motivo (entre os configurados anteriormente no fluxo de trabalho do modelo), em seguida, será solicitado que confirme a ação de mudança de status para o pedido selecionado, selecionando “sim” na mensagem de confirmação a visualização é exibida para preencher os campos adicionais se necessário e depois salvar:



Sub-Estado	Transição	Razões
Não programado	<i>Programa</i> : sub-estado do sistema.	- Atribuição manual - Atribuição automática
Marcado	<i>Comece a rolar</i> : Relata o momento em que o especialista inicia a jornada até o local da ordem de serviço. <i>Trepar</i> : Relata quando o especialista de campo não consegue atender à ordem de serviço por algum motivo. Escalado para despachante AFLS e ordem passada para subestado <i>Escalada</i> .	-Vou começar a rolar - Problema de estoque - Inconveniente para execução.
Em atividade	<i>Comece a trabalhar</i> : Relata o momento em que o especialista inicia as atividades específicas do serviço. <i>Trepar</i> : Relata quando o especialista de campo não consegue atender à ordem de serviço por algum motivo. Escalado para despachante AFLS e ordem passada para subestado <i>Escalada</i> .	- Inconveniência do cliente. -outro. - Início do trabalho - Endereço não encontrado. - Solicitação de cancelamento. - Inconveniência do cliente. -Outro
	<i>Terminar o trabalho</i> : Informa quando o especialista conclui o serviço e o pedido passa para o subestado <i>Executado</i> . <i>Trepar</i> : Relata quando o especialista de campo não consegue atender à ordem de serviço por algum motivo. Escalado para despachante AFLS e ordem passada para subestado <i>Escalada</i> . <i>Pausa</i> : Relata quando o especialista pausa as atividades. As	- Conclusão do trabalho - Conclusão com observações - Problema de estoque. -Imprevisto. - Inconveniência do cliente. -Outro



A partir do console AFLS Mobile, o especialista de campo atenderá à ordem de serviço seguindo o fluxo previamente projetado.



Abaixo você pode expandir os conceitos mais relevantes:

Modelo

Agrupamento de características comuns a vários serviços. Geralmente, dentro das organizações, os serviços são fornecidos sob uma parametrização semelhante em termos de fluxo de trabalho e campos adicionais para pedidos.

Estados

Etapas para a execução da ordem. Na configuração do fluxo de trabalho Aranda FIELD SERVICE, existem três fases ou estados principais que resumem as etapas de execução da ordem:

- **Abrir:** Este status corresponde a ordens que ainda não foram atribuídas a um especialista, são ordens reprogramadas ou recém-criadas e ordens atribuídas a um especialista, mas que ainda não iniciaram sua execução.
- **Em processo:** Este status inclui todas as etapas que o especialista de campo deve executar para executar uma tarefa. Os subestados definidos dentro deste estado guiarão o especialista passo a passo. Dentro deste estado, você pode criar qualquer subestado que desejar, no entanto, é importante manter o processo simples.
- **Executado:** A ordem de serviço termina neste estado, com dois substatus possíveis: executada ou cancelada.

Subestados

O especialista de campo recebe ordens no status "Em processo" e, neste ponto, os substatus servem como um guia para a execução de uma ordem. O ciclo de vida do pedido é regido por substatus e suas transições. Ao criar um subestado, o administrador pode configurar diferentes opções que permitem que o modelo seja adaptado ao processo de negócios.

Sub-Estado	Descrição
Não programado	Este subestado é típico do sistema. Qualquer transição que venha para este subestado fará com que o mecanismo se encarregue automaticamente de selecionar uma nova data e hora, bem como um novo especialista que possa lidar com o pedido.
Marcado:	Este subestado é típico do sistema. Um pedido pode passar do status "não agendado" para o status "agendado" por meio de dois eventos: por meio do mecanismo de atribuição, onde a ferramenta agenda o pedido, ou por meio do agendamento manual.
Cancelado:	Este subestado é específico do sistema. Corresponde a um estado terminal. Quando a ordem atinge esse status, isso indica que o trabalho não foi executado.
Executado:	Este subestado é específico do sistema. É um status terminal que indica que o pedido foi concluído com sucesso.

Transições

As transições são representadas por setas ou caminhos que vão de um subestado para outro. As transições têm um contexto adicional: tornam-se "botões" que podem ser usados por especialistas de campo ou agentes na web para mover uma ordem de serviço de um estado para outro.

Razões

Os motivos serão solicitados ao especialista de campo quando o status de uma ordem de serviço mudar.

Configuração do AFLS Mobile

Configuração do AFLS Mobile

1. No AFLS Mobile Console, no espaço de trabalho Início, selecione o Configuração na barra de tarefas.



1. Na janela habilitada, você pode consultar ou configurar os seguintes itens:

- **CONFIGURAÇÕES BÁSICAS:** Nesta opção, o especialista poderá configurar os seguintes conceitos:
- [Clientes](#): Atualização e criação de clientes.
- [Inventário](#): Movimentos e pesquisas de estoque.
- [Camadas do mapa](#): Gerenciamento e atualização de camadas.
- **PRECISÃO DE LOCALIZAÇÃO:** Nesta opção, o especialista poderá ver o nível de precisão configurado para a localização do especialista.
- **VERIFICAÇÃO E SINCRONIZAÇÃO:** Permite realizar verificações de sincronização no aplicativo.
- [Verificação e sincronização](#)

Configuração de instâncias

Clientes

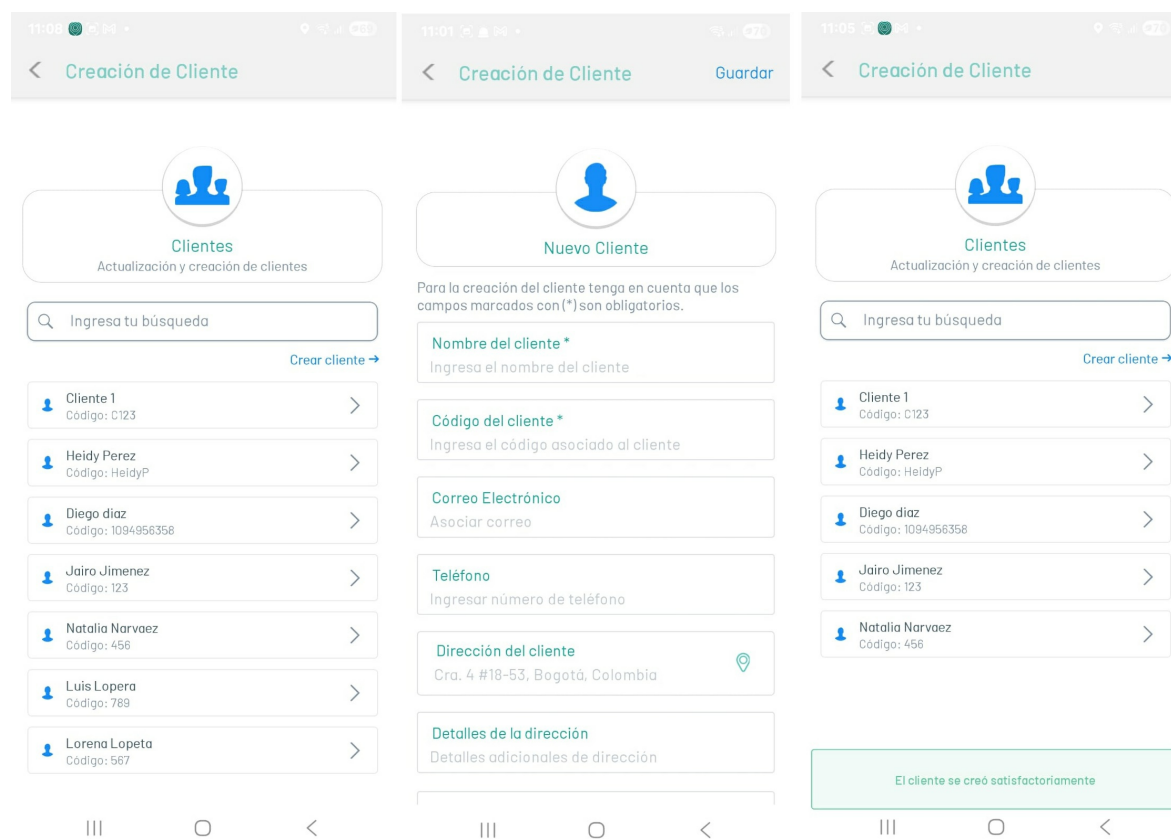
Criar cliente

1. No Console Móvel AFLS, em No espaço de trabalho Home, selecione o **Configuração** na barra de tarefas.

2. Na janela ativada na seção de Configurações Básicas, selecione a **Clientes**, clique no ícone **Criar cliente**, onde o especialista poderá inserir dados como nome, e-mail, telefone, endereço e campos adicionais.

▮ **Nota:** O especialista só poderá visualizar a funcionalidade do cliente se o administrador, nas configurações do console da Web do AFLS, ativar os recursos funcionais de criar, editar clientes ou criar ordens de serviço para todos os especialistas de campo.

▮ **Nota:** O sistema verifica se o usuário não foi criado anteriormente (valida a existência do código exclusivo). O nome e o código exclusivos do cliente só podem ser atualizados a partir do Web Console.



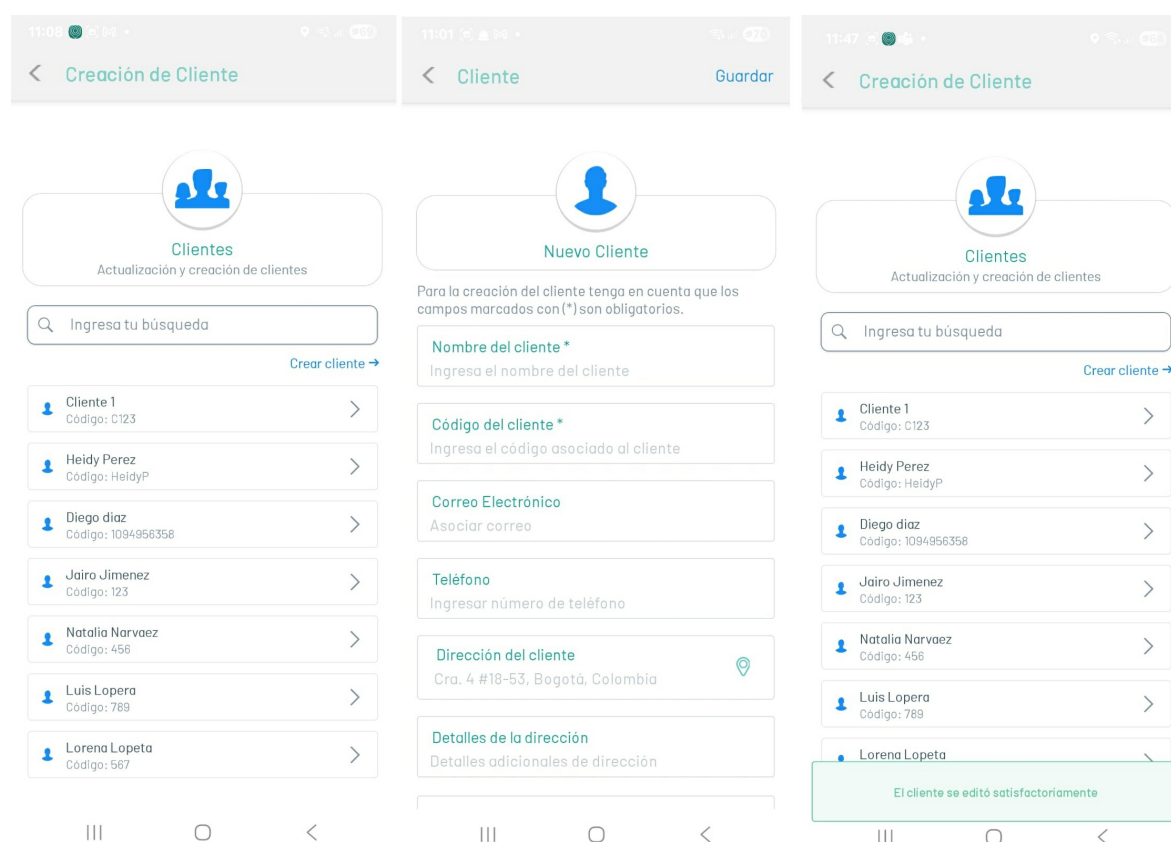
3. Ao preencher as informações do cliente no cabeçalho do espaço de trabalho, clique em **Salvar** e você pode exibir a mensagem O cliente foi criado com êxito.

Cliente de atualização

1. No AFLS Mobile Console, no espaço de trabalho Início, selecione o **Configuração** na barra de tarefas.

2. Na janela ativada na seção de Configurações Básicas, selecione a **Clientes**, Para atualizar ou editar um cliente, no espaço de trabalho, selecione um registro na lista de clientes existentes.

Os especialistas de campo poderão atualizar as informações básicas do cliente (e-mail, telefone, endereço e campos adicionais).



3. Ao concluir a atualização do cliente, no cabeçalho do espaço de trabalho, clique em **Salvar** e você poderá exibir a mensagem O cliente foi editado com sucesso.

📌 **Nota:** Essas funcionalidades estão disponíveis apenas online.

Inventário

► **INVENTARIO:** ►

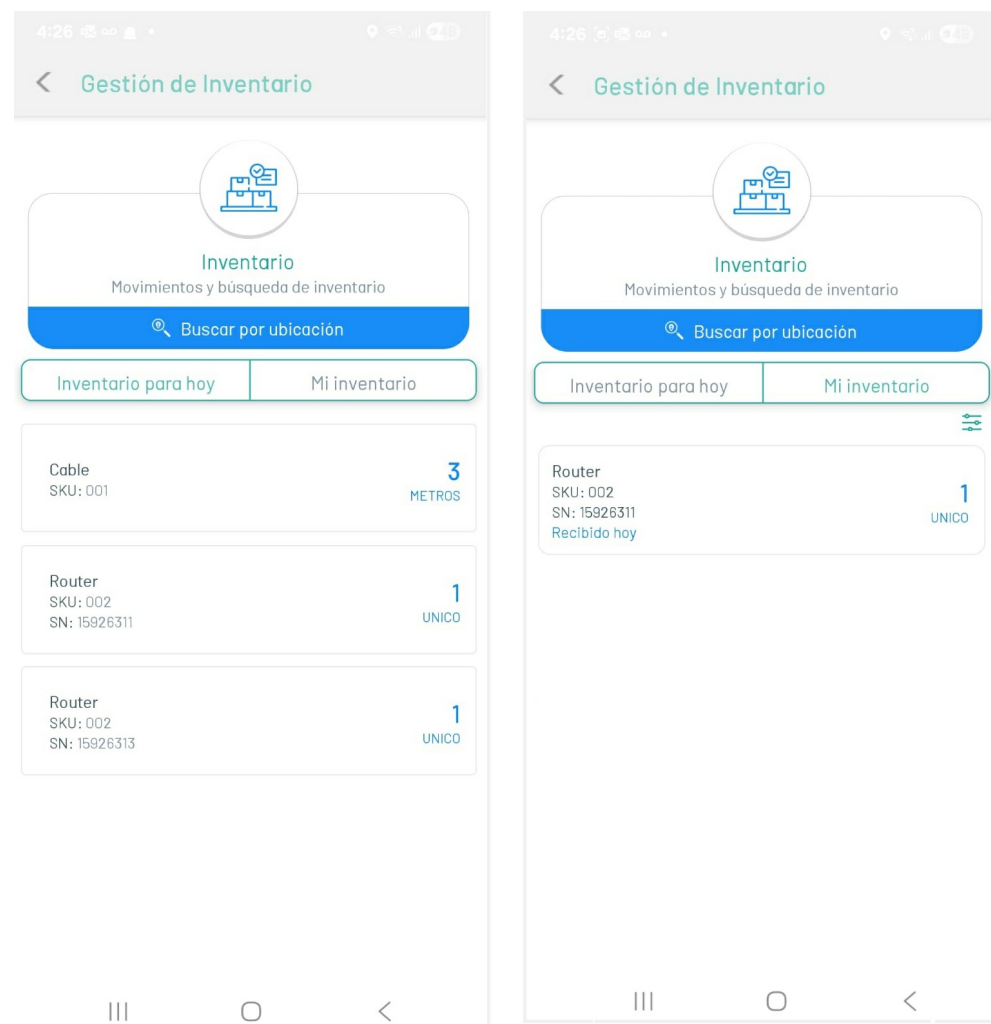
Ver inventários

1. No AFLS Mobile Console, no espaço de trabalho Início, selecione o **Configuração** na barra de tarefas.

2. Na janela ativada na seção de Configurações Básicas, selecione a **Inventário**, nas guias *Inventário de hoje* e *Meu*

inventário da área de trabalho, o especialista poderá visualizar e consultar o inventário disponível e necessário para a execução das ordens de serviço.

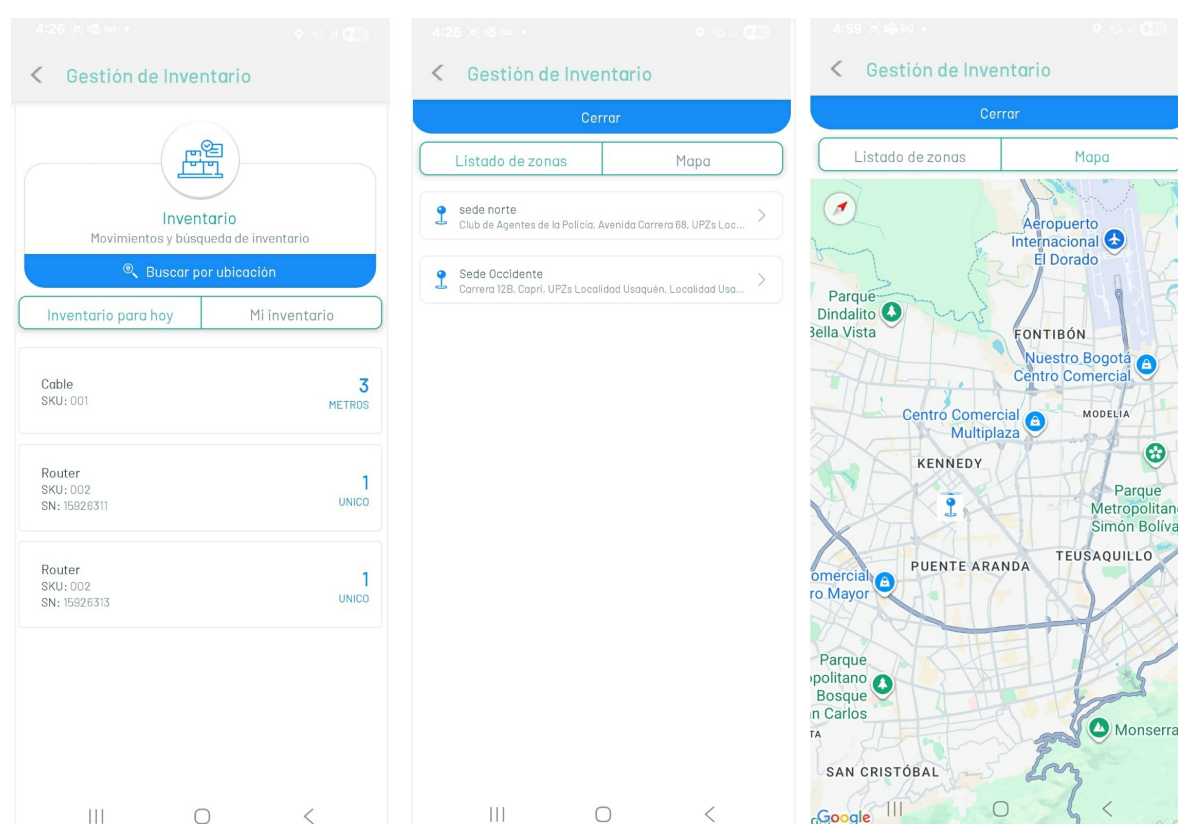
Nota: O especialista só poderá visualizar os recursos de inventário se o administrador ou gerente de inventário, na seção Inventário do console Web do AFLS, inserir e atribuir as peças sobressalentes e os locais necessários para atender à ordem de serviço.



Pesquisar por localização

3. No espaço de trabalho Gerenciamento de estoque, selecione o ícone **Pesquisar por localização**, onde o especialista poderá visualizar a lista de zonas ou locais Definido para armazenar o estoque disponível, mais próximo do especialista designado para a ordem de serviço

- No **Lista de zonas**, o especialista encontrará as zonas de inventário definidas no console da Web do AFLS.
- No **Mapa**, o especialista encontrará a localização exata da área ou sede onde o inventário está alojado.



4. Ao selecionar um registro de site, na guia Lista de zonas, o especialista poderá pesquisar recursos de inventário específicos em cada site.



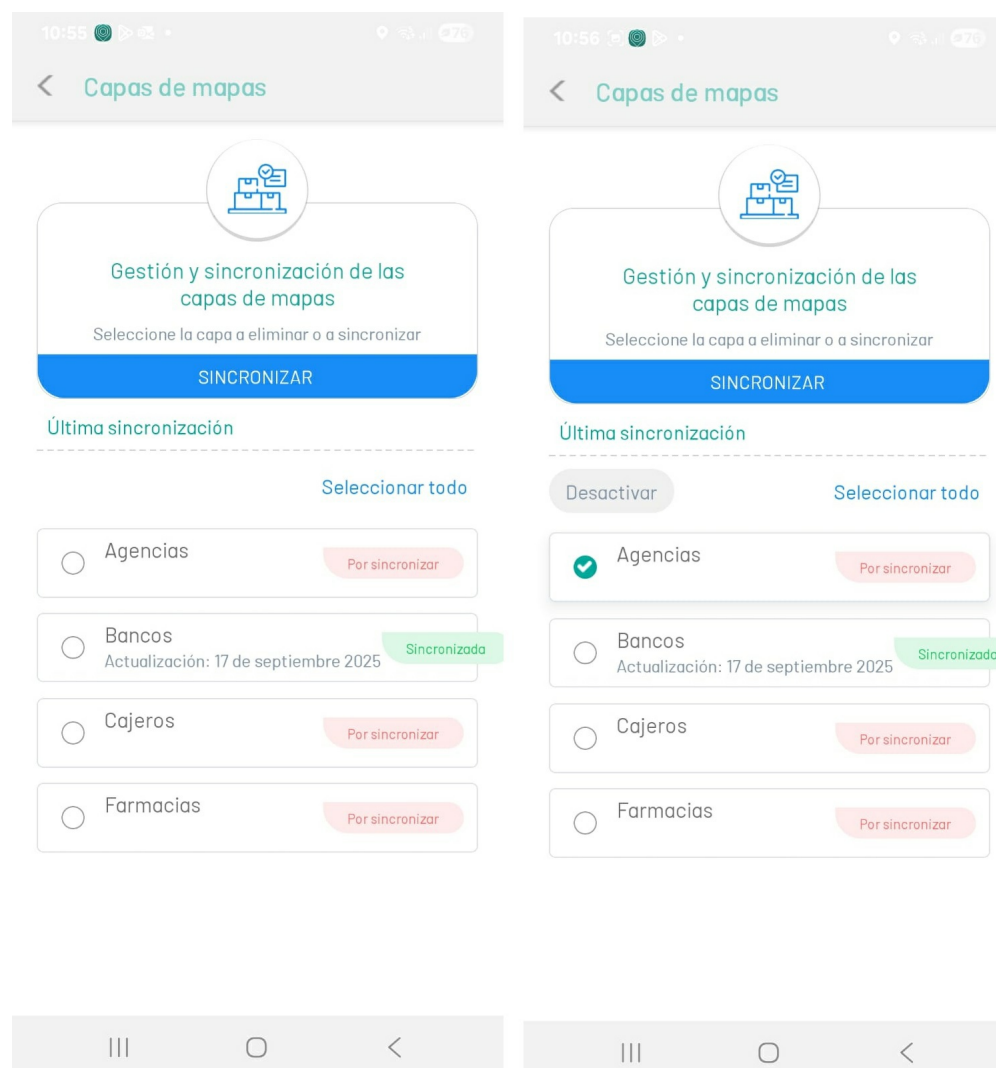
Camadas do mapa

► CAPA DE MAPAS: >

Visualizando Camadas de Mapa

1. No AFLS Mobile Console, no espaço de trabalho Início, selecione o **Configuração** na barra de tarefas.
2. Na janela ativada na seção de Configurações Básicas, selecione a **Camadas do mapa**, onde o especialista poderá visualizar a lista definida de camadas e selecionar o(s) registro(s) para baixar em seu dispositivo móvel.

📌 **Nota:** O especialista só poderá visualizar as camadas do mapa se o administrador ou nas configurações do console da web do AFLS, inserir e adicionar as camadas do mapa necessárias para a operação.



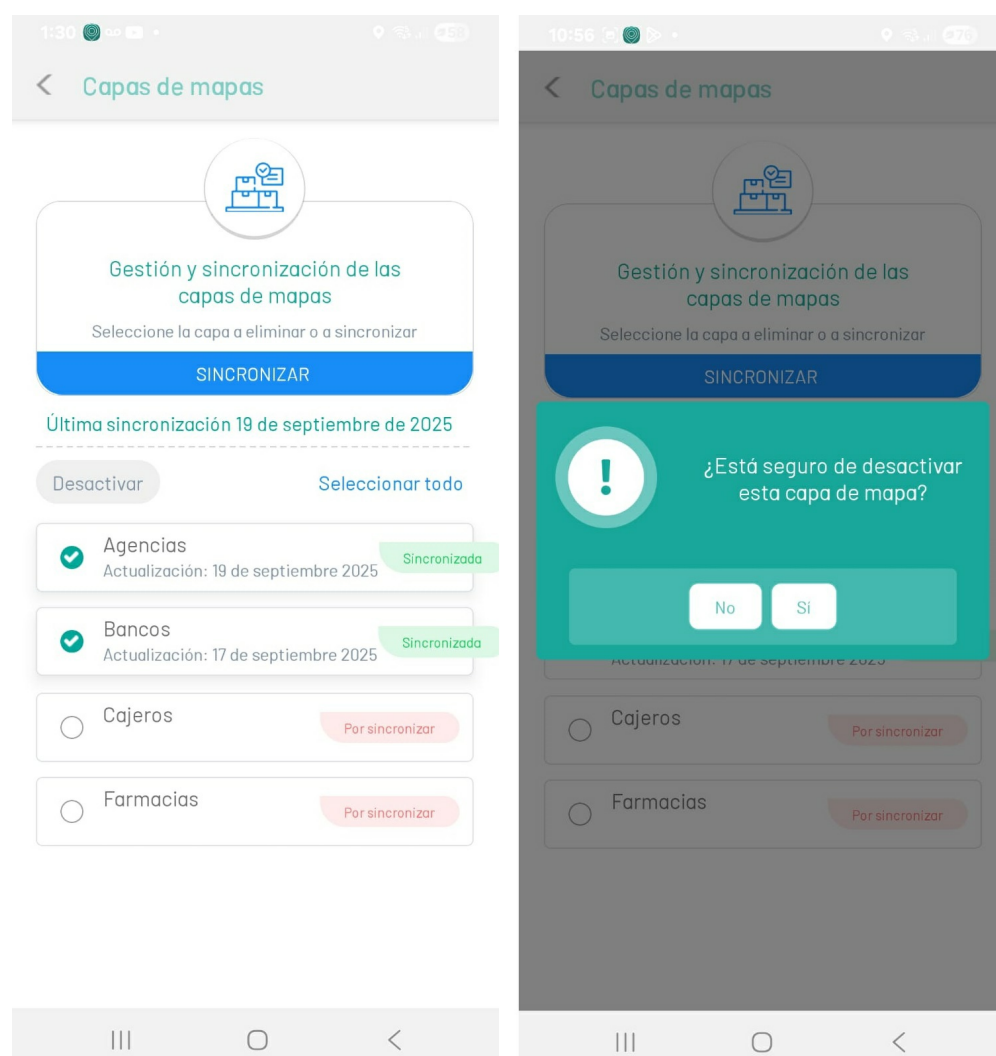
Sincronizar camadas de mapa

3. No espaço de trabalho das Camadas de Mapas, o especialista poderá ver a data da última sincronização do dispositivo móvel. Selecione um ou mais registros das camadas existentes e clique em SINCRONIZAR para carregar os pontos de localização que foram criados no site da AFLS e visualizá-los no mapa a partir do dispositivo móvel.

Desativar camadas de mapa

4. Na área de trabalho Mapear Camadas, selecione um ou mais registros das camadas existentes e clique no botão Desativar. O especialista deve confirmar a ação de desativar a camada.

Ao visualizar o mapa, o especialista não poderá visualizar a camada desativada.



Visualizando Camadas de Mapa

5. No AFLS Mobile Console, no espaço de trabalho Início, selecione o **Meus pedidos** na barra de tarefas e um status de execução da ordem de serviço (Aberto, Em Processo, Fechado).

6. Selecione a opção **Ver pedidos no mapa**. Na janela habilitada, você poderá visualizar a localização do especialista de campo e o ícone da camada do mapa

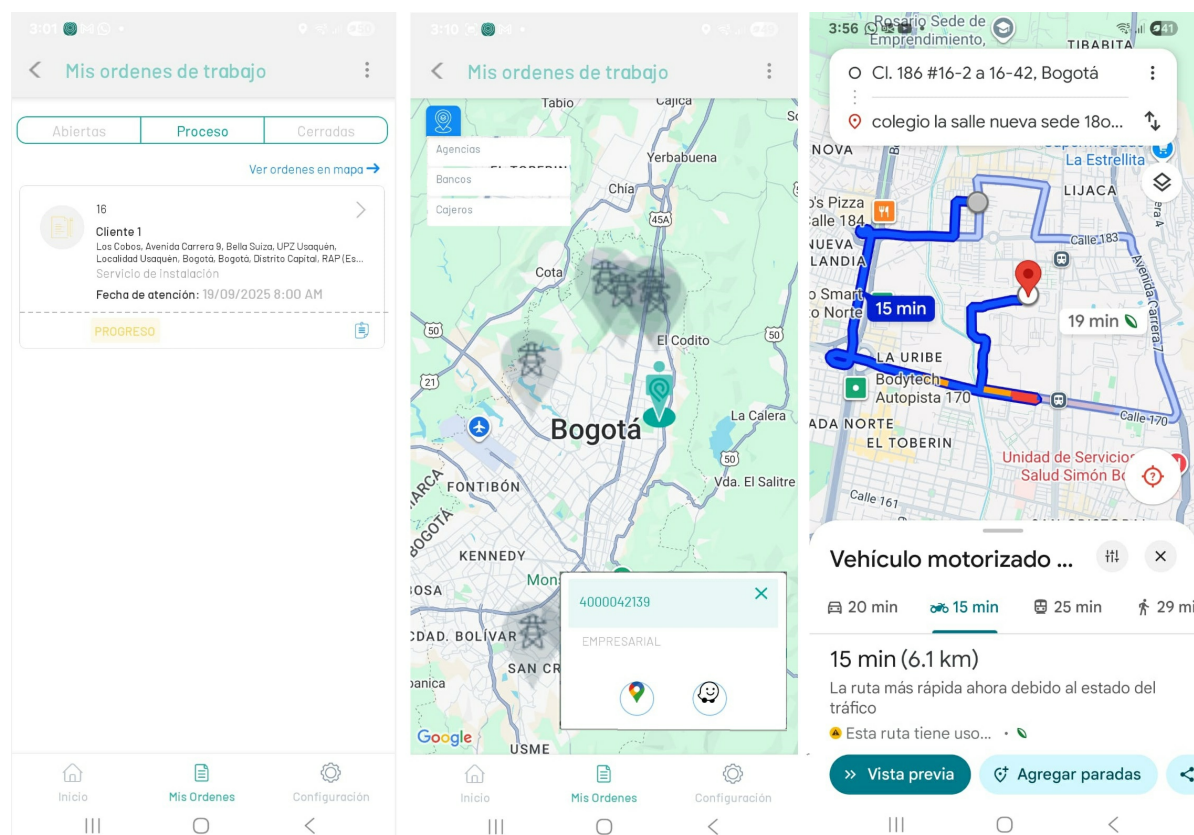


, com os logs gerados.

7. Selecionar um registro de camada de mapa mostra os pontos ativos na localização geográfica. Ao tocar no ponto



o especialista poderá selecionar um aplicativo de mapas e navegação (Google Maps ou Waze) para consultar a rota mais rápida para chegar ao ponto necessário.



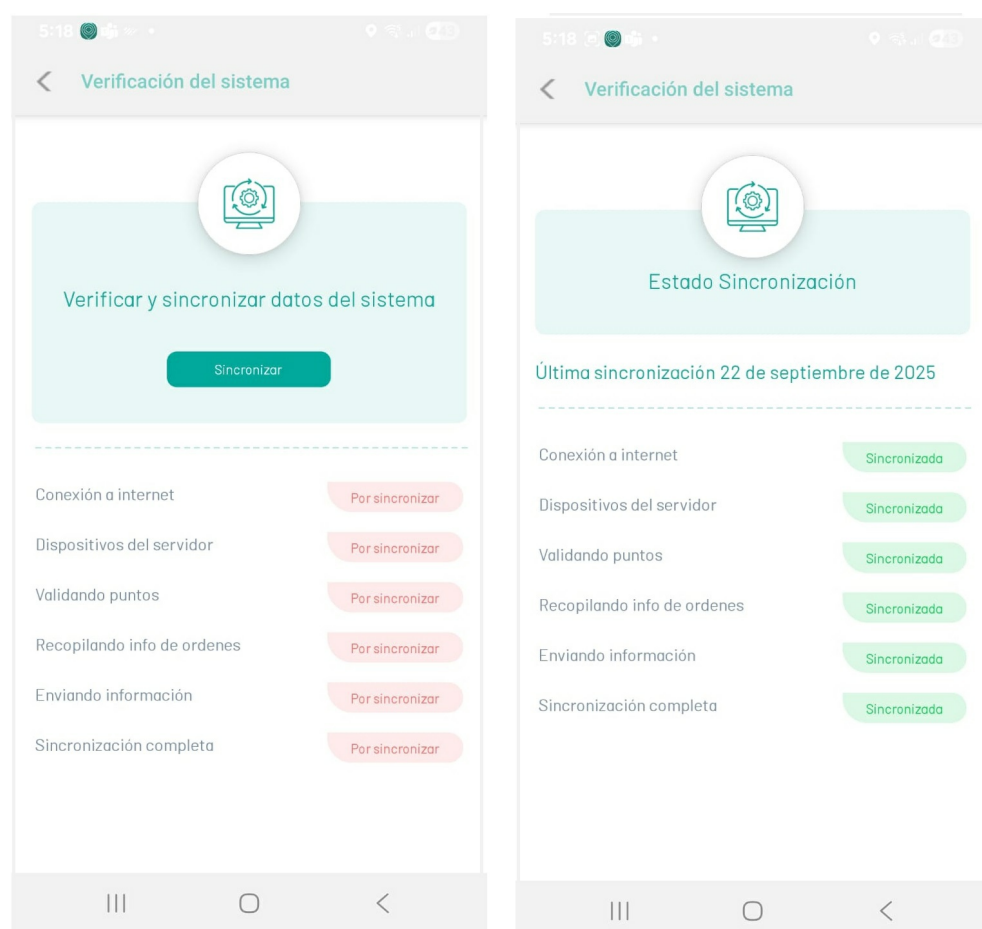
Verificação e sincronização

Verificação do sistema

1. No AFSL Mobile Console, no espaço de trabalho Início, selecione o **Configuração** na barra de tarefas.
2. Na janela ativada na seção **VERIFICACIÓN & SINCRONIZACIÓN**, selecione a **Verificación del sistema**, o especialista permite verificar a conexão e sincronizar o aplicativo com o AFSL web.

Essa validação é útil caso o console móvel tenha um erro que não permita que você faça logout ou se o especialista quiser fazer uma sincronização manual. Ao sincronizar, os seguintes dados do sistema são validados:

- Conexão com a Internet.
- Dispositivos de servidor.
- Validando pontos.
- Coletando informações do pedido.
- Envio de informações.
- Sincronização completa



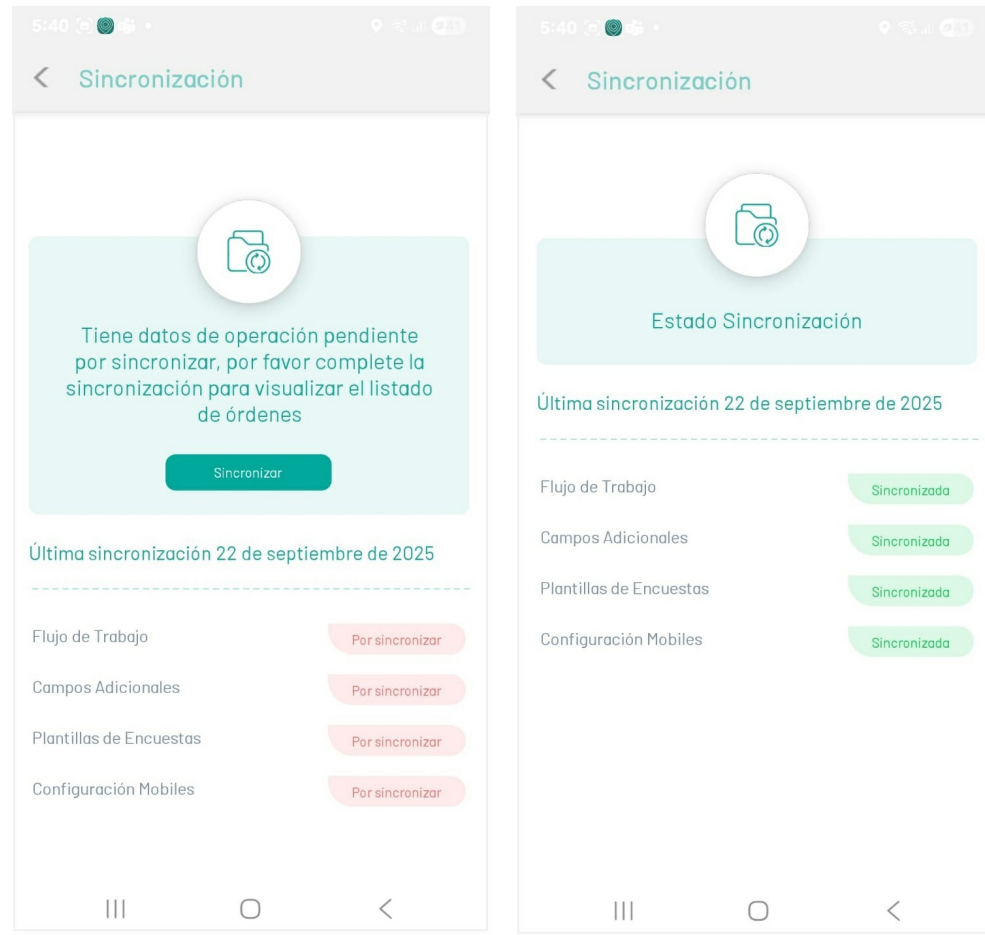
2. Para realizar a verificação do sistema, clique no **Sincronizar**.

Sincronização

1. No Console Móvel AFSL, em No espaço de trabalho Home, selecione o **Configuración** na barra de tarefas.

2. Na janela ativada na seção VERIFICAÇÃO & SINCRONIZAÇÃO, selecione a **Sincronização**, o especialista pode sincronizar manualmente quando uma ou mais dessas sincronizações não foram feitas automaticamente durante o login do console móvel. Os dados de operação que podem ser sincronizados são:

- Fluxos de trabalho.
- Campos adicionais.
- Modelos de pesquisa.
- Configurações móveis

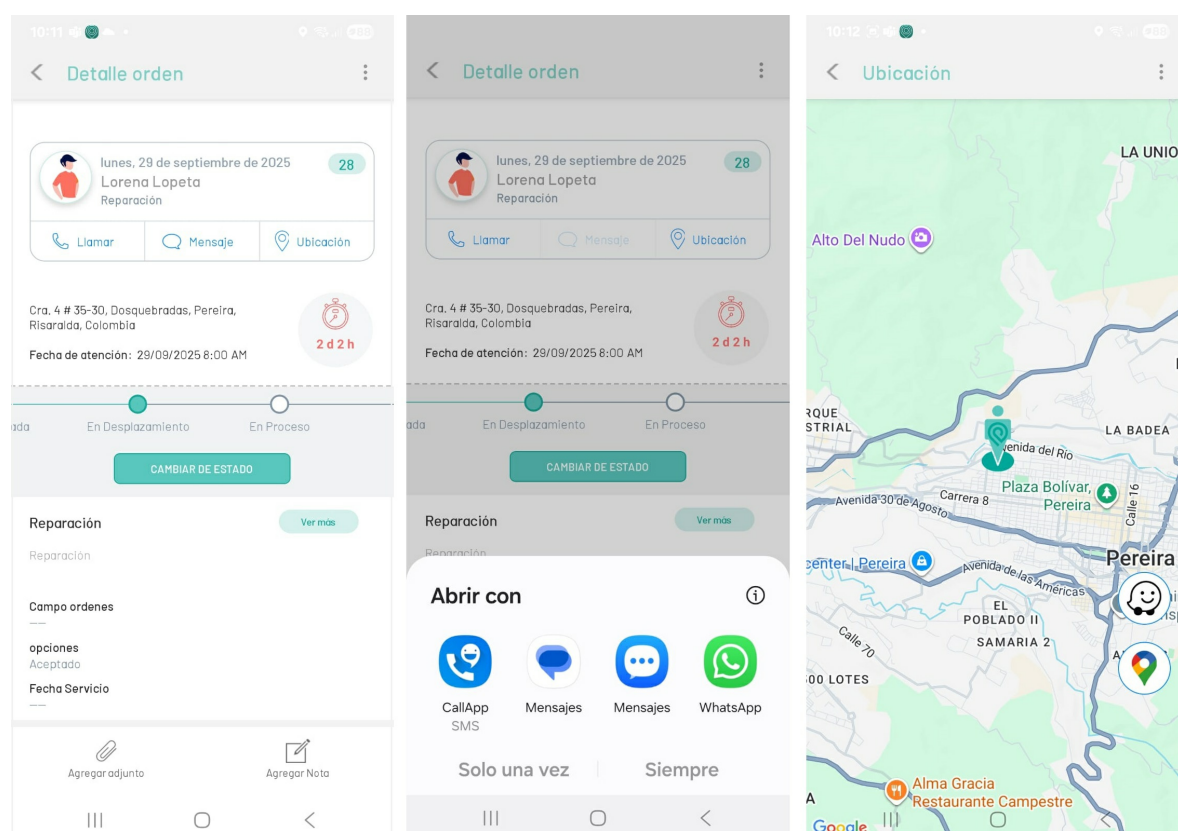


Ações de ordem de serviço

Entre em contato com o cliente

1. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o **Detalhe do pedido** onde podem consultar informações básicas sobre o pedido (cliente, data e local do atendimento) e o especialista pode entrar em contato com o cliente para relatar qualquer notícia ou confirmar uma informação sobre o pedido atribuído.

O contato é feito a partir das seguintes instâncias de informações sobre o Candidato:



Campos	Descrição
Chamar:	Ele permite que você entre em contato com o cliente usando o número de telefone de contato.
Mensagem:	Ele permite enviar uma mensagem de texto ao cliente usando o telefone de contato, utilizando as opções de mensagens disponíveis.
Localização:	Ele permite que você visualize a localização do especialista e, se necessário, calcule a rota da viagem.

📌 Nota: A ação de contato com o cliente será ativada no console móvel para o especialista, quando o status do pedido for encontrado *Em processo*.

Adicionar tempo

1. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o **Detalhe do pedido** onde o especialista pode solicitar tempo adicional para concluir uma tarefa pendente em caso de eventualidades como atividades não programadas, inconvenientes no processo ou defeitos em qualquer uma das peças de reposição.

2. Para solicitar mais tempo, o especialista seleciona o ícone Adicionar Tempo

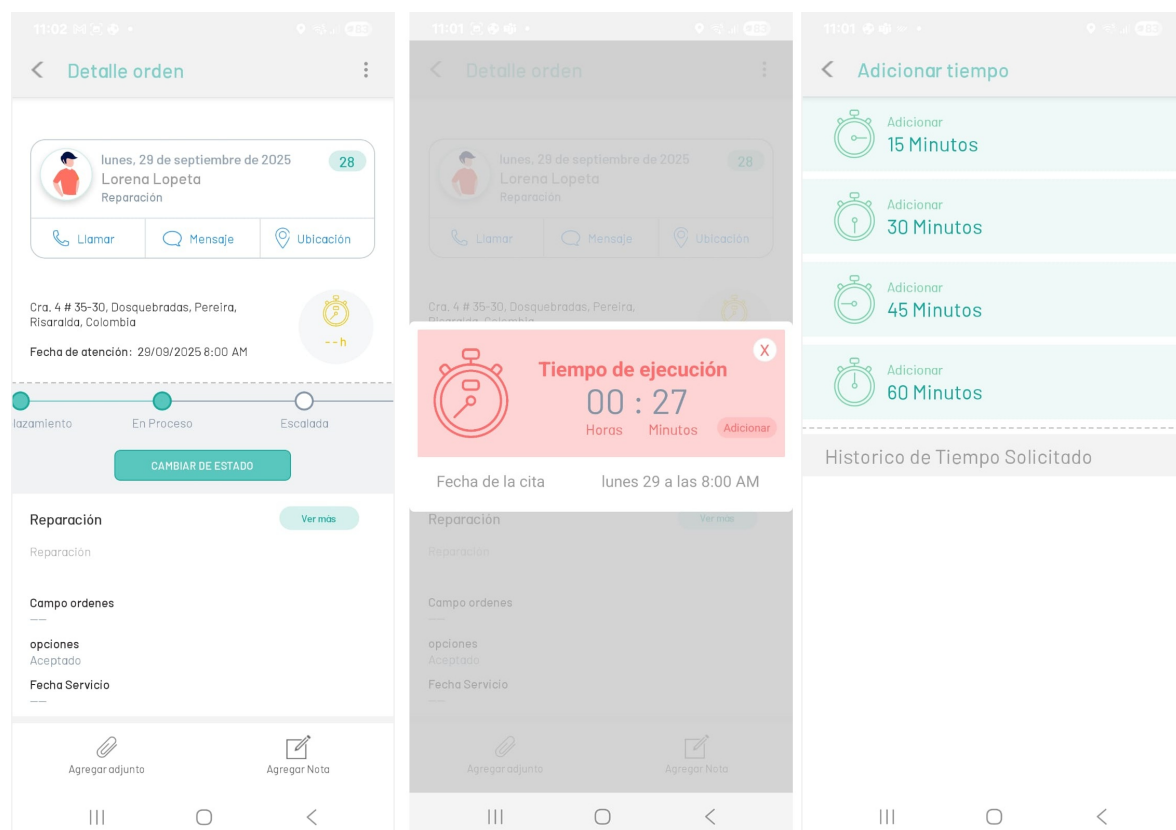


e na opção de Runtime selecione a **Adicionar**.

📌 Anotações:

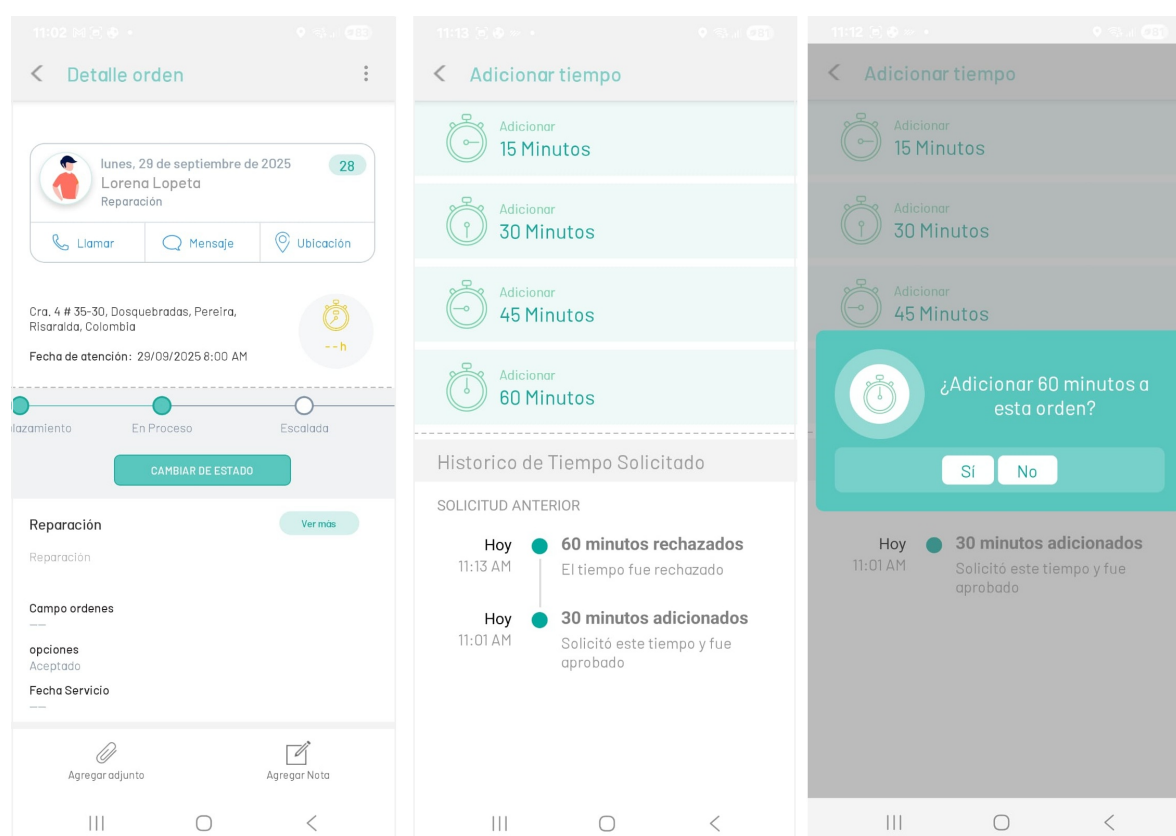
- A ação Adicionar hora será ativada no console móvel para o especialista, quando o status do pedido for *Em processo* e a Transição está em *Início do trabalho*.

- Se você tentar adicionar tempo à ordem em um estado anterior, poderá exibir a mensagem *Para adicionar tempo à ordem de serviço, a ordem de serviço deve estar no status "em andamento"*.



3. Na janela Adicionar Hora, você pode adicionar o tempo necessário: Adicione 15 minutos, 30 minutos, 45 minutos ou 60 minutos. Ao selecionar o horário, você pode exibir uma mensagem de confirmação da adição do tempo à ordem de serviço.

📌 **Nota:** As solicitações de tempo adicional geram uma notificação que ficará visível pelo monitor, que se encarregará de aprovar ou rejeitar o tempo solicitado pelo especialista.



Consulta de Horário

Quando o especialista de campo consulta o detalhamento da ordem de serviço, ele poderá visualizar o tempo efetivo para a atenção da ordem de serviço. Os indicadores meteorológicos servem de referência para um monitoramento eficaz. Os indicadores são;

Indicador de tempo	ícone	Descrição	Adicionar tempo
Verde		Este indicador apresenta o tempo de execução (no prazo) para atender à ordem de serviço.	NÃO habilitado
Vermelho		Este código mostra o tempo de execução (atrasado) para atender à ordem de serviço	NÃO habilitado
Amarelo		Este código apresenta o tempo de execução (Não em execução) para atender a ordem de serviço	Habilitado

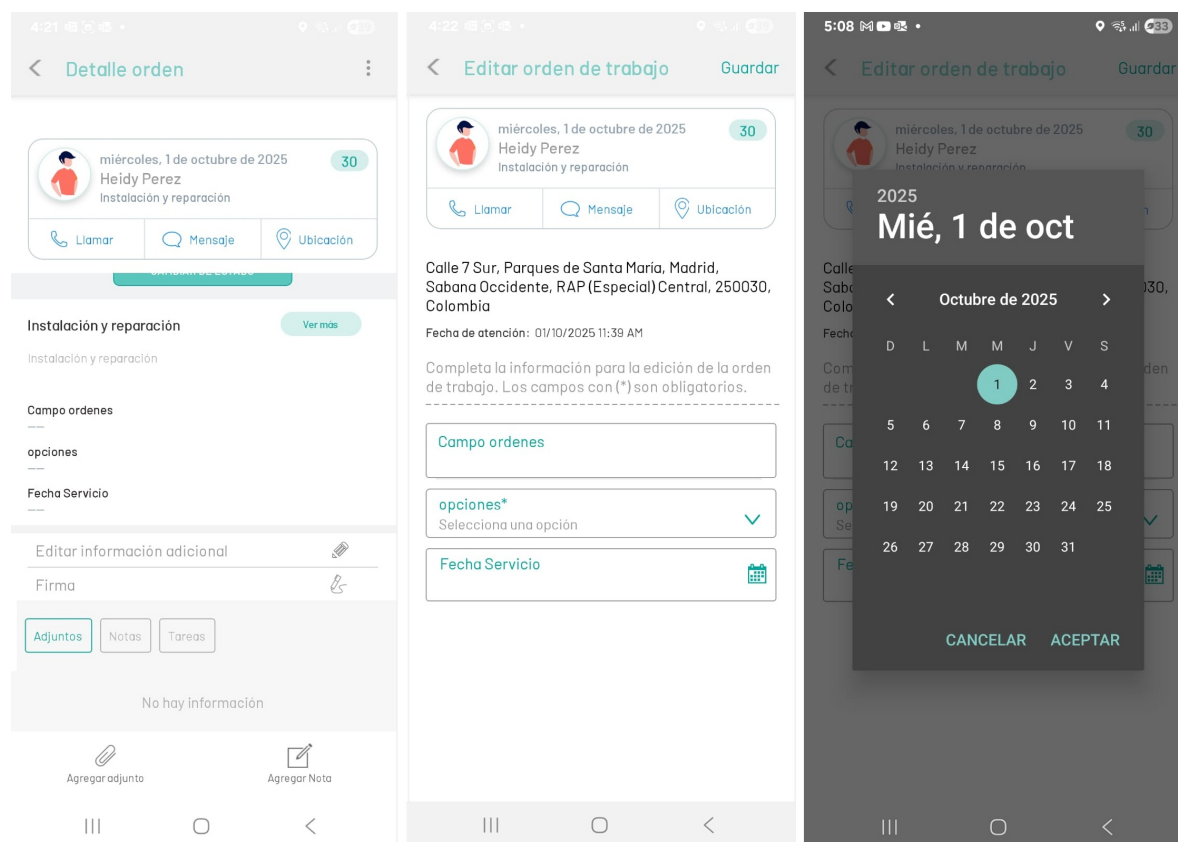
Campos adicionais

1. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o **Detalhe do pedido** onde o especialista poderá visualizar e preencher os campos adicionais que estão ativos para o modelo e para as ordens de serviço. Lá você poderá coletar as informações adicionais necessárias para o processo.

2. Ao selecionar o **Editar informações adicionais**



ou, ao fazer alterações nos status do pedido, você pode atualizar campos adicionais.



📌 **Nota:** A ação Campos adicionais será ativada no console móvel para o especialista, quando o status do pedido for encontrado *Em proceso*, depois de configurar os campos no console da Web do AFLS.

📌 **Nota:** Dependendo da configuração dos campos adicionais para a ordem de serviço definida no console Web do AFLS, os campos adicionais podem ser dos seguintes tipos:

- Campo de texto
- Campo do tipo parágrafo
- Campo de tipo numérico
- Campo de tipo de data
- Campo de tipo listado.

Assinaturas

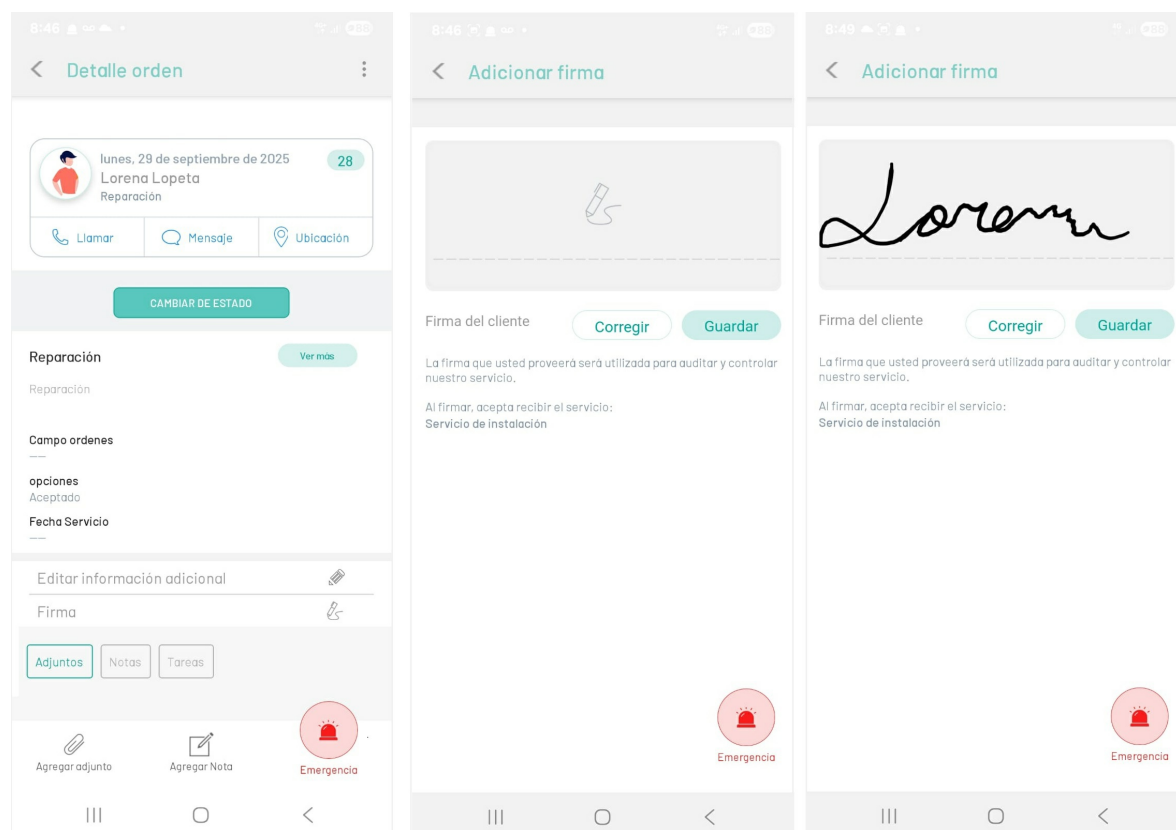
1. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o Detalhe do pedido onde o especialista poderá adicionar a assinatura do cliente, após a ordem de trabalho ser atendida.

2. Ao selecionar o Assinatura



O campo está habilitado para incluir a assinatura necessária. O cliente poderá corrigir a tentativa de assinatura, se necessário. Quando terminar, clique no botão **Salvar**.

A assinatura é comparada com a que foi previamente configurada para aquele cliente no AFLS, e desta forma é possível corroborar a satisfação do cliente e também auditar e controlar o atendimento dos serviços.



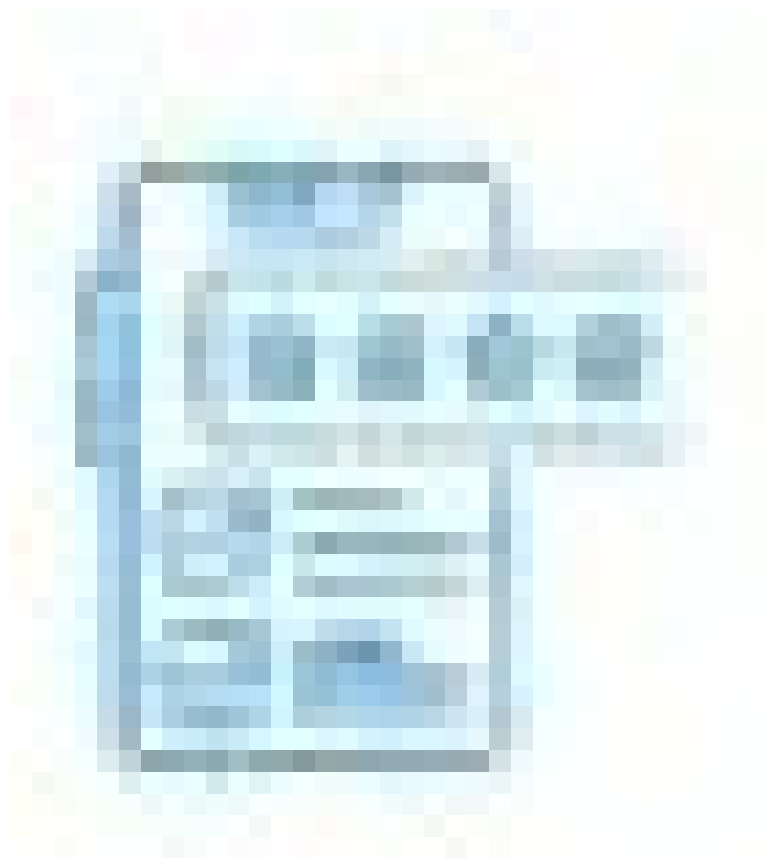
Nota: A ação Assinatura será ativada no console móvel para o especialista, quando o pedido estiver sendo fechado; Não é obrigatório e só pode ser armazenado uma vez por pedido.

Levantamento

1. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o **Detalhe do pedido E** ao final do processo de pedido, o cliente poderá responder à pesquisa de satisfação, caso o modelo a tenha configurado.
2. Ao selecionar o **Avaliar experiência**

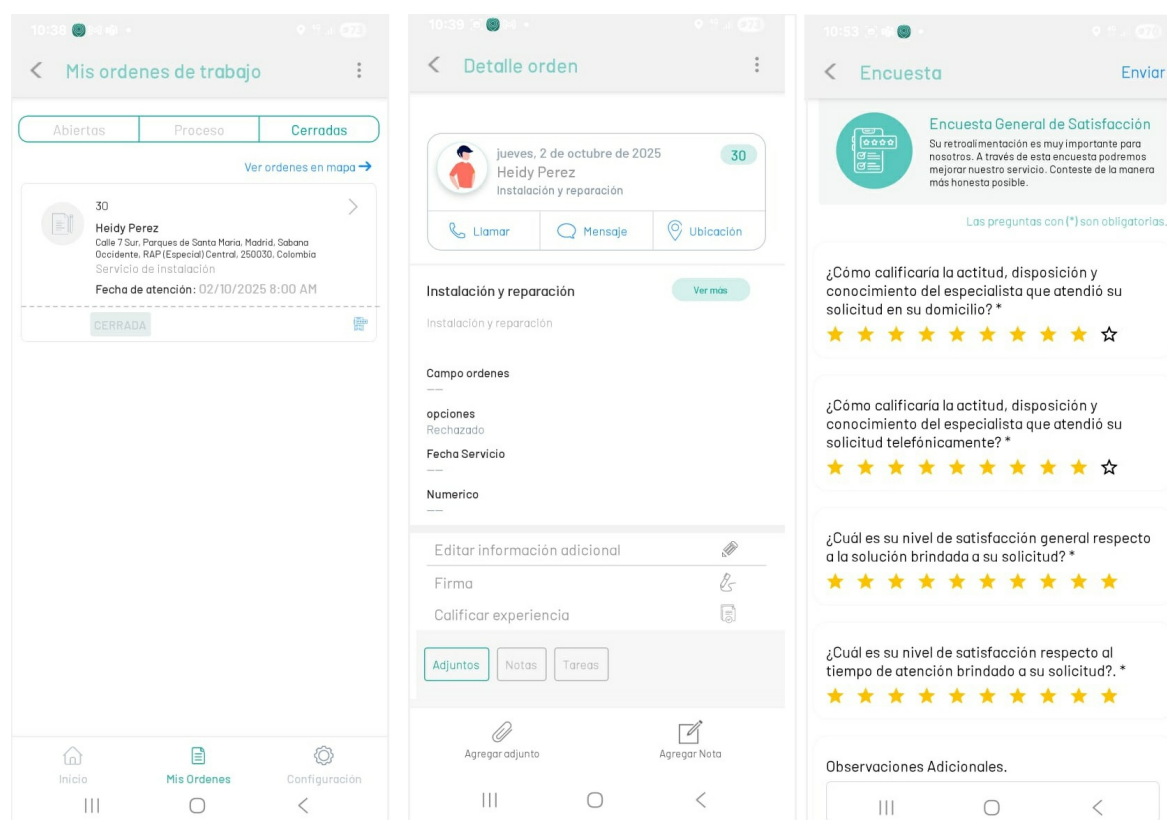


ou na lista de pedidos, selecione o



A janela com as perguntas que o cliente poderá responder está habilitada.

3. Ao concluir a pesquisa, clique em **Enviar** para que essas informações sejam enviadas ao e-mail do cliente junto com os dados registrados.



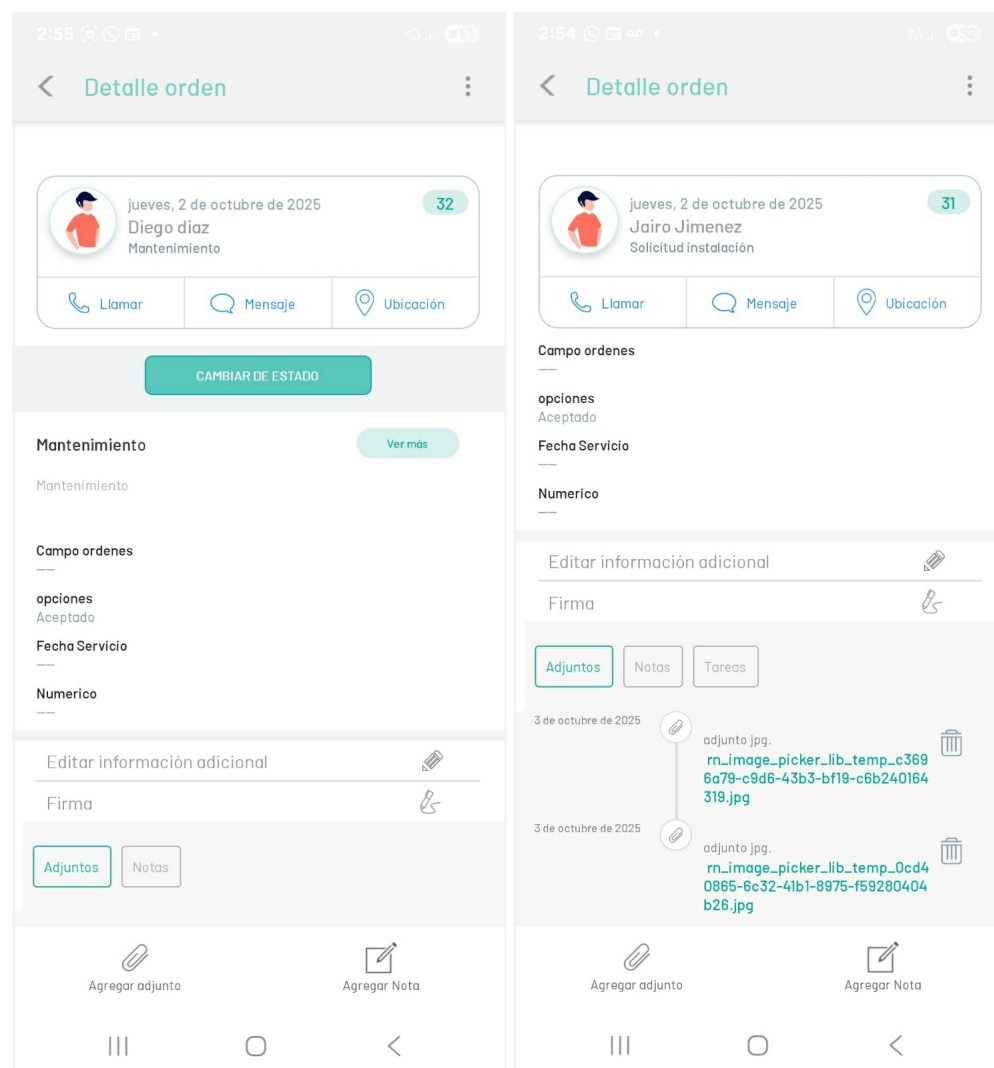
📌 **Nota:** A ação Avaliar Experiência ou Pesquisa será ativada no console móvel para o especialista, quando o status do pedido for encontrado *Fechado*, no subestado *Executado*, depois de configurar o modelo no console da Web do AFLS.

Anexos

Exibir anexos

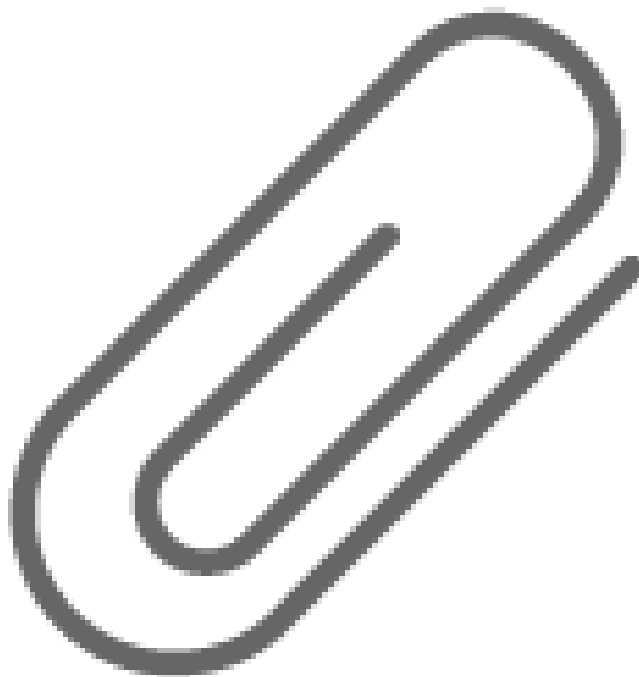
1. Para visualizar os anexos de uma ordem de serviço, insira o detalhe de uma ordem e selecione a opção **Anexos**. Na lista de anexos, você poderá ver a data, o nome e o tipo de arquivo adicionado.

Os arquivos correspondem a documentos, imagens, vídeos, entre outros.



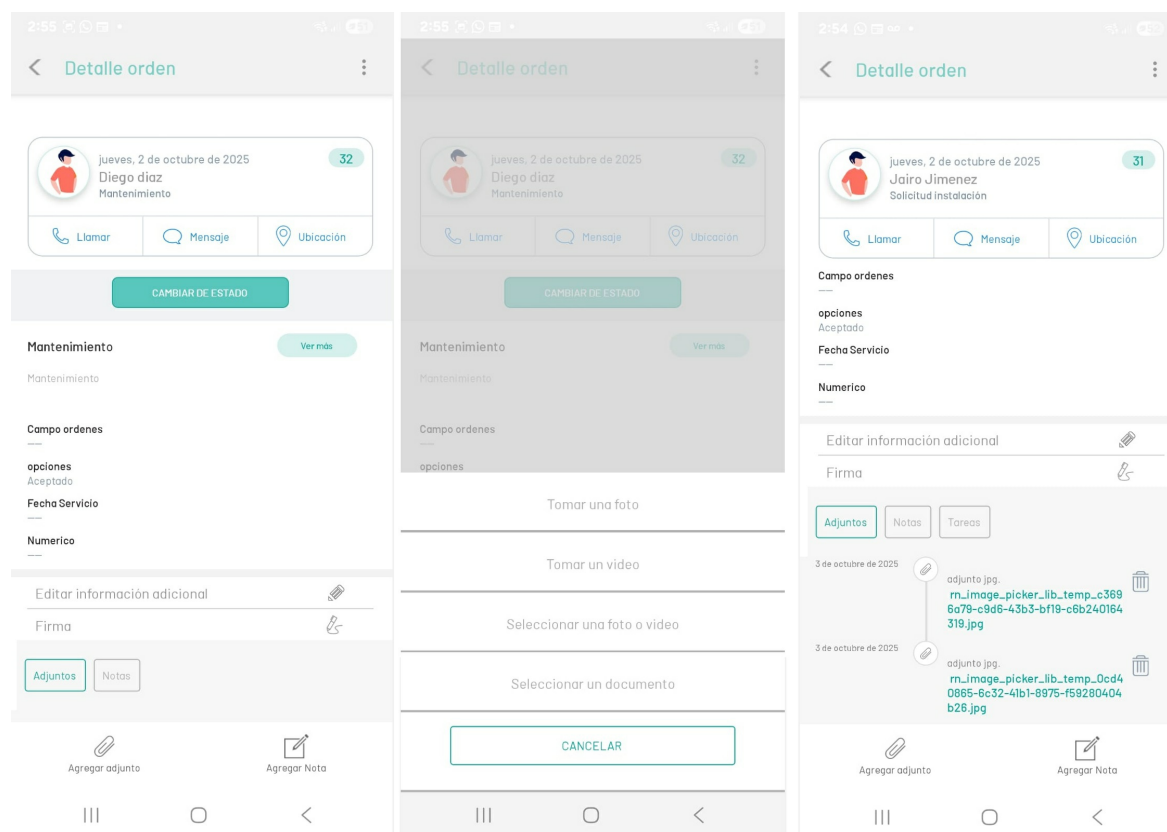
Adicionar notas de anexos

1. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o **Detalhe do pedido** onde o especialista pode anexar os arquivos necessários durante o atendimento da ordem de serviço, como fotografias, vídeos ou áudios de evidências da evolução do serviço.
2. Ao selecionar o **Adicionar anexo**



na barra de tarefas do console móvel e selecione o tipo de arquivo a ser carregado na ordem de serviço.

Os tipos de arquivo que você pode adicionar ao pedido podem ser de formatos com texto, imagens, fotografia, vídeos ou conteúdo de áudio, como: .jpg, .jpeg, .mp4, .mp3, .doc, .xls, .ppt, .PDF, arquivos com tamanho máximo de 10 MB (exceto .exe).



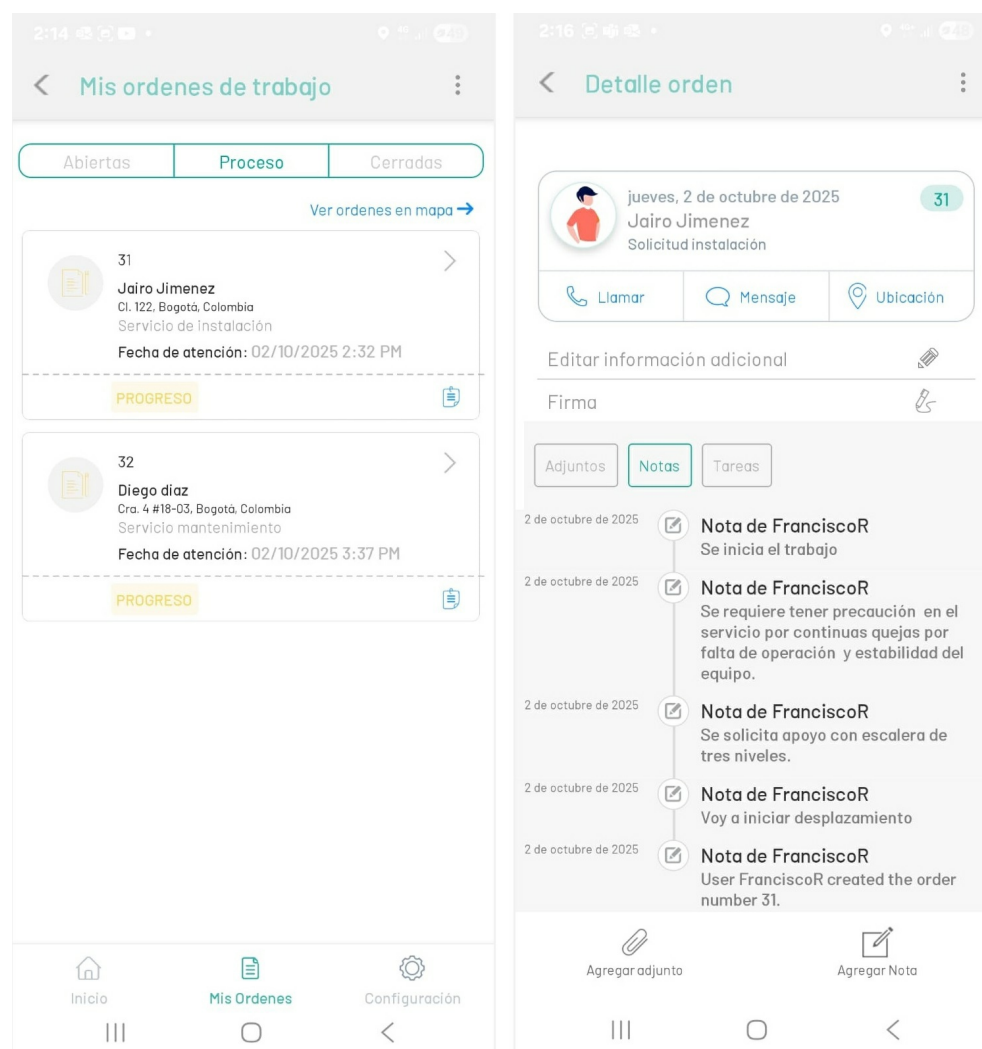
Nota: A ação Adicionar Anexo será ativada no console móvel para o especialista, quando o status do pedido for encontrado *Em processo*.

Anotações

Ver notas

1. Para visualizar as notas de uma ordem de serviço, insira o detalhe de uma ordem e selecione a opção **Anotações**. Na lista de notas, você pode ver a data de criação, o autor da nota e os comentários relacionados.

As notas consultadas correspondem aos registros automáticos de mudanças de status na ordem de serviço, às notas inseridas pelo especialista durante a operação através do **Adicionar notas** e a comentários anteriores feitos pelo despachante, monitor ou usuário final.



Criar notas

1. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o **Detalhe do pedido** onde o especialista poderá inserir comentários relacionados à atribuição ou atenção da ordem de serviço,

2. Ao selecionar o **Adicionar nota**



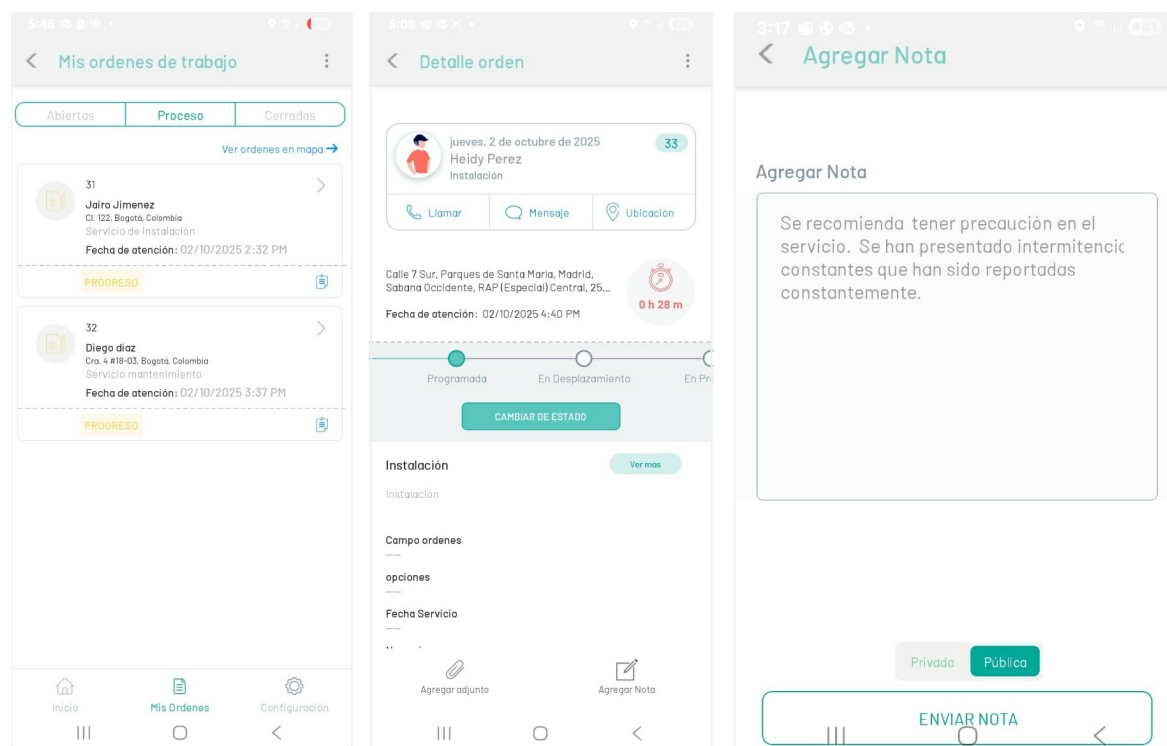
Na barra de tarefas do console móvel ou na lista de pedidos, selecione o



O espaço necessário para escrever a nota está habilitado e a opção de marcar a nota como pública ou privada.

☞ **Nota:** Se uma nota pública for criada, seja de um despachante, monitor ou especialista, um e-mail será enviado ao usuário final, que poderá visualizá-lo no console do AssistMe.

2. Ao preencher o texto da nota, clique no botão **Enviar nota**. As anotações escritas pelo especialista de campo serão registradas na instância de feedback do console móvel e ficarão visíveis no console do Dispatcher.



As notas são úteis para adicionar informações relevantes ao pedido, como alterações na solicitação de registro, confirmação de peças, acompanhamento ao especialista de campo, recomendações e sugestões, entre outras mensagens.

📌 **Nota:** A ação Notas será ativada no console móvel para o especialista, quando o status do pedido for encontrado *Em processo*.

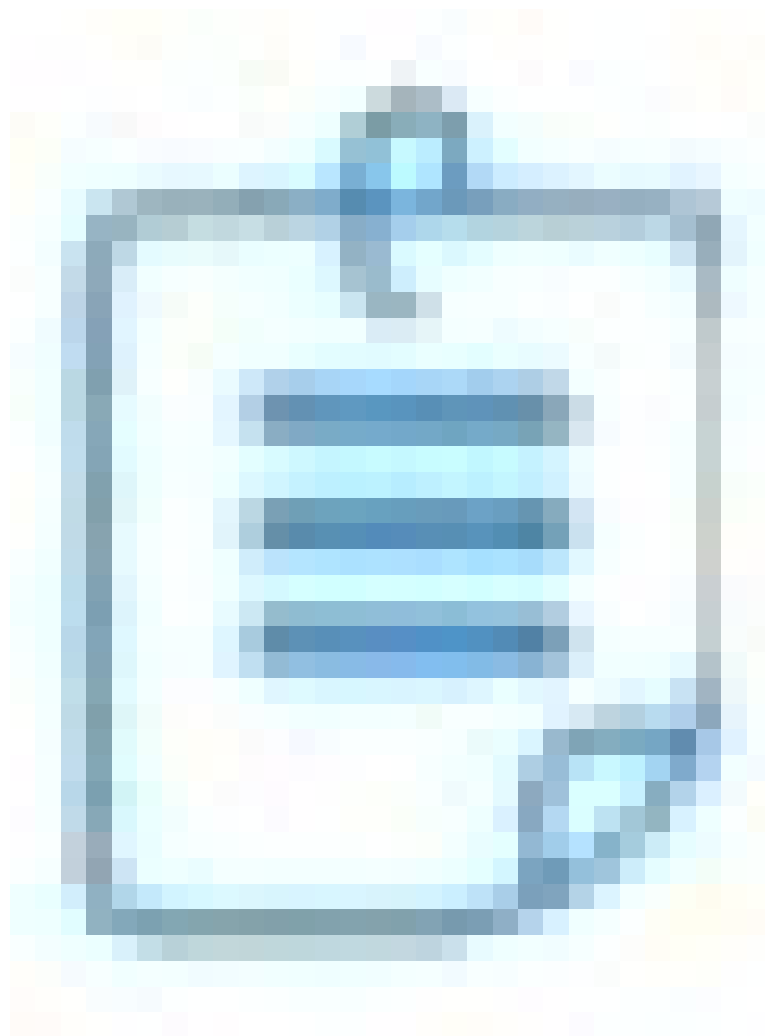
Notas como respostas rápidas

📌 **Nota:** O especialista de campo poderá criar notas usando as respostas rápidas criadas anteriormente e habilitadas no console da Web do AFLS pelos usuários administradores.

2. Para criar notas com respostas rápidas, insira o detalhe de uma ordem de serviço selecione a opção Adicionar nota

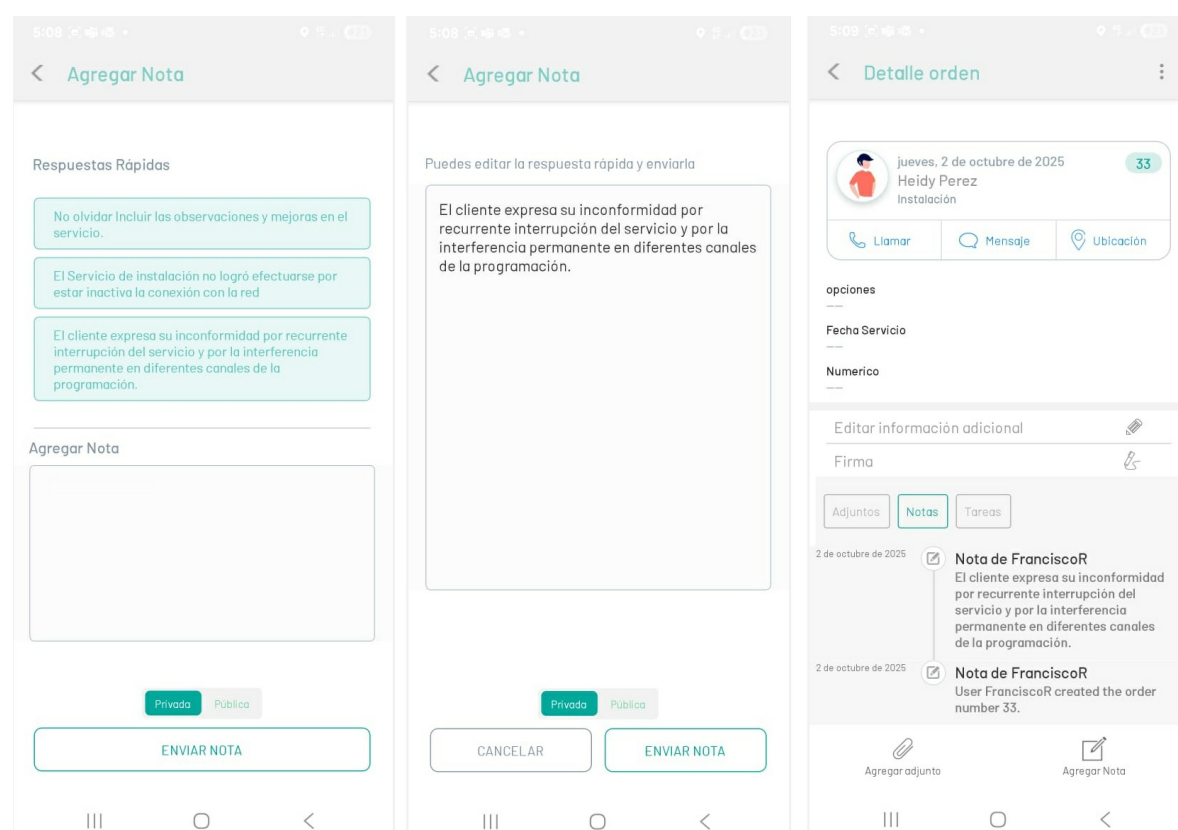


Na barra de tarefas do console móvel ou na lista de pedidos, selecione o respectivo ícone.



O espaço necessário é disponibilizado para escrever a nota ou escolher uma resposta rápida; e a opção de marcar a nota como pública ou privada.

As respostas rápidas também podem ser visualizadas e selecionadas para uso como uma nota dentro da ordem de serviço.



Tarefas

Exibir tareas

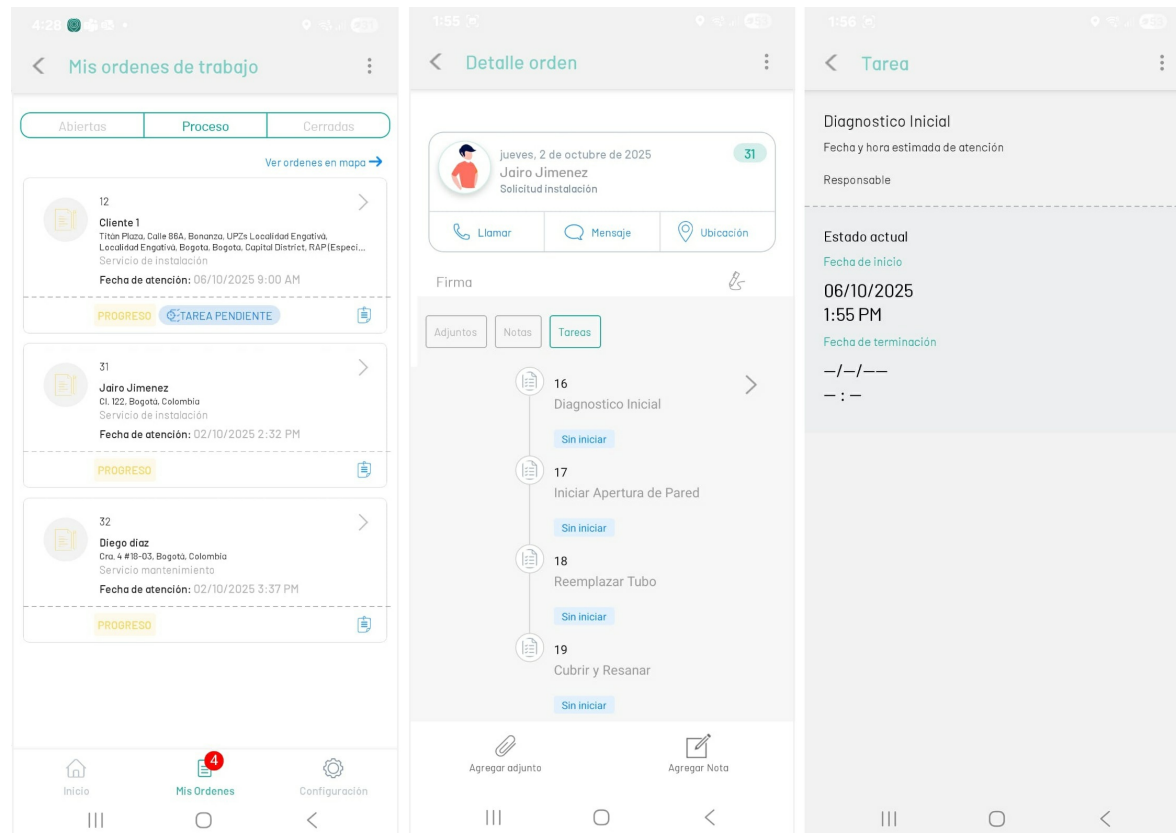
1. Para exhibir as tarefas de uma ordem de serviço, insira o detalhe de uma ordem e selecione a opção **Tarefas**. Na lista de tarefas, as tarefas configuradas para a ordem de serviço, pelo usuário administrador, estarão disponíveis no console da Web do AFLS.

2. Como alternativa, na lista de ordens de serviço, você pode ver um aviso informativo de que a ordem de serviço tem um



. Ao selecionar o botão, você poderá inserir os detalhes do pedido.

As tarefas terão o status **Não iniciado** e o especialista só poderá trabalhar neles, quando o administrador designar o(s) especialista(s) para desenvolver cada tarefa configurada.



📌 **Nota:**

- Uma ordem de serviço pode ter uma ou mais tarefas associadas a ela e estas podem ter diferentes especialistas responsáveis.
- Uma ordem de serviço pode ter um especialista líder e outros especialistas colaboradores.
- Somente o especialista líder pode avançar no fluxo de trabalho depois que as tarefas na ordem forem concluídas.
- Um especialista líder pode ser responsável por uma ou mais tarefas de sua própria ordem e também ser um colaborador de tarefas de outras ordens.

Gerenciar tarefas

1. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o **Detalle do pedido** onde o especialista poderá gerenciar as tarefas de uma ordem de serviço.

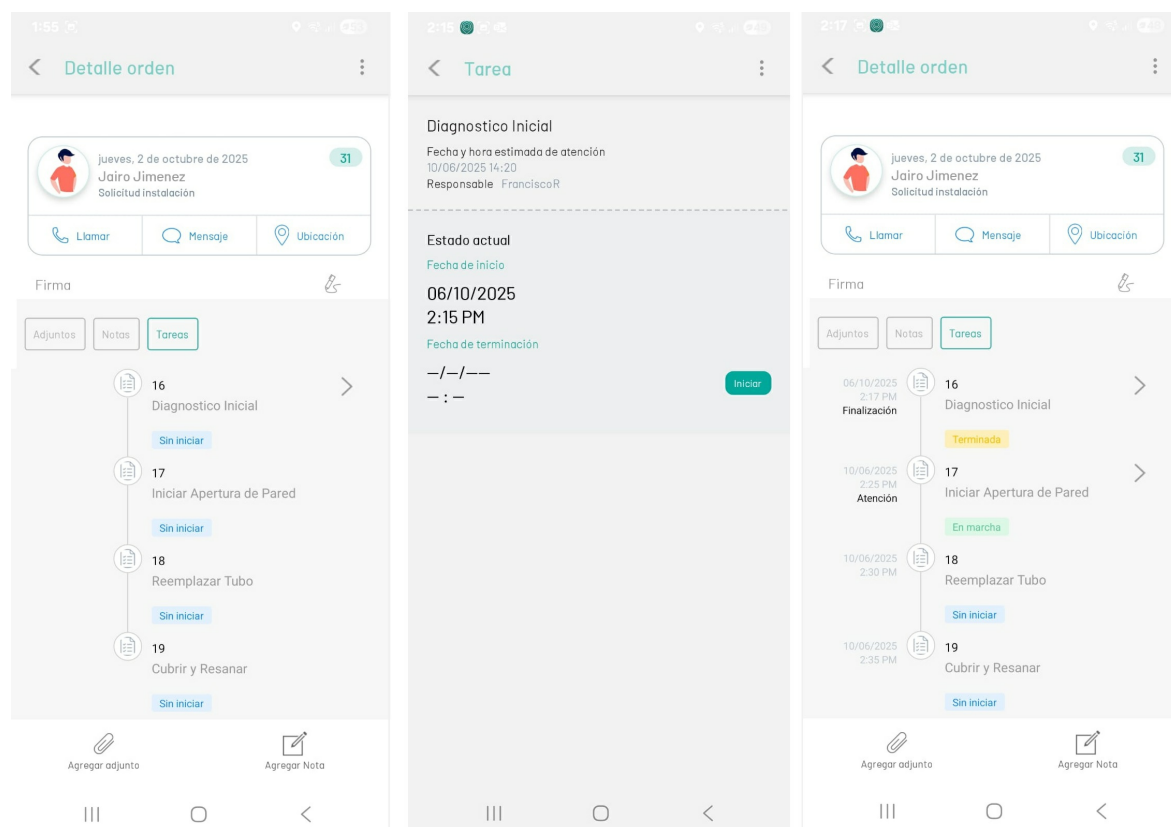
2. Ao selecionar o



Você poderá visualizar a lista de tarefas e o status de gerenciamento de cada uma.

📌 **Nota:** As tarefas terão o status de **Não Iniciadas** e o especialista só poderá trabalhar nelas, quando o administrador designar o(s) especialista(s) para desenvolver cada tarefa configurada.

3. Ao selecionar cada tarefa, você poderá gerenciá-la (Início/Terminar) e avançar para o próximo estado.

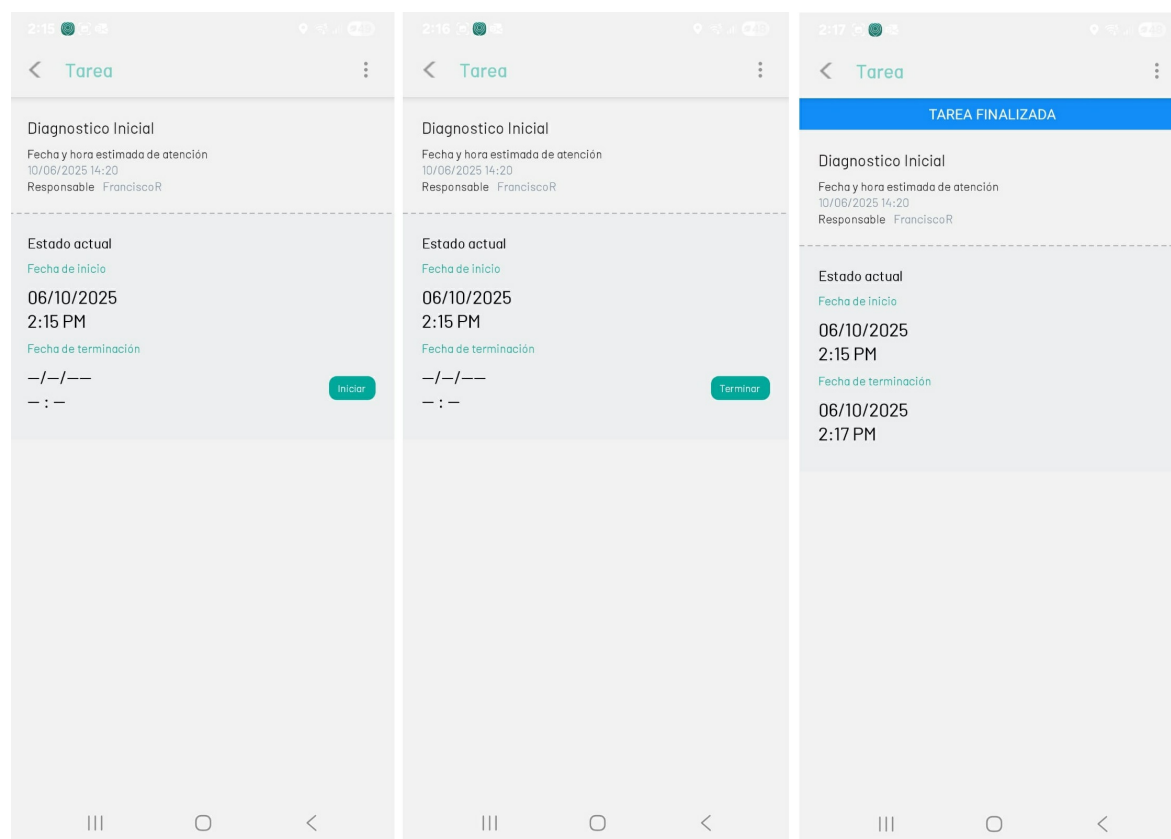


Nota: A ação Tarefas será ativada no console móvel para o especialista, quando o status do pedido estiver em Processo e as tarefas forem atribuídas e definidas a partir do console web do AFLS.

Os status das tarefas atribuídas ao especialista para comparecer a uma ordem de trabalho são os seguintes:

Status da tarefa	Descrição	Responsável	Ação
Sin iniciar	A tarefa não foi iniciada	Não corresponde ao especialista atual	Nenhuma ação necessária
Sin iniciar	A tarefa não está iniciando.	Especialista Atual	Iniciar tarefa
En marcha	A tarefa está em andamento.	Não é o especialista atual	Nenhuma ação necessária
En marcha	A tarefa está em andamento.	Especialista Atual	Iniciar tarefa
Terminada	A tarefa está concluída.	Especialista Atual	NA
INACABADO	A tarefa não foi concluída.	A quem possa interessar	NA

Você pode acessar cada uma das tarefas e visualizá-las de acordo com o status da seguinte maneira:



Relações

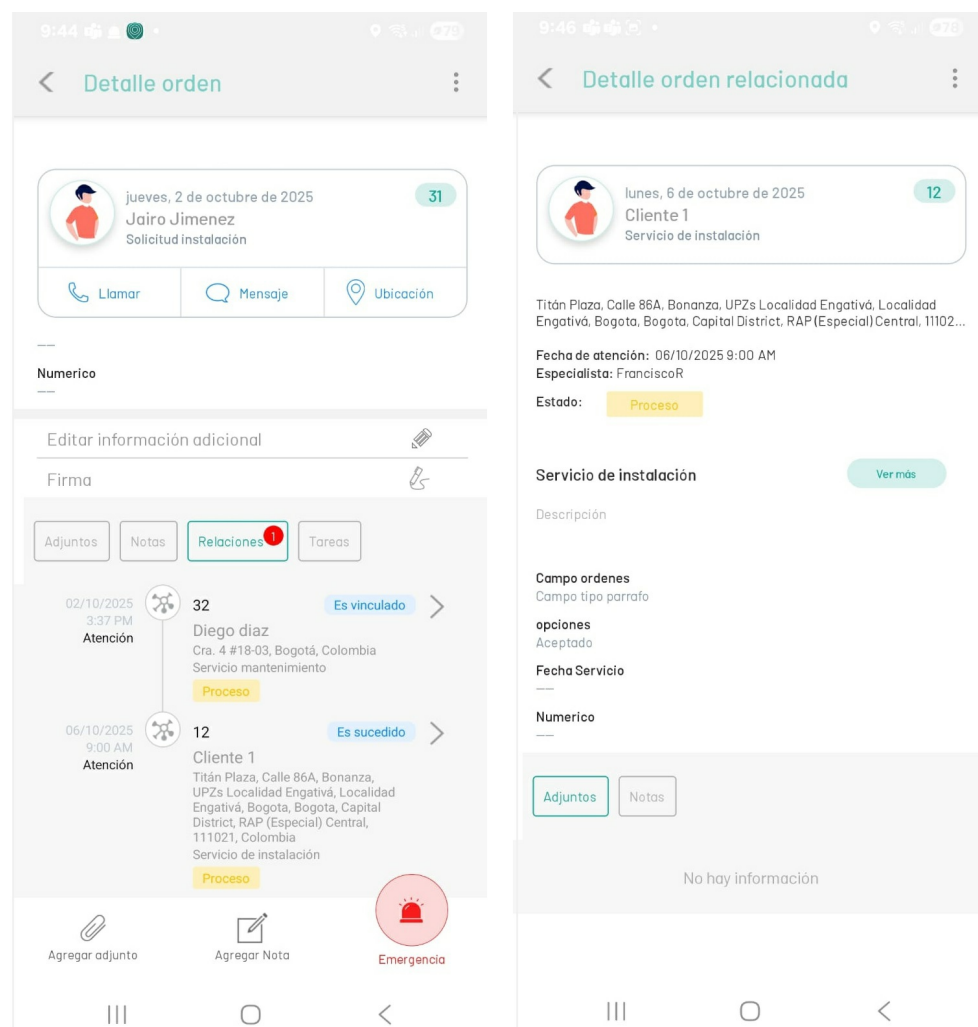
1. A seleção de um registro de ordem de serviço permite que o **Detalhe do pedido** onde o especialista poderá visualizar as ordens com as quais foi estabelecida uma relação, seja de sucessão ou de vínculo.

Tipo de relacionamento	Descrição	Exemplo
Sucessão	Uma relação de sucessão é estabelecida quando uma ordem de serviço deve ser executada antes de outra.	<i>Uma ordem de execução e uma ordem de monitoramento são definidas. A ordem de monitoramento (uma pessoa visitando o trabalho do especialista em campo) só pode ser executada após a execução da primeira.</i>
Link	Uma relação de Link é estabelecida quando os pedidos são relacionados, independentemente da ordem em que são atendidos. A relação é estabelecida principalmente para ter rastreabilidade.	<i>Um especialista faz uma visita de controle e informa que a manutenção deve ser feita. A ordem de manutenção está ligada à ordem de controle.</i>

2. Ao selecionar o



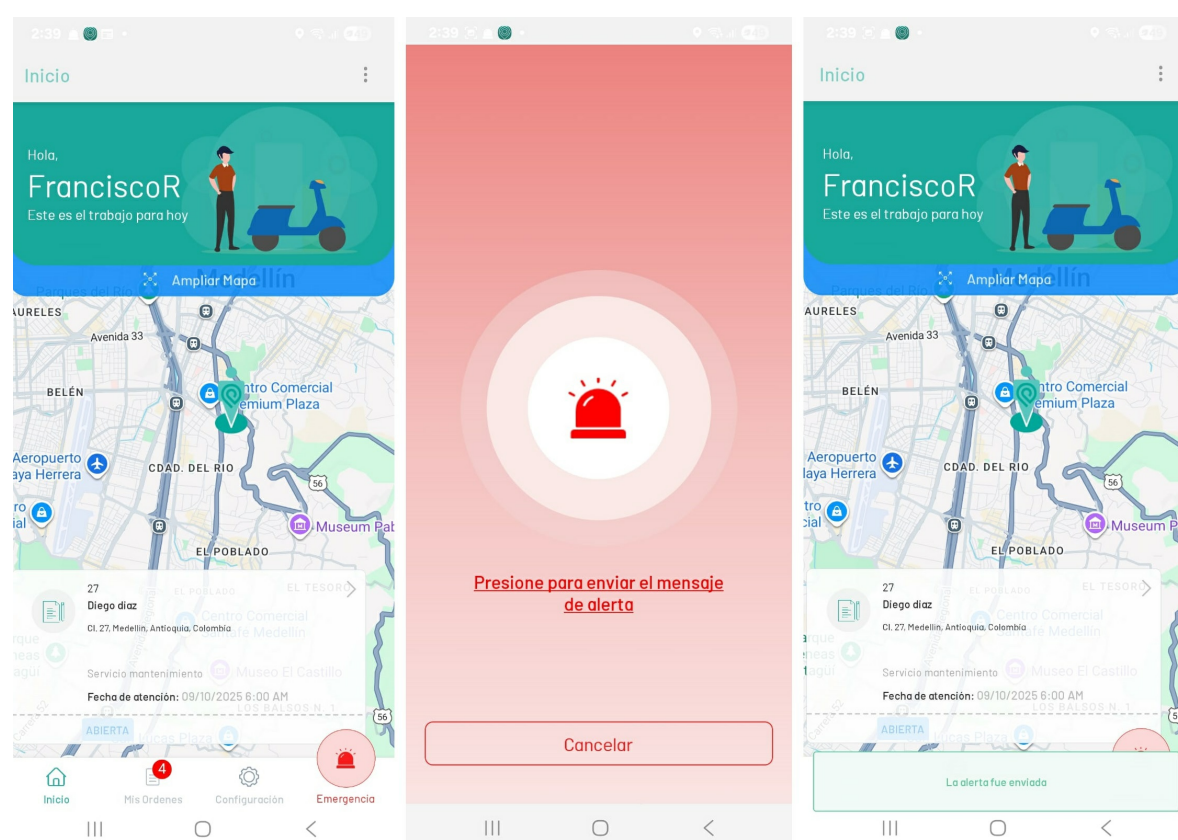
você poderá visualizar os relacionamentos configurados para a ordem de serviço, pelo usuário administrador, a partir do console web do AFLS e poderá selecionar um relacionamento para consultar os detalhes do pedido relacionado.



Nota: A ação Relacionamentos será ativada no console móvel para o especialista, quando o status do pedido for encontrado *Em processo* e os relacionamentos foram definidos a partir do console da web do AFLS.

Botão de emergência

1. No console móvel AFLS, na visualização de informações do espaço de trabalho doméstico, você poderá ver o botão de Emergência que será ativado, caso tenha sido ativado nas Configurações Globais da aplicação web, pelo usuário administrador, a partir do console web da AFLS.
2. Ao manter pressionado o botão **Emergência** por cinco segundos, uma tela vermelha com o texto é ativada **Presione para enviar a mensagem de alerta**, selecionar esse texto exibirá uma mensagem de confirmação que diz "O alerta foi enviado".



Nota: Uma mensagem de alerta chegará por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp para os números de telefone configurados no aplicativo da web nas configurações globais.