

Console móvel

O Aranda Field Service 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 terá disponível na aplicação móvel Aranda Field Service, toda a informação relacionada com a ordem de trabalho atribuída, com a certeza de qual deverá ser a próxima ordem de trabalho a atender.

Como responsável pelo atendimento de um serviço, você poderá visualizar e gerenciar as ordens de serviço atribuídas, conhecer os detalhes do pedido a ser executado, identificar a localização do serviço, consultar as peças de reposição atribuídas que você pode usar e atualizar os status dos pedidos em tempo real, de forma simples a partir do seu dispositivo móvel.

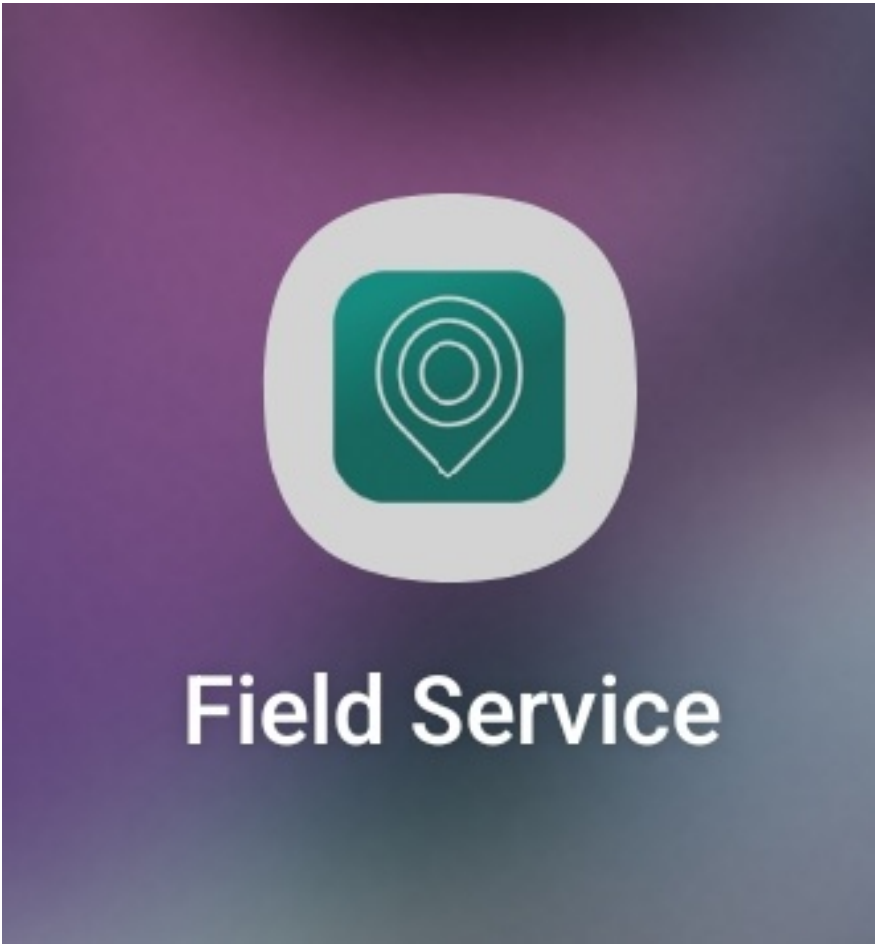
Além disso, você poderá receber a assinatura de aceitação do cliente e definir exatamente a quantidade de material e os números de série de cada item de estoque.

Entrar

Fazendo login no console móvel

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.

Para entrar no console móvel, o especialista deve abrir o aplicativo Aranda Field Service selecionando o ícone correspondente e preenchendo os campos de autenticação:



Autenticação

Autenticação de código QR

Autenticação de código QR

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



Aranda Field Service

Bienvenido

Seleccione el método de autenticación

Ingresar código QR

**Ingrese la información de
credenciales**

Autenticação inicial

Autenticação inicial

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

- Endereço ou URL do aplicativo, por exemplo: <http://fieldservice.arandasoft.com/AFLS/>
- Nome do fornecedor: Aranda
- Nome de usuário
- Senha

Autenticação frequente

Autenticação frequente

Se o especialista já fez login no aplicativo móvel AFLS, o sistema não solicitará detalhes de login novamente, pois ele não está desconectado.



Aranda Field Service

Bienvenido

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

ARANDA

juli

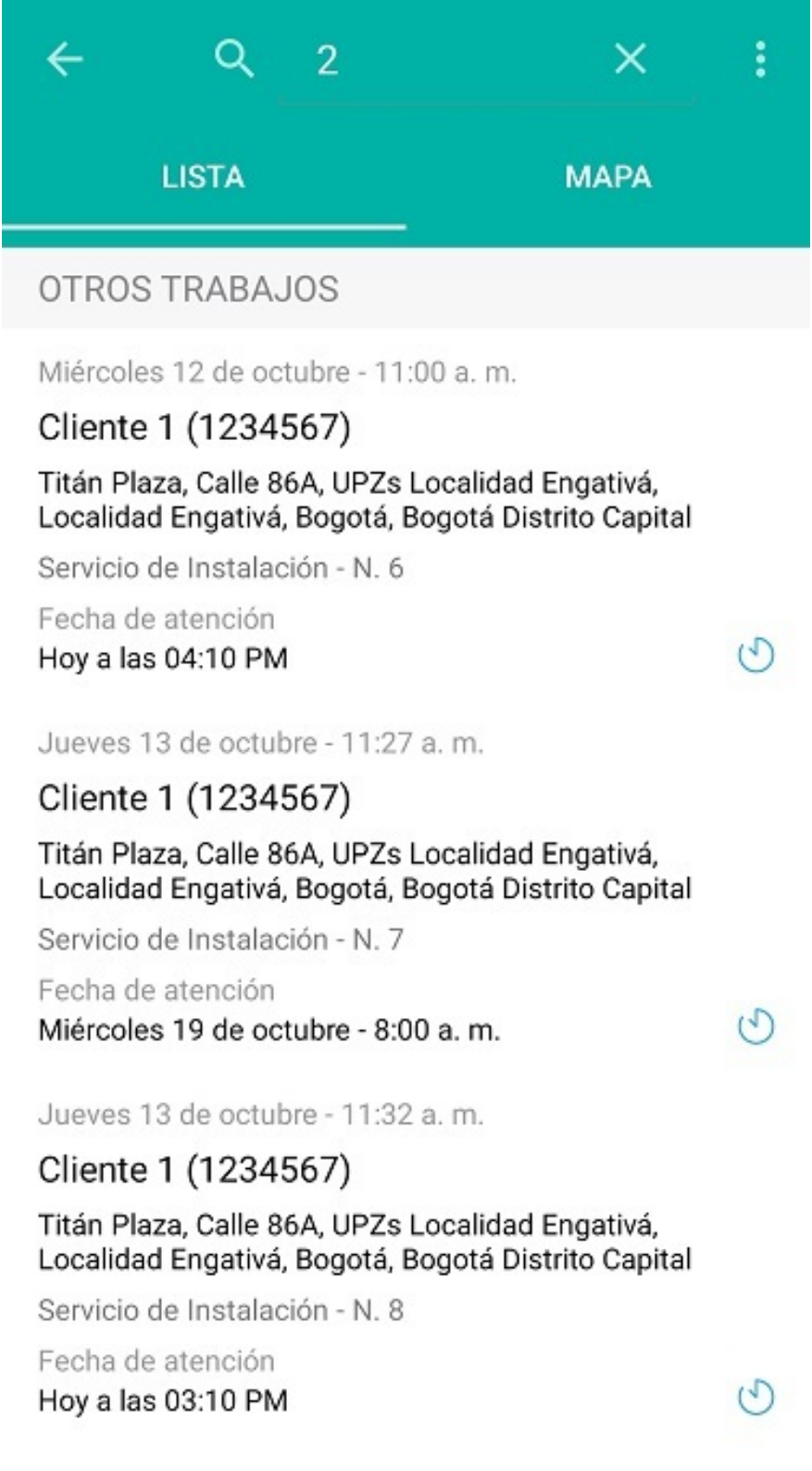
Contraseña

LOGIN

Consulta de ordens de serviço

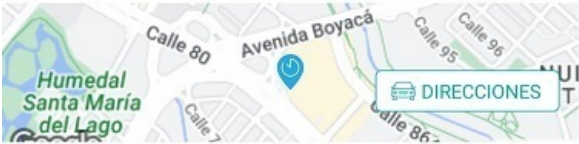
Consultando ordens de serviço

A partir do console móvel, o especialista de campo pode visualizar todas as ordens de serviço que lhe foram atribuídas, incluindo ordens em processo de atendimento e ordens anteriores à data da consulta. Você também pode saber a prioridade dos pedidos atribuídos a você, identificar a evolução e o status atual de cada um e gerenciar o atendimento de acordo com o status.



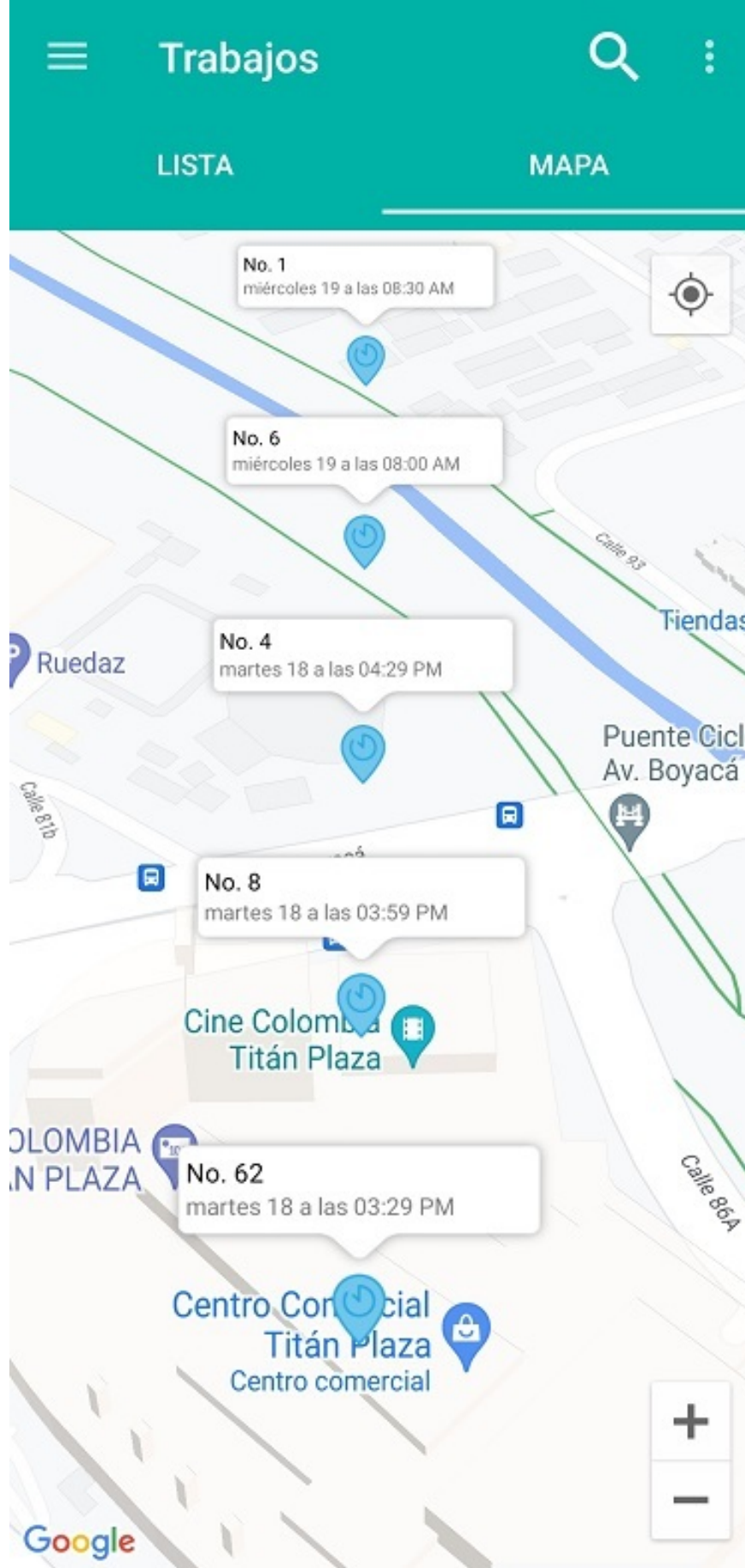
Para consultar un pedido específico, você pode acessar o Achar na parte superior do console móvel e insira critérios de pesquisa, como: data de criação do pedido, nome do cliente ou número do pedido. Uma lista de pedidos que atendem aos critérios de pesquisa aparecerá e os dados básicos do pedido serão exibidos em cada um.

Em pedidos que envolvem um tipo de serviço Offset, os atributos Origem e Destino.

Trabajos	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	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

Consultando ordens de serviço do mapa

No MAPA No console móvel, o especialista de campo pode visualizar as ordens de serviço que foram atribuídas a ele. Aparecerá um alfinete com a localização do especialista e a localização de cada um dos pedidos atribuídos a ele.

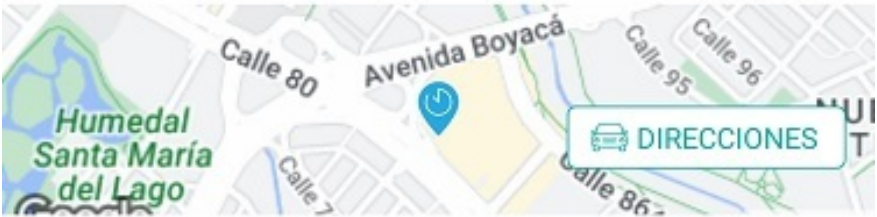


Exibindo pedidos de emergência ou prioridade

Quando um especialista é designado para lidar com uma ordem de emergência ou prioridade, ela é automaticamente sincronizada com o console móvel e a nova ordem é incluída no topo da lista de ordens desse especialista. Isso modificará a programação para o resto do dia de acordo com as configurações predefinidas.

Os pedidos de emergência são marcados com uma etiqueta vermelha e os pedidos prioritários com uma etiqueta amarela. O especialista de campo deve sempre atendê-los começando com o primeiro pedido.

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.



Ordem de emergência e prioridade

Criando clientes e pedidos

Criando um novo pedido

Aqui, os especialistas de campo poderão criar novos pedidos inserindo as informações solicitadas:

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

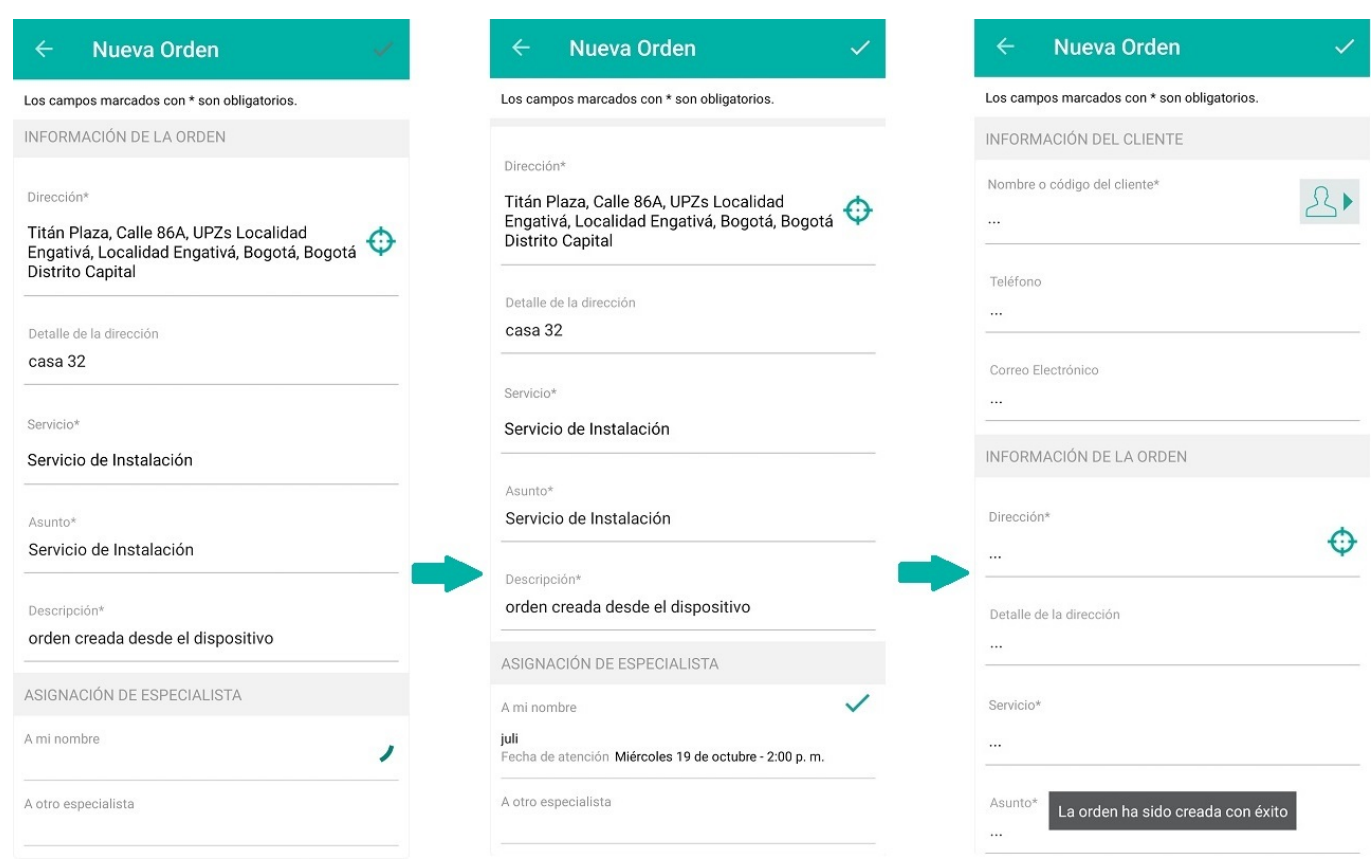
A mi nombre

A otro especialista

🚩 Nota: O especialista só poderá visualizar essa funcionalidade se ela estiver habilitada anteriormente no console da Web no Configurações globais. Se os especialistas já estiverem conectados, você precisará sair e fazer login novamente para visualizar a funcionalidade no dispositivo.

🚩 Nota: Os serviços exibidos para a criação de um novo pedido devem ter sido habilitados pelo administrador no Serviços.

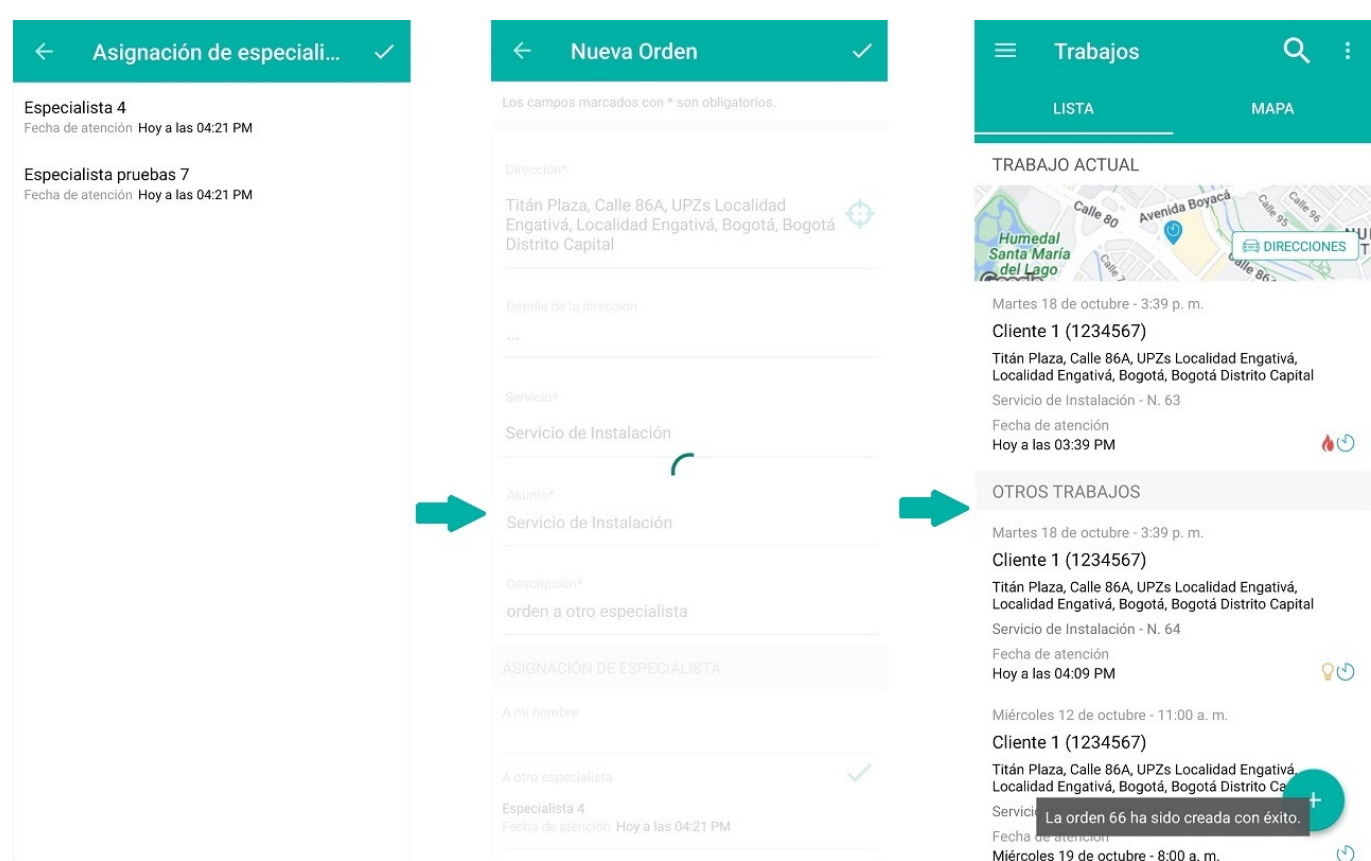
Operação em meu nome Essa funcionalidade chama manualmente o mecanismo de atribuição para saber quando e quando o especialista da sessão pode atender à ordem de serviço a ser criada.



Atribuindo nova ordem ao especialista de sessão

Operação para outro especialista

Ele chama o mecanismo de atribuição para saber a data e a hora em que os outros especialistas pertencentes ao fornecedor do usuário em sessão podem atender à ordem de serviço.



Atribuindo um novo pedido a outro especialista

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

Sem cobertura, ou seja, o endereço informado não está dentro da área de cobertura para o seu atendimento:



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*

Nenhum provedor disponível, ou seja, a área e os serviços selecionados não podem ser atendidos por nenhum provedor:

Nueva Orden

Los campos marcados con * son obligatorios.

janet.mancera@arandacorp.com

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

📌 Nota: Essa funcionalidade está disponível apenas online.

Criando um novo cliente

Essa funcionalidade permite que os especialistas criem novos clientes com seus respectivos campos adicionais a partir de seus dispositivos em campo.

Ao criar um novo cliente a partir do console móvel, o sistema verifica se o usuário não foi criado anteriormente (valida a existência do código exclusivo). Em seguida, o Criação de Ordens para herdar dados do cliente e criar uma ordem de serviço.

📌 Nota: O especialista só poderá visualizar essa funcionalidade se ela estiver habilitada anteriormente no console da Web no Configurações globais. Se os especialistas já estiverem conectados, você precisará sair e fazer login novamente para visualizar a funcionalidade no dispositivo.

📌 Nota: Essa funcionalidade está disponível apenas 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

3252522255222

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

Criando um novo cliente a partir do console móvel

Atualizando clientes

Atualizando clientes

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

Trabajos

LISTA

MAPA

TRABAJO ACTUAL

INDICACIONES

Mañana 21 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 atención

Hoy a las 08:36 AM

OTROS TRABAJOS

Mañana 21 de enero - 3:03 p. m.

cliente 1 (123456)

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

Servicio de Instalación - N. 3

Fecha de atención

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, Bogotá, Bogotá Dist

Servicio de Instalación - N. 10

Cientes

Nuevo Cliente

Nueva Orden

cli

×

cliente 1

123456

cliente android 1

8543564r

cliente Android 2

865456434

cliente Android 3

7654345664

1234567890

qwertyuiop

asdfghjklñ

↑zxcvbnm↵

!#1, Español (US) . 🔍

Cientes

✓

INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Nombre del cliente*

cliente 1

Código del cliente*

123456

Correo Electrónico

juleth.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

...

Atualização do cliente

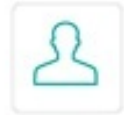
📌 Nota: El nombre y código único del cliente solo se pueden actualizar desde la Consola Web.

Ao clicar no botão VER INVENTÁRIO, o especialista poderá visualizar qual tipo exclusivo de estoque o cliente possui:



Inventario

INFORMACIÓN DEL CLIENTE



Cliente 1

1234567

INVENTARIO

Escanear código para encontrar el producto

ESCANEAR CÓDIGO

Búsqueda por Nombre, Sku o Serial



Router

SN: 003

SKU: 002

➡ Ingreso: 17/10/2022

Inventário exclusivo de tipo de cliente

Quando você seleciona um produto na lista, o CAPTAR; O especialista usará este botão quando pegar esse produto e, assim, indicar que ele está sob seus cuidados.



🚩 Nota: Essa funcionalidade está disponível apenas online.

Filtrar e gerenciar ordens de serviço

Filtrar e gerenciar ordens de serviço

Filtrando e classificando pedidos atribuídos

No canto superior direito do console móvel está o menu para exibir os filtros por status e os critérios para classificar as ordens de serviço atribuídas ao especialista de campo:

Trabajos

LISTA

TRABAJO ACTUAL



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

Cliente 1 (1234567)

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

Servicio de Instalación - N. 64

Fecha de atención

Hoy a las 03:39 PM

OTROS TRABAJOS

ESTADO

Todas las órdenes

Abiertas

Cerradas

ORDENAR POR

Fecha

Número de orden

Cliente

Compañía

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

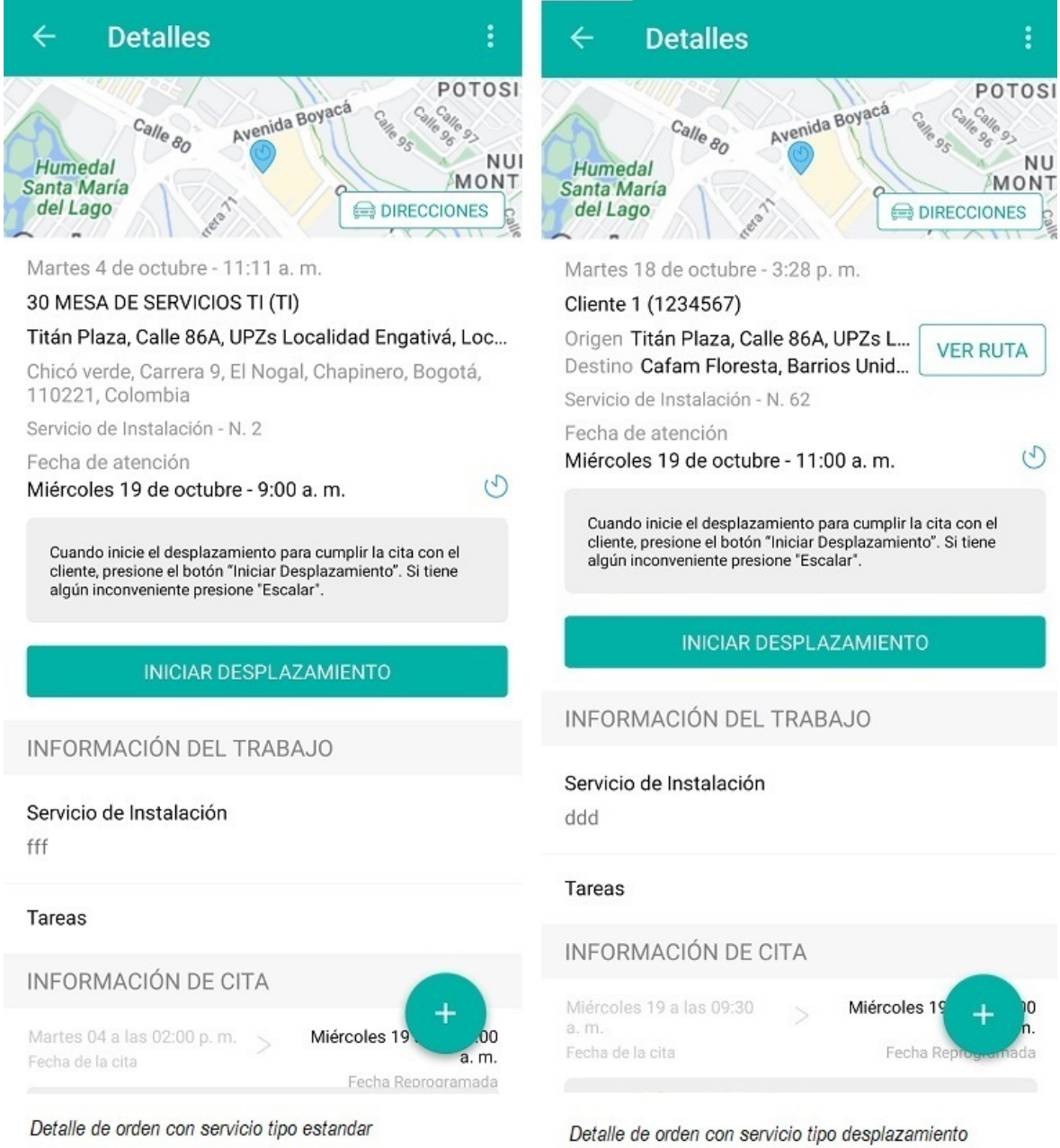
Miércoles 19 de octubre - 9:00 a. m.





Detalhes da ordem de serviço

Ao tocar em qualquer um dos pedidos da lista, você poderá visualizar os detalhes dessa ordem de serviço.



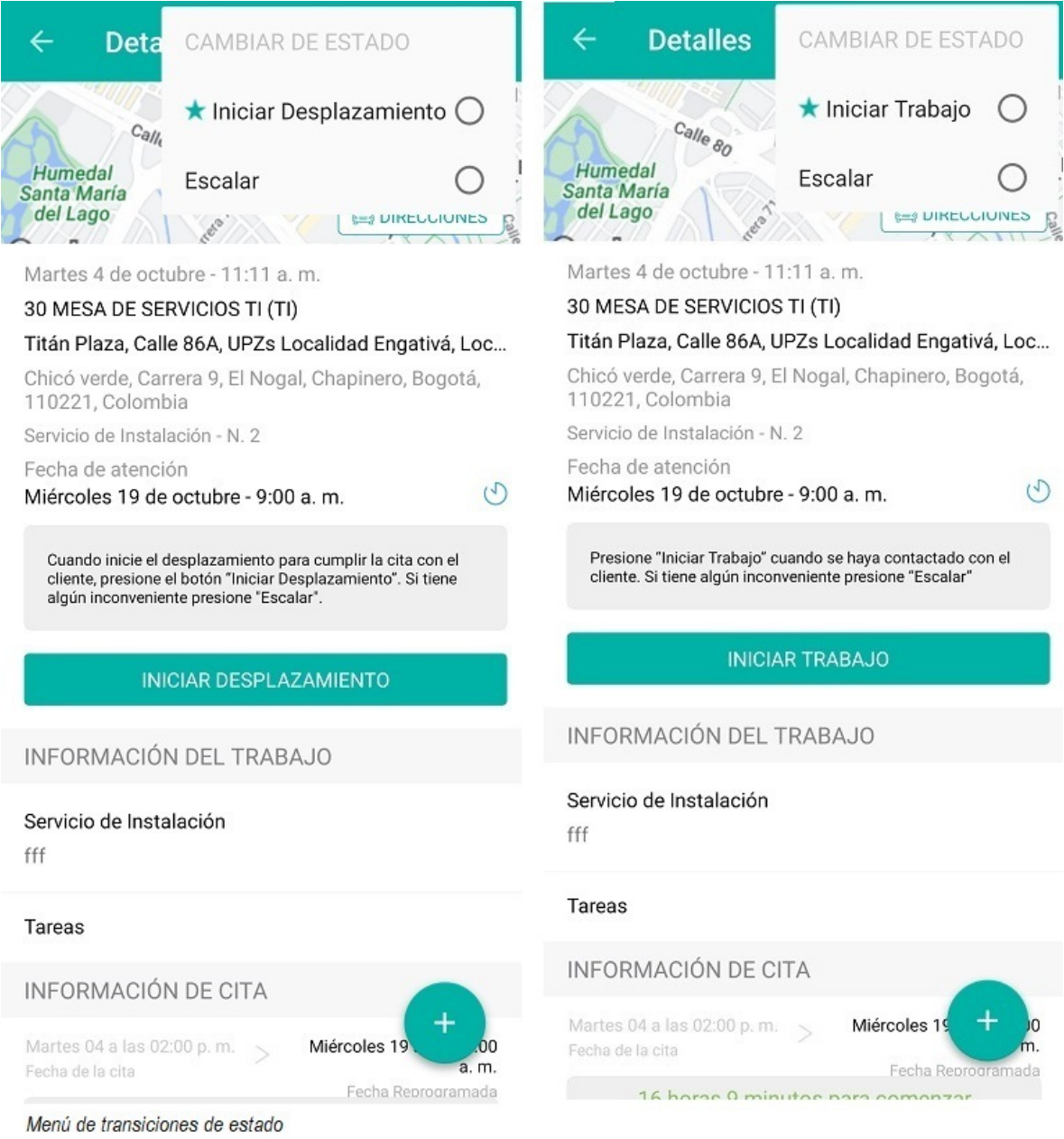
Na tela de detalhes, o especialista de campo poderá atualizar o status do pedido à medida que avança nas etapas do serviço configuradas anteriormente.

No caso de um pedido com um serviço do tipo Deslocamento, o especialista também pode usar a opção VER ROTA para visualizar a rota proposta por meio do aplicativo de mapa que o dispositivo configurou por padrão.

Alterando status

A mudança de status permite relatar tempos de serviço, pausas de serviço e fechamento de pedidos.

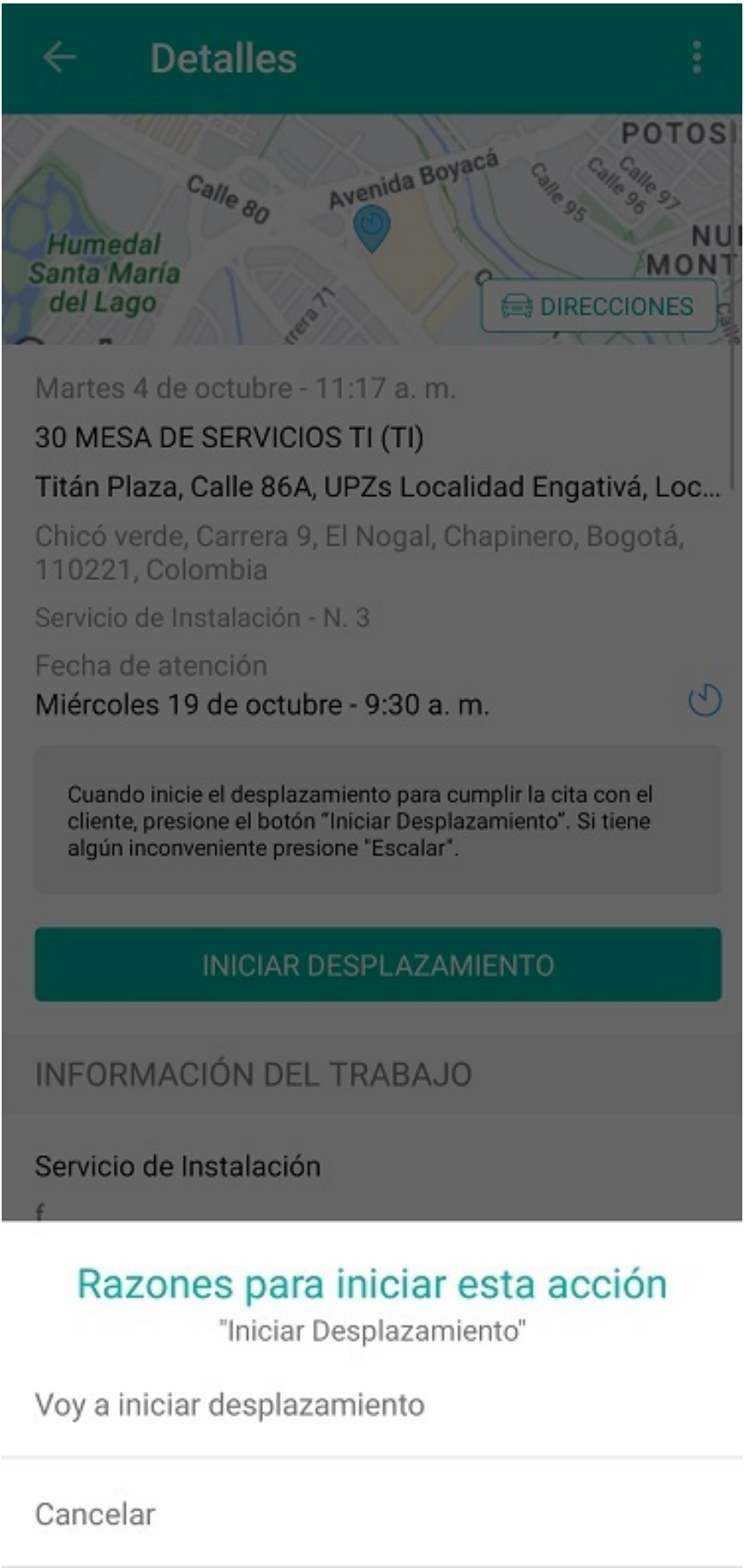
O menu no canto superior direito da tela de detalhes exibirá todas as transições de estado disponíveis (daquelas configuradas anteriormente no modelo de fluxo de trabalho) e a transição principal será identificada com uma estrela.



As seguintes transições de estado são configuradas no modelo principal que vem no AFLS:

- Comece a rolar: relata o momento em que o especialista inicia o trajeto até o local da ordem de serviço.
- Comece a trabalhar: relata o momento em que o especialista inicia as atividades específicas do serviço.
- Trepas: Relata quando o especialista de campo não consegue atender a ordem de serviço por algum motivo (problema de estoque, problemas do cliente, etc.). Escalona para o despachante AFLS.
- Pausa: relata quando o especialista pausa as atividades. As informações de tempo de execução da ordem não são registradas até que a atividade seja reiniciada (isso depende das configurações do modelo, temporizadores, etc.)
- Fim: informa quando o especialista termina o serviço.

Ao selecionar a transição com a qual o status do pedido será alterado, você será solicitado a escolher um motivo (entre os configurados anteriormente no fluxo de trabalho do modelo):



Visualização de motivos

📌 Nota: Todas as alterações ficarão visíveis para o monitor para que você possa rastrear e fazer as modificações necessárias.

Ações de ordem de serviço

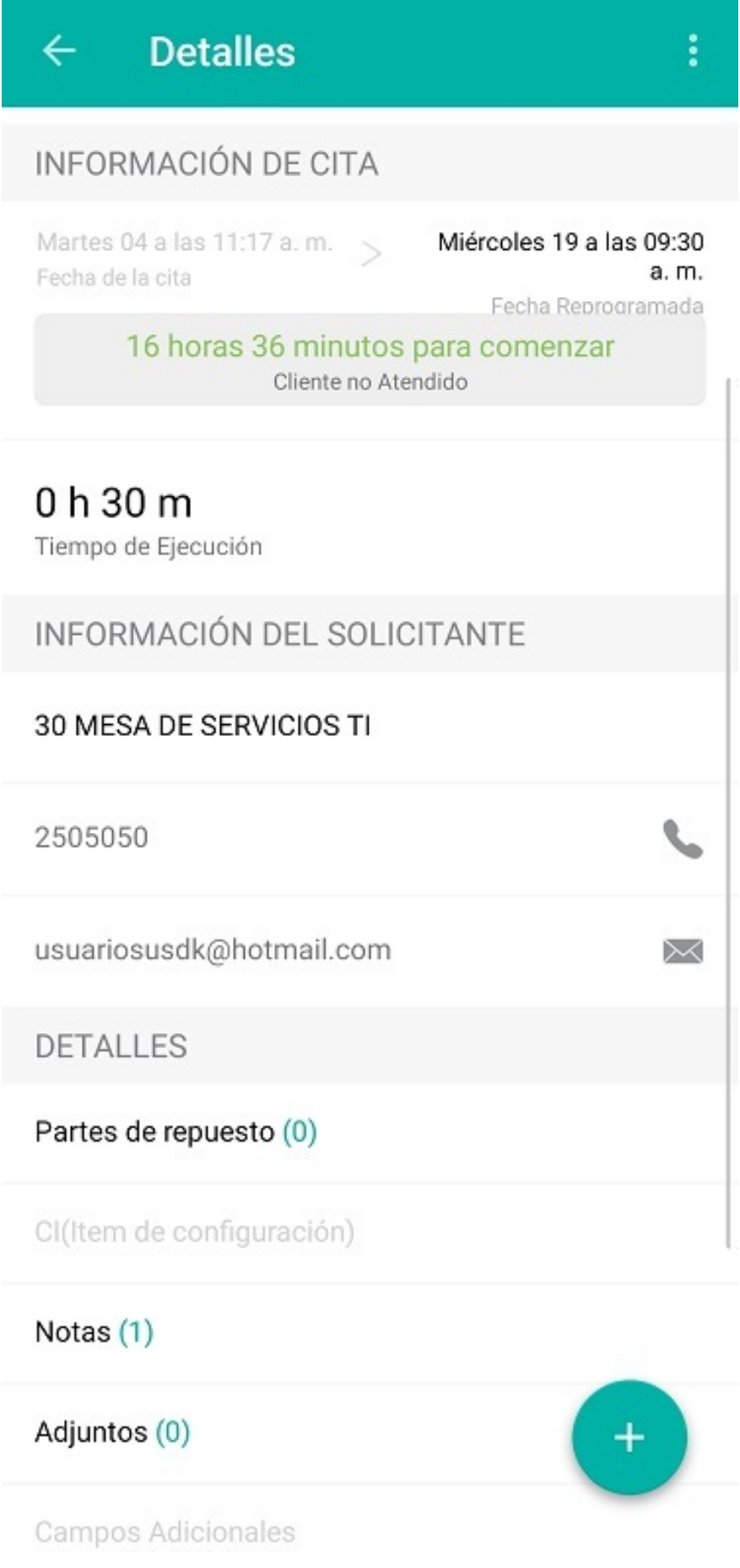
Entre em contato com o cliente

Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

Entre em contato com o cliente

Ele permite que o especialista entre em contato com o cliente para relatar qualquer notícia ou confirmar uma informação. O contato é feito por meio das instâncias de telefone e e-mail de contato que aparecem nos detalhes do pedido na seção INFORMAÇÕES DO REQUERENTE:



Tarefas

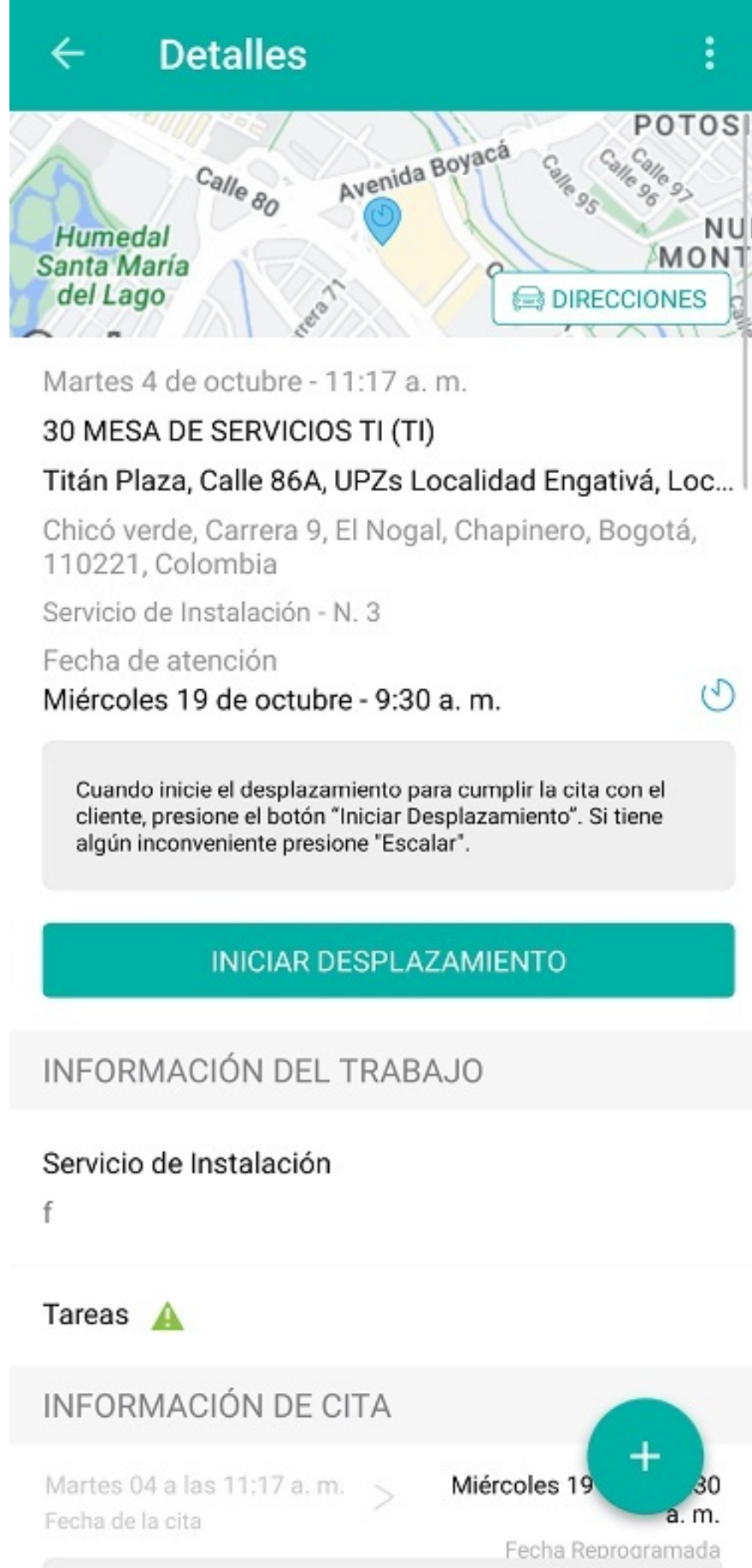
Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

Tarefas

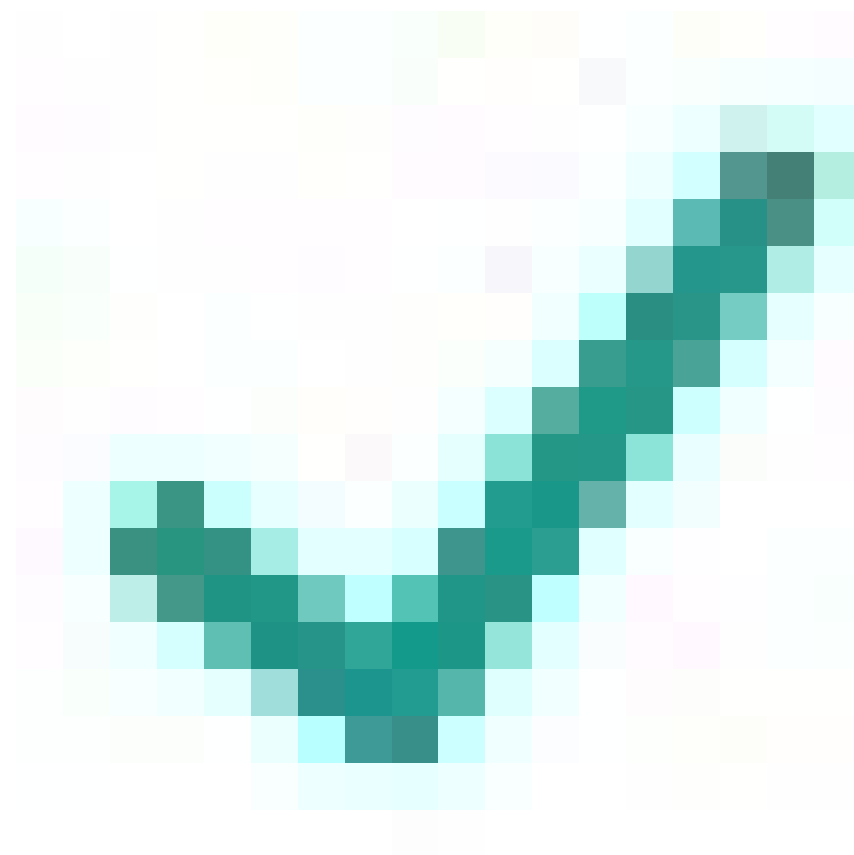
Uma ordem de serviço pode ter uma ou mais tarefas associadas a ela e estas podem ter diferentes especialistas responsáveis. Em outras palavras, em uma ordem de serviço pode haver um especialista principal e outros especialistas colaboradores. Somente o especialista líder pode avançar no fluxo de trabalho 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 pode ser um colaborador de tarefas de outras ordens.

Para gerenciar tarefas em uma ordem de serviço, insira um detalhe da ordem e pressione o botão Tarefas:



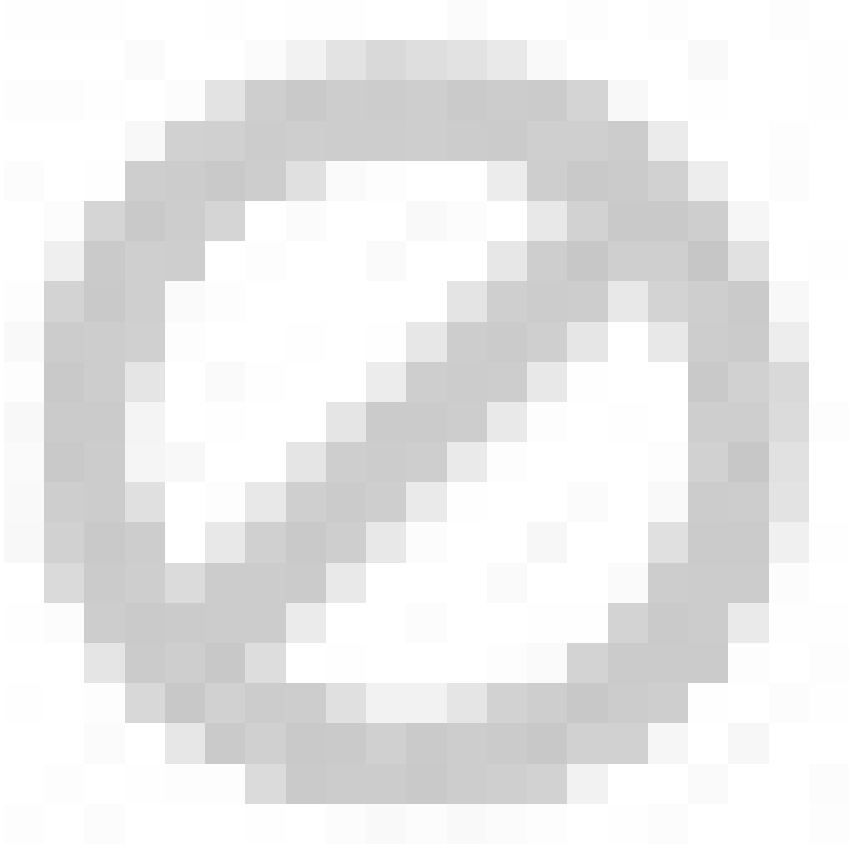
Lá você verá a lista de tarefas e seus status representados com ícones, assim:

-
-



: a tarefa foi concluída

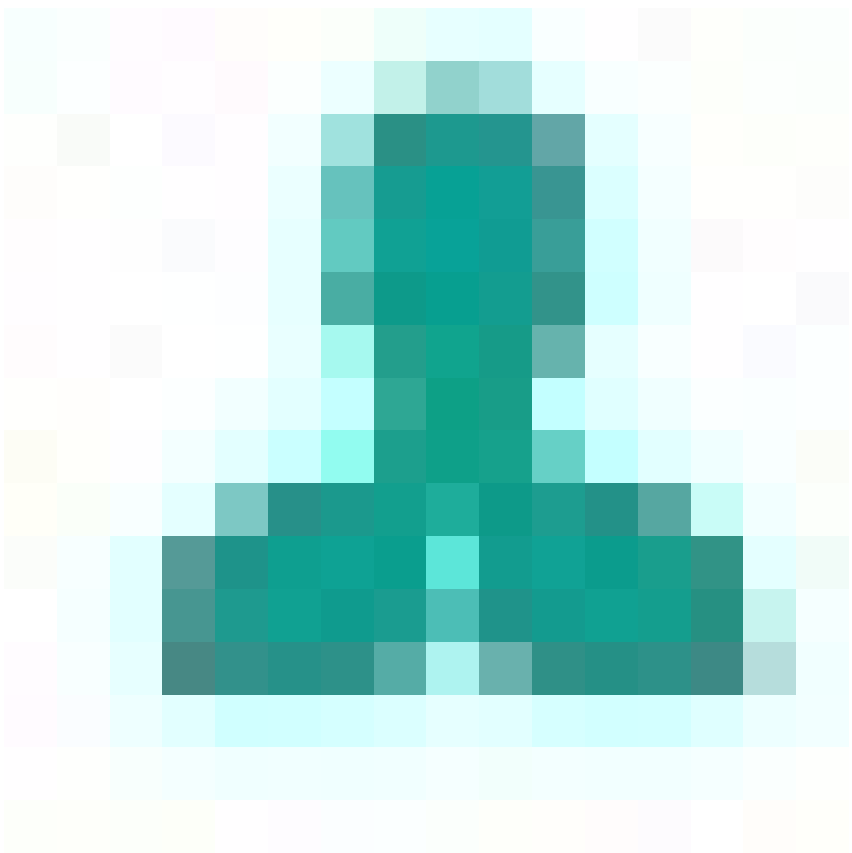
-



● : A tarefa é “bloqueada” sem iniciar



● : a tarefa está em andamento



● : Identifica as tarefas a cargo do especialista atual.

- Quando a tarefa está em negrito e sem um ícone, isso indica que a tarefa atual está “desbloqueada” e não foi iniciada

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

Visualização de tarefas

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

Quando é SEM COMEÇAR e não corresponde ao especialista atual, portanto não requer ações:



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

Quando é SEM COMEÇAR, corresponde ao especialista atual, mas está bloqueado, então não permite ações:



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

Quando é SEM COMEÇAR, corresponde ao especialista atual e não está bloqueado, então permite que você inicie a tarefa:

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

Quando é VAMOS e não corresponde ao especialista atual, portanto não requer ações:



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

Quando é VAMOS E cabe ao especialista atual, então permite que a tarefa seja concluída:



Tarea

4 Reemplazar tubo

Responsable

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

Fecha de terminación

TERMINAR TAREA

Quando é TERMINADO, independentemente de quem possa interessar, não requer ações:



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

Adicionar tempo

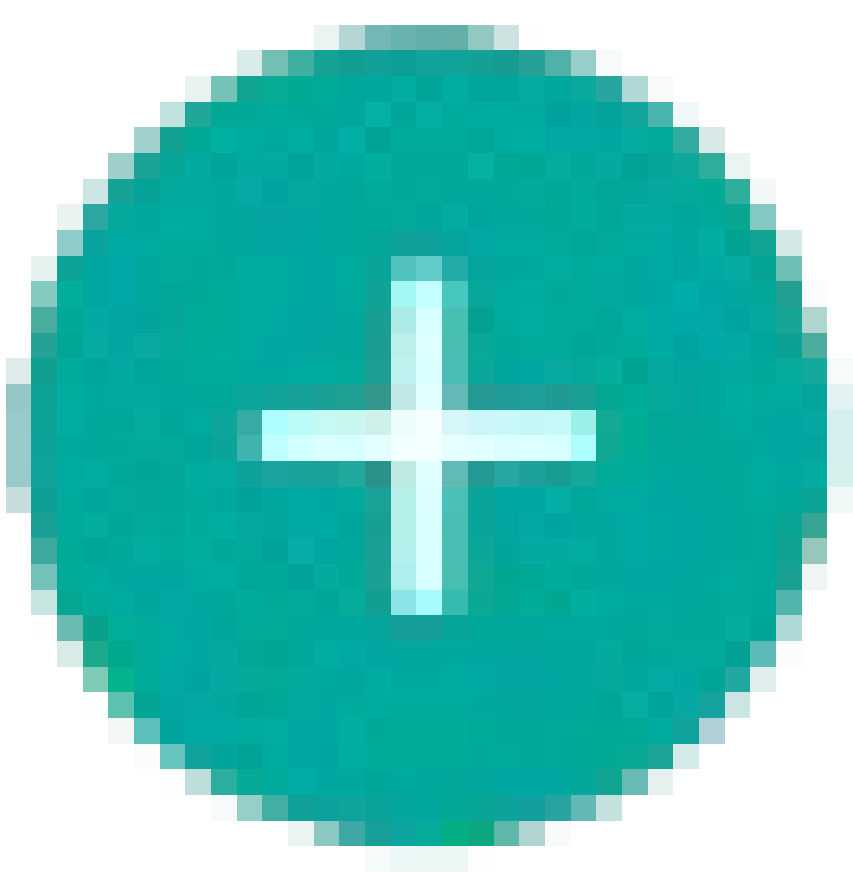
Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

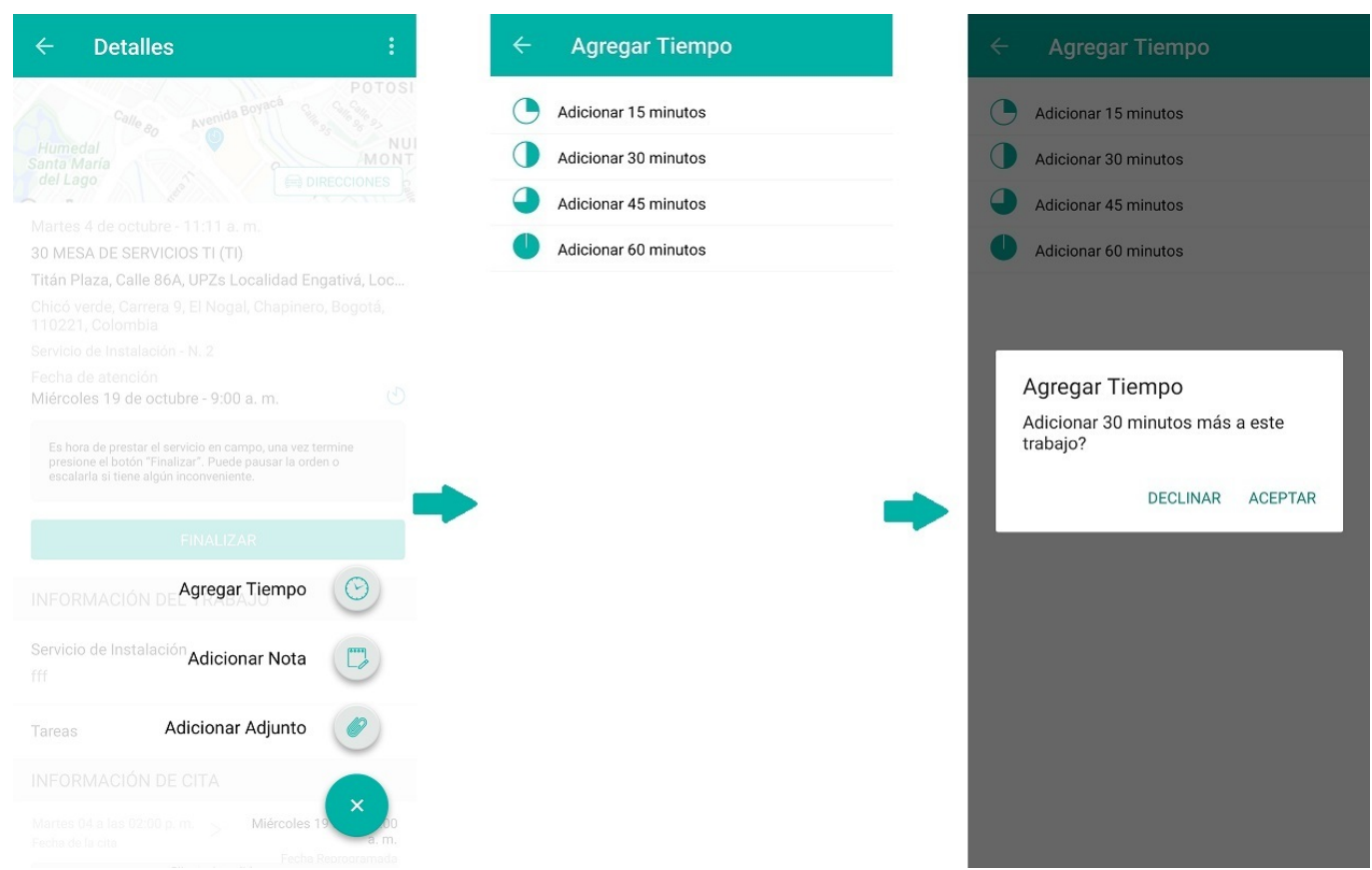
Adicionar tempo

Durante o atendimento do pedido, o especialista designado 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.

Para solicitar mais tempo, o especialista deve tocar no ícone flutuante



e selecione o ícone Adicionar tempo. Quatro opções serão habilitadas: Adicionar 15 minutos, 30 minutos, 45 minutos ou 60 minutos.



⚠ 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.

Inventário

Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

Inventário

O especialista designado para um pedido pode visualizar o estoque de peças de reposição configuradas para serviço de serviço e confirmar se ele está disponível ou não.



0 h 30 m

Tiempo de Ejecución

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

Cliente 1

3212522222



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

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

Disponibilidade do estoque necessário

Atualização de CI

Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

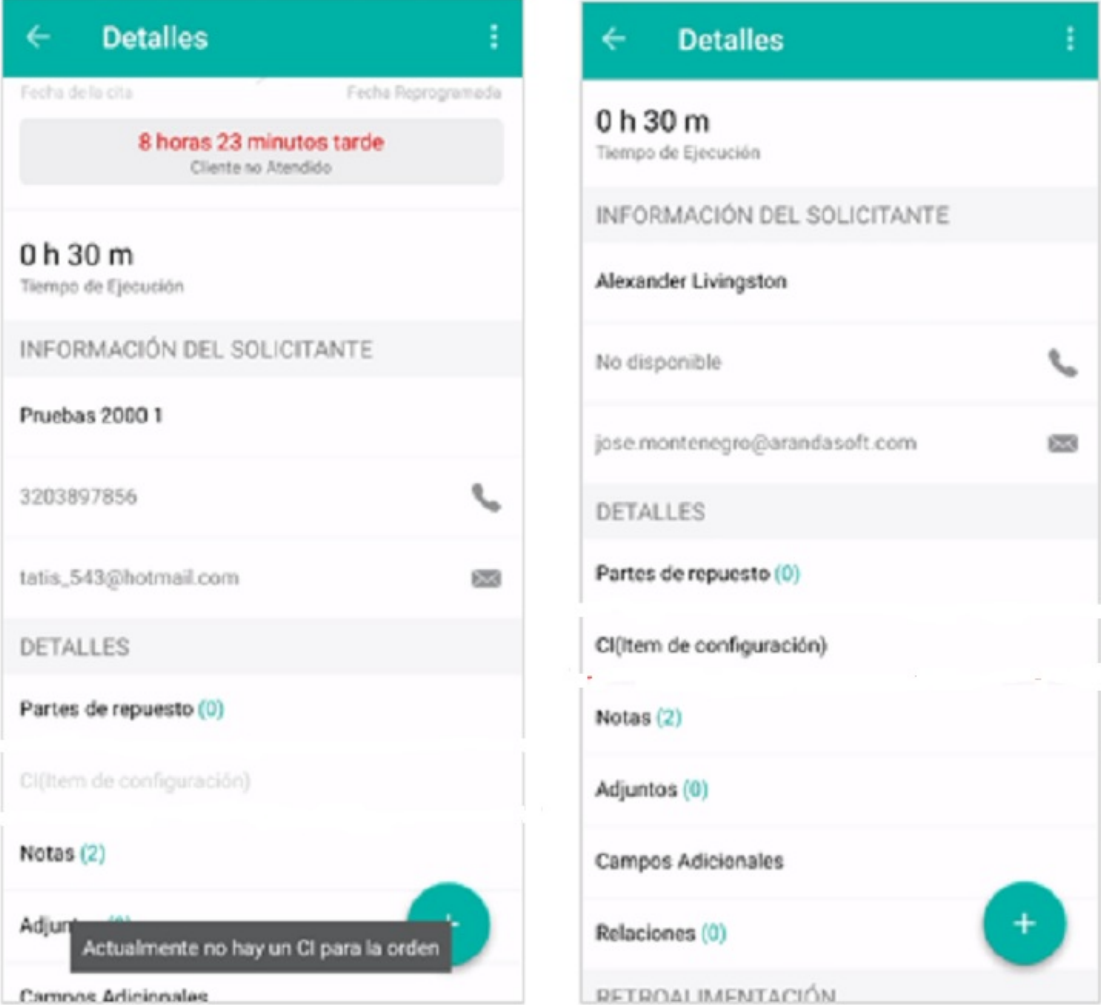
Atualização de CI

Quando o AFLS é integrado à ferramenta ASDK (Aranda Service Desk), as ordens de serviço são associadas a um ativo ou IC (item de configuração). Para consultar e atualizar o IC de uma ordem de serviço, é estabelecida uma conexão direta com o CMDB (Configuration Management Database). O AFLS fornece uma opção no console móvel que permite fazer isso, embora não interaja diretamente com todos os dados de CI, pois o AFLS salva apenas IDs de CI.

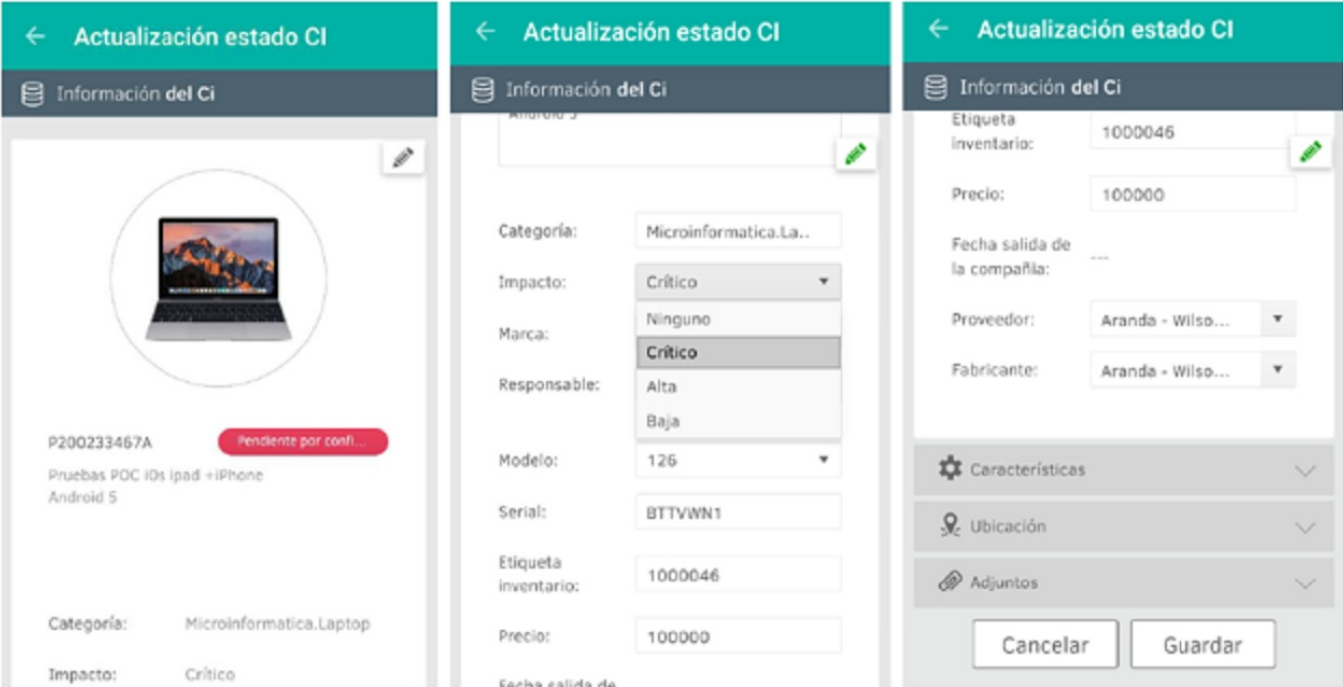
Isso requer a configuração dos caminhos da API ASDK e CMDB no arquivo Web.config localizado na pasta de arquivos do aplicativo AFLS. Depois que a configuração for concluída, o item de atualização de IC será ativado no console móvel. Os parâmetros de configuração são:

- ASDKUpdateCIStateURL: Este parâmetro é a URL de exibição do IC, esta URL é da ferramenta Aranda CMDB.
- CMDBAPI: esse parâmetro é a URL da API do CMDB para fazer login para obter permissão de visualização e edição.
- USERCMDBAPI: esse parâmetro é o nome de usuário do CMDB para fazer login.
- PASSWORDCMDBAPI: Este parâmetro é a senha do usuário do CMDB para fazer login.

Nota: o usuário usado nessa configuração deve ter permissões de leitura e edição para o IC (permissões concedidas no CMDB).



Exibir a opção de consulta IC (inativa e ativa)



Página de informações do IC

Anotações

Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

Anotações

Essa ação permite inserir comentários relacionados à atribuição ou atenção da ordem de serviço e também fazer referência a comentários anteriores feitos pelo despachante, pelo monitor ou pelo usuário final.

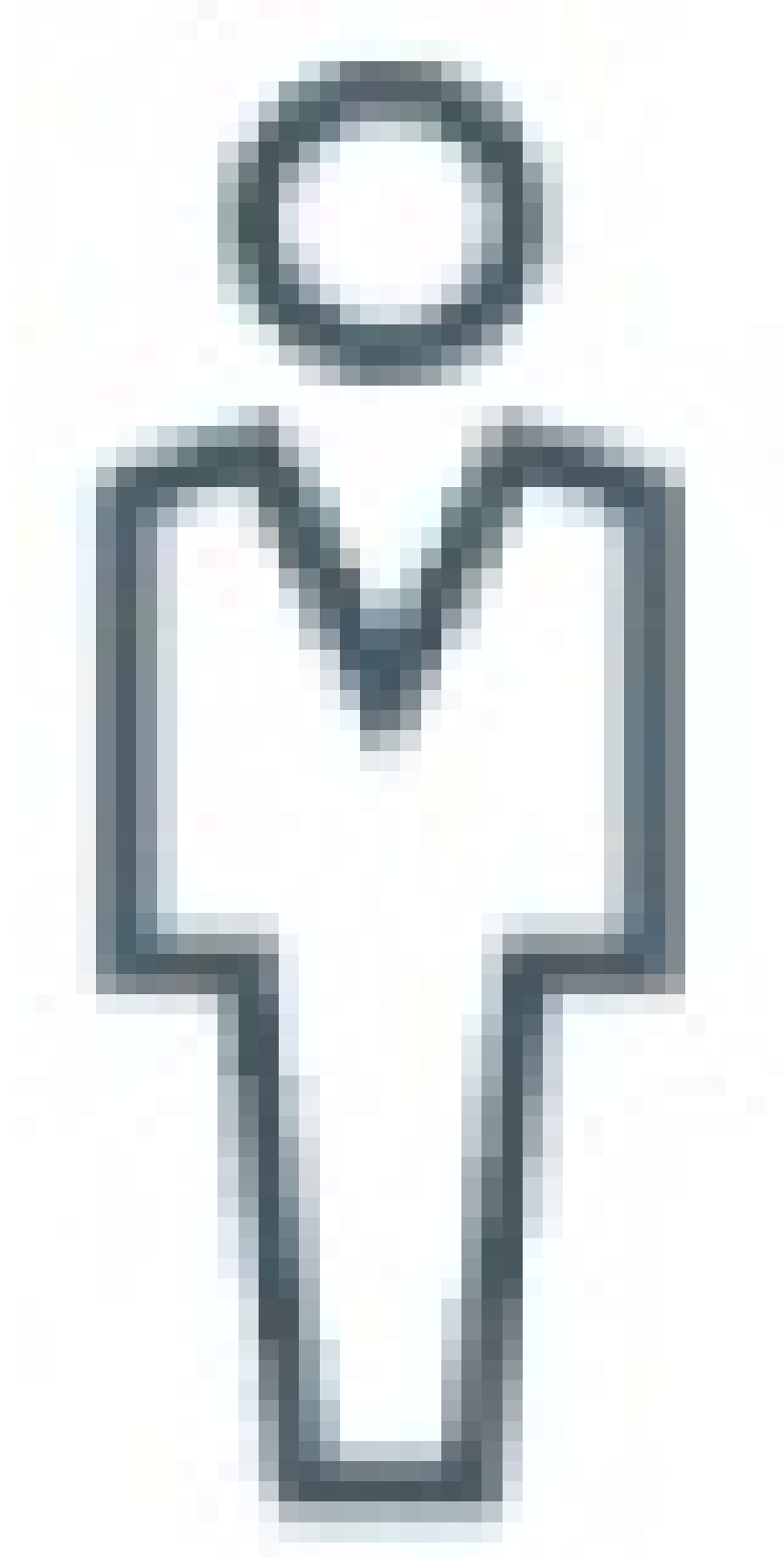
- As anotações de um especialista de campo são identificadas com o



- As anotações de um dispatcher ou monitor são identificadas pelo



- As anotações de um usuário final são identificadas com o



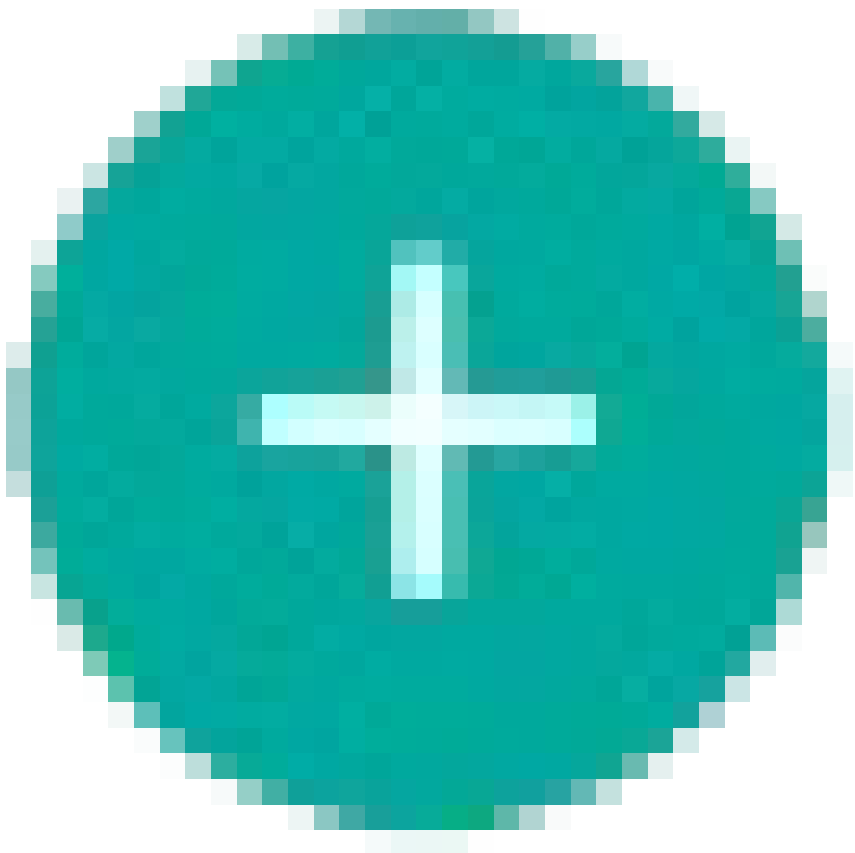


Visualizando a lista de notas

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.

As anotações escritas pelo especialista de campo serão registradas na instância de feedback do console móvel e ficarão visíveis no console do Dispatcher.

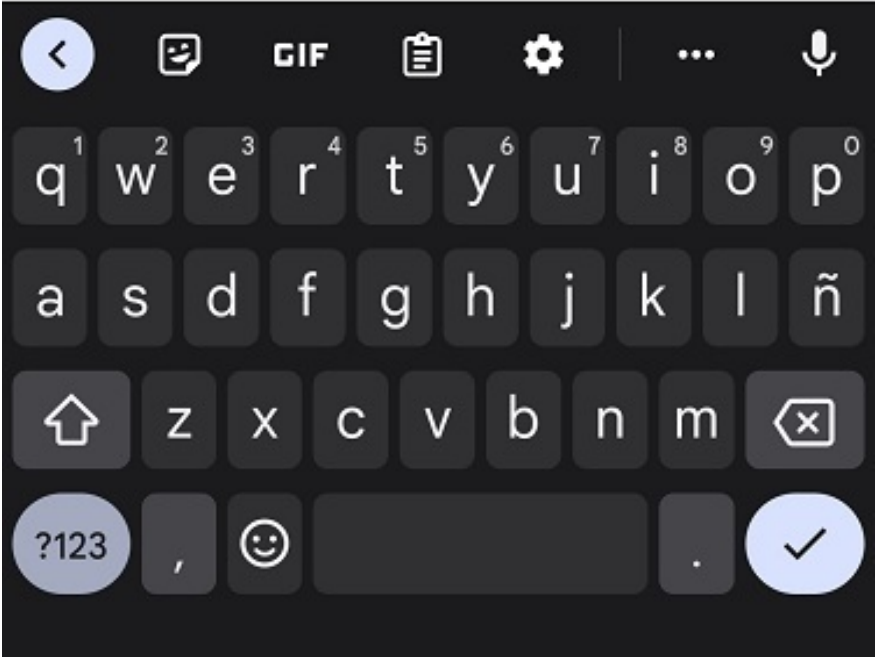
Para adicionar uma nova nota, insira a opção Anotações e toque no ícone flutuante



. Na próxima tela você encontrará o espaço necessário para escrever a nota e a opção de marcar a nota como pública (se a opção de nota pública não estiver ativada, será entendido que a nota é privada).

Nota pública

Adicionar Nota



Criando uma nova nota

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

Anexos

Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

Anexos

Esta ação permite anexar os arquivos necessários durante o atendimento da ordem de serviço, como fotografias, vídeos ou áudios de evidências da evolução do serviço.

Para anexar um arquivo, insira a opção Anexos e toque no ícone flutuante



HOY



Screenshot_2022-1...

05:27 PM



video_2022-10-18_...

05:27 PM

video



picture_2022-10-18...

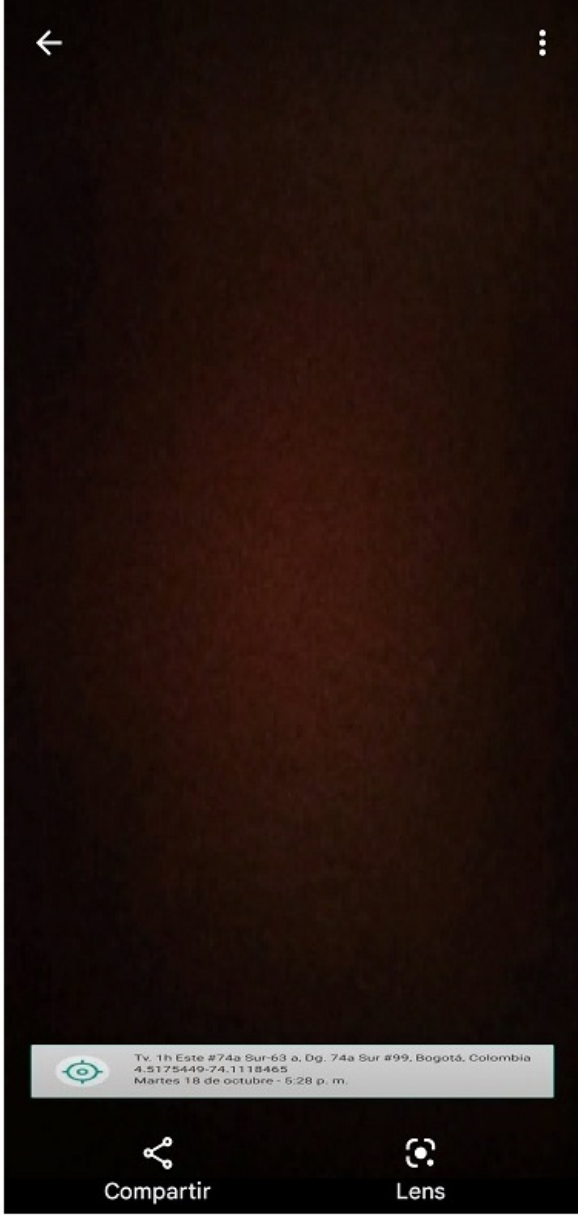
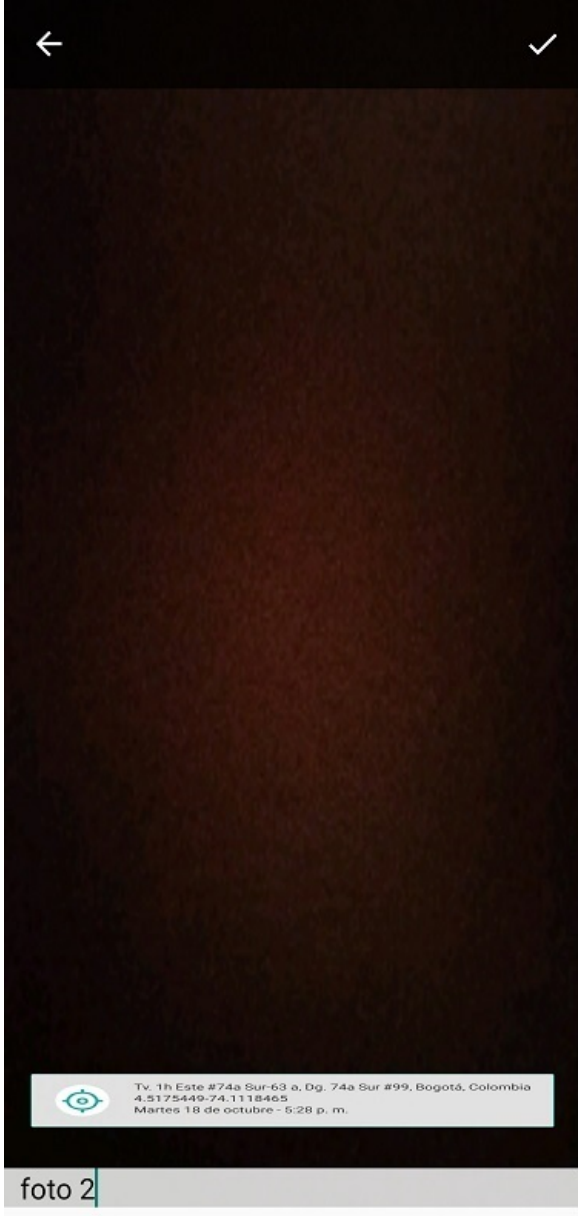
05:27 PM

foto



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)

Quando as fotos são tiradas do aplicativo com a câmera do dispositivo, elas são gravadas com georreferenciamento, latitude, longitude, direção, dados de data e hora são tirados e exibidos tanto na imagem anexada ao dispositivo quanto no aplicativo da web.



Campos adicionais

Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

Campos adicionais

Essa ação permite 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.

← Campos Adicionales ✓	← Campos Adicionales ✓
CAMPOS GENERALES	CAMPOS GENERALES
Detalle de la dirección	Detalle de la dirección
...	5th <u>avenue</u>, <u>block 3</u>, ask for Mrs. <u>Alderson</u>
Detalle de la dirección	Detalle de la dirección
Numero del producto	Numero del producto
...	456313545
Tipo de visita	Tipo de visita
...	Delivery device
Información adicional del problema	Información adicional del problema
...	información adicional de la orden para poder encontrar la dirección y la ubicación correctamente
Fecha de la ultima visita	Fecha de la ultima visita
...	jueves, oct. 20 2022
CAMPOS DEL SERVICIO	CAMPOS DEL SERVICIO
Detalle de la direccion	Detalle de la direccion
...	...
Numero de producto	Numero de producto
...	...
Tipo de visita	...

Dependendo das configurações no modelo, os campos adicionais podem ser dos seguintes tipos:

Campo de tipo de texto

←

Campos Adicionales

✓

CAMPOS GENERALES

Detalle de la dirección

campo adicional de tipo texto simple

Detalle de la dirección

Numero del producto

...

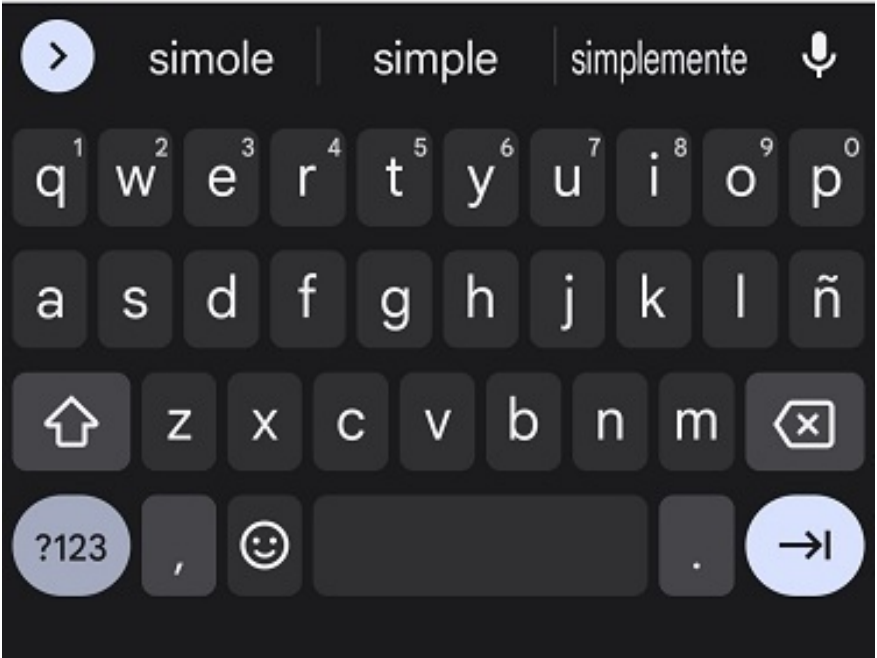
Tipo de visita

...

Información adicional del problema

...

Fecha de la ultima visita



Campo de tipo de párrafo

Campos Adicionales

CAMPOS GENERALES

Detalle de la dirección

...

Detalle de la dirección

Numero del producto

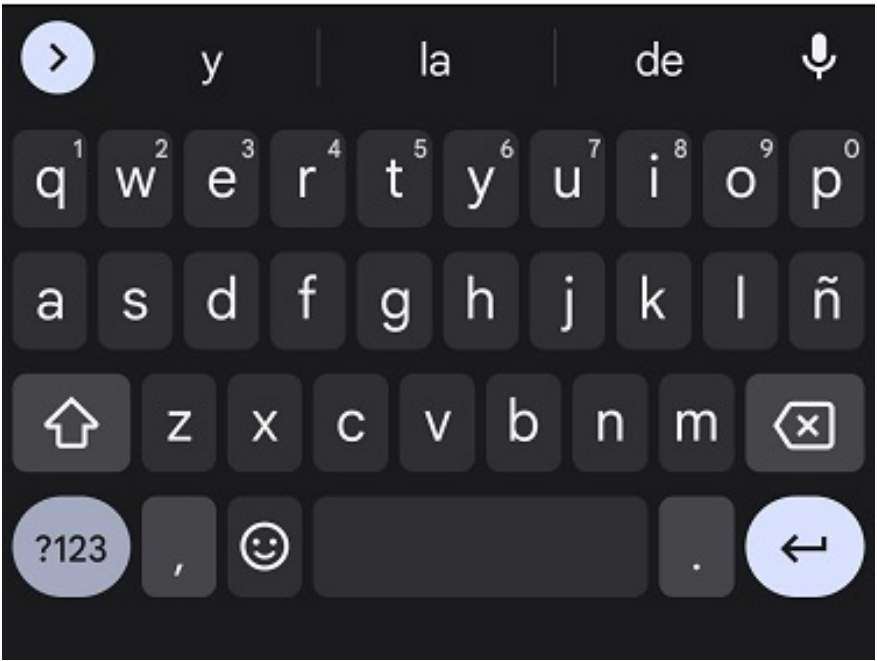
...

Tipo de visita

...

Información adicional del problema

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



Campo de tipo numérico

A numeric keypad with buttons for digits 1-9, 0, and symbols like minus, equals, and backspace. The backspace button is highlighted in pink.

Campo de tipo de data

←

Tipo de visita

✓

Delivery device	☐
Si	☐
No	☐

Relações

Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

Relações

Essa ação permite visualizar as ordens com as quais uma relação foi estabelecida, seja sucessão ou vínculo.

- Sucessão: significa que você precisa executar uma ordem de serviço antes de executar outra. Por exemplo, uma ordem de execução e uma ordem de monitoramento podem ser definidas. A ordem de monitoramento (uma pessoa visitando o trabalho do especialista em campo) só pode ser feita após a execução da primeira.
- Link: Isso significa que os pedidos estão relacionados, independentemente da ordem em que são atendidos. A relação é estabelecida principalmente para ter rastreabilidade. Por exemplo, um especialista faz uma visita de controle e relata que a manutenção deve ser feita. A ordem de manutenção está ligada à ordem de controle.

←

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

Relacionamento por link

Assinaturas

Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

Assinaturas

Essa ação permite que o cliente assine o pedido após o processamento.



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

Essa assinatura é comparada com a que foi configurada anteriormente para aquele cliente no AFLS, e desta forma é possível corroborar a satisfação do cliente e também auditar e controlar a atenção dos serviços. A assinatura não é obrigatória.

Levantamento

Ações em uma ordem de serviço

Dependendo do estágio em que o serviço se encontra, as seguintes ações serão habilitadas no console móvel para o especialista executar de acordo com o caso:

Levantamento

Esta ação permite que o cliente responda à pesquisa de satisfação no final do processo de pedido, caso o modelo a tenha configurado.

←

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

📌 Nota: Após responder à pesquisa, um e-mail será enviado ao cliente com as respostas fornecidas.

Conhecendo as opções gerais

Perfil

Perfil

Este módulo permite editar o nome, número de telefone e e-mail do especialista, cumprindo sempre as validações mínimas dos diferentes campos.

←

Perfil

✓

juli

Especialista de Campo

Nombre

juli

Teléfono

3212522222

Correo Electrónico

julieth.mancera@arandasoft.com

Segurança

Segurança

Este módulo permite que você modifique a senha atual.

←

Seguridad

✓



juli

Especialista de Campo

Contraseña actual

Contraseña nueva

Confirmar contraseña nueva

Notícia

Notícia

Esta seção exibe a página da Web que foi configurada na opção Perfil > Configurações globais > Console especializado > URL de notícias na AFLS Web.

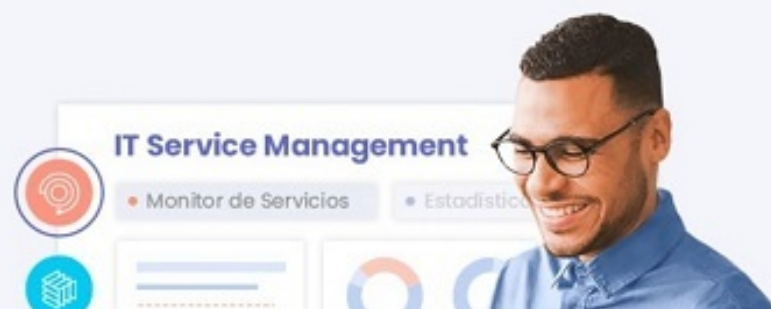


Gestión de TI **automatizada**

En Aranda Software desarrollamos soluciones para la Gestión de Servicios e Infraestructura de TI, alineadas a las mejores prácticas ITIL® y enfocadas en generar el mayor valor para las compañías del mercado latinoamericano.

Empezar ahora

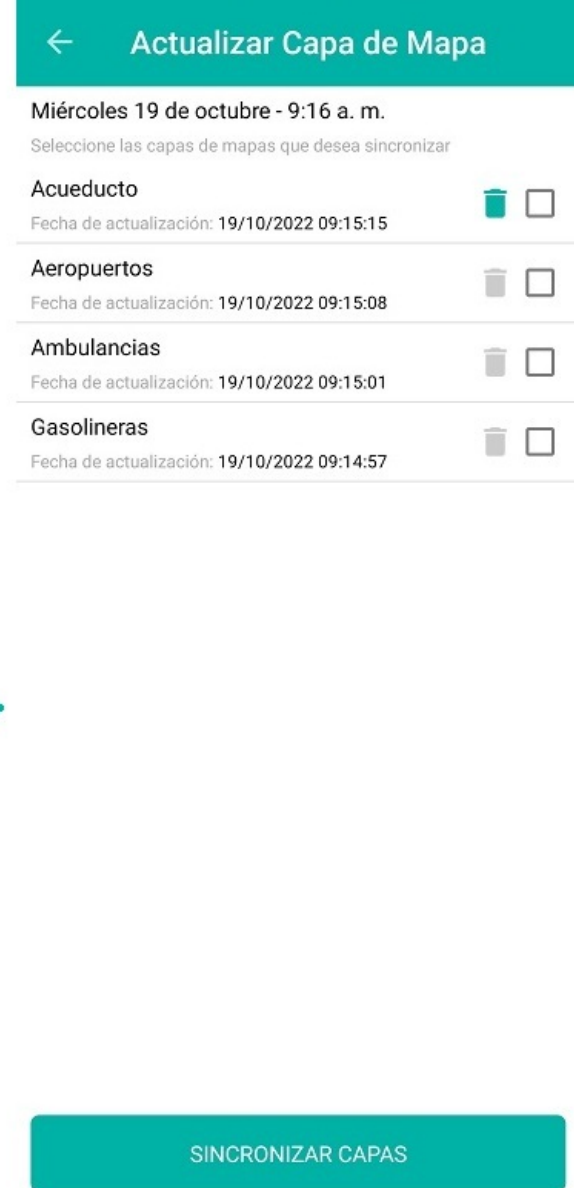
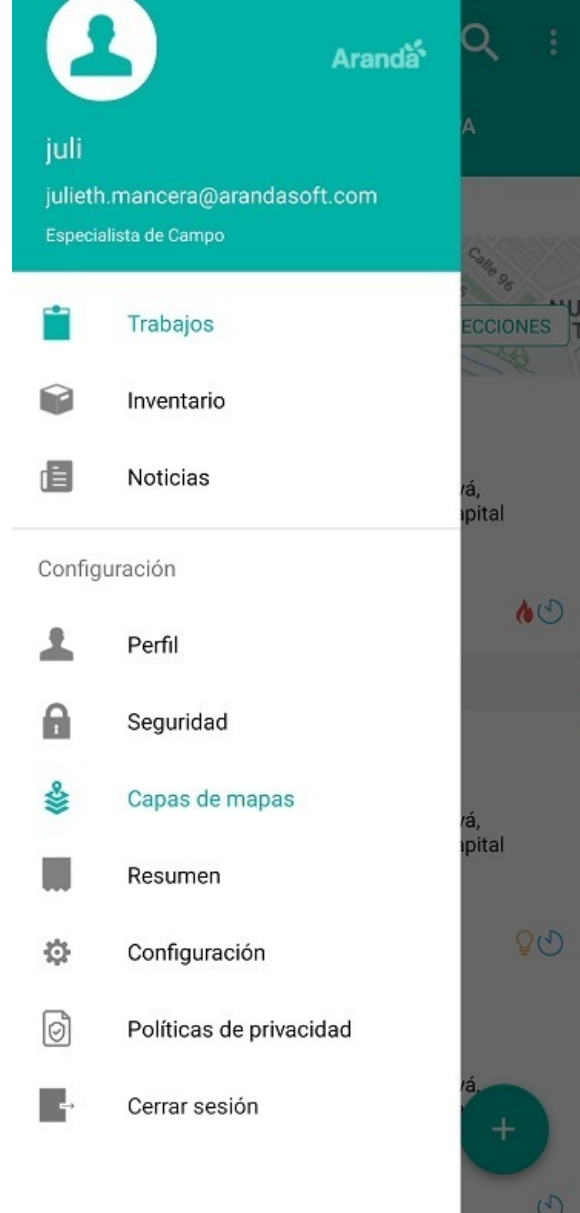
Ver video



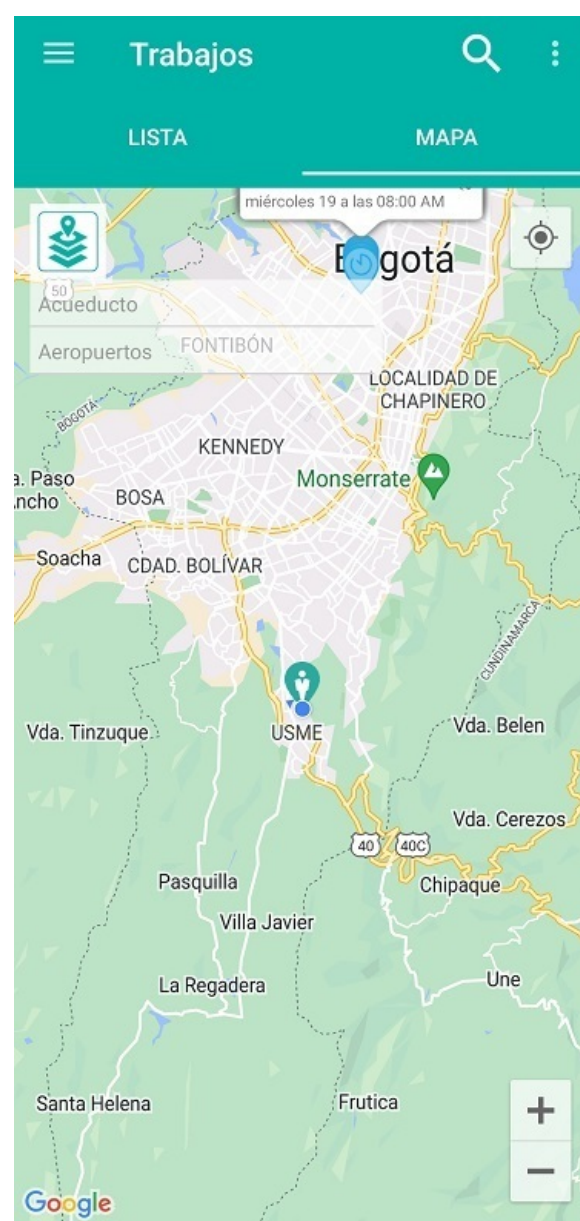
Camadas do mapa

Camadas do mapa

Os especialistas de campo podem decidir quais camadas de mapa baixar em seu dispositivo móvel. Eles também podem visualizar a data da última sincronização e têm a opção de excluir camadas quando julgarem necessário.



Somente as camadas ativas são exibidas. As camadas sincronizadas são exibidas no MAPA como segue:



Quando você seleciona a dica de ferramenta de um dos locais na camada, uma mensagem é exibida perguntando se você deseja visualizar o caminho para este local.



Inventário

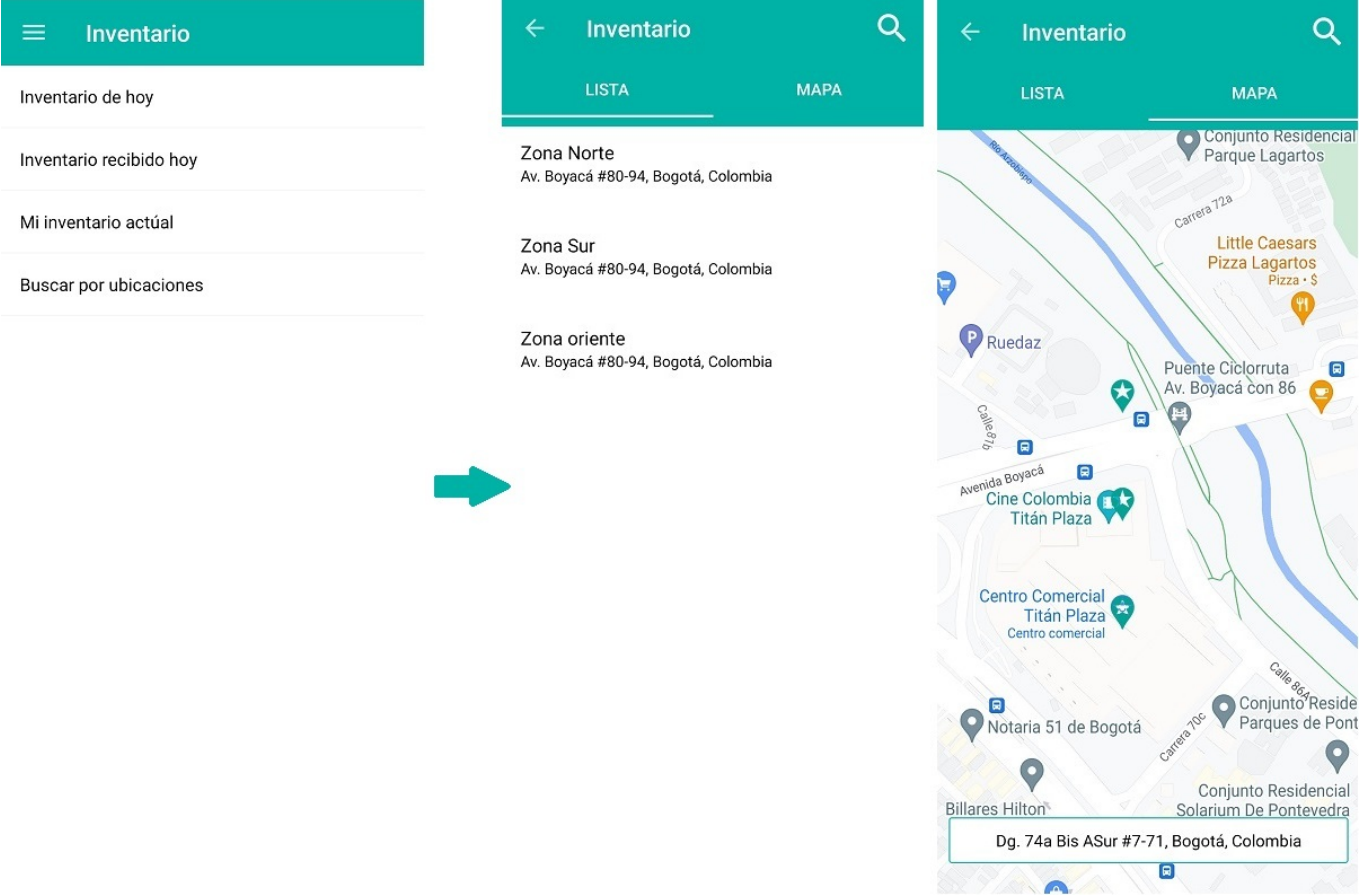
Inventário

Esta seção mostra as informações de inventário que o especialista manipula durante o dia de trabalho:

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) 0041 No disponible - Unico	Cable (001) +2 - 0 Metros	Cable (001) 2 Metros
Mi inventario actual	Cable (001) 2 de 0 No disponible - Metros	Router (002) 004+1 - 0 Unico	Router (002) 0041 Unico
Buscar por ubicaciones			

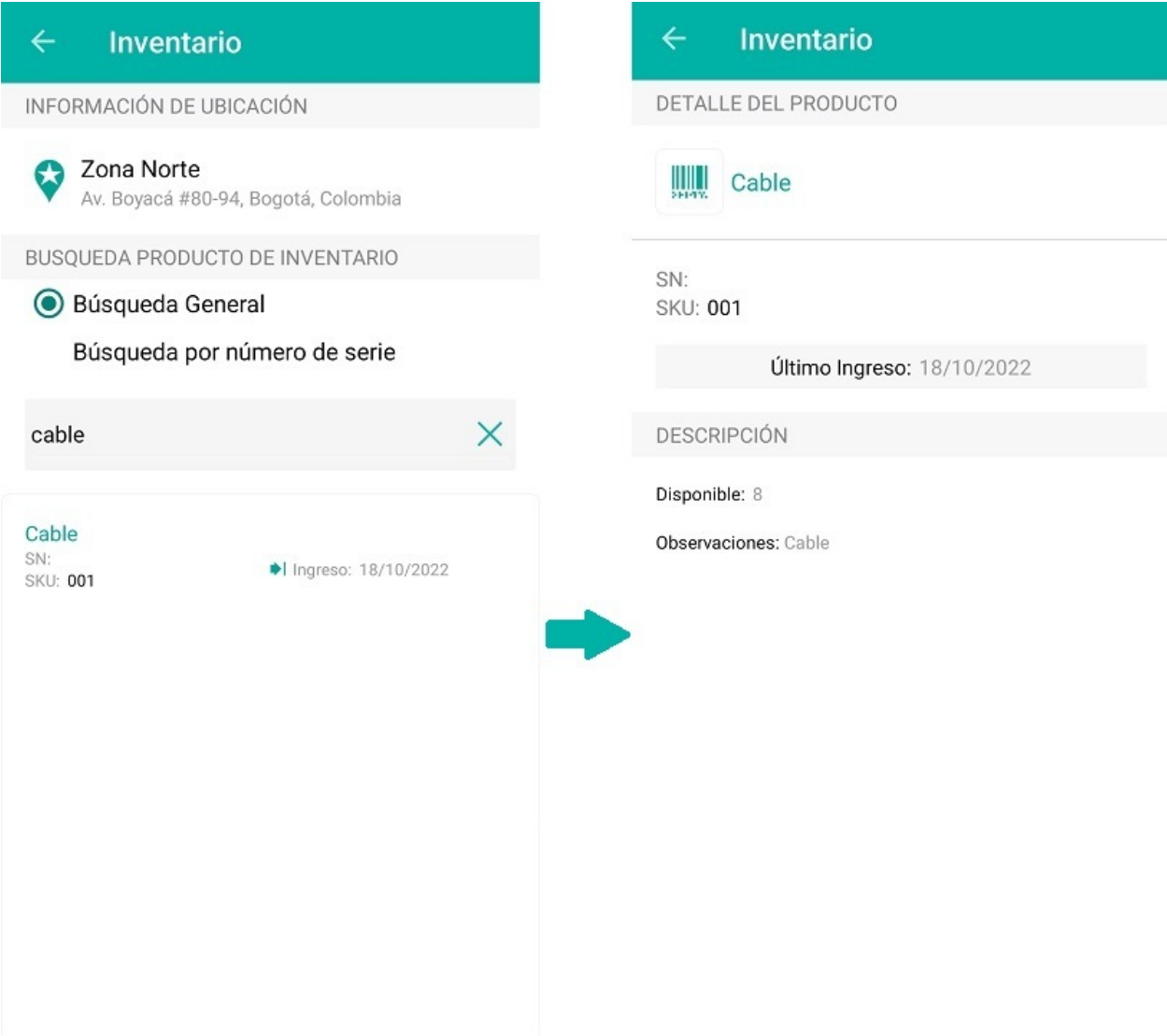
Visualizando o inventário do especialista

A opção Pesquisar por locais Ele permite identificar quais são os locais de estoque mais próximos do especialista e visualizar o estoque disponível em cada um deles.



Visualizando lista/mapa de locais de inventário

O especialista pode pesquisar produtos específicos em cada um dos locais.



Exibição do produto e quantidade disponível

Resumo

Resumo

Esta seção exibe um resumo das informações relacionadas ao aplicativo e sua data de compilação.



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

Configuração

Configuração

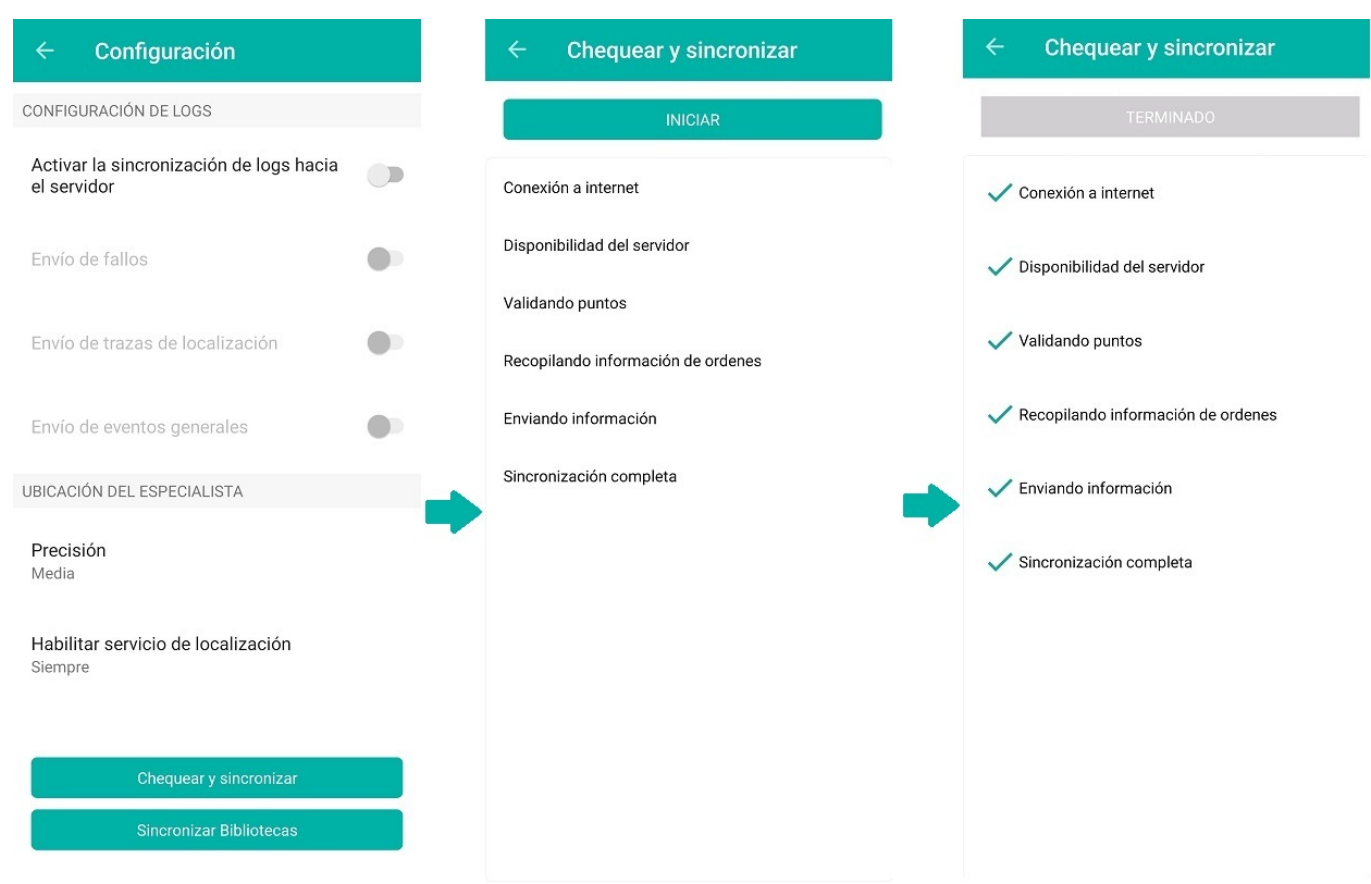
Aqui você pode ver as configurações para os seguintes aspectos:

- Ativação de log: Você pode ativar ou desativar as funções de envio de falhas, envio de rastreamentos de localização e envio de eventos gerais.
- Precisão: mostra com que frequência a localização, as distâncias e os valores são capturados.
- Ativar serviço de localização: mostra se o serviço de GPS está ativado ou não.



Botão Verificar e sincronizar

Essa ação permite verificar a conexão e sincronizar o aplicativo com o AFLS web. 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.

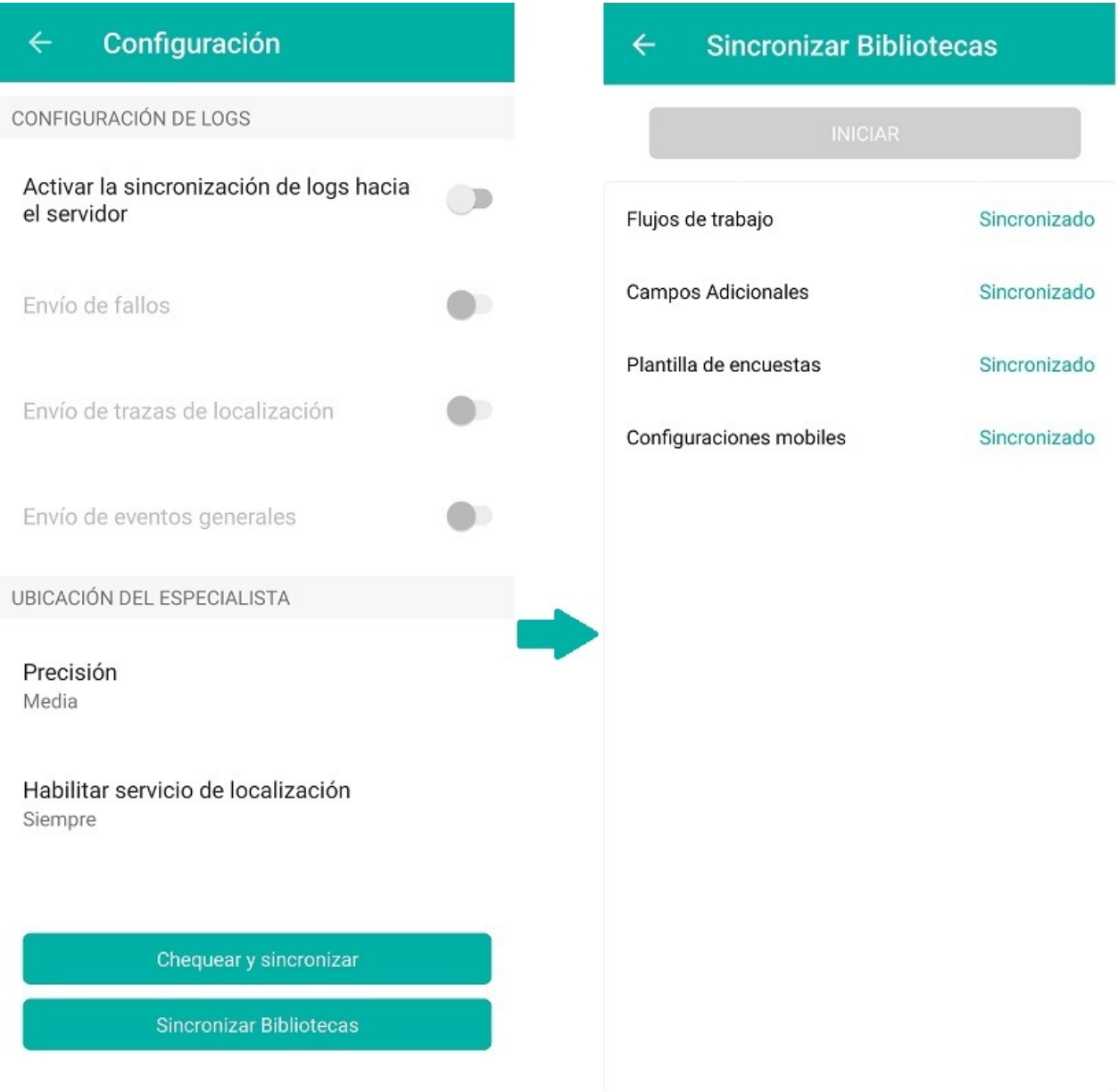


Botão Sincronizar Bibliotecas

Essa ação permite que os especialistas de campo sincronizem manualmente fluxos de trabalho, campos adicionais, modelos de pesquisa e configurações móveis quando uma ou mais dessas sincronizações não foram feitas automaticamente durante o login no console móvel.

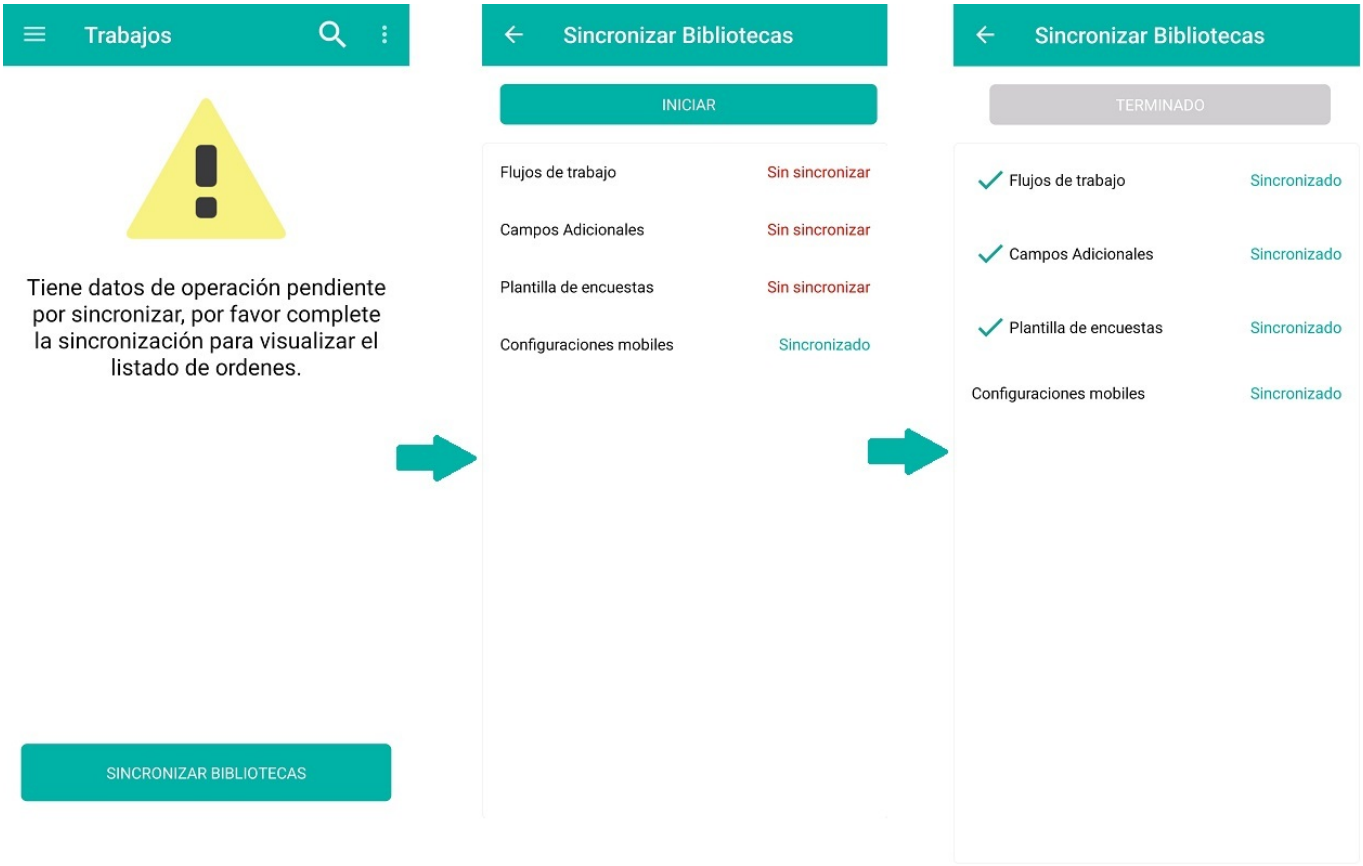
Se o login for concluído sem problemas, a lista de pedidos será exibida corretamente e selecionar o botão Sincronizar Bibliotecas exibirá todas as bibliotecas em um estado

Sincronizado.



Sincronização de bibliotecas quando o login é bem-sucedido.

Se devido a problemas de conectividade ou comunicação com o servidor web o login não for concluído corretamente, aparecerá a seguinte mensagem solicitando a realização do processo de sincronização novamente:



Sincronizando bibliotecas quando o login está incorreto

Fazer logoff

Fazer logoff

O logout exclui todos os dados salvos pelo aplicativo em seu telefone, incluindo ordens de serviço que não foram sincronizadas.



Arandã

juli

julieth.mancera@arandasoft.com

Especialista de Campo



Trabajos



Inventario



Noticias

Configuración



Perfil



Seguridad



Capas de mapas



Resumen



Configuración



Políticas de privacidad



Cerrar sesión