



Aranda Field Service

## Mobile Console

Aranda Field Service facilitates the attention of a service at the scheduled time and place, complying with the established schedule and the tasks assigned in the work order. The field specialist will have available in the Aranda Field Service mobile application, all the information related to the assigned work order, with the certainty of what the next work order to attend to should be.

As the person responsible for the attention of a service, you will be able to view and manage the assigned work orders, know the detail of the order to be executed, identify the location of the service, consult the assigned spare parts that you can use and update the order statuses in real time, in a simple way from your mobile device.

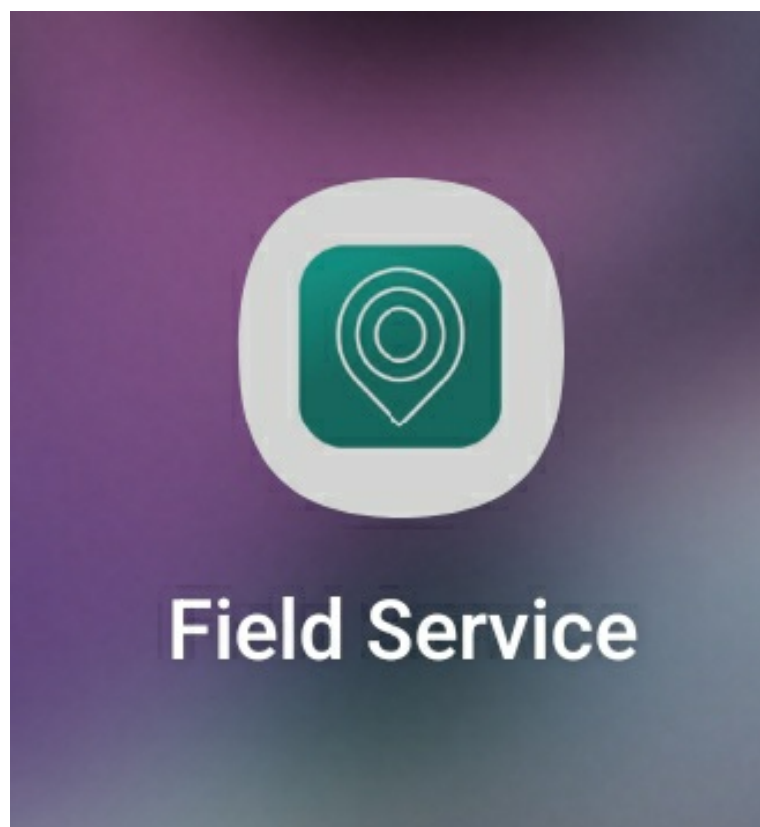
Additionally, you will be able to receive the signature of acceptance from the customer and define exactly the quantity of material and the serial numbers of each inventory item.

## Entering

### Logging into the mobile console

After the dispatcher creates the work order and schedules the service, the field specialist must validate from the mobile device the work orders that have been assigned to him and the status of their evolution.

To enter the mobile console, the specialist must open the Aranda Field Service application by selecting the corresponding icon and completing the authentication fields:



## Authentication

### QR code authentication

### QR code authentication

When licensing a specialist, they receive an email with the URL, domain and user data and a QR code to scan



# Aranda Field Service

## Bienvenido

Seleccione el método de autenticación

Ingresar código QR

Ingrese la información de  
credenciales

### Initial authentication

### Initial authentication

If this is the first time the specialist has logged into the AFLS mobile app, the following information needs to be completed:

- Application address or URL, e.g.: <http://fieldservice.arandasoft.com/AFLS/>
- Supplier Name: Aranda
- Username
- Password

### Frequent authentication

### Frequent authentication

If the specialist has previously logged in to the AFLS mobile app, the system will not prompt them for login details again, as they are not logged out.



## Aranda Field Service

### Bienvenido

<https://aflsvm1.arandasoft.com/afls/>

ARANDA

juli

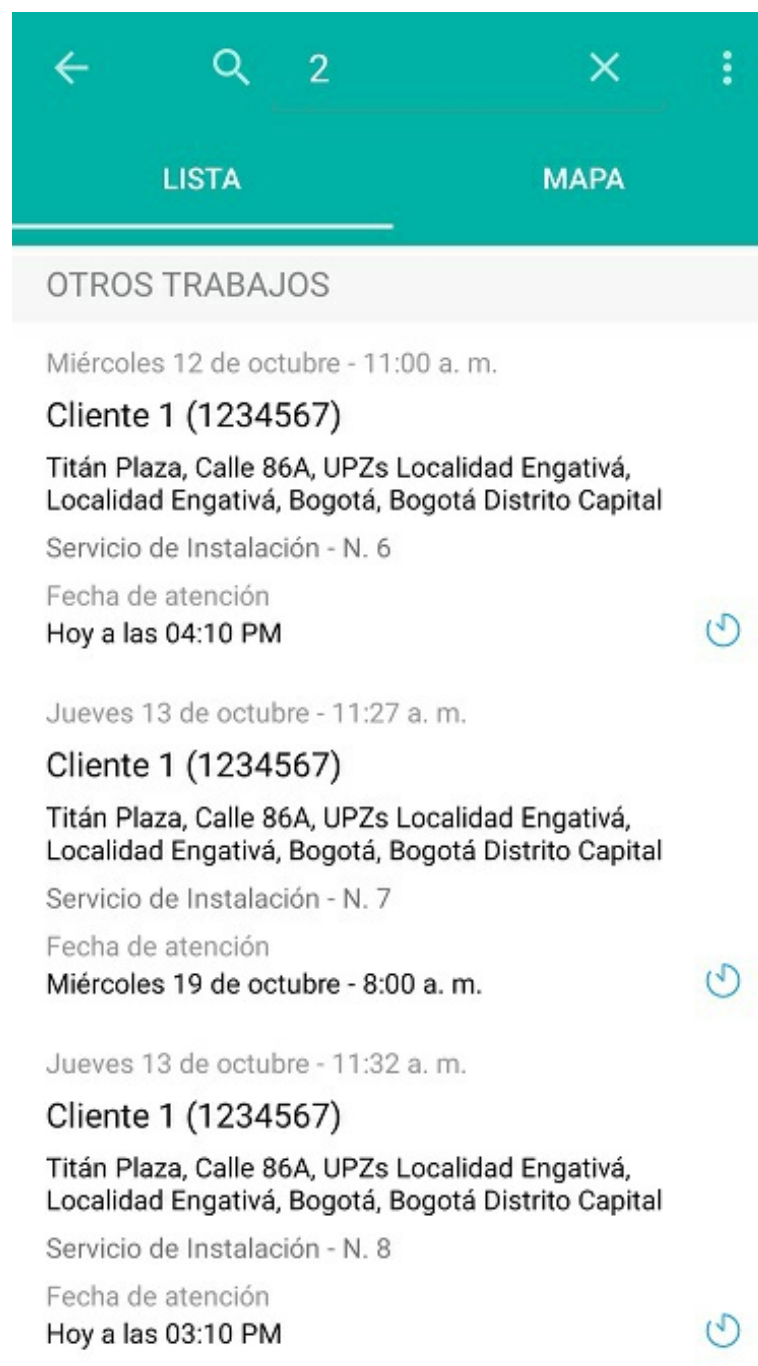
Contraseña

LOGIN

## Consulting work orders

### Querying work orders

From the mobile console, the field specialist can view all the work orders that have been assigned to him, including orders in process of care and orders prior to the date of consultation. You can also know the priority of the orders assigned to you, identify the evolution and current status of each one, and manage care according to the status.



To query a specific order, you can go to the **To find** at the top of the mobile console, and enter search criteria such as: order creation date, customer name, or order number. A list of orders that meet the search criteria will appear, and the basic order data will be displayed in each one.


In orders that involve a service type **Offset**, the attributes **Origin** and **Destiny**.

Trabajos

LISTA

MAPA

TRABAJO ACTUAL



Jueves 13 de octubre - 11:32 a. m.

**Cliente 1 (1234567)**

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 8

Fecha de atención

Hoy a las 03:10 PM

OTROS TRABAJOS

Martes 4 de octubre - 11:09 a. m.

**30 MESA DE SERVICIOS TI (TI)**

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 1

Fecha de atención

Hoy a las 03:40 PM

Miércoles 12 de octubre - 11:00 a. m.

**Cliente 1 (1234567)**

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 6

Fecha de atención

Hoy a las 04:10 PM


Orden con servicio estándar

Trabajos

LISTA

MAPA

TRABAJO ACTUAL



Martes 18 de octubre - 3:28 p. m.

**Cliente 1 (1234567)**

Origen Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Destino Cafam Floresta, Barrios Unidos, Bogotá, Colombia

Servicio de Instalación - N. 62

Fecha de atención

Hoy a las 03:29 PM

OTROS TRABAJOS

Jueves 13 de octubre - 11:32 a. m.

**Cliente 1 (1234567)**

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 8

Fecha de atención

Hoy a las 03:59 PM

Martes 4 de octubre - 11:17 a. m.

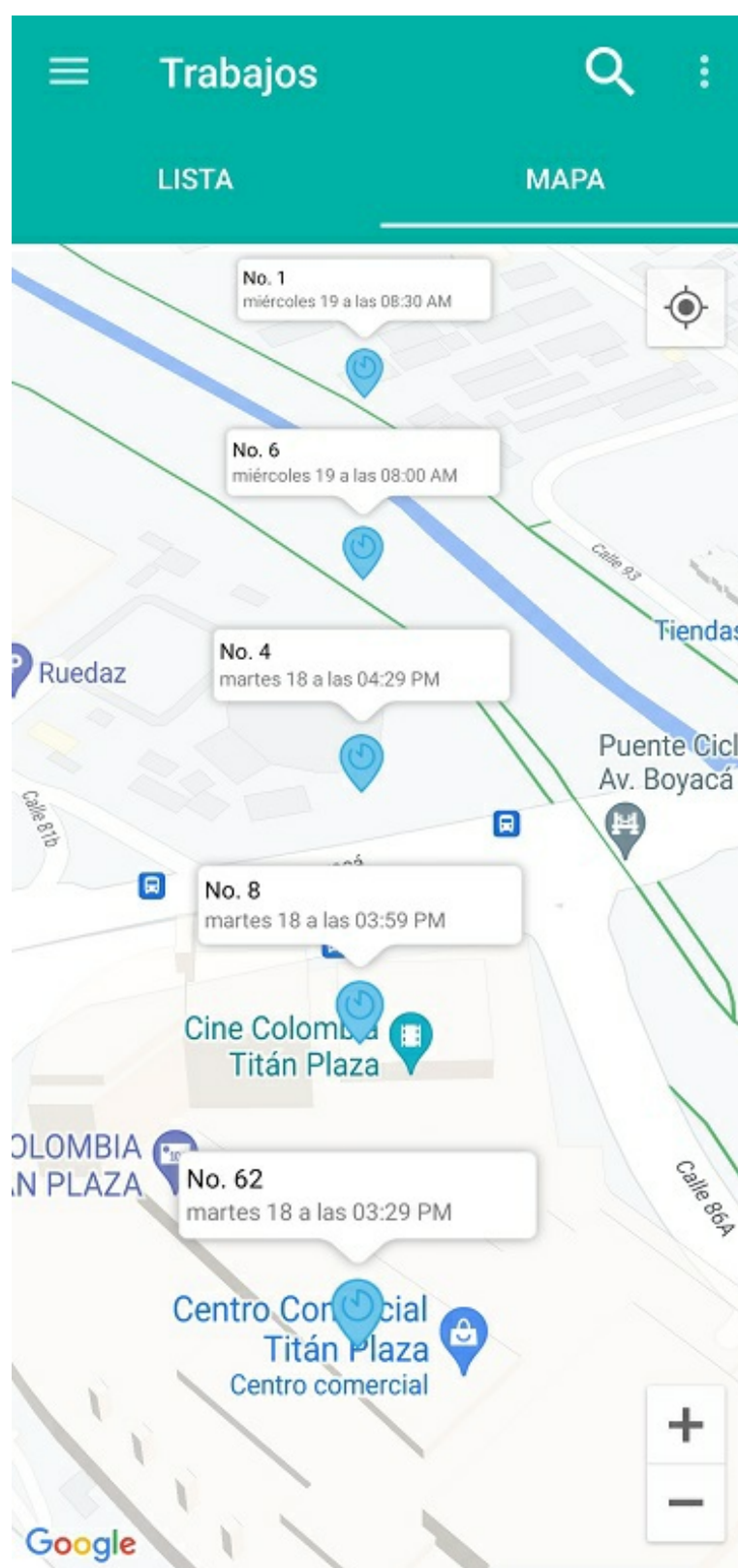
**30 MESA DE SERVICIOS TI (TI)**

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Orden con servicio de desplazamiento

## Querying work orders from the map

On the **MAP** From the mobile console, the field specialist can view the work orders that have been assigned to him. A pin will appear with the location of the specialist and the locations of each of the orders assigned to them.



## Viewing Emergency or Priority Orders

When a specialist is assigned to handle an emergency or priority order, it is automatically synchronized with the mobile console and the new order is included at the top of that specialist's order list. This will modify the schedule for the rest of the day according to the preset settings.

Emergency orders are marked with a red label and priority orders with a yellow label. The field specialist should always attend to them starting with the first order.




Trabajos

LISTA

MAPA

TRABAJO ACTUAL



Martes 18 de octubre - 3:39 p. m.



Cliente 1 (1234567)

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 63

Fecha de atención

Hoy a las 03:39 PM



OTROS TRABAJOS

Martes 18 de octubre - 3:39 p. m.



Cliente 1 (1234567)

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 64

Fecha de atención

Hoy a las 04:09 PM



Miércoles 12 de octubre - 11:00 a. m.


Cliente 1 (1234567)

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 6

Fecha de atención

Miércoles 19 de octubre - 8:00 a. m.



Emergency Order and Priority

Creating Customers and Orders

Creating a New Order

Here field specialists will be able to create new orders by entering the requested information:

Nueva Orden

Los campos marcados con \* son obligatorios.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre o código del cliente\*

Cliente 1  
1234567

Teléfono

3212522222

Correo Electrónico

julieth.mancera@arandasoft.com

INFORMACIÓN DE LA ORDEN

Dirección\*

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Detalle de la dirección

casa 32

Servicio\*

...

Servicio

Servicio de Instalación

Servicio de mantenimiento

Nueva Orden

Los campos marcados con \* son obligatorios.

INFORMACIÓN DE LA ORDEN

Dirección\*

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Detalle de la dirección

casa 32

Servicio\*

Servicio de Instalación

Asunto\*

Servicio de Instalación

Descripción\*

orden creada desde el dispositivo

ASIGNACIÓN DE ESPECIALISTA

A mi nombre

A otro especialista

Creating a new order from the mobile console



📌 **Note:** The specialist will only be able to view this functionality if it is previously enabled from the web console on the **Global Settings**. If specialists are already logged in, you need to log out and log in again to view the functionality on the device.

📌 **Note:** The services that are displayed for the creation of a new order must have been enabled by the administrator in the **Services**.

**Operation in my name** This functionality manually calls the assignment engine to know when and when the session specialist can attend to the work order to be created.

← Nueva Orden ✓

Los campos marcados con \* son obligatorios.

INFORMACIÓN DE LA ORDEN

Dirección\*

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Detalle de la dirección

casa 32

Servicio\*

Servicio de Instalación

Asunto\*

Servicio de Instalación

Descripción\*

orden creada desde el dispositivo

ASIGNACIÓN DE ESPECIALISTA

A mi nombre

✓

A otro especialista

← Nueva Orden ✓

Los campos marcados con \* son obligatorios.

Dirección\*

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Detalle de la dirección

casa 32

Servicio\*

Servicio de Instalación

Asunto\*

Servicio de Instalación

Descripción\*

orden creada desde el dispositivo

ASIGNACIÓN DE ESPECIALISTA

A mi nombre

✓

Fecha de atención

Miércoles 19 de octubre - 2:00 p. m.

A otro especialista

← Nueva Orden ✓

Los campos marcados con \* son obligatorios.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre o código del cliente\*

...

Teléfono

...

Correo Electrónico

...

INFORMACIÓN DE LA ORDEN

Dirección\*

...

Detalle de la dirección

...

Servicio\*

...

Asunto\*

La orden ha sido creada con éxito

...

Assigning New Order to Session Specialist

Operation to another specialist

It calls the assignment engine to know the date and time when the other specialists belonging to the user’s vendor in session can attend to the work order.

← Asignación de especiali... ✓

Especialista 4

Fecha de atención Hoy a las 04:21 PM

Especialista pruebas 7

Fecha de atención Hoy a las 04:21 PM

← Nueva Orden ✓

Los campos marcados con \* son obligatorios.

Dirección\*

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Detalle de la dirección

...

Servicio\*

Servicio de Instalación

Asunto\*

Servicio de Instalación

Descripción\*

orden a otro especialista

ASIGNACIÓN DE ESPECIALISTA

A mi nombre

...

A otro especialista

✓

Trabajos

LISTA MAPA

TRABAJO ACTUAL

Humedal Santa María del Lago

Calle 80

Avenida Boyacá

Calle 95

Calle 90

Calle 85

Calle 80

Calle 75

Calle 70

Calle 65

Calle 60

Martes 18 de octubre - 3:39 p. m.

Cliente 1 (1234567)

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 63

Fecha de atención Hoy a las 03:39 PM

OTROS TRABAJOS

Martes 18 de octubre - 3:39 p. m.

Cliente 1 (1234567)

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 64

Fecha de atención Hoy a las 04:09 PM

Miércoles 12 de octubre - 11:00 a. m.

Cliente 1 (1234567)

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 65

Fecha de atención Hoy a las 04:09 PM

Miércoles 19 de octubre - 8:00 a. m.

Cliente 1 (1234567)

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 66

Fecha de atención Hoy a las 04:09 PM

Assigning a new order to another specialist

When you create a new order, the system checks for any of the following situations:

Without coverage, i.e., the address entered is not within the coverage area for your care:

Nueva Orden

Los campos marcados con \* son obligatorios.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre o código del cliente\*

CLI1  
CLI1

Teléfono

...

Correo Electrónico

usuariosusdk@hotmail.com

INFORMACIÓN DE LA ORDEN

Dirección\*

9 St James's Square, St. James's, London  
SW1Y 4LB, Reino Unido

Detalle de la dirección

9 St James's Square, St. James's, London SW1Y 4L

Servicio\*

...

La dirección seleccionada no cuenta con cobertura.

Asunto\*

No provider available, i.e. the selected area and services cannot be served by any provider:

Nueva Orden

Los campos marcados con \* son obligatorios.

INFORMACIÓN DE LA ORDEN

Dirección\*

676GFGCP+H5

Detalle de la dirección

...

Servicio\*

Servicio de mantenimiento

Asunto\*

Servicio de mantenimiento

Descripción\*

orden

ASIGNACIÓN DE ESPECIALISTA

A mi nombre

A

El servicio seleccionado no cuenta con cobertura

📌 **Note:** This functionality is only available online.

## Creating a New Customer

This functionality allows specialists to create new customers with their respective additional fields from their devices in the field.

When creating a new client from the mobile console, the system verifies that the user has not been created previously (validates the existence of the unique code). Then the **Order Creation** to inherit customer data and create a work order.

📌 **Note:** The specialist will only be able to view this functionality if it is previously enabled from the web console on the **Global Settings**. If specialists are already logged in, you need to log out and log in again to view the functionality on the device.

📌 **Note:** This functionality is only available online.

←

Nuevo Cliente

✓

Los campos marcados con \* son obligatorios.

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre del cliente\*

...

Código del cliente\*

...

Correo Electrónico

...

Teléfono

...

Dirección

...

Detalle de la dirección

...

Campos Adicionales

>

→

←

Campos Adicionales

✓

CAMPOS DEL CLIENTE

Campo Cliente 1

...

Campo Cliente 1

...

Campo Cliente 2 \*

...

Campo Cliente 2

...

Campo Cliente 3

...

Campo Cliente 3

...

→

←

Nuevo Cliente

✓

Los campos marcados con \* son obligatorios.

Nombre del cliente\*

Patricia Fernandez

Código del cliente\*

466456556754

Correo Electrónico

g@gmail.com

Teléfono

32525222255222

Dirección

Deposito de Madera, Carrera 53C, Barcelona, UPZs Localidad Puente Aranda, Localidad Puente Aranda, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, 111621, Colombia

Detalle de la dirección

casa 32

Campos Adicionales

>

CREAR ORDEN

Creating a new client from the mobile console

## Updating clients

## Updating clients

In the customer section, field specialists will be able to update basic customer information (email, phone, address, and additional fields)

≡

Trabajos

🔍

⋮

LISTA

MAPA

TRABAJO ACTUAL

Mapa

SELECCIONAR

Martes 31 de enero - 2:42 p. m.

cliente 1 (123456)

Titán Plaza, Calle 86A, Las Ferias, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Dist

Servicio de instalación - N. 2

Fecha de entrega

Hoy a las 08:36 AM

🕒

OTROS TRABAJOS

Martes 31 de enero - 2:02 p. m.

cliente 1 (123456)

Titán Plaza, Calle 86A, Las Ferias, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Dist

Servicio de instalación - N. 2

Fecha de entrega

Hoy a las 09:06 AM

🕒

Jueves 2 de febrero - 8:58 a. m.

cliente 1 (123456)

Titán Plaza, Calle 86A, Las Ferias, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Dist

Servicio de instalación - N. 2

Fecha de entrega

Hoy a las 09:06 AM

🕒

Clientes

Nuevo Cliente

Nueva Orden

✕

→

←

cli

✕

cliente 1

123456

cliente android 1

8543564

cliente Android 2

865456434

cliente Android 3

7654345664

→

←

Cientes

✓

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre del cliente\*

cliente 1

Código del cliente\*

123456

Correo Electrónico

julieth.mancera@arandasoft.com

Teléfono

32125222222

Dirección

Titán Plaza, Calle 86A, Las Ferias, UPZs Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Dist

Detalle de la dirección

...

Campos Adicionales

>

→

←

Campos Adicionales

✓

CAMPOS DEL CLIENTE

Campo Cliente 1

...

cedula

...

Campo Cliente 1

...

Campo Cliente 2 \*

6

Campo Cliente 2

...

Campo Cliente 3

...

telefono

...

Campo Cliente 3

...

Client Update

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

By clicking the **VIEW INVENTORY**, the specialist will be able to visualize what unique type inventory the customer has:

### Unique Customer Type Inventory



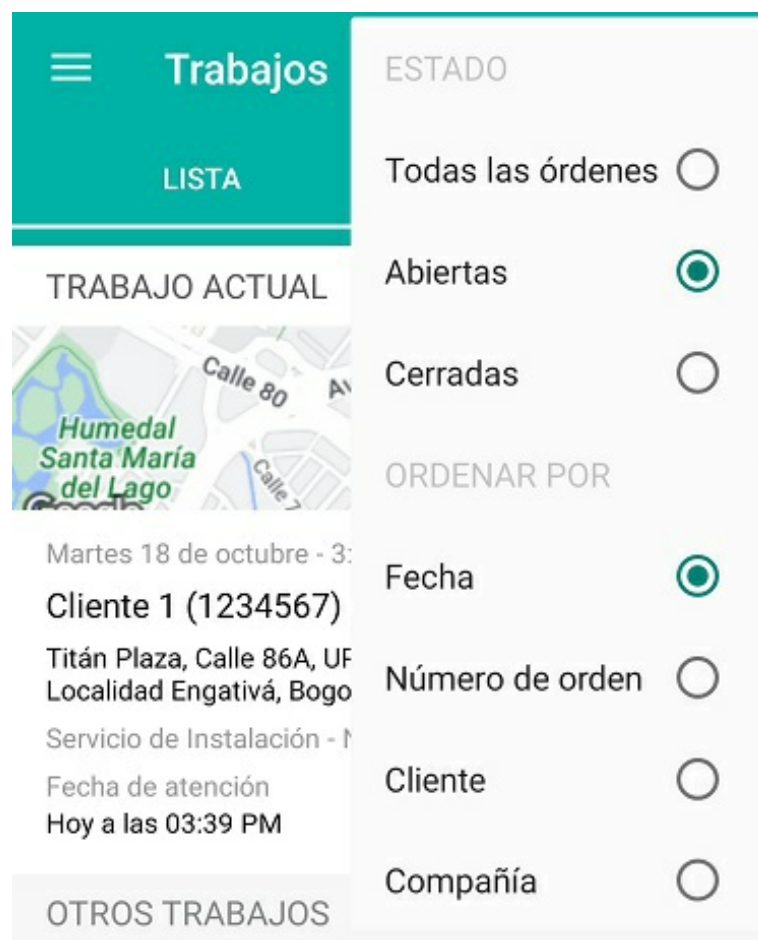
📌 **Note:** This functionality is only available online.

## Filter and manage work orders

## Filter and manage work orders

## Filtering and sorting assigned orders

In the upper right corner of the mobile console is the menu to display the filters by status and the criteria for sorting the work orders assigned to the field specialist:



Martes 18 de octubre - 3:39 p. m.

**Cliente 1 (1234567)**

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá,  
Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 64

Fecha de atención

Hoy a las 04:09 PM



Martes 4 de octubre - 11:11 a. m.

**30 MESA DE SERVICIOS TI (TI)**

Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá,  
Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital

Servicio de Instalación - N. 2

Fecha de atención

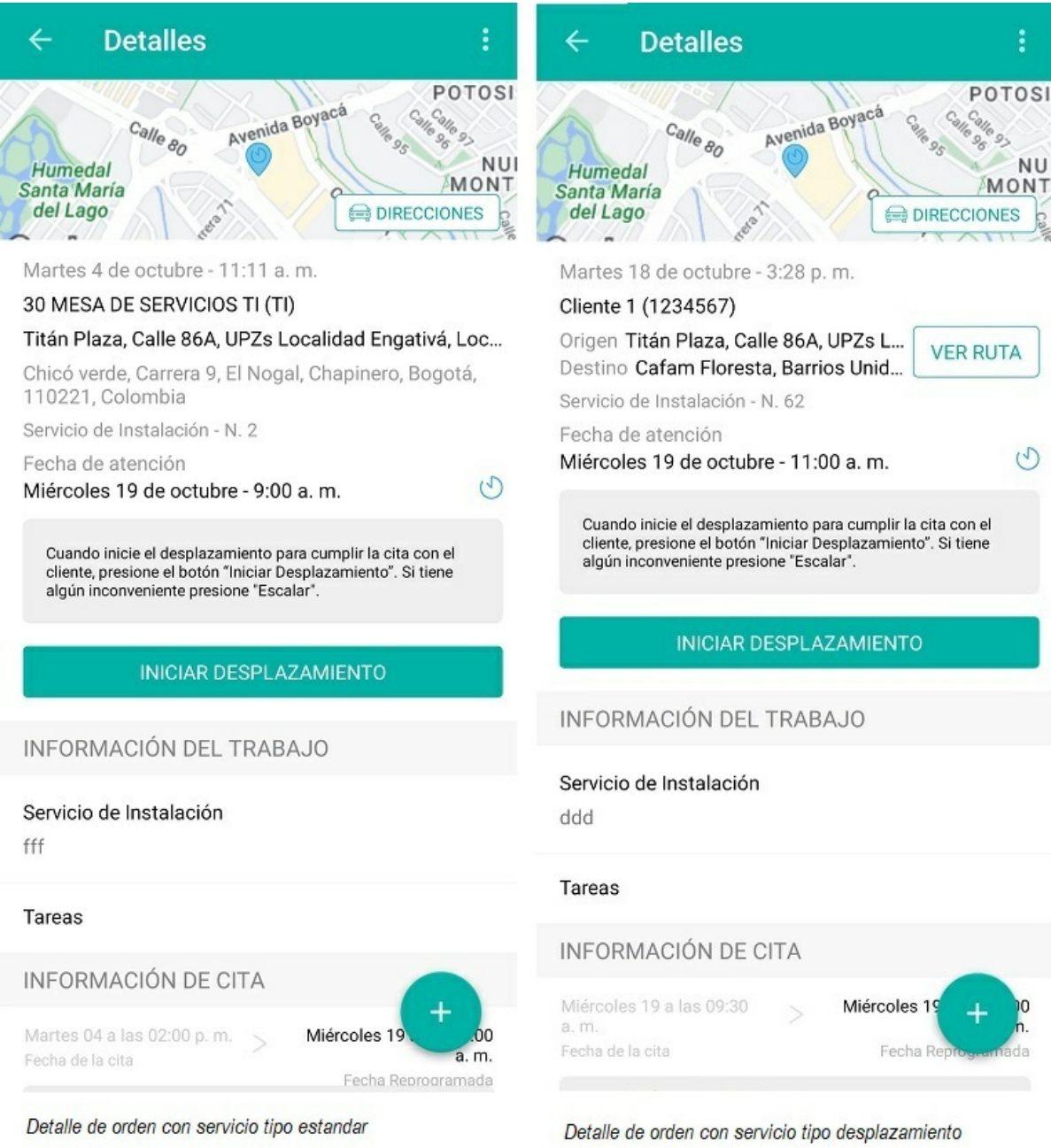
Miércoles 19 de octubre - 9:00 a. m.



## Work Order Details

By tapping any of the orders in the list, you will be able to view the details of that work order.





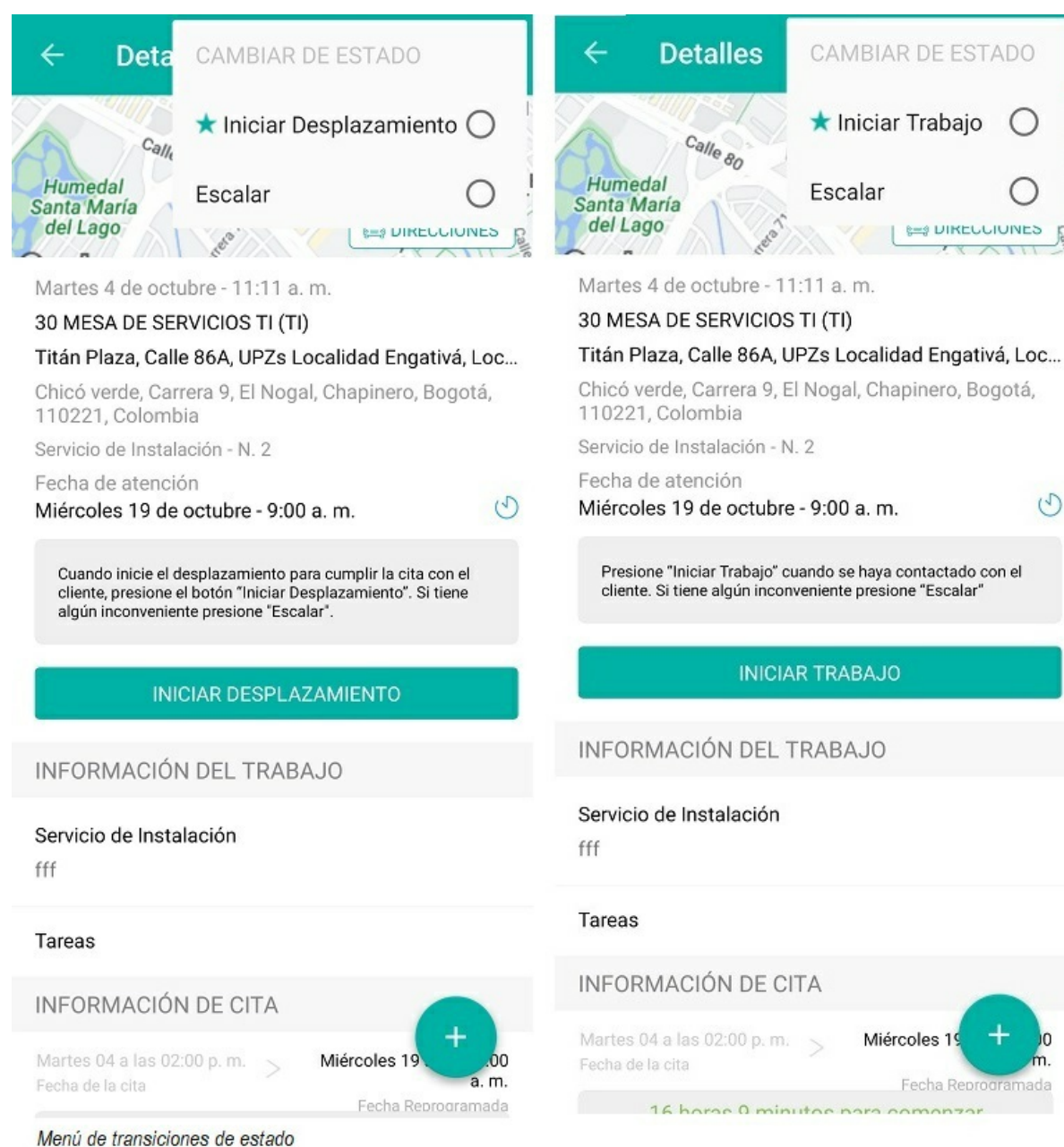
On the details screen, the field specialist will be able to update the status of the order as they progress through the previously configured stages of the service.

In the case of an order with a Displacement type service, the specialist may also use the option **SEE ROUTE** to view the proposed route through the map application that the device has configured by default.

## Changing Statuses

The change of statuses allows reporting of service times, service pauses and order closure.

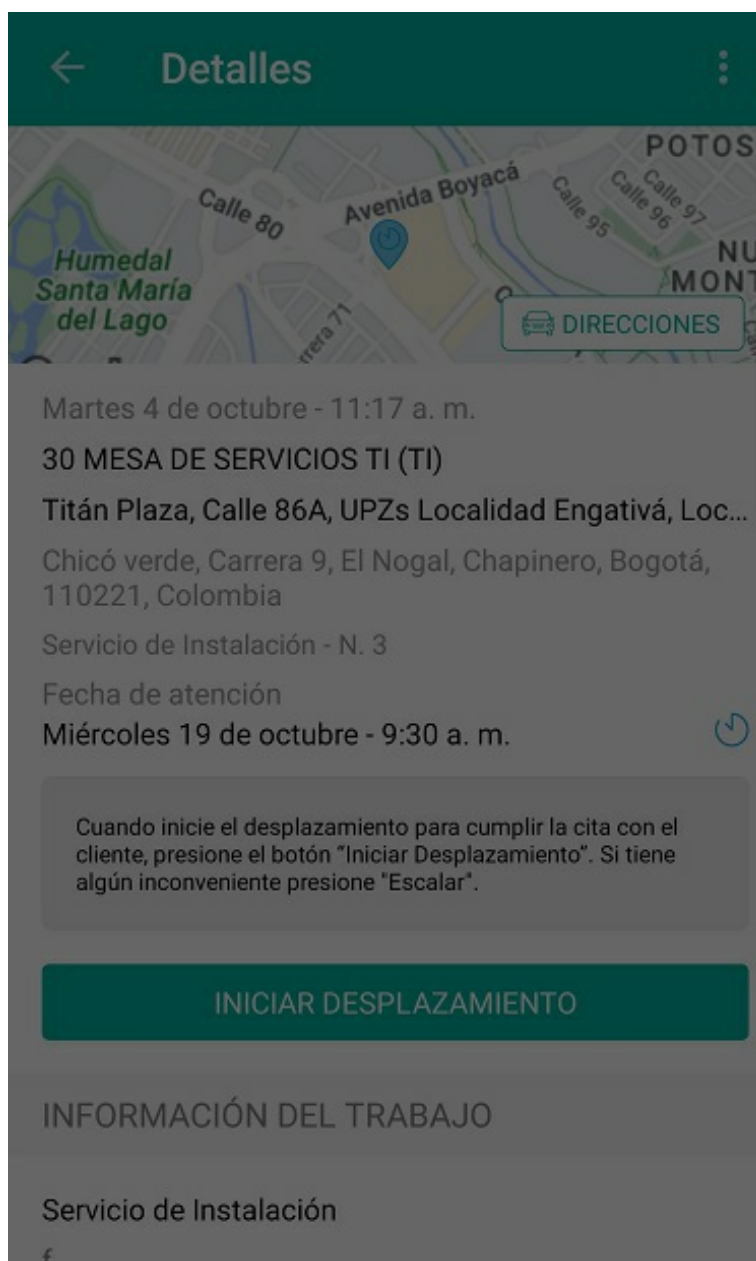
The menu at the top right of the details screen will display all available state transitions (from those previously configured in the workflow model) and the main transition will be identified with a star.



The following state transitions are configured in the main model that comes in AFLS:

- **Start scrolling:** reports the moment in which the specialist begins the journey to the location of the work order.
- **Start work:** reports the moment in which the specialist begins the specific activities of the service.
- **Climb:** Reports when the field specialist is unable to fulfill the work order for some reason (inventory issue, customer issues, etc.). Escalates to AFLS dispatcher.
- **Pause:** reports when the specialist pauses activities. Order execution time information is not recorded until the activity is restarted (this depends on model settings, timers, etc.)
- **End:** reports when the specialist finishes the service.

When selecting the transition with which the order status will be changed, you will be asked to choose a reason (from those previously configured in the model workflow):



## Razones para iniciar esta acción

"Iniciar Desplazamiento"

Voy a iniciar desplazamiento

Cancelar

*Visualization of reasons*

📌 **Note:** All changes will be visible to the monitor so that you can track and make any necessary modifications.

## Work Order Actions

### Contact the customer

### Actions on a work order

Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

### Contact the customer

It allows the specialist to contact the client to report any news or confirm a piece of information. Contact is made through the contact phone and email instances that appear in the order detail in the section **APPLICANT INFORMATION**:

←

Detalles

INFORMACIÓN DE CITA

Martes 04 a las 11:17 a. m.

>

Miércoles 19 a las 09:30 a. m.

Fecha de la cita

Fecha Reprogramada

16 horas 36 minutos para comenzar

Cliente no Atendido


0 h 30 m

Tiempo de Ejecución


INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

30 MESA DE SERVICIOS TI

2505050



usuariosusdk@hotmail.com




DETALLES

Partes de repuesto (0)

CI(Item de configuración)

Notas (1)

Adjuntos (0)



Campos Adicionales

## Tasks

### Actions on a work order

Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

## Tasks

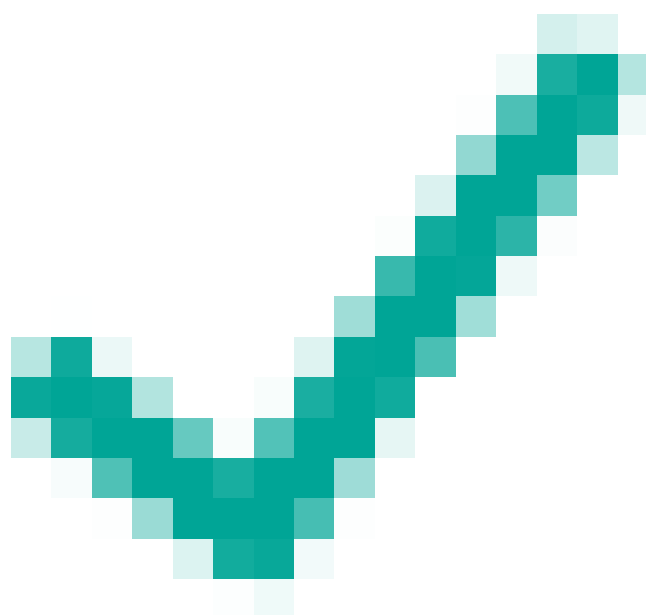
A work order can have one or more tasks associated with it and these can have different specialists in charge. In other words, in a work order there can be a main specialist and other collaborating specialists. Only the lead specialist can move forward in the workflow once the tasks in the order are completed. A lead specialist may be responsible for one or more tasks of his or her own order, and may also be a collaborator of tasks of other orders.

To manage tasks on a work order, enter an order detail and tap the **Tasks**:



There you will see the list of tasks and their statuses represented with icons, like this:

- 
- 



: the task has been completed

-



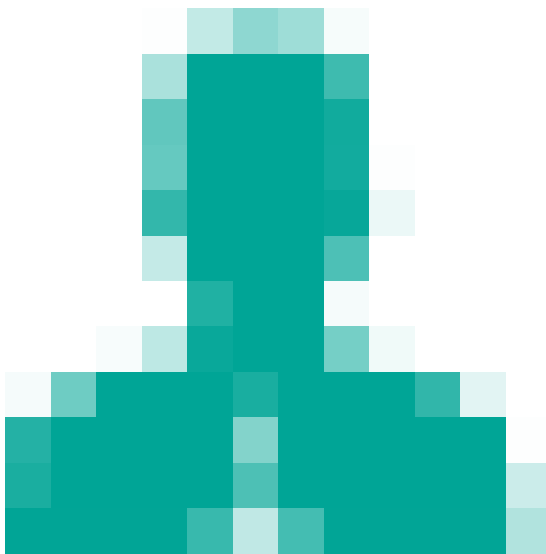
: The task is “locked” without starting

- 



: the task is underway










- 



: Identifies the tasks in charge of the current specialist.

- When the task is bold and without an icon, it indicates that the current task is “unlocked” and not started



← Tareas		
	1 Diagnostico inicial	
	<b>2 Iniciar rompimiento de pared</b>	
	3 Reemplazar tubo	
	4 Cubrir y resanar pared	
	5 Realizar prueba	

### *Task Visualization*

You can access each of the tasks and you will view them according to the status as follows:

When it is **WITHOUT STARTING** and it does not correspond to the current specialist, so it does not require actions:



Tarea

5 Realizar prueba

Responsable

Especialista 4

Fecha y hora estimada de Atención

19/10/2022 a las 06:30 a. m.

Estado actual

Sin iniciar

...

Fecha de inicio

>

...

Fecha de terminación


When it is WITHOUT STARTING, corresponds to the current specialist, but it is blocked, then nor Allows actions:

Tarea

4 Cubrir y resanar pared

Responsable

juli




Fecha y hora estimada de Atención

19/10/2022 a las 04:30 a. m.

Estado actual

Sin iniciar



...

Fecha de inicio

>

Fecha de terminación

...

INICIAR TAREA

When it is **WITHOUT STARTING**, corresponds to the current specialist and is not blocked, then it allows you to start task:

Tarea

3 Reemplazar tubo

Responsable

juli

Fecha y hora estimada de Atención

18/10/2022 a las 03:30 a. m.

Estado actual

Sin iniciar

...

Fecha de inicio

>

...

Fecha de terminación

INICIAR TAREA

When it is LET'S GO and it does not correspond to the current specialist, so it does not require actions:

Tarea

3 Lijar y pintar

Responsable

omar

Fecha y hora estimada de Atención

19/10/2022 a las 11:00 p. m.

Estado actual

En marcha

18/10/2022 05:05 p. m.

>

...

Fecha de inicio

Fecha de terminación

When it is LET'S GO and it is up to the current specialist, then it allows the task to be completed:

#### 4 Reemplazar tubo

Responsible

juli



Fecha y hora estimada de Atención

18/10/2022 a las 03:30 a. m.

Estado actual

En marcha



18/10/2022 05:08 p. m.

Fecha de inicio



100 • • •

Fecha de terminación

## TERMINAR TAREA


When it is **FINISHED**, no matter who it may concern, does not require actions:

Tarea

4 Reemplazar tubo

Responsable

juli




Fecha y hora estimada de Atención

18/10/2022 a las 03:30 a. m.

Estado actual

Terminada



18/10/2022 05:08 p. m.

Fecha de inicio

>

18/10/2022 05:08 p. m.

Fecha de terminación

## Add Time

## Actions on a work order

Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

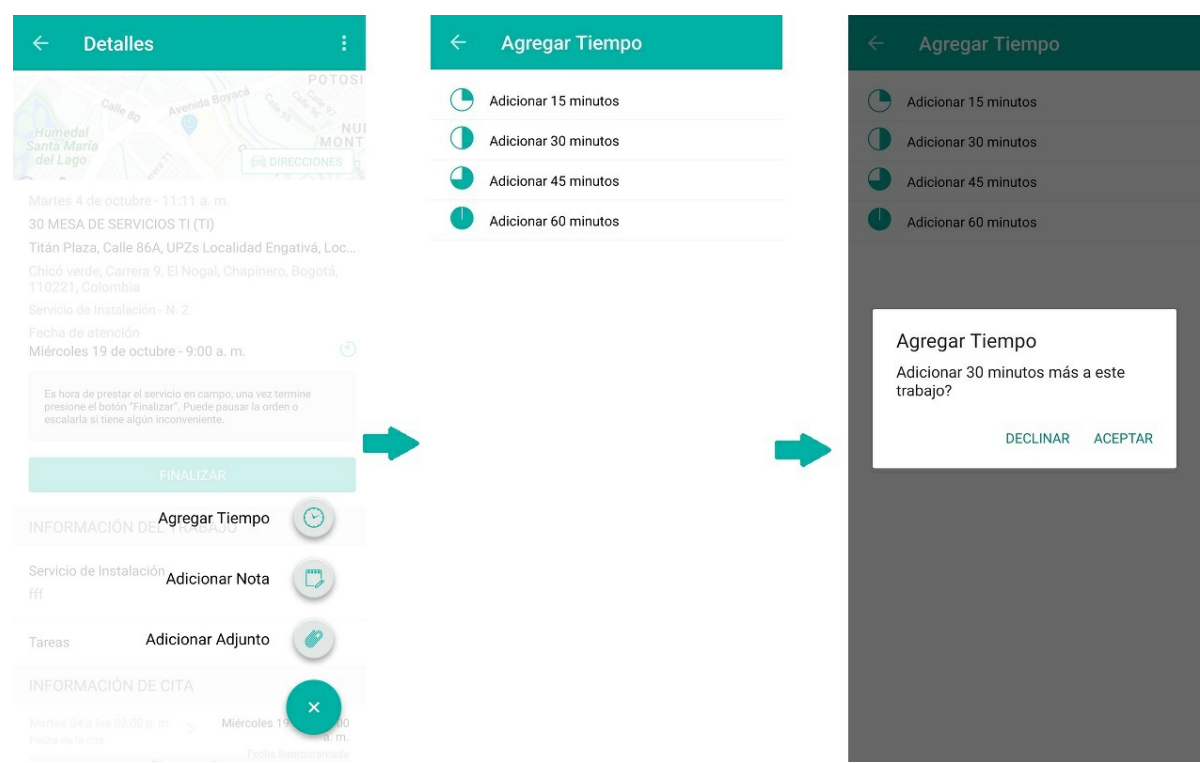
## Add Time

During the care of the order, the assigned specialist may request additional time to finish a pending task in case of eventualities such as unscheduled activities, inconveniences in the process, or defects in any of the spare parts.

To request additional time, the specialist must tap the floating icon



and select the **Add Time**. Four options will be enabled: Add 15 minutes, 30 minutes, 45 minutes or 60 minutes.



📌 **Note:** Requests for additional time generate a notification that will be visible by the monitor, who will be in charge of approving or rejecting the time requested by the specialist.

## Inventory

### Actions on a work order

Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

## Inventory

The specialist assigned to an order can view the inventory of spare parts configured for service service and confirm whether it is available or not.



Detalles

0 h 30 m

Tiempo de Ejecución

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

Cliente 1

32125222222

julieth.mancera@arandasoft.com

DETALLES

Partes de repuesto (2)

Cable

Router

CI(Item de configuración)

Notas (1)

Adjuntos (0)

Campos Adicionales

Relaciones (0)

RETROALIMENTACIÓN

Firma

Viewing Required Inventory

Inventario	
INVENTARIO DE TRABAJO	
Cable (001)	No disponible - Metros 2
Router (002) 004	No disponible - Unico 1

*Availability of required inventory*

## CI Update

### Actions on a work order

Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

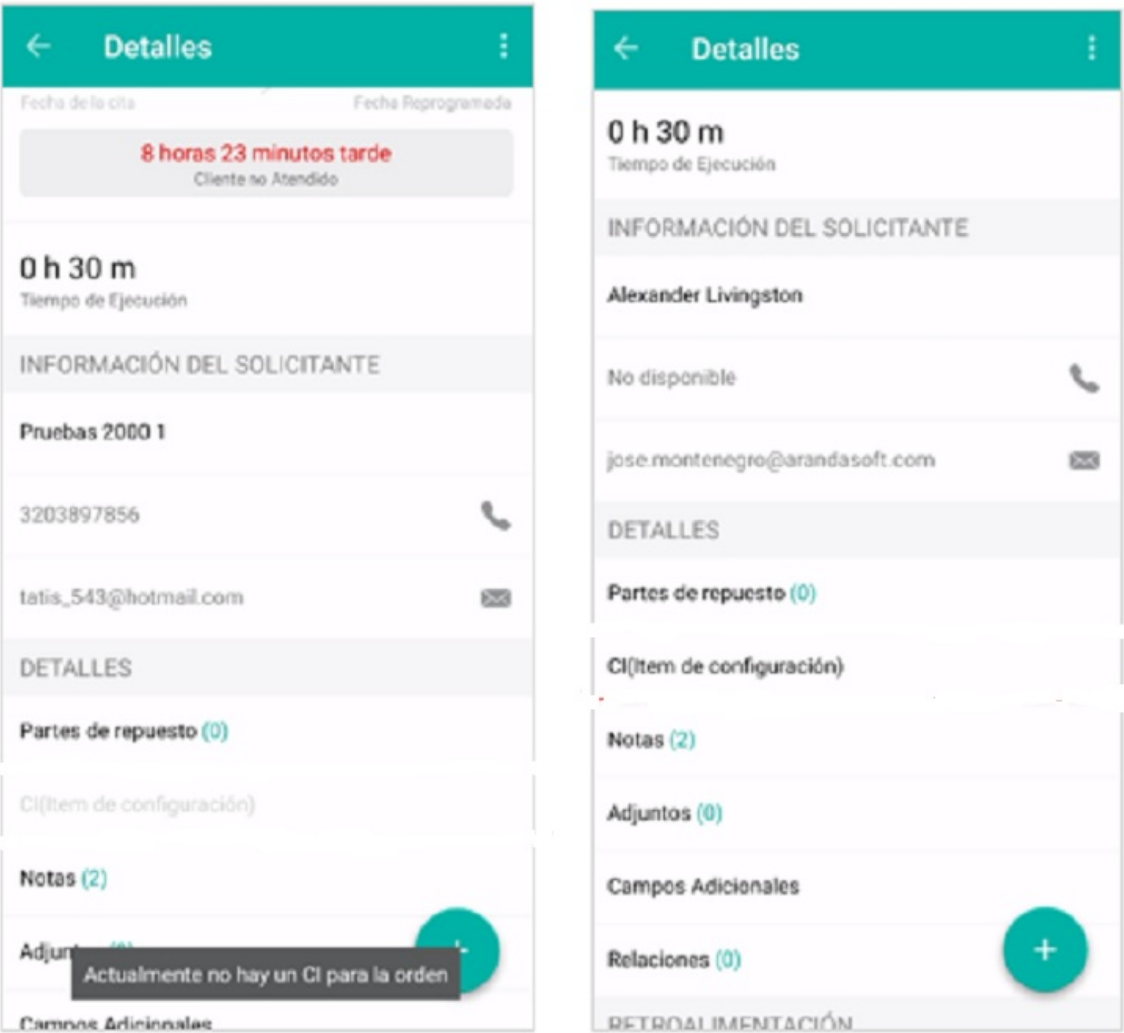
## CI Update

When AFLS is integrated with the ASDK (Aranda Service Desk) tool, work orders are associated with an asset or CI (configuration item). To query and update the CI of a work order, a direct connection is established to the CMDB (Configuration Management Database). AFLS provides an option in the mobile console that allows you to do this, although it does not interact directly with all CI data, as AFLS only saves CI IDs.

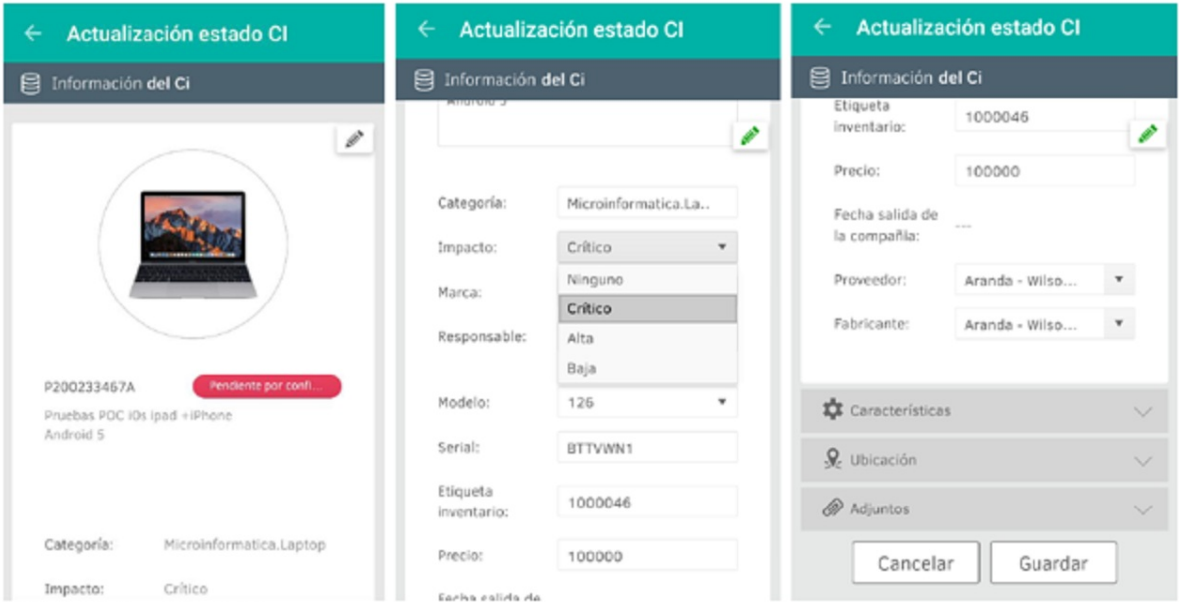
This requires configuring the ASDK and CMDB API paths in the Web.config file located in the AFLS application files folder. Once the configuration is done, the CI update item is enabled in the mobile console. The configuration parameters are:

- ASDKUpdateCIStateURL: This parameter is the display URL of the CI, this URL is from the Aranda CMDB tool.
- CMDBAPI: This parameter is the URL of the CMDB API to log in to get viewing and editing permission.
- USERCMDBAPI: This parameter is the username of the CMDB for logging in.
- PASSWORDCMDBAPI: This parameter is the CMDB user password for logging in.

**Note:** the user used in this configuration must have read and edit permissions to the CI (permissions granted in the CMDB).



Display the IC query option (inactive and active)



IC Information Page

## Notes

## Actions on a work order

Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

## Notes

This action allows you to enter comments related to the assignment or attention of the work order, and also to refer to previous comments made by the dispatcher, the monitor, or the end user.

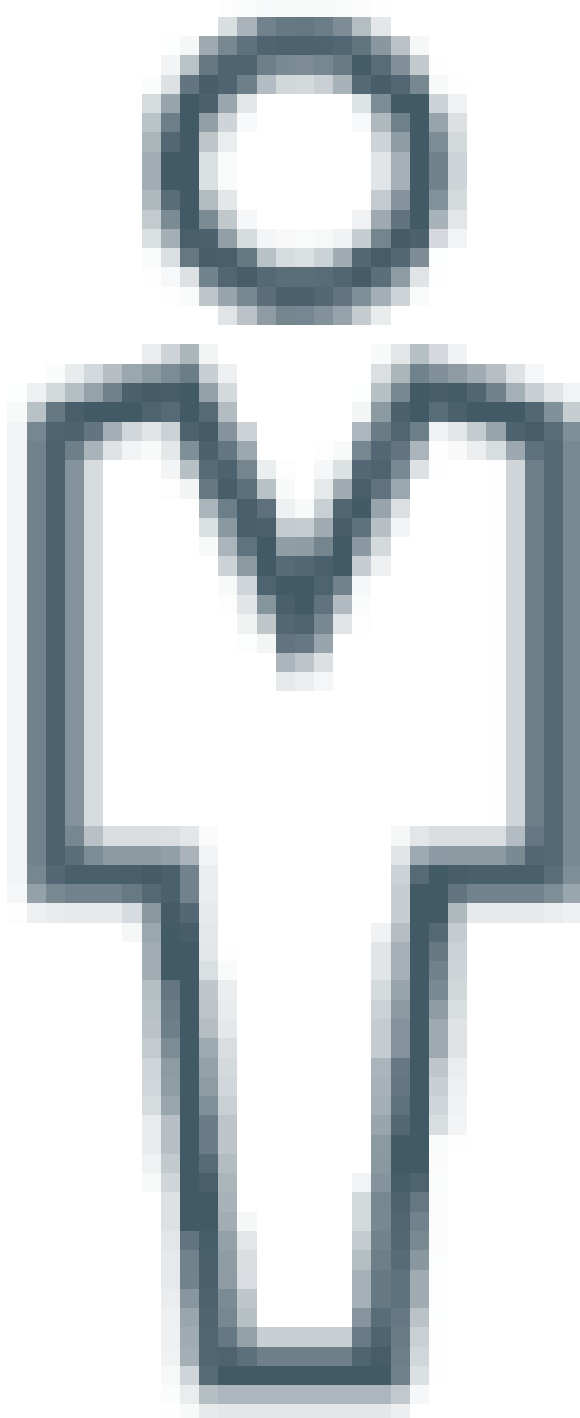
- A field specialist's notes are identified with the



- Notes from a dispatcher or monitor are identified by the



- An end user's notes are identified with the





### *Viewing the Notes List*

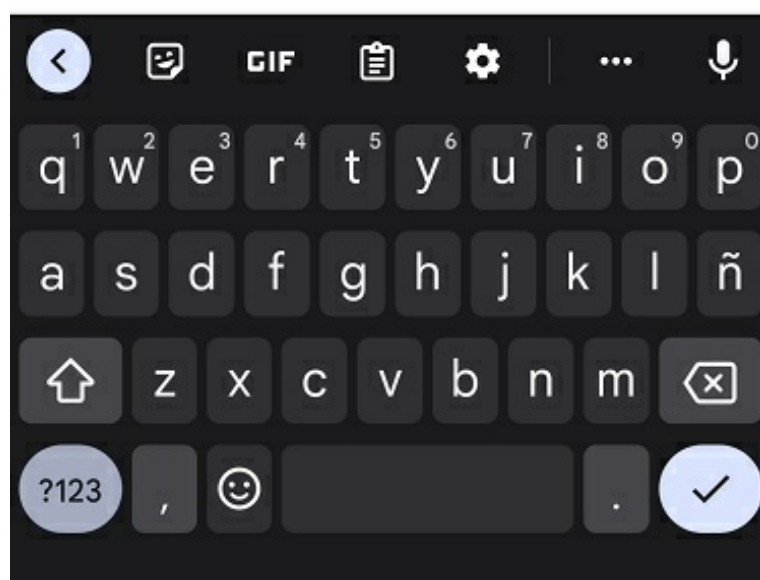
Notes are useful for adding relevant information to the order, such as changes to the registration request, parts confirmation, follow-up to the field specialist, recommendations and suggestions, among other messages.

Notes written by the Field Specialist will be recorded in the feedback instance of the mobile console and will be visible in the Dispatcher console.

To add a new note, enter the option **Notes** and tap the floating icon



. On the next screen you will find the necessary space to write the note, and the option to mark the note as public (if the public note option is not activated, it will be understood that the note is private).



*Creating a new note*

📌 **Note:** if a public note is created, whether from a dispatcher, monitor, or specialist, an email is sent to the end user, and they will be able to view it from the AssistMe console.

## Attachments

### Actions on a work order

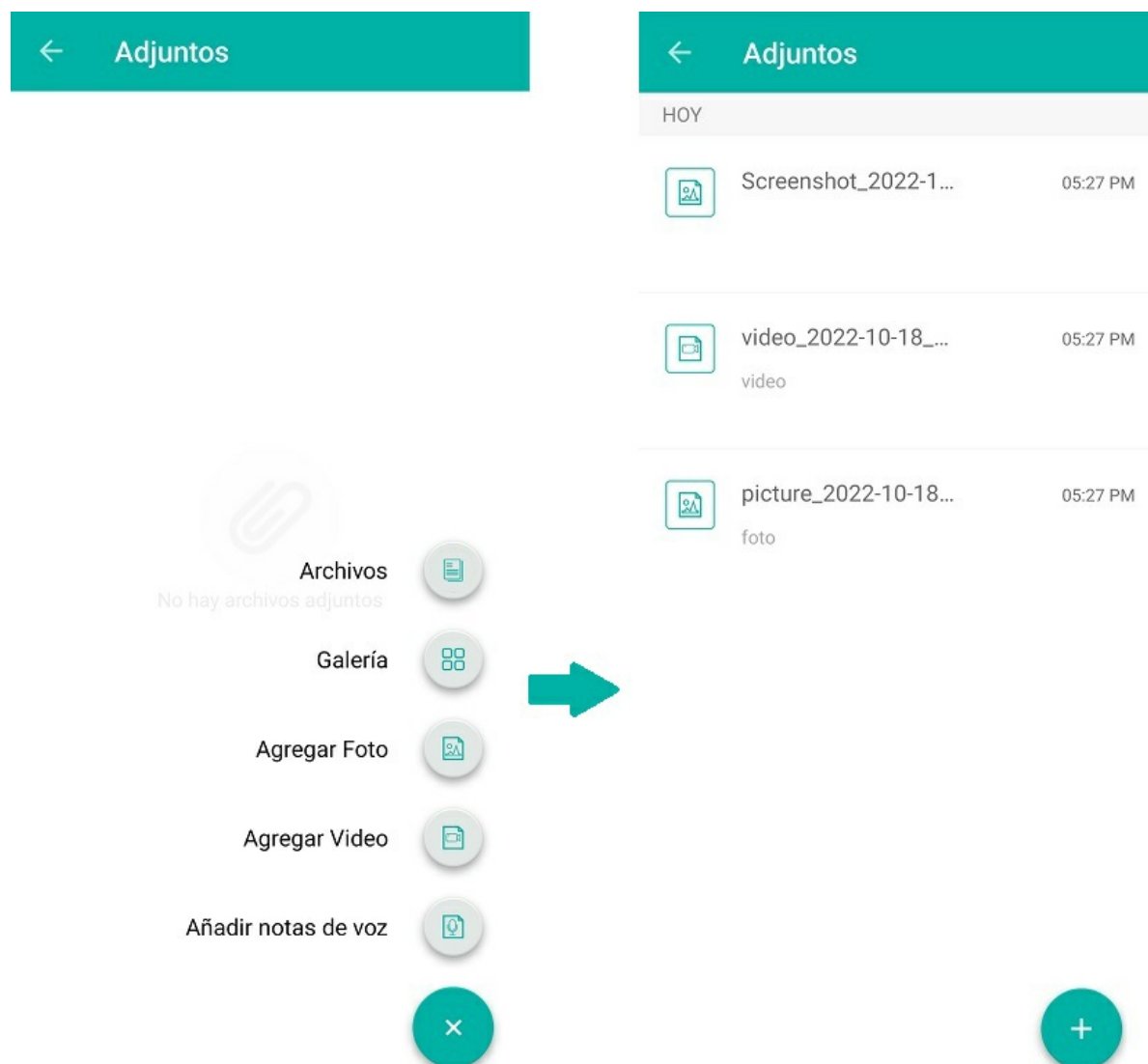
Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

#### Attachments

This action allows attaching the files required during the attention of the work order such as photographs, videos or audios of evidence of the evolution of the service.

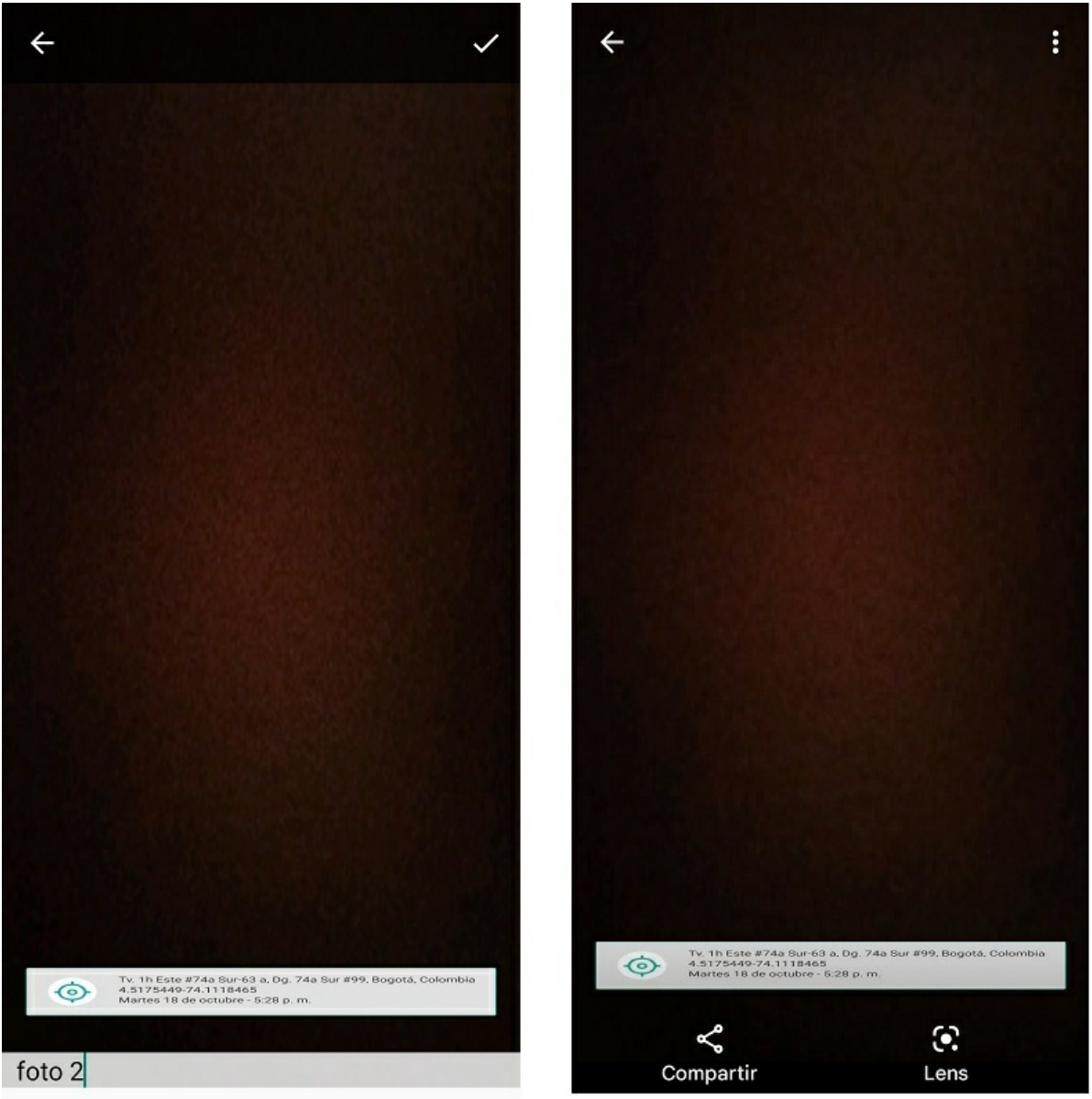
To attach a file, enter the option **Attachments** and tap the floating icon





The file types you can add to the order can be of formats with text, images, photography, videos or audio content such as: .jpg, .jpeg, .mp4, .mp3, .doc, .xls, .ppt, .PDF, files that have a maximum size of 10MB (except for .exe)

When photos are taken from the application with the device's camera, they are recorded with georeferencing, latitude, longitude, direction, date and time data are taken and displayed both in the image attached to the device and in the web application.



Additional fields

Actions on a work order

Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

Additional fields

This action allows you to view and fill in the additional fields that are active for the model and for the work orders. There you will be able to collect the additional information required for the process.

← Campos Adicionales ✓

CAMPOS GENERALES

Detalle de la dirección

...

Detalle de la dirección

Numero del producto

...

Tipo de visita

...

Información adicional del problema

...

Fecha de la ultima visita

...

CAMPOS DEL SERVICIO

Detalle de la direccion

...

Numero de producto

...

Tipo de visita

← Campos Adicionales ✓

CAMPOS GENERALES

Detalle de la dirección

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

Detalle de la dirección

Numero del producto

456313545

Tipo de visita

Delivery device

Información adicional del problema

información adicional de la orden para poder encontrar la dirección y la ubicación correctamente

Fecha de la ultima visita

jueves, oct. 20 2022

CAMPOS DEL SERVICIO

Detalle de la direccion

...

Numero de producto

...

Depending on the settings in the model, additional fields can be of the following types:

Text type field

CAMPOS GENERALES

Detalle de la dirección

campo adicional de tipo texto simple

Detalle de la dirección

Numero del producto

\*\*\*

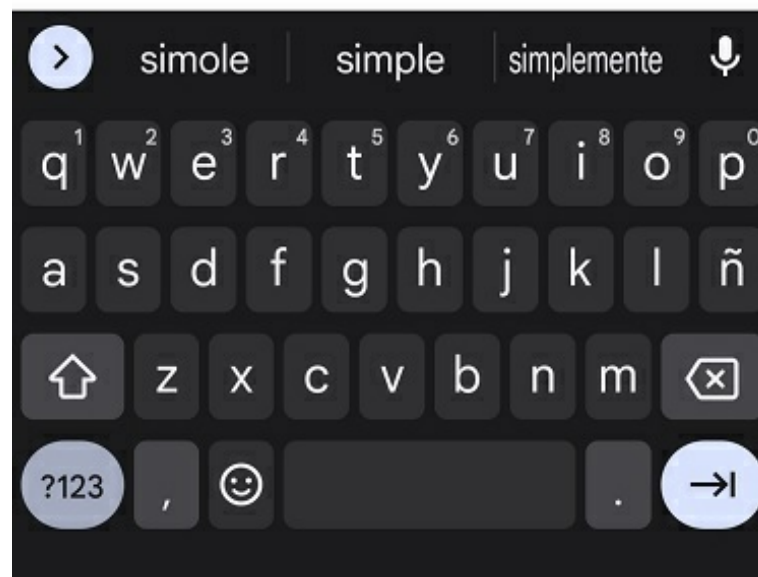
Tipo de visita

\*\*\*

Información adicional del problema

\*\*\*

Fecha de la ultima visita



Paragraph-type field

CAMPOS GENERALES

Detalle de la dirección

...

Detalle de la dirección

Numero del producto

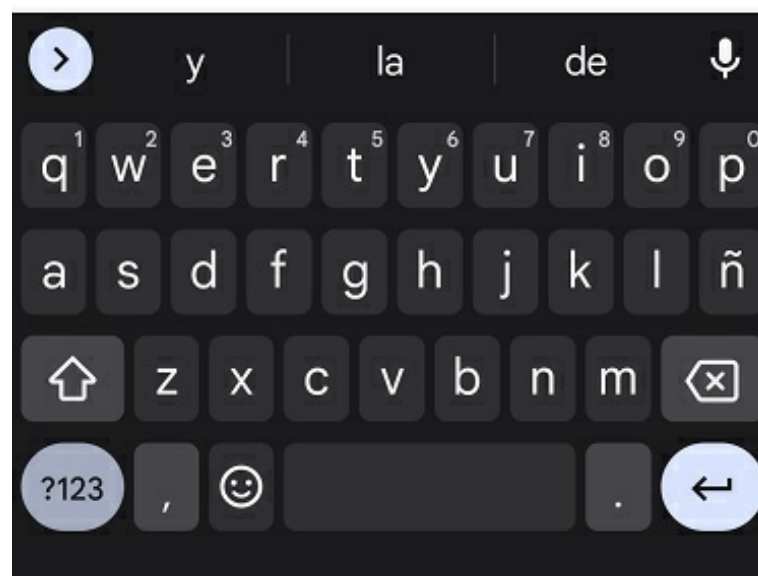
...

Tipo de visita

...

Información adicional del problema

no se tienen observaciones adicionales  
sobre el servicio que fue prestado en la  
entidad |



Numeric type field

Campos Adicionales

CAMPOS GENERALES

Detalle de la dirección

...

Detalle de la dirección

Numero del producto

359

Tipo de visita

...

Información adicional del problema

...

Fecha de la ultima visita

...

CAMPOS DEL SERVICIO

1

2

3

—

4

5

6

⌊

7

8

9

⌫

,

0

.

→|

Date type field

Campos Adicionales

CAMPOS GENERALES

Detalle de la dirección

...

Detalle de la dirección

Numero de producto

...

Tipo de visita

2022

Mié 19 de oct.

<Octubre de 2022>

D	L	M	M	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

CANCELARACEPTAR

Listed type field

←

Tipo de visita

✓

Delivery device

☐

Si

☐

No

☐

Relations

Actions on a work order

Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

Relations

This action allows you to view the orders with which a relationship was established, either succession or bond.

- **Succession:** means that you need to execute one work order before executing another. For example, an execution order and a monitoring order can be defined. The monitoring order (a person visiting the specialist’s work in the field) can only be made after the first one is executed.
- **Link:** It means that orders are related, no matter the order in which they are served. The relationship is established mainly to have traceability. For example, a specialist makes a control visit and reports that maintenance must be done. The maintenance order is linked to the control order.



←

Relaciones

ÓRDENES RELACIONADAS

Martes 4 de octubre - 11:17 a. m.

30 MESA DE SERVICIOS TI (TI)

Servicio de Instalación - N. 3

Asignado a: juli

⇒

Relación por vínculo

Fecha de atención

Hoy a las 09:30 AM

*Relationship by link*

## Signatures

### Actions on a work order

Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

## Signatures

This action allows the customer to sign the order after it has been fulfilled.

←

Firma

✓



Firma del Cliente

ELIMINAR

La firma que usted proveerá será utilizada para auditar y controlar nuestro servicio.

Al firmar, acepta recibir el servicio: Servicio de Instalación

This signature is compared with the one that has been previously configured for that customer in AFLS, and in this way it is possible to corroborate customer satisfaction and also audit and control the attention of the services. Signature is not mandatory.

## Survey

### Actions on a work order

Depending on the stage in which the service is, the following actions will be enabled on the mobile console for the specialist to execute according to the case:

## Survey

This action allows the customer to answer the satisfaction survey at the end of the order process, if the model has it configured.

←

Encuesta

✓

Queremos saber su opinión

Su retroalimentación es muy importante para nosotros. A través de esta encuesta podremos mejorar nuestro servicio. Conteste de la manera más honesta posible.

\* Pregunta requerida

1. ¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió su solicitud en su domicilio? \*

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

2. ¿Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimiento del especialista que atendió su solicitud telefónicamente? \*

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general respecto a la solución brindada a su solicitud? \*

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

←

Encuesta

✓

Especialista que atendió su solicitud telefónicamente? \*

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

3. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general respecto a la solución brindada a su solicitud? \*

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención brindado a su solicitud?. \*

Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.

☆☆☆☆☆☆☆☆☆☆

5. Observaciones Adicionales.

Por favor, siéntase libre de realizar observaciones adicionales que permitan mejorar nuestro servicio.

Escriba su respuesta

📌 **Note:** After answering the survey, an email will be sent to the customer with the answers they have provided.

## Knowing General Options

### Profile

### Profile

This module allows you to edit the name, telephone number and email of the specialist, always complying with the minimum validations of the different fields.

←

Perfil

✓



juli

Especialista de Campo

Nombre

juli

Teléfono

3212522222

Correo Electrónico

julieth.mancera@arandasoft.com

## Safety

## Safety

This module allows you to modify the current password.

←

Seguridad

✓

juli

Especialista de Campo

Contraseña actual

Contraseña nueva

Confirmar contraseña nueva

## News

## News

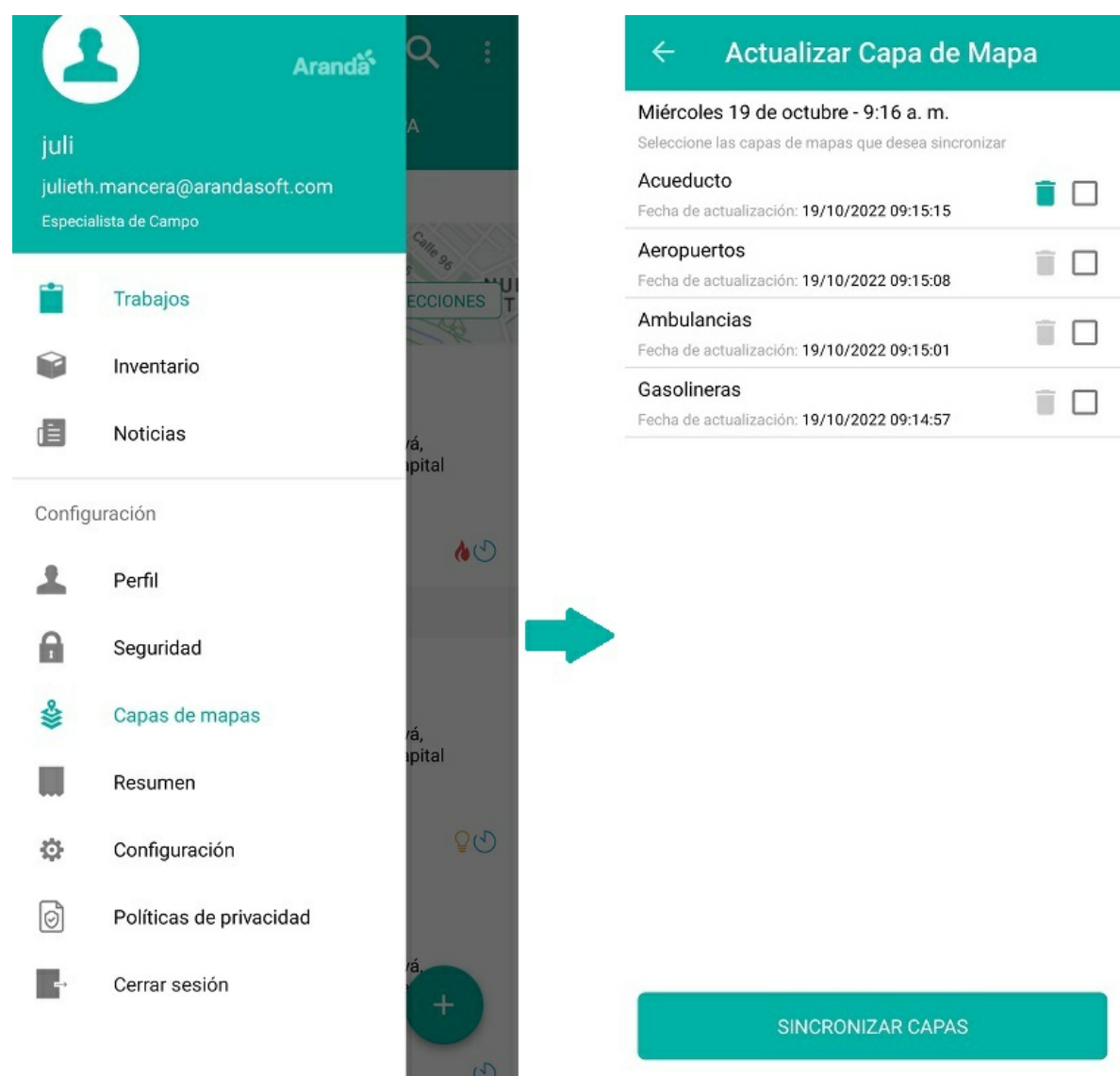
This section displays the web page that has been configured in the Profile option > Global Settings > Specialist console > News URL on AFLS Web.



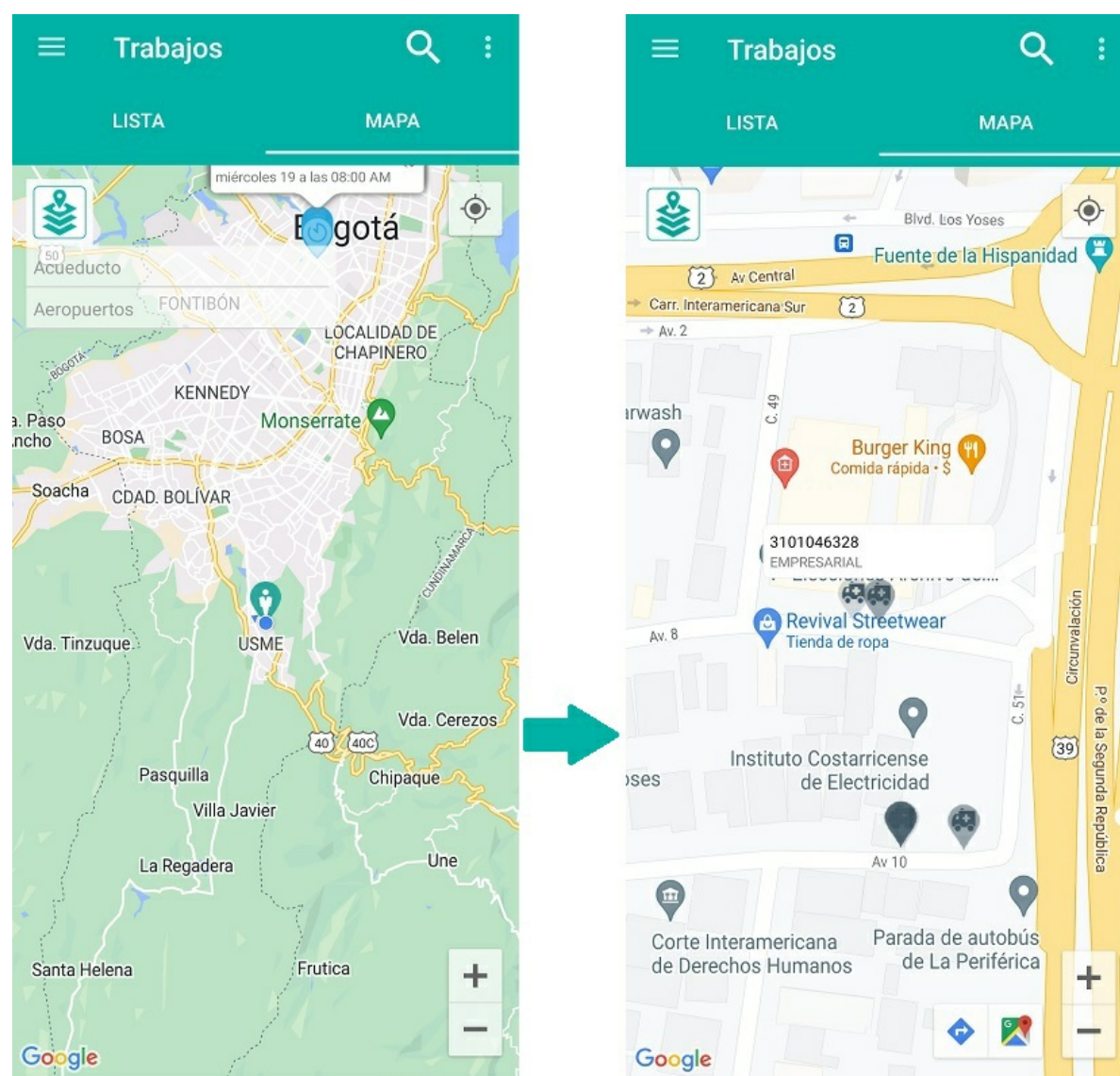
## Map Layers

## Map Layers

Field specialists can decide which map layers to download to their mobile device. They can also see the last sync date and have the option to delete layers when they deem it necessary.



Only active layers are displayed. Layers that are synchronized are displayed in the MAP as follows:



When you select the tooltip from one of the locations in the layer, a message is displayed asking if you want to see the path to that location.





## Inventory

## Inventory

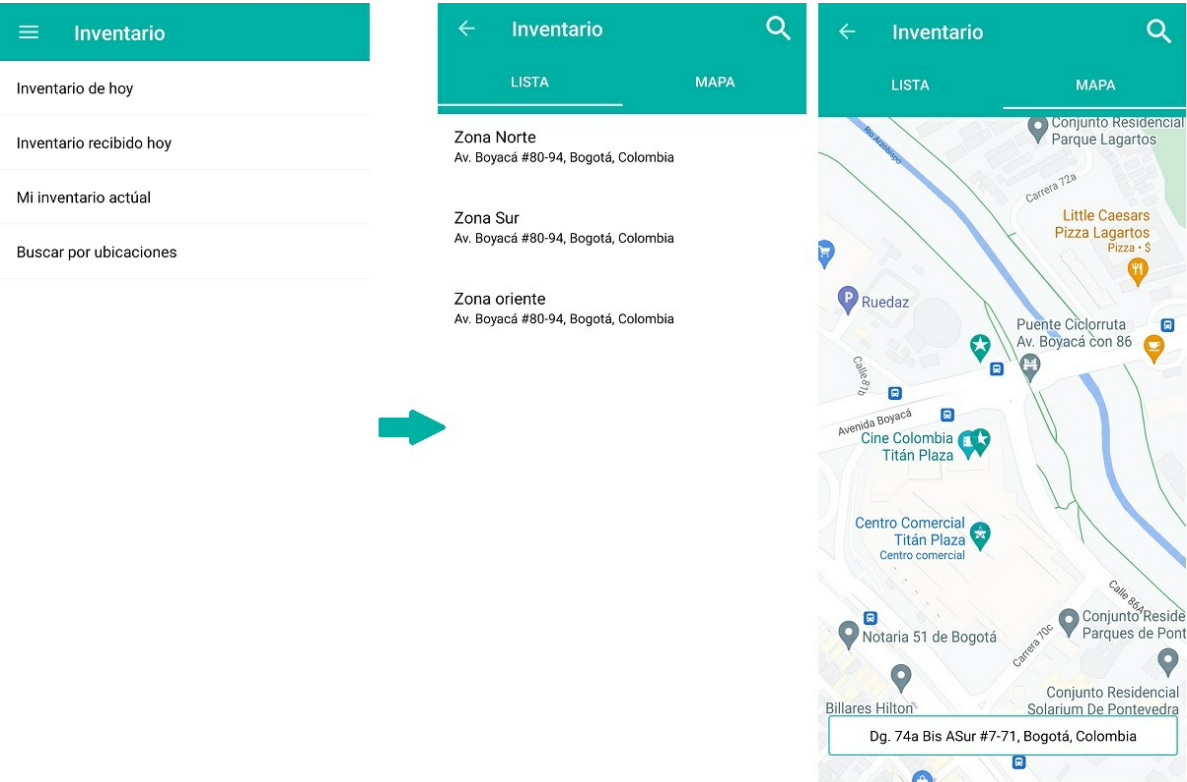
This section shows the inventory information that the specialist handles during the workday:

Inventario	Inventario de hoy	Inventario recibido hoy	Mi Inventario
Inventario de hoy	INVENTARIO NECESARIO PARA HOY	INVENTARIO ACTUAL RECIBIDO	INVENTARIO TOTAL
Inventario recibido hoy	Router (002) 004 No disponible - Unico 1	Cable (001) +2 -0 Metros 2	Cable (001) 2 Metros
Mi inventario actual	Cable (001) 2 de 0 No disponible - Metros	Router (002) 004 +1 -0 Unico 1	Router (002) 004 1 Unico
Buscar por ubicaciones			

### Viewing the Specialist's Inventory

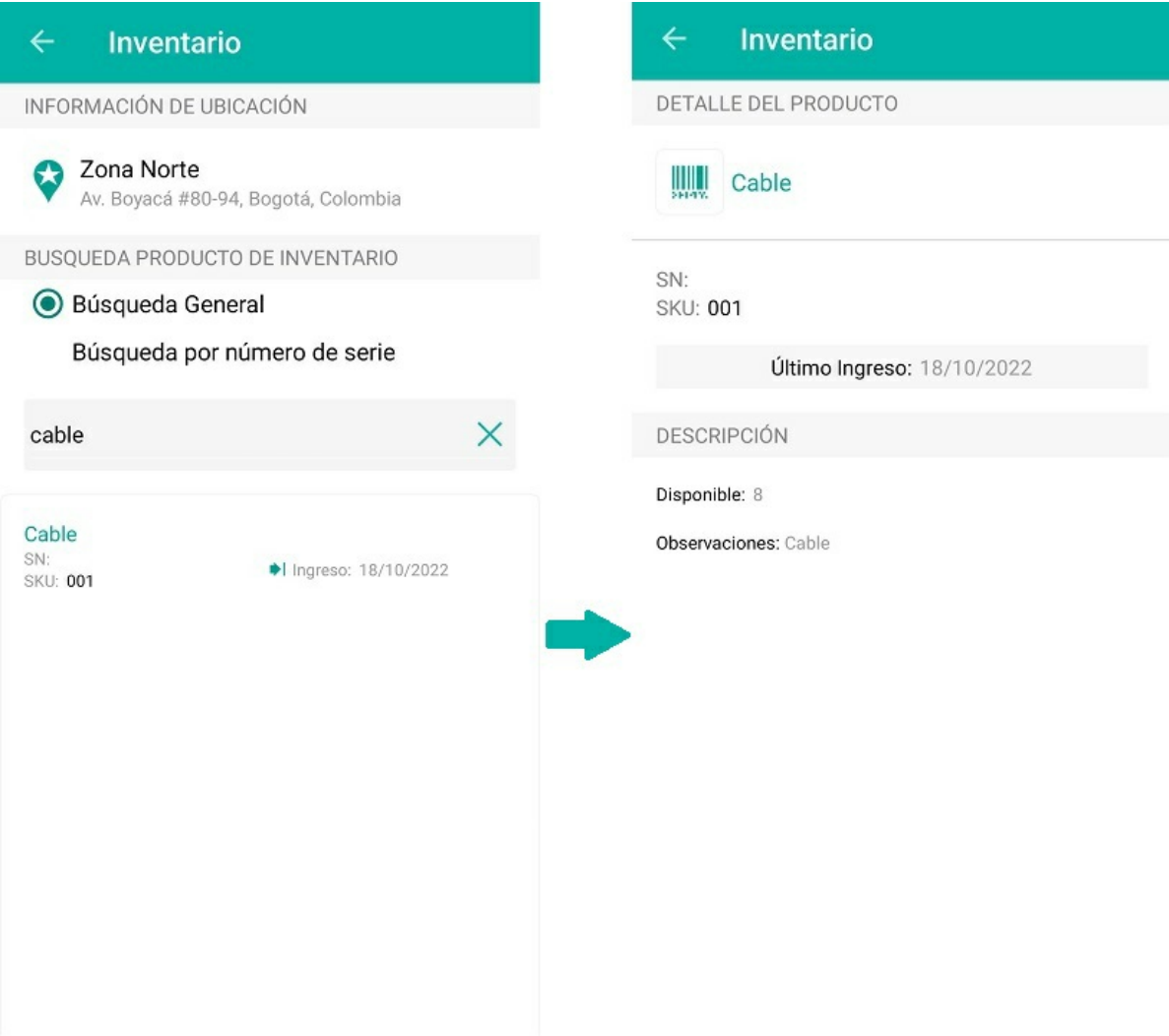
The Option **Search by Locations** It allows you to identify which are the closest inventory locations to the specialist and visualize the inventory available in each of them.





Viewing Inventory Locations List/Map

The specialist can search for specific products at each of the locations.



Product Display and Available Quantity

Summary

Summary

This section displays a summary of the information related to the application and its build date.

Resumen

Aranda

Esta aplicación y su contenido son de propiedad de Aranda Software Corporation. Está prohibida su reproducción total o parcial.

Número de versión

1.13.8

Número de compilación

111

Fecha de la última sincronización

mié oct. 19 10:18:31 GMT-05:00 2022

Última actividad conocida

Fecha de la última actividad conocida

Estado del GPS

Activado

Error de la última sincronización

## Configuration

## Configuration

Here you can view the settings for the following aspects:

- Log Activation: You can enable or disable the functions of sending faults, sending location traces, and sending general events.
- Accuracy: Shows how often location, distances, and values are captured.
- Enable Location Service: Shows whether the GPS service is enabled or not.

Configuración

CONFIGURACIÓN DE LOGS

Activar la sincronización de logs hacia el servidor

Envío de fallos

Envío de trazas de localización

Envío de eventos generales

UBICACIÓN DEL ESPECIALISTA

Precisión

Media

Habilitar servicio de localización

Siempre

Chequear y sincronizar

Sincronizar Bibliotecas

### Check and Sync Button

This action allows you to verify the connection and synchronize the application with AFLS web. It is useful in case the mobile console has an error that does not allow you to log out, or if the specialist wants to do a manual synchronization.

Configuración

CONFIGURACIÓN DE LOGS

Activar la sincronización de logs hacia el servidor

Envío de fallos

Envío de trazas de localización

Envío de eventos generales

UBICACIÓN DEL ESPECIALISTA

Precisión

Media

Habilitar servicio de localización

Siempre

Chequear y sincronizar

Sincronizar Bibliotecas

Chequear y sincronizar

INICIAR

Conexión a internet

Disponibilidad del servidor

Validando puntos

Recopilando información de ordenes

Enviando información

Sincronización completa

Chequear y sincronizar

TERMINADO

✓ Conexión a internet

✓ Disponibilidad del servidor

✓ Validando puntos

✓ Recopilando información de ordenes

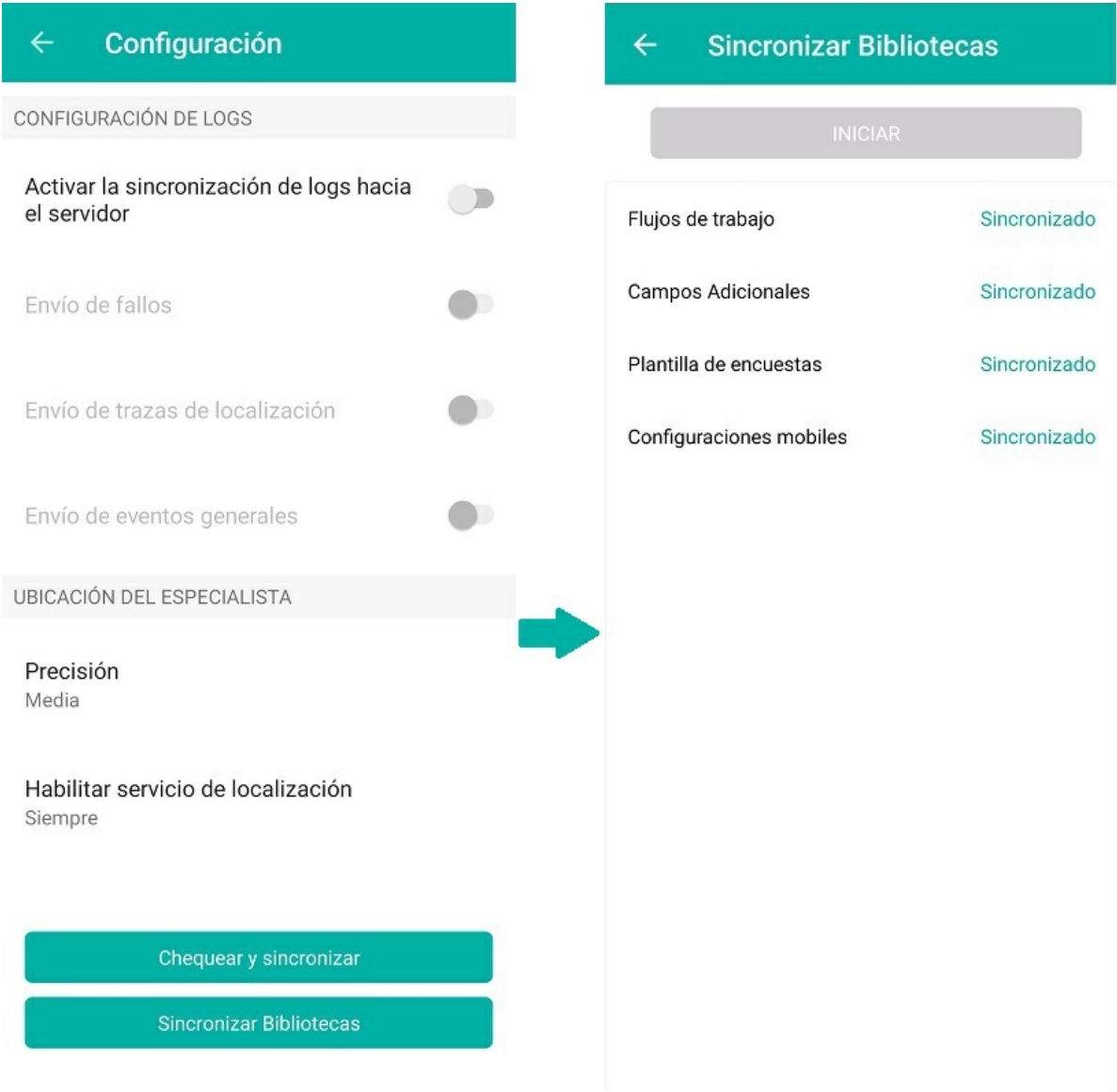
✓ Enviando información

✓ Sincronización completa

### Sync Libraries button

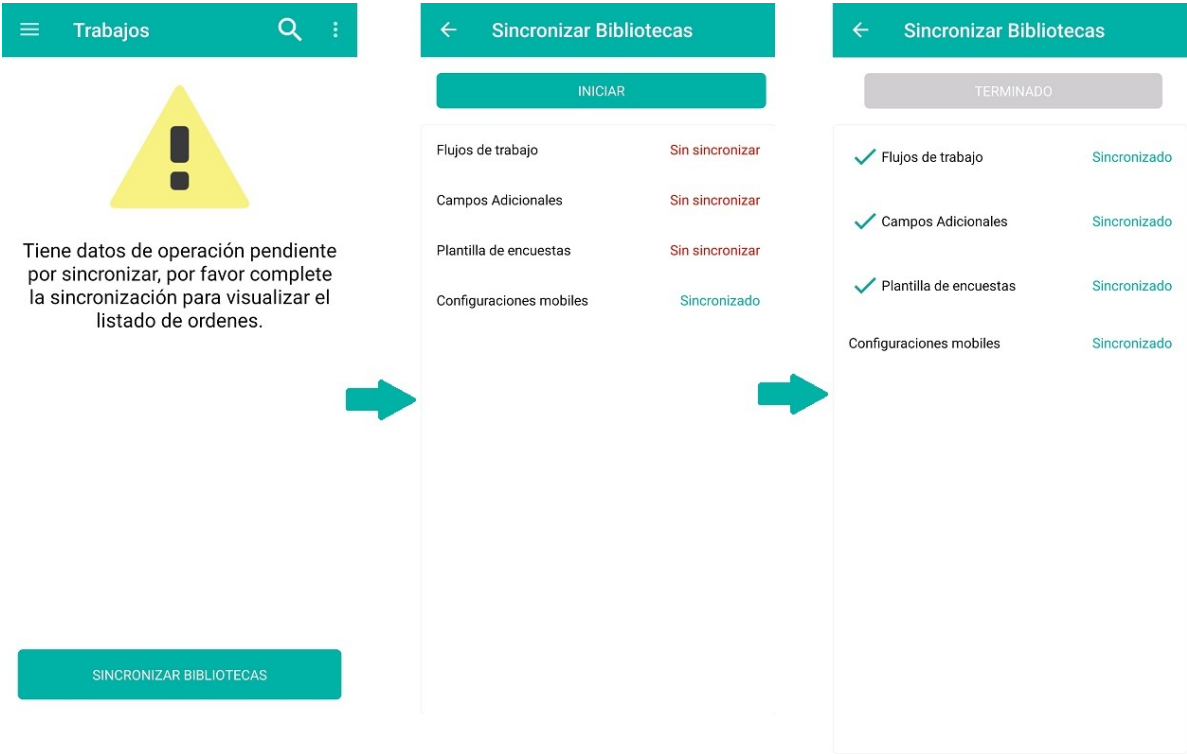
This action allows field specialists to manually synchronize workflows, additional fields, survey templates, and mobile configurations when one or more of these syncs were not done automatically during mobile console login.

If the login is completed without problems, the list of orders will be displayed correctly and selecting the Sync Libraries button will display all the libraries in a state **Synchronized**.



*Synchronization of libraries when login is successful.*

If due to connectivity or communication problems with the web server the login is not completed correctly, the following message will appear requesting to perform the synchronization process again:



*Syncing libraries when login is incorrect*

## Log off

## Log off

Logging out deletes all data saved by the app on your phone, including work orders that failed to sync.

