



Aranda Field Service

¿Qué es Aranda Field Service?

Aranda Field Service (AFLS) es una herramienta para la gestión y solución de órdenes de trabajo, que facilita la operación de un servicio, logrando optimizar los procesos de asignación automática o asistida para el cumplimiento y atención efectiva del servicio en campo.

Con AFLS, una empresa que presta servicios en campo puede ofrecer un servicio de calidad a sus clientes en tres sencillas etapas:

- i) asignación de pedidos y programación de actividades y recursos para una atención oportuna
- ii) seguimiento coordinado a las actividades asignadas y a los desplazamientos efectuados para el cumplimiento del servicio
- iii) atención en campo a la solicitud del cliente en los tiempos acordados con la solución oportuna del personal calificado.

El cliente puede despreocuparse de la operación de su servicio, la hora de atención, el tiempo de respuesta y el responsable encargado ya que Aranda Field Service se encargará de automatizar el servicio desde la asignación de los recursos hasta la atención en campo de la orden de trabajo, a través de un poderoso motor de asignación.

El sistema de localización de AFLS le permitirá crear una ventaja competitiva al hacer uso de componentes de información geográfica que asisten la automatización de la toma de decisiones, lo cual disminuye los costos operativos y mejora la eficiencia de los trabajadores en campo. De esta manera, la movilidad y el cumplimiento se convierten en elementos estratégicos de Aranda Field Service, gracias a la sincronización en línea de la información.

Aranda Field Service cuenta con un sistema efectivo de alertas que permite identificar en tiempo real y de forma automática las órdenes de trabajo que presenten novedades que impidan el cumplimiento del servicio en los tiempos establecidos. Dichas alertas tempranas son claves para una toma de decisiones oportuna y efectiva.

Aranda Field Service está pensado para usuarios y organizaciones que requieran optimizar la operación de sus servicios en campo con una asignación oportuna de casos, mejorando los tiempos de respuesta de atención, teniendo acceso en tiempo real a la información, haciendo un seguimiento focalizado del servicio, reduciendo los costos de operación, mejorando la eficiencia del personal especializado y elevando la calidad de atención al cliente en el lugar designado.

Requisitos

Requerimientos de hardware y software

Las siguientes son las condiciones mínimas para la instalación:

Servidor de Aplicaciones Web / Servicios	
Almacenamiento	- Espacio Requerido: Mínimo 64GB - Tipo de Unidad: Unidad de Estado Sólido(SSD)
Procesamiento	- Procesador: 4 CPU / 8 vCPU 2.1 GHz o superior. - Memoria RAM: Mínimo 4 GB
Sistema Operativo	- Versión: Windows Server 2019, Windows Server 2022. - Edición: Estándar o Superior. - Cuenta de Instalación: Se requiere credenciales de administrador local y/o de dominio para la instalación

	Servidor de Base de Datos
Versiones	SQL Server 2019 SQL Server 2022
Collation	SQL_Latin_General_CP1_CI_AI
Permisos	- Usuario para la creación de la base de datos (DBTools): Miembro del rol fijo db_owner. - Usuario de servicio de la base de datos: Miembro del rol fijo db_datareader y db_datawriter. Permisos de ejecución sobre el esquema dbo
Observaciones	El espacio en base de datos varia conforme la cantidad de órdenes y trabajo en campo que realicé su compañía.

Requerimientos adicionales

- Internet Information Services 10.0 o superior.
- Roles
- Web Server

```
* Common HTTP Features

* Default Document
* Directory Browsing
* HTTP Errors
* Static Content * Health and Diagnostics

* HTTP Logging * Performance

* Static Content * Security

* Request Filtering * Application Development

* .NET Extensibility 4.8
* ASP.NET 4.8
* ISAPI Extensions
* ISAPI Filters * Management Tools

* IIS Management Console
* Management Service * Windows Deployment Services

* Deployment Server
* Transport Server * Características
```

- .NET Framework 4.8 Features

```
* .NET Framework 4.8
* ASP.NET 4.8
* WCF Services

* HTTP Activation
* Message Queuing
* TCP Port Sharing
```

- 📌 **Nota:**
- IP pública o dominio para conexiones de Equipos móviles.
 - Permitir conexión vía protocolo HTTP (por defecto puerto 80) o protocolo HTTPS (puerto 443)

Requerimientos en los dispositivos móviles

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

- iPad/Iphone iOS 14 o superior

- Android 11 o superior

Qué puede hacer en AFLS

¿Qué puede hacer por mi negocio?

Aranda Field Service le permite a su negocio optimizar la operación de los especialistas en campo reduciendo el costo operacional y mejorando la satisfacción del cliente.

¿Qué puede hacer por el administrador?

Con Aranda Field Service el administrador puede estructurar, preparar y modelar las etapas principales de la solución de acuerdo al modelo de negocio de la compañía, adecuando el funcionamiento de la aplicación al proceso de gestión y ejecución de las órdenes de trabajo en campo.

El administrador de Aranda Field Service podrá organizar e integrar en forma dinámica, los componentes requeridos (usuarios, acuerdos de servicio, repuestos para la atención de la orden, tiempos de atención y activación de clientes) para gestionar una orden de trabajo.

El usuario administrador tendrá la facultad de almacenar la información necesaria para la gestión de un servicio, como los datos del personal especializado en campo o de los recursos disponibles para configurar una orden de trabajo y adicionalmente parametrizar los elementos fundamentales en la gestión del ciclo de vida de una orden de trabajo.

¿Qué puede hacer por el despachador?

Con Aranda Field Service el despachador puede orquestar y organizar de manera semiautomática el proceso de asignación y planeación de órdenes de trabajo, sin preocuparse por los parámetros de asignación de órdenes o las variables para la programación de un especialista en campo.

El despachador de Aranda Field Service también podrá agilizar los procesos de gestión de órdenes de trabajo, utilizando como insumo la información básica requerida para encontrar el personal especializado y la disponibilidad del mismo en el tiempo requerido para dar cumplimiento al servicio solicitado.

¿Qué puede hacer por el monitor?

Aranda Field Service posibilita la supervisión y control global de la operación del servicio en campo, permitiendo conocer la ubicación en tiempo real y los desplazamientos de los especialistas asignados a una orden de trabajo y determinar el estado de conexión al sistema del especialista responsable.

El usuario con rol de monitor tendrá la facultad para determinar la evolución del servicio con la lectura y monitoreo de la información reportada por el sistema, tal como la ubicación del especialista asignado, el detalle de la orden de trabajo, el estado de ejecución de las órdenes de trabajo asignadas por especialista, las rutas propuestas y los recorridos efectuados por el especialista en campo para la atención del servicio; también podrá gestionar especialistas y grupos móviles que pertenezcan a su proveedor.

Adicionalmente con Aranda Field Service podrá unificar la información recolectada en la gestión de una orden de trabajo para realizar las tareas de monitoreo y control del proceso de una manera fácil y rápida.

Dentro de la operación pueden existir actividades de toma de decisiones, que permitan al monitor definir el siguiente paso a ejecutar por parte del especialista en campo.

¿Qué puede hacer por el gestor de inventario?

Aranda Field Service agiliza la entrega y recibo de inventario utilizado por los especialistas, permitiéndole al gestor de inventario conocer exactamente qué debe entregar a cada persona y dónde se encuentra cada ítem de inventario en todo momento.

¿Qué puede hacer por el especialista en campo?

Aranda Field Service facilita la atención de un servicio en el tiempo y lugar programado, cumpliendo el cronograma establecido y las tareas asignadas en la orden de trabajo. El especialista en campo tendrá disponible en la aplicación móvil de Aranda Field Service, toda la información relacionada con la orden de trabajo asignada, con la certeza de cuál debe ser la próxima orden de trabajo por atender.

Como responsable de la atención de un servicio, podrá visualizar y gestionar las órdenes de trabajo asignadas, conocer el detalle de la orden a ejecutar, identificar la ubicación del servicio, consultar los repuestos asignados que puede utilizar y actualizar en tiempo real los estados de la orden, de una manera sencilla desde su dispositivo móvil.

Adicionalmente podrá recibir la firma de aceptado por parte del cliente y definir exactamente la cantidad de material y los números de serial de cada ítem de inventario.

Conceptos básicos

Orden de trabajo

Es el eje central del ciclo de vida de la gestión de Aranda Field Service en el que se definen las características del servicio, la información del cliente, los responsables especializados con la disponibilidad requerida para atender el servicio, la ubicación de la orden y los recursos o repuestos necesarios para cumplir con los acuerdos de servicio pactados con el cliente.

Una orden de trabajo es una solicitud donde se registra la información y se integran los componentes necesarios para el cumplimiento de un servicio según los requerimientos del cliente.

Dentro del ciclo de vida del servicio, la orden de trabajo modifica su estado en cada etapa, dependiendo de la configuración del flujo de trabajo.

Ciclo de vida de una orden de trabajo

Las tareas asociadas a la gestión de una orden de trabajo en Aranda FIELD SERVICE están enmarcadas en el ciclo de vida de la orden e incluyen la definición de los componentes, responsables y características del servicio, más la gestión de la evolución y cumplimiento de la orden.

La gestión de Aranda FIELD SERVICE AFLS se desarrolla en cuatro etapas que permiten el cumplimiento de una orden de servicio, así:

Despacho

1. En esta etapa se realiza la definición, ubicación, programación y asignación de órdenes de trabajo.

Ejemplo: Para el caso de un servicio de instalación de televisión e internet con Aranda FIELD SERVICE, justo después de la solicitud telefónica realizada por el cliente, se inicia el proceso de generación y despacho de la orden de trabajo donde se registran los datos del cliente (dirección teléfono, correo electrónico), se especifican las características del servicio (instalación de TV HD e internet banda ancha, configuración de paquetes de canales, configuración de la capacidad de navegación) y la localización del servicio (localización geográfica y dirección de la atención).

Definido el registro, se programa la instalación en fechas y horas que se ajusten a la disponibilidad del cliente y del especialista en campo, se asigna la orden de trabajo al (los) especialista(s) en campo con la experiencia y habilidades requeridas para el servicio solicitado y finalmente se asignan los repuestos y cantidades a utilizar en la instalación del servicio (cableado, antena de televisión, modem TV, modem internet, control remoto, entre otros).

Atención

2. En esta etapa se realiza la atención en campo de las solicitudes de servicio. La consola móvil de la aplicación cuenta con una opción que permite al especialista en campo administrar el ciclo de vida de la orden de trabajo a través de diferentes estados: Abierta, En proceso y Cierre.

Ejemplo: En la gestión de un servicio de instalación de televisión e internet con Aranda FIELD SERVICE, la atención de la orden de trabajo inicia en el momento en que el especialista en campo es notificado del servicio e incluye el desplazamiento del especialista al lugar referenciado y las actividades de instalación

del servicio como revisión del cableado, instalación física de la antena, configuración de los paquetes de televisión y señal de internet, activación de servicios y actualización de los estados de atención de la orden de trabajo.

Monitoreo

3. En esta etapa se realiza una supervisión de las actividades desarrolladas en el proceso de atención de órdenes de trabajo.

Ejemplo: En la gestión de un servicio de instalación de televisión e internet con Aranda FIELD SERVICE, el monitoreo incluye las actividades de seguimiento a la orden de trabajo generada.

El monitor responsable visualizará desde un centro de control, la ubicación de los servicios de instalación de televisión e internet asignados, la localización y desplazamientos del especialista en campo y podrá determinar la evolución y avance del servicio, al consultar los reportes o actualización de estados de atención realizados por el especialista en campo.

Cierre

4. En esta etapa se concluyen las actividades en campo y el especialista responsable cierra la orden de trabajo asignada.

Ejemplo: En la gestión de un servicio de instalación de televisión e internet con Aranda FIELD SERVICE, el cierre de la orden de trabajo se hace efectivo cuando termina el proceso de instalación de televisión e internet y se realiza un reporte telefónico al despachador, para confirmar el cumplimiento del servicio.

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

Son los compromisos establecidos entre organizaciones y clientes, para la gestión adecuada de las órdenes de trabajo. Los acuerdos incluyen las actividades a desarrollar en el proceso de gestión del servicio y los tiempos de respuesta definidos para el cumplimiento de una orden de trabajo, según la categorización de los clientes y teniendo en cuenta lo acordado con cada uno de ellos.

A partir de la versión 9.7 de Aranda FIELD SERVICE AFLS, los acuerdos de niveles de servicio tienen en cuenta conceptos clave como cronómetros y tiempos máximos. Los cronómetros permiten definir un concepto de tiempo para medir, y los tiempos máximos permiten establecer vencimientos de acuerdo con la necesidad y la relación con cada cliente.

Cada servicio utiliza un flujo de trabajo. Dentro de este flujo de trabajo se indica cómo se cuenta el tiempo para cada uno de los cronómetros.

Aranda FIELD SERVICE tiene tres cronómetros configurados dentro de los flujos de trabajo. Sin embargo, se pueden configurar cuantos acuerdos de servicio y cronómetros se requieran.

Tiempo de Atención

1. Tiempo global programado entre la creación de la orden de trabajo y la llegada del especialista al lugar referenciado para iniciar las labores de la solicitud de un servicio. Este tiempo incluye los desplazamientos del especialista en campo para la atención del servicio.

Ejemplo: En una orden de trabajo de instalar un servicio de televisión satelital, el tiempo máximo de atención programado es de 2 días, que van desde el momento de creación de la orden hasta la llegada del especialista en campo para la atención del servicio; este tiempo incluye actividades relacionadas con los desplazamientos para la atención de órdenes de trabajo asignadas y programadas con anterioridad en la agenda del especialista asignado.

Tiempo de Solución

2. Tiempo estimado en el que el especialista en campo da solución completa al servicio solicitado, confirmando el cierre de la orden de trabajo asignada. El tiempo de solución incluye los tiempos de atención y los tiempos de ejecución definidos.

El tiempo de solución incluye los desplazamientos del especialista en campo, la revisión inicial del problema, la consecución de los repuestos y la ejecución del servicio.

Ejemplo: En una orden de trabajo de instalar un servicio de televisión satelital, el tiempo máximo de solución programado para la atención del servicio, sería de 3 días, en el que el especialista en campo podrá realizar actividades relacionadas con los desplazamientos para la atención de órdenes de trabajo asignadas, tareas como instalación de la antena, configuración del paquete de canales e instalación de los repuestos requeridos y del servicio en general.

Tiempo de ejecución

3. Tiempo destinado por el especialista en campo para realizar actividades específicas de un servicio asignado. Este tiempo sólo incluye la ejecución del servicio.

Ejemplo: En una orden de trabajo de instalar un servicio de televisión satelital, el tiempo de ejecución programado es de 4 horas, durante las cuales el especialista en campo realizará tareas como instalar la antena, configurar el paquete de canales, instalar y adecuar los repuestos solicitados para el funcionamiento del servicio.

Administrador

El usuario con rol de administrador es el encargado de configurar los componentes requeridos previos a la definición de una orden de trabajo. Define los usuarios que van a gestionar las órdenes de trabajo desde su rol respectivo (administrador, despachador o especialista), y establece lineamientos como disponibilidad y habilidades del usuario con rol de especialista en campo.

El administrador en Aranda Field Service delimita los acuerdos de servicio y los tiempos de respuesta que van a moldear la orden de trabajo de acuerdo al modelo de negocio y administra los insumos o repuestos necesarios para cumplir un servicio.

Despachador

El usuario con rol de despachador se encarga de orquestar la gestión de una orden de trabajo, desde su creación, planeación y programación de los especialistas responsables, hasta la asignación de los recursos necesarios (repuestos, elementos de infraestructura) para atender un servicio.

El despachador de Aranda Field Service es el responsable de organizar los componentes de una orden de trabajo (servicios, especialistas en campo, ubicación de la orden, repuestos, tiempos, disponibilidad) para atender un servicio en el tiempo y calidad requeridos.

Monitor

El usuario con rol de monitor se encarga de controlar la gestión de órdenes de trabajo, conoce la ubicación de los especialistas en campo en tiempo real, las tareas asignadas y los desplazamientos efectuados; hace seguimiento al desarrollo del servicio y garantiza la satisfacción del cliente final.

El monitor en AFLS tiene la facultad de reasignar órdenes de trabajo por ausencia imprevista del especialista responsable y de evaluar una acción de respuesta ante un problema de conexión del especialista a cargo.

Especialista en campo

El usuario con rol de especialista en campo es el encargado de atender en el lugar referenciado las órdenes de trabajo asignadas en el tiempo establecido. El especialista en campo podrá visualizar la información del caso

asignado, conocer la ubicación del servicio, identificar la ruta más conveniente para su recorrido, consultar y disponer de los repuestos a utilizar y actualizar en línea los estados de evolución del servicio desde su dispositivo móvil.

Gestor de inventario

El usuario que tiene el rol de gestor de inventario se encarga de realizar todos los movimientos de partes utilizadas para brindar los servicios. Estos movimientos incluyen compras de artículos, entrega de material a los especialistas, devoluciones de material y salida de material de la empresa.

Súper administrador

El usuario con rol de súper administrador es el encargado de configurar y definir las organizaciones responsables de prestar los servicios asociados a las órdenes de trabajo.

Cliente

Persona que adquiere los servicios configurados directamente o a través de una compañía, para la gestión de órdenes de trabajo a través de Aranda Field Service, para convertirse en el eje central de la prestación del servicio. El cliente se integra al modelo de negocio como miembro de una compañía, a la cual demanda los servicios definidos para ésta. La ubicación y georreferenciación del cliente es un insumo importante para la generación de órdenes de trabajo de una manera ágil, indicando al especialista a dónde tiene que ir para prestar el servicio.

El cliente de Aranda Field Service, mediante la gestión del administrador del sistema podrá modificar o actualizar los acuerdos de servicio pactados con la organización, ofreciendo prioridad y mejores tiempos de acuerdo al perfil configurado para el cliente. Los servicios pueden ser brindados a los clientes con acuerdos de niveles de servicio que hayan sido pactados previamente.

Servicio

Se refiere a las actividades a desarrollar en un proceso de gestión de órdenes de trabajo y que se convierten en el marco de referencia y eje central del modelo de negocio.

La definición de un servicio en Aranda Field Service, establece los tiempos de prestación del mismo y asigna las habilidades idóneas que debe tener un especialista en campo para atenderlo.

Los servicios se convierten en la unidad del proceso de gestión de las órdenes de trabajo y son un ingrediente esencial en el ciclo de vida de cada orden desde su generación, programación y despacho hasta el monitoreo y atención de las mismas.

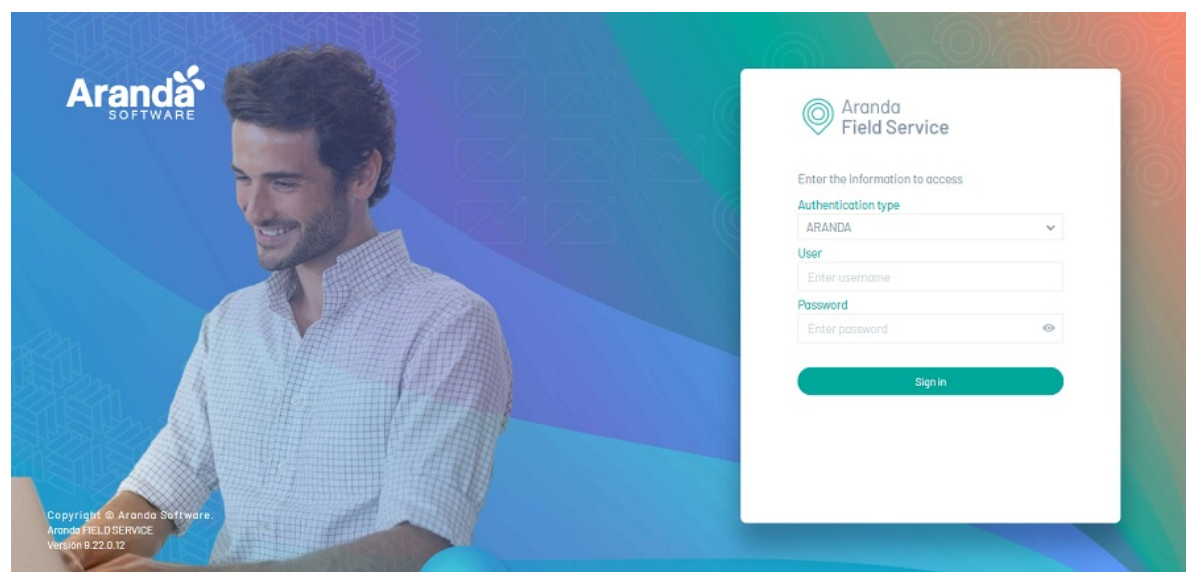
Inventario

Recursos físicos y tecnológicos, asociados a una orden de trabajo para la atención y solución de un servicio en campo. Los ítems de inventario serán incluidos al generar una orden de trabajo durante el despacho y programación del servicio. En la atención en campo de la orden de trabajo los especialistas podrán disponer de los repuestos configurados, para el cumplimiento del servicio. Existen ítems de inventario definidos por cantidad: como metros de cable y existen ítems de inventario que requieren un número serial para poder ser identificados.

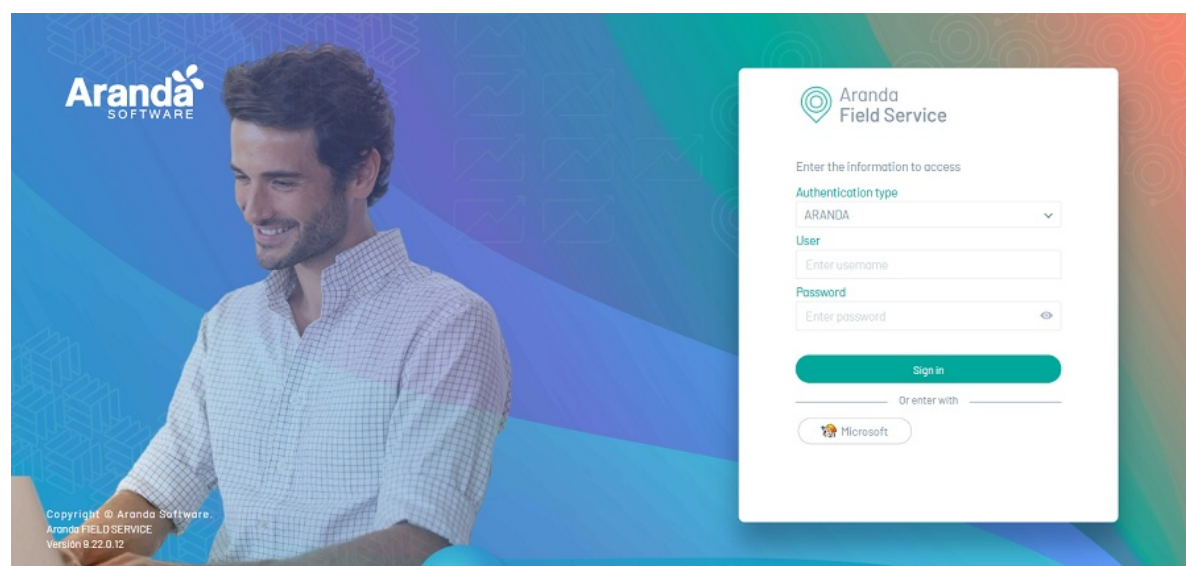
Utilizando

Pantalla de acceso (login)

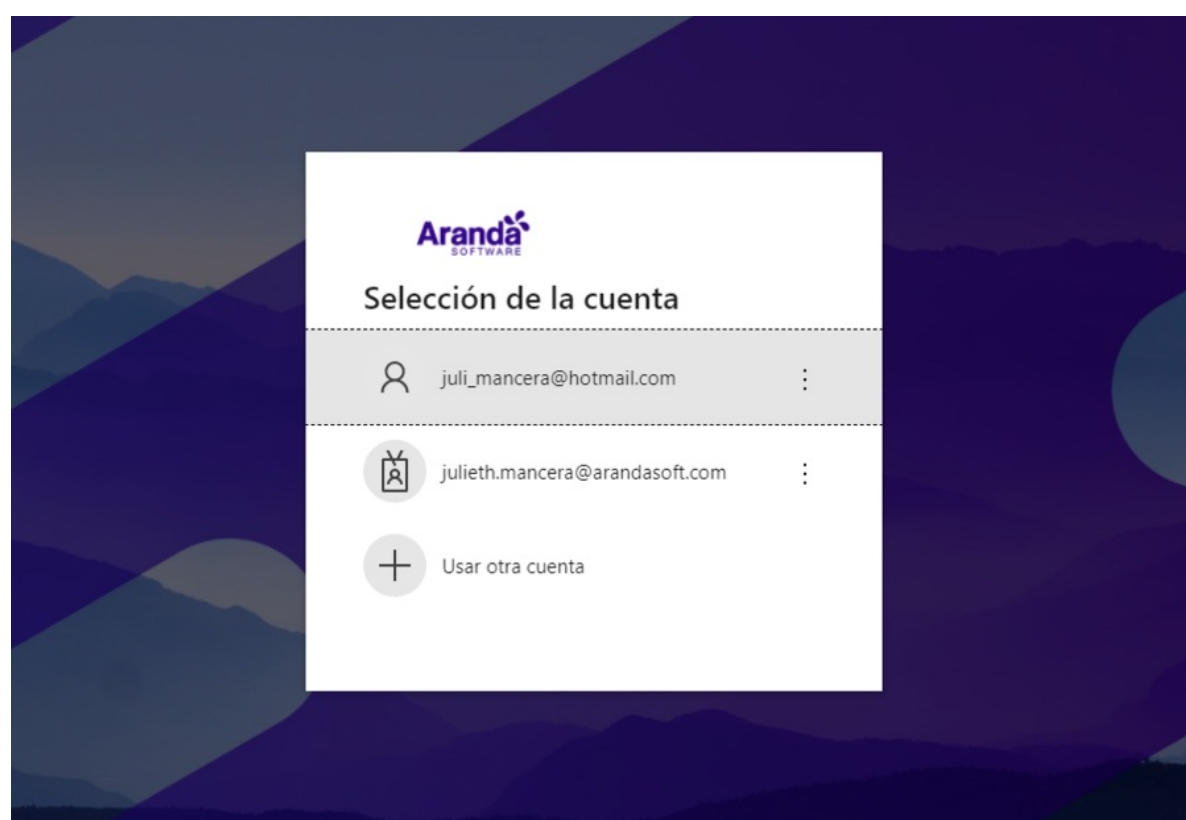
En un navegador *Chrome*, *Firefox* o *Internet Explorer*, ingrese a la dirección de la aplicación Aranda FIELD SERVICE AFLS suministrada por su compañía. Al cargar la pantalla se encontrará con los campos **Dominio**, **Usuario**, **Contraseña** y el botón **Login**, los cuales deberá llenar con los datos proporcionados por el administrador del sistema; éste le indicará el dominio que debe seleccionar.



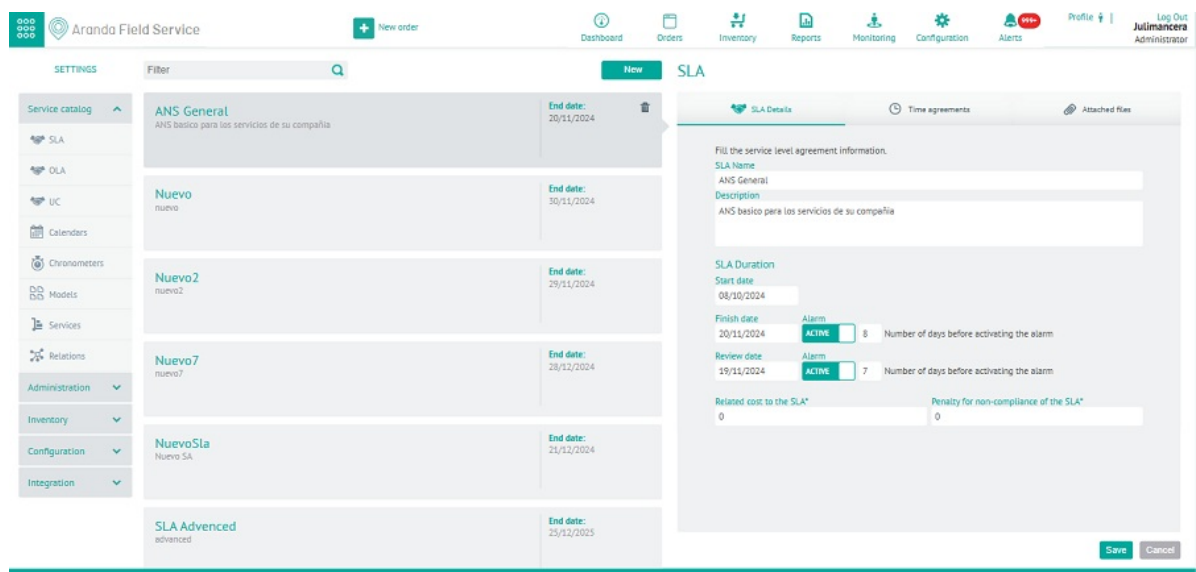
Si se cuenta con una configuración para realizar la autenticación por proveedor, se visualizará en el Login de la aplicación AFLS el proveedor configurado.



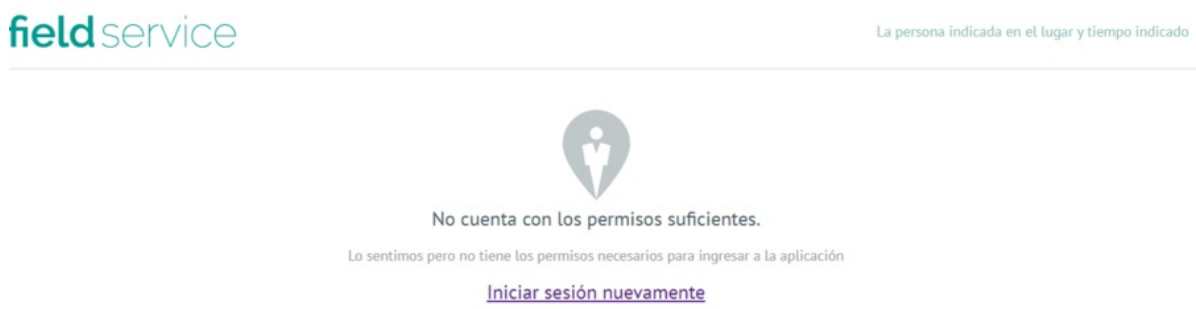
Al seleccionar el proveedor para realizar el Login, la aplicación AFLS permite redirigir al usuario a un proveedor de identidad externo el cual se encargará de validar la autenticidad del usuario.



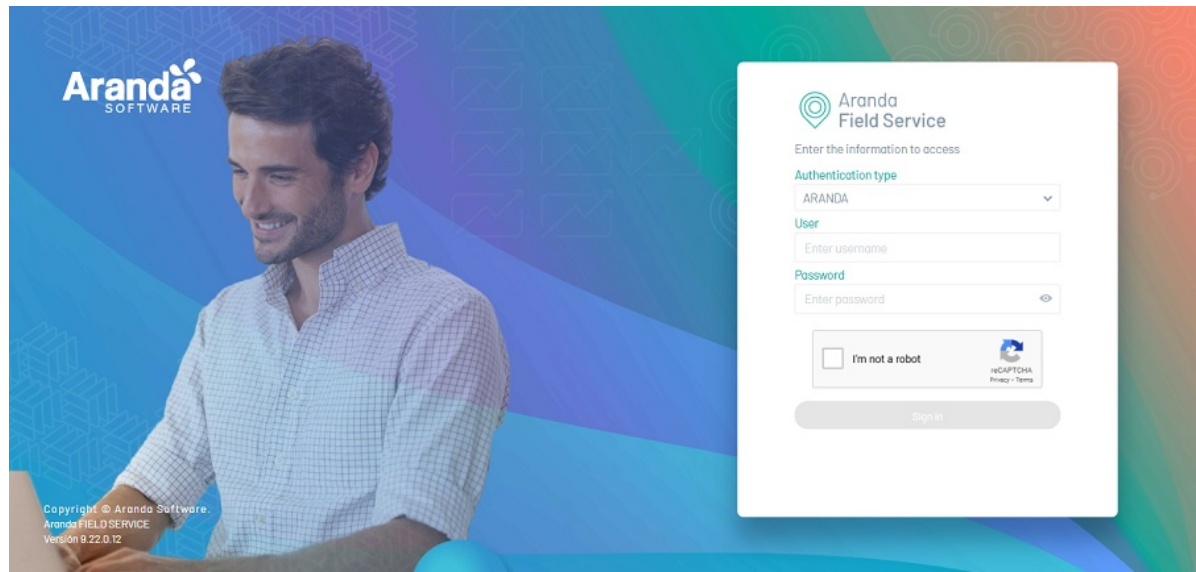
Al realizar la autenticación en el proveedor, se direcciona al usuario a la aplicación de AFLS



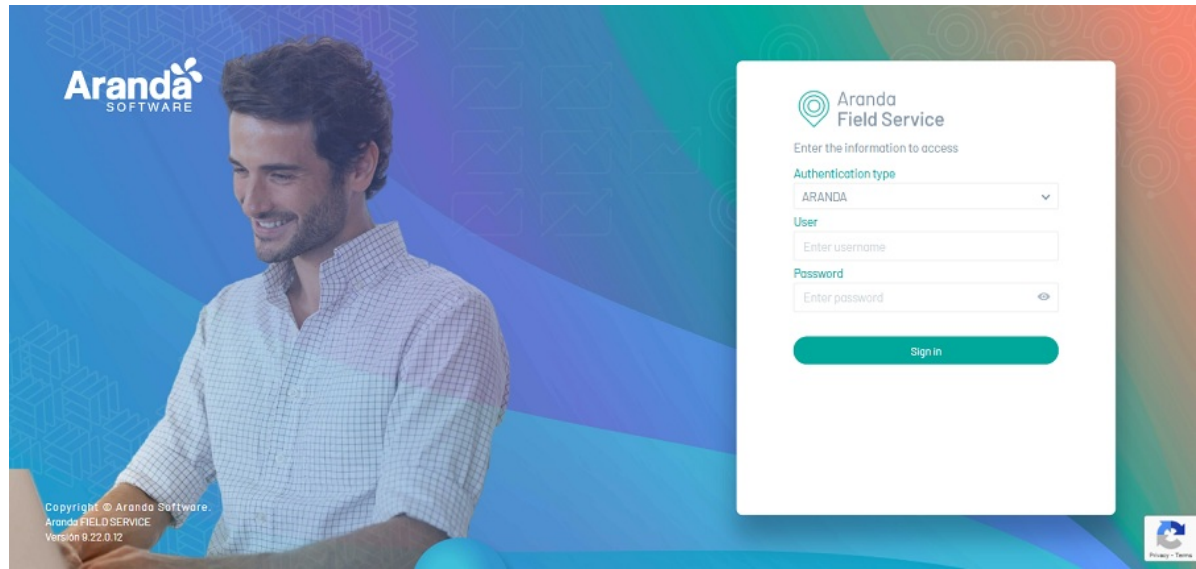
Si el correo con el que se realiza la autenticación en el proveedor no se encuentra registrado en usuarios web de la aplicación AFLS, se visualiza un mensaje el cual indica que no cuenta con permisos suficientes para el ingreso.



Si se cuenta con una configuración para realizar la validación de seguridad con reCAPTCHA V2, se visualizará en el Login de la aplicación AFLS.



Si se cuenta con una configuración para realizar la validación de seguridad con reCAPTCHA V3, se visualizará en el Login de la aplicación AFLS.



Modificando datos de perfil

En el módulo Perfil encontrará los campos **Nombre**, **Correo electrónico** y **Teléfono**, los cuales puede modificar. Los campos deben cumplir con unos criterios de aceptación, por ejemplo, el teléfono debe contener caracteres

numéricos y el correo electrónico debe tener una estructura nombre@dominio.com.

Configuración

Perfil

Seguridad

Ajustes Globales

Perfil

Esta es la información de su perfil, por favor manténgala actualizada para estar siempre en contacto.

Nota: Los cambios se verán reflejados cuando ingrese de nuevo a la aplicación.

Nombre

juli

Correo electrónico

julieth.mancera@arandasoft.com

Teléfono

3212522222

Guardar

Cancelar

Seguridad de la cuenta

En este módulo puede cambiar su contraseña por una nueva, la cual debe tener entre 7 y 16 caracteres. Primero debe ingresar correctamente su **Contraseña actual** y luego ingresar 2 veces la nueva contraseña en los campos **Contraseña nueva** y **Confirmar nueva contraseña**.

Configuración

Perfil

Seguridad

Ajustes Globales

Seguridad

Introduzca una nueva contraseña. Le recomendamos crear una contraseña única.

Nota: No podrá volver a utilizar su contraseña anterior una vez que la haya cambiado. El cambio lo verá reflejado cuando inicie sesión nuevamente.

Contraseña actual

Contraseña nueva

Confirmar contraseña nueva

Guardar

Cancelar

Ajustes Globales

En este módulo se pueden realizar modificaciones fundamentales del negocio, como cambiar el proveedor de mapas, importar datos GeoJSON o habilitar o deshabilitar funciones a los especialistas en campo.

1. En la consola web de Aranda FIELD SERVICE, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción “Ajustes Globales”. En la Vista active la opción **Habilitar Edición** y en la vista detalle complete la información de Ajustes globales.

Aranda Field Service

Return

CONFIGURATION

global settings

Basic information

Means of transport

Map Layer

Location Accuracy

Positions

Skills

ADMINISTRATION

Service catalog

GENERALS

Mail Server

Directory services

External Authentication

Configuration API

global settings

Global settings will allow you to modify fundamental features of the tool, giving your business a broader range of action.

global settings

Define the settings according to the business needs: for the correct functioning of the tool.

Remember: any changes made in this section significantly affect the tool.

Editing Disabled

Expand content

Application

Basic application configuration and management

Specialist console

Assign permissions for the specialist console

Assignment

Set up and manage assignments

Integration

Configure and manage the integration

Storage

Configure the storage location for application files.

Mapas

Configuración de Mapas

2. Al activar la edición de los campos de ajustes globales, se visualiza un mensaje de confirmación para advertir sobre los cambios a realizar en la herramienta.

3. En la Vista de Ajustes Globales en la consola web AFLS, podrá personalizar seis parámetros de operación; la configuración de estos parámetros afecta directamente la operación y el desempeño de la herramienta.

Aplicación

En esta opción podrá definir los parámetros de configuración sobre el sistema en general:

Campos	Descripción
Ruta base de AFLS:	Ingrese aquí la URL pública de la instancia de AFLS.
Configuración cultura:	Seleccione el idioma que se usará al momento de enviar plantillas de correo.
Tiempo de expiración del token en AssistMe	Permite configurar el tiempo máximo para la expiración del token del cliente cuando realiza el Login en la aplicación de AssistMe, se debe configurar en días.
Tiempo de expiración del token en aplicación móvil	Permite configurar el tiempo máximo para la expiración del token del cliente cuando realiza el Login en la aplicación móvil, se debe configurar en minutos.
Habilitar Log consumo de mapas:	Habilite o deshabilite el registro de consumo de mapas para la aplicación.
Activar/Inactivar botón de pánico:	Habilite o deshabilite la configuración para visualizar el botón de pánico en la aplicación móvil. Al habilitar se visualizan los campos: Token de acceso permanente, Identificador de la cuenta de WhatsApp Business, Seleccionar la plantilla de alerta, Identificador de número de teléfono y la opción para ingresar los números de teléfono que recibirán el mensaje

Aplicación

Configuración y gestión básica de la aplicación

Ruta base de AFLS.

Seleccionar o actualizar ruta base de AFLS

https://afisvm1.arandasoft.com/AFLS/

Configuración cultura

Cultura plantillas de correo

es

Tiempo de expiración del token en AssistMe

Seleccionar o actualizar el tiempo de expiración del token en AssistMe (Dias)

1

Dias

Tiempo de expiración del token en aplicación movil

Seleccionar o actualizar el tiempo de expiración del token en aplicación movil (Minutos)

1440

Minutos

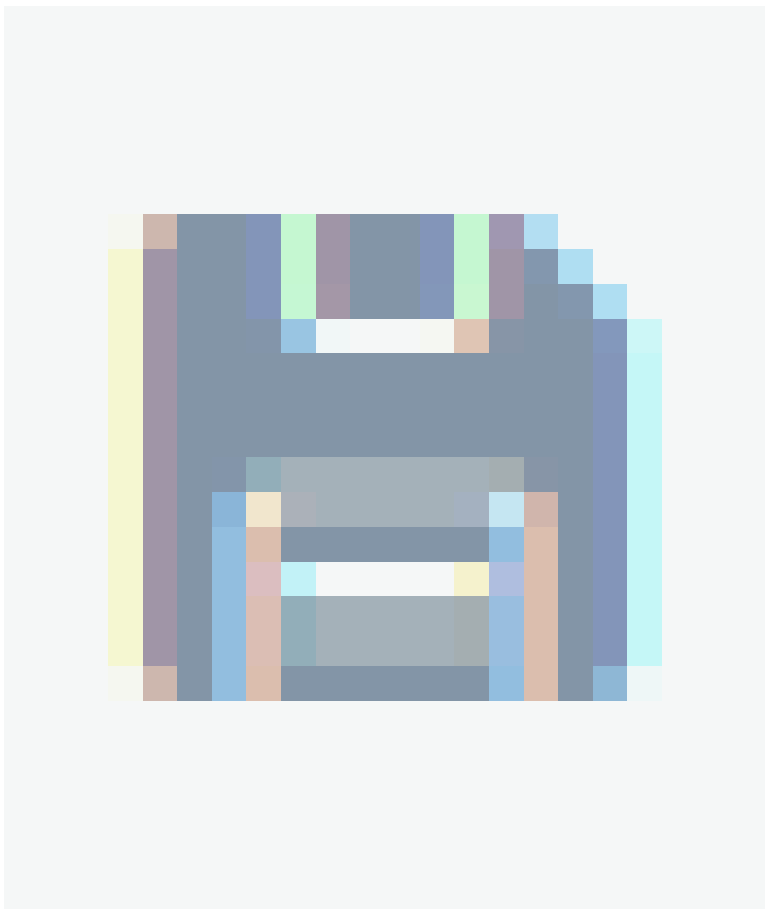
Habilitar Log consumo de mapas

Activo

Activar/Inactivar botón de pánico

Inactivo

Al terminar de configurar las opciones de aplicación, haga clic en **Guardar**



para confirmar los cambios realizados.

📌 **Nota:** Luego de habilitar o deshabilitar el registro de consumo de mapas de la aplicación, es necesario cerrar sesión e iniciar nuevamente para que visualizar el cambio.

Consola especialista

En esta opción podrá definir los parámetros de configuración para habilitar o inhabilitar capacidades funcionales a los especialistas en campo.

Campos	Descripción
Editar o Crear Clientes y Crear Órdenes:	Habilite o deshabilite las capacidades funcionales de crear, editar clientes o crear órdenes de trabajo a todos a los especialistas en campo.
URL de noticias:	Ingresa aquí la URL pública de noticias para que los especialistas en campo puedan ver el contenido en la app móvil.

Consola especialista

Asigne los permisos para la consola de especialista

Crear clientes

☐

Inactivo

Crear ordenes

☐

Inactivo

Editar clientes

☐

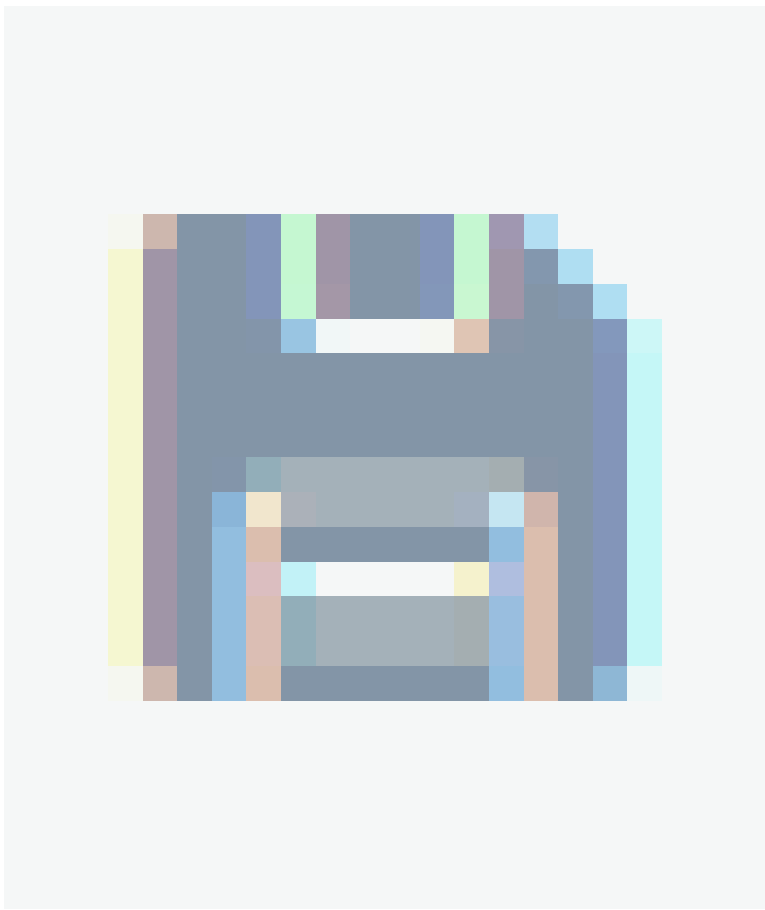
Inactivo

URL de noticias

ⓘ

Recuerde:El especialista en campo verá estos cambios reflejados en su próximo inicio de sesión.

Al terminar de configurar las opciones de consola especialista, haga clic en **Guardar**



para confirmar los cambios realizados.

📌 **Nota:** Luego de habilitar o deshabilitar cualquiera de las opciones de la consola de especialista, es necesario que los especialistas cierren sesión e inicien nuevamente para que puedan visualizar los cambios.

Asignación

Dependiendo del tipo de negocio, puede decidir bajo qué circunstancias se reasignan las órdenes de trabajo en el sistema. Puede habilitar o deshabilitar las siguientes opciones:

- Reasignar órdenes por cambio de disponibilidad, inactividad o revocación de licencia.
- Mantener la asignación de las órdenes manuales, aunque estas hayan expirado (de lo contrario, pasan a ser automáticas)
- Tomar la última ubicación reportada para la asignación de órdenes de trabajo (de lo contrario se tomará la ubicación asociada al perfil del especialista o la ubicación del establecimiento).
- Asignar automáticamente las tareas al especialista de la orden de trabajo. (Al estar habilitada la opción permite asignar automáticamente el especialista, la fecha y hora de las tareas asociadas a la orden de trabajo.)

Asignación

Configure y gestione las asignaciones

Reasignar órdenes por cambio de disponibilidad, inactividad o revocación de licencia.

Activo

Mantener la asignación de las órdenes manuales, aunque estas hayan expirado (de lo contrario, pasan a ser automáticas)

Activo

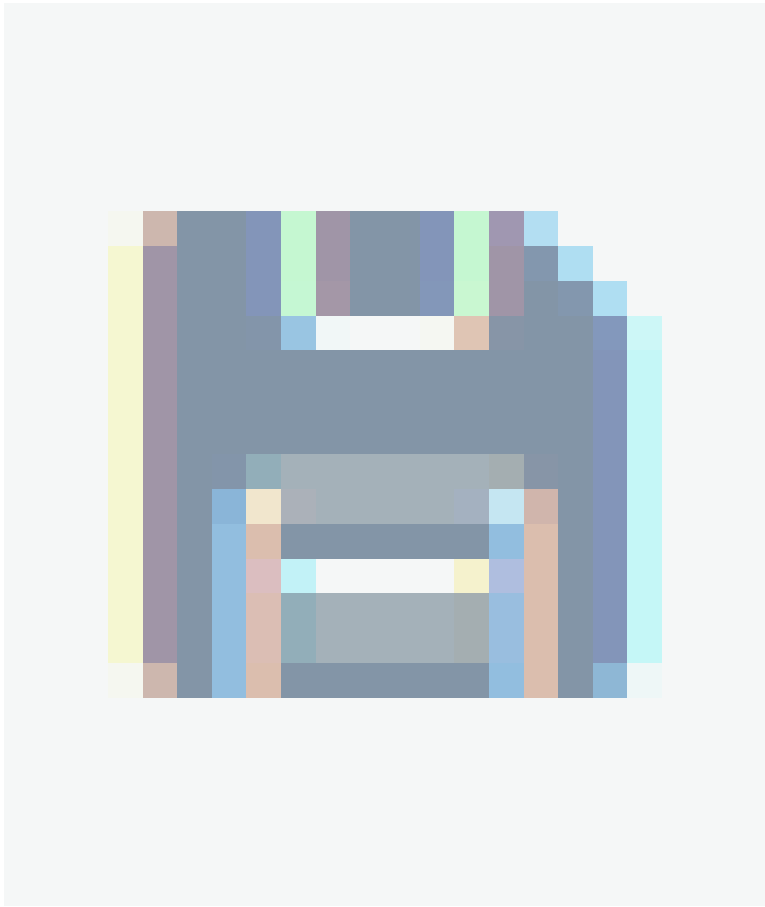
Tomar la última ubicación reportada para la asignación de órdenes de trabajo (de lo contrario se tomará la ubicación asociada al perfil del especialista o la ubicación del establecimiento).

Inactivo

Asignar automáticamente las tareas al especialista de la orden de trabajo.

Inactivo

Al terminar de configurar las opciones de asignación, haga clic en **Guardar**



para confirmar los cambios realizados.

Integración

Este parámetro complementa la integración con la herramienta de ASDK, ya que permite configurar la notificación de ejecución de órdenes de trabajo de AFLS a tareas en campo de ASDK. Para las versiones más recientes de AFLS y ASDK se recomienda seleccionar el tipo de integración directa (Direct), que permite que AFLS y ASDK interactúen directamente. Para integrar por medio del bus de integración de WS02, seleccionar la opción ESB. Si escogió la integración directa, es necesario diligenciar los siguientes campos:

Campos	Descripción
Nombre de Usuario	Usuario de integración
Contraseña de usuario	Contraseña del usuario de integración
Nombre del campo adicional para solución hacia ASDK	Si va a tener regla de alimentación de campo solución de un caso en ASDK a partir de una orden de trabajo de AFLS, ingrese el nombre de sistema de un campo adicional de AFLS.
Homologación de estados ASDK	Esta opción permite hacer pares de ID de estados de ASDK y AFLS cuando se van a notificar cambios de estado desde AFLS hacia ASDK.
Homologación de estados de AFLS desde ASDK	Esta opción permite hacer pares de ID de estados de AFLS y ASDK cuando se van a notificar cambios de estado desde ASDK hacia AFLS.

Integración

Configure y gestione la integración

Tipo de integración

Seleccionar o actualizar el tipo de integración

Direct

Nombre de usuario

Añadir o actualizar el nombre de usuario para conexión de integración

Ej. Administrator

Contraseña de usuario

Seleccionar o actualizar la contraseña de usuario

Nombre del campo adicional

Seleccionar o actualizar el nombre del campo adicional para solución hacia ASDK (escribir el nombre)

Ej. field_1

Homologación de estados ASDK

Seleccionar o actualizar parejas separadas por guion: subestado AFLS-estado tarea ASDK si requiere varios separar por ; las parejas

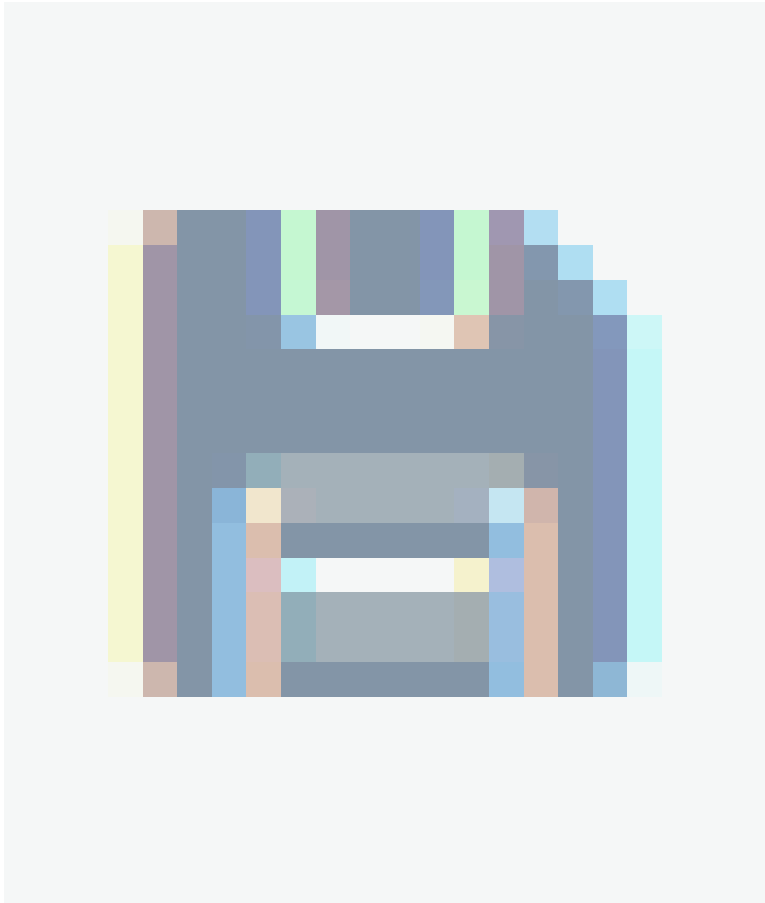
Ej. 1-21;3-24;4-25

Homologación de estados de AFLS desde ASDK

Parejas separadas por guion: estado tarea ASDK - subestado AFLS si requiere varios separar por ; las parejas

Ej. 1-21;3-24;4-25

Al terminar de configurar las opciones de integración, haga clic en Guardar



para confirmar los cambios realizados.

Almacenamiento

En esta opción podrá definir los parámetros de configuración ya sea local, remota o externa para el almacenamiento físico de los archivos que se cargan a la aplicación:

Archivo: Permite realizar la configuración del sistema de archivos local o remota. Al seleccionar el sistema de archivos Local, se habilitan los siguientes campos:

Campos	Descripción
Ruta (path):	Permite registrar la ruta física donde se guardan los archivos cargados en la aplicación.

Almacenamiento

Configure el sitio de almacenamiento para los archivos de la aplicación.

En esta sección se configurará el sitio de almacenamiento para los archivos de la aplicación. Si ha venido usando esta configuración, cambiar la ruta puede afectar la operación del sistema.

Recuerde:Se recomienda sacar un backup de los archivos y trasladarlos a la nueva ubicación.

Selección para configurar donde almacenar los archivos.

☒ Archivo

☐ Externo

Sistema Archivos

Ruta(path)*

C:\

Usuario

Contraseña

Dominio

Validar

Al seleccionar el sistema de archivos Remoto, se habilitan los siguientes campos:

Campos	Descripción
Ruta (path):	Permite registrar la ruta física donde se guardan los archivos cargados en la aplicación.
User:	Permite configurar el usuario con el cual se va a realizar la conexión a la ruta remota.
Password:	Permite configurar la contraseña del usuario con el cual se va a realizar la conexión a la ruta remota.
Dominio	Permite registrar el dominio del usuario que se va a conectar a la ruta remota.

Externo: Permite realizar la configuración del sistema de archivos Externo en una cuenta de almacenamiento (azure).Al seleccionar el sistema de archivos Externo, se habilitan los siguientes campos:

Campos	Descripción
Proveedor:	Permite seleccionar el proveedor externo donde se almacenarán los archivos físicos cargados a la aplicación, por el momento solo se despliega la opción de Azure.
String de conexión:	Permite configurar la cadena de conexión de la cuenta de almacenamiento suministrada por parte del proveedor externo para realizar la conexión.
Botón Validar	Se visualiza en las dos opciones (Archivo o Externo) y permite revisar que la configuración suministrada en el módulo permita la conexión correcta a cualquiera de las opciones de sistema de archivos
Botón Guardar	Permite realizar el guardado de la configuración para el sistema de archivos.

Almacenamiento

Configure el sitio de almacenamiento para los archivos de la aplicación.

En esta sección se configurará el sitio de almacenamiento para los archivos de la aplicación. Si ha venido usando esta configuración, cambiar la ruta puede afectar la operación del sistema.

Recuerde:Se recomienda sacar un backup de los archivos y trasladarlos a la nueva ubicación.

Selección para configurar donde almacenar los archivos.

☐ Archivo

☒ Externo

Proveedor

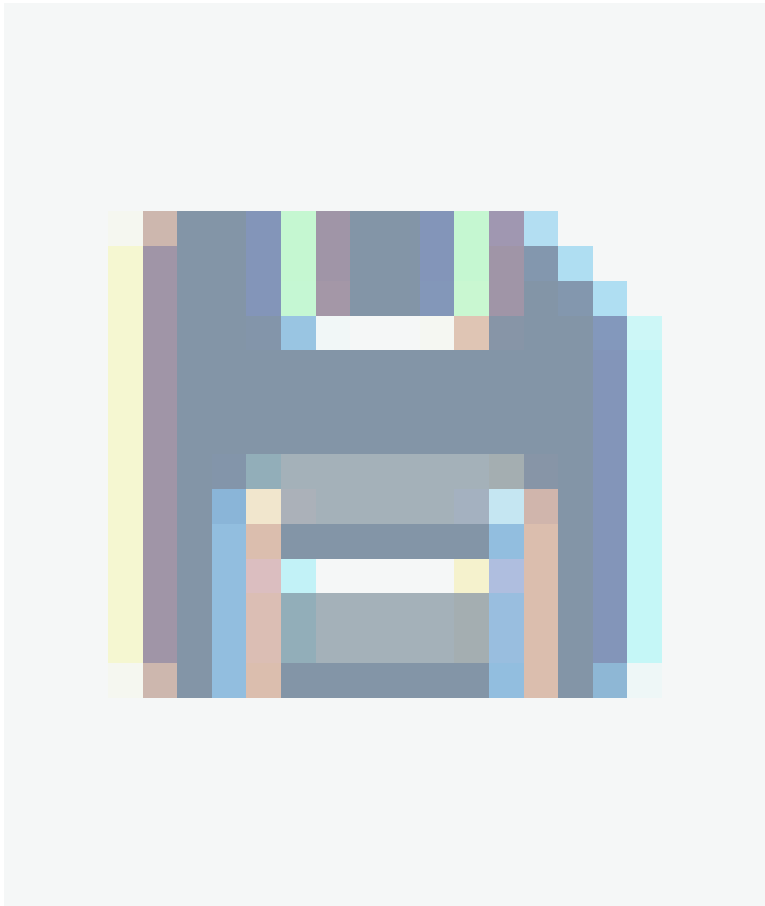
String de conexión

Azure

DefaultEndpointsProtocol=https;AccountName=rgafis0

Validar

Al terminar de configurar las opciones de almacenamiento, haga clic en **Guardar**



para confirmar los cambios realizados.

Mapas

En esta opción podrá definir los parámetros de configuración para el proveedor de mapas o configurar datos para la importación de archivo GeoJSON.

Paquete	Por defecto en instalación	Tipo	Costo	Consideraciones
OpenStreet Maps + Nominatim	Si	Mapas open source y geocoding con open source	Ninguno	El geocoding (servicio de Nominatim) a comparación de los otros dos paquetes, tiene menor efectividad en los resultados.
OpenStreet Maps + ArcGIS	No	Mapas open source y geocoding que consume de servicio en nube de ArcGIS	Consumo de servicio de geocoding y geocoding inverso. Cada petición genera costo.	Para registrar el servicio, acceda a la página de Arcgis, registre una aplicación y obtenga el <i>Client Idy Secret Id - API Key</i> para consignarlo en AFLS.
Google Maps	No	Mapas y geocoding por Google Maps	Tanto el pintar mapas como el geocoding y geocoding inverso genera costo por cada petición	Para registrar el servicio, debe acceder a la página de Google Maps y obtener el <i>Secret Id - API Key</i> (para paquetes BASIC) y si el paquete es PREMIUM también el C_lient Id...

Mapas

Configuración de Mapas

Seleccione uno de los proveedores soportados. Al cambiar de proveedor pueden habilitarse nuevos campos que varían para cada proveedor.

Proveedor de mapas

Selecclone el proveedor

Google

Agregar API Key

Agregar client ID

Tipo de plan

Premium

Importar GeoJson

Relacione los atributos del archivo Geolson que serán usados para la importación de localizaciones

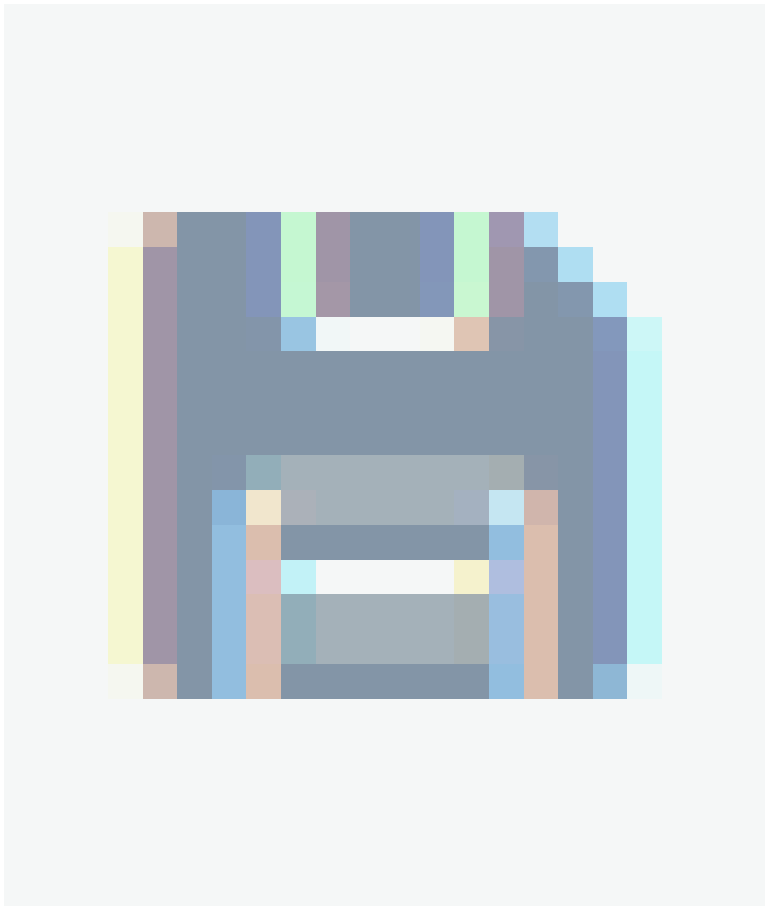
Nombre

Descripción

Latitud

Longitud

Al terminar de configurar las opciones de mapas, haga clic en **Guardar**



para confirmar los cambios realizados.

- 📌 **Nota:** Al hacer un cambio de proveedor podrá habilitar nuevos campos que varían dependiendo del proveedor elegido. Ejemplo: para Google se habilitan los campos de **Api Key**, **Client ID**, y **Tipo de plan**.
- 📌 **Nota:** Luego de hacer el cambio de proveedor de mapas y guardar, es necesario que los usuarios inicien sesión nuevamente para visualizar el cambio en las aplicaciones web, móvil y AssistMe.

Para mayor información podrá acceder al [Comparativo entre los proveedores de mapas](#)

Comparativo entre los proveedores de mapas

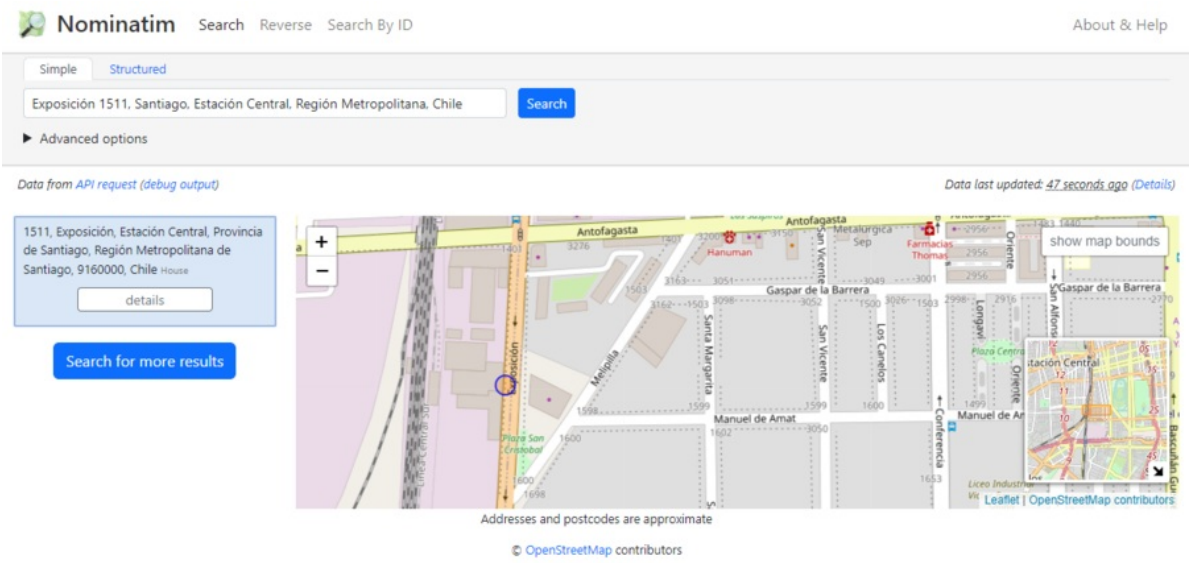
Comparativo entre los proveedores de mapas

A continuación se puede evidenciar un ejemplo de Geocoding en diferentes países utilizando todos los proveedores de mapas:

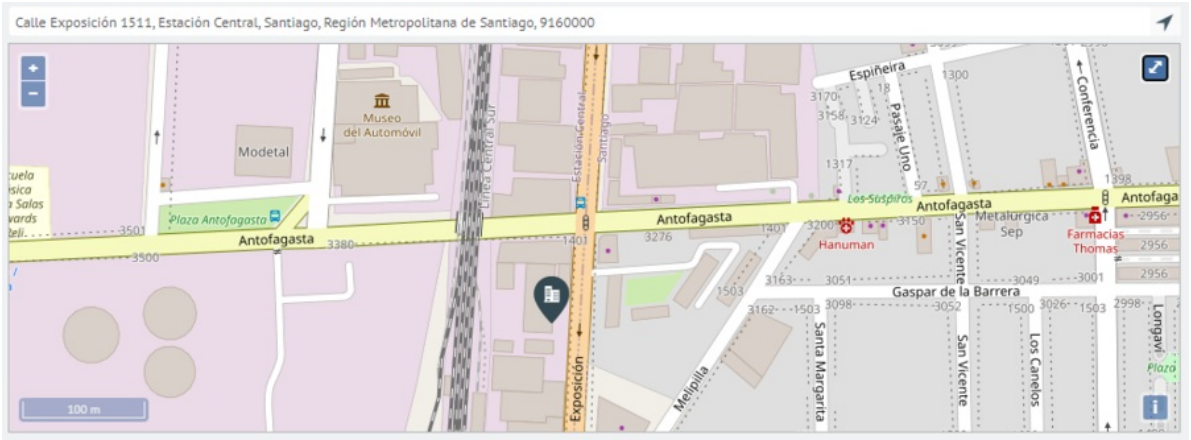
CHILE

Ejemplo 1

- OpenStreet Maps + Nominatim -> Exposición 1511, Santiago, Estación Central, Región Metropolitana, Chile



- OpenStreet Maps + ArcGIS -> Calle Exposición 1511, Estación Central, Santiago, Región Metropolitana de Santiago, 9160000

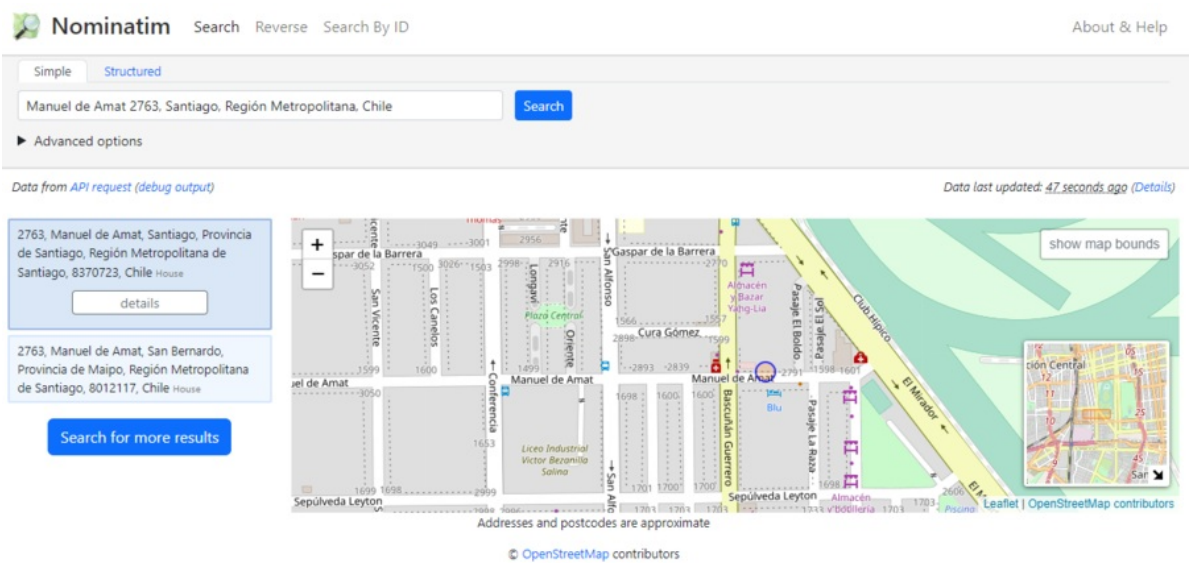


- Google Maps -> Exposición 1511, Santiago, Estación Central, Región Metropolitana, Chile

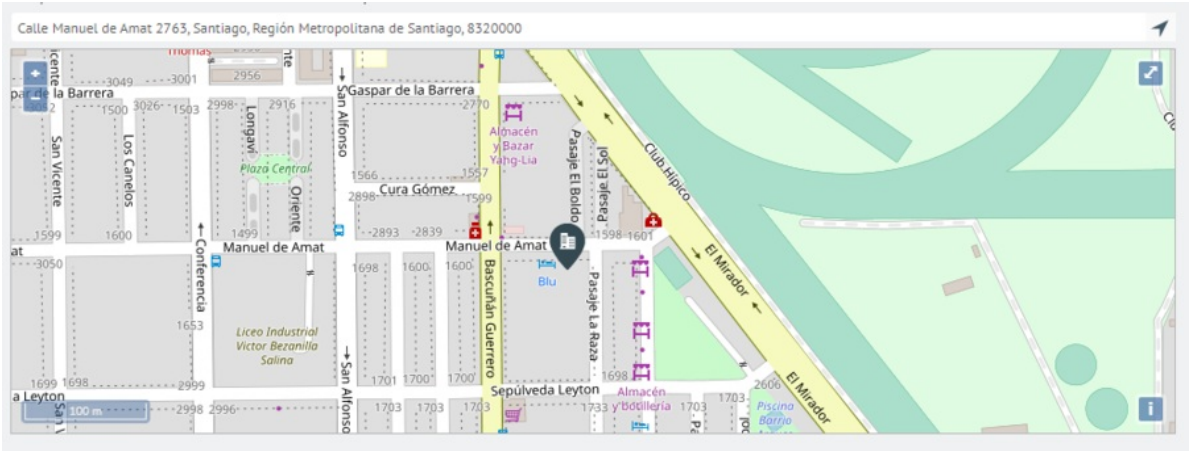


Ejemplo 2

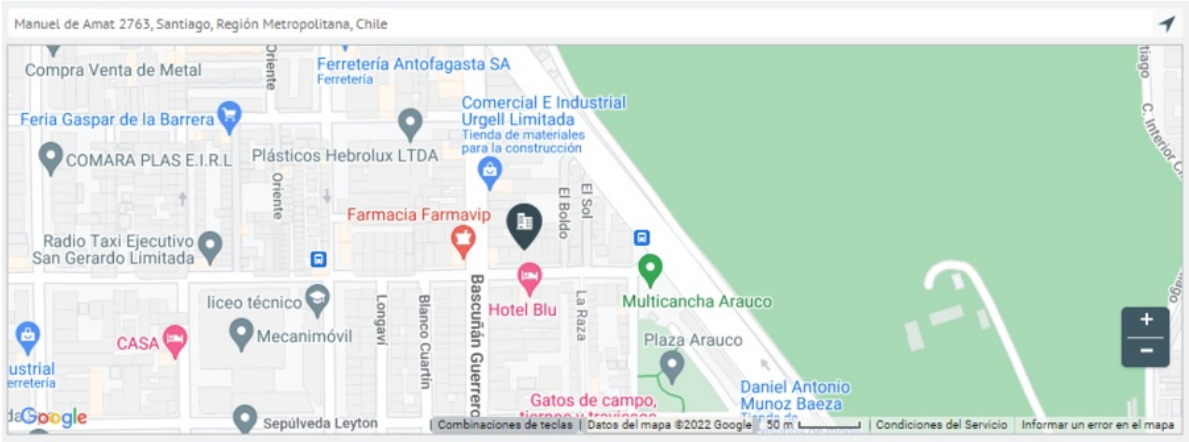
- OpenStreet Maps + Nominatim -> Manuel de Amat 2763, Santiago, Región Metropolitana, Chile



- OpenStreet Maps + ArcGIS -> Calle Manuel de Amat 2763, Santiago, Región Metropolitana de Santiago, 8320000



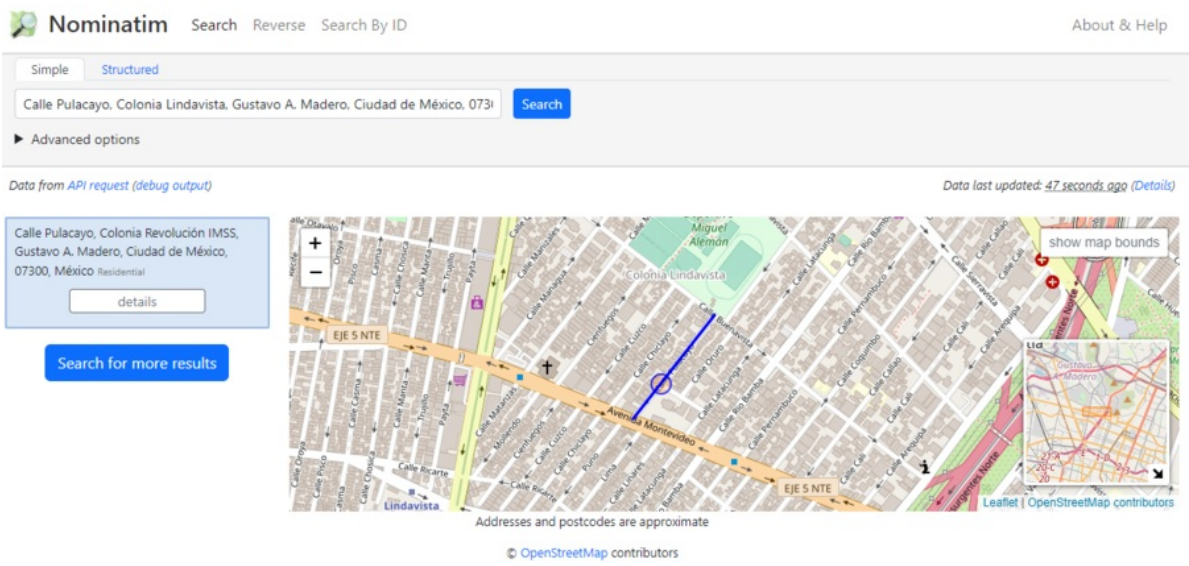
- Google Maps -> Manuel de Amat 2763, Santiago, Región Metropolitana, Chile



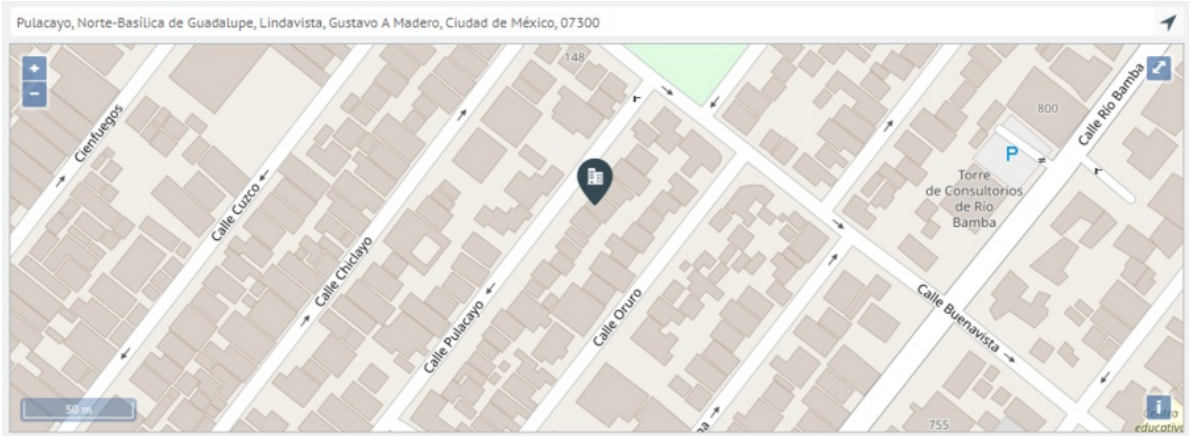
MÉXICO

Ejemplo 1

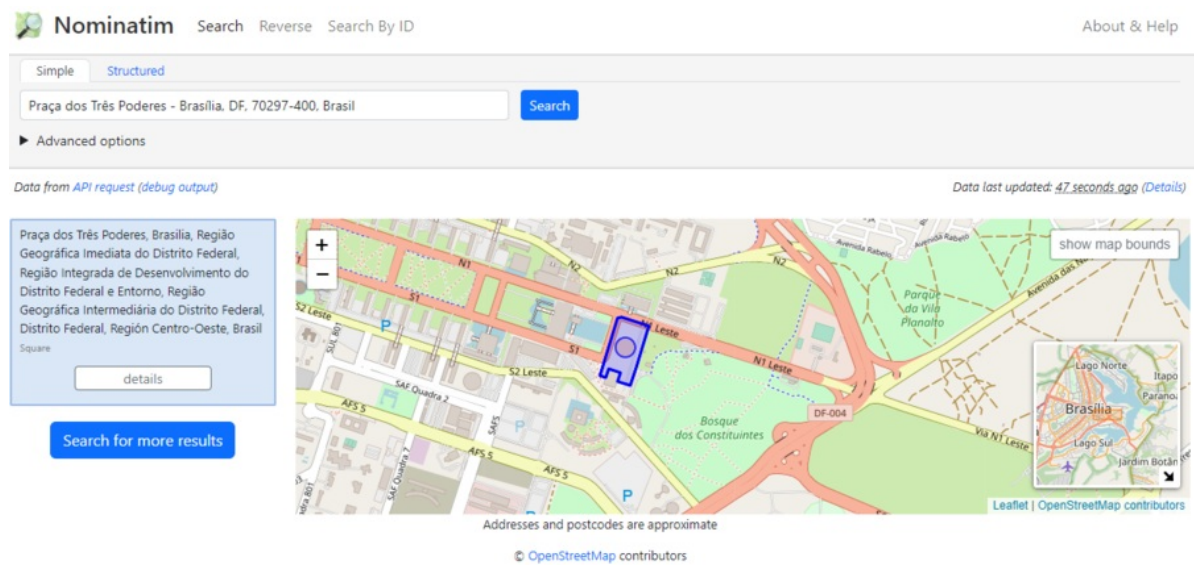
- OpenStreet Maps + Nominatim -> Calle Pulacayo, Colonia Lindavista, Gustavo A. Madero, Ciudad de México, 07300, México



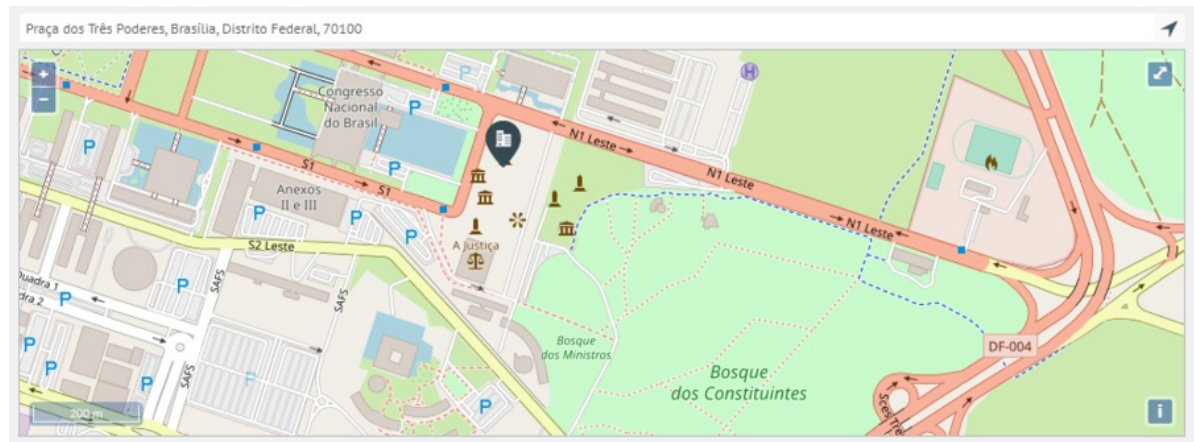
- OpenStreet Maps + ArcGIS -> Pulacayo, Lindavista, Gustavo A Madero, Ciudad de México, 07300



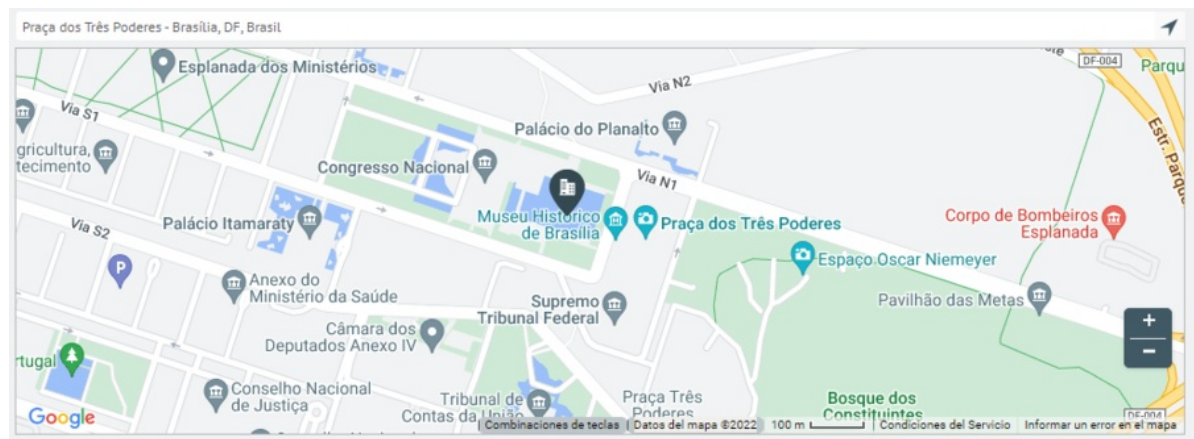
- Google Maps -> Pulacayo, 07300 Ciudad de México, CDMX, México



- OpenStreet Maps + ArcGIS -> Praça dos Três Poderes, Brasília, Distrito Federal, 70100

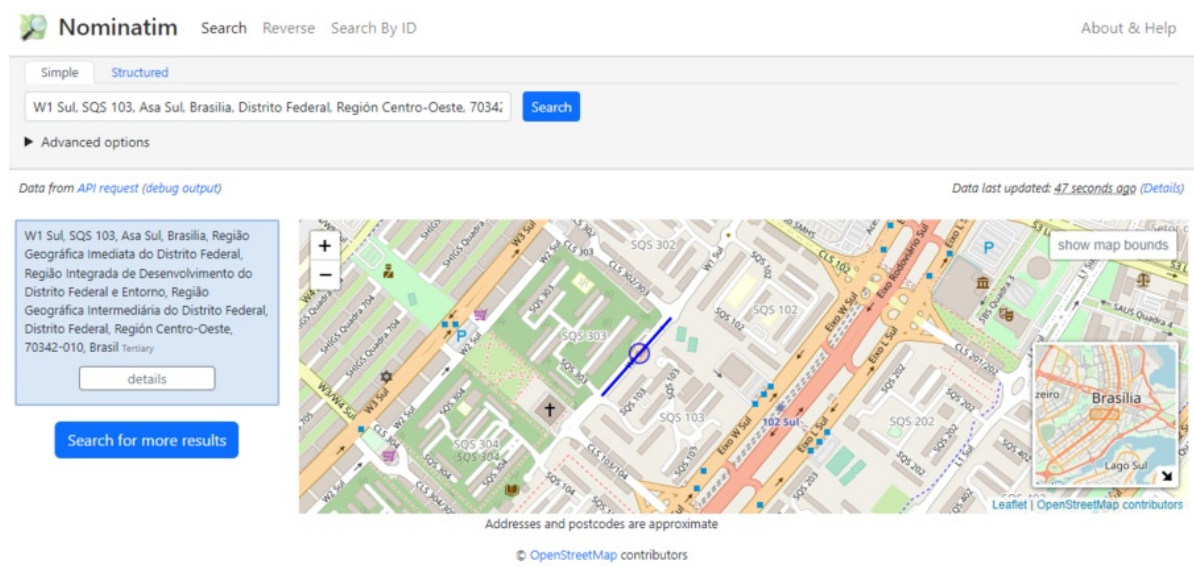


- Google Maps -> Praça dos Três Poderes - Brasília, DF, 70100-000, Brasil



Ejemplo 2

- OpenStreet Maps + Nominatim -> W1 Sul, SQS 103, Asa Sul, Brasília, Distrito Federal, Região Centro-Oeste, 70342-010, Brasil

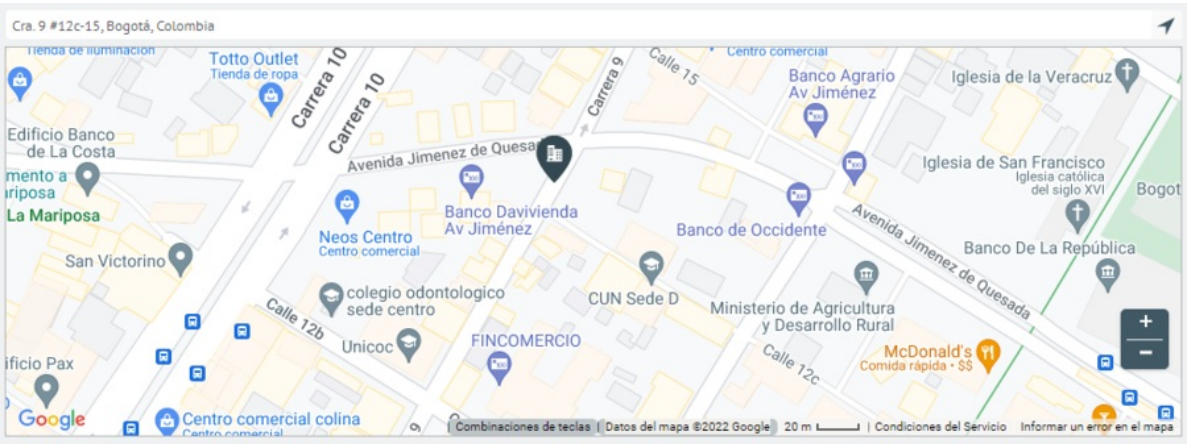


- OpenStreet Maps + ArcGIS -> SQS 103, Brasília, Distrito Federal, 70342-000



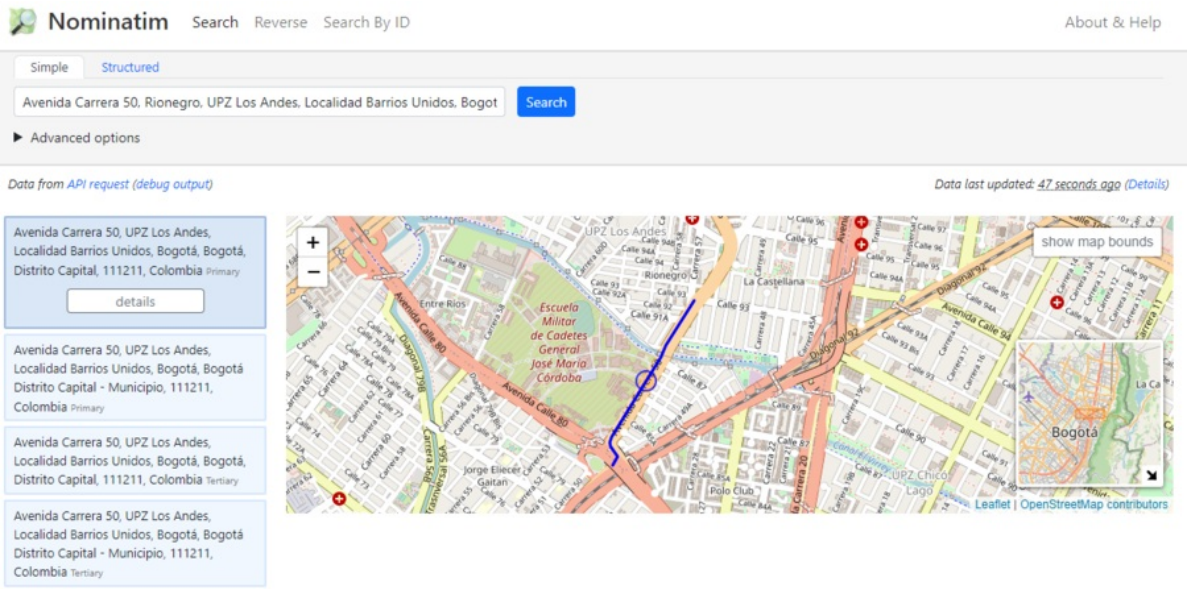
- OpenStreet Maps + Nominatim -> Carrera 9, Ciudadela Nueva Santafé, Localidad La Candelaria, Bogotá, Bogotá Distrito Capital, 111711, Colombia



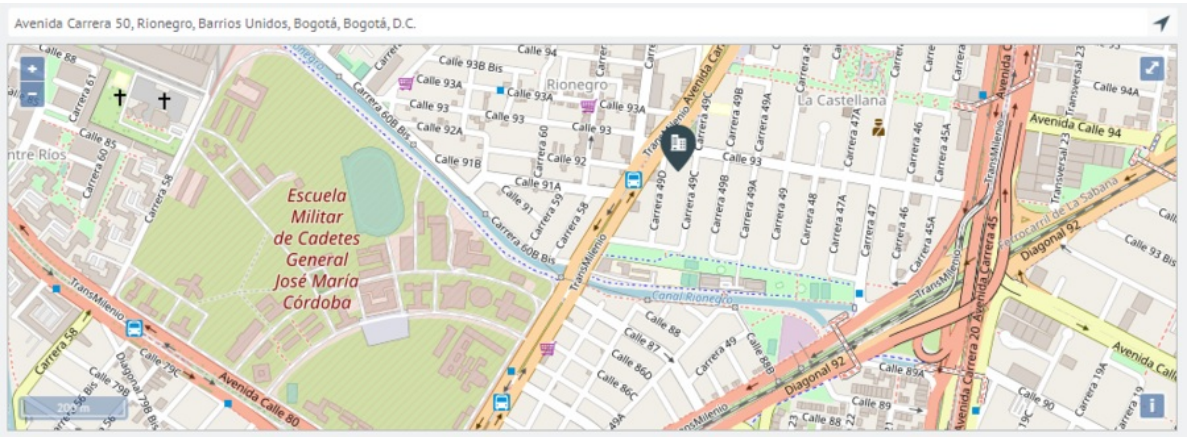


Ejemplo 2

- OpenStreet Maps + Nominatim -> Avenida Carrera 50, Rionegro, UPZ Los Andes, Localidad Barrios Unidos, Bogotá, Bogotá Distrito Capital, 111211, Colombia



- OpenStreet Maps + ArcGIS -> Avenida Carrera 50, Rionegro, Barrios Unidos, Bogotá, Bogotá, D.C.



- Google Maps -> Cra. 50, Barrios Unidos, Bogotá, Colombia



Cuadro comparativo

	Open Street maps + Nominatim	Open Street maps + Arcgis	Google Maps
CR 7 15-17	Carrera 7, Serafina, San Cristóbal, Bogotá, Distrito Capital, 111511, Colombia	Carrera 7 15 17, Veracruz, Santa Fé, Bogota, Bogotá, D.C.	Cra. 7 #15-17, Bogotá, Colombia
CL 164 15-20	Calle 164, Gilmar, Suba, Bogotá, Distrito Capital, 111156, Colombia	Calle 164 15 20, El Toberin, Usaquén, Bogota, Bogotá, D.C.	Cl. 164 #15-20, Bogotá, Colombia
Titán plaza	Titán Plaza, Calle 86A, Minuto de Dios Engativá, Bogotá, Distrito Capital, 111021, Colombia	Titán Plaza	Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia
Cra 69 # 98 A - 11	Carrera 69, Bosque Popular, Engativá, Bogotá, Distrito Capital, 111061, Colombia	Carrera 69 98A 11, Julio Florez, Suba, Bogota, Bogotá, D.C.	Cra. 69 #98a-11, Bogotá, Colombia

Importación GeoJSON

Ajustes Globales -Importación GeoJSON

En esta sección del módulo Ajustes globales se pueden realizar modificaciones fundamentales del negocio, como importar datos GeoJSON .

1. En la consola web de Aranda FIELD SERVICE, en el menú encabezado seleccione la opción **Perfil**.
2. En el menú principal seleccione la opción **Ajustes Globales**. En la Vista de información active la opción **Habilitar Edición** y en la vista detalle complete la información de Ajustes globales y configuración mapas del perfil seleccionado.
3. Al activar la edición de los campos de ajustes globales, se visualiza un mensaje de confirmación para advertir sobre los cambios a realizar en la herramienta.
4. En la Vista detalle de Ajustes Globales en la consola web AFLS, seleccione la pestaña**Configuración de Mapas**, donde podrá cambiar el proveedor de servicio para los mapas en la aplicación web, AssistMe y la aplicación móvil, también podra configura los atributos que se usarán del archivo GeoJson, cuando se importan localizaciones de la funcionalidad Capa Mapas.

- El campo **Nombre** puede tener múltiples atributos.
- El campo **Descripción** puede tener múltiples atributos.
- Los campos **Longitud** y **Latitud** solo permiten un atributo en su configuración.

De acuerdo al estándar si el archivo GeoJson cuenta con localizaciones que tengan el atributo**Geometry** este prevalecerá sobre los campos **Longitud** y **Latitud** aquí configurados.

Ajustes globales

Configuración mapas

Agregar API Key

Tipo de plan

BASIC

Importar GeoJSON

Relacione los atributos del archivo Geolson que serán usados para la importación de localizaciones

Nombre

Agregue una o varias propiedades pulsando la tecla Intro

Descripcion

Agregue una o varias propiedades pulsando la tecla Intro

Latitud

Agregue solo una propiedad y pulse la tecla Intro

Longitud

Agregue solo una propiedad y pulse la tecla Intro

5. Al terminar de configurar los ajustes globales, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Configurando

Configuración necesaria con rol Administrador

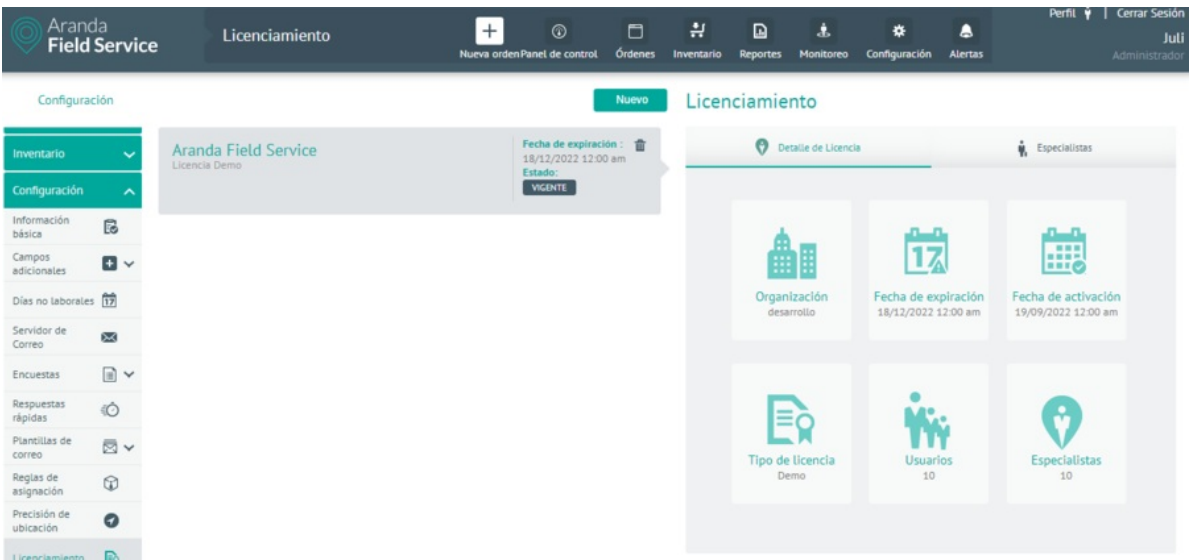
A continuación, encontrará la información de cada uno de los módulos y funcionalidades con los que cuenta Aranda Field Service para optimizar el funcionamiento de su negocio; esta configuración se puede realizar con un usuario con perfil Administrador.

licenciamiento

La primera vez que ingresa a la aplicación como usuario administrador de Aranda FIELD SERVICE, es necesario configurar las licencias que se van a utilizar en la prestación del servicio y que otorgarán el consentimiento de Aranda SOFTWARE para utilizar Aranda FIELD SERVICE.

La configuración de las licencias de administración es indispensable para ejecutar todos los procesos de la gestión de órdenes de trabajo y para delimitar el alcance de los usuarios que tienen acceso a la aplicación.

1. Para configurar una licencia de Aranda FIELD SERVICE, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la categoría **Licenciamiento**; En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y siga los pasos mencionados a continuación:



2. El proceso de creación de licencia permite cargar el archivo MachineKEY.amk en tres simples pasos:

- **Descargar:** Esta opción permite al usuario administrador descargar el archivo MachineKEY.amk. que contiene la información asociada al computador que utilizará esta licencia.
- **Enviar:** Esta opción permite enviar el archivo descargado vía correo electrónico al proveedor Aranda SOFTWARE, con el fin de confirmar el registro de licenciamiento para la organización.
- **Revisar:** En esta opción el proveedor del sistema enviará un archivo adjunto de extensión .Lic, al correo electrónico del usuario administrador; guarde el archivo en el equipo, y luego desde la consola de administración de Aranda Field Service busque este archivo para registrar la licencia respectiva con las condiciones solicitadas.

Licenciamiento

 Nueva Licencia

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

Buscar

Cómo obtener el archivo (.lic) ?

 **DESCARGAR**
Haga clic aquí para descargar archivo .amk

 **ENVIAR**
Envíe el archivo descargado haciendo clic aquí .

 **REVISAR**
En las próximas horas recibirá en su correo electrónico el archivo .lic.

Guardar

Cancelar

3. Haga clic en **Guardar** para confirmar los cambios realizados.

📌 **Nota:** La licencia enviada por correo por el proveedor, Aranda SOFTWARE, solo puede utilizarse sobre la máquina donde se generó el primer archivo de licenciamiento.

4. Finalizado el proceso de creación de la licencia, se habilita el funcionamiento de la consola de administración de Aranda FIELD SERVICE para la correspondiente configuración de las órdenes de trabajo. La nueva licencia tendrá definida la información básica necesaria para que los usuarios puedan usarla de la siguiente manera:

5. En la Vista detalle de la consola AFLS, seleccione la pestaña Detalle de Licencia; se habilitan los datos de registro como nombre de la organización, fechas de activación y expiración, el tipo de licencia adquirida (demo o versión del producto), el número de usuarios de la aplicación web (administradores, despachadores y monitores) y el número de especialistas en campo que tendrán acceso a la aplicación móvil.

Licenciamiento

 Detalle de Licencia

 Especialistas

**Organización**
desarrollo

**Fecha de expiración**
28/12/2021 12:00 am

**Fecha de activación**
29/10/2021 12:00 am

**Tipo de licencia**
Demo

**Usuarios**
10

**Especialistas**
10

- Las licencias generadas para ingresar a la aplicación web de Aranda FIELD SERVICE son licencias concurrentes y se administran según la disponibilidad de licencias adquiridas y el acceso de los usuarios (administrador, despachador, monitor) a la aplicación web depende de la liberación de cada licencia para un nuevo ingreso.
- Las licencias generadas para ingresar a la aplicación móvil de Aranda FIELD SERVICE son licencias nombradas que otorga una licencia personalizada y única con los datos básicos de cada usuario con rol de especialista en campo, para que ingrese a la consola móvil de Aranda Field Service en cualquier momento.
- La licencia registrada debe tener asociados los usuarios con rol de especialistas en campo que utilizarán la aplicación móvil de Aranda Field Service con el esquema de licenciamiento nombrado.

6. En la Vista detalle de la consola AFLS, seleccione la pestaña Especialistas; se habilita el formulario para asociar los especialistas en campo que van a usar la aplicación.



📌 **Nota:** Antes de asociar los especialistas en campo al número de licencias nombradas adquiridas para la gestión de la consola móvil, el usuario administrador debe configurar los usuarios que cumplirán el rol de especialistas en campo para la atención de las órdenes de trabajo.

📌 **Nota:** Si en la configuración de licenciamiento no se tienen licencias asociadas, los especialistas en campo no podrán acceder a ningún componente de la aplicación móvil.

Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)

Tan importante como brindar un buen servicio es brindarlo a tiempo. A través del módulo de niveles de servicio es posible definir los tiempos que un especialista puede necesitar para la atención de una orden y los umbrales para su ejecución.

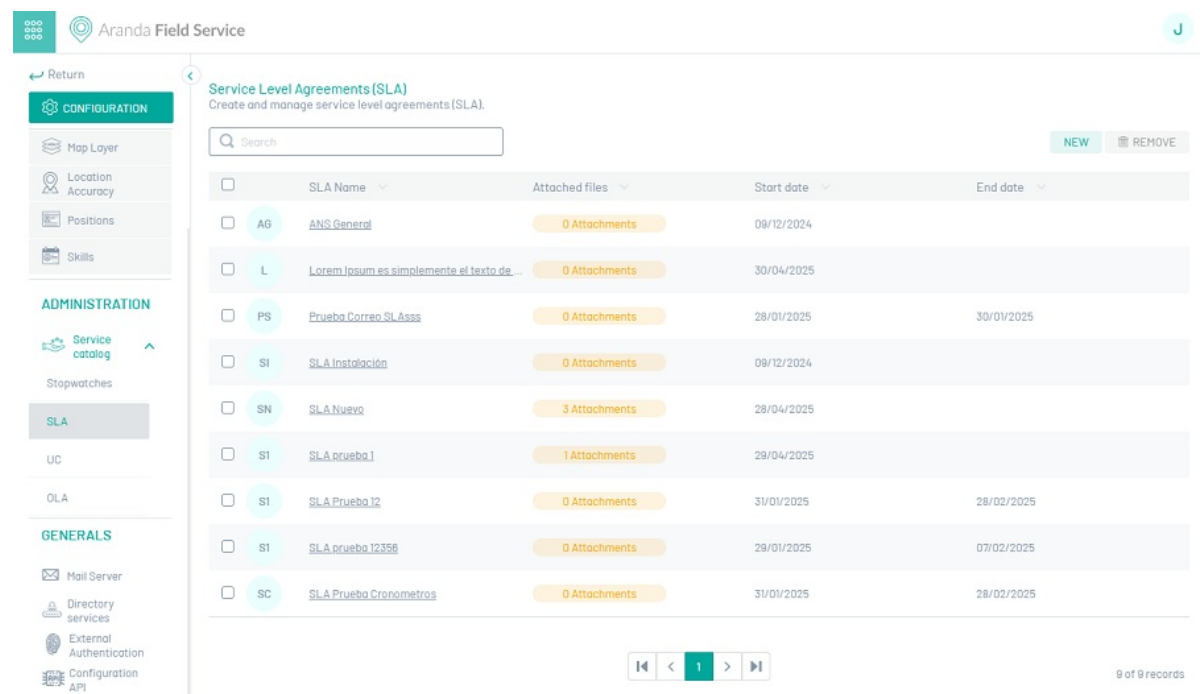
La configuración de los Acuerdos de Nivel de Servicio SLA en Aranda FIELD SERVICE AFLS se realiza a través de cronómetros y acuerdos de tiempo. Las configuraciones de los tiempos relacionados con un SLA son globales (se definen una vez), sin embargo, algunas de sus características pueden ser específicas a un modelo de negocio en particular.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio pueden asociarse a servicios compañías o clientes. Aranda FIELD SERVICE se encarga de seleccionar el SLA más apropiado siempre y cuando se encuentre vigente.

Creando Acuerdos de Nivel de Servicio SLA

1. Para Crear Acuerdos de Nivel de Servicio ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Catálogo**

de Servicios del menú principal, seleccione la opción SLA.



En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** e ingrese la siguiente información:

2. En la Vista de creación podrá configurar el SLA con los siguientes campos:

Detalle del SLA

Campo	Descripción
Nombre del SLA:	Nombre que se le dará al acuerdo de nivel de servicio.
Descripción:	Texto claro y explicativo del acuerdo de nivel de servicio.
Botón de adjuntos:	Esta opción permite adjuntar archivos del SLA siempre que no excedan de 10 MB.
Costo relacionado al SLA:	Esta opción permite establecer el costo relacionado a la ejecución del SLA.
Penalización por incumplimiento de SLA:	Esta opción permite establecer el valor por incumplimiento cuando se vence el SLA.

Configuración del SLA

Campo	Descripción
Fecha de inicio:	Esta opción permite establecer la fecha de inicio del SLA.
Fecha de finalización:	Esta opción permite establecer la fecha de finalización del SLA, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo de alarma para la fecha de finalización.
Fecha de revisión:	Esta opción permite establecer la fecha de revisión del SLA, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo de alarma para la fecha de revisión.

Setting up service level agreements (SLA)
Complete the service level agreement information.

—

*SLA Name

Enter the name of SLA

*Description

Enter description

Assign the costs for non-compliance with SLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the SLA

0

Penalty for non-compliance of the SLA

0

Configuration of the SLA

Time agreements

Assign the duration of the SLA

Start date

DD/MM/YYYY

Finish date

DD/MM/YYYY

Review date

DD/MM/YYYY

Alarm

Inactive

Alarm

Inactive

📌 **Nota:** El usuario puede habilitar el envío de una alarma cuando se acerque la fecha de revisión o la fecha de finalización del Acuerdo de Nivel de Servicio, esto hará que se le envíe a los administradores una notificación con la información correspondiente.

3. Seleccione la pestaña **Acuerdos de tiempos**, donde podrá configurar la siguiente información:

Acuerdos de tiempos

En esta pestaña se visualiza un buscador que funciona con la característica de autocompletar y lista los cronómetros que existen en AFLS, al seleccionar uno de los cronómetros este se muestra con los respectivos campos para ingresar las horas, los minutos y el porcentaje de cumplimiento que debe tener dicho cronómetro para el SLA. Todos los SLA deben tener solo un cronómetro marcado como principal y es el que se va a visualizar en la orden de trabajo.

Configuración de cronómetros

Setting up service level agreements (SLA)
Complete the service level agreement information.

SI

*SLA Name

SLA Instalación

*Description

SLA Instalación

Assign the costs for non-compliance with SLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the SLA

0

Penalty for non-compliance of the SLA

0

Configuration of the SLA

Time agreements

Associate the stopwatches that will be taken into account within the time agreement.

Search and add chronometers

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

Basic configuration

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Tiempo de Ejecución

★ Set as main chronometer.

Basic configuration

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

40

Min

90

% Fulfillment

Tiempo de Solución

★ Set as main chronometer.

Basic configuration

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

📌 **Nota:** Si el usuario cambia el cronómetro de básico a avanzado, se copian los valores a las 3 prioridades de **Emergencia**, **Normal** y **Prioridad**; si el usuario cambia de avanzando a básico, se limpian todos los campos dejándolos vacíos y en básico (se mantienen obligatorios).

Setting up service level agreements (SLA)
Complete the service level agreement information.

SI

*SLA Name

SLA Instalación

*Description

SLA Instalación

Assign the costs for non-compliance with SLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the SLA

0

Penalty for non-compliance of the SLA

0

Configuration of the SLA

Time agreements

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

Tiempo de Ejecución

Assign according to criteria

Emergency

1

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Normal

1

Hrs

40

Min

90

% Fulfillment

Priority

1

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

Advanced configuration

Tiempo de Solución

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

4. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione el botón de adjuntos, para subir o descargar los archivos requeridos:

Archivos adjuntos

En esta opción puede adjuntar archivos del SLA siempre que no excedan de 10 MB.

SLA

Detalle del SLA

Acuerdos de tiempos

Archivos adjuntos

Haga clic o arrastre en esta área uno o más archivos para agregar al SLA.
Tamaño máximo de cada archivo: 10MB

Archivos pendientes por subir

Prueba copia.pdf 30.98 KB

Guardar Cancelar

5. Para editar un acuerdo de Nivel de Servicio SLA, en el listado de configuración de SLA, seleccione el nombre del registro a editar; en la vista detalle podrá modificar la información requerida.

Service Level Agreements (SLA)
Create and manage service level agreements (SLA).

Q Search

NEW REMOVE

	SLA Name	Attached files	Start date	End date
☐	AG ANS General	0 Attachments	09/12/2024	
☐	L Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...	0 Attachments	30/04/2025	
☐	PS Prueba Correo SL Asss	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
☐	SI SLA Instalación	0 Attachments	09/12/2024	
☐	SN SLA Nuevo	3 Attachments	28/04/2025	
☐	S1 SLA prueba 1	1 Attachments	28/04/2025	
☐	S1 SLA Prueba 12	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025
☐	S1 SLA prueba 12356	0 Attachments	29/01/2025	07/02/2025
☐	SC SLA Prueba Cronometros	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025

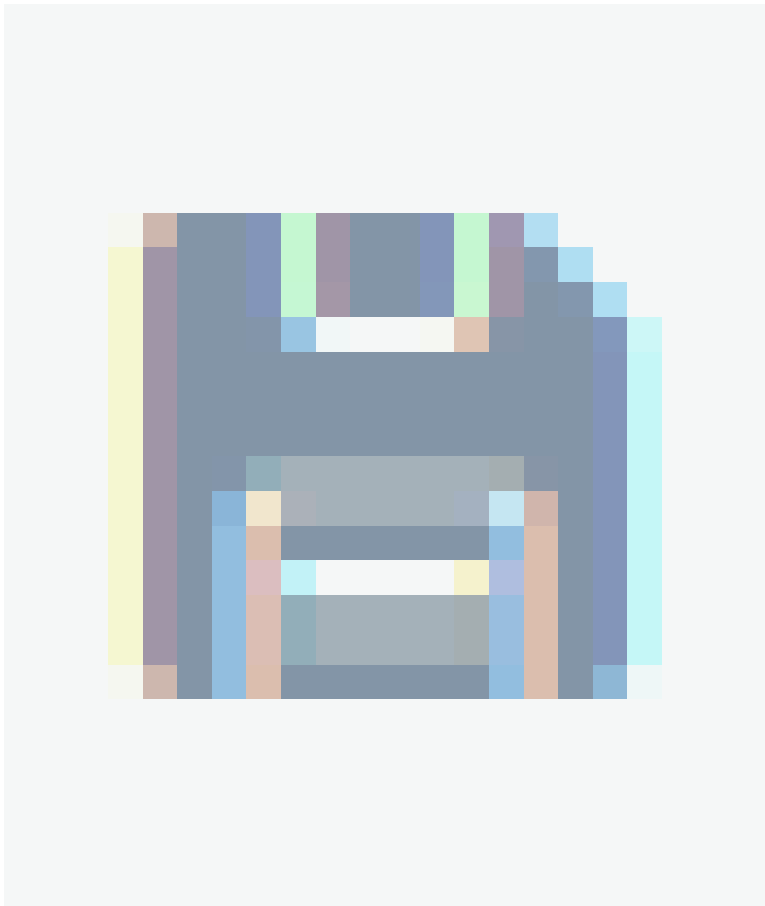
<

1

>

9 of 9 records

6. Al terminar de configurar el acuerdo de Nivel de Servicio SLA, haga clic en **Guardar**



para confirmar los cambios realizados.

Setting up service level agreements (SLA)

Complete the service level agreement information.

AG

*SLA Name

ANS General

*Description

ANS basico para los servicios de su compañía

Assign the costs for non-compliance with SLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the SLA

0

Penalty for non-compliance of the SLA

0

Configuration of the SLA

Time agreements

Assign the duration of the SLA

Start date

09/12/2024

Finish date

DD/MM/YYYY

Review date

DD/MM/YYYY

Alarm

Inactive

Alarm

Inactive

7. Para eliminar un acuerdo de Nivel de Servicio SLA, en el listado de configuración de SLA, seleccione el check de uno o varios registros y seleccione el botón para eliminar la información asociada.

Service Level Agreements (SLA)

Create and manage service level agreements (SLA).

Q Search

NEW

REMOVE

☐	SLA Name	Attached files	Start date	End date
☐	AG ANS General	0 Attachments	09/12/2024	
☐	L Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...	0 Attachments	30/04/2025	
☒	PS Prueba Correo SL Ass	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
☐	SI SLA Instalación	0 Attachments	09/12/2024	
☒	SN SLA Nuevo	3 Attachments	28/04/2025	
☒	S1 SLA prueba 1	1 Attachments	29/04/2025	
☐	S1 SLA Prueba 12	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025
☐	S1 SLA prueba 12356	0 Attachments	29/01/2025	07/02/2025
☐	SC SLA Prueba Cronometros	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025

1

9 of 9 records

Acuerdos de niveles operacionales (OLA)

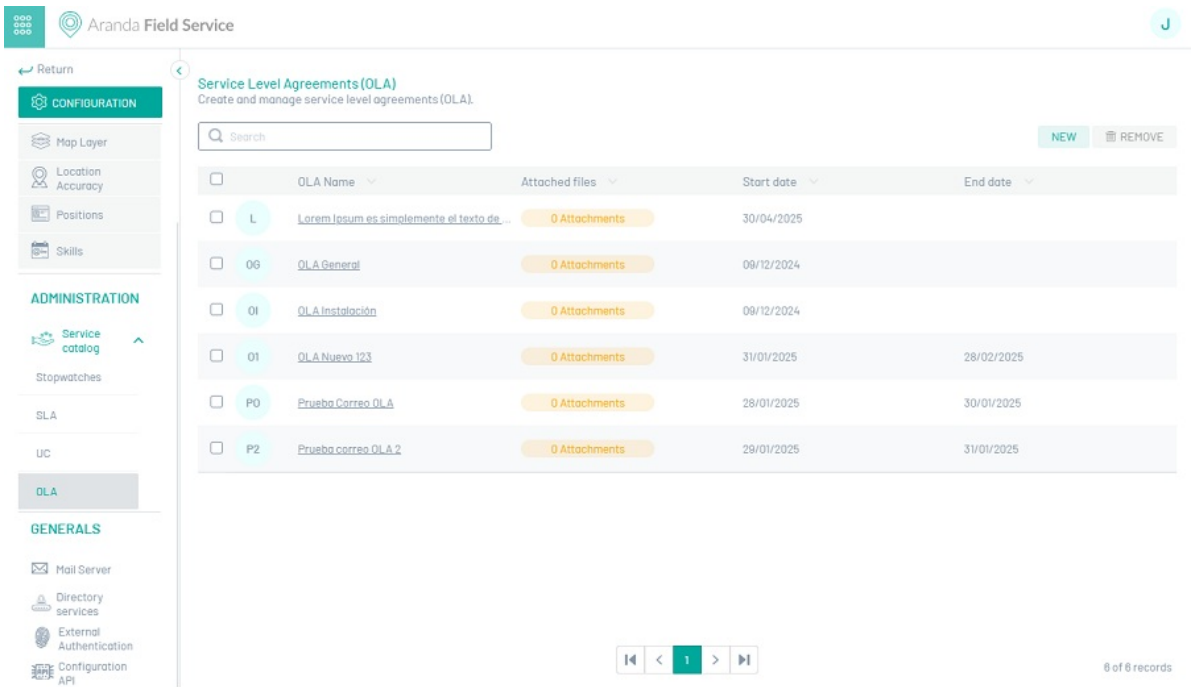
A través del módulo de niveles operacionales es posible definir los acuerdos con los proveedores internos de un servicio.

La configuración de los Acuerdos Operacionales OLA en Aranda FIELD SERVICE AFLS se realiza a través de cronómetros y acuerdos de tiempo. Las configuraciones de los tiempos relacionados con un OLA son globales (se definen una vez), sin embargo, algunas de sus características pueden ser específicas a un modelo en particular.

Los OLA pueden asociarse a servicios o a proveedores. Aranda FIELD SERVICE se encarga de seleccionar el OLA más apropiado siempre y cuando se encuentre vigente.

Creando Acuerdos de Nivel Operacionales OLA

1. Para Crear Acuerdos operacionales de Servicio OLA, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Catálogo de Servicios del menú principal, seleccione la opción OLA.



En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** e ingrese la siguiente información:

2. En la Vista de creación podrá configurar el OLA con los siguientes campos:

Detalle del OLA

Campo	Descripción
Nombre del OLA:	Nombre que se le dará al acuerdo.
Descripción:	Texto claro y explicativo del acuerdo OLA.
Botón de adjuntos:	Esta opción permite adjuntar archivos del OLA siempre que no excedan de 10 MB.
Costo relacionado al OLA:	Permite establecer el costo relacionado a la ejecución del OLA.
Penalización por incumplimiento de OLA:	Permite establecer el valor del incumplimiento cuando se vence el OLA.

Configuración del OLA

Campo	Descripción
Fecha de inicio:	Permite establecer la fecha de inicio del OLA.
Fecha de finalización:	Permite establecer la fecha de finalización del OLA; al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo Alarma para la fecha de finalización.
Fecha de revisión:	Permite establecer la fecha de revisión del OLA, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo Alarma para la fecha de revisión.

Setting up service level agreements (OLA)
Complete the service level agreement information.

OLA Name

Enter the name of OLA

Description

Enter description

Assign the costs for non-compliance with OLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the OLA

0

Penalty for non-compliance of the OLA

0

Configuration of the OLA

Time agreements

Assign the duration of the OLA

Start date

DD/MM/YYYY

Finish date

DD/MM/YYYY

Review date

DD/MM/YYYY

Alarm

Inactive

Alarm

Inactive

📌 **Nota:** El usuario puede habilitar el envío de una alarma cuando se acerque la fecha de revisión o la fecha de finalización del OLA, esto hará que se le envíe a los administradores una notificación con la información correspondiente.

3. Seleccione la pestaña **Acuerdos de tiempos**, donde podrá configurar la siguiente información:

Acuerdos de tiempos

En esta pestaña se muestra un buscador que funciona con la característica de autocompletar y lista los cronómetros que existan en AFLS, al seleccionar uno de los cronómetros este se muestra con los respectivos campos para ingresar las horas, los minutos y el porcentaje de cumplimiento que debe tener dicho cronómetro para el OLA. Todos los OLA deben tener solo un cronómetro marcado como principal y es el que se va a visualizar en la orden de trabajo.

Configuración de cronómetros

Setting up service level agreements (OLA)
Complete the service level agreement information.

OLA Name

OLA Instalación

Description

OLA Instalación

Assign the costs for non-compliance with OLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the OLA

0

Penalty for non-compliance of the OLA

0

Configuration of the OLA

Time agreements

Associate the stopwatches that will be taken into account within the time agreement.

Search and add chronometers

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

Assign according to criteria

Main 0 Hrs 30 Min 90 % Fulfillment

Tiempo de Ejecución

Set as main chronometer

Assign according to criteria

Main 0 Hrs 40 Min 90 % Fulfillment

Tiempo de Solución

Set as main chronometer

Assign according to criteria

Main 0 Hrs 50 Min 90 % Fulfillment

📌 **Nota:** Si el usuario cambia el cronómetro de básico a avanzado, se copian los valores a las 3 prioridades

Emergencia, Normal y Prioridad; si el usuario cambia de avanzando a básico, se limpian todos los campos dejándolos vacíos en básico (siguen siendo obligatorios)

Setting up service level agreements (OLA)
Complete the service level agreement information.

OI

*OLA Name

OLA Instalación

*Description

OLA Instalación

Assign the costs for non-compliance with OLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the OLA

0

Penalty for non-compliance of the OLA

0

Configuration of the OLA

Time agreements

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

★

Basic configuration

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Tiempo de Ejecución

★

Set as main chronometer

Advanced configuration

Assign according to criteria

Emergency

0

Hrs

0

Min

0

% Fulfillment

Normal

0

Hrs

0

Min

0

% Fulfillment

Priority

0

Hrs

0

Min

0

% Fulfillment

Tiempo de Solución

★

Set as main chronometer

Basic configuration

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

4. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione el botón de adjuntos, para subir o descargar los archivos requeridos:

Archivos adjuntos

En esta opción puede adjuntar archivos del OLA siempre que no excedan de 10 MB.

OLA

Detalle del OLA

Acuerdos de tiempos

Archivos adjuntos

Haga clic o arrastre en esta área uno o más archivos para agregar al OLA. Tamaño máximo de cada archivo: 10MB

Archivos pendientes por subir

Prueba copia.pdf

30.98 KB

Guardar

Cancelar

5. Para editar un acuerdo de Nivel de Servicio OLA, en el listado de configuración de OLA, seleccione el nombre del registro a editar; en la vista detalle podrá modificar la información requerida.

Service Level Agreements (OLA)

Create and manage service level agreements (OLA).

Search

NEW

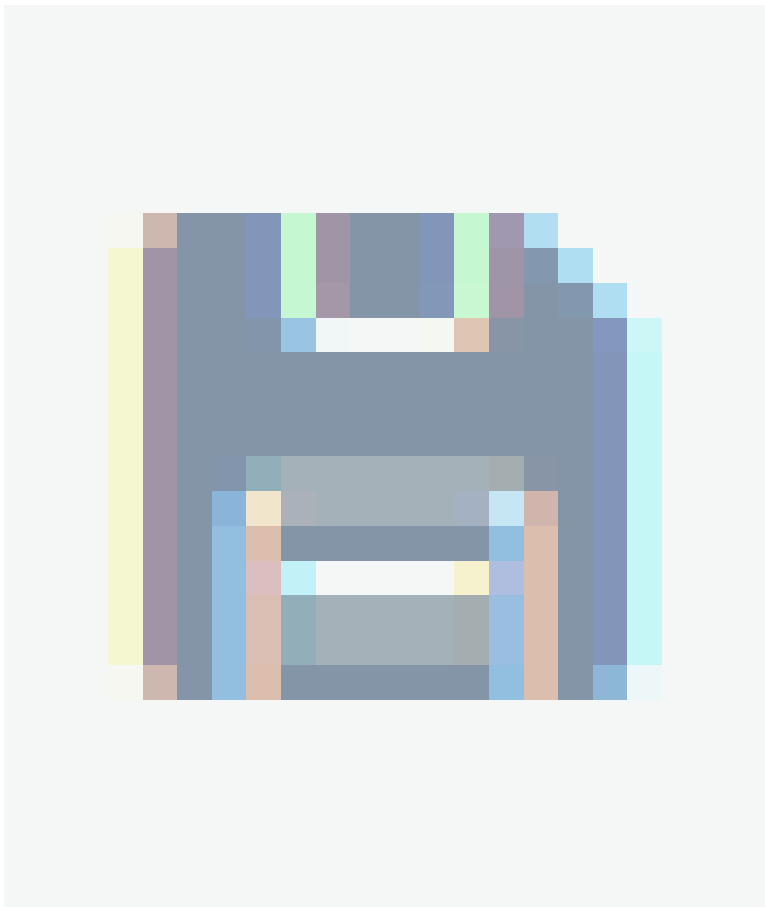
REMOVE

☐	OLA Name	Attached files	Start date	End date
☐	L Lorem ipsum es simplemente el texto de...	0 Attachments	30/04/2025	
☐	OG OLA General	0 Attachments	09/12/2024	
☐	OI OLA Instalación	0 Attachments	09/12/2024	
☐	O1 OLA Nuevo 123	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025
☐	P0 Prueba Correo OLA	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
☐	P2 Prueba correo OLA 2	0 Attachments	29/01/2025	31/01/2025

1

8 of 8 records

6. Al terminar de configurar el acuerdo de Nivel de Servicio OLA, haga clic en **Guardar**



para confirmar los cambios realizados.

Setting up service level agreements (OLA)

Create the service level agreement information.

OG

*OLA Name

OLA General

*Description

OLA basico para los servicios de su compañía

Assign the costs for non-compliance with OLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the OLA

0

Penalty for non-compliance of the OLA

0

Configuration of the OLA

Time agreements

Assign the duration of the OLA

Start date

09/12/2024

X

Finish date

DD/MM/YYYY

X

Review date

DD/MM/YYYY

X

Alarm

Inactive

Alarm

Inactive

7. Para eliminar un acuerdo de Nivel de Servicio OLA, en el listado de configuración de OLA, seleccione el check de uno o varios registros y seleccione el botón para eliminar la información asociada.

Service Level Agreements (OLA)
Create and manage service level agreements (OLA).

Q Search

NEW

REMOVE

☐	OLA Name	Attached files	Start date	End date
☐	L Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...	0 Attachments	30/04/2025	
☒	O6 OLA General	0 Attachments	09/12/2024	
☐	O1 OLA Instalación	0 Attachments	09/12/2024	
☒	O1 OLA Nuevo 123	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025
☒	P0 Prueba Correo OLA	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
☐	P2 Prueba correo OLA 2	0 Attachments	29/01/2025	31/01/2025

⏮ < 1 > ⏭

6 of 6 records

Acuerdos de contratos de apoyo (UC)

A través del módulo de niveles de contratos de apoyo es posible definir los acuerdos con los proveedores externos de un servicio.

La configuración de los Acuerdos de Contratos UC en Aranda FIELD SERVICE se realiza a través de cronómetros y acuerdos de tiempo. Las configuraciones de los tiempos relacionados con un UC son globales (se definen una vez), sin embargo, algunas de sus características pueden ser específicas a un modelo en particular.

Los UC pueden asociarse a servicios o a proveedores. Aranda FIELD SERVICE se encarga de seleccionar el UC más apropiado siempre y cuando se encuentre vigente.

Creando Acuerdos de Contratos de Apoyo AUC

1. Para Crear Acuerdos de Contratos de apoyo UC, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Catálogo de Servicios del menú principal, seleccione la opción UC.

Aranda Field Service

J

Return

CONFIGURATION

Map Layer

Location Accuracy

Positions

Skills

ADMINISTRATION

Service catalog

Stopwatches

SLA

UC

OLA

GENERALS

Mali Server

Directory services

External Authentication

Configuration API

Service Level Agreements (UC)
Create and manage service level agreements (UC).

Q Search

NEW

REMOVE

☐	UC Name	Attached files	Start date	End date
☐	L Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...	0 Attachments	30/04/2025	
☐	PU Prueba Correo UC	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
☐	P2 Prueba correo UC 2	0 Attachments	29/01/2025	31/01/2025
☐	SP SLA prueba00d	0 Attachments	29/01/2025	02/02/2025
☐	UG UC General	0 Attachments	09/12/2024	
☐	UI UC Instalación	0 Attachments	09/12/2024	

⏮ < 1 > ⏭

6 of 6 records

En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** e ingrese la siguiente información en la Vista Detalle:

2. En la Vista de creación podrá configurar el UC con los siguientes campos:

Detalle del UC

Campo	Descripción
Nombre del UC:	Nombre que se le dará al acuerdo.
Descripción:	Texto claro y explicativo del acuerdo UC.
Botón de adjuntos:	Esta opción permite adjuntar archivos del UC siempre que no excedan de 10 MB.
Costo relacionado al UC:	Esta opción permite establecer el costo relacionado a la ejecución del UC.
Penalización por incumplimiento de UC:	Esta opción permite establecer el valor del incumplimiento cuando se vence el UC.

Configuración del UC

Campo	Descripción
Fecha de inicio:	Esta opción permite establecer la fecha de inicio del UC.
Fecha de finalización:	Esta opción permite establecer la fecha de finalización del UC, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo Alarma para la fecha de finalización.
Fecha de revisión:	Esta opción permite establecer la fecha de revisión del UC, al ingresar una fecha en este campo se habilita el campo de alarma para la fecha de revisión.

Setting up service level agreements (UC)
Complete the service level agreement information.

*UC Name

Enter the name of UC

*Description

Enter description

Assign the costs for non-compliance with UC, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the UC

0

Penalty for non-compliance of the UC

0

Configuration of the UC

Time agreements

Assign the duration of the UC

Start date

DD/MM/YYYY

X

Finish date

DD/MM/YYYY

X

Review date

DD/MM/YYYY

X

Alarm

Inactive

Alarm

Inactive

📌 **Nota:** El usuario puede habilitar la opción enviar alarma cuando se acerque la fecha de revisión o la fecha de finalización del UC, esto hará que se le envíe a los administradores una notificación con la información correspondiente.

3. Seleccione la pestaña **Acuerdos de tiempos**, donde podrá configurar la siguiente información:

Acuerdos de tiempos

En esta pestaña se muestra un buscador que funciona con la característica de autocompletar y lista los cronómetros que existan en AFLS; al seleccionar alguno de los cronómetros este se muestra con los respectivos campos para ingresar las horas, los minutos y el porcentaje de cumplimiento que debe tener dicho cronómetro para el UC. Todos

los UC deben tener solo un cronómetro marcado como principal y es el que se va a visualizar en la orden de trabajo.

Configuración de cronómetros

Setting up service level agreements (UC)

Complete the service level agreement information.

UI

*UC Name

UC Instalación

*Description

UC Instalación

Assign the costs for non-compliance with UC, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the UC

0

Penalty for non-compliance of the UC

0

Configuration of the UC

Time agreements

Associate the stopwatches that will be taken into account within the time agreement.

Search and add chronometers

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

Tiempo de Ejecución

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

40

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

Tiempo de Solución

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

Nota: si el usuario cambia el cronómetro de básico a avanzado, se copian los valores a las 3 prioridades Emergencia, Normal y Prioridad, si el usuario cambia de avanzando a básico, se limpian todos los campos dejándolos vacíos en básico (siguen siendo obligatorios)

Setting up service level agreements (UC)

Complete the service level agreement information.

UI

*UC Name

UC Instalación

*Description

UC Instalación

Assign the costs for non-compliance with UC, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the UC

0

Penalty for non-compliance of the UC

0

Configuration of the UC

Time agreements

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

Tiempo de Ejecución

Assign according to criteria

Emergency

0

Hrs

0

Min

0

% Fulfillment

Normal

0

Hrs

0

Min

0

% Fulfillment

Prioridad

0

Hrs

0

Min

0

% Fulfillment

Advanced configuration

Tiempo de Solución

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

4. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione el botón de adjuntos, para subir o descargar los archivos requeridos:

Archivos adjuntos

En esta opción puede adjuntar archivos del UC siempre que no excedan de 10 MB.

Detalle del UC

Acuerdos de tiempos

Archivos adjuntos

Haga clic o arrastre en esta área uno o más archivos para agregar al UC Tamaño máximo de cada archivo: 10MB

Archivos pendientes por subir

Prueba copia.pdf 30.98 KB

Guardar

Cancelar

5. Para editar un acuerdo de Nivel de Servicio UC, en el listado de configuración de UC, seleccione el nombre del registro a editar; en la vista detalle podrá modificar la información requerida.

Service Level Agreements (UC)
Create and manage service level agreements (UC).

Q Search

NEW  REMOVE

☐	UC Name ▾	Attached files ▾	Start date ▾	End date ▾
☐	L Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...	0 Attachments	30/04/2025	
☐	PU Prueba Correo UC	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
☐	P2 Prueba correo UC 2	0 Attachments	29/01/2025	31/01/2025
☐	SP SLA prueba001	0 Attachments	29/01/2025	02/02/2025
☐	UG UC General	0 Attachments	09/12/2024	
☐	UI UC Instalación	0 Attachments	09/12/2024	

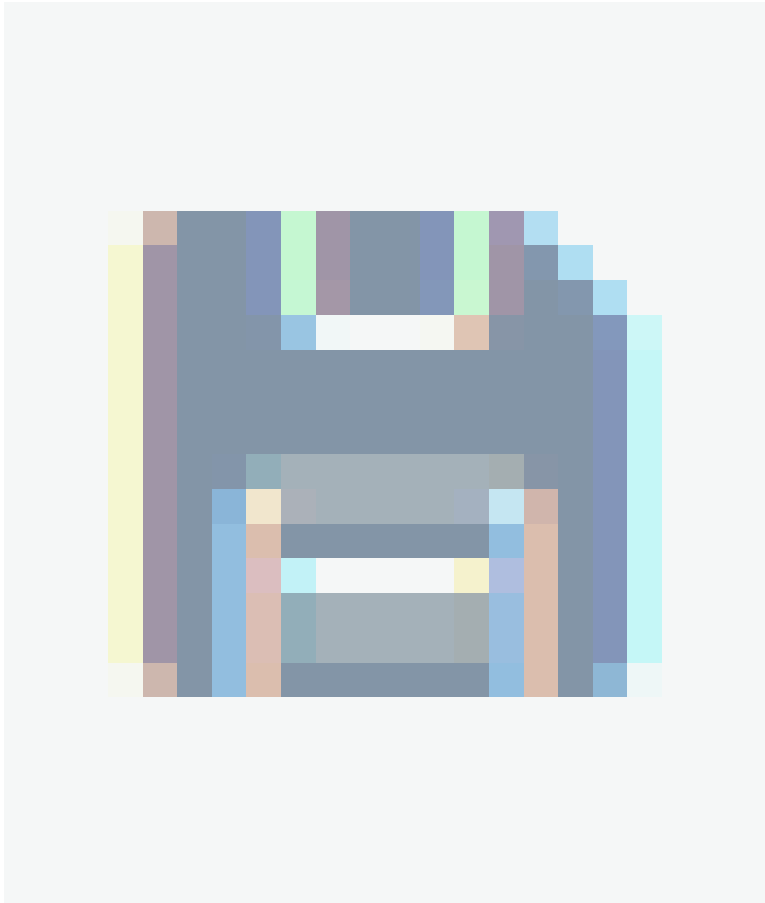
1

<

>

6 of 6 records

6. Al terminar de configurar el acuerdo de Nivel de Servicio UC, haga clic en Guardar



para confirmar los cambios realizados.

Setting up service level agreements(UC)

Complete the service level agreement information.

UG

*UC Name

UC General

*Description

UC basico para los servicios de su compañía

Assign the costs for non-compliance with UC, remember that the fields marked with (*) are mandatory.

Related cost to the UC

0

Penalty for non-compliance of the UC

0

Configuration of the UC

Time agreements

Assign the duration of the UC

Start date

09/12/2024

Finish date

DD/MM/YYYY

Alarm

Inactive

Review date

DD/MM/YYYY

Alarm

Inactive

7. Para eliminar un acuerdo de Nivel de Servicio UC, en el listado de configuración de UC, seleccione el check de uno o varios registros y seleccione el botón para eliminar la información asociada.

Service Level Agreements(UC)

Create and manage service level agreements (UC).

Q Search

NEW

REMOVE

☐	UC Name	Attached files	Start date	End date
☐	L Lorem ipsum es simplemente el texto de ...	0 Attachments	30/04/2025	
☒	PU Prueba Correo UC	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
☐	P2 Prueba correo UC 2	0 Attachments	29/01/2025	31/01/2025
☒	SP SLA pruebaadd	0 Attachments	29/01/2025	02/02/2025
☒	UG UC General	0 Attachments	09/12/2024	
☐	UI UC Instalación	0 Attachments	09/12/2024	

<

1

>

6 of 6 records

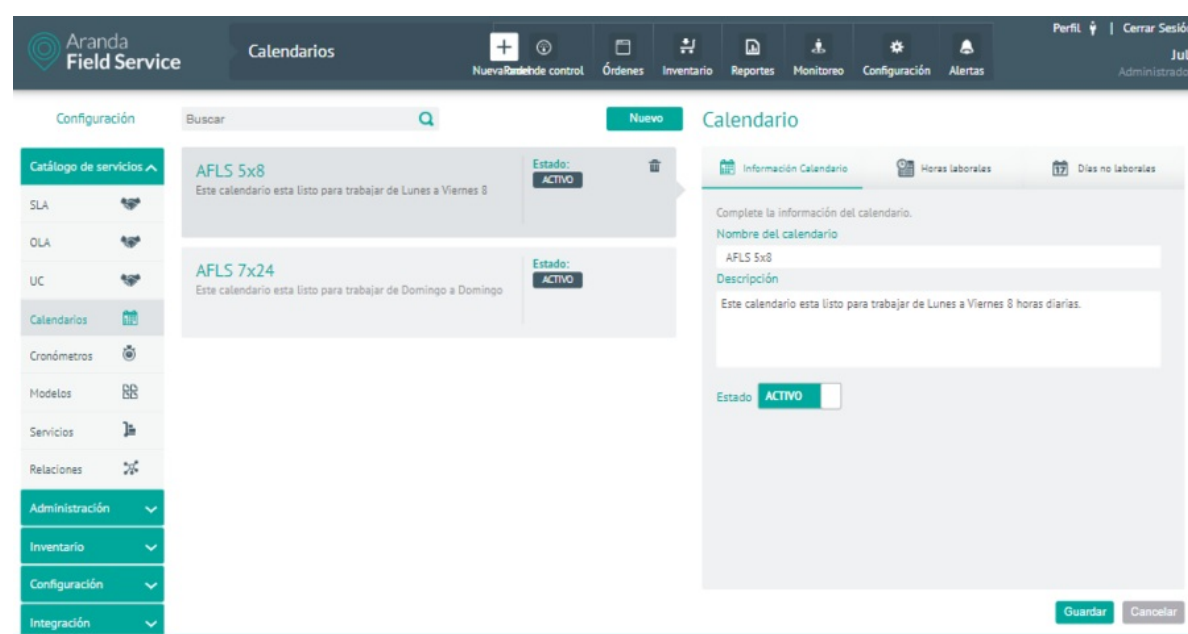
Calendarios

Esta funcionalidad permite definir la disponibilidad de la prestación de los servicios dentro de Aranda FIELD SERVICE. Actualmente estos calendarios se pueden asociar a los servicios creados, en su respectiva configuración.

Al ingresar a la funcionalidad, encontrará 2 calendarios configurados por defecto, uno con disponibilidad de **7 días por 24 horas** y el otro con **5 días por 8 horas** de disponibilidad.

Creando Calendarios

1. Para crear un Calendario Personalizado, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Catálogo de Servicios** del menú principal, seleccione la opción **Calendarios**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** e ingrese la siguiente información en la Vista Detalle:



2. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Información calendario**, donde podrá configurar los siguientes campos:

- **Información de calendario:** En esta opción el usuario puede asignar un nombre y descripción de su calendario, al igual que configurar el estado.

Calendario

Información Calendario

Horas laborales

Días no laborales

Complete la información del calendario.

Nombre del calendario

AFLS 7x24

Descripción

Este calendario esta listo para trabajar de Domingo a Domingo las 24 horas

Estado

ACTIVO

Guardar

Cancelar

3. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Horas laborales**, donde podrá configurar los siguientes campos:

- **Horas laborales:** En esta opción se configura el horario laboral de acuerdo a su hora local y horario de servicio para garantizar el cumplimiento de los tiempos asignados en la atención de los servicios.

Calendario

Información Calendario

Horas laborales

Días no laborales

Configure el horario laboral de acuerdo a su hora local y horario de servicio con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos asignados para la atención de los servicios.

Semana de trabajo REESTABLECER CALENDARIO LIMPIAR

	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
12am	12:00-11:59	12:00-11:59	12:00-11:59	12:00-11:59	12:00-11:59	12:00-11:59	12:00-11:59
1am							
2am							
3am							
4am							
5am							
6am							
7am							
8am							
9am							
10am							
11am							
12pm							

Guardar Cancelar

4. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Días no laborales**, donde podrá configurar los siguientes campos:

- **Días no laborales (local):** En esta opción el usuario puede configurar los días en los que los especialistas no trabajan. Aplica de manera local, es decir, solo afectará éste calendario en particular.

En esta pestaña puede importar calendarios desde un archivo de tipo *.ICS, además de cargar los días no laborales creados en la sección de configuración global. Los días cargados se distinguirán de los que se crean propiamente en el módulo (importados y agregados).

Calendario

Información Calendario

Horas laborales

Días no laborales

Configure los días libres en los que los especialistas no trabajarán.

DD / MM / AA

Agregar

☐ Cargar días no laborales

IMPORTAR DÍAS

Días no laborales

Filtre los días no laborales por año. 2021 ▼

17

Agregue un día no laboral

☐ Días no laborales ☐ Días festivos

Guardar Cancelar

📌 **Nota:** El usuario no podrá remover un único día cargado al calendario, para hacer esto, debe desmarcar la opción, de esta manera se removerán del calendario todos los días cargados. No será posible adicionar una misma fecha al calendario, si ésta ya se encuentra configurada. El sistema no permite adicionar una fecha que sea anterior a la actual. Si ya se tiene una orden de trabajo para el día que el usuario desea marcar como no laboral, el sistema presentará una advertencia indicando que ya hay una orden asignada para ese día, y preguntará si desea continuar con la marcación.

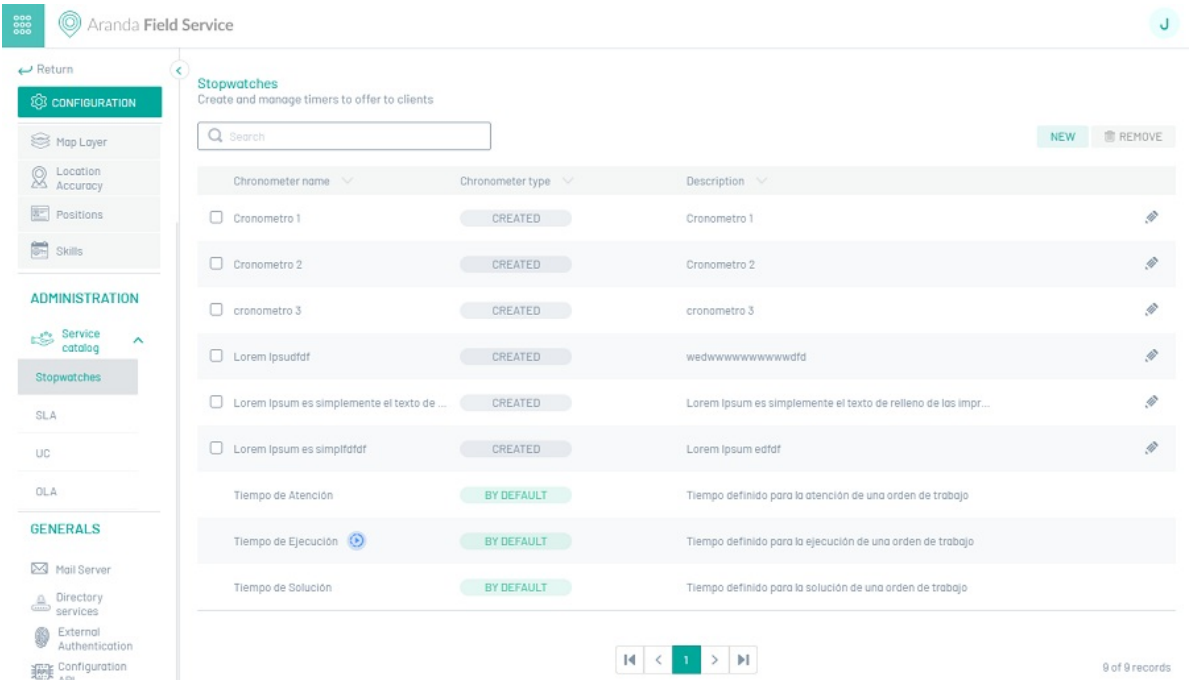
Cronómetros

En el rol de administrador se pueden definir los conceptos de tiempo que la organización desee medir por medio de la configuración de cronómetros. Estos cronómetros correrán para cada orden de servicio independientemente de los acuerdos con los clientes. Son útiles para detectar casos en los que, por ejemplo, el tiempo utilizado por los especialistas en alguno de los pasos de ejecución de la orden sea crítico, ya sea porque no se ha podido medir o porque es excesivo.

Es posible definir un cronómetro que mida cuánto tiempo se demoró el especialista en la actividad y configurar el flujo de trabajo para que tenga en cuenta este cronómetro de acuerdo a los estados de las órdenes. Los cronómetros solo pueden contar tiempo en unidades de una actividad, por lo tanto, el flujo de trabajo debe estar configurado según la información del proceso de la organización.

Creando Cronómetros

Para definir un tipo de Cronómetro, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Catálogo de Servicios del menú principal, seleccione la opción **Cronómetros**.



En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** e ingrese la siguiente información en la Vista Detalle:

Opciones	Descripción
Nombre del cronómetro:	Identifica el cronómetro que será asociado a un flujo de trabajo.
Descripción:	Permite ingresar información adicional sobre el cronómetro.

Stopwatches

Create and manage timers to offer to clients

Q Search

Chronometer name	Chronometer type	Description
☐ Cronometro 1	CREATED	Cronometro 1
☐ Cronometro 2	CREATED	Cronometro 2
☐ cronometro 3	CREATED	cronometro 3
☐ Lorem Ipsudfdf	CREATED	wedwwwwwwwwwdfdf
☐ Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...	CREATED	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de las impre...
☐ Lorem Ipsum es simplifdfdf	CREATED	Lorem Ipsum edfdf
Tiempo de Atención	BY DEFAULT	Tiempo definido para la atención de una orden de trabajo
Tiempo de Ejecución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la ejecución de una orden de trabajo
Tiempo de Solución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la solución de una orden de trabajo

⏮

<

1

>

⏭

9 of 9 records

⌵

×

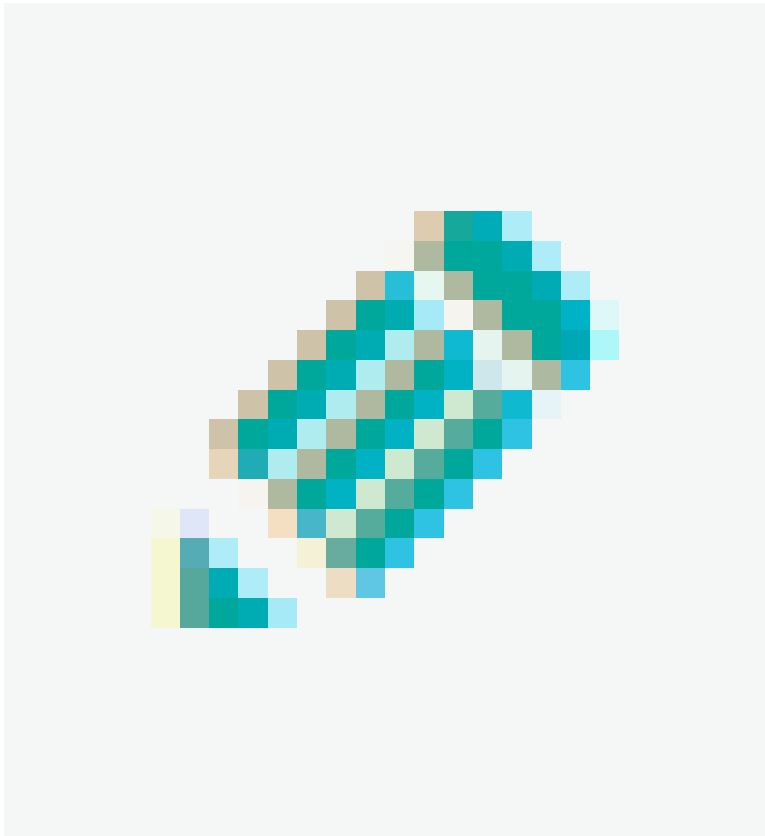
CREATED

Chronometer name:

Description:

Add a description

Para editar un cronómetro, en el listado de configuración de cronómetros, seleccione el botón editar



, podrá modificar la información requerida.

Stopwatches

Create and manage timers to offer to clients

Q Search

NEW

REMOVE

Chronometer name	Chronometer type	Description
☐ Cronometro 1	CREATED	Cronometro 1
☐ Cronometro 2	CREATED	Cronometro 2
☐ cronometro 3	CREATED	cronometro 3
☐ Lorem Ipsudfdf	CREATED	wedwwwwwwwwwdfdf
☐ Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...	CREATED	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de las impr...
☐ Lorem Ipsum es simplifdfdf	CREATED	Lorem Ipsum edfdf
Tiempo de Atención	BY DEFAULT	Tiempo definido para la atención de una orden de trabajo
Tiempo de Ejecución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la ejecución de una orden de trabajo
Tiempo de Solución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la solución de una orden de trabajo

⏮

<

1

>

⏭

9 of 9 records

⌵

×

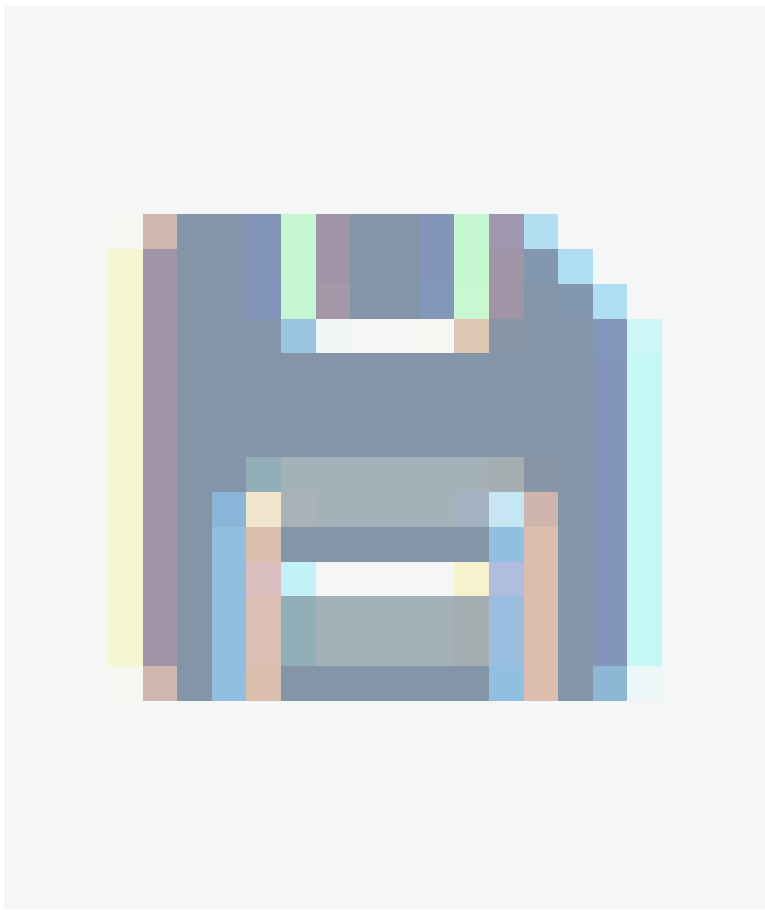
CREATED

Chronometer name:

Description:

Add a description

Al terminar de configurar el cronómetro, haga clic en Guardar



para confirmar los cambios realizados.

Para eliminar un cronómetro, en el listado de configuración de cronómetros, seleccione el check de uno o varios registros y seleccione el botón para eliminar la información asociada.

Stopwatches

Create and manage timers to offer to clients

Q Search

NEW

REMOVE

Chronometer name	Chronometer type	Description
☐ Cronometro 1	CREATED	Cronometro 1
☒ Cronometro 2	CREATED	Cronometro 2
☐ cronometro 3	CREATED	cronometro 3
☒ Lorem Ipsudfdf	CREATED	wedwwwwwwdffd
☒ Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...	CREATED	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de las Impr...
☐ Lorem Ipsum es simpltfdf	CREATED	Lorem Ipsum edfdf
Tiempo de Atención	BY DEFAULT	Tiempo definido para la atención de una orden de trabajo
Tiempo de Ejecución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la ejecución de una orden de trabajo
Tiempo de Solución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la solución de una orden de trabajo

1

9 of 9 records

Para facilitar el uso de los cronómetros Aranda FIELD SERVICE habilita tres tipos de cronómetros por omisión: **Tiempo de atención**, **tiempo de ejecución** y **tiempo de solución**, los cuales tienen las siguientes características:

- **Cronómetro Tiempo de Atención:** La herramienta crea el cronómetro Tiempo de Atención por defecto. Mide el tiempo total desde que se registra una orden hasta que un especialista llega a trabajar a la ubicación del cliente.
- **Cronómetro Tiempo de Ejecución:** El cronómetro Tiempo de Ejecución se crea por defecto en la herramienta. Este cronómetro empieza a contar una vez el especialista en campo tiene contacto con el cliente e inicia su labor. Este cronómetro es especialmente importante porque cuando inicia, significa que el especialista ya está con el cliente, es decir, indica si se ha cumplido o no la cita establecida.
- **Cronómetro Tiempo de Solución:** El cronómetro Tiempo de Solución se crea por defecto en la herramienta. Mide el tiempo total desde que se registra una orden hasta que se termina de ejecutar.

📌 **Nota:** Los cronómetros configurados por omisión no pueden ser modificados ni eliminados.

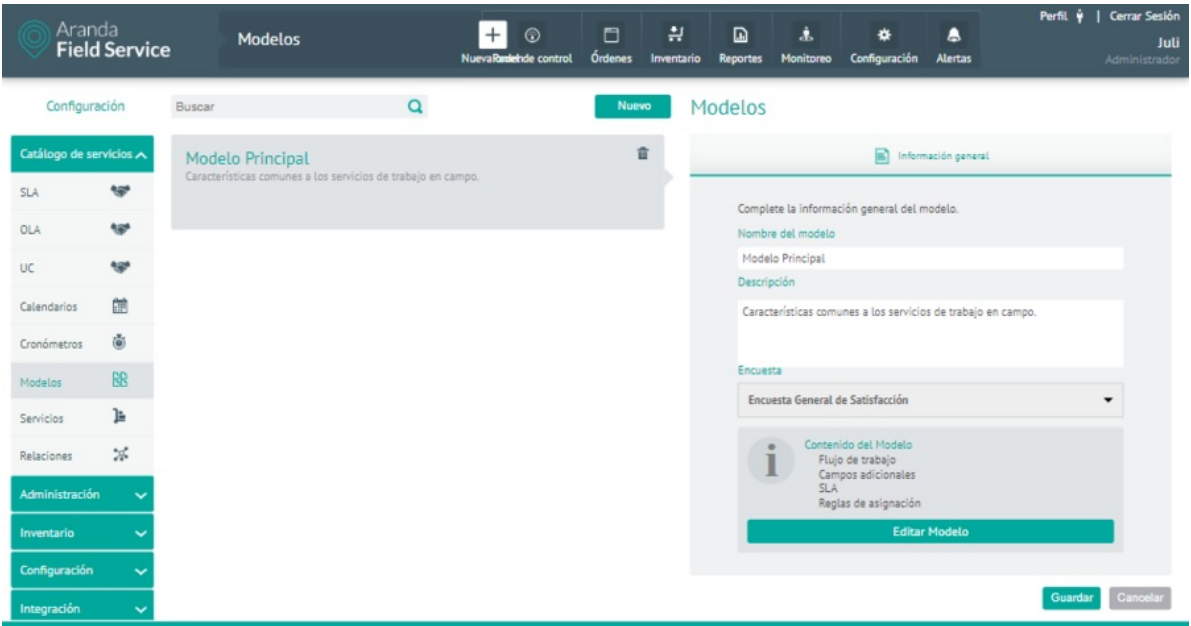
Modelo que utiliza la organización

Un modelo agrupa diversas características comunes a los servicios como: Flujos de trabajo, Campos adicionales, Encuesta de satisfacción y Acuerdos de niveles de servicio. Una vez se define un modelo en Aranda FIELD SERVICE AFLS es posible utilizarlo dentro de los servicios, de esta manera todos los servicios compartirán las características.

Creando un nuevo modelo

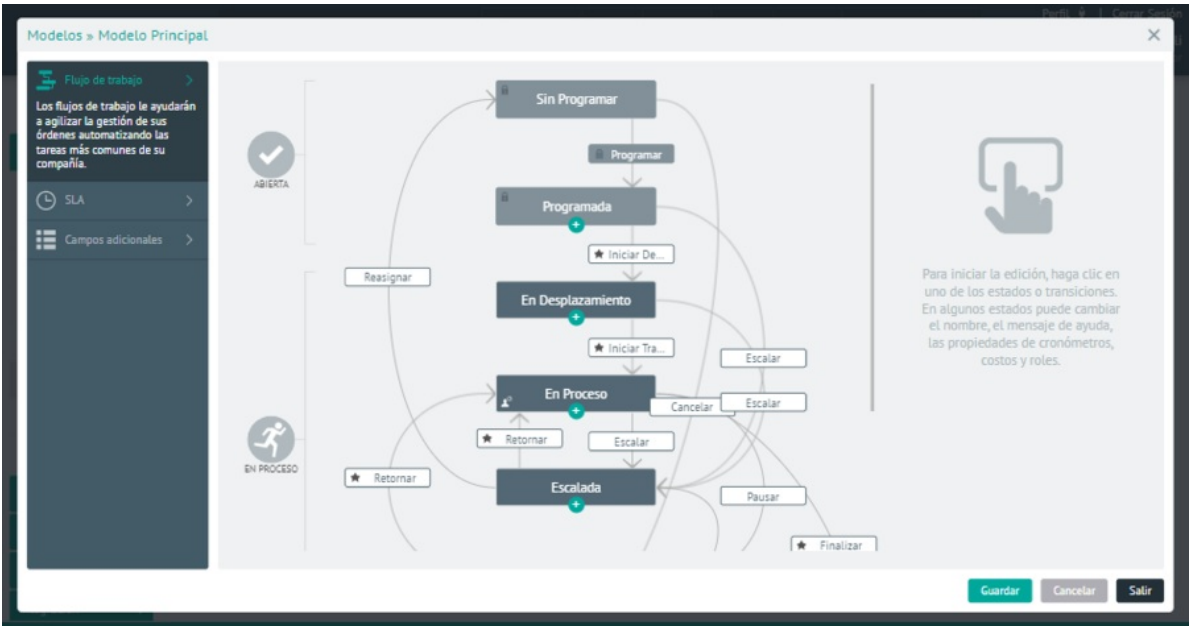
1. Para Crear un Modelo ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Catálogo de Servicios** del

menú principal, seleccione la opción **Modelos**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá definir la información básica del modelo y asociar la encuesta de satisfacción.



2. Una vez se crea un nuevo modelo, en la lista de detalle es posible modificar sus características seleccionando la opción **Editar Modelo**.

3. En el editor del modelo, el menú tendrá habilitados las opciones de flujo de trabajo, SLA acuerdos de nivel de servicio y campos adicionales. Para facilitar su uso, Aranda FIELD SERVICE habilita varios elementos utilizados dentro del modelo para que no sean creados desde cero.



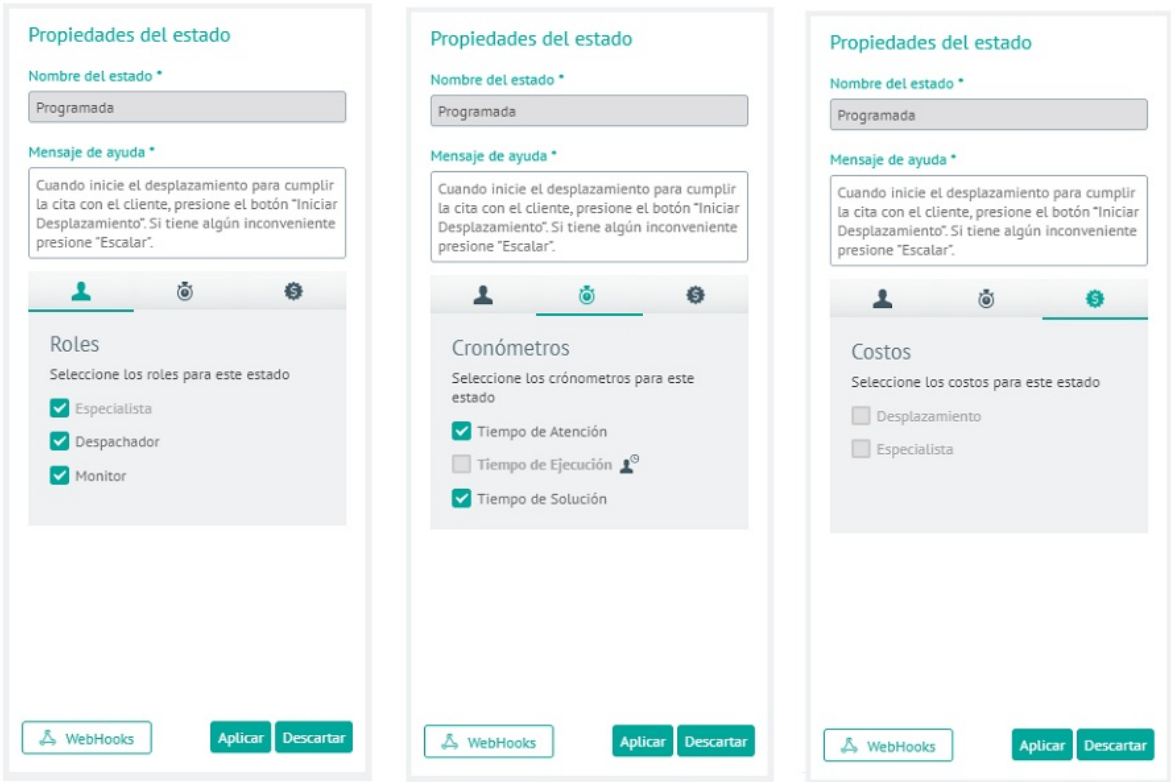
Configurando un flujo de trabajo para su organización

Cada organización ejecuta sus servicios de manera diferente. La configuración de los flujos de trabajo le permitirá adecuar la herramienta para cumplir con sus procedimientos particulares. El flujo de trabajo determina el ciclo de vida de las órdenes de trabajo. Cada actividad del flujo de trabajo será un paso que el especialista en campo debe llevar a cabo hasta finalizar un trabajo. Un flujo de trabajo está conformado por estados, subestados, actividades, transiciones que definen el procedimiento.

4. Para crear un nuevo estado, en el menú del editor del modelo, seleccione la opción **Flujo de Trabajo**, se habilita el diagrama de flujo generado de forma automática con elementos que se podrán reutilizar; seleccione un estado y haga clic en la opción **+** para definir el tipo de estado. En el panel de propiedades del estado ingrese datos como:

Campos	Descripción
Información Básica:	Esta información incluye el nombre del estado y el mensaje de ayuda. Este mensaje es sumamente importante ya que indica a los usuarios (especialistas y en algunos casos monitores) lo que debe hacer en cada una de las actividades.
Roles:	Esta sección define quién tiene permiso de modificar un caso (respecto al flujo de trabajo), es decir, cuáles usuarios pueden cambiar el estado de un caso.
Cronómetros:	Esta sección permite que los casos que estén en este subestado lleven la cuenta del tiempo que tardan. Tan pronto un caso entra en este subestado los cronómetros marcados comienzan a contar tiempo. Al salir del estado los cronómetros se detienen, así es posible llevar la cuenta del tiempo que tardan entre diferentes actividades.
Costos:	Esta sección le permite a la aplicación saber en cuáles estados se debe llevar la cuenta del tiempo invertido por el especialista, o la distancia recorrida con el fin de calcular los costos de ejecución y desplazamiento.
Webhooks:	Esta opción permite realizar la configuración de Webhooks, para automatizar los flujos de trabajo mediante el envío de datos de una aplicación a otra. Para más detalles visualizar la opción Configuración de Webhooks.

5. Al terminar de clic en Aplicar.



Estados

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

- **Abierta:** Este estado corresponde a órdenes que aún no han sido asignadas a un especialista, son las órdenes recién creadas o que deben ser reagendadas para su ejecución.
- **En proceso:** Este estado incluye todos los pasos que debe ejecutar el especialista en campo para llevar a cabo una tarea. Los subestados definidos dentro de este estado guiarán al especialista paso por paso. Dentro de este estado puede crear los subestados que desee, sin embargo, es importante mantener la simplicidad del proceso.
- **Ejecutada:** La orden de trabajo finaliza en este estado, con dos posibles subestados: ejecutada o cancelada.

Subestados

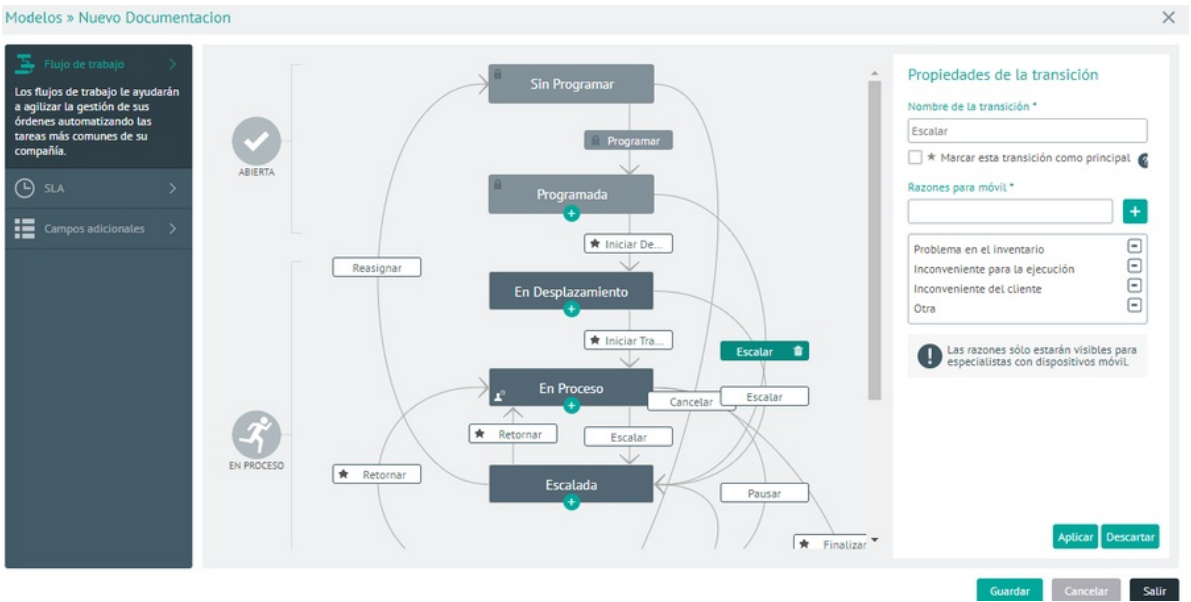
El especialista en campo recibe las órdenes en el estado “En proceso” y en este punto los subestados le sirven de guía para la ejecución de una orden. El ciclo de vida de las órdenes se rige por los subestados y sus transiciones. Al crear un subestado, el administrador puede configurar diferentes opciones que permiten adecuar el modelo al proceso de negocio:

Transiciones

Las transiciones se representan con flechas o caminos que van de un subestado a otro. Las transiciones tienen un contexto adicional y es que se convierten en “botones” que podrán utilizar los especialistas en campo o los agentes en la web para mover una orden de trabajo de un estado a otro. Al configurar una transición, el nombre es importante, ya que con este dato se identificarán los botones en la consola móvil que utilizan los especialistas para la ejecución. *Recomendación:* Los nombres de las transiciones deben ser verbos infinitivos; por ejemplo, para pasar de un estado “En proceso” a otro “Escalado”, la transición debería llamarse “Escalar”. Esta palabra, “Escalar” será utilizada en la aplicación móvil como una acción que pueden tomar los especialistas en campo para modificar la orden.

2. Para crear una transición, en el menú del editor del modelo seleccione la opción **Flujo de Trabajo**, se habilita el diagrama de flujo generado de forma automática con elementos que se podrán reutilizar; seleccione una transición preconfigurada. En el panel de propiedades de la transición podrá modificar información como nombre y razones para móvil.

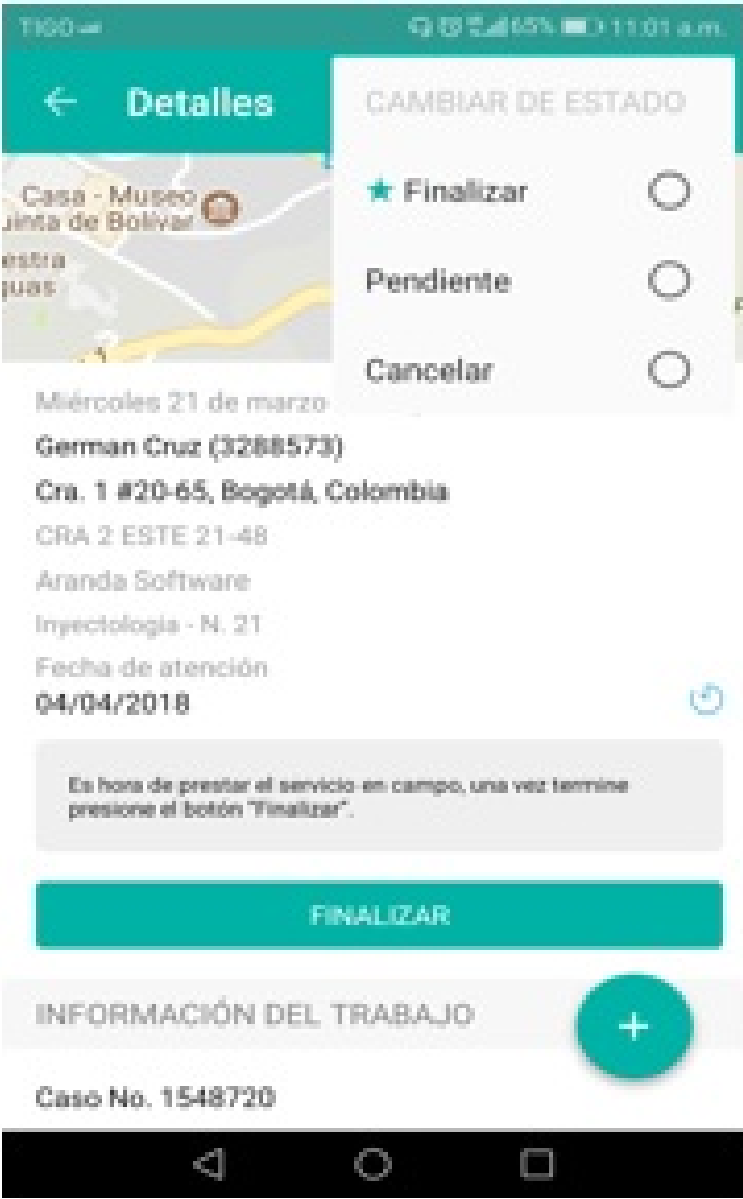
El conjunto de razones se solicitará al especialista en campo cuando cambie el estado de una orden de trabajo.



Elementos especiales del flujo de trabajo

Dentro del flujo de trabajo existen algunos elementos que requieren especial atención. Están enumerados a continuación:

Elementos Flujo	Descripción
Transiciones por defecto:	Dentro de un flujo de trabajo, un estado puede tener varias transiciones de salida. Por ejemplo, un estado de aprobación puede tener la transición “Aprobar” y otra transición “No Aprobar”. El flujo de trabajo de Aranda FIELD SERVICE requiere que se marque una de las transiciones como transición por defecto. Al hacer esto, esta transición será la principal y se mostrará como un botón en la consola del especialista. Las demás transiciones aparecerán en el menú de Acciones. Las transiciones por defecto están marcadas con una estrella.



Elementos Flujo	Descripción
Subestado Sin Programar:	Este sub estado es propio del sistema. Cualquier transición que llegue a este subestado hará que el motor se encargue automáticamente de seleccionar una nueva fecha y hora, así como un nuevo especialista que pueda atender la orden.
Subestado Programada:	Este sub estado es propio del sistema. Una orden puede pasar del estado “sin programar” a estar “programada” a través de dos eventos: a través del motor de asignación, donde la herramienta programa la orden, o a través de un agendamiento manual. En ambos casos la condición que debe cumplir una orden de trabajo para pasar de un estado a otro es tener una fecha planeada de ejecución.
Subestado Cancelado:	Este subestado es propio al sistema. Corresponde a un estado terminal. Cuando la orden llega a este estado indica que no se cumplió el trabajo.
Subestado Ejecutado:	Este subestado es propio del sistema. Es un estado terminal que indica que la orden se finalizó correctamente.
Subestado de cumplimiento de cita:	Teniendo en cuenta que una orden de trabajo puede incluir múltiples actividades (subestados), y algunas de estas actividades pueden llevarse a cabo antes de tener contacto con el cliente (desplazamiento, preparación, etc), existe una actividad que indica que se inicia la labor en campo en el lugar especificado. Este estado tiene una marca en forma de estrella y corresponde al primer subestado en el que corre el tiempo de ejecución.

Modificando el flujo de trabajo

3. El administrador de la herramienta puede modificar el flujo de trabajo configurado por defecto incluyendo nuevos subestados y transiciones. Para crear una nueva actividad utilice el botón



. El nuevo subestado se creará en el nivel inmediatamente inferior. Para crear una transición se debe arrastrar y soltar el cursor desde la actividad inicial hasta la final.

Modificando los acuerdos dentro de los modelos

Generalmente los niveles de acuerdo de servicio dentro de las organizaciones son comunes a los diferentes modelos, sin embargo, puede darse el caso de que algunos modelos requieran comportamientos singulares, por ejemplo, que los acuerdos de tiempo sean diferentes.

4. Para crear una Acuerdo de Nivel de servicio, en el menú de editor del modelo seleccione la opción **SLA**, se despliegan todos los Acuerdos de Nivel de Servicio dentro de un modelo configurado para la herramienta.

En el panel de propiedades del SLA el administrador podrá ingresar al detalle de los acuerdos de tiempo y sobrescribir los valores para todos los casos que utilicen el modelo.

📌 **Nota:** Los casos creados utilizarán el detalle del modelo, si no se ha especificado de otra forma. En esta sección el usuario podrá reestablecer los valores globales del SLA, para los casos del modelo.

Modelos » Modelo Principal

Flujo de trabajo >

SLA >

Los SLA son acuerdos de servicio con los usuarios, los cuales definen los tiempos de atención de las órdenes de trabajo.

Campos adicionales >

Buscar

ANS General
ANS básico para los servicios de su compañía

Fecha finalización: ---

SLA de Instalación
SLA de Instalación

Fecha finalización: ---

Detalle del SLA

Acuerdos de tiempos

Información del acuerdo de nivel de servicio.

Nombre del SLA
ANS General

Descripción
ANS básico para los servicios de su compañía

Duración del SLA

Fecha de inicio
03/11/2022

Fecha de finalización
Sin definir

Fecha de revisión
Sin definir

Costo relacionado al SLA
0

Penalización por incumplimiento
SLA
0

Guardar Cancelar Salir

Detalle del SLA

Acuerdos de tiempos

Actualmente los casos en este modelo utilizan los acuerdos establecidos globalmente en la configuración general del SLA. Si desea utilizar tiempos particulares para este modelo presione el siguiente botón.

Personalizar Acuerdo de Tiempos

Configuración de cronómetros

Tiempo de Atención

★

Básico

	HORAS	MINS	% CUMPLIMIENTO
Tiempo Principal	24	0	90

★ Marcado como cronómetro principal.

Guardar

Cancelar

Salir

Configurando los campos adicionales de un modelo

Los campos adicionales de un modelo corresponden a información para cada una de las órdenes de trabajo creadas. Aquí podrá definir la información que se debe solicitar para cada orden, definir los permisos y la obligatoriedad de cada campo.

5. Para crear un campo adicional para el modelo, en el menú de editor del modelo, seleccione la opción **Campos Adicionales** e ingrese la información básica del campo como crear la etiqueta, el texto de ayuda y seleccionar un tipos de campo adicional: texto simple, párrafo, numérico, fecha, y opciones.

Modelos » Modelo Principal

Flujo de trabajo

SLA

Campos adicionales

Los campos adicionales permitirán a los especialistas recolectar información adicional sobre la orden de trabajo.

Campos adicionales de Órdenes de Trabajo

Establezca los campos adicionales para Órdenes de Trabajo conforme a las necesidades de su negocio.

Nuevo Campo Adicional

Guardar

Cancelar

Salir

Cuando un campo adicional está activo se observa como parte del concepto (orden de trabajo).

En las opciones avanzadas del campo adicional, en la pestaña detalles podrá configurar nombre y descripción. Esta información corresponde a la información técnica que podrá utilizarse más adelante en la integración con otros sistemas.

Campos adicionales de Órdenes de Trabajo

Establezca los campos adicionales para Órdenes de Trabajo conforme a las necesidades de su negocio.

1

Etiqueta del campo adicional *

Campo Modelo

Texto de ayuda (Opcional)

Estado

ACTIVO

OPCIONES AVANZADAS

Tipo de campo *

--Seleccione una opción--

--Seleccione una opción--

Texto simple

Texto párrafo

N Numérico

Fecha

Listado de opciones

Nuevo Campo Adicional

Guardar

Cancelar

Salir

En las opciones avanzadas del campo adicional, en la pestaña Permisos podrá definir:

- Los roles (despachador o monitor web y especialista en aplicación móvil) con permisos para visualizar la información de los campos adicionales,
- Los permisos podrán ser configurados para cada uno de los estados definidos.

Campos adicionales de Órdenes de Trabajo

Establezca los campos adicionales para Órdenes de Trabajo conforme a las necesidades de su negocio.

OPCIONES AVANZADAS

Detalles

Permisos

Establezca los permisos de acuerdo a los estados y roles definidos por su organización.

ESTADOS	ESPECIALISTA	DESPACHADOR	MONITOR
	  *	  *	  *
☐ Sin Programar			
☐ Programada			
☐ En Desplazamiento			
☐ En Proceso			
☐ Escalada			
☐ En Pausa			
☐ Ejecutada			
☐ Cancelada			

Aceptar

Descartar

Nuevo Campo Adicional

Guardar

Cancelar

Salir

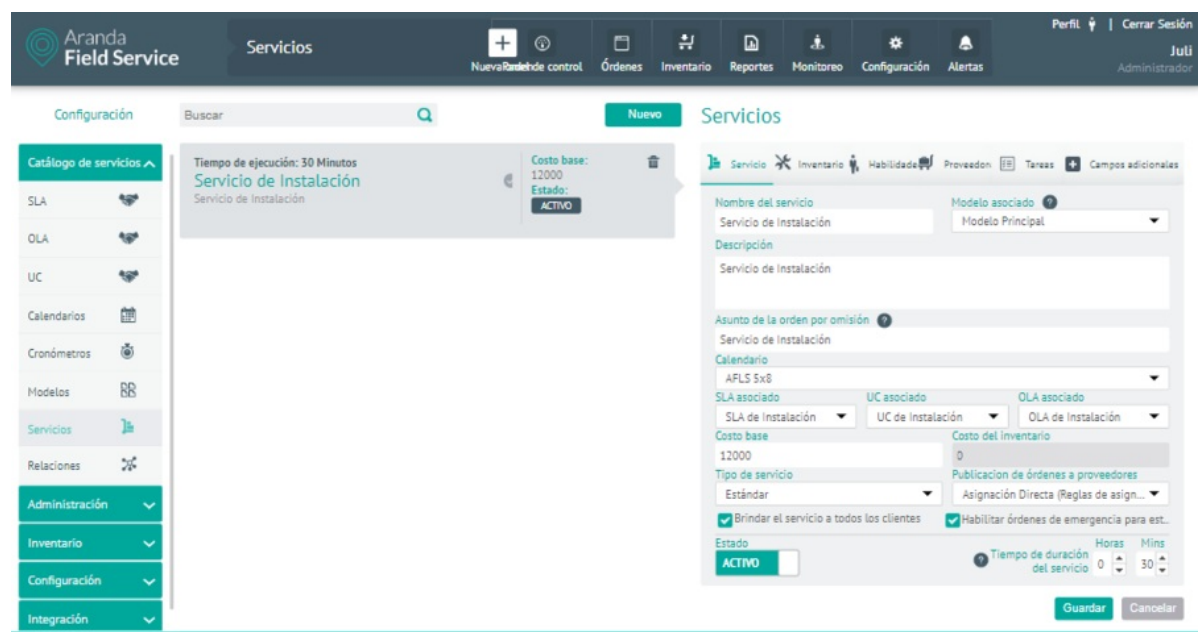
Una vez configurada la información común de los modelos, se podrán asociar a los servicios de su organización.

Servicio

El eje central del negocio debe ser el servicio principal que se ofrece a los clientes.

Creando un Servicio

1. Para Crear un Servicio ingrese a la consola de configuración de AFLS; en la sección de **Catálogo de Servicios** del menú principal, seleccione la opción **Servicios**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá definir la información básica del servicio, asociar el inventario, las habilidades, los proveedores, las tareas y los campos adicionales



Información del Servicio

2. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Servicio**, donde podrá ingresar la siguiente información:

- El nombre y descripción del servicio configurado en Aranda FIELD SERVICE AFLS.
- El servicio debe tener un modelo asociado.
- El servicio debe tener un Asunto.
- El servicio debe tener un Calendario, Acuerdo de Nivel de Servicio SLA, Acuerdos Operacionales OLA y Acuerdos de Contratos de Apoyo UC asociados.
- El servicio debe tener un costo base que debe definirse como **Costo Base**.
- **Costo inventario**: Este valor se define de acuerdo al inventario asociado al servicio.

📌 **Nota:** El costo de inventario configurado para el servicio se calcula automáticamente de acuerdo a los repuestos incluidos en el servicio (Pestaña Inventario).

El tipo de servicio que puede ser configurado es:

- **Estándar:** Indica que se va a prestar el servicio a los clientes en un punto específico que corresponde a la ubicación del cliente.
- **Desplazamiento:** Indica la atención en campo a los clientes de un punto (A) a un punto (B), por ejemplo: conductor elegido.
- El servicio puede otorgarse por **Asignación Directa** o por **Distribución Pública** en la opción de **Publicación de órdenes a proveedores**.
- **Tiempo de duración del servicio:** Es el tiempo en horas y minutos que va a tomar la ejecución de este.
- **Brindar este servicio a todos los clientes:** Si habilita este “check”, permite que el servicio esté disponible para todos los clientes.
- **Habilitar órdenes de emergencia para el servicio:** Si habilita este “Check” Permite crear órdenes de trabajo con el servicio en modo **emergencia y prioridad** (no disponible para configuración de Distribución Pública).

La **Publicación de órdenes a proveedores** determina lo siguiente:

- **Asignación Directa:** Se realiza asignación de órdenes a un proveedor específico, de acuerdo a las reglas de asignación a proveedores que se hayan configurado.
- **Distribución Pública:** Se refiere a las órdenes que tienen un servicio con la distribución pública habilitada, y que quedarán en un listado de “Disponibles” hasta que cualquier proveedor decida tomarlas.

📌 **Nota:** Si en la configuración de Ajustes Globales se habilita la opción de Creación de orden al especialista, en la vista detalle del servicio se mostrará un botón para Activar o Inactivar la visualización del servicio para los especialistas. Si en la configuración de Ajustes Globales se habilita la opción de Creación de orden al especialista, en la vista detalle del servicio se mostrará un botón para Activar o Inactivar la visualización del servicio para los especialistas. Si en la configuración de Ajustes Globales se habilita la opción de Creación de orden al especialista, en la vista detalle del servicio se mostrará un botón para Activar o Inactivar la visualización del servicio para los especialistas. Si en la configuración de Ajustes Globales se habilita la opción de Creación de orden al especialista, en la vista detalle del servicio se mostrará un botón para Activar o Inactivar la visualización del servicio para los especialistas. Si en la configuración de Ajustes Globales se habilita la opción de Creación de orden al especialista, en la vista detalle del servicio se mostrará un botón para Activar o Inactivar la visualización del servicio para los especialistas.

Servicios

Servicio

Inventario

Habilidades

Proveedores

Tareas

Campos adicionales

Nombre del servicio

Modelo asociado ?

Descripción

Asunto de la orden por omisión ?

Calendario

SLA asociado

UC asociado

OLA asociado

Costo base

Costo del inventario

Tipo de servicio

Publicacion de órdenes a proveedores

Brindar el servicio a todos los clientes

Habilitar órdenes de emergencia para est...

Estado

Creación de orden en Campo

Tiempo de duración del servicio

Horas

Mins

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** Para que el especialista pueda visualizar el servicio en la creación de la orden es necesario que el servicio se habilite.

3. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Inventario**, donde podrá definir el inventario asociado al servicio.

La cantidad de repuestos asociados al servicio serán los repuestos básicos necesarios para atenderlo, sin embargo, esta información puede variar y ser personalizada de acuerdo a los requerimientos definidos por el cliente en cada una de las órdenes de trabajo.

Servicios

Servicio

Inventario

Habilidades

Proveedores

Tareas

Campos adicionales

Asociar inventario

Defina los productos que van a ser utilizados en la ejecución del servicio.

Productos asociados

Producto 2

002

Cantidad (Unico)

1

Precio total del inventario: \$1000

Guardar

Cancelar

4. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Habilidades**, donde podrá configurar las habilidades requeridas para la ejecución de una orden y posteriormente asociarlas al respectivo servicio.

Cuando una habilidad es requerida quiere decir que la persona que va a atender el servicio debe poseer dicha

habilidad.

Servicios

ServicioInventarioHabilidadesProveedoresTareasCampos adicionales

Asociar habilidades

Defina las habilidades que van a ser utilizadas en la ejecución del servicio.

Buscar Habilidad...

Habilidades necesarias

Instalación

Habilidades inactivas

Guardar

Cancelar

5. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Tareas**, donde podrá configurar las tareas asociadas a un servicio.

Una orden de trabajo se relaciona con un servicio, y el servicio puede requerir la ejecución de una serie de tareas. Esta sección permite de manera opcional, crear una lista de plantillas de tareas consecutivas para la orden de trabajo que esté relacionada con ese servicio.

¿Cómo crear una plantilla de tareas?

En la vista detalle de la configuración del sevicio, seleccione la pestaña **Tareas** ingrese el nombre de la tarea en el campo de texto disponible y luego haga clic en **Agregar**.

Una vez tenga el listado completo, usted puede cambiar el orden, arrastrando con el mouse la tarea que desee cambiar hasta la nueva posición; también puede **eliminar** las tareas que desee excluir.

Servicios

ServicioInventarioHabilidadesProveedoresTareasCampos adicionales

Asociar Tareas

Defina las tareas que van a ser realizadas en la prestación del servicio

Agregar

1 Tarea1

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** esta plantilla de tareas se verá reflejada en la creación de una orden de trabajo que tenga el servicio. Al momento de guardar la orden de trabajo con la plantilla de tareas, esas tareas se convierten en tareas para realizar.

6. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Proveedores**, donde podrá

configurar los proveedores que van a prestar el servicio con el respectivo acuerdo dependiendo del tipo de proveedor que se asocie al servicio.

Servicios

ServicioInventarioHabilidadesProveedoresTareasCampos adicionales

Asociar proveedores
Defina los proveedores que se encargarán de prestar este servicio.

Buscar y agregar un proveedor...

Proveedores asociados

Proveedor de Instalación
Externo
Acuerdo asociado
UC de Instalación

GuardarCancelar

7. En la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Campos Adicionales**, donde podrá diligenciar los campos adicionales que se hayan configurado en el módulo de configuración de campos adicionales para servicios.

Servicios

ServicioInventarioHabilidadesProveedoresTareasCampos adicionales

A continuación encontrará la información relacionada a servicios:
Campo Servicio 1
Campo Servicio 1

GuardarCancelar

Configuración de Órdenes de Emergencia

El administrador de la herramienta puede activar la opción de **Habilitar el servicio para órdenes de emergencia o prioritarias**.

Servicios

ServicioInventarioHabilidadesProveedoresTareasCampos adicionales

Nombre del servicio

Servicio de instalación

Modelo asociado ?

Modelo Principal

Descripción

Servicio de instalación

Asunto de la orden por omisión ?

Servicio de instalación

Calendario

AFLS 5x8

SLA asociado

SLA de Instalación

UC asociado

UC de Instalación

OLA asociado

OLA de Instalación

Costo base

1000

Costo del inventario

0

Tipo de servicio

Estándar

Publicacion de órdenes a proveedores

Asignación Directa (Reglas de asignación...

☒ Brindar el servicio a todos los clientes

☒ Habilitar órdenes de emergencia para est...

Estado

ACTIVO

Creación de orden en Campo

ACTIVO

Tiempo de duración del servicio

Horas0Mins30

Guardar

Cancelar

De esta manera, una orden puede tener tres tipos de prioridad:

- **Normal:** corresponde a las órdenes de trabajo que deben atenderse según la prioridad que define el motor de asignación. El motor de asignación optimiza la planeación de los especialistas evitando así que se incumplan los acuerdos con los clientes y minimizando el costo operativo y de desplazamiento de los agentes. Esta es la prioridad seleccionada por defecto.
- **Prioritaria:** es cuando la orden se debe atender lo antes posible. En este tipo de prioridad, la orden será asignada al especialista más cercano, dándole el tiempo necesario para terminar el trabajo que esté realizando en el momento. El especialista debe finalizar el trabajo actual y luego dirigirse a la orden prioritaria.
- **Emergencia:** es el mayor nivel de prioridad. El especialista debe dejar el trabajo que esté realizando y dirigirse inmediatamente a solucionar la emergencia. La orden de trabajo que deja se reasignará a otro especialista.

Estas prioridades solo están disponibles cuando el servicio se encuentra habilitado para trabajo prioritario. De lo contrario, una orden sólo podrá estar en prioridad “Normal”.

8. Al terminar de configurar el servicio, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, ara confirmar los cambios realizados.

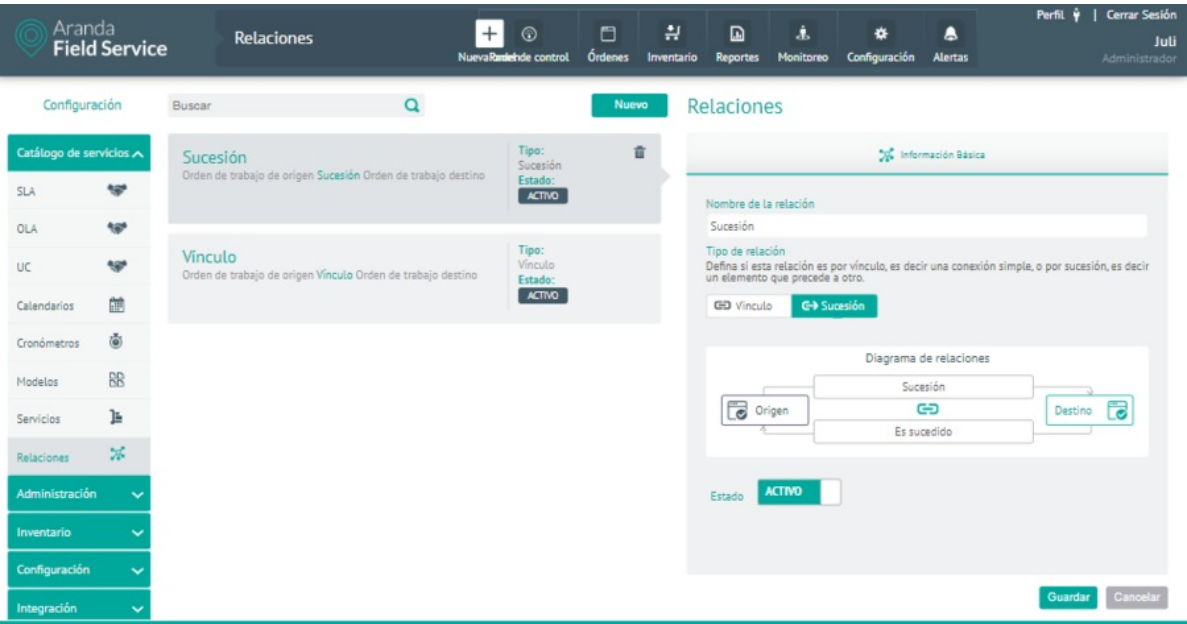
Relación

Las relaciones son elementos que permiten unir o vincular 2 o más órdenes de trabajo dependiendo del negocio.

Definiendo una Relación

1. Para Crear una relación ingrese a la consola de configuración de AFLS; en la sección de **Catálogo de Servicios** del menú principal, seleccione la opción **Relaciones**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá definir los siguientes campos:

Campo	Descripción
Nombre de la relación	Nombre asignado a la relación.
Tipo de relación:	Define si la relación es por vínculo, una conexión simple; por sucesión, un elemento que precede a otro.
Diagrama de Relaciones:	Se definen los términos que tendrán los conectores entre las órdenes de origen y destino
Estado:	Define si el estado del cliente es activo o no.



- 📌 **Nota:** Las relaciones creadas se listan en la opción de Relaciones en las órdenes de trabajo. (siempre y cuando se encuentren activas)
- Para editar una relación, en la vista de información, seleccione un registro de relaciones existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida
 - Para eliminar una relación en la vista de información, seleccione un registro del listado de relaciones existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.
 - Al terminan de configurar la relación, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, ara confirmar los cambios realizados.

Compañía

Creando una Compañía

En este módulo de Aranda FIELD SERVICE AFLS se configura la información básica de las compañías a las que se les prestará el(los) servicio(s) configurado(s).

- Para Crear una compañía ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Compañías**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá definir los siguientes campos: nombre de la compañía, código único o NIT, nombre de contacto, teléfono de contacto, correo de contacto y dirección.

El estado para la operación del servicio será **Activo**.

Aranda Field Service

Compañías

Nuevo

Compañías

Compañía 1

Julieth

julieth.mancera@arandasoft.com

Titán Plaza, Calle 86A, UP2s Localidad Engativá, Localidad

Teléfono: 32222222

Estado: ACTIVO

Nombre de la compañía: Compañía 1

Código de la compañía: 123452

Nombre de contacto: Julieth

Teléfono de contacto: 32222222

Correo de contacto: julieth.mancera@arandasoft.com

Dirección: Titán Plaza, Calle 86A, UP2s Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, E

Estado: ACTIVO

Guardar Cancelar

2. En la Vista detalle de la compañía en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Servicios**, donde podrá asociar y activar cualquiera de los servicios ya configurados previamente.

Compañías

Compañía Servicios Campos adicionales

Asociar servicios

Defina los servicios y SLA que se le van a brindar a esta compañía.

Buscar y agregar un servicio...

Servicios asociados

Servicio de instalación

SLA asociado

SLA de Instalación

Guardar Cancelar

3. En la Vista detalle de la compañía en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Campos Adicionales**, donde podrá ingresar la información solicitada en los campos adicionales que se hayan creado en el módulo de configuración. Estos campos están habilitados para poder ser utilizados al momento de configurar la compañía.

Compañías

Compañía Servicios Campos adicionales

A continuación encontrará la información relacionada a compañías:

Campo Compañía 1

Campo Compañía 1

Guardar Cancelar

4. Para editar una compañía, en la vista de información, seleccione un registro del listado de compañías existentes y

en la vista detalle podrá modificar la información requerida.

5. Para eliminar una compañía en la vista de información, seleccione un registro del listado de compañías existentes y seleccione el ícono Eliminar para borrar la información asociada. Se visualiza un mensaje de confirmación para validar el cambio realizado.

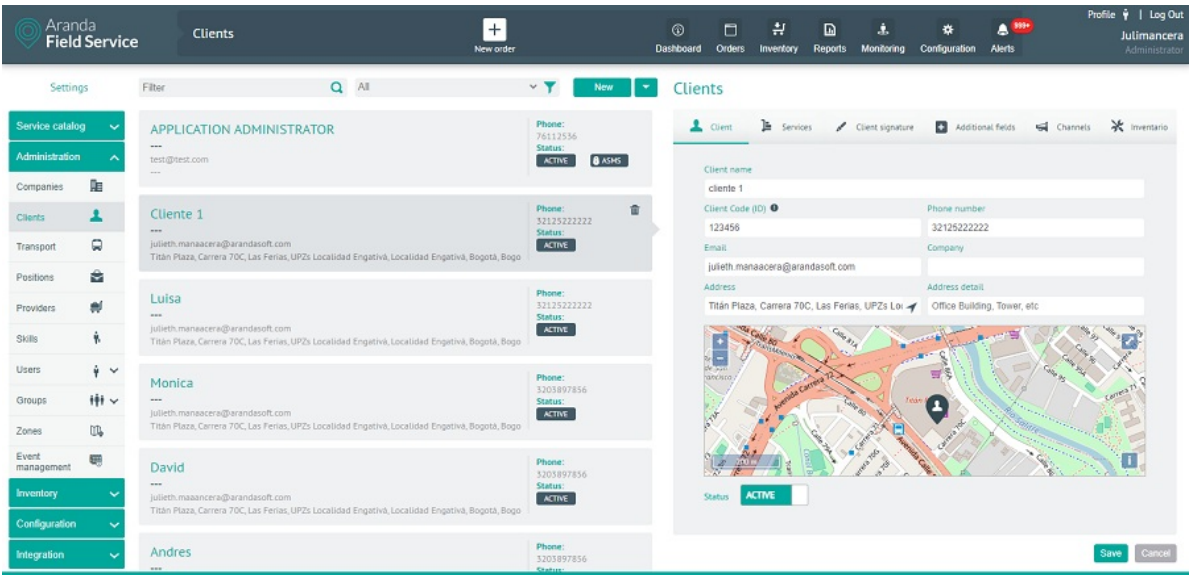


6. Al terminan de configurar la compañía, Haga clic en Guardar en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, ara confirmar los cambios realizados.

Cliente

Creando un Cliente

1. Para Crear un Cliente ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Clientes**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá definir los siguientes campos: Nombre del cliente, código del cliente, número de teléfono, correo electrónico, compañía a la que pertenece, dirección y detalle de la dirección (para especificar otros datos de la dirección como oficina, piso etc.).



Servicios asociados a un cliente

2. En la Vista detalle de Clientes en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Servicios**, donde podrá asociar y activar cualquiera de los servicios ya configurados previamente o el cliente puede tener dichos servicios heredados por la compañía.

Clients

Client

Services

Client signature

Additional fields

Channels

Inventario

Associate services

Define services and SLA's which will be provided to this customer.

Search and add service...

Associated services

A001 Servicio tareas

associated SLA

ANS General

Instalación claro

associated SLA

SLA Mantenimiento

Servicio de Instalación

associated SLA

ANS General

Servicio de mantenimiento

associated SLA

SLA Mantenimiento

Client Service

Company Service

Service by default

Save

Cancel

3. En la Vista detalle de Clientes en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Firma del Cliente**, donde podrá cargar el archivo que contiene la firma del cliente que se utilizará para ser validada con la orden de trabajo cerrada.

Clients

Client

Services

Client signature

Additional fields

Channels

Inventario

Select the image with the signature to be registered for the client. This signature will be used to validate with the closed work order.

Search



Remove

Save

Cancel

4. En la Vista detalle de Clientes en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Campos Adicionales**, donde Podrá visualizar los campos adicionales que se hayan configurado en el módulo de configuración para clientes y están habilitados para poder ser utilizados al momento de crear el cliente.

Clients

Client

Services

Client signature

Additional fields

Channels

Inventario

Below will find information related to the client:

Campo adicional cliente*

Campo adicional cliente

fcg

Campo parrafo

Campo parrafo

Save

Cancel

5. En la Vista detalle de Clientes en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Canales**, donde Podrá visualizar los canales de comunicación disponibles para el cliente. Por ahora solo se encuentra disponible el canal AssistMe. Para que el cliente pueda acceder al canal, es necesario enviar una invitación con la información de acceso a través de correo electrónico, adicionalmente es necesario que el canal esté activo.

Clients

Client

Services

Client signature

Additional fields

Channels

Inventario

Let your customers use the available communication channels. Send an invitation with login information via email.

AssistMe

By clicking the button below you will send an invitation including the channel link and a new password.

Send invitation email to client

It is not possible to enable this client's channel because it is imported.

Save

Cancel

6. En la Vista detalle de Clientes en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Inventario**, donde Podrá visualizar el inventario tipo único con el que cuenta el cliente; este inventario debe ser entregado por algún especialista al momento de tramitar una orden de trabajo del cliente.

Clients

 Client

 Services

 Client signature

 Additional fields

 Channels

 Inventario

Inventario

Use this search engine to find the desired product.



The client does not have associated products.

Save

Cancel

7. Para editar un cliente, en la vista de información, seleccione un registro del listado de clientes existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida

8. Para eliminar un cliente, en la vista de información, seleccione un registro del listado de clientes existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.

Se activa un mensaje de confrmación para eliminar los registros, con las siguientes opciones:

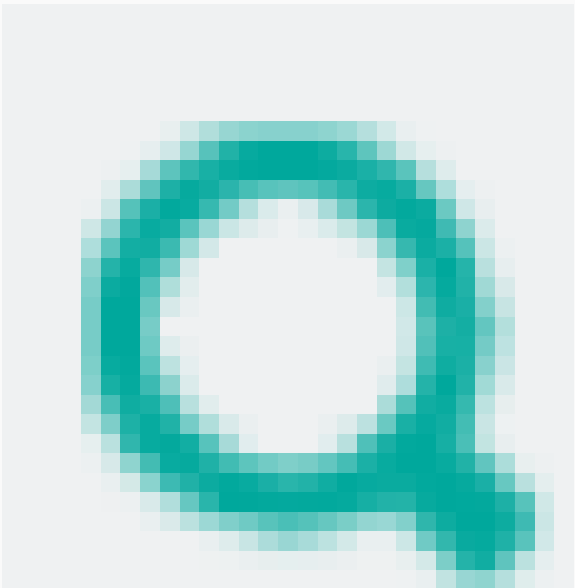
- **Solo Cliente:** Elimina el cliente seleccionado, siempre y cuando no tenga datos relacionados.
- **Eliminar Completamente:** Valida que el usuario no pertenezca al perfil web o Móvil, de ser así se habilita el botón y permite eliminar el usuario de la suite de Aranda
- **Cancelar:** Cancela la acción de eliminación

9. Al terminar de configurar el cliente, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Permite realizar la búsqueda de los clientes por los campos nombre del cliente o código del cliente.

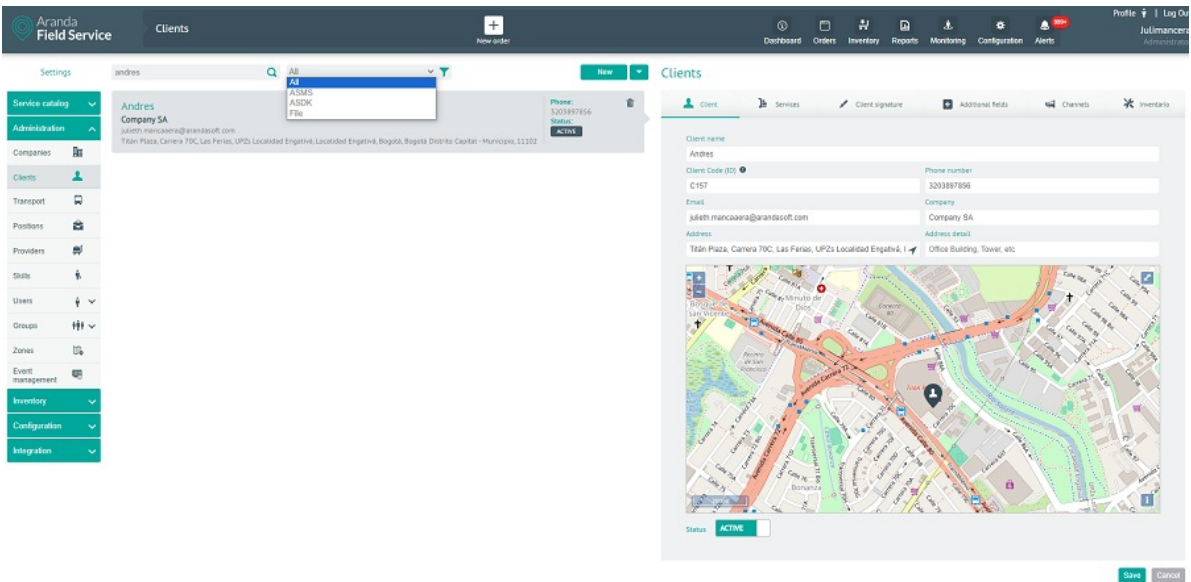
NOTA: Para realizar la búsqueda agregue el valor por el cual se desea buscar y presione la tecla “Enter” o seleccione el ícono

Filtro



Filtro por tipo de cliente

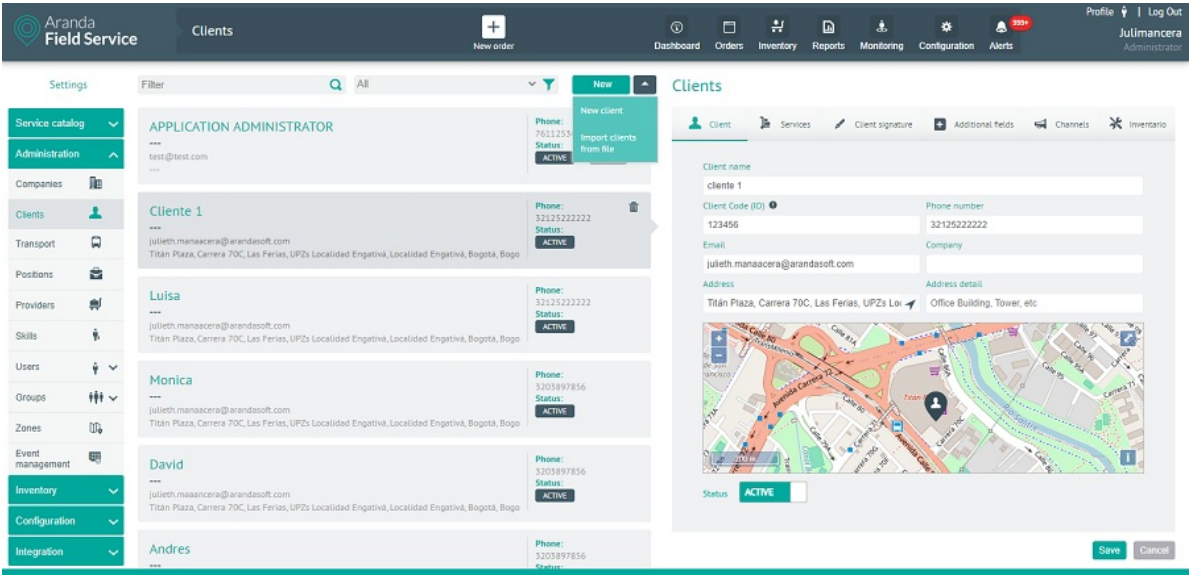
Es posible realizar la búsqueda de los clientes que han sido importados ya sea desde ASDK, ASMS o por Archivo



Importación masiva de Clientes

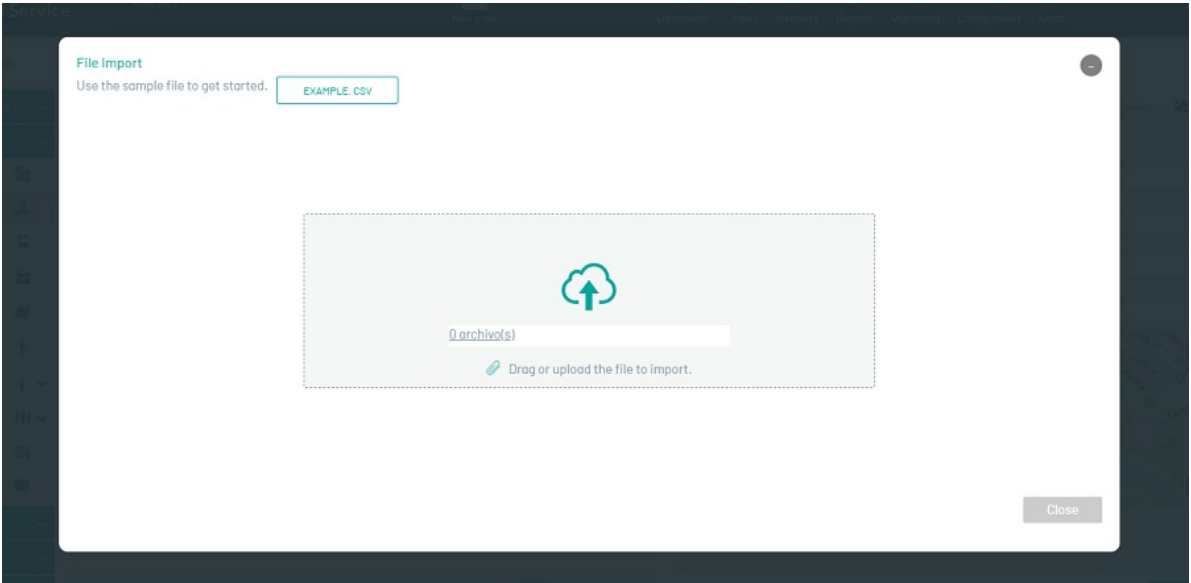
1. Para realizar una importación masiva de clientes ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Clientes**. En la vista de información seleccione el menú desplegable, donde encuentra disponible las opciones **Nuevo Cliente** o **Importar Cliente desde Archivo**.

La importación de clientes es una funcionalidad que permite cargar clientes masivamente a Aranda FIELD SERVICE AFLS, por medio de un archivo .csv de excel, con un formato específico con el fin de gestionar y crear sus órdenes de trabajo con la información de sus clientes de manera mucho más rápida.



El archivo de Excel debe ser .csv (valores separados por comas) y guardado con codificación UTF-8.

2. En la Vista de importación podrá cargar un archivo de los clientes que desea agregar o al seleccionar la opción EJEMPLO.CSV podrá descargar una plantilla para importar.



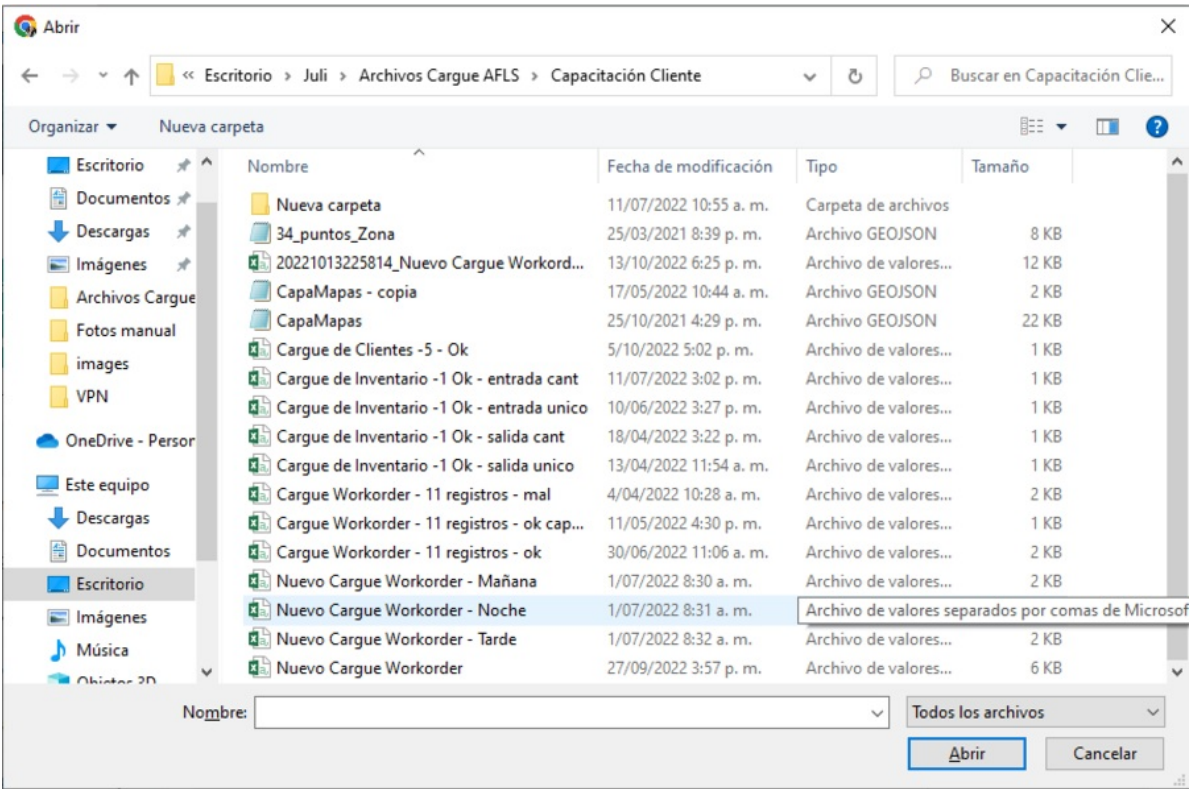
Estructura del archivo de clientes a importar:

Campos Client_Template.csv

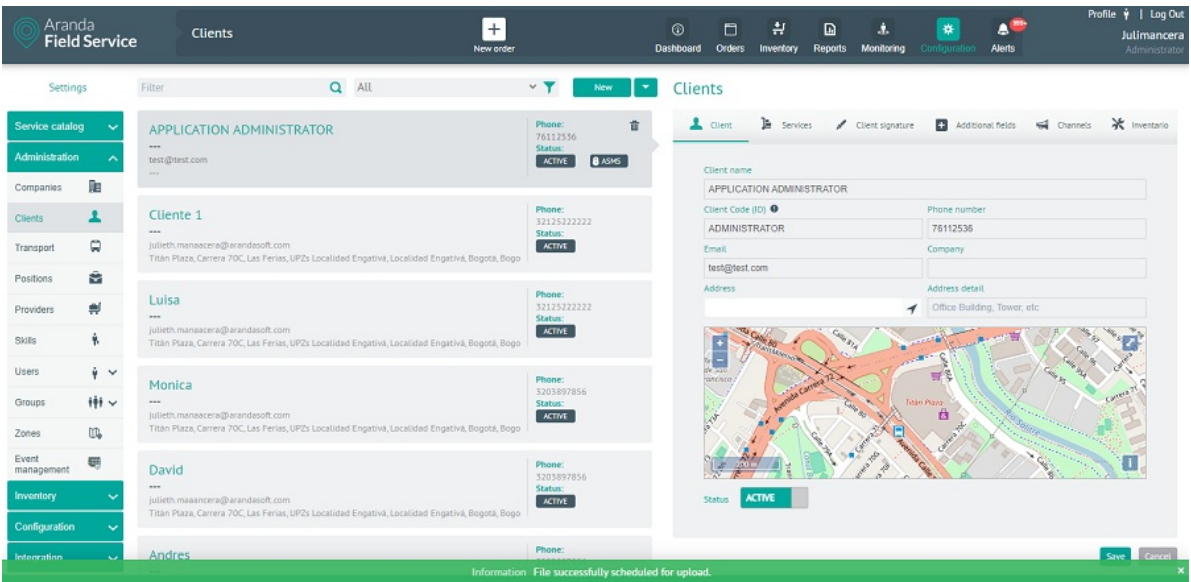
Opciones	Descripción
Name	Nombre del Cliente
Email	Correo del Cliente
Telephone	Teléfono asociado al cliente.
Companyld	Compañía a la que se asocia el cliente.
Latitude	Longitude: latitud y longitud del cliente, debe estar separada por “,” Ejemplo 40.741895,-73.989308
Address	Dirección del cliente.
AddressDetail	Detalle de la dirección, como Apartamento, casa, etc.
State	Estado, (Activo 1 /Inactivo 0)
UniqueReference	Código único del cliente (Cédula o NIT)

⚠ **Nota:** Al momento de realizar la importación de clientes por archivo .csv es necesario que en la dirección se especifique la Ciudad seguido de “,” y el país. Ejemplo Cra. 71a #75b-24, Bogotá, Colombia. Tener en cuenta que con los nuevos proveedores de mapas hay que ser más específicos en las direcciones, incluir barrio y/o localidad.

3. En la Vista de importación seleccione la opción **Arrastre o suba el archivo que va a importar** para acceder a los registros de los clientes y cargar la información a importar. Se despliega la ventana del explorador de Windows donde se debe buscar y seleccionar el archivo .csv.



4. Después de seleccionar y cargar el archivo de importación de clientes, Haga clic en **Aceptar** en la vista de importación, para confirmar los cambios realizados y el sistema programará el procesamiento del archivo.



5. Para revisar el resultado del cargue ya sea exitoso o no se podrá visualizar mediante la interfaz gráfica de configuración > Gestión de eventos > Cargas Masivas.

Cargas Masivas

⚠ **Advertencia:** Al no lograr una importación exitosa de clientes, la aplicación le permitirá visualizar, modificar y reintentar el cargue de los registros o descargar el archivo para visualizar la razón de la no importación.

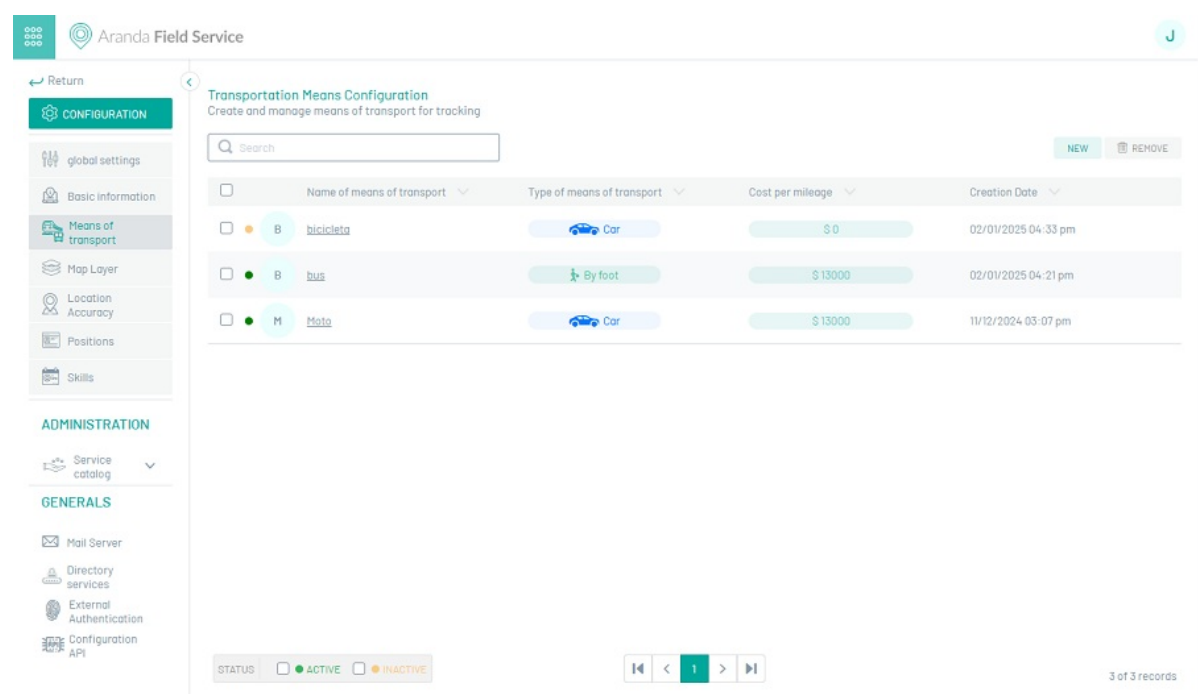
Medios de transporte

Creando medio de transporte

Como parte del modelamiento de un negocio, un administrador puede crear diferentes tipos de vehiculo dentro de

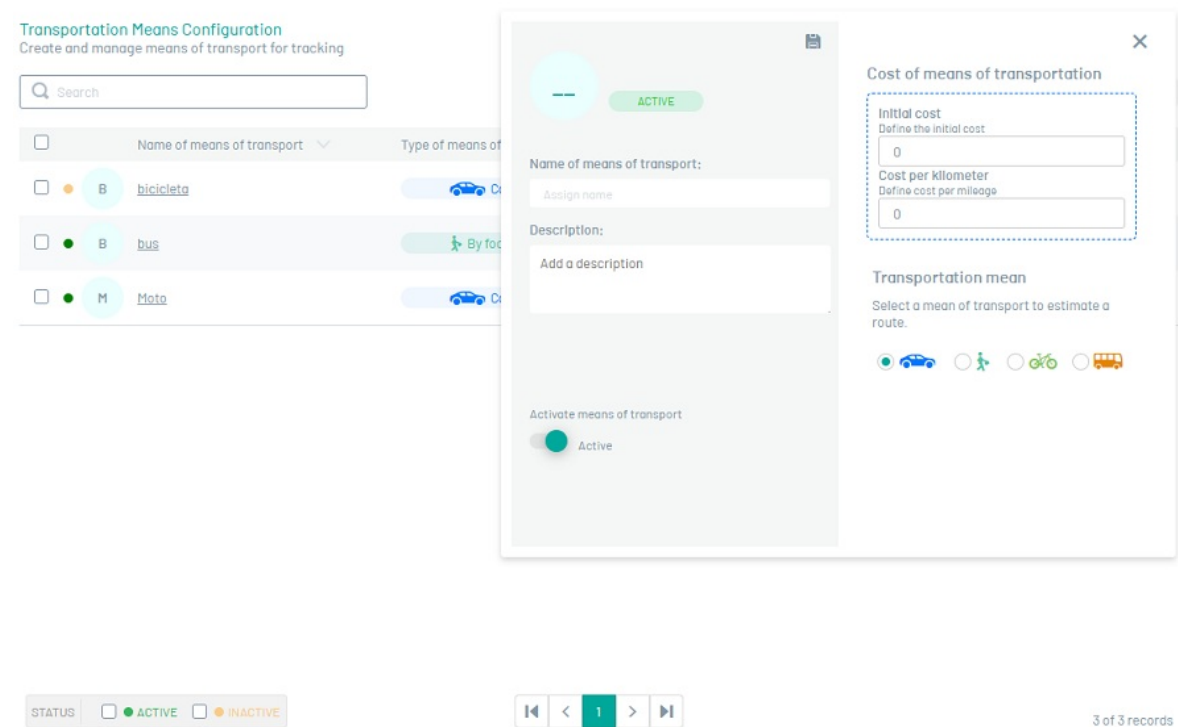
Aranda FIELD SERVICE. Una compañía podrá incluir dentro de sus activos diferentes tipos de vehículo, y cada uno tener asociado un costo relacionado. Este costo se utilizará para calcular el costo total de la orden ejecutada.

1. Para Crear un Transporte ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Transporte**.

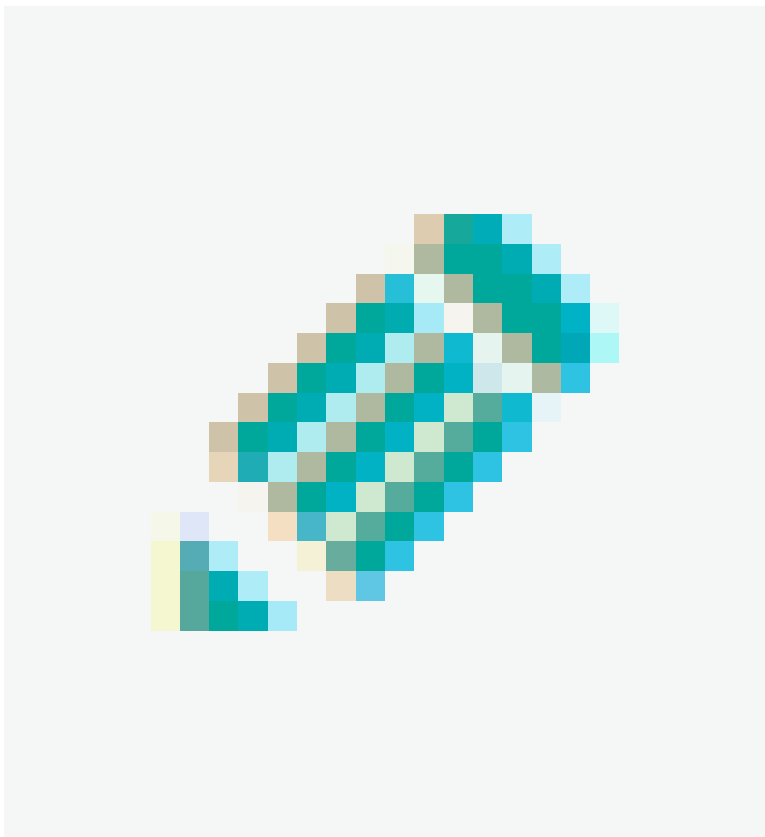


Seleccione el botón **Nuevo**; en la vista de creación podrá configurar cada vehículo con la siguiente información:

Opciones	Descripción
Nombre medio de transporte:	Identifica el tipo de vehículo que será asociado a un especialista.
Descripción:	Permite ingresar información adicional sobre el tipo de vehículo.
Costo:	La sección de costos se divide en dos secciones. El costo inicial permite agregar un costo fijo al cálculo de la orden. El costo por kilómetro permite deducir el costo total de ejecución de la orden teniendo en cuenta la distancia que el especialista necesita recorrer para llegar a la ubicación seleccionada.
Activar medio de transporte:	Permite la creación de un medio de transporte activo o inactivo.
Medio de Transporte:	El medio de transporte se utiliza para trazar la ruta óptima que debe recorrer el especialista por las calles de la ciudad. Se podrían definir varios vehículos que utilizan las carreteras principales con diferente costo: Automovil, caminando, bicicleta o transporte público



3. Para editar un transporte, en el listado de configuración de medios de transporte, seleccione el nombre del registro que se desea editar, se habilita la vista detalle y al seleccionar el botón editar



podrá modificar la información requerida.

Transportation Means Configuration

Create and manage means of transport for tracking

Search

Name of means of transport

Type of means of transport

B

bicicleta

Car

B

bus

By foot

M

Moto

Car

M

Moto

ACTIVE

Name of means of transport:

Moto

Description:

Moto

Activate means of transport

Active

REMOVE

Cost of means of transportation

Initial cost

Define the initial cost

12000

Cost per kilometer

Define cost per mileage

13000

Transportation mean

Chosen means of transport:

Car

STATUS

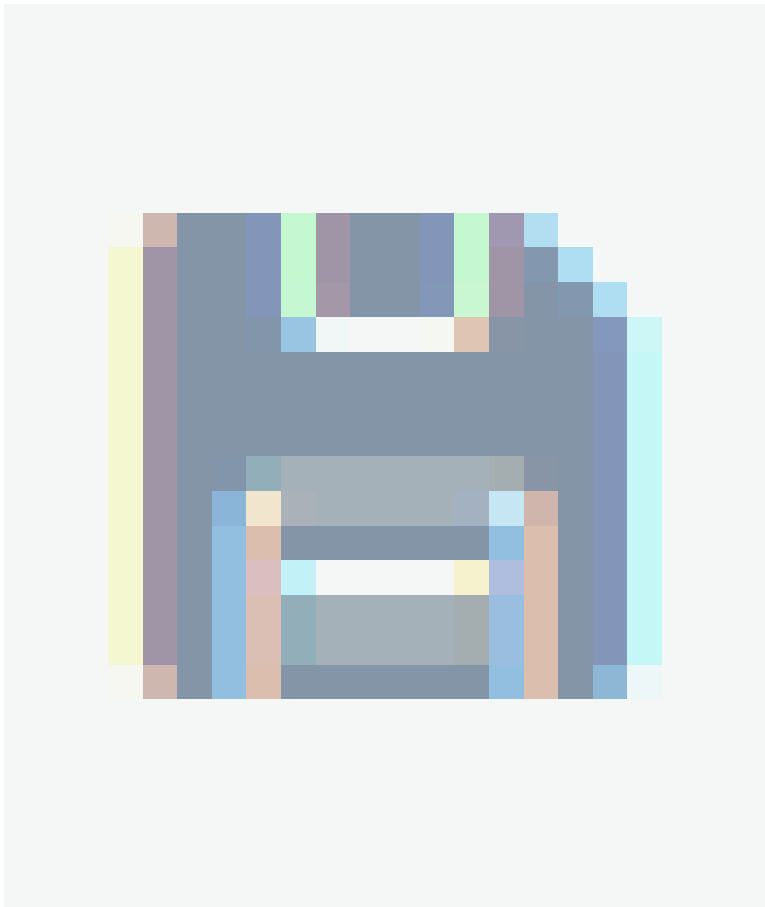
ACTIVE

INACTIVE

1

3 of 3 records

4. Al terminar de configurar el transporte, haga clic en Guardar



para confirmar los cambios realizados.

5. Para eliminar un transporte, en el listado de configuración de medios de transporte, seleccione el check de uno o varios registros y seleccione el botón para eliminar la información asociada o en la vista detalle también es posible seleccionar el botón eliminar.

Transportation Means Configuration

Create and manage means of transport for tracking

Q Search

NEW

REMOVE

☐	Name of means of transport	Type of means of transport	Cost per mileage	Creation Date
☒	B bicicleta	Car	\$ 0	02/01/2025 04:33 pm
☐	B bus	By foot	\$ 13000	02/01/2025 04:21 pm
☒	M Moto	Car	\$ 13000	11/12/2024 03:07 pm

STATUS

☐ ACTIVE

☐ INACTIVE

1

3 of 3 records

Cargos de los especialistas

Creando Cargos

Los especialistas en campo deben tener unas competencias básicas que determinan su nivel salarial e indican su capacidad para atender el servicio.

1. Para crear un Cargo ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Administración del menú principal, seleccione la opción Cargos.

Aranda Field Service

J

Return

CONFIGURATION

global settings

Basic information

Means of transport

Map Layer

Location Accuracy

Positions

Skills

ADMINISTRATION

Service catalog

GENERALS

Mail Server

Directory services

External Authentication

Configuration API

Position configuration

Create and manage positions for tracking

Q Search

NEW

REMOVE

☐	Job title	Tasks associated with the position	Cost per hour	Creation Date
☐	C Cargo	Cargo	\$ 0	24/12/2024 08:16 am
☐	I Instalador	Instalador	\$ 12000	11/12/2024 03:07 pm

STATUS

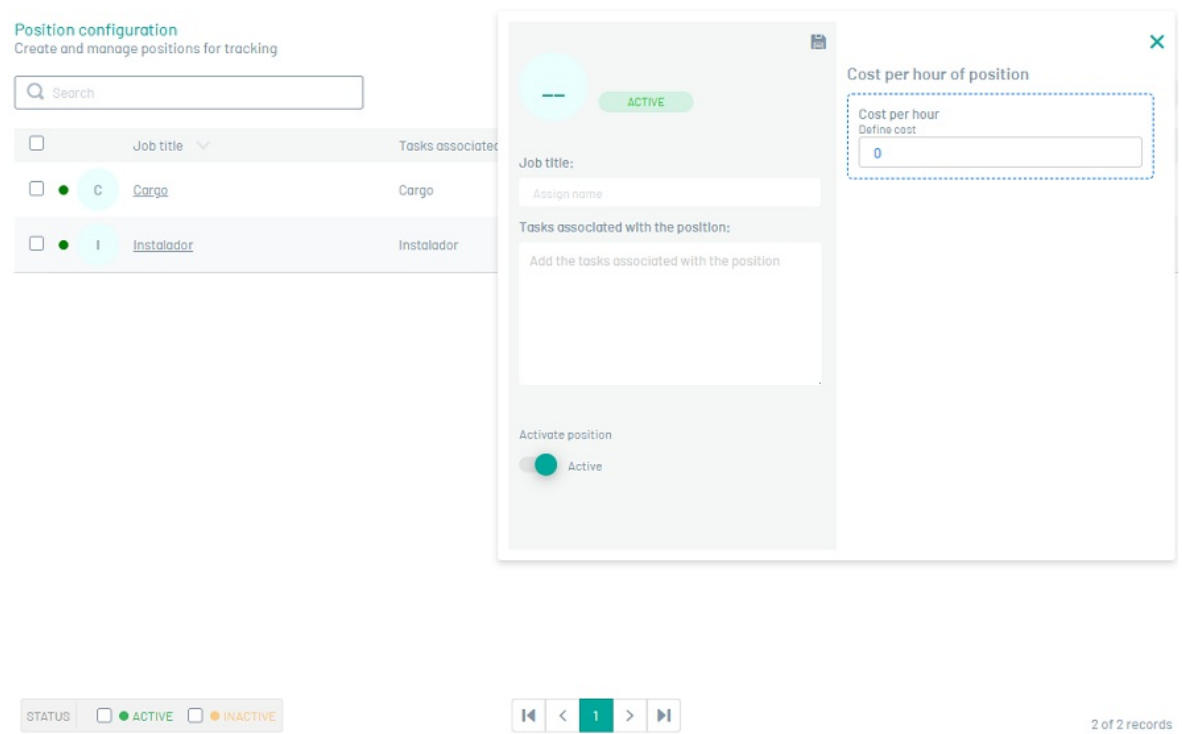
☐ ACTIVE

☐ INACTIVE

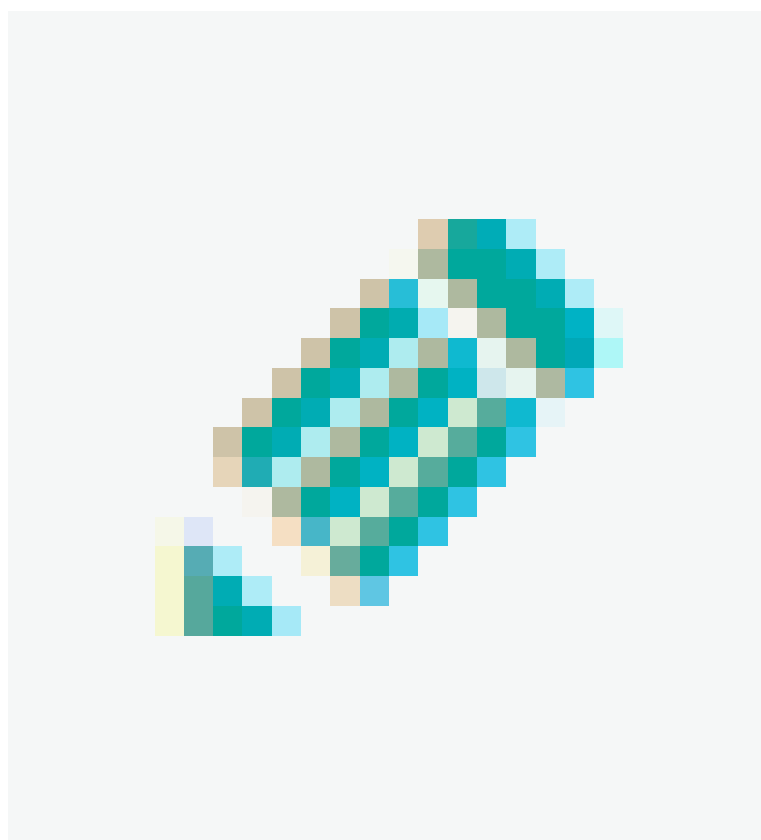
1

2 of 2 records

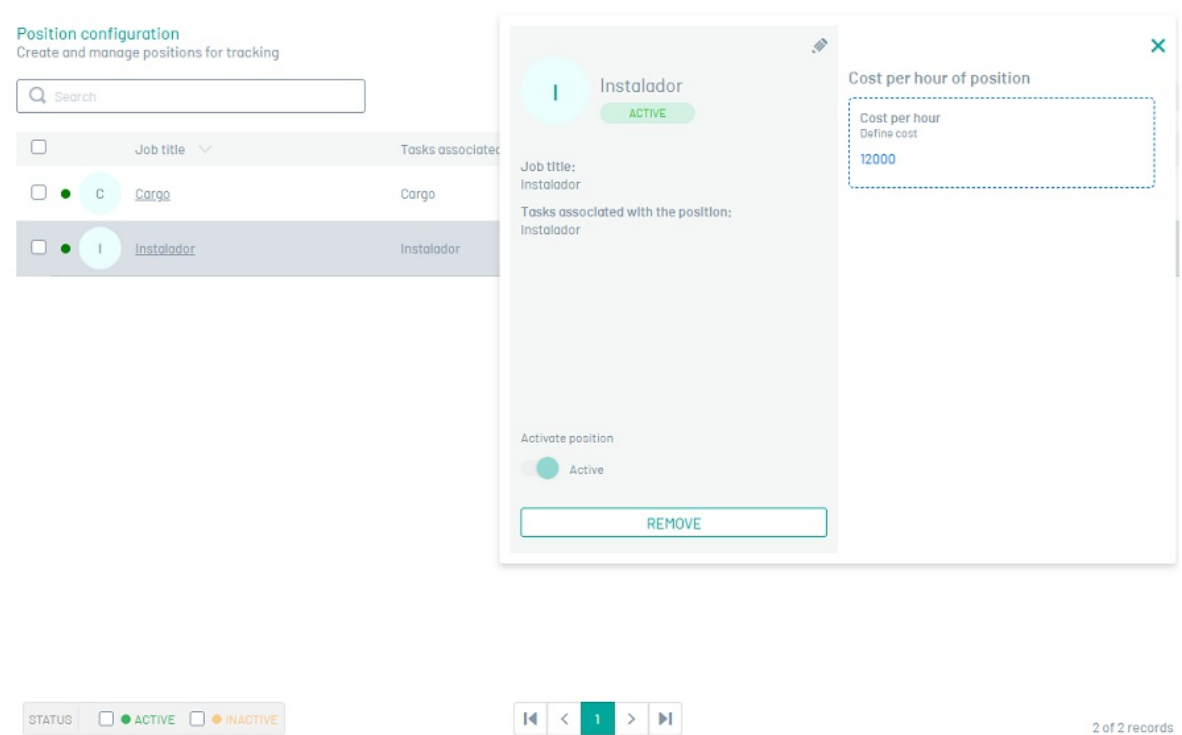
Luego seleccione el botón Nuevo y en la vista de creación podrá completar los siguientes campos: nombre del cargo, tareas asociadas al cargo, costo y estado.



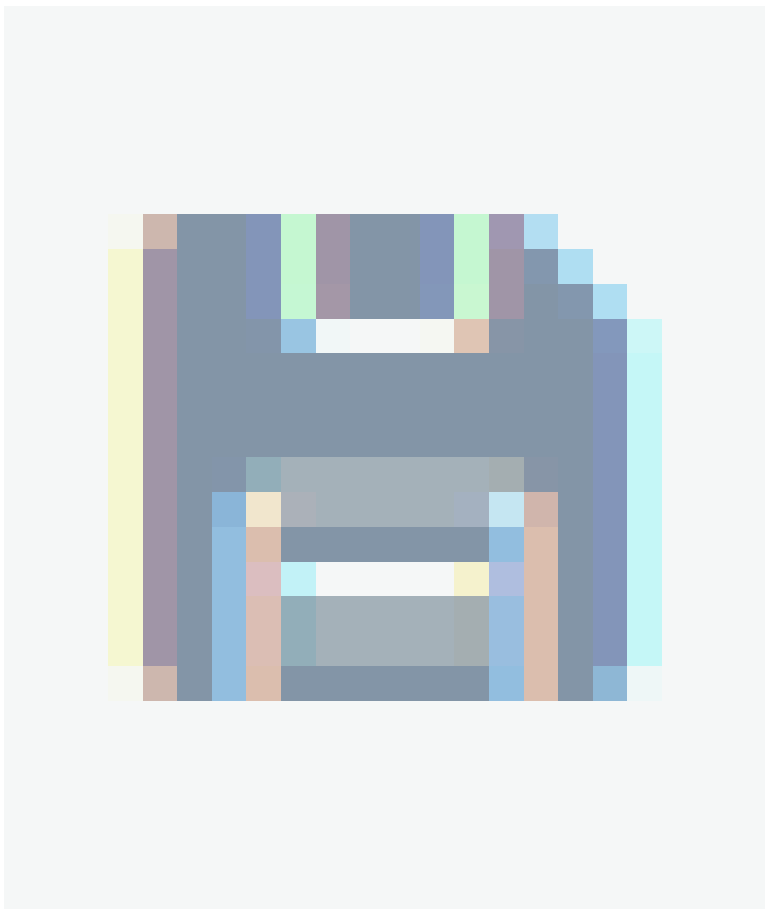
2. Para editar un cargo, en el listado de configuración de cargos, seleccione el nombre del registro que se desea editar, se habilita la vista detalle y al seleccionar el botón editar



podrá modificar la información requerida.



3. Al terminar de configurar el cargo, haga clic en Guardar



para confirmar los cambios realizados.

4. Para eliminar un cargo en el listado de configuración de cargos, seleccione el check de uno o varios registros y seleccione el botón para eliminar la información asociada o en la vista detalle también es posible seleccionar el botón eliminar.

Position configuration
Create and manage positions for tracking

Q Search

NEW

REMOVE

☐	Job title	Tasks associated with the position	Cost per hour	Creation Date
☐	C Cargo	Cargo	\$ 0	24/12/2024 08:16 am
☒	I Instalador	Instalador	\$ 12000	11/12/2024 03:07 pm

STATUS

☐ ACTIVE

☐ INACTIVE

1

2 of 2 records

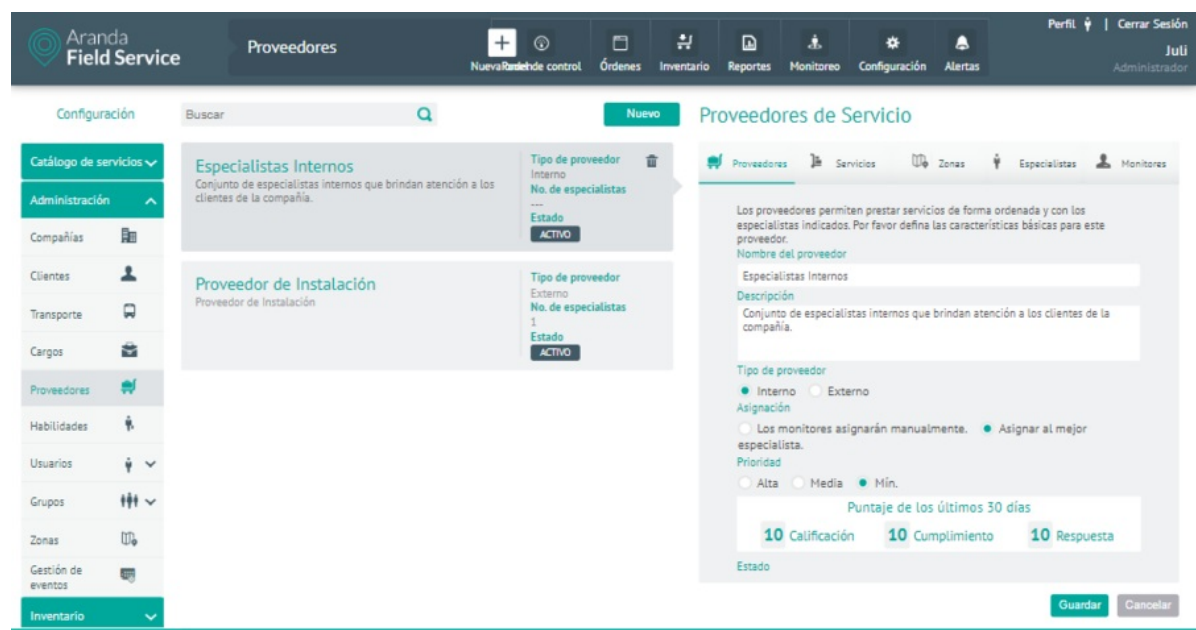
Proveedores

Los proveedores son las entidades que suministran especialistas en campo para que atiendan las órdenes de trabajo según las zonas y servicios específicos a los que se dediquen. Es posible personalizar su funcionamiento de acuerdo con las opciones de configuración.

Creando un proveedor

1. Para Crear un Proveedor ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Proveedores**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá ingresar la información básica de los proveedores como:

- Nombre del proveedor
- Descripción
- Tipo de proveedor (interno o externo)
- Número de especialistas asociados al proveedor
- Estado actual del proveedor (Activo, Inactivo)



Selección del tipo de proveedor

2. En la pestaña Proveedores el usuario podrá definir el tipo de proveedor a configurar. La selección del tipo de proveedor define los tipos de acuerdo que se aplican a la prestación de servicios, estos son:

- Interno:OLA (Operational Level Agreement) para proveedores internos. Son acuerdos negociados internamente dentro de la compañía, que identifican los niveles de servicio que se esperan (p.e.: tiempos de respuesta y solución.)
- Externo:UC (Underpinning Contract) para proveedores externos. Son las obligaciones de los proveedores externos que prestan servicios a la compañía y están documentados a través de contratos.

Asignación de especialistas por proveedor

3. En la pestaña Proveedores el usuario podrá definir dos tipos de asignación de especialistas para un proveedor:

Los Monitores Asignaran manualmente: Cuando hay una orden asignada al proveedor, la asignación específica del especialista no la realiza el motor de asignación automáticamente, sino que un usuario con privilegios de edición de órdenes (despachador o monitor) escoge manualmente el especialista que va a atender la orden.

Asignar al mejor especialista: la asignación de especialistas se realiza de manera automática, escogiendo al especialista que, según su disponibilidad y habilidades, sea la mejor opción. Esta opción es la seleccionada por defecto cuando se crean proveedores nuevos.

Proveedores de Servicio

Proveedores

Servicios

Zonas

Especialistas

Monitores

Los proveedores permiten prestar servicios de forma ordenada y con los especialistas indicados. Por favor defina las características básicas para este proveedor.

Nombre del proveedor

Especialistas Internos

Descripción

Conjunto de especialistas internos que brindan atención a los clientes de la compañía.

Tipo de proveedor

☒ Interno

☐ Externo

Asignación

☐ Los monitores asignarán manualmente.

☒ Asignar al mejor especialista.

Prioridad

☐ Alta

☐ Media

☒ Mín.

Puntaje de los últimos 30 días

10

Calificación

10

Cumplimiento

10

Respuesta

Estado

ACTIVO

Guardar

Cancelar

Importancia del proveedor

4. En la pestaña Proveedores el usuario podrá definir la preferencia o prioridad que se le asigna a un proveedor para la toma de las órdenes de servicio que se asignan por Distribución Pública.

Los tipos de prioridad son Alta, Media y Baja

Un proveedor con prioridad Alta, podrá visualizar una orden de trabajo en la sección “Órdenes Disponibles” antes que los proveedores de importancia Media o Baja.

Ejemplo: Por defecto, un proveedor de importancia Alta puede ver la orden 10 minutos antes que los proveedores de importancia Media y 20 minutos antes que los demás. Ese tiempo se puede ajustar en la configuración de base de datos: DeltaMinByProviderPriority

5. En la Vista detalle del proveedor en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña Servicios, donde podrá asociar servicios configurados previamente en Aranda FIELD SERVICE, a un proveedor. De esta manera el proveedor aparecerá disponible para atender el o los servicios que tiene asociados.

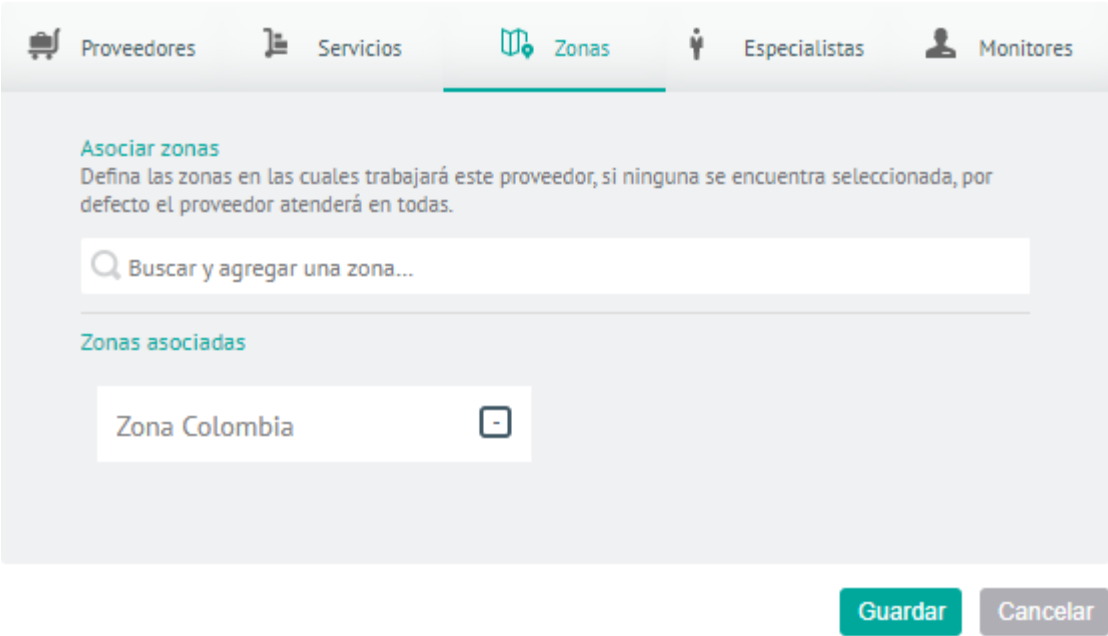


En la pestaña Servicios está habilitado un campo de búsqueda donde podrá consultar y seleccionar los servicios existentes que se hayan configurado anteriormente con algún Acuerdo de Nivel Operacional OLA o Acuerdo de Contrato de Apoyo UC en el módulo de configuración de catálogo de servicios. (la selección de estos acuerdos no es obligatoria).



6. En la Vista detalle del proveedor en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña Zonas, donde podrá asociar las zonas en las que el proveedor estará en capacidad de atender órdenes de trabajo.

Proveedores de Servicio



En la pestaña Zonas está habilitado un campo de búsqueda donde podrá consultar y seleccionar las zonas ya existentes en la configuración de Aranda FIELD SERVICE AFLS, una vez seleccionado un ítem, este será agregado a la sección del listado, si no hasido agregada previamente.

7. En la Vista detalle del proveedor en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Especialistas**, donde podrá definir los especialistas asignados a un proveedor.

Esta opción es solo de consulta y solo se podrán visualizar los especialistas que han sido asociados al proveedor en edición desde la opción de creación de Usuarios Móviles (Especialistas).

Se mostrará también, información sobre el estado del especialista, informando entre paréntesis cuando esté inactivo y/o cuando se encuentre sin licencia.

Proveedores de Servicio

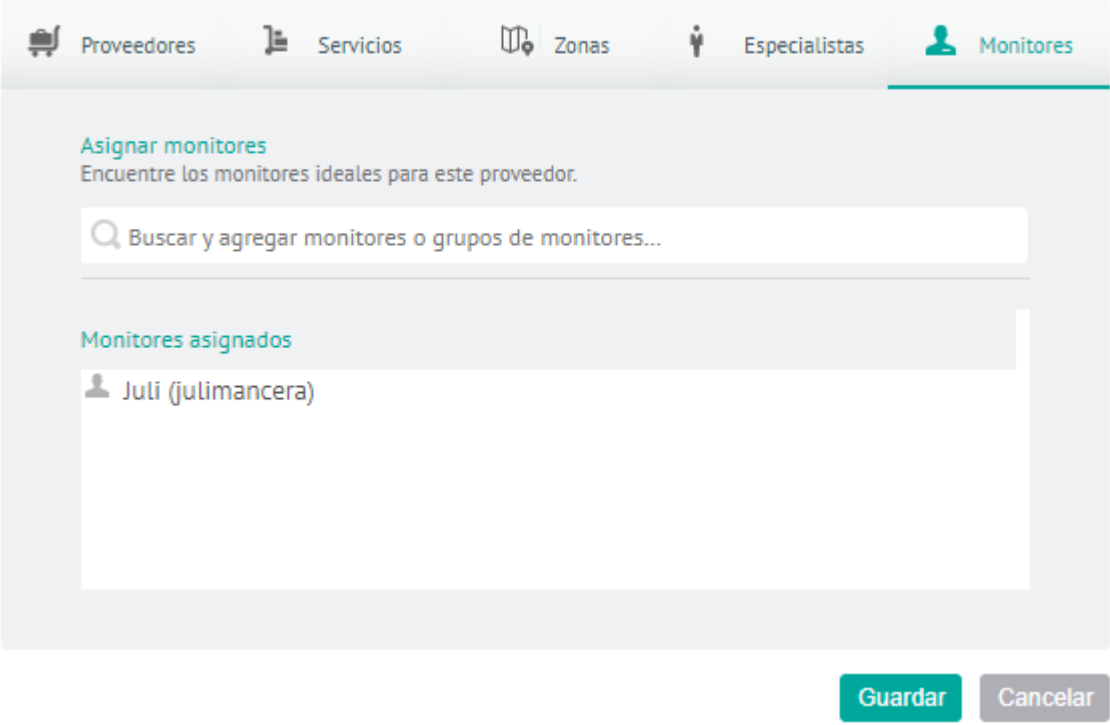


8. En la Vista detalle del proveedor en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Monitores**, donde podrá definir los monitores asignados a un proveedor.

Puede asociar usuarios web con el rol “Monitor” a un proveedor específico para que tengan acceso a los reportes, órdenes, configuración de especialistas y grupos móvil, así como al monitoreo de Especialistas, Clientes y Planeación, que se relacionen con dicho proveedor.

Los monitores, a su vez, tendrán la opción de realizar filtros por proveedor en las pantallas mencionadas anteriormente.

Proveedores de Servicio



En la pestaña Monitores está habilitado un campo de búsqueda donde podrá consultar y seleccionar y seleccionar usuarios web que tengan el rol “Monitor”.

9. Para editar un proveedor, en la vista de información, seleccione un registro del listado de proveedores existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida

10. Para eliminar un proveedor en la vista de información, seleccione un registro del listado de proveedores existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.

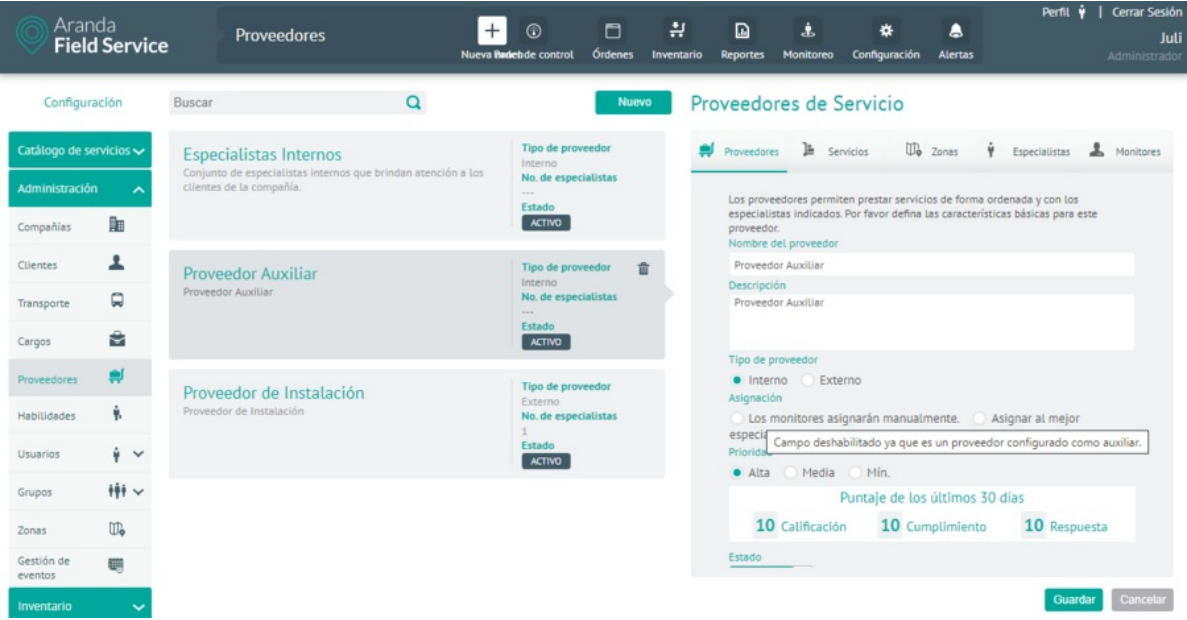
11. Al terminar de configurar el proveedor, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Proveedores Auxiliares

Son proveedores a los que se les puede asignar órdenes por restricción (órdenes cuya asignación se restringe por un criterio específico, ej. proveedor, especialista, fecha o jornada), estos proveedores no tienen especialistas y no pueden hacer gestión de órdenes desde Aranda FIELD SERVICE AFLS.

Estos proveedores usan sus propios métodos para gestionar la orden y cuando la terminan de atender, el monitor web de dicho proveedor debe cerrar la orden cambiando su estado a Cancelada y seleccionando la razón: AFLS: ejecutado por proveedor.

Para AFLS las órdenes que procesen los proveedores Auxiliares son órdenes Canceladas, es decir que a los ojos de AFLS estas no han sido gestionadas bajo la lógica de AFLS.



📌 **Nota:** Para que un proveedor quede configurado como proveedor auxiliar es necesario ir a la base de datos y cambiar el Tipo de Asignación para que sea nulo (Actualizar el AssignType permitiendo NULL).

Habilidades

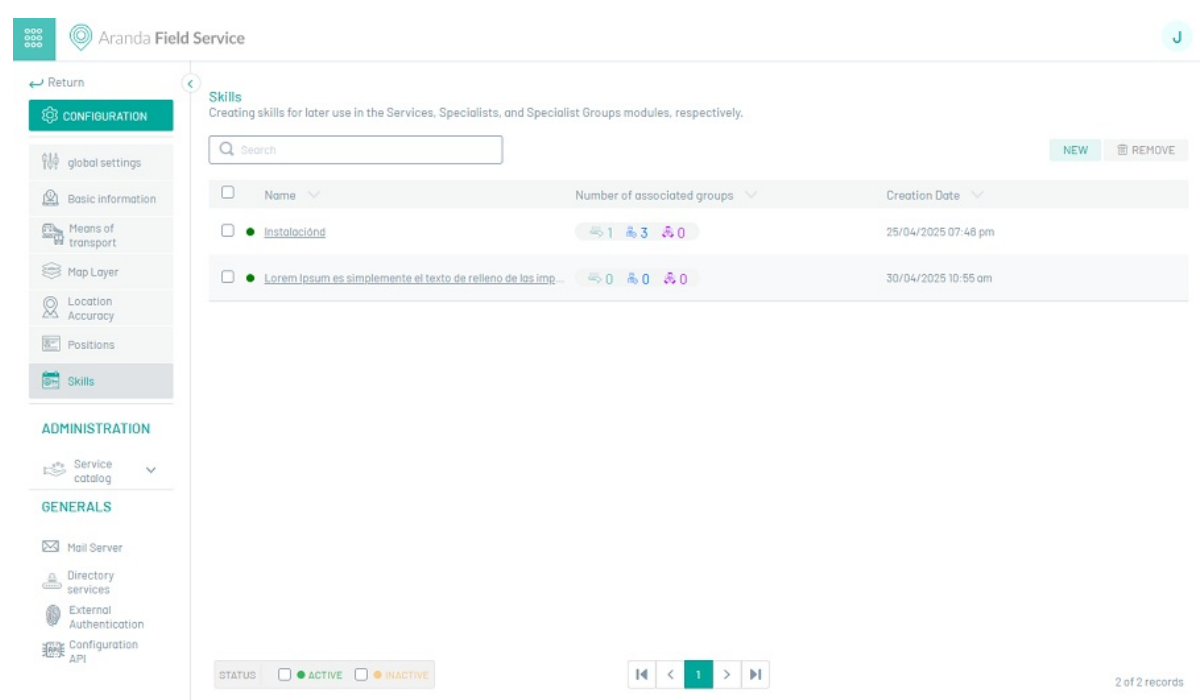
Actualmente dentro del ciclo de vida de las órdenes de trabajo se utilizan las habilidades (skills) con dos propósitos:

- Configurar servicios indicando las habilidades necesarias para su prestación.
- Configurar especialistas en campo indicando las habilidades que poseen.

Las habilidades podrán crearse y configurarse en Aranda FIELD SERVICE AFLS, para utilizarlas posteriormente en los módulos de Servicios, Especialistas y Grupos de especialistas respectivamente.

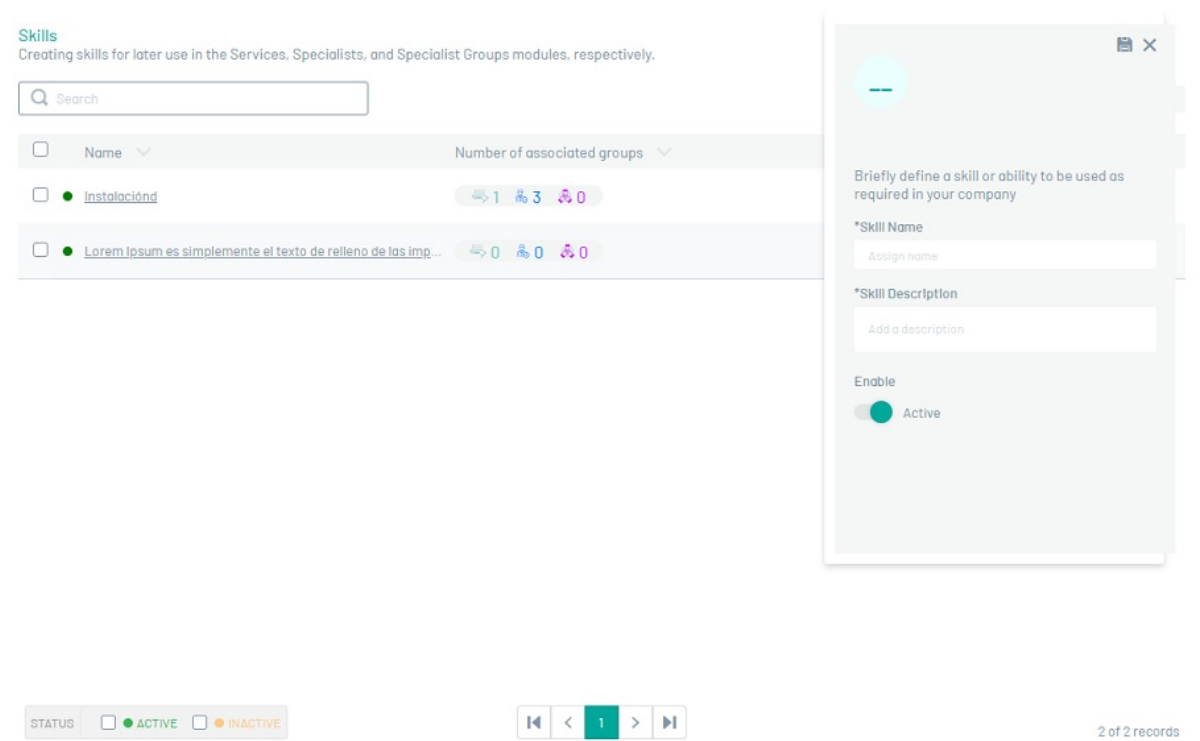
Creando Habilidades

1. Para Crear Habilidades ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Habilidades**.



En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá ingresar la información básica de la habilidad como:

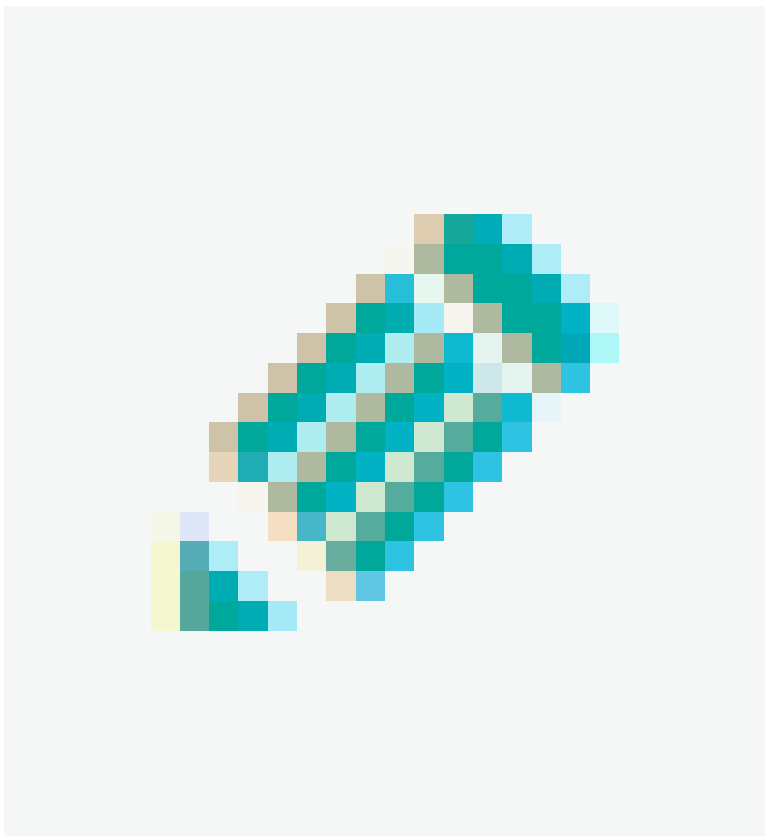
- Nombre de la habilidad
- Descripción de la habilidad
- Estado actual (Activo o Inactivo)



➤ **Nota:** Las habilidades creadas se listan en la pestaña **Habilidades** en cada uno de los módulos de gestión de Servicios, Usuario Móvil y Grupo móvil. Se pueden asociar habilidades activas e inactivas, estas últimas tendrán una marca específica.

➤ **Nota:** El estado por defecto es Activo.

2. Para editar una habilidad, en el listado de configuración de habilidades, seleccione el nombre del registro que se desea editar, se habilita la vista detalle y al seleccionar el botón editar



podrá modificar la información requerida.

Skills

Creating skills for later use in the Services, Specialists, and Specialist Groups

Search

Name

Instalaciónd

1

Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de las imp...

0

1

Instalaciónd

Briefly define a skill or ability to be used as required in your company

*Skill Name

Instalaciónd

*Skill Description

Instalación

Enable

Active

Summary of modules associated with this skill

1

SERVICES

With this ability

3

SPECIALISTS

With this ability

0

GROUPS

With this ability

STATUS

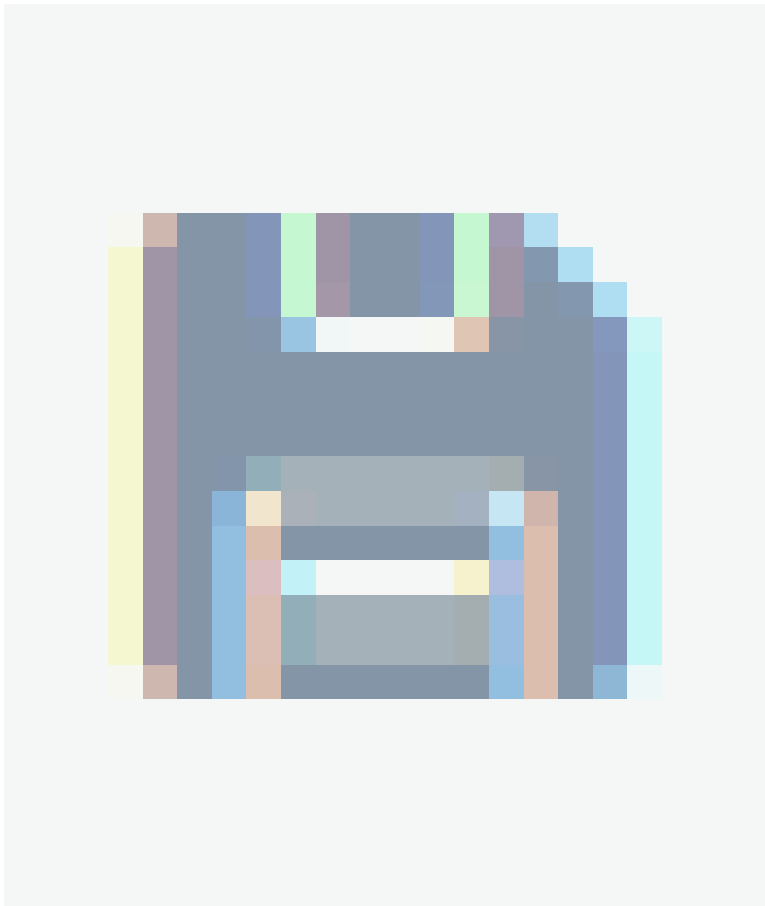
ACTIVE

INACTIVE

1

2 of 2 records

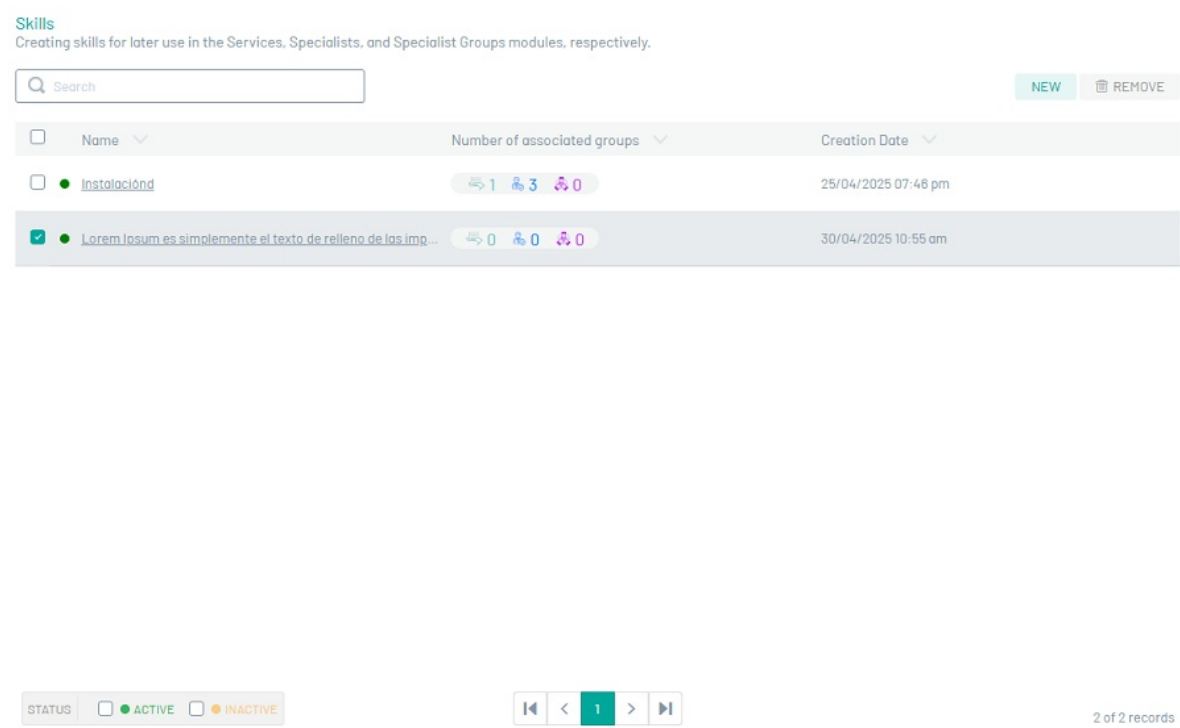
3. Al terminar de configurar la habilidad, haga clic en **Guardar**



para confirmar los cambios realizados.

4. Para eliminar una habilidad en el listado de configuración de habilidades, seleccione el check de uno o varios

registros y seleccione el botón para eliminar la información asociada o en la vista detalle también es posible seleccionar el botón eliminar.



Usuarios

La gestión completa de una orden de trabajo requiere definir usuarios con roles específicos quienes se encargarán de administrar las diferentes etapas del ciclo de vida de una orden de trabajo. Estos usuarios operan ya sea desde la consola web o desde la aplicación móvil de Aranda FIELD SERVICE AFLS.

La gestión configuración de usuarios en Aranda FIELD SERVICE podrá realizarse en 3 categorías: Usuarios sin Clasificar, Usuarios Web y Usuarios Móvil:

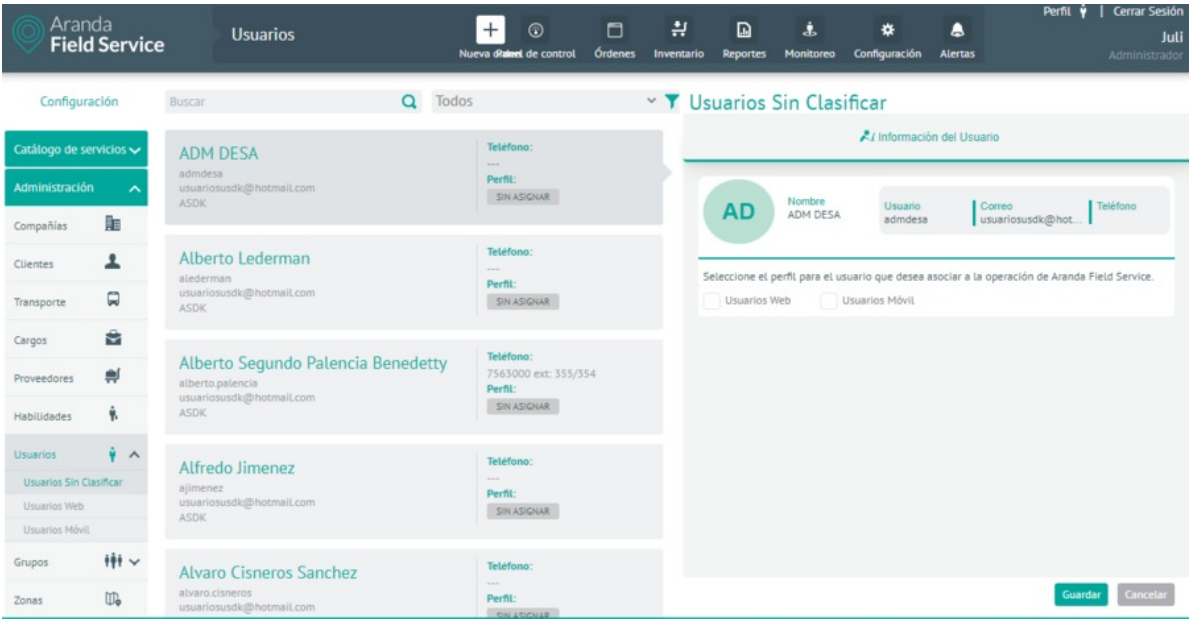
Usuarios Sin Clasificar

1. Para gestionar los usuarios sin clasificar, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Administración del menú principal, seleccione la opción **Usuarios** y la categoría **Usuarios sin Clasificar**. En la vista de información, seleccione un filtro para visualizar los usuarios disponibles. Estarán disponibles todos los usuarios de la Suite de Aranda.

El módulo cuenta con dos filtros, el primer filtro permite realizar consultas por nombre, usuario o correo electrónico; el segundo filtro permite seleccionar las siguientes opciones:

- **Todos:** Genera la consulta de todos los usuarios sin importar el perfil asignado.
- **Sin Asociar:** Genera la consulta de todos los usuarios que no cuentan con un perfil asociado en la aplicación Aranda FIELD SERVICE.
- **Usuarios Móvil:** Consulta todos los usuarios que cuentan con perfil móvil asociado
- **Usuarios Web:** Consulta todos los usuarios que cuentan con perfil web asociado

📌 **Nota:** En la sección de usuarios sin clasificar no es posible crear o eliminar los usuarios, solo se podrá asociar como usuario web o usuario móvil a la operación de Aranda FIELD SERVICE.



2. En la vista de información, seleccione un registro del listado de usuarios disponibles de acuerdo al filtro seleccionado y en la vista detalle podrá completar la información requerida

En la Vista detalle de usuario sin clasificar en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Información del Usuario**, donde podrá visualizar Tab de Información con los datos básicos como de Nombre, usuario, Correo y Teléfono. También podrá seleccionar el perfil para el usuario que desea asociar a la operación de Aranda FIELD SERVICE AFLS, con dos opciones:

- **Usuarios Web:** Permite seleccionar los roles que se desean asignar al perfil del usuario web.(administrador, despachador, monitor, Gestor de inventario).
- **Usuarios Móvil:** Permite seleccionar los campos de Cargo, Tipo de transporte y Proveedor que se desean asignar al perfil del usuario móvil.

Usuarios Sin Clasificar

Información del Usuario

NG

Nombre
Nancy Julieth Mancera Gutier...

Usuario
julieth.mancera

Correo
usuariosusdk@hotmail.com

Teléfono
7563000 ext: 355/...

Seleccione el perfil para el usuario que desea asociar a la operación de Aranda Field Service.

☒ Usuarios Web

☒ Usuarios Móvil

Usuario Web

Seleccione los roles del usuario

Gestione la siguiente información para asociar el perfil web.

☒ Administrador

Acceso a la consola de administración

☒ Monitor

Acceso al dashboard, monitoreo, notificaciones y reportes

☒ Despachador

Buscar, crear y editar órdenes

☒ Gestor de inventario

Buscar, crear y editar movimientos de inventario

Estado

Activo

Usuario Movil

Guardar

Cancelar

3. Una vez seleccionada y guardada la información de los perfiles, se visualiza la opción de **Completar Perfil** el cual se encarga de redirigir al módulo correspondiente ya sea Usuarios Web o usuarios Móvil para completar la información que se requiere para que el usuario haga parte de la operación de Aranda FIELD SERVICE AFLS.

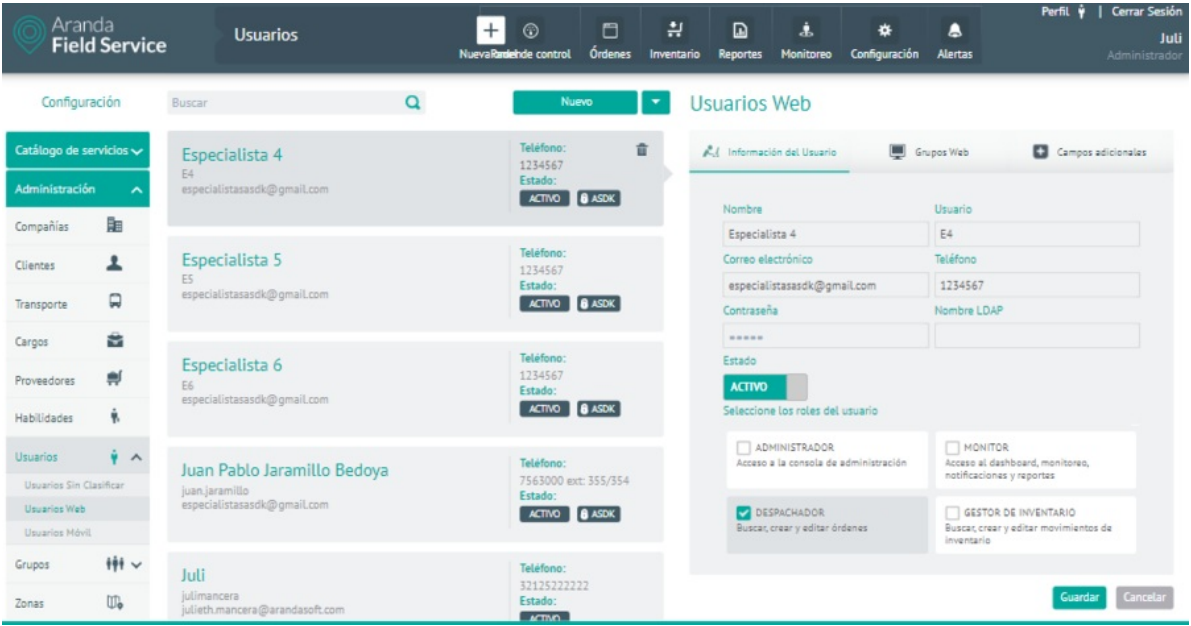
Creando Usuarios Web

1. Para crear los usuarios web, Ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Usuarios** y la categoría **Usuarios Web**. En la vista de información, seleccione el botón **Nuevo** o Nuevo Usuario y en la Vista Detalle podrá definir la información del usuario, grupos web y campos adicionales

2. En la Vista detalle de los usuarios web en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Información del Usuario**, donde podrá completar información como nombre, usuario, correo, teléfono, contraseña, estado y el rol del usuario.

Los roles de usuarios web definidos para la atención oportuna de un servicio son:

Roles	Descripción
Administrador:	Será el responsable de la configuración y definición del servicio, los repuestos a utilizar, compañías, clientes, medios de transporte, cargos, usuarios y organizaciones.
Despachador:	Será responsable de la creación de la orden de trabajo asociada al servicio, asignación y programación de especialistas para la atención de la orden y asignación de los repuestos previamente configurados.
Monitor:	Será responsable de supervisar los desplazamientos del especialista en campo y hacer seguimiento a la evolución del proceso del servicio.
Gestor de inventario:	Podrá administrar artículos, medidas, ubicaciones, realizar movimientos de entrada o salida, transferencias entre bodegas y ver los reportes de inventario por sedes.



📌 **Nota:** Los usuarios configurados con el rol de administrador, despachador, monitor y gestor no tendrán habilitada la opción de **Medios de Transporte**; esta se muestra disponible para el usuario con rol de especialista en campo. Todos los usuarios definidos para la gestión del servicio quedarán en estado “Activo”, para la atención de la orden de trabajo.

Grupos Web asociados al usuario

3. En la Vista detalle de los usuarios web en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Grupos Web**, donde podrá asociar, si es requerido, los grupos a los que pertenece el usuario. Cada usuario con el rol de administrador, despachador, monitor y gestor podrá estar asociado a diferentes grupos según sus características y condiciones.

Usuarios Web

Información del Usuario

Grupos Web

Campos adicionales

Asociar usuarios a grupos web

Asocie los grupos a los que pertenece este usuario

Asocie este usuario a grupos web

GuardarCancelar

Campos Adicionales del Usuario Web

4. En la Vista detalle de los usuarios web en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña Campos Adicionales, donde podrá visualizar los campos adicionales que se hayan configurado en el módulo de configuración para usuarios web de AFLS y están habilitados para poder ser utilizados al momento de crear el usuario.

Usuarios Web

Información del Usuario

Grupos Web

Campos adicionales

A continuación encontrará la información relacionada a usuarios web:

Campo Usuario Web Simple

Campo Usuario Web Simple

Campo Usuario Web Párrafo

Campo Usuario Web Párrafo

Campo Usuario Web Numérico

Campo Usuario Web Numérico

Campo Usuario Web Fecha

Campo Usuario Web Fecha

Campo Usuario Web Listado

Campo Usuario Web Listado

-- Seleccione una opción --

Campo obligatorio activo 1*

Campo obligatorio activo 1

Este campo es requerido

Campo obligatorio inactivo

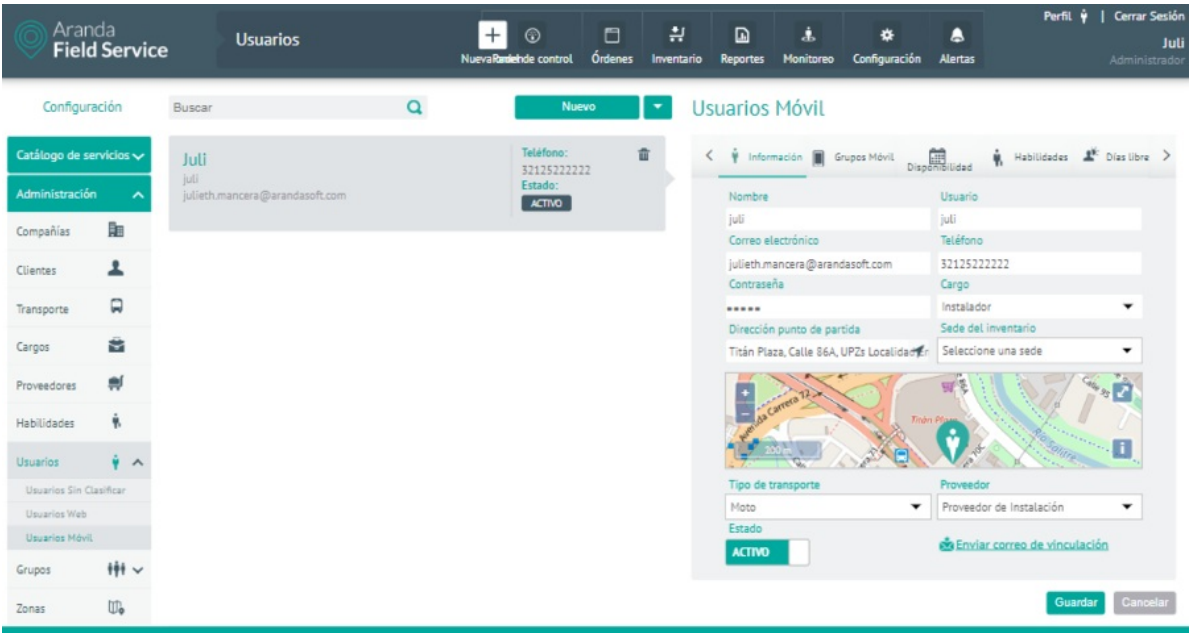
Campo obligatorio inactivo

GuardarCancelar

5. Para editar un usuario web, en la vista de información, seleccione un registro del listado de usuarios web existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida.
6. Para eliminar un usuario web en la vista de información, seleccione un registro del listado de usuarios existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.
7. Al terminar de configurar los usuarios web, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Creando Usuarios Móvil

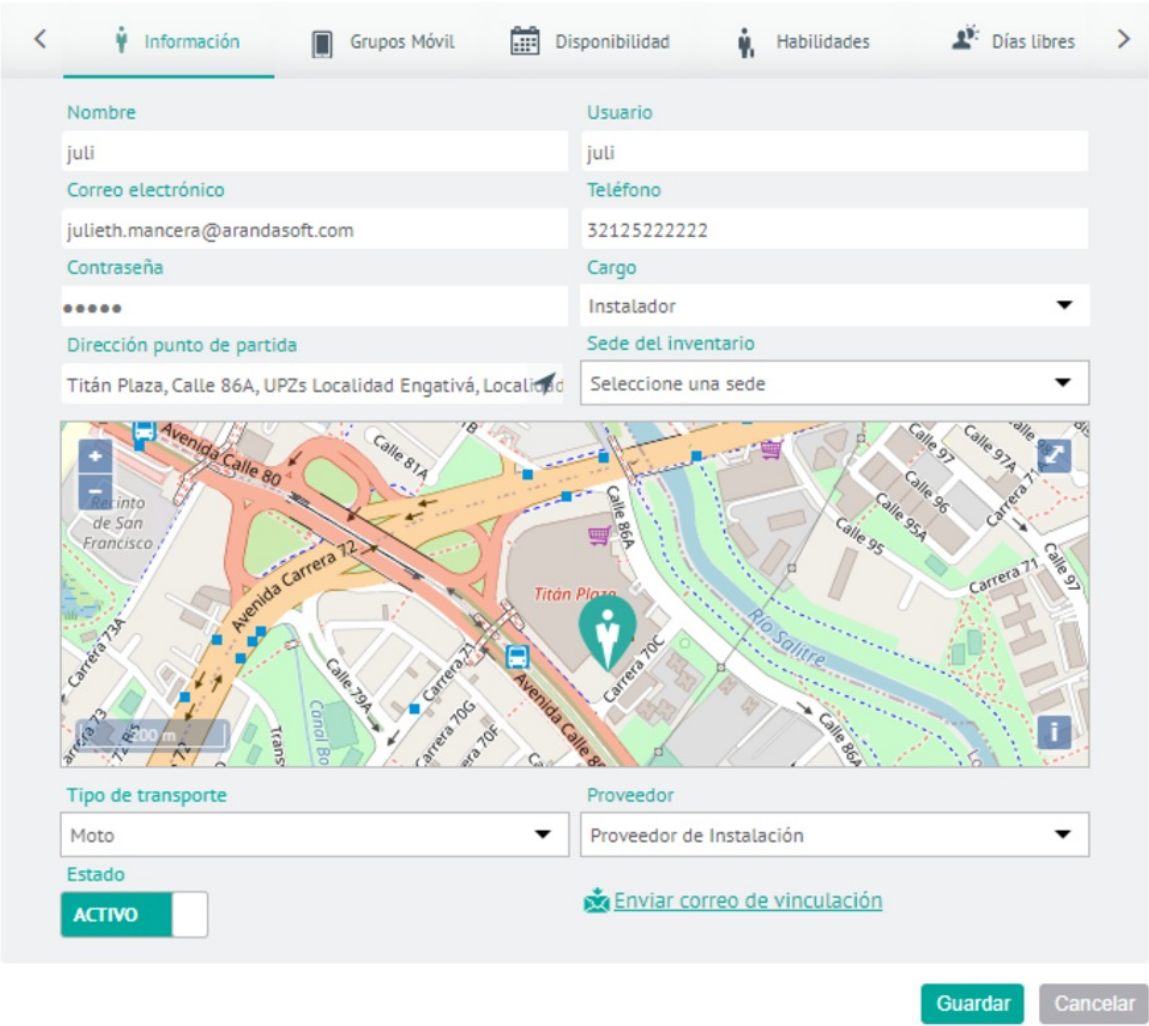
1. Para crear los usuarios Móvil, Ingrese a la consola de configuración de AFLS con rol Especialista, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Usuarios** y la categoría **Usuarios Móvil**. En la vista de información, seleccione el botón **Nuevo** o **Nuevo Usuario** y en la Vista Detalle podrá definir la información del usuario, grupos móvil, disponibilidad, habilidades y campos adicionales



2. En la Vista detalle de los usuarios Móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Información**, donde podrá completar información como nombre, usuario, correo, teléfono, contraseña, cargo, dirección punto de partida, sede de inventario, tipo de transporte y proveedor

A cada usuario con rol de especialista en campo se le asociará un cargo y un proveedor que han sido configurados previamente, y también una sede de inventario (este último campo no es obligatorio).

Usuarios Móvil



Grupos móvil asociados al usuario

3. En la Vista detalle de los usuarios Móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Grupos Móvil**, donde podrá asociar, si es requerido, los grupos a los que pertenece el usuario móvil. Cada usuario con el rol de especialista en campo podrá estar asociado a diferentes grupos según sus características y condiciones para la

prestación del servicio.

Usuarios Móvil

<

 Información

 Grupos Móvil

 Disponibilidad

 Habilidades

 Días libres

>

Asociar usuarios a grupos móvil

Asocie los grupos a los que pertenece este usuario

Grupos Asociados

GrupoMovil1



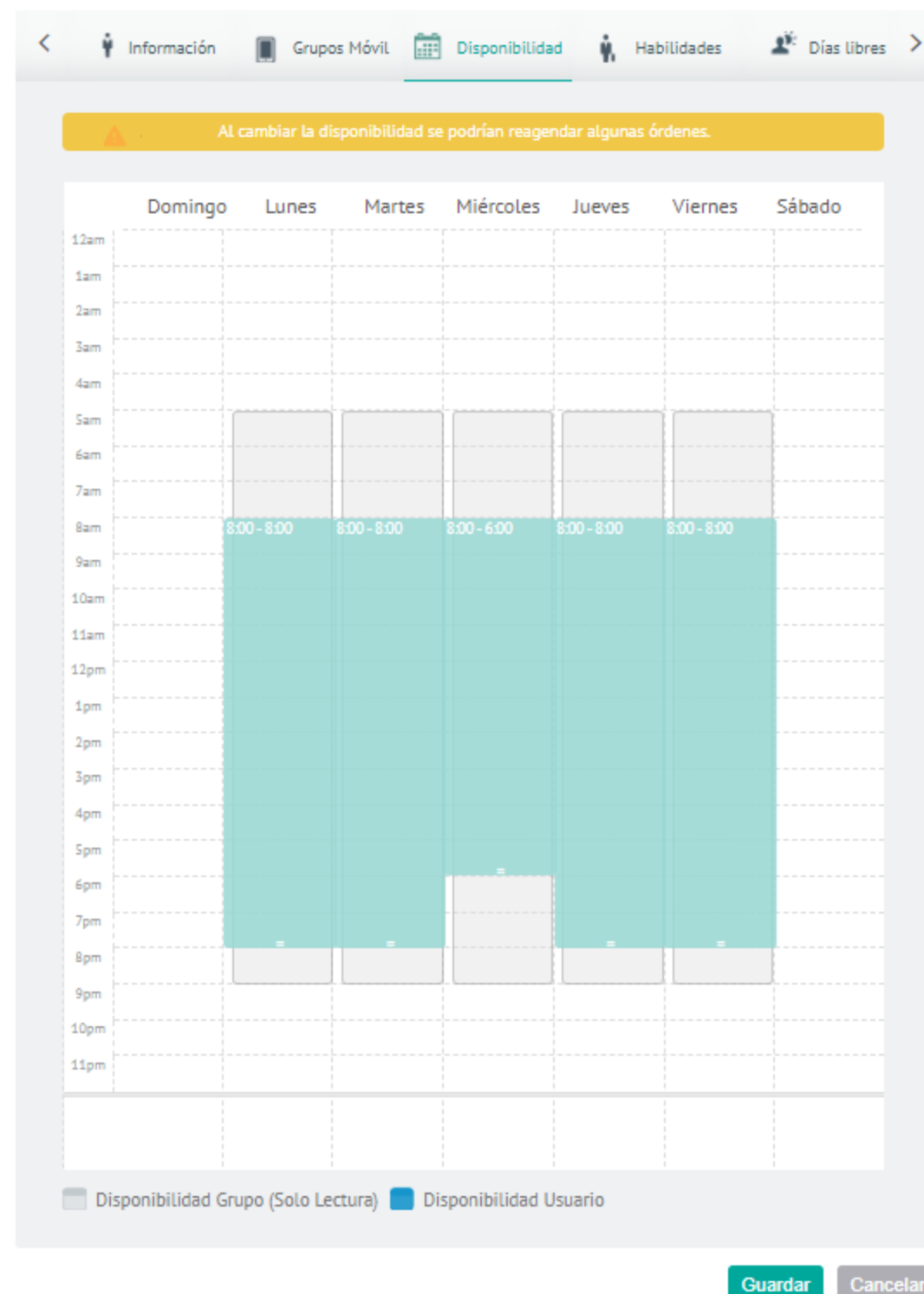
Guardar

Cancelar

Disponibilidad del usuario

4. En la Vista detalle de los usuarios móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Disponibilidad**, donde podrá configurar la disponibilidad de tiempo de cada especialista para la atención del servicio.

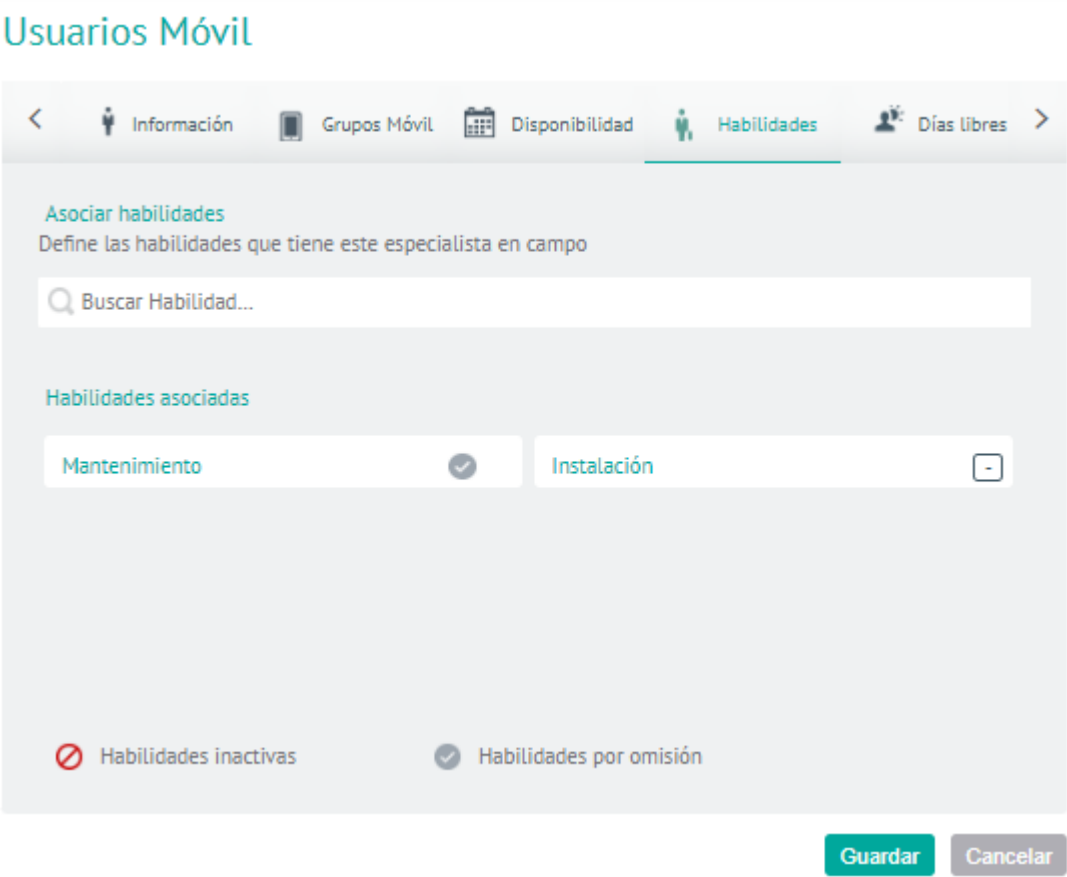
Usuarios Móvil



📌 **Nota:** Si el usuario se asocia a un grupo móvil que ya tiene una disponibilidad configurada, usuario heredará la disponibilidad de dicho grupo. La disponibilidad heredada se visualiza de en color gris (ver convenciones).

Habilidades del usuario

5. En la Vista detalle de los usuarios móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Habilidades**, donde podrá configura las habilidades específicas para cada especialista en campo.



📌 **Nota:** Si el usuario se asocia a un grupo móvil que ya tiene habilidades configuradas, el usuario las heredará las habilidades de dicho grupo. Las habilidades heredadas se visualizan de manera diferente (ver convenciones)

Días libres del usuario

6. En la Vista detalle de los usuarios móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Días libres**, donde podrá configurar los días específicos donde el especialista en campo no estará disponible para realizar sus labores.

Usuarios Móvil

Información

Grupos Móvil

Disponibilidad

Habilidades

Días libres

Gestión de los días libres

Gestione los días en que el especialista estará ausente de su cargo.

Si existen órdenes para esos días, estas serán reasignadas a otro especialista

Fecha de inicio días libres

DD / MM / AA

Fechas fin días libres

DD / MM / AA

Días libres programados

Verifique los días disponibles del especialista

☒ Todos los días solicitados

☐ Días solicitados del mes actual

☐ Días hábiles solicitados

Lunes 11 de Julio de 2022

Miércoles 06 de Julio de 2022

Jueves 07 de Julio de 2022

Viernes 08 de Julio de 2022

Sábado 09 de Julio de 2022

Domingo 10 de Julio de 2022

Viernes 01 de Julio de 2022

Miércoles 22 de Junio de 2022

Martes 21 de Junio de 2022

Viernes 17 de Junio de 2022

Jueves 16 de Junio de 2022

Martes 14 de Junio de 2022

Miércoles 15 de Junio de 2022

Lunes 13 de Junio de 2022

Jueves 09 de Junio de 2022

Viernes 10 de Junio de 2022

Sábado 11 de Junio de 2022

Domingo 12 de Junio de 2022

Guardar

Cancelar

Se visualizan las siguientes opciones:

- **Todos los días solicitados:** Se visualizan todos los días que han sido configurados como días libres para el especialista
- **Días solicitados del mes actual:** Se visualizan los días que han sido configurados como días libres del mes en curso para el especialista.
- **Días hábiles solicitados:** Se visualizan los días libres configurados iguales o mayores al día actual.
- **Opción eliminar:** Se encuentra habilitado el icono (caneca) en cada uno de los días libres hábiles para el especialista y permite eliminar los registros del listado.

randasoft.com

randasoft.com

randasoft.com

Telefona:
32456565656
Estado:
ACTIVO

Telefona:
32456565656
Estado:

Gestione los días en que el especialista estará ausente de su carga.

Si existen órdenes para esos días, estas serán reasignadas a otro especialista

Fecha de inicio días libresDD / MM / AA

Fechas fin días libresDD / MM / AA

Días libres programados

Verifique los días disponibles del especialista

Todos los días solicitados

Días solicitados del mes actual

Días p

Lunes 11 de Julio de 2022

Miércoles 06 de Julio de 2022

Jueves 07 de Julio de 2022

Viernes 08 de Julio de 2022

Sábado 09 de Julio de 2022

Domingo 10 de Julio de 2022

Viernes 01 de Julio de 2022

Miércoles 22 de Junio de 2022

Martes 21 de Junio de 2022

Viernes 17 de Junio de 2022

Jueves 16 de Junio de 2022

Martes 14 de Junio de 2022

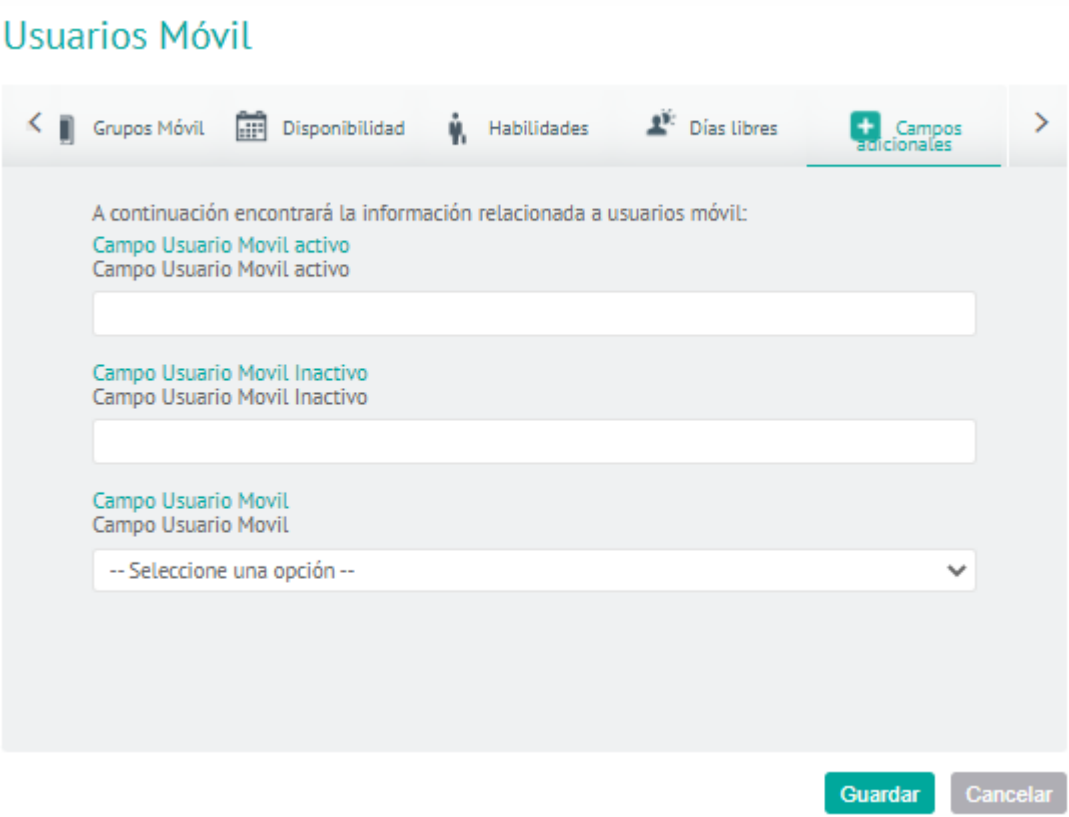
Miércoles 15 de Junio de 2022

Lunes 13 de Junio de 2022

📌 **Nota:** Si el usuario especialista cuenta con órdenes asignadas para los días que se van a configurar como libres, se realiza la reasignación de las órdenes a otro especialista o se asigna una nueva fecha de atención.

Campos Adicionales del Usuario Móvil

7. En la Vista detalle de los usuarios móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Campos Adicionales**, donde podrá visualizar los campos adicionales que se hayan configurado en el módulo de configuración para usuarios móvil y están habilitados para poder ser utilizados al momento de crear el usuario.



8. Para editar un usuario móvil, en la vista de información, seleccione un registro del listado de usuarios web existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida.

9. Para eliminar un usuario móvil en la vista de información, seleccione un registro del listado de usuarios existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.

10. Al terminar de configurar los usuarios web, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Eliminando Usuarios

Durante la configuración de usuarios en Aranda FIELD SERVICE AFLS, sólo podrá eliminar los registros de usuarios web y usuarios móvil. Después de seleccionar un registro del listado de usuarios existentess seleccione el ícono para eliminar la información asociada. Al seleccionar esta opción se visualiza un mensaje de eliminación con las siguientes opciones:

- **Solo Web:** Si el registro de usuario seleccionado es usuario web, elimina el perfil web del usuario seleccionado
- **Solo Móvil:** Si el registro de usuario seleccionado es móvil, elimina el perfil móvil del usuario seleccionado
- **Eliminar Completamente:** Valida que el usuario no pertenezca al perfil móvil, que no sea cliente o usuario LDAP, de ser así se habilita el botón y permite eliminar el usuario de la suit de Aranda
- **Cancelar:** Cancela la acción de eliminación

Grupos

Definir grupos de usuarios hace que la administración de los especialistas en campo y la gestión de las órdenes de trabajo sea más sencilla.

Teniendo en cuenta las diferencias funcionales entre usuarios que tienen acceso a la consola móvil y a la consola web, la gestión configuración de grupos de usuarios en Aranda FIELD SERVICE podrá realizarse en 2 categorías: Grupos Web y Grupos Móvil:

Creando Grupos de usuarios web.

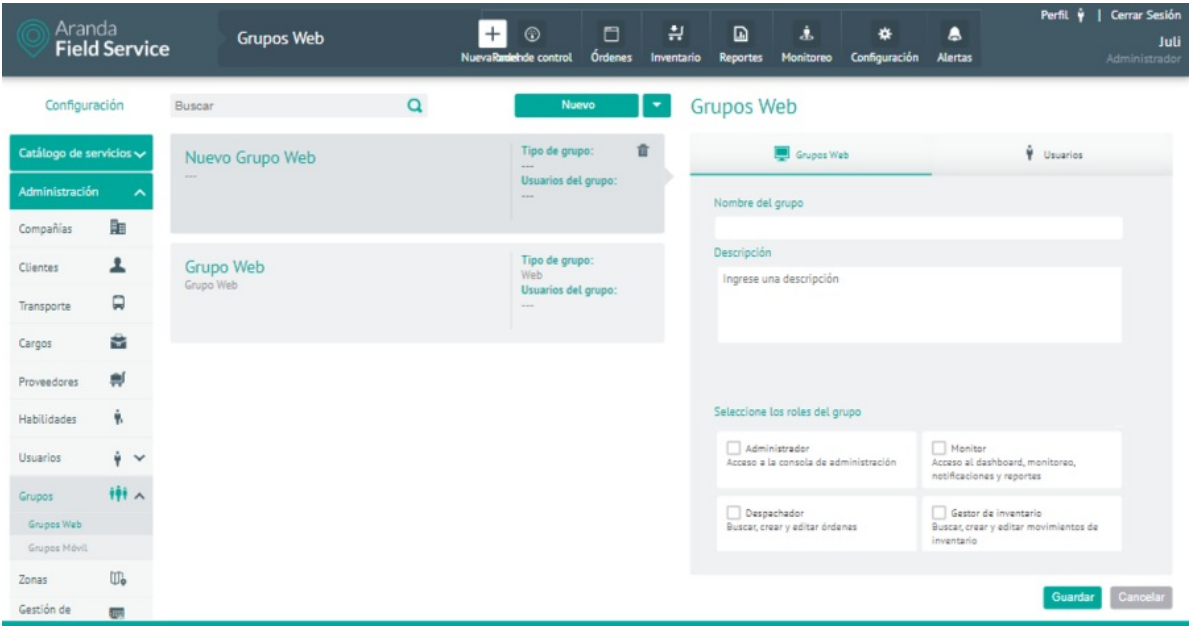
1. Para crear los Grupos Web, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Grupos** y la categoría **Grupos Web**. En la vista de información, seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá definir la información para grupos web y usuarios

Grupos de usuarios web

2. En la Vista detalle de Grupos Web en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Grupos Web**, donde podrá completar información como nombre del grupo, descripción del grupo y seleccionar los roles (permisos) para el grupo definido.

Los roles que se pueden configurar para el grupo de usuarios web son:

Roles	Descripción
Administrador:	Grupo responsable de la configuración y definición del servicio, los repuestos a utilizar, compañías, clientes, medios de transporte, cargos, usuarios y organizaciones.
Despachador:	Grupo responsable de la creación de la orden de trabajo asociada al servicio, asignación y programación de especialistas para la atención de la orden y asignación de los repuestos previamente configurados.
Monitor:	Grupo responsable de supervisar los desplazamientos del especialista en campo y hacer seguimiento a la evolución del proceso del servicio.
Gestor de inventario:	Este grupo Podrá administrar artículos, medidas, ubicaciones, realizar movimientos de entrada o salida, transferencias entre bodegas y ver los reportes de inventario por sedes.



3. En la Vista detalle de los Grupos web en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Usuarios**, donde podrá asociar usuarios al grupo definido.

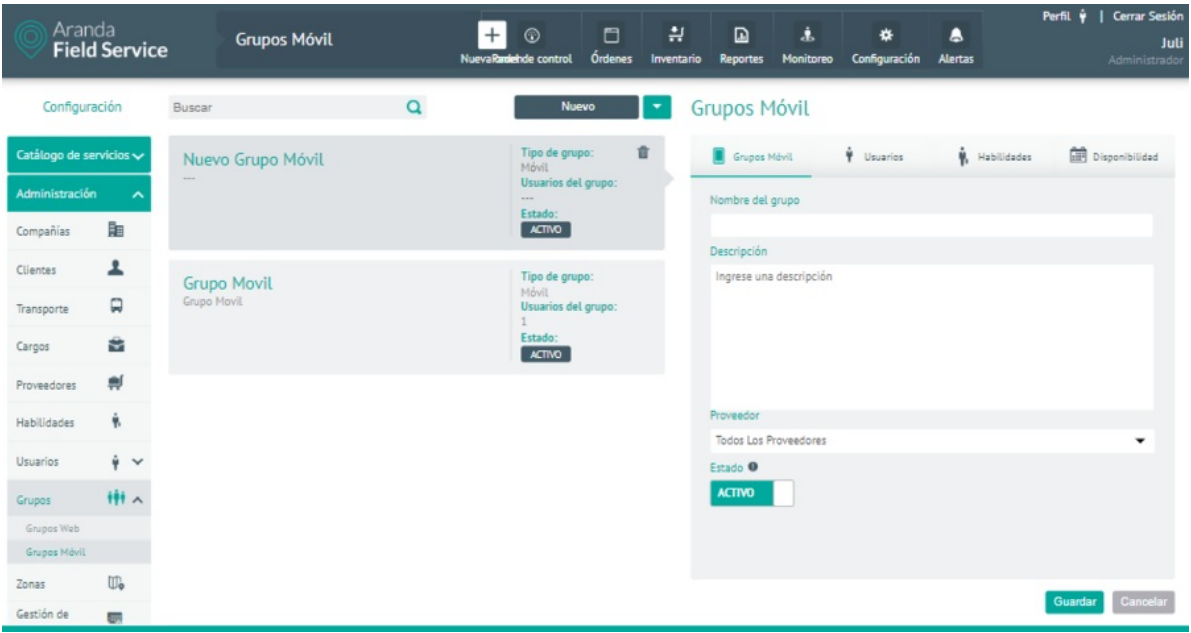
4. Para editar un Grupo Web, en la vista de información, seleccione un registro del Grupo de usuarios Web existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida.

5. Para eliminar un grupo Web en la vista de información, seleccione un registro del listado de grupo de usuarios Web existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.

6. Al terminar de configurar los grupos de usuarios Web, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Creando Grupos de usuarios móviles

1. Para crear los Grupos móvil, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Grupos** y la categoría **Grupos Móvil**. En la vista de información, seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá definir la información como grupos móvil, usuarios, habilidades y disponibilidad.

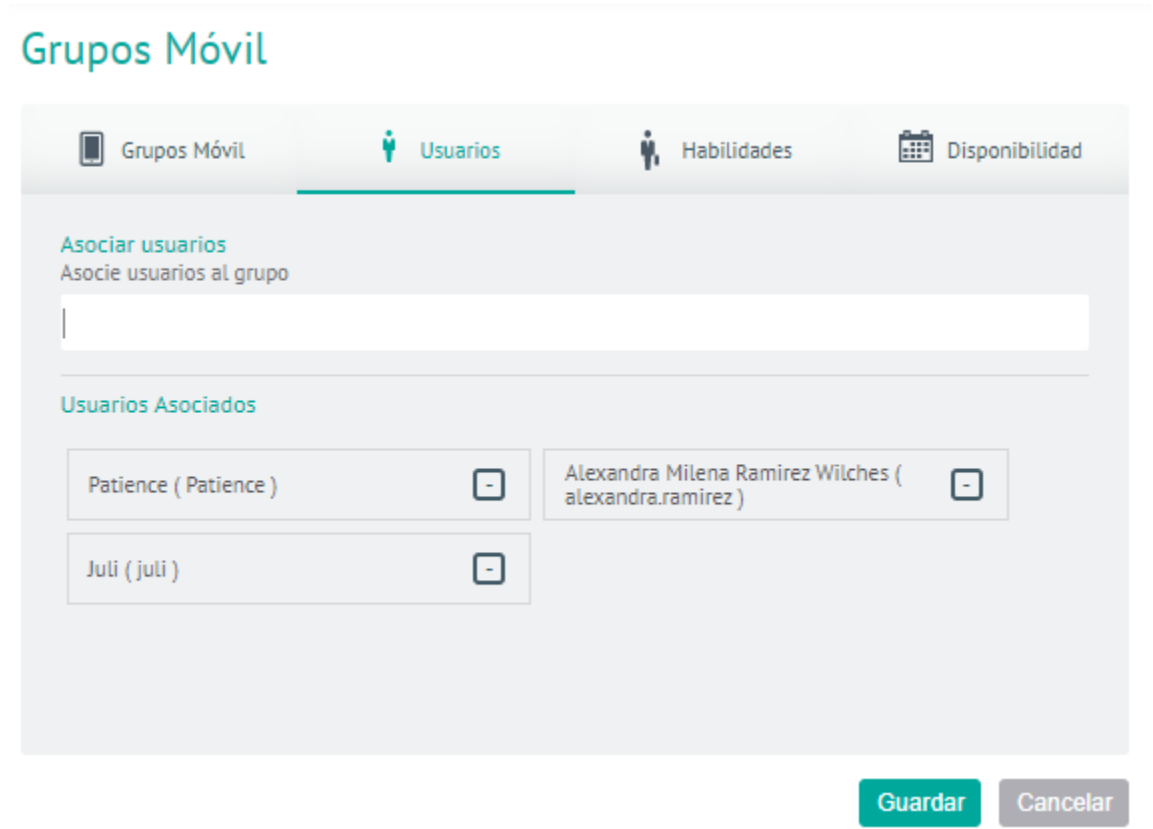


Grupos Móvil

2. En la Vista detalle de los grupos móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Grupos Móvil**, donde podrá completar información como nombre del grupo y descripción, asociar un proveedor y definir un estado.

Usuarios

3. En la Vista detalle de los grupos móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Usuarios**, donde podrá asociar los usuarios al grupo móvil.



Habilidades del usuario

4. En la Vista detalle de los Grupos móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Habilidades**, donde podrá configurar las habilidades específicas para para el grupo especialista en campo.

Grupos Móvil

Grupos Móvil

Usuarios

Habilidades

Disponibilidad

Agregar habilidades

Defina las habilidades para este grupo de especialistas.

Buscar Habilidad...

Habilidades necesarias

Health

Instalación

Habilidades inactivas

Guardar

Cancelar

Disponibilidad del usuario

5. En la Vista detalle de los Grupos móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Disponibilidad**, donde podrá configurar la disponibilidad de tiempo del grupo para la atención del servicio.

Grupos Móvil

Grupos Móvil

Usuarios

Habilidades

Disponibilidad

Al cambiar la disponibilidad se podrían reagendar algunas órdenes.

Domingo

Lunes

Martes

Miércoles

Jueves

Viernes

Sábado

6am

7am

8am

9am

10am

11am

12pm

1pm

2pm

3pm

4pm

5pm

6pm

7:00 - 6:00

Guardar

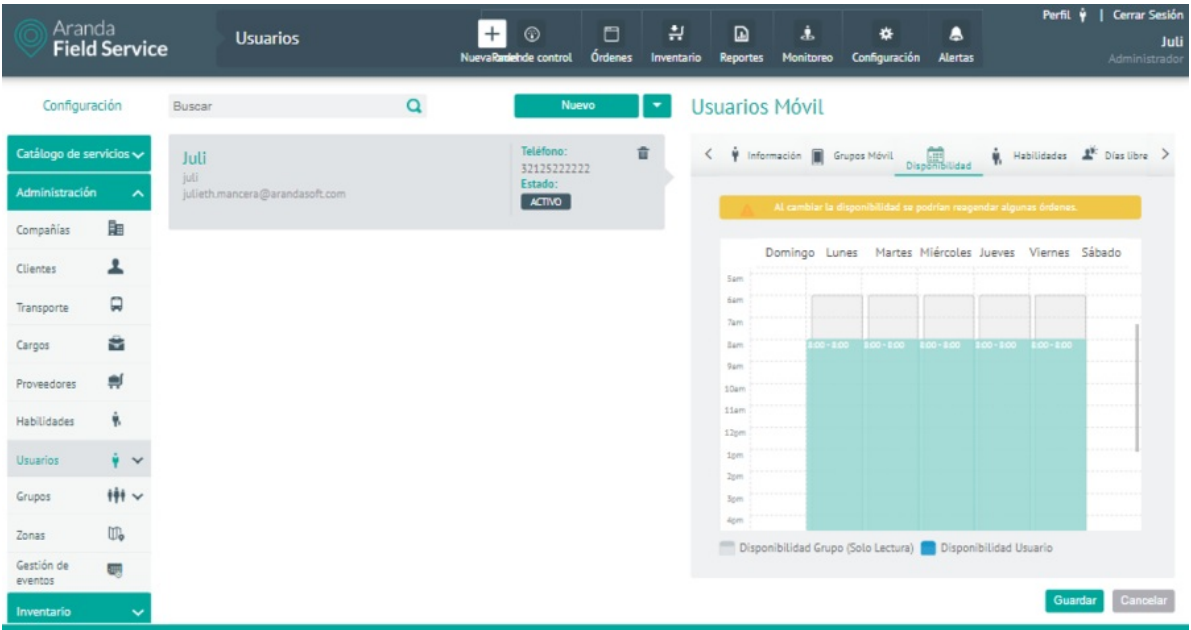
Cancelar

6. Para editar un Grupo móvil, en la vista de información, seleccione un registro del Grupo de usuarios móvil existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida.
7. Para eliminar un grupo móvil en la vista de información, seleccione un registro del listado de Grupo de usuarios móvil existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.
8. Al terminar de configurar los grupos de usuarios móvil, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Disponibilidad y habilidades heredadas a un especialista por un grupo móvil

Cuando un especialista se asocia a un grupo, este hereda las características de disponibilidad que se hayan determinado para dicho grupo.

En la configuración de usuarios móvil de AFLS podrá visualizar y diferenciar cuál es la disponibilidad del grupo y cuál la del usuario.



📌 **Nota:** Desde esta instancia no se puede editar la disponibilidad del usuario.

Igualmente, el especialista hereda las habilidades que se hayan configurado para el grupo y estas se suman a las que tenga configuradas como usuario. Estas habilidades deben crearse en la opción de **Habilidades** para poder asociarlas al respectivo grupo.



📌 **Nota:** Desde esta instancia no se pueden editar las habilidades del usuario.

Zonas

Creando una Zona

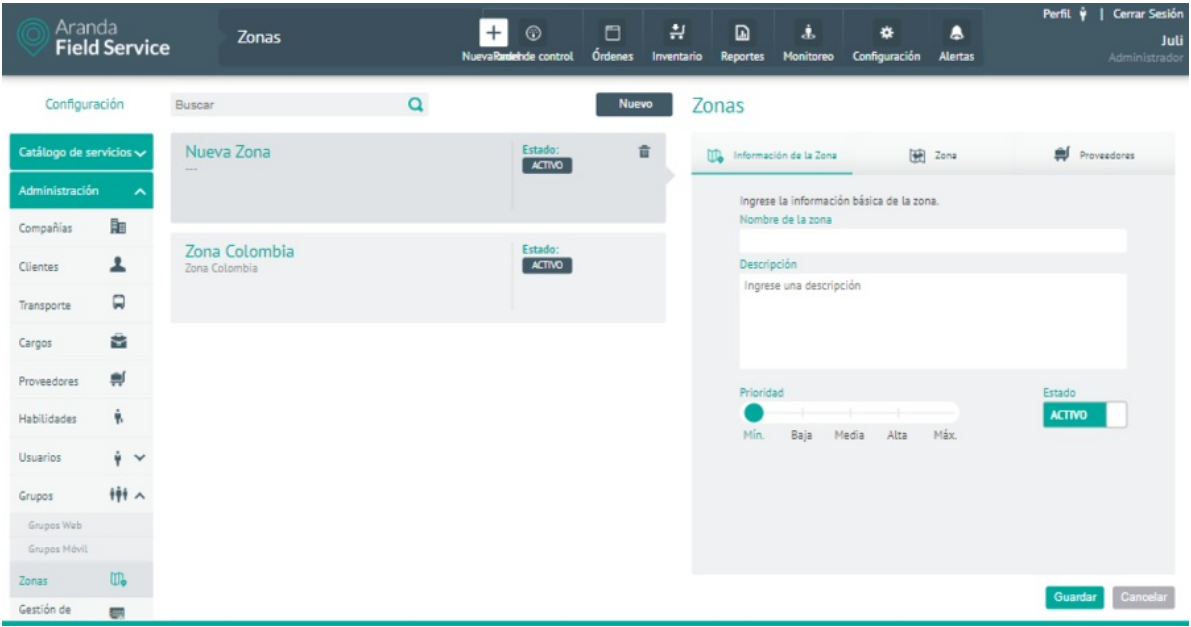
La configuración de zonas permite organizar mejor la asignación de trabajo de los especialistas.

1. Para Crear una Zona ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Zonas**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá completar Información de la Zona, Zona y Proveedores.

Información de la zona

2. En la Vista detalle de la zona en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña Información de la zona, donde podrá ingresar los siguientes campos:

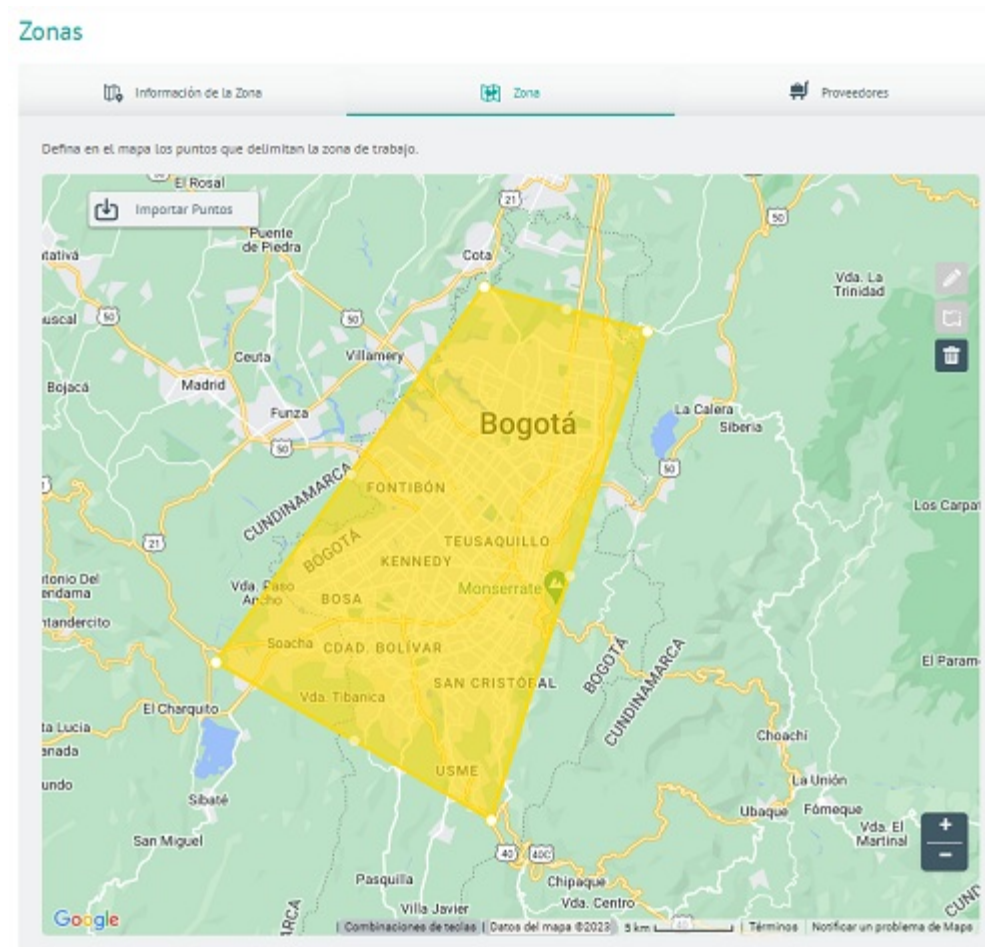
Campos	Descripción
Nombre de la zona:	Nombre para identificar la zona. Ejemplo: Zona Norte.
Descripción de la zona:	Si excede de dos líneas, se mostrarán puntos suspensivos.
Prioridad:	Puede ser Mín., Baja, Media, Alta o Máx. Si hay una misma dirección para 2 zonas se asignará a la zona cuya prioridad sea mayor.
Estado:	Indica si la zona está habilitada o no.



3. En la Vista detalle de la zona en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña zona, donde podrá visualizar y dibujar un área de trabajo para los especialistas delimitando la zona de trabajo.

En el área de trabajo de la zona podrá utilizar las herramientas disponibles

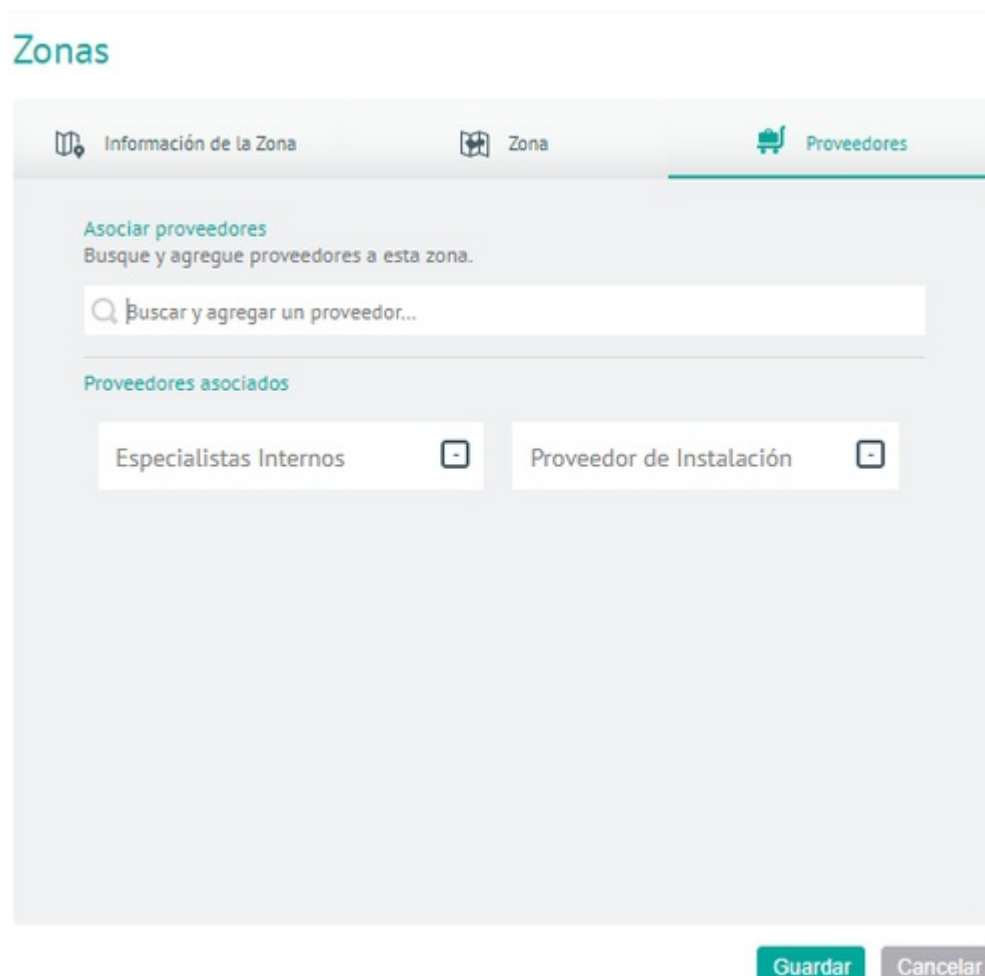
- **Crear Zona** : Esta opción permite ubicar los puntos que delimitan la zona de trabajo de los especialistas en el mapa referenciado.
- **Cerrar Zona**: Al definir los puntos en el mapa, se habilita la opción para cerrar la zona y delimitar el área configurada.
- **Borrar Zona**: Esta opción permite eliminar la zona creada y cerrada.
- **Importar Puntos**: Al seleccionar esta opción se puede realizar la importación masiva de puntos mediante un [archivo geojson o con importación plana](#).
- **Zoom**: Esta opción permite alejar y acercar la vista del mapa.



📌 **Nota:** Una zona creada, puede dividirse en diferentes secciones (nuevas zonas) para diferentes proveedores así: [Dividir zona de trabajo](#)

Proveedores

4. En la Vista detalle de la zona en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña Proveedores, donde podrá asociar los proveedores disponibles para atender la zona definida.



📌 **Nota:**

1. No es obligatorio que la zona tenga asociados proveedores.
2. Sólo se pueden eliminar las zonas que no se encuentren atadas a una orden de trabajo.

- Así como una dirección puede pertenecer a varias zonas, un especialista puede también pertenecer a varias zonas.
5. Para editar una Zona, en la vista de información, seleccione un registro de las zonas existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida.
6. Para eliminar una zona, en la vista de información seleccione un registro del listado de zonas existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.
7. Al terminar de configurar las Zonas, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Importar puntos

8. En el área de trabajo de la zona, seleccione la opción **Importar Puntos** se habilita la ventana **Importar puntos para la zona** donde se visualizan las opciones Importación Plana e Importación por archivo.

Importar puntos para la zona

Importación plana

Importación por archivo

Ingrese la línea de cordenadas. Estos puntos deben estar separados entre longitud y latitud por (;) y entre puntos por un salto de línea

Ejemplo: [número];[número]. Puede copiar y pegar las coodenadas con un salto de línea.

Validar

Cancelar

Importación Plana

9. En Aranda FIELD SERVICE AFLS podrá importar coordenadas manuales masivamente para referenciar la zona de trabajo. En la ventana **Importar puntos para la zona** seleccione la pestaña **Importación plana** y luego debe copiar todas las coordenadas que se deseen subir a la zona seleccionada.

📌 **Nota:** Los puntos a importar deben estar separados entre longitud y latitud por un ; y entre puntos por un salto de línea.

Importar puntos para la zona

Importación plana

Importación por archivo

Ingrese la línea de coordenadas. Estos puntos deben estar separados entre longitud y latitud por (;) y entre puntos por un salto de línea

Ejemplo: [número];[número]. Puede copiar y pegar las coodenadas con un salto de línea.

-74,11997882272115;4,513220622036968
-74,11828186630589;4,5146557295604595
-74,11828186630589;446557295604595
-74,11625670438896;4,516066510619552
-74,11625670438896;416066510619552
-74,11457313603485;4,517574583890379
-74,11264557226362;4,518596180127503
-74,11686669290995;4,511736863451134

Validar

Cancelar

10. Definidos los puntos de importación plana, haga clic en el botón Validar.

11. El sistema verificará cada uno de los puntos y a través de una ventana emergente, informará cuáles puntos pueden agregarse como localizaciones de la zona y cuáles no.

Importar puntos para la zona

Importación plana

Importación por archivo

Ingrese la línea de coordenadas. Estos puntos deben estar separados entre longitud y latitud por (;) y entre puntos por un salto de línea

Ejemplo: [número];[número]. Puede copiar y pegar las coodenadas con un salto de línea.

-74.11997882272115 ; 4.513220622036968
-74.11828186630589 ; 4.5146557295604595
-74.11828186630589 ; 446557295604595
-74.11625670438896 ; 4.516066510619552
-74.11625670438896 ; 416066510619552
-74.11457313603485 ; 4.517574583890379
-74.11264557226362 ; 4.518596180127503
-74.11686669290995 ; 4.511736863451134

Eliminar

Eliminar

✓

✓

✗

✓

✗

✓

✓

✓

Importar

Cancelar

A partir de este resultado verifique los atributos a importar y elimine todas las localizaciones que no cumplen con los parámetros mínimos para ser agregadas a la zona (lontigud, latitud). La importación no podrá terminarse hasta que estos puntos sean eliminados o corregidos.

12. Una vez depurados los puntos, haga clic en el botón Importar para completar el proceso.

Importación por archivo

13. Una vez configurados los atributos de importación GeoJSON en los ajustes globales, Aranda FIELD SERVICE podrá importar coordenadas masivamente para referenciar la zona de trabajo.

En la ventana Importar puntos para la zona seleccione la pestaña Importación por archivo, donde puede visualizar la opción de descargar plantilla modelo para importación de zonas o la opción de Subir archivo.

Importar puntos para la zona

Importación plana

Importación por archivo

Para cargar el archivo geojson sin geometría es necesario configurar el mapeo de los atributos de latitud y longitud en la seccion de ajustes globales.



Subir Archivo

 [Descargar plantilla Modelo para importación de zonas](#)

Validar

Cancelar

14. Al seleccionar la opción **Descargar plantilla modelo para importación de zonas**, se realiza la descarga de un archivo .zip el cual contiene un ejemplo de 4 puntos para poder verificar la estructura que debe llevar el archivo geojson a cargar.

Zonas_Template: Bloc de notas

Archivo Edición Formato Ver Ayuda

```
{
  "type": "FeatureCollection",
  "features": [
    {
      "type": "Feature",
      "properties": {},
      "geometry": {
        "type": "Point",
        "coordinates": [
          -74.12647247314453,
          4.678230522447365
        ]
      }
    },
    {
      "type": "Feature",
      "properties": {},
      "geometry": {
        "type": "Point",
        "coordinates": [
          -74.12063598632812,
          4.68849581582228
        ]
      }
    },
    {
      "type": "Feature",
      "properties": {},
      "geometry": {
        "type": "Point",
        "coordinates": [
          -74.12063598632812,
          4.68849581582228
        ]
      }
    },
    {
      "type": "Feature",
      "properties": {},
      "geometry": {
        "type": "Point",
        "coordinates": [
          -74.12063598632812,
          4.68849581582228
        ]
      }
    }
  ]
}
```

15. Al seleccionar la opción **Subir Archivo**, podrá escoger el archivo GeoJSON a importar y haga clic en **Abrir**.

16. Después de seleccionar el archivo a importar, haga clic en el botón **Validar**.



El sistema verificará cada uno de los puntos y a través de una ventana emergente, informará cuáles pueden agregarse como localizaciones de la zona y cuáles no.



A partir de este resultado verifique los atributos del archivo GeoJSON a importar y elimine todas las localizaciones que no cumplen con los parámetros mínimos para ser agregadas a la zona (longitud, latitud). La importación no podrá terminarse hasta que estos puntos sean eliminados o corregidos desde el archivo GeoJSON.

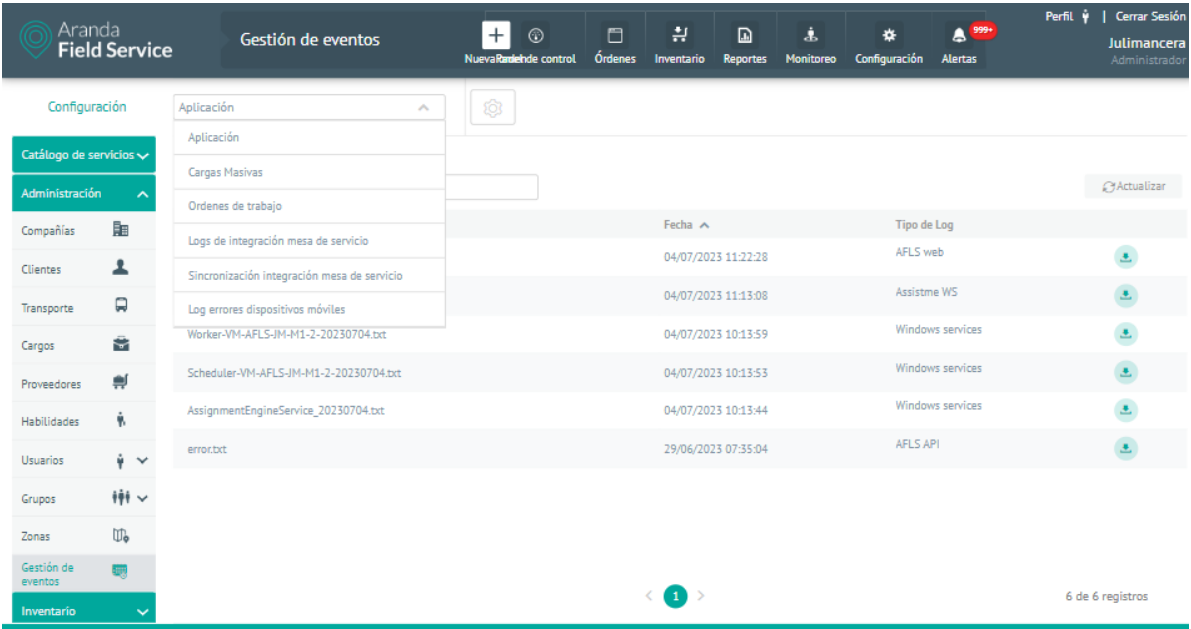
17. Una vez depurados los puntos, haga clic en el botón **Importar** para completar el proceso.

Gestión de Eventos

En este módulo de Aranda FIELD SERVICE AFLS se administra la gestión de eventos para procesos asociados.

1. Para administrar diferentes eventos, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Gestión de eventos**. En la vista de información seleccione en el menú desplegable la opción requerida:

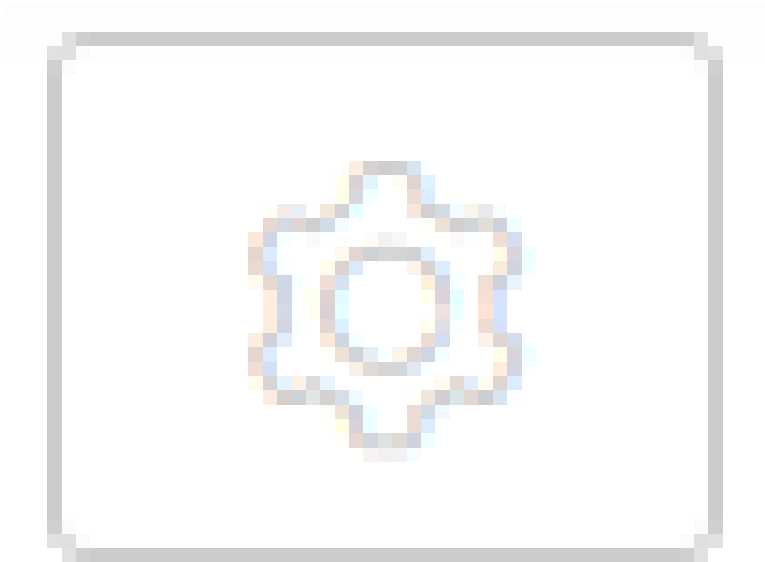
- [Aplicación \(Esta vista NO aplica para ambientes Multitenant\)](#)
- [Cargas Masivas](#)
- [Órdenes de Trabajo](#)
- [Logs de Integración Mesa de Servicio](#)
- [Sincronización Integración Mesa de Servicio](#)
- [Log errores dispositivos móviles](#)



Vista Logs de Aplicación

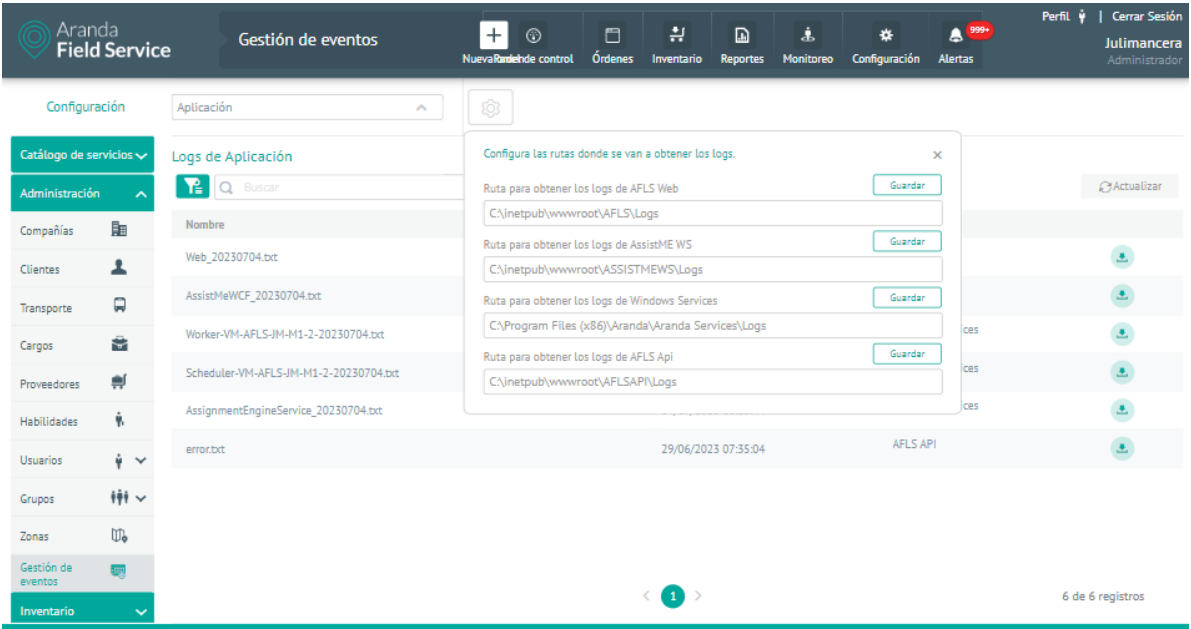
2. En este módulo se permite configurar las rutas locales donde se podrán visualizar los logs generados por la aplicación web o servicios.

Los Logs informan los errores generados en los diferentes procesos de Aranda Field Service. En este módulo podrá visualizar logs de la aplicación web de AFLS, logs de la aplicación de AssistMe, logs de los servicios de Windows que operan para AFLS y los logs de la API's. Se podrán configurar las rutas para obtener los logs seleccionando el botón de Configuración



:

Rutas para obtener logs	Descripción
Ruta para obtener los logs de AFLS Web:	Corresponde a la configuración local de la aplicación donde están alojados los logs de la aplicación web AFLS. La ruta configurada que podrá visualizar es: C:\inetpub\wwwroot\AFLS\Logs.
Ruta para obtener los logs de AssistME WS:	Corresponde a la configuración local de la aplicación donde están alojados los logs de la aplicación web ASSISTMEWS. La ruta configurada que podrá visualizar es: C:\inetpub\wwwroot\ASSISTMEWS\Logs.
Ruta para obtener los logs de Windows Services:	Corresponde a la configuración local de la aplicación donde esán alojados los logs de los servicios Windows. La ruta configurada que podrá visualizar es: C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda Services\Logs.
Ruta para obtener los logs de AFLS Api:	Corresponde a la configuración local de la aplicación donde están alojados los logs de las APIs expuestas. La ruta configurada que podrá visualizar es: C:\inetpub\wwwroot\AFLSAPI\Logs.
Botón Guardar:	Esta opción valida y almacena cada una de las rutas en la base de datos



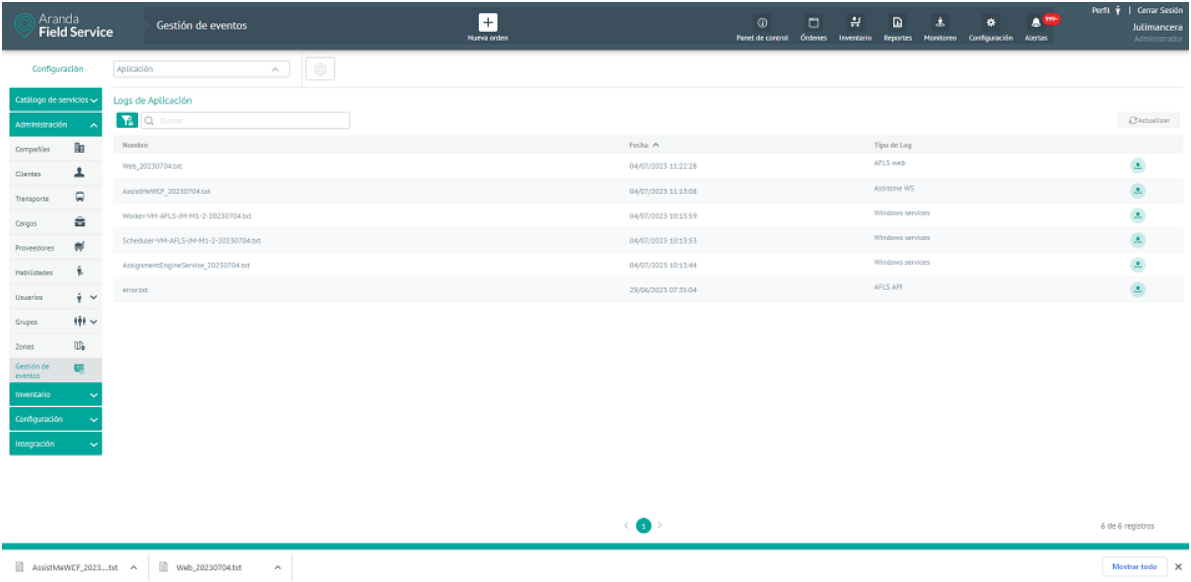
3. Las opciones disponibles para consultar y filtrar los registros de los logs son:

Filtro	Permite realizar una búsqueda rápida de los datos por el campo nombre, así como filtrar la información por los siguientes logs: AFLS WEB, AssistMe WS, Windows Services, AFLS Api y Todos.
Actualizar	Permite actualizar la información que se visualiza en la tabla de Logs de aplicación

📌 **Nota:** Para realizar la búsqueda con el filtro por el campo nombre es necesario presionar la tecla “Enter”.

4. De acuerdo al filtro seleccionado, podrá visualizar un listado de los logs registrados en las rutas configuradas, con los siguientes datos:

- Nombre
- Fecha
- Tipo de log
- Botón de descarga: Al activar este botón, el sistema genera un archivo con los registros de log seleccionado.



Vista Cargas Masivas

5. En la vista de información de cargas masivas podrá visualizar el listado de registros existentes, buscar los archivos por nombre y ordenar la información asociada por tipo de dato como Id, Archivo, Tipo (movimiento, órdenes o clientes), Estado (Exitoso, En proceso, Pendiente o Fallo), Total registros, Exitosos, Fallidos fecha, datos con error y archivo de exitosos.

Se permite visualizar el histórico de importación masiva para los módulos de Órdenes, Clientes y Movimientos.

Aranda

Field Service

Gestión de eventos

NuevaPlantilla de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

999+

Perfil

Cerrar Sesión

Julimancera

Administrador

Configuración

Cargas Masivas

Catálogo de servicios

Cargas Masivas

Importar

Actualizar

Administración

Q

Buscar

Compañías

Clientes

Transporte

Cargos

Proveedores

Habilidades

Usuarios

Grupos

Zonas

Gestión de eventos

Inventario

Id	Archivo	Tipo	Estado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha	
29	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	26/06/2023 15:00:17	
28	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2023 15:00:17	--
26	ImportFilesToProcess\20230623165020_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20	--
25	ImportFilesToProcess\20230621230103_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	21/06/2023 18:01:03	
24	ImportFilesToProcess\20230621195940_1.Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	4	4	21/06/2023 14:59:40	
22	ImportFilesToProcess\20230621195629_1.Cargue de Clientes -5 - Ok - copia.csv	Clientes	Fallo	10	2	8	21/06/2023 14:56:29	
20	ImportFilesToProcess\20230621195435_Cargue de Inventario -1 Ok - entrada unico - copia.csv	Movimientos	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35	--
18	ImportFilesToProcess\20230621195138_1.Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	5	3	21/06/2023 14:51:38	

Estado

Exitoso

En proceso

Pendiente

Fallo

< 1 2 >

20 de 21 registros

6. Las opciones disponibles para consultar y filtrar los registros de cargas masivas son:

Filtro	Permite realizar la búsqueda de los datos por el campo Archivo.
Actualizar	Permite actualizar la información que se visualiza en la tabla de cargas masivas
Filtro por estados	Cada vez que se elimine o se agregue la selección en alguno de los filtros, se va a ir filtrando la información de la tabla histórico de importación masiva teniendo en cuenta los datos del campo Estado.

📌 Nota: Para realizar la búsqueda en el filtro es necesario presionar la tecla “Enter”..

Aranda

Field Service

Gestión de eventos

Nueva Plantilla de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

999+

Perfil

Cerrar Sesión

Julimancera

Administrador

Configuración

Cargas Masivas

Catálogo de servicios

Cargas Masivas

Administración

Compañías

Clientes

Transporte

Cargos

Proveedores

Habilidades

Usuarios

Grupos

Zonas

Gestión de eventos

Inventario

Q

Buscar

Importar

Actualizar

Id	Archivo	Tipo	Estado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha	
28	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Cargue Workorder 200 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2023 15:00:17	--
26	ImportFilesToProcess\20230623165020_3.Cargue Workorder 200 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20	--
20	ImportFilesToProcess\20230621195435_Cargue de Inventario -1 Ok- entrada unico - copia.csv	Movimientos	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35	--
3	ImportFilesToProcess\20230616210741_1.Cargue de Clientes -5 - Ok- copia.csv	Clientes	Exitoso		10	0	16/06/2023 16:07:41	-- --

Estado

☒ Exitoso

☐ En proceso

☐ Pendiente

☐ Fallo

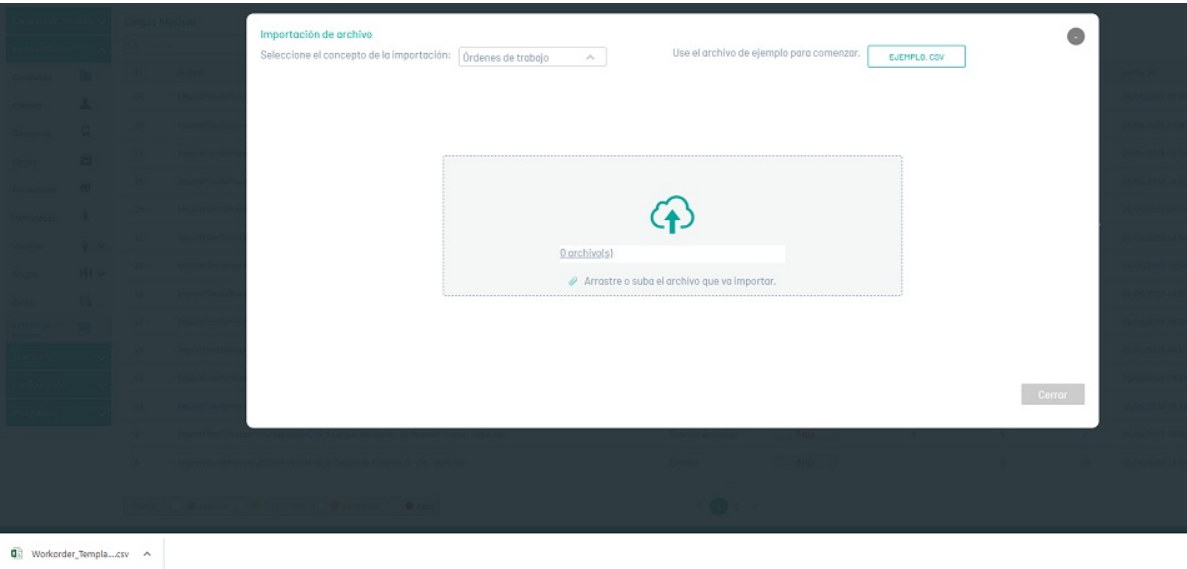
< 1 >

4 de 4 registros

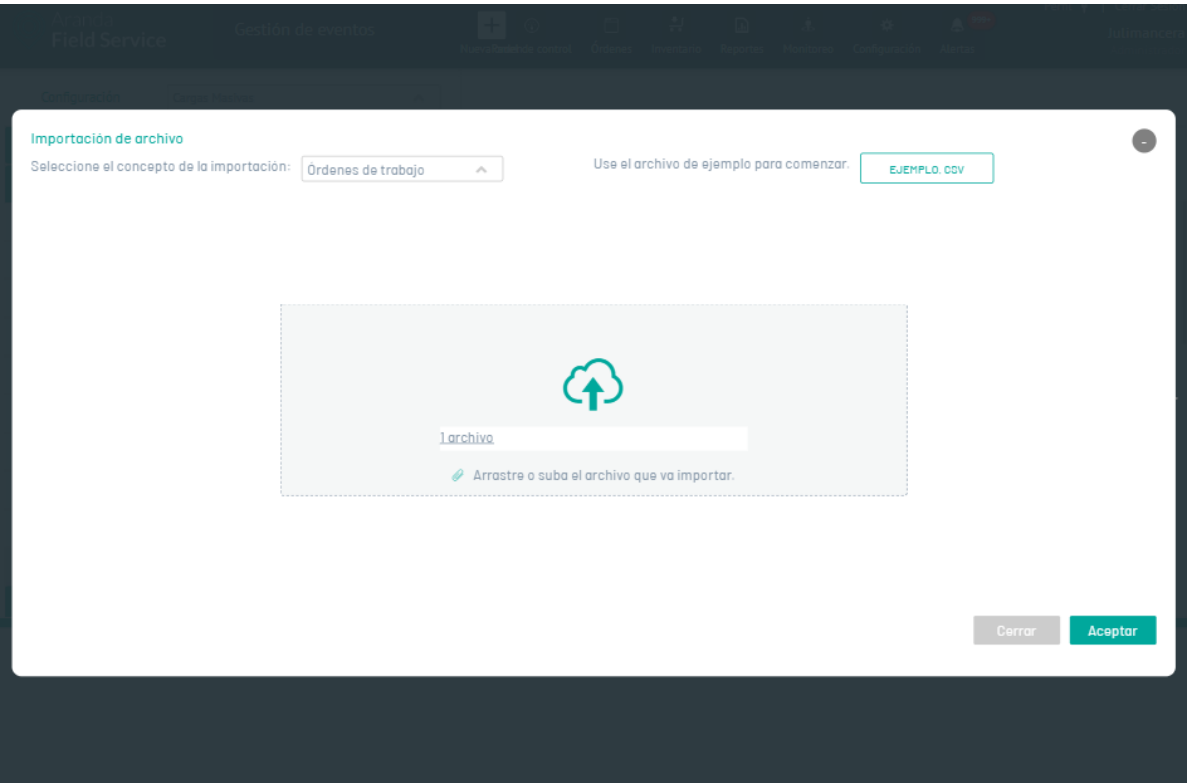
Opción Importar

7. La importación es una funcionalidad que permite cargar clientes, órdenes y movimientos masivamente en Aranda FIELD SERVICE, a través de un archivo .csv de Excel, con un formato específico que permite gestionar y crear los registros de manera más eficiente.

En la Vista de importación podrá seleccionar el tipo de cargue que se desea realizar, teniendo en cuenta la selección es posible cargar un archivo de las órdenes, movimientos o clientes que desea agregar; al seleccionar la opción EJEMPLO.CSV podrá descargar una plantilla para importar.



8. En la Vista de importación seleccione la opción **Arrastre o suba el archivo que va a importar** para acceder a los registros de las órdenes, movimientos o clientes y cargar la información a importar. Se despliega la ventana del explorador de Windows donde podrá buscar y seleccionar el archivo **.csv**.



9. Después de seleccionar y cargar el archivo de importación de órdenes, movimientos o clientes, Haga clic en **Aceptar** en la vista de importación, para confirmar los cambios realizados y el sistema programará el procesamiento del archivo. Al actualizar la información podrá validar el progreso del cargue.

Aranda
Field Service

Gestión de eventos

Nueva

Realíde control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil | Cerrar Sesión

Julimancera
Administrador

Configuración

Cargas Masivas

Catálogo de servicios

Administración

Compañías

Clientes

Transporte

Cargos

Proveedores

Habilidades

Usuarios

Grupos

Zonas

Gestión de eventos

Inventario

Cargas Masivas

Importar

Actualizar

Id	Archivo	Tipo	Estado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha		
32	ImportFilesToProcess\20230704201411_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	En proceso	105	0	10	04/07/2023 15:14:11	0%	9.5%
29	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	26/06/2023 15:00:17		
28	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2023 15:00:17	--	
26	ImportFilesToProcess\20230623165020_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20	--	
25	ImportFilesToProcess\20230621230103_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	21/06/2023 18:01:03		
24	ImportFilesToProcess\20230621195940_1.Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	4	4	21/06/2023 14:59:40		
22	ImportFilesToProcess\20230621195629_1.Cargue de Clientes -5 - Ok - copia.csv	Clientes	Fallo	10	2	8	21/06/2023 14:56:29		
20	ImportFilesToProcess\20230621195435_Cargue de Inventario -1 Ok - entrada unico - copia.csv	Movimientos	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35	--	

Estado

Exitoso

En proceso

Pendiente

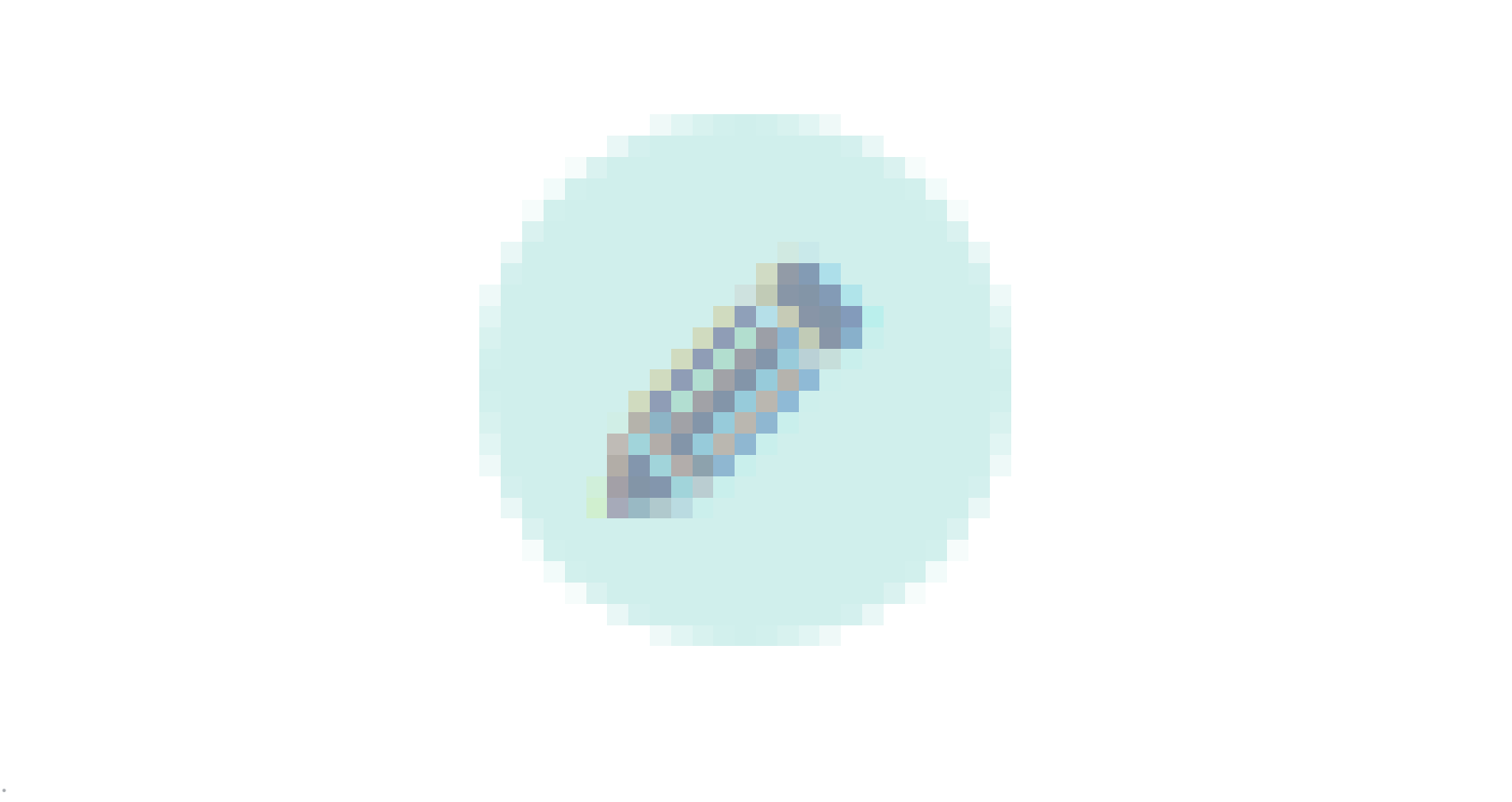
Fallo

< 1 2 >

20 de 22 registros

Revisión de los registros que no se importaron

10. En el listado de registros de cargas masivas, en la columna **Reintento**, podrá identificar si el archivo importado contiene uno o más registros configurados de manera errónea, activándose el botón de edición



Al dar clic en el botón edición podrá visualizar los registros que no fueron cargados y al final de las columnas se mostrará la razón del fallo en la importación del registro.

En esta vista de edición es posible modificar y corregir los datos erróneos.

Importación de archivo ImportFilesToProcess\20230704201411_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv105 filas de datos

Resultados14 fallidos

Cliente	Nombre	Correo electrónico	Teléfono	Dirección	Detalle de la dirección
14725845555	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658	Tián Plaza, Carrera 70C, Las Ferias, UP2s Localidad Engativá,	
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
14725845555	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658	Tián Plaza, Carrera 70C, Las Ferias, UP2s Localidad Engativá,	
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
147258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		

<1>

14 de 14 registros

CancelarDescargarReintentar

- **Botón Cancelar:** Realiza la cancelación de la edición de los registros, cerrando la vista y regresando al detalle de cargas masivas.
- **Botón Descargar:** El sistema genera un archivo CSV con un nombre propio y con los registros que no se importaron a la aplicación. Al oprimir el botón de descarga, se iniciará automáticamente la descarga del archivo.
- **Botón Reintentar:** Al modificar y corregir los datos erróneos del cargue se realiza la validación y el reintento de cada uno de los registros para su importación.

Aranda Field ServiceGestión de eventosNueva Orden de controlÓrdenesInventarioReportesMonitoreoConfiguraciónAlertas999PerfilJulimancera AdministradorCerrar Sesión

ConfiguraciónCargas Masivas

Catálogo de serviciosAdministraciónCompañíasClientesTransporteCargosProveedoresHabilidadesUsuariosGruposZonasGestión de eventos

Cargas Masivas

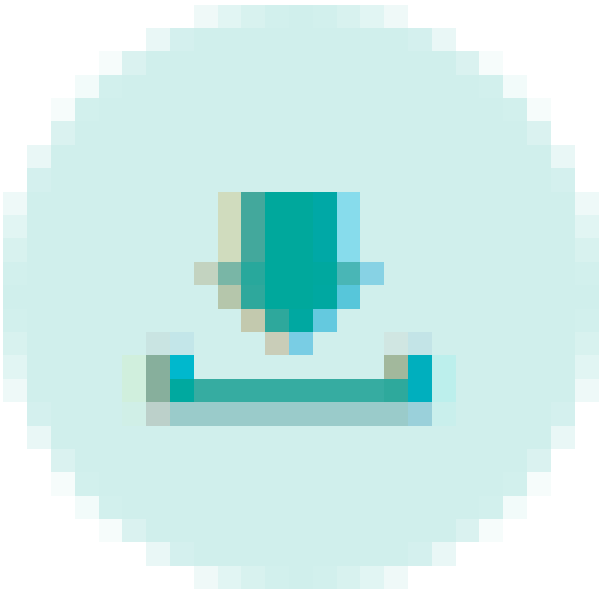
BuscarImportarActualizar

Id	Archivo	Tipo	Estado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha	
32	ImportFilesToProcess\20230704201411_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	91	14	04/07/2023 15:14:11	
29	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	26/06/2023 15:00:17	
28	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2023 15:00:17	
26	ImportFilesToProcess\20230623165020_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20	
25	ImportFilesToProcess\20230621230103_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	21/06/2023 18:01:03	
24	ImportFilesToProcess\20230621195940_1.Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	4	4	21/06/2023 14:59:40	
22	ImportFilesToProcess\20230621195629_1.Cargue de Clientes -5 - Ok - copia.csv	Clientes	Fallo	10	2	8	21/06/2023 14:56:29	
20	ImportFilesToProcess\20230621195435_Cargue de Inventario -1 Ok - entrada unico - copia.csv	Movimientos	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35	

Información Archivo programado exitosamente para su cargue.

Revisión de los registros que se importaron

11. En el listado de registros de cargas masivas, en la columna Log Exitosos, podrá identificar los registros importados de manera exitosa, activándose el botón de descarga



El sistema genera un archivo CSV con un nombre propio y con los registros que se importaron en la aplicación. Al oprimir el botón de descarga podrá acceder al archivo generado.

📌 **Nota:** En la última columna del archivo de los registros importados podrá visualizar el ID consecutivo del registro creado.

Aranda Field Service Gestión de eventos Nuevos ordenes Panel de control Órdenes Inventario Reportes Monitoreo Configuración Alertas Perfil Cerrar Sesión Julianmancera ADMINISTRADOR																																																																																																																																																																									
Configuración Cargas Masivas																																																																																																																																																																									
Cargas de servicios Administración Compañías Clientes Transporte Cargas Proveedores Habilidades Usuarios Grupos Zonas Gestión de inventario Inventarios Configuración Integración Cargas Masivas Importar Actualizar <table><thead><tr><th>ID</th><th>Archivo</th><th>Tipo</th><th>Estado</th><th>Total registros</th><th>Exitosos</th><th>Fallidos</th><th>Fecha</th><th></th><th></th></tr></thead><tbody><tr><td>52</td><td>ImportFieldService\20230704050441_5_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv</td><td>Órdenes de trabajo</td><td>Falso</td><td>105</td><td>105</td><td>2</td><td>04/07/2023 15:54:51</td><td></td><td></td></tr><tr><td>29</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv</td><td>Órdenes de trabajo</td><td>Falso</td><td>105</td><td>105</td><td>2</td><td>26/06/2023 15:00:17</td><td></td><td></td></tr><tr><td>28</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv</td><td>Órdenes de trabajo</td><td>Exitoso</td><td>105</td><td>105</td><td>0</td><td>26/06/2023 15:00:17</td><td></td><td></td></tr><tr><td>26</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv</td><td>Órdenes de trabajo</td><td>Exitoso</td><td>105</td><td>105</td><td>0</td><td>23/06/2023 11:50:20</td><td></td><td></td></tr><tr><td>25</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv</td><td>Órdenes de trabajo</td><td>Falso</td><td>105</td><td>105</td><td>2</td><td>21/06/2023 18:01:05</td><td></td><td></td></tr><tr><td>24</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv</td><td>Órdenes de trabajo</td><td>Falso</td><td>8</td><td>4</td><td>4</td><td>21/06/2023 14:59:40</td><td></td><td></td></tr><tr><td>22</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv</td><td>Clientes</td><td>Falso</td><td>10</td><td>2</td><td>8</td><td>21/06/2023 14:56:29</td><td></td><td></td></tr><tr><td>20</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Inventario - 5 - Ok - entrada unica - copia.csv</td><td>Movimientos</td><td>Exitoso</td><td>3</td><td>3</td><td>0</td><td>21/06/2023 14:54:35</td><td></td><td></td></tr><tr><td>18</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv</td><td>Órdenes de trabajo</td><td>Falso</td><td>6</td><td>3</td><td>3</td><td>21/06/2023 14:51:34</td><td></td><td></td></tr><tr><td>17</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv</td><td>Clientes</td><td>Falso</td><td>10</td><td>0</td><td>10</td><td>21/06/2023 08:54:46</td><td></td><td></td></tr><tr><td>15</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv</td><td>Órdenes de trabajo</td><td>Falso</td><td>6</td><td>4</td><td>4</td><td>21/06/2023 08:55:32</td><td></td><td></td></tr><tr><td>12</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv</td><td>Clientes</td><td>Falso</td><td>10</td><td>5</td><td>9</td><td>16/06/2023 18:44:15</td><td></td><td></td></tr><tr><td>11</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Inventario - 5 - Ok - entrada unica - copia.csv</td><td>Movimientos</td><td>Falso</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>16/06/2023 18:43:31</td><td></td><td></td></tr><tr><td>9</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv</td><td>Órdenes de trabajo</td><td>Falso</td><td>8</td><td>5</td><td>3</td><td>16/06/2023 18:40:54</td><td></td><td></td></tr><tr><td>8</td><td>ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv</td><td>Clientes</td><td>Falso</td><td>0</td><td>0</td><td>10</td><td>16/06/2023 18:50:48</td><td></td><td></td></tr></tbody></table> OrdenesDeTrabajo...csv Mostrar todo										ID	Archivo	Tipo	Estado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha			52	ImportFieldService\20230704050441_5_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	105	105	2	04/07/2023 15:54:51			29	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	105	105	2	26/06/2023 15:00:17			28	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2023 15:00:17			26	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20			25	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	105	105	2	21/06/2023 18:01:05			24	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	8	4	4	21/06/2023 14:59:40			22	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv	Clientes	Falso	10	2	8	21/06/2023 14:56:29			20	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Inventario - 5 - Ok - entrada unica - copia.csv	Movimientos	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35			18	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	6	3	3	21/06/2023 14:51:34			17	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv	Clientes	Falso	10	0	10	21/06/2023 08:54:46			15	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	6	4	4	21/06/2023 08:55:32			12	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv	Clientes	Falso	10	5	9	16/06/2023 18:44:15			11	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Inventario - 5 - Ok - entrada unica - copia.csv	Movimientos	Falso	3	2	1	16/06/2023 18:43:31			9	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	8	5	3	16/06/2023 18:40:54			8	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv	Clientes	Falso	0	0	10	16/06/2023 18:50:48		
ID	Archivo	Tipo	Estado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha																																																																																																																																																																		
52	ImportFieldService\20230704050441_5_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	105	105	2	04/07/2023 15:54:51																																																																																																																																																																		
29	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	105	105	2	26/06/2023 15:00:17																																																																																																																																																																		
28	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2023 15:00:17																																																																																																																																																																		
26	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20																																																																																																																																																																		
25	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	105	105	2	21/06/2023 18:01:05																																																																																																																																																																		
24	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	8	4	4	21/06/2023 14:59:40																																																																																																																																																																		
22	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv	Clientes	Falso	10	2	8	21/06/2023 14:56:29																																																																																																																																																																		
20	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Inventario - 5 - Ok - entrada unica - copia.csv	Movimientos	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35																																																																																																																																																																		
18	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	6	3	3	21/06/2023 14:51:34																																																																																																																																																																		
17	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv	Clientes	Falso	10	0	10	21/06/2023 08:54:46																																																																																																																																																																		
15	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	6	4	4	21/06/2023 08:55:32																																																																																																																																																																		
12	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv	Clientes	Falso	10	5	9	16/06/2023 18:44:15																																																																																																																																																																		
11	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Inventario - 5 - Ok - entrada unica - copia.csv	Movimientos	Falso	3	2	1	16/06/2023 18:43:31																																																																																																																																																																		
9	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Falso	8	5	3	16/06/2023 18:40:54																																																																																																																																																																		
8	ImportFieldService\20230616200017_3_Cargue de Clientes - 5 - Ok - copia.csv	Clientes	Falso	0	0	10	16/06/2023 18:50:48																																																																																																																																																																		

Vista Órdenes de Trabajo

12. En la vista de información de órdenes podrá visualizar el listado de órdenes de trabajo existentes y buscar los archivos por nombre y ordenar la información asociada por tipo de dato como Número de Orden, Fecha de creación, Cliente, proveedor, Servicio, y Razón,

Permite visualizar un listado de las órdenes que han presentado algún inconveniente al momento realizar la asignación

Órdenes de trabajo

Órdenes de trabajo sin asignar

🔍

Buscar por número de orden

Actualizar

Número de orden	Fecha de creación	Cliente	Proveedor	Servicio	Razón
50	02/12/2022 11:41:13	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
49	01/12/2022 17:06:53	Cliente	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
48	01/12/2022 17:03:52	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
47	01/12/2022 16:58:49	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
46	01/12/2022 16:23:17	Test CYS ok	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
43	01/12/2022 16:08:11	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
42	01/12/2022 15:10:12	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
41	01/12/2022 14:48:44	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
40	30/11/2022 19:03:24	Cliente	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.

< 1 2 >

20 de 24 registros

13. Las opciones disponibles para consultar y filtrar los registros de órdenes de trabajo son:

Filtro	Permite realizar una búsqueda rápida de los datos por el campo número de orden, también es posible filtrar por los siguientes campos: Fecha de creación, Cliente, Proveedor y Servicio.
Actualizar	Permite actualizar la información que se visualiza en la tabla de órdenes de trabajo sin asignar

📌 **Nota:** Para realizar la búsqueda en el filtro por el campo número de orden es necesario presionar la tecla “Enter”.

Vista rápida de la orden de trabajo

14. Al dar clic sobre un número de orden trabajo, podrá acceder a una vista rápida con los datos más relevantes de la orden de trabajo, con la siguiente información:

- Número de orden
- Estado
- Fecha de creación
- Proveedor
- Zona de atención
- Ubicación
- Detalles de la ubicación
- Servicio
- Tiempo de atención
- Asunto y descripción de la orden de trabajo
- Botón Abrir

Órdenes de trabajo

Órdenes de trabajo sin asignar

🔍

Buscar por número de orden

Actualizar

Número de orden	Fecha de creación	Cliente	Proveedor	Servicio
50	02/12/2022 11:41:13	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario
49	01/12/2022 17:06:53	Cliente	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación
48	01/12/2022 17:03:52	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario
47	01/12/2022 16:58:49	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario
46	01/12/2022 16:23:17	Test CYS ok	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación
43	01/12/2022 16:08:11	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación
42	01/12/2022 15:10:12	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación
41	01/12/2022 14:48:44	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario
40	30/11/2022 19:03:24	Cliente	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario

< 1 2 >

20 de 24 registros

OR 49

Open/Sin Programar

Fecha de creación: 01/12/2022 17:06:53

Proveedor: Proveedor de Instalación

Zona de atención: Zona Colombia

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

Detalles de la ubicación: reintroduccion a trabajadores antiguos Carito asistio a una charla de la ARL y se identifico que la erinduccion es mas sobre los riesgos criticos que hay en la compañia y lo que pueden afectar mas segun los roles dddddd dddddd fffffff fffffff c cc

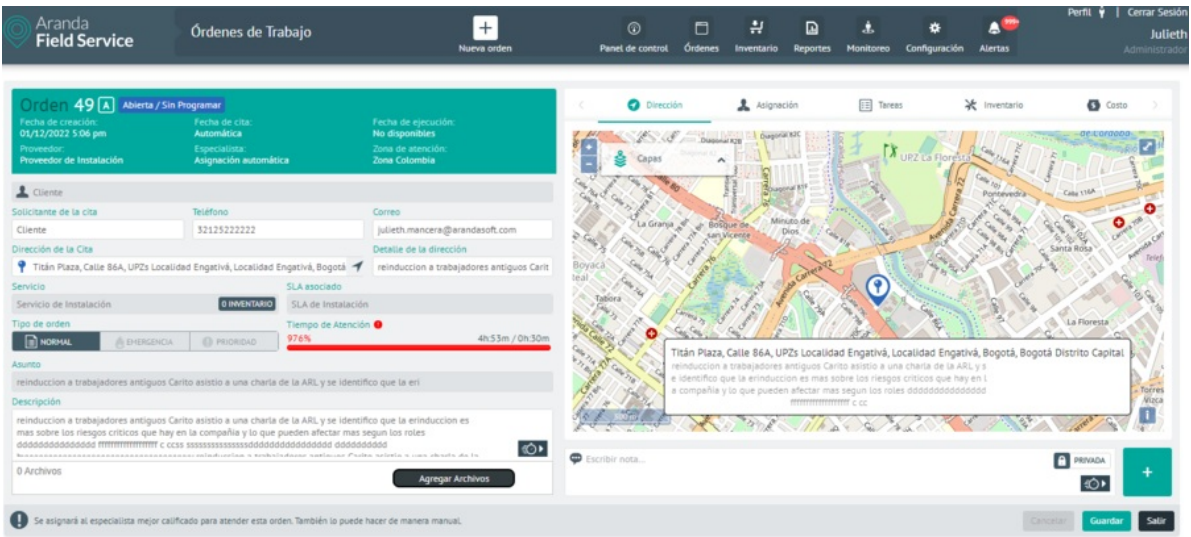
ABRIR

Servicio: Servicio de Instalación

Tiempo de Atención: 100%

reintroduccion a trabajadores antiguos Carito asistio a una charla de la ARL y se identifico que la erinduccion es mas sobre los riesgos criticos que hay en la compañia y lo que pueden afectar mas

15. Al seleccionar el Botón Abrir, podrá redireccionar la consulta a la vista del detalle de la orden de trabajo.



Vista Logs de Integración

16. En la vista de información de logs de integración de mesa de servicio podrá visualizar el comportamiento de las órdenes de trabajo creadas y gestionadas en la integración con ASDK o con ASMS.

17. Las opciones disponibles para consultar y filtrar los registros de logs de integración son:

Filtro	Es posible filtrar la información por los siguientes criterios: hoy y última semana, permite realizar una búsqueda rápida de los datos por el campo número de orden o número tarea y también es posible filtrar por el subestado de la tabla log de integración.
Actualizar	Permite actualizar la información que se visualiza en la tabla del log de integración.

📌 **Nota:** Para realizar la búsqueda en el filtro por el campo número de orden o número tarea es necesario presionar la tecla “Enter”

18. Teniendo en cuenta el filtro seleccionado se consulta por la fecha de creación y permite visualizar un resumen de las tareas en campo creadas desde la aplicación Aranda Service Desk (ASDK) o Aranda Service Management (ASMS), se visualizan las siguientes opciones:

Órdenes	Descripción
Órdenes abiertas:	Se visualizan las tareas en campo que han sido creadas desde la aplicación de ASDK o ASMS hacia AFLS.
Órdenes en proceso:	Se visualizan las tareas en campo que se encuentran en estado en proceso en la aplicación de AFLS.
Órdenes ejecutadas:	Se visualizan las tareas en campo que se encuentran en estado ejecutado en la aplicación de AFLS.
Órdenes canceladas:	Se visualizan las tareas en campo que se encuentran en estado cancelado en la aplicación de AFLS.
Órdenes sin notificar	Se visualizan las tareas en campo que se encuentran pendientes por notificar hacia la aplicación de ASDK o ASMS.
Órdenes con error a notificar:	Se visualizan las tareas en campo que presentaron error al momento de realizar la notificación hacia la aplicación de ASDK o ASMS.

19. Teniendo en cuenta el filtro seleccionado se consulta por la fecha de creación y se visualiza un detalle de las órdenes que presentaron error al momento de intentar notificar hacia la aplicación de ASDK o ASMS, se visualizan los siguientes datos:

- Número de orden
- Número tarea
- Subestado
- Fecha de creación
- Fecha de notificación
- Intentos fallidos
- Error

Logs de integración mesa de servicio

Última semana: 25 de Noviembre de 2022 - 2 de Diciembre de 2022

Logs de integración mesa de servicio

ORDENES ABIERTAS15

ORDENES EN PROCESO1

ORDENES EJECUTADAS5

ORDENES CANCELADAS1

ORDENES SIN NOTIFICAR0

ORDENES CON ERROR A NOTIFICAR15

🔍

Buscar por número de orden o tarea

Actualizar

Número de orden	Número tarea	Subestado	Fecha de creación	Fecha de notificación	Intentos fallidos	Error
53	65	Ejecutada	02/12/2022 11:51:43	02/12/2022 12:20:16	8	El identificador del estado a notificar es inválido.
52	64	Ejecutada	02/12/2022 11:47:22	02/12/2022 12:20:15	9	El identificador del estado a notificar es inválido.
50	63	Sin Programar	02/12/2022 11:41:13	02/12/2022 11:42:45	1	El identificador del estado a notificar es inválido.
48	62	Sin Programar	01/12/2022 17:05:52	02/12/2022 11:45:55	2	El identificador del estado a notificar es inválido.
47	61	Sin Programar	01/12/2022 16:58:49	02/12/2022 11:45:54	2	El identificador del estado a notificar es inválido.
46	60	En Proceso	01/12/2022 16:27:57	01/12/2022 17:08:35	2	El identificador del estado a notificar es inválido.
45	59	Ejecutada	01/12/2022 16:27:04	02/12/2022 12:20:14	75	El identificador del estado a notificar es inválido.

<1>

15 de 15 registros

20. Al dar clic sobre un error se visualiza una vista el historial de los subestados de la orden de trabajo que generaron error al intentar notificar hacia ASDK o ASMS, se visualizan los siguientes datos:

- Subestado
- Error
- Fecha de creación

Logs de integración mesa de servicio

Hoy: 2 de Diciembre de 2022 12:28

Logs de integración mesa de servicio

ORDENES ABIERTAS3

ORDENES EN PROCESO0

🔍

Buscar por número de orden o tarea

Número de orden	Número tarea	Subestado	Fecha de creación
53	65	Ejecutada	02/12/2022 11:51:43
52	64	Ejecutada	02/12/2022 11:47:22
50	63	Sin Programar	02/12/2022 11:41:13

<1>

3 de 3 registros

Detalle de los errores

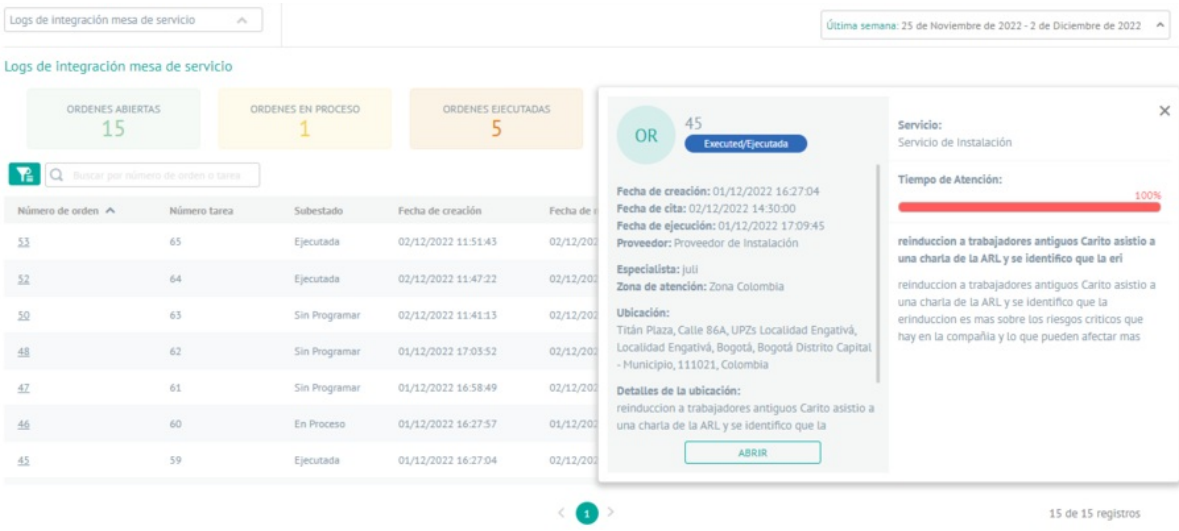
Subestado	Error	Fecha de creación
Ejecutada	El identificador del estado a notificar es inválido.	02/12/2022 12:30:18
Ejecutada	El identificador de la tarea en campo a notificar es inválido.	02/12/2022 11:55:08
En Proceso	El identificador del estado a notificar es inválido.	02/12/2022 11:55:02
Programada	El identificador del estado a notificar es inválido.	02/12/2022 11:52:37

<1>

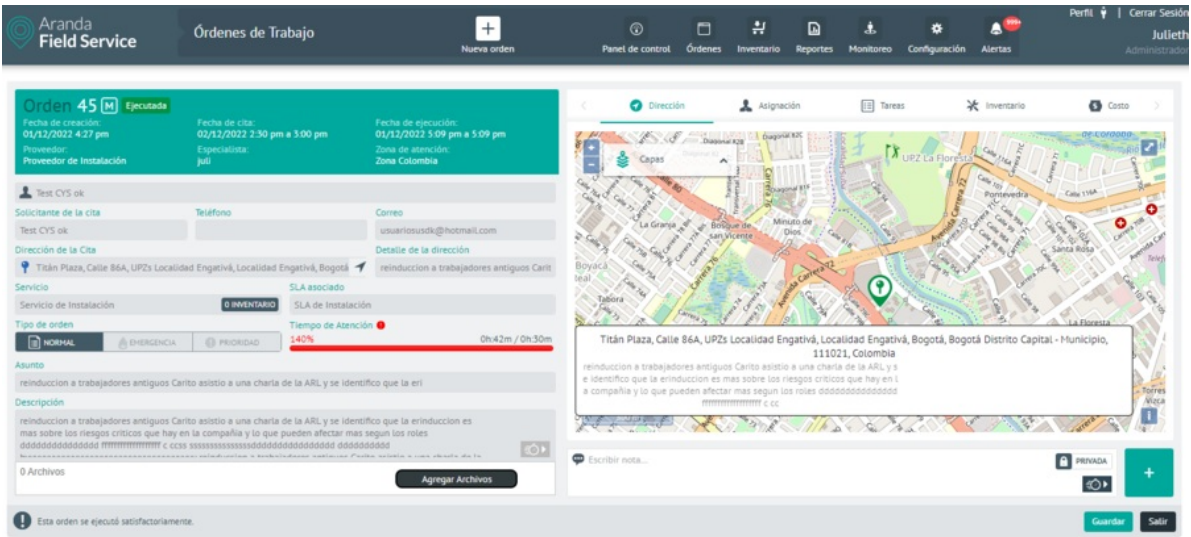
4 de 4 registros

21. Al dar clic sobre un número de orden se despliega una vista rápida con los datos más relevantes de la orden de trabajo, se visualizan los siguientes datos:

- Número de orden
- Estado
- Fecha de creación
- Proveedor
- Zona de atención
- Ubicación
- Detalles de la ubicación
- Servicio
- Tiempo de atención
- Asunto y descripción de la orden de trabajo
- Botón Abrir



22. Al seleccionar el Botón Abrir, podrá redireccionar la consulta a la vista del detalle de la orden de trabajo.



Vista Sincronización Integración Mesa de Servicio

23. En la vista de información de sincronización integración mesa de servicio podrá visualizar el histórico de las sincronizaciones y cada uno de sus datos creados, actualizados o sin importar para los clientes, compañías y especialistas en la integración con ASDK o con ASMS.

24. Las opciones disponibles para consultar y filtrar los registros de sincronización son:

Filtro	Permite realizar una búsqueda de los datos por el campo fecha de creación seleccionando fecha de inicio y fecha fin.
Actualizar	Permite actualizar la información que se visualiza en la tabla de sincronización integración mesa de servicio.

📌 **Nota:** Para realizar la búsqueda en el filtro por el campo fecha de creación es necesario presionar el botón “Aceptar”.

25. Teniendo en cuenta el filtro seleccionado se consulta por la fecha de creación y se visualiza un detalle de la sincronización para los clientes, compañías y especialistas desde la aplicación Aranda Service Desk (ASDK) o Aranda Service Management (ASMS), se visualizan los siguientes datos:

- Fecha de creación.
- Clientes: Creados, Actualizados y Sin importar.
- Compañías: Creados, Actualizados y Sin importar.
- Especialistas: Creados, Actualizados y Sin importar.
- Fecha de última sincronización: Se visualiza en la parte superior derecha del módulo.

Sincronización integración mesa de servicio

Ultima sincronización: 17 de Noviembre de 2022 10:11

Sincronización integración mesa de servicio

Selecciona un rango de fecha

Actualizar

Fecha de creación	Clientes			Compañía			Especialista		
	Creados	Actualizados	Sin importar	Creados	Actualizados	Sin importar	Creados	Actualizados	Sin importar
11/11/2022 14:41:10	0	230	12	0	0	7	0	0	4
15/11/2022 10:58:07	0	0	0	0	0	7	0	0	0
15/11/2022 11:04:06	0	230	0	0	0	0	0	0	0
15/11/2022 11:11:06	0	230	12	0	0	7	0	0	4
15/11/2022 17:48:06	0	0	0	0	0	0	0	0	4
16/11/2022 16:55:06	0	6	1	0	0	0	0	0	4
16/11/2022 17:04:06	0	6	1	0	0	0	0	0	0
16/11/2022 17:11:04	0	6	1	0	0	0	0	0	4

< 1 >

20 de 20 registros

Revisión del log de errores

26. En el listado de registros, en la columna Sin importar, podrá identificar Si los registros a sincronizar de los clientes, compañías o especialistas contienen uno o más datos configurados de manera errónea, activándose el botón de descarga.

El sistema genera un archivo TXT con un nombre propio y con los registros que no se importaron a la aplicación. Al oprimir el botón de descarga, se iniciará automáticamente la descarga del archivo

Aranda Field Service

Gestión de eventos

Nueva orden

Panel de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil

Cerrar Sesión

Julimancera Administrador

Configuración

Sincronización integración mesa de servicio

Ultima sincronización: 9 de Mayo de 2024 10:26

Catálogo de servicios

Administración

Compañías

Clientes

Transporte

Cargos

Proveedores

Habilidades

Usuarios

Grupos

Zonas

Gestión de eventos

Inventario

Configuración

Integración

Sincronización integración mesa de servicio

Selecciona un rango de fecha

Actualizar

Fecha de creación	Clientes			Compañía			Especialista		
	Creados	Actualizados	Sin importar	Creados	Actualizados	Sin importar	Creados	Actualizados	Sin importar
08/05/2024 10:42:06	23	0	456	1	0	12	0	0	13
08/05/2024 10:47:04	0	0	479	0	0	13	1	0	12
08/05/2024 11:02:06	0	0	479	0	0	13	0	1	12
08/05/2024 11:05:05	0	0	479	0	0	0	0	1	12
08/05/2024 11:07:04	0	0	479	0	0	0	0	1	12
08/05/2024 11:11:09	0	0	479	0	0	0	0	0	0
08/05/2024 11:40:26	0	0	0	0	0	13	0	0	0
08/05/2024 17:04:38	0	0	0	0	0	0	0	0	12
09/05/2024 07:57:06	0	22	456	0	1	12	0	0	12
09/05/2024 09:34:06	0	22	456	0	1	12	0	0	12

< 1 >

14 de 14 registros

Al abrir el archivo, se observarán los registros que no fueron sincronizados y la razón por la que no se pudo importar el registro.

WebUsersASMSErrors_2024_05_09_15_26_07: Bloc de notas

Archivo Edición Formato Ver Ayuda

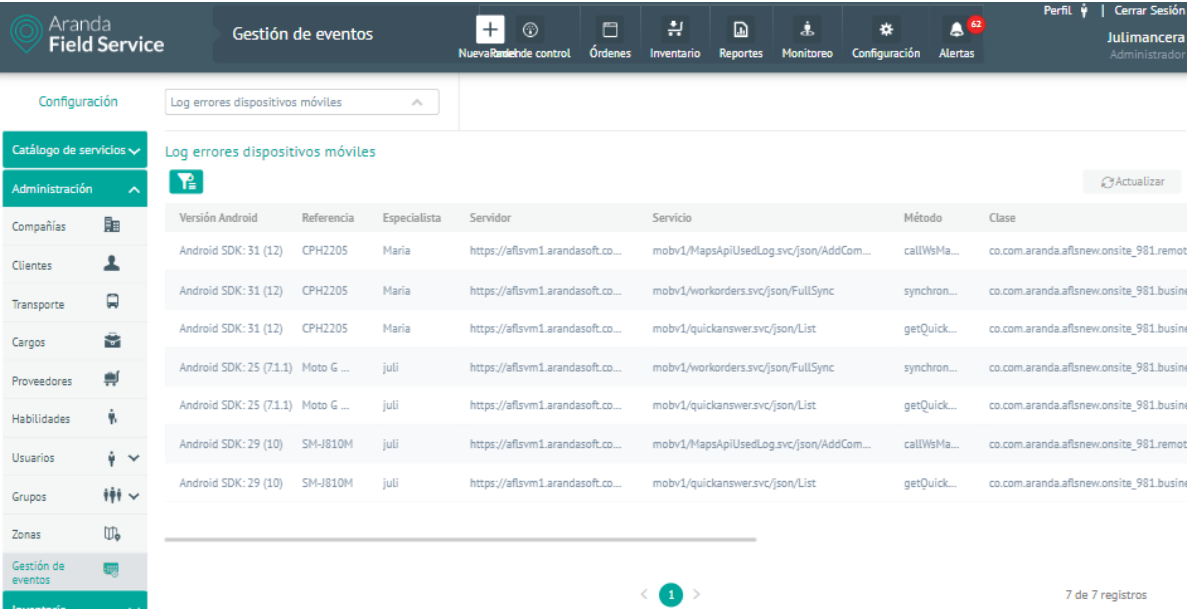
```
==> Request_2024_05_09_15_26_07_82 1
Pagina: -1 - Total Registros: 13 - Id del proyecto: 4
==> Request_2024_05_09_15_26_07_82 2
Tiempo de respuesta: 00:00:00.36

==> Diego Fernando Suarez Realpe
El formato para el campo CORREO no es válido
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
==> lsilva
Falta dato en campo obligatorio CORREO
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
==> William Orozco
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
==> Desarrollo
Falta dato en campo obligatorio CORREO
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
==> Diego Suarez Esp
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
==> Diego Suarez Admin
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
==> Victor Garcia
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
==> Especialista Roles
Falta dato en campo obligatorio CORREO
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
==> Usuario_ASMSMobile
El formato para el campo NOMBRE no es válido
Falta dato en campo obligatorio CORREO
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
==> Nancy Mancera Admin
Falta dato en campo obligatorio CORREO
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
==> Nancy Mancera Esp
Falta dato en campo obligatorio CORREO
Falta dato en campo obligatorio TELEFONO
```


Vista Log errores dispositivos móviles

27. En la vista de Log errores dispositivos móviles podrá consultar el listado de errores reportados por los dispositivos, aplicar diferentes filtros y ordenar la información con datos como Versión Android, Referencia, Especialista, Servidor, Servicio, Método, Clase, Fecha de error y Error.

Esta vista permite visualizar el listado de errores que se han presentado cuando se realizan las peticiones al servidor web.



28. Las opciones disponibles para consultar y filtrar los registros de log de errores son:

Filtro	Es posible filtrar por los siguientes campos: Versión Android, Referencia, Especialista, Servidor, Servicio, Método, Clase, Fecha error.
Actualizar	Permite actualizar la información que se visualiza en la tabla de Log errores dispositivos móviles

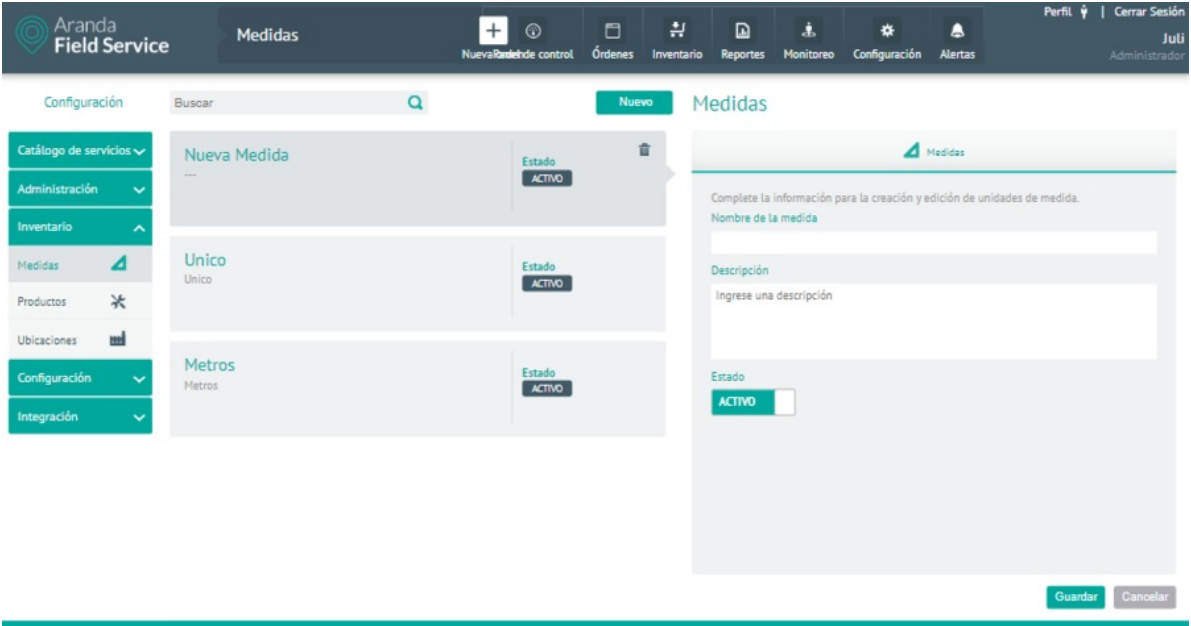
Inventarios por parte del administrador

En el módulo Inventarios puede configurar y definir los productos, las bodegas y las unidades de medida que utiliza el negocio. Un usuario con rol de administrador podrá crear, eliminar o editar los submódulos Medidas, Productos y Ubicaciones.

Creando Medidas

1. Para Crear una Medida ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Inventarios** del menú principal, seleccione la opción **Medidas**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá completar la siguiente información de las medidas que se van a usar en la creación de productos:

Campos	Descripción
Nombre de la Medida:	Ejemplo metros (mt), centímetros(cm).
Descripción:	Resumen del uso que se dará a este tipo de medida.
Estado:	La medida puede estar activa o inactiva y esto determinará si puede usarse para la creación o edición de productos.



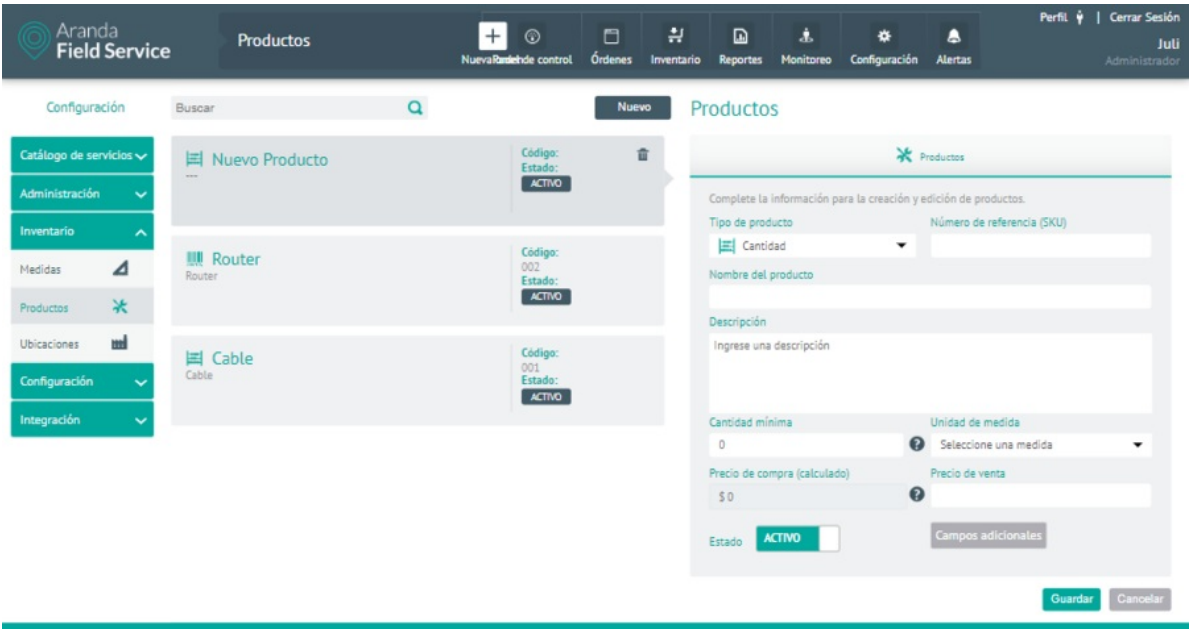
- 2. Para editar una Medida, en la vista de información, seleccione un registro de las medidas existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida.
- 3. Para eliminar una medida, en la vista de información seleccione un registro del listado de medidas existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.
- 4. Al terminar de configurar las medidas, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Creando Productos

- 1. Para Crear un Producto ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Inventarios** del menú principal, seleccione la opción **Productos**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá completar la siguiente información del producto que se usarán en la operación del negocio:

Campos	Descripción
Tipo de producto:	Los tipos de producto de inventarios son: - Cantidad: Producto que se puede medir por cantidades y no tiene un identificador único. Ej. Cable coaxial, medida metros. - Código único: Producto que se puede identificar con un serial. Ej. Decodificador.
Número de referencia	(SKU)
Nombre del producto	Nombre designado al producto.
Descripción:	Máximo 250 caracteres.
Cantidad mínima:	Cantidad mínima que debe haber en inventario. Activa una alerta cuando se llega a esta cantidad.
Unidad de medida	Seleccione la unidad de medida.
Precio de compra (calculado):	Este valor se calcula de manera automática una vez se van haciendo entradas del producto en el inventario.
Precio de venta:	Precio al cual se vende el producto.
Estado:	Puede ser activo o inactivo y esto determinará si se puede usar el producto o no.

📌 **Nota:** Todos los campos son requeridos para la creación del producto



Configurando los campos adicionales de un producto

1. Luego de realizar la creación de un producto se habilita el botón de **Campos Adicionales** los cuales corresponden a información para cada uno de los productos creados.
2. En la ventana **Campos Adicionales** de producto se puede definir la información que se debe solicitar para cada producto, y definir los permisos y la obligatoriedad de cada campo. Al seleccionar la opción **Nuevo Campo Adicional**, se habilita la información básica y las opciones avanzadas de los campos adicionales

Campos Adicionales

Campos adicionales de Productos

Establezca los campos adicionales para Productos conforme a las necesidades de su negocio.

Nuevo Campo Adicional

Guardar

Cancelar

Salir

3. En la Información básica de la ventana Campos Adicionales podrá definir la etiqueta, el texto de ayuda y seleccionar un tipo de campo adicional (texto simple, párrafo, numérico, fecha, y lista de opciones). Adicionalmente podrá definir el Estado del campo Adicional(activo- Inactivo).Cuando un campo adicional está activo se observa como parte del producto.
4. En las opciones avanzadas de la ventana Campos Adicionales podrá configurar los detalles y permisos de los campos adicionales. En la pestaña de detalles se puede configurar un nombre y una descripción. Esta información corresponde a la información técnica que podrá utilizarse más adelante en la integración con otros sistemas.

Campos Adicionales

Campos adicionales de Productos

Establezca los campos adicionales para Productos conforme a las necesidades de su negocio.

1

Etiqueta del campo adicional *

Texto de ayuda (Opcional)

Estado

ACTIVO

Tipo de campo *

--Seleccione una opción--

--Seleccione una opción--

Texto simple

Texto párrafo

Numérico

Fecha

Listado de opciones

OPCIONES AVANZADAS

Detalles

Permisos

Agregue información más detallada acerca del campo adicional.

Nombre del campo adicional*

Descripción (Opcional)

Nuevo Campo Adicional

Guardar

Cancelar

Salir

En la pestaña Permisos podrá activar los permisos (puede ver, puede editar, Es requerido) para ver los campos adicionales, para roles como administrador y/o gestor de inventario en la aplicación web y especialista en la aplicación móvil .

Adicionalmente puede configurar estos permisos en cada uno de los estados.

Campos Adicionales

Campos adicionales de Productos

Establezca los campos adicionales para Productos conforme a las necesidades de su negocio.

Etiqueta del campo adicional *

Tipo de campo *

Texto de ayuda (Opcional)

Estado

ACTIVO

OPCIONES AVANZADAS

Detalles

Permisos

Establezca los permisos de acuerdo a los estados y roles definidos por su organización.

ESTADOS

ADMINISTRADOR

ESPECIALISTA

GESTOR DE INVENTARIO

Activo

Inactivo

Una vez configurada la información de los campos adicionales para productos, se podrán diligenciar en los movimientos de entrada de cada uno.

5. Después de configurar los campos adicionales del producto, Haga clic enGuardar en la ventana correspondiente, para confirmar los cambios realizados.
6. Para editar un producto de inventario, en la vista de información, seleccione un registro de los productos existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida.
7. Para eliminar una medida, en la vista de información seleccione un registro del listado de producto existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.

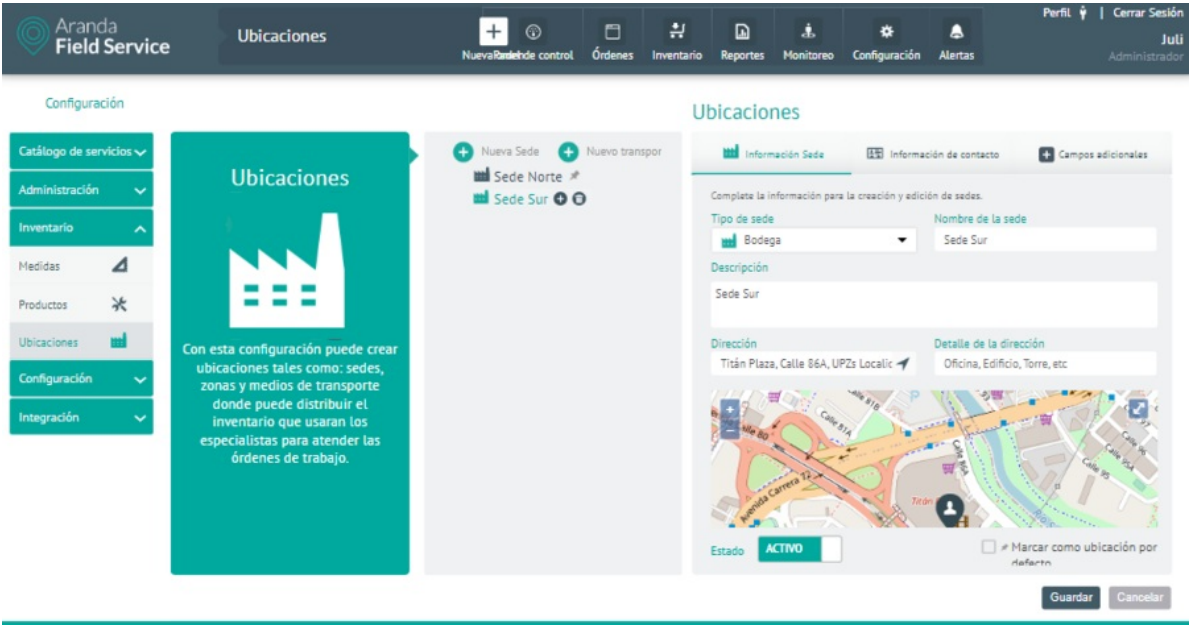
8. Al terminar de configurar el producto de inventario, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Creando Ubicaciones

Aquí se configuran las zonas, sedes y transportes para distribuir el inventario. Se despliega un árbol con las diferentes ubicaciones como principales e hijas, también es posible diligenciar los campos adicionales de cada ubicación.

Nueva Sede

1. Para Crear una ubicación de Inventario ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Inventarios** del menú principal, seleccione la opción **Ubicaciones**. En la vista de información se habilitan las opciones Nueva Sede o Nuevo Transporte. Seleccione el botón **Nueva Sede** y en la Vista Detalle podrá completar la información de la sede, información de contacto y campos adicionales.



2. En la Vista detalle de Ubicaciones en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Información sede**, donde podrá ingresar la siguiente información:

Campos	Descripción
Tipo de sede:	Los tipos de sedes disponibles son: Edificio, Almacén y Bodega.
Nombre de la sede	Nombre de la sede.
Descripción:	Descripción de la ubicación de máximo 250 caracteres.
Dirección:	Nomenclatura que defina como ubicación de la sede.
Detalle de la dirección:	Información complementaria que ayuda a identificar mejor la ubicación de la sede.
Estado:	Puede ser activa o inactiva.
Marcar como ubicación por defecto:	Esta opción establece la ubicación que por defecto se asigna a un especialista móvil cuando al crearlo no se selecciona una sede de inventario.

3. En la Vista detalle de Ubicaciones en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Información de Contacto**, donde podrá ingresar información como nombre, teléfono y correo electrónico del contacto. Esta información es opcional y no es requerida para la creación de la sede.

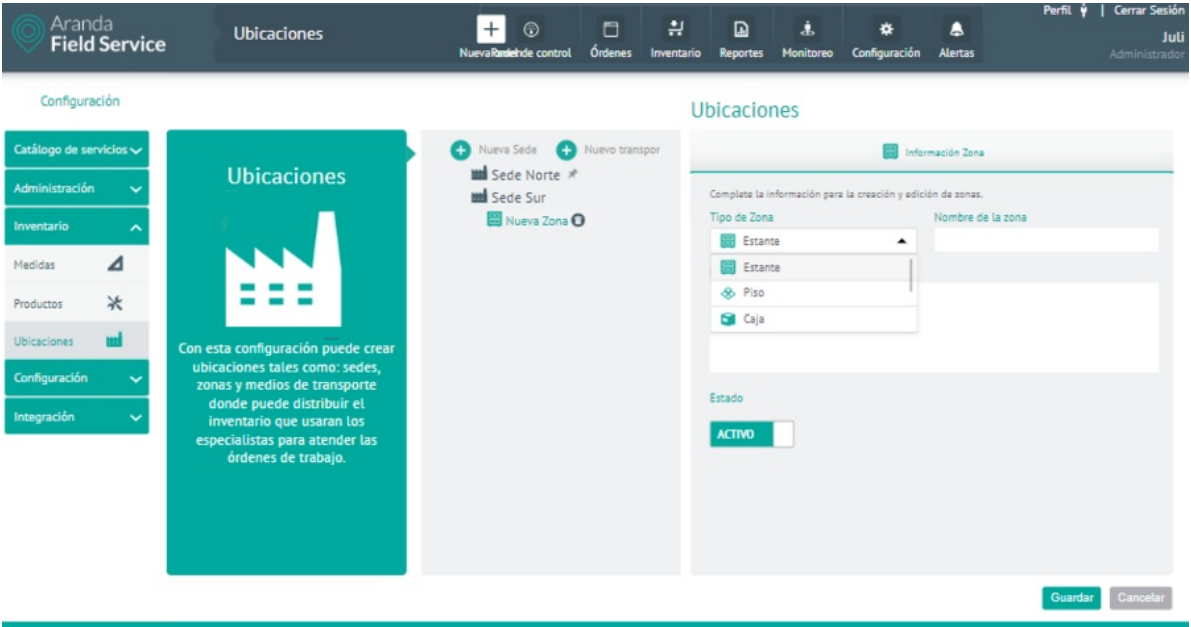
4. En la Vista detalle de Ubicaciones en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Campos Adicionales**,

donde podrá visualizar y diligenciar los campos adicionales definidos en el módulo de configuración de Aranda FIELD SERVICE AFLS.

Nuevo Transporte

5. Para Crear un Transporte de Inventario ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Inventarios** del menú principal, seleccione la opción **Ubicaciones**. En la vista de información se habilitan las opciones Nueva Sede o Nuevo Transporte. Seleccione el botón **Nuevo Transporte** y en la Vista Detalle podrá completar los siguientes campos:

Campos	Descripción
Tipo de transporte:	Los tipos de transporte disponibles son: Camión y Vehículo
Nombre del transporte:	Puede ser la placa o algún otro identificador del medio de transporte.
Descripción	descripción del transporte.
Estado:	Puede ser activo o inactivo.



6. En la Vista detalle de Ubicaciones en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Información de Contacto**, donde podrá ingresar información como nombre, teléfono y correo electrónico del contacto. Esta información es opcional y no es requerida para la creación de la sede.

7. En la Vista detalle de Ubicaciones en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Campos Adicionales**, donde podrá visualizar y diligenciar los campos adicionales definidos en el módulo de configuración de Aranda FIELD SERVICE AFLS.

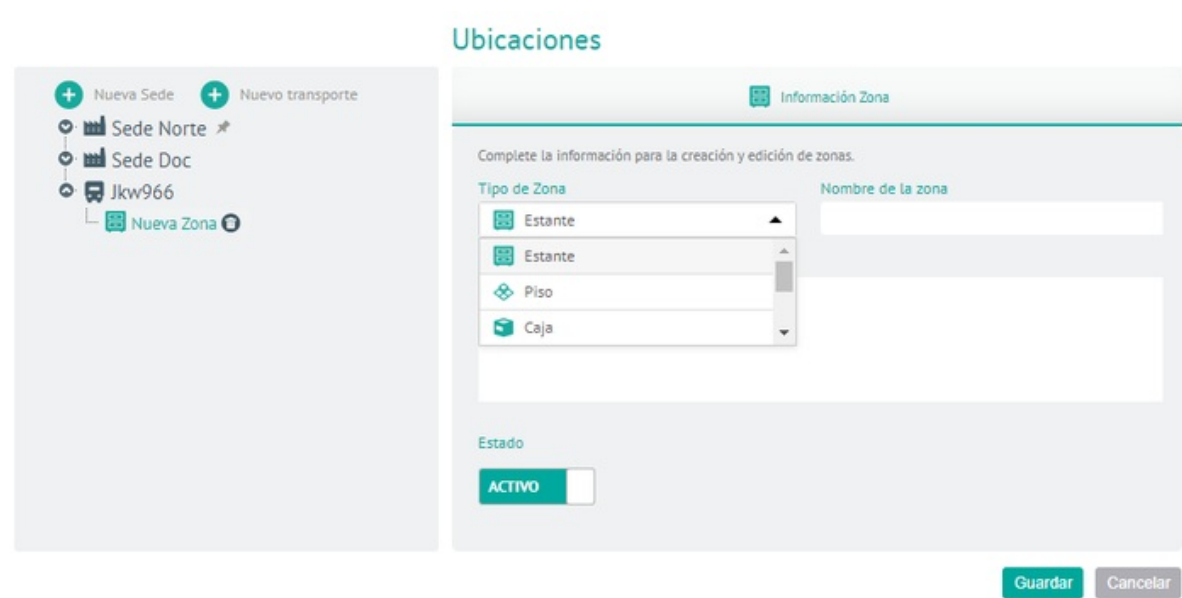
Nuevas Zonas

8. En la vista de información para la configuración de Ubicaciones, podrá incluir una nueva zona para cada sede o transporte creado, seleccionando el ícono correspondiente se crea una nueva zona donde puede completar información como:

Campos	Descripción
Tipo de Zona:	Los tipos de zona disponibles son: estante, piso y caja.
Nombre de la zona	Nombre designado a la zona.
Descripción	Descripción de la zona.
Estado:	Puede ser activo o inactivo.

Estas zonas pueden contener zonas dentro de ellas, ej. un piso puede tener caja 1 y caja 2 y a su vez las cajas pueden contener caja 001.

Diligencie los campos restantes para completar la creación de la zona.



📌 **Nota:** Puede editar una sede, transporte o zona haciendo clic sobre su nombre y seleccionando el icono de la acción deseada. Solo puede eliminar los nodos que no tengan hijos.

9. Al terminar de configurar las ubicaciones de inventario, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Información básica de la organización

En este módulo es posible registrar la información básica de la organización.

Para definir la información básica de la organización ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **Información básica**. En la vista Detalle podrá completar la información de la organización como nombre, número de identificación, país de cobertura y ubicación de la organización.

Puede utilizar el mapa de georreferenciación para ingresar o seleccionar la dirección que desea configurar para la organización; haga clic en el botón “Gestionar ubicación”, al cerrar la vista del mapa la dirección se guarda temporalmente hasta que se seleccione el botón guardar o se cierre la vista.

Aranda Field Service

J

Return

CONFIGURATION

global settings

Basic information

Means of transport

Map Layer

Location Accuracy

Positions

Skills

ADMINISTRATION

Service catalog

GENERALS

Mail Server

Directory services

External Authentication

Configuration API

Basic information

Keep your organization basic information updated.

Organization information configuration.

Set up basic information such as name, ID number, location, and countries in which you operate.

Organization name

Aranda Software

Organization ID

950000000-2

*Set the country code in ISO 3166-1 ALPHA 2 format followed by a hyphen with the country name to add more countries separated by (,.)

CO-Colombia,BR-Brasil,MX-Mexico,PE-Peru

Organization location

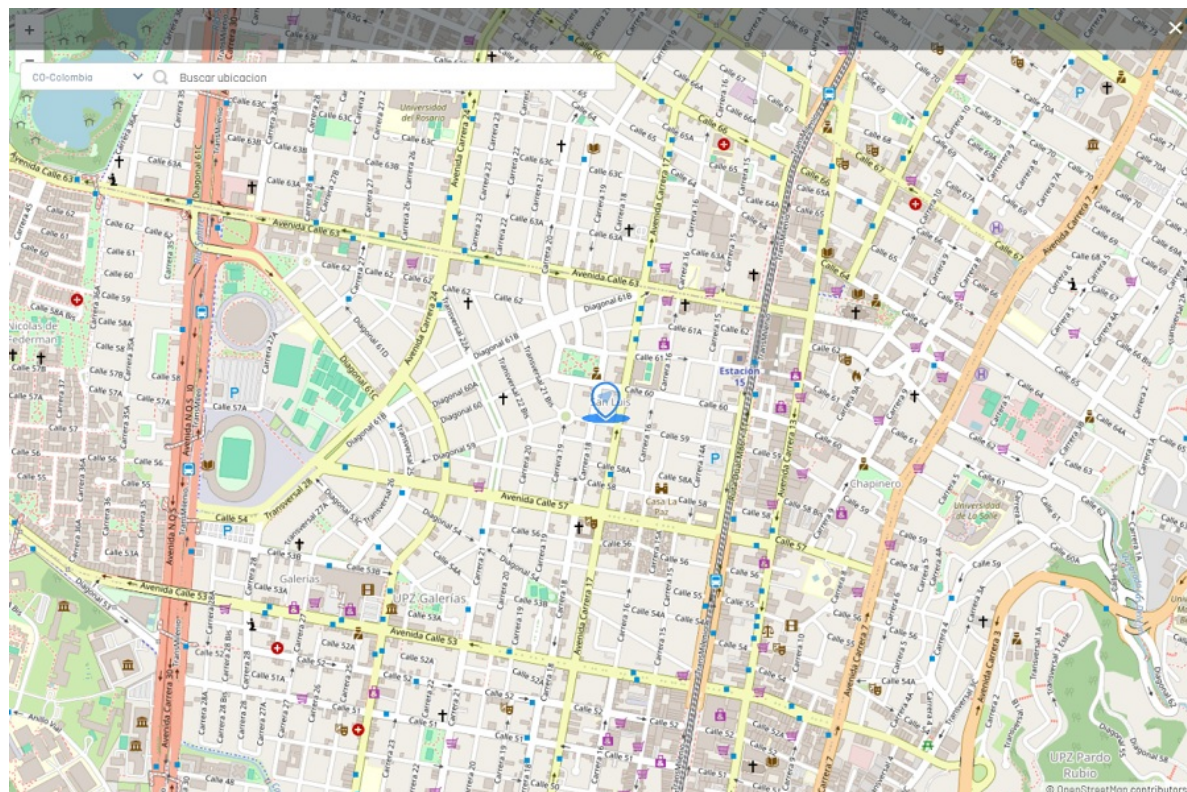
This location will be taken as a default starting point for every field specialist. Search for an address or point the location in the map.

MANAGE LOCATION

Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia

CANCEL

SAVE



Nota: El campo País(es) de cobertura para geocoding es obligatorio y el formato debe ser [INICIALES PAÍS-Nombre país]. Se debe configurar el código del país en formato ISO 3166-1 ALPHA 2, seguido de guion con el nombre del país. Para agregar más países sepárelos con coma (,). Ejemplo: CO-Colombia,AW-Aruba,CR-Costa Rica,MX-México.

Al terminar de configurar la información de la organización, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

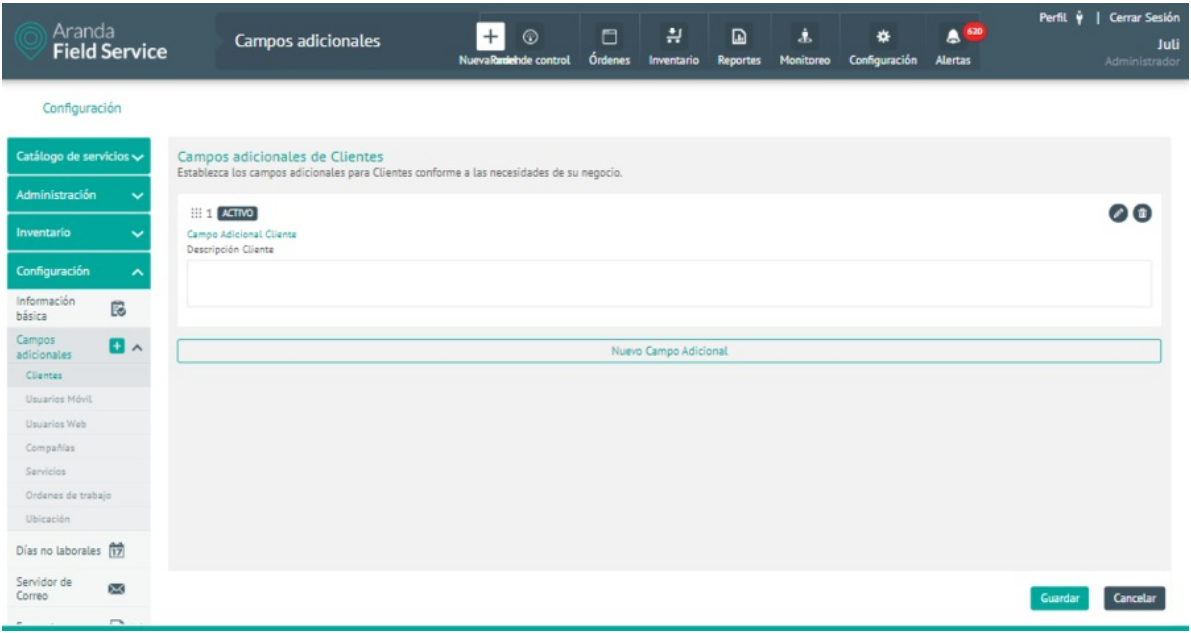
Campos adicionales

El usuario con rol de administrador podrá crear, editar y eliminar los campos adicionales que se requieran para agregar información específica para categorías como Clientes, Usuarios Móvil, Usuarios Web, Compañías, Servicios, Órdenes de trabajo y Ubicación.

Creando Campos Adicionales

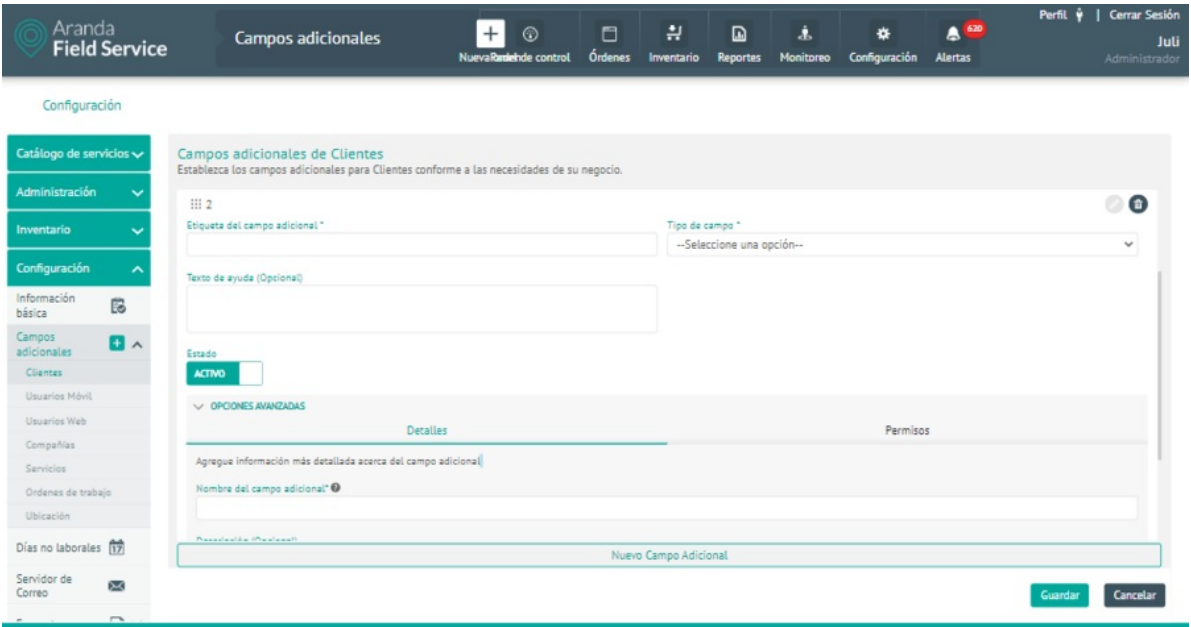
1. Para Crear Campos Adicionales ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Configuración del menú principal, seleccione la opción **Campos Adicionales**. En el menú que se despliega seleccione la categoría a configurar el campo adicional (Clientes, Usuarios Móvil, Usuarios Web, Compañías, Servicios, Órdenes de trabajo y Ubicación) .

En la vista detalle de campos adicionales seleccione el botón **Nuevo Campo Adicional** donde podrá completar la siguiente información.



Campos	Descripción
Etiqueta del campo adicional:	Nombre del campo adicional
Tipo de campo:	Defina el tipo de campo adicional entre las siguientes opciones: Texto simple, Texto párrafo, Numérico, Fecha o Listado de opciones.
Texto de ayuda:	Información opcional complementaria del campo adicional.
Estado:	Puede ser Activo o Inactivo, así se determina si el campo puede utilizarse o no.

2. En las opciones avanzadas de la ventana campos Adicionales podrá configurar los detalles y permisos de los campos adicionales

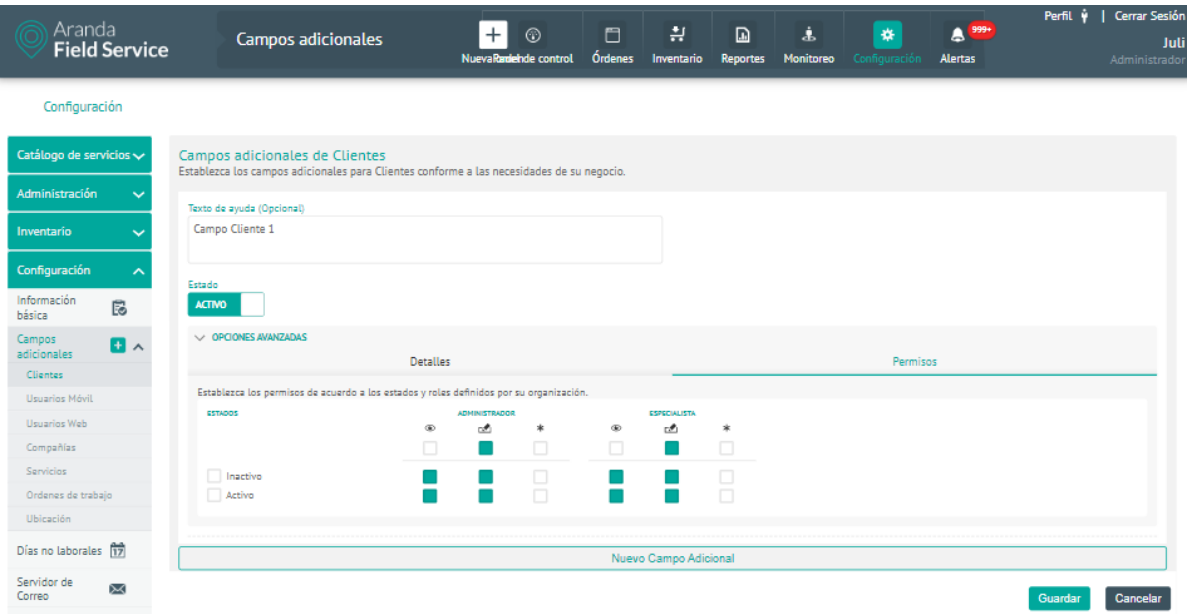


En la pestaña de Detalles se puede configurar la siguiente información:

Campos	Descripción
Nombre del campo adicional:	Nombre con el que se guarda el campo en la base de datos.
Descripción:	Campo opcional que permite guardar información más detallada del campo adicional.

En la pestaña Permisos podrá activar los permisos que permiten controlar las siguientes acciones:

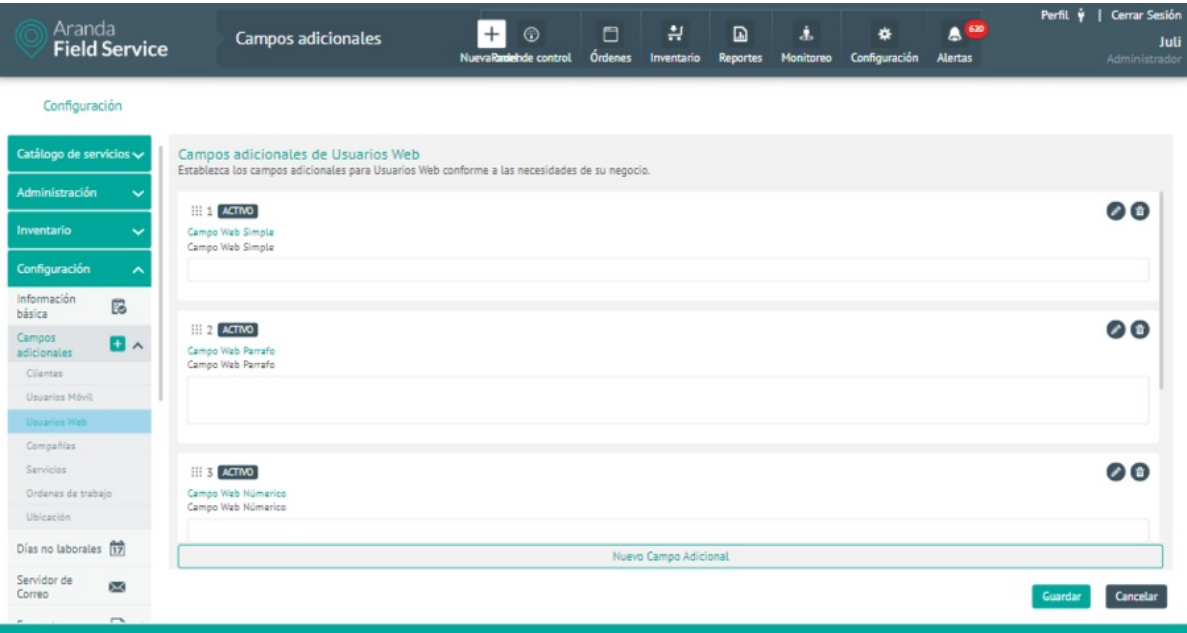
Permisos	Descripción
Visibilidad:	El rol puede ver la información del campo adicional.
Escritura:	El rol puede modificar la información del campo adicional.
Obligatorio:	Esta acción permite guardar la información después de diligenciar la información del campo adicional.



📌 **Nota:** Para los permisos de los campos adicionales de la categoría órdenes de trabajo solo se habilita un permiso que es general para todos los estados de la orden de trabajo: Adicionalmente puede configurar estos permisos en cada uno de los estados.

3. Después de configurar los campos adicionales para la categoría seleccionada (Clientes, Usuarios Móvil, Usuarios Web, Compañías, Servicios, Órdenes de trabajo y Ubicación), Haga clic en **Aceptar** o **Descartar** en la ventana correspondiente, para confirmar los cambios realizados.

Una vez creados los campos se verán de la siguiente manera:



4. Para editar un campo adicional, en la vista de detalle, seleccione un registro de los campos adicionales existentes y seleccione el ícono **Editar** para modificar la información requerida.

5. Para eliminar un campo adicional, en la vista detalle seleccione un registro del listado de campos adicionales existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.

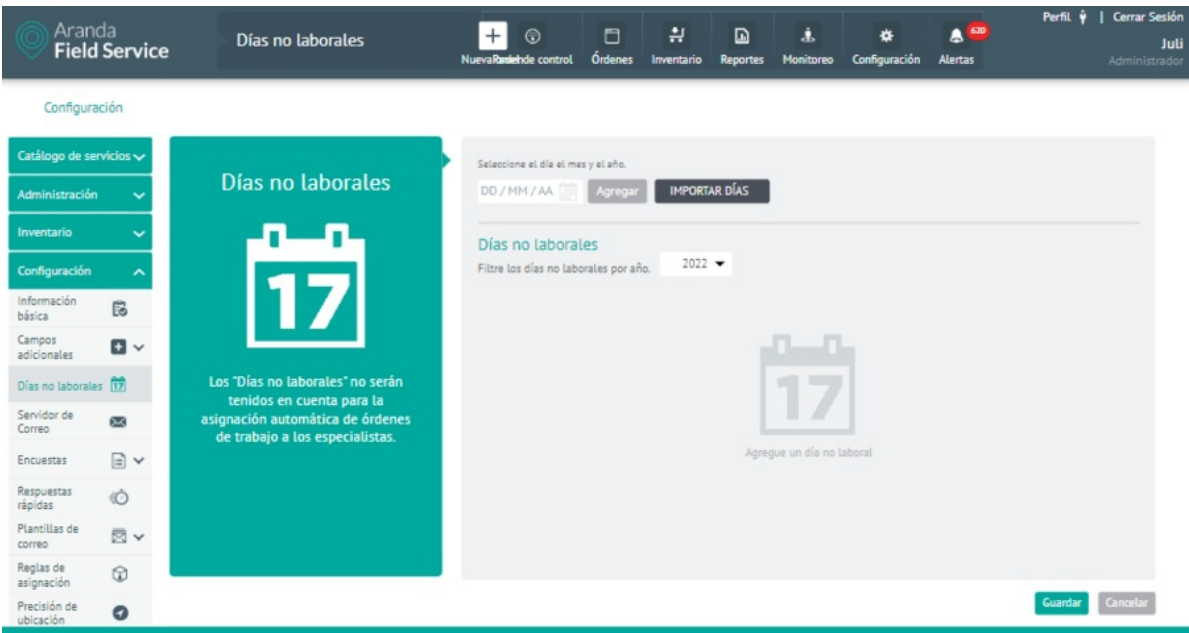
6. Al terminar de configurar el campo adicional, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Días no laborales

Creando Días No Laborales

Los días no laborales son aquellos en los que los especialistas que se asignan de manera automática no tienen disponibilidad para atender órdenes de trabajo.

1. Ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **Días No laborales**. En la vista detalle configure los días no laborales seleccionando las fechas (día, mes, año) en la siguiente pantalla:



2. Después de configurar los Días No Laborales , Haga clic en **Agregar** en la ventana correspondiente, para confirmar los cambios realizados.

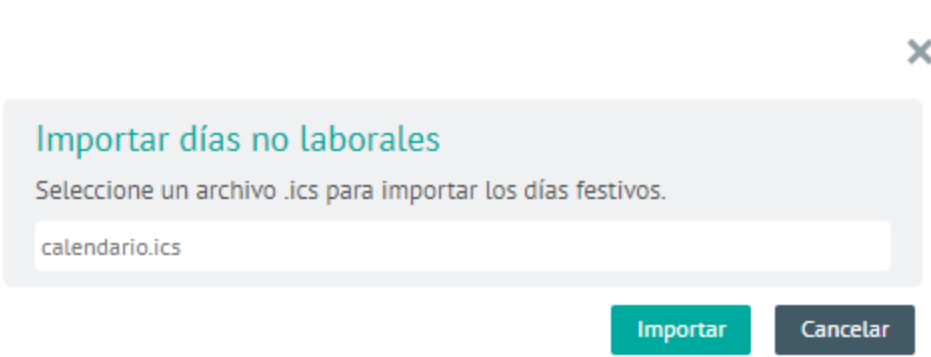
3. Para eliminar un Día No Laboral, en la vista detalle seleccione un registro del listado de Días No laborales existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.

4. Al terminar de configurar los días no laborales, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

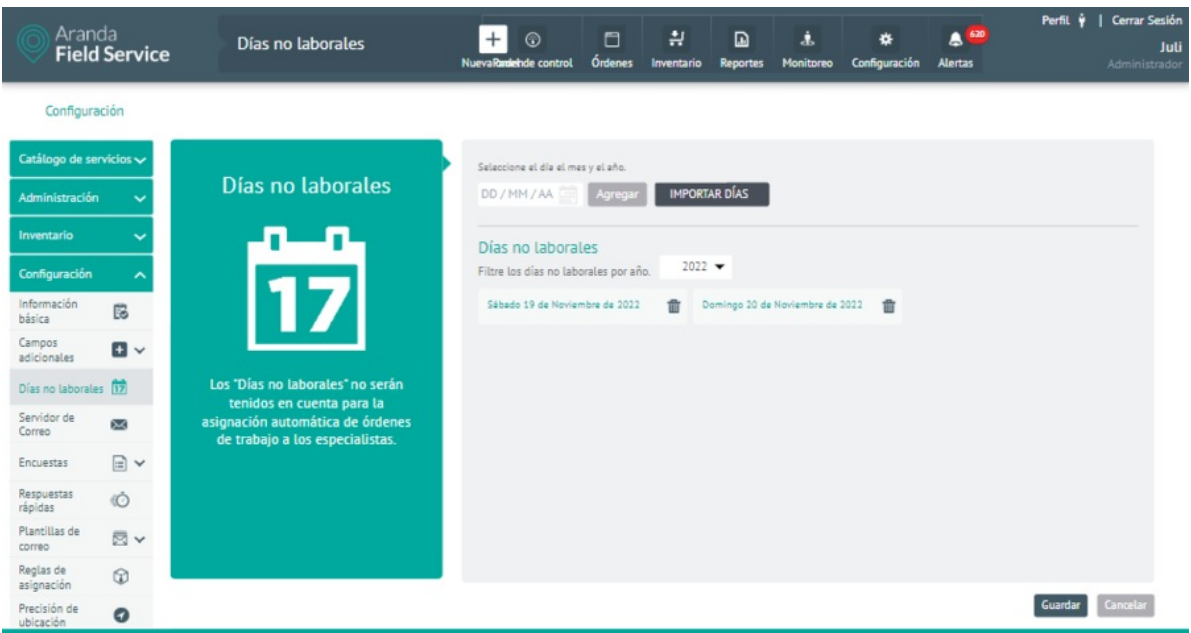
📌 **Nota:** Si necesita enviar un especialista a cumplir una orden de trabajo en un día no laboral, es posible hacerlo asignándolo manualmente a la orden de trabajo deseada. Debe verificar que el especialista esté disponible ese día y tenga las habilidades para realizar el servicio.

Importar días

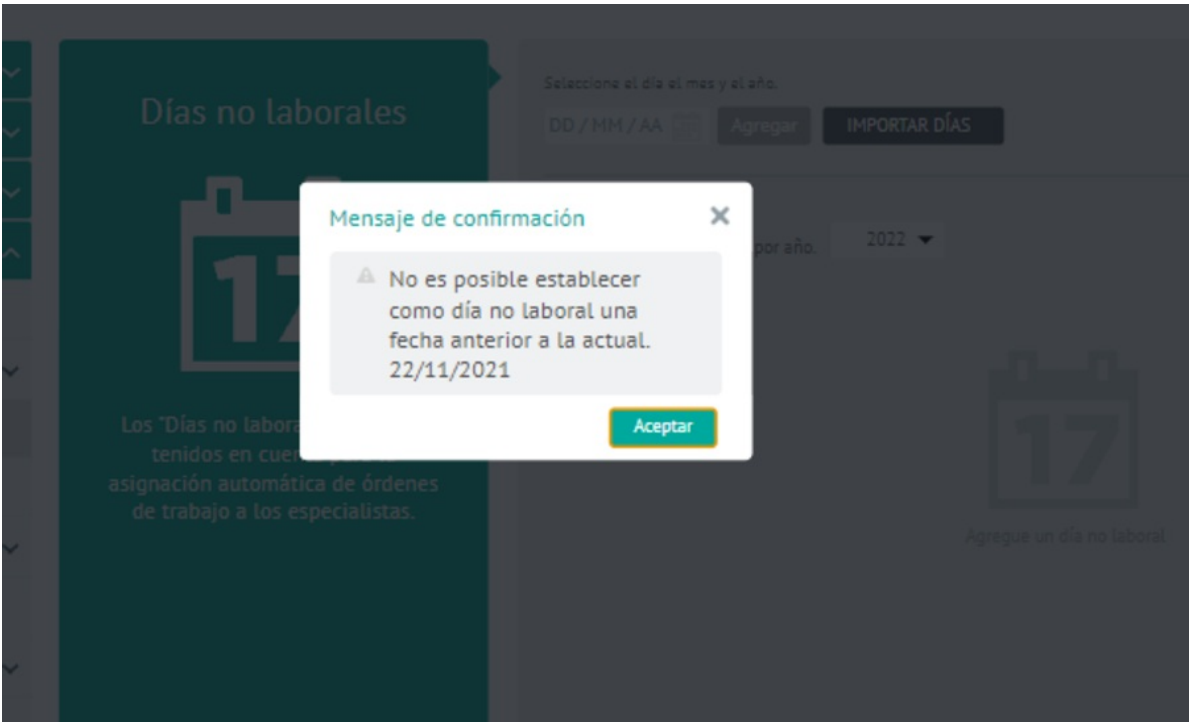
También puede importar masivamente los días no laborales haciendo clic en el botón **Importar Días**. Se habilita una ventana en la que el sistema pide al usuario adjuntar un archivo con extensión *.ics que contenga los datos de los días marcados para ser importados al sistema como no laborales.



Luego de ser importados, el sistema presenta los días que estaban contenidos en el archivo *.ics, dentro de la zona de días no laborales.



⚠ **Nota:** Si alguna fecha del archivo se encuentra previamente incluida como día no laboral, el sistema presentará un mensaje de advertencia, indicando que la fecha a importar ya se encuentra agregada. También cuenta con una validación de días anteriores al actual, es decir, el usuario no puede agregar fechas anteriores a la actual.



Si el archivo contiene días de un año diferente al actual y que sean fechas futuras, el sistema los almacena, pero el usuario debe ubicar y seleccionar el año de la lista desplegable que se muestra en pantalla.

Encuestas

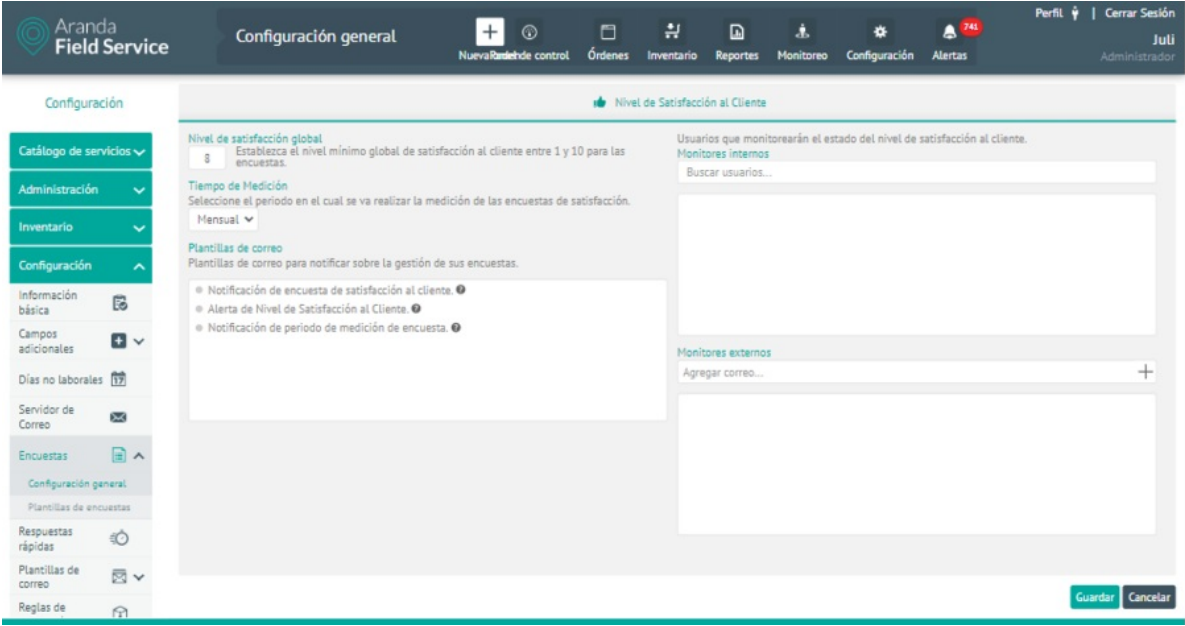
En este módulo se configuran las encuestas que tienen como objetivo conocer el nivel de satisfacción de los usuarios finales. La gestión configuración de Encuestas en Aranda FIELD SERVICE podrá realizarse en 2 categorías: Configuración General y Plantillas de Encuestas

Configuración General Encuestas

1. Para definir la configuración general de las encuestas, Ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Configuración del menú principal, seleccione la opción Encuestas y la categoría Configuración General. En la Vista Detalle podrá definir la información de nivel de satisfacción del cliente.

Aquí podrá realizar las configuraciones del nivel de satisfacción general (es decir que aplica a todas las plantillas de encuesta) y de los monitores a los que se les notificará en caso de que los niveles configurados sean calificados por debajo de lo esperado.

Configure los siguientes campos:



Campos	Descripción
Nivel de satisfacción global:	Defina entre 1 y 10, el nivel mínimo de satisfacción para todas las plantillas de encuesta.
Tiempo de medición:	En esta opción se define el periodo en el que se realiza la medición; puede ser Mensual, Semanal o Diario. Esta medición se utiliza para enviar un reporte a los monitores con el ponderado del nivel de satisfacción por cada plantilla de todas las encuestas respondidas en ese periodo.
Plantillas de correo:	Esta opción presenta las plantillas que se utilizan para notificar los niveles de satisfacción del cliente (Notificación de encuesta de satisfacción al cliente, Alerta de Nivel de Satisfacción al Cliente y Notificación de periodo de medición de encuesta).
Monitores internos y externos:	Son las personas que recibirán las notificaciones con las novedades de los niveles de satisfacción configurados. A través de los campos de búsqueda y Agregar correo podrá incluir los usuarios como monitores internos y los correos de monitores externos.

2. Al terminar de definir la configuración general de encuestas, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Creando Plantillas de encuestas

En este módulo puede crear las plantillas de encuesta necesarias para el negocio.

1. Para definir las plantillas de encuestas, Ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **Encuestas** y la categoría **Plantillas de Encuestas**. En la vista de información, seleccione el botón **Nueva Encuesta** y en la Vista Detalle podrá definir la información general y preguntas de la encuesta.

2. En la Vista detalle de la encuesta en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Información General**, donde podrá completar la siguiente información:

Aranda
Field Service

Plantillas de encuestas

Nueva

Plantilla de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil | Cerrar Sesión

Juli

Administrador

Configuración

Filtrar...

Nueva Encuesta

Enviar Encuesta

Catálogo de servicios

Administración

Inventario

Configuración

Información básica

Campos adicionales

Días no laborales

Servidor de Correo

Encuestas

Configuración general

Plantillas de encuestas

Respuestas rápidas

Plantillas de correo

Reglas de

Nueva Encuesta

Modelo de nueva encuesta

Fecha de creación

Estado

HABILITADO

Encuesta General de Satisfacción

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

Fecha de creación

03/11/2022

Estado

HABILITADO

Información General

Preguntas

Nombre de la encuesta

Escriba un nombre para la encuesta...

Indique el título y la descripción de la encuesta que serán visibles para el cliente.

Título de la encuesta

Escriba un título para la encuesta...

Descripción de la encuesta

Escriba una descripción de la encuesta...

Habilitar Encuesta

SI

Nivel de Satisfacción de Encuesta

Establezca el nivel mínimo de satisfacción para esta encuesta entre 1 y 10.

Habilitar nivel de satisfacción específico para esta encuesta.

Previsualizar

Guardar

Cancelar

Campos	Descripción
Nombre de la encuesta:	Nombre con el que se podrá buscar la encuesta en este módulo.
Título y Descripción de la encuesta:	Es la información que se le mostrará al cliente cuando decida contestar la encuesta.
Nivel de satisfacción:	Nivel mínimo específico por plantilla de encuesta (es decir que prima este nivel de satisfacción sobre el general).
Habilitar Encuesta:	Esta opción permite habilitar la encuesta creada.

3. En la Vista detalle de la encuesta en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña Preguntas, donde se encuentra el listado de preguntas definidas para la encuesta (si está en creación el listado aparece en blanco). Para agregar nuevas preguntas haga clic en el botón Nueva pregunta y diligencie los siguientes campos:

Aranda
Field Service

Plantillas de encuestas

Nueva

Plantilla de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil | Cerrar Sesión

Juli

Administrador

Configuración

Filtrar...

Nueva Encuesta

Enviar Encuesta

Catálogo de servicios

Administración

Inventario

Configuración

Información básica

Campos adicionales

Días no laborales

Servidor de Correo

Encuestas

Configuración general

Plantillas de encuestas

Respuestas rápidas

Plantillas de correo

Reglas de

Nueva Encuesta

Modelo de nueva encuesta

Fecha de creación

Estado

HABILITADO

Encuesta General de Satisfacción

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

Fecha de creación

03/11/2022

Estado

HABILITADO

Información General

Preguntas

Por favor, escriba el título y la descripción de la encuesta en la pestaña de Información General.

Nueva Pregunta

Previsualizar

Guardar

Cancelar

Campos	Descripción
Pregunta:	Nombre de la pregunta de la encuesta.
Texto de ayuda:	Información opcional de complemento a la pregunta.
Tipo:	Esta opción presenta los tipos de pregunta que se configuran para la encuesta: - Abierta: Esta opción permite crear una pregunta abierta con una respuesta libre. - Verdadera o falsa: Esta opción permite crear una pregunta cerrada con respuesta si o no. - Calificación: Esta opción permite incluir una calificación a la encuesta - Personalizada: Esta opción permite crear una pregunta con diferentes criterios

Enviar Encuesta

Información General

Preguntas

Por favor, escriba el título y la descripción de la encuesta en la pestaña de Información General.

1

Pregunta *

Escriba una pregunta. Ej. ¿El soporte cumplió con sus expectativas?

Texto de ayuda (Opcional)

Ej. Indique el soporte prestado en el último mes.

Tipo *

Seleccionar

☐ Obligatoria

☐ Habilitar justificación

☐ Incluir en las estadísticas

Aceptar

Descartar

Nueva Pregunta

Previsualizar

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** Para cada tipo de pregunta, puede indicar si es obligatoria, si permite justificación o si se incluye en las estadísticas:

Tipo	Habilitar Obligatoria	Habilitar Justificación	Habilitar Estadísticas
Abierta	Si	No	No
Verdadero/Falso	Si	Si	No
Calificación	Si	Si	Si
Personalizada	Si	Si	No

4. Al terminar de definir las preguntas de las encuesta, Haga clic en **Aceptar** o **Descartar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

5. Para editar las preguntas de encuesta, en la vista detalle identifique la pestaña **Preguntas**, seleccione un registro del listado de preguntas existentes y seleccione el ícono para modificar la información asociada.

📌 **Nota:** Solo se pueden editar las preguntas de encuestas que no hayan sido respondidas.

Enviar Encuesta

Información General

Preguntas

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.

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.

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

✓ Obligatoria

✓ Incluir en las estadísticas

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.

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

✓ Obligatoria

✓ Incluir en las estadísticas

Previsualizar

Guardar

Cancelar

6. Para eliminar una pregunta de encuesta, en la vista detalle seleccione un registro del listado de preguntas creadas y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.

7. Luego de configurar las preguntas, haga clic en el botón **Previsualizar** para obtener una vista previa de la encuesta.

Encuesta de Satisfacción al Cliente

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.

01

¿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.

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

0

02

¿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.

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

0

03

¿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.

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

0

04

¿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.

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

0

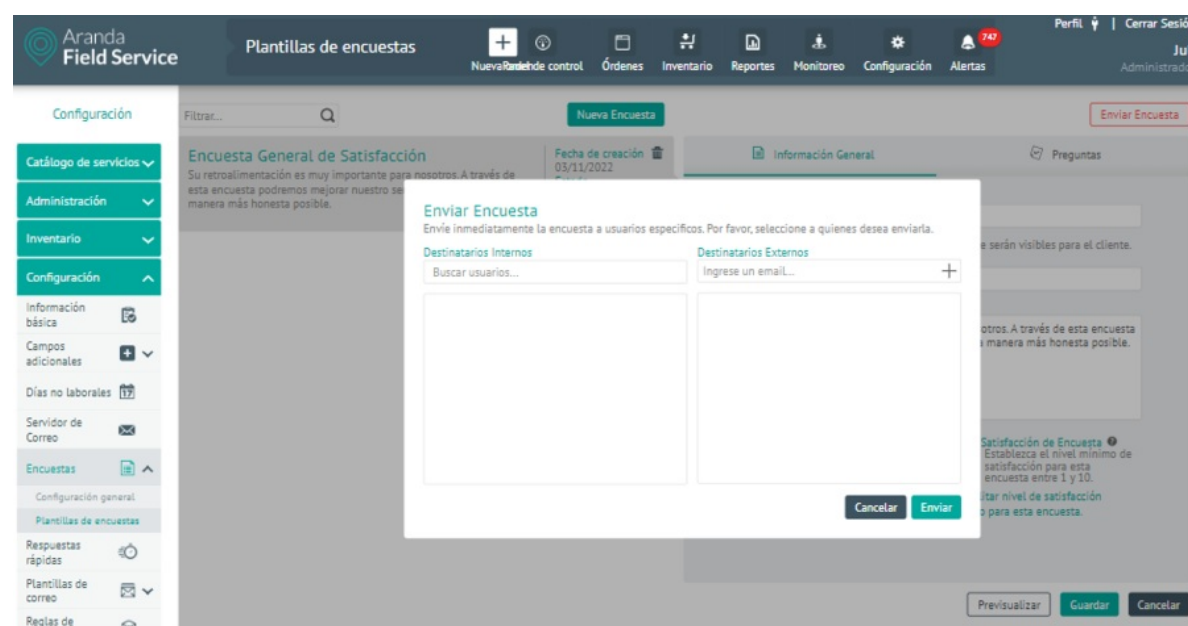
05

Observaciones Adicionales.

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

Esta encuesta es únicamente para fines de previsualización, por lo tanto no es funcional.

8. En la Vista detalle de la encuesta en la consola de configuración AFLS, estará disponible la opción **Enviar Encuesta**. Aquí podrá enviar las encuestas a destinatarios internos o externos diligenciando la información de los destinatarios.



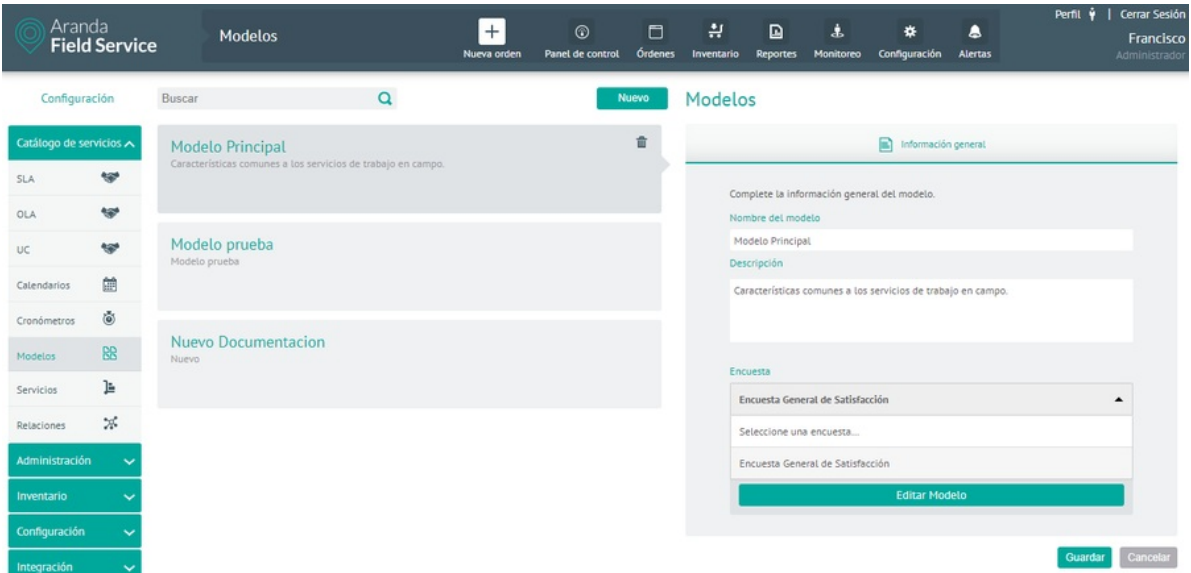
9. Para editar una plantilla de encuesta, en la vista de detalle, seleccione un registro las encuestas existentes y seleccione el ícono **Editar** para modificar la información requerida.

10. Para eliminar una plantilla de encuesta, en la vista detalle seleccione un registro del listado de encuestas existentes y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.

📌 **Nota:** Sólo se pueden eliminar las encuestas que no estén atadas a un modelo y que no hayan sido respondidas.

11. Al terminar de configurar la plantilla de encuesta, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

12. Las encuestas creadas aparecerán en la lista de encuestas del módulo Modelos desde donde se elige la que se va a enviar al cliente al finalizar la orden de trabajo.



Respuestas rápidas

Creando Respuestas Rápidas

El módulo de Respuestas rápidas permite al administrador configurar previamente un conjunto de respuestas e información que los despachadores y especialistas en campo pueden utilizar para agilizar la operación diaria de las órdenes de trabajo. Creando Respuestas Rápidas

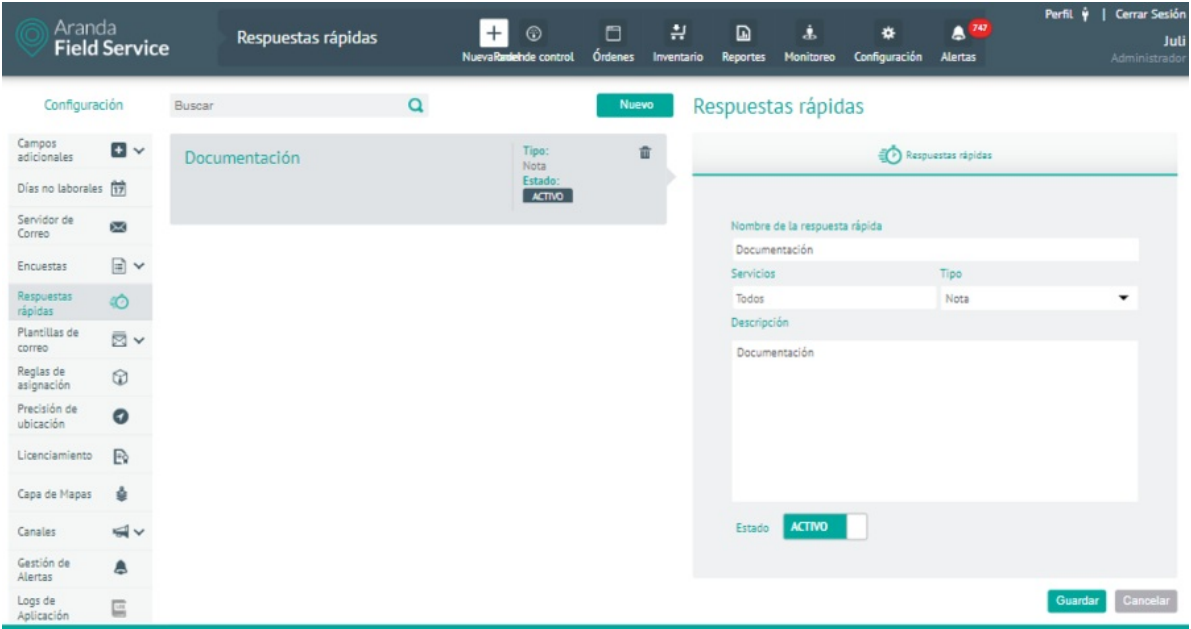
1. Para crear Respuestas Rápidas ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **Respuestas Rápidas**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá definir los siguientes campos:

- Nombre de la respuesta rápida
- Servicios a los cuales se aplicará la respuesta
- Tipo de respuesta (Descripción o Nota)
- Descripción de la respuesta
- Estado (Activo o Inactivo)

El administrador podrá emplear dos tipos de respuestas rápidas:

- Descripción: descripción amplia de la situación. Solo el despachador la puede usar.

📌 **Nota:** descripción breve de la situación. La pueden usar el despachador, el monitor y el especialista.

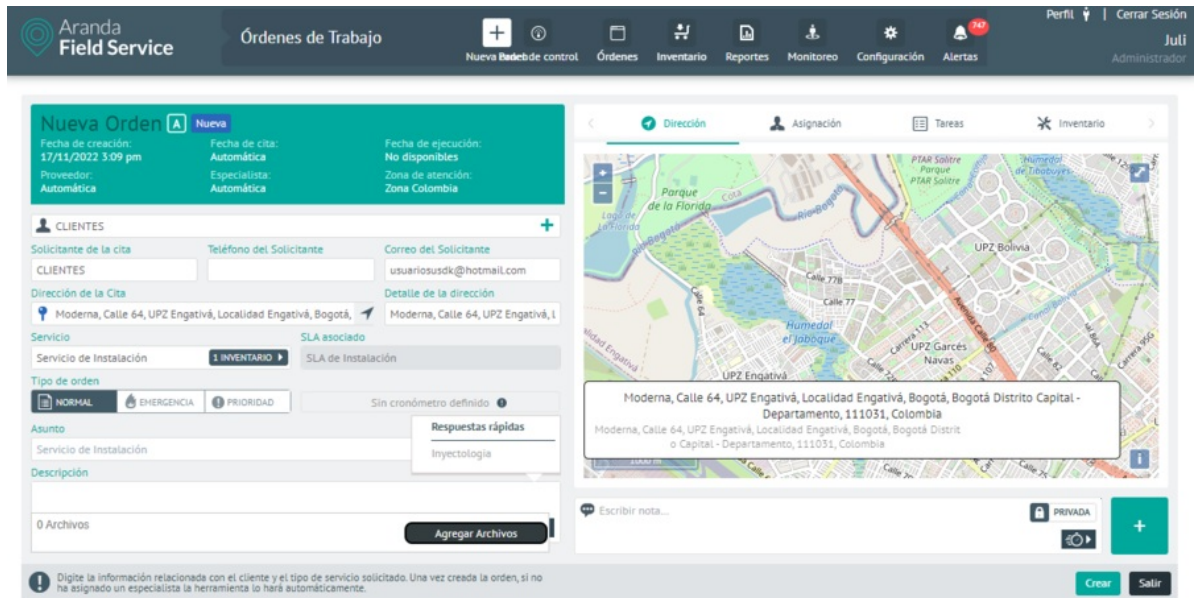


- 📌 **Nota:** Es útil emplear tokens de datos: por ejemplo, el número de la orden. Una respuesta podría ser “Estimado usuario, su orden 36, está próxima a ser atendida”. (Ver la siguiente sección: Plantillas de correo).
- Para efectuar una consulta de respuestas rápidas, en la vista de detalle podrá realizar una búsqueda de estos registros filtrando las tarjetas listadas en la aplicación por medio del nombre y la descripción de la respuesta rápida.
 - Para editar una respuesta rápida, en la vista de detalle, seleccione un registro de las respuestas creadas y seleccione el ícono Editar para modificar la información requerida.
 - Para eliminar una respuesta rápida, en la vista detalle seleccione un registro del listado de respuestas creadas y seleccione el ícono para eliminar la información asociada.
 - Al terminar de configurar las respuestas rápidas, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

El usuario de tipo administrador es quien crea o registra un texto predefinido y delimita las condiciones en las que se puede aplicar el texto para responder una nota de una orden de trabajo.

Usando respuestas rápidas en órdenes de trabajo

En la operación, el especialista podrá visualizar en las órdenes de trabajo las respuestas rápidas que aplican al servicio que se le ha asignado, y las podrá emplear para agilizar la gestión de la orden.



Los despachadores y especialistas de campo podrán efectuar las siguientes acciones:

- Visualizar en primera instancia las respuestas rápidas que se utilizan con mayor frecuencia.
- Utilizar varias respuestas rápidas a la vez.
- Emplear las respuestas rápidas en la consola móvil estando en modo “Offline”.
- Eliminar una respuesta rápida de la lista.

Al seleccionar una respuesta rápida dentro del control esta aparece sustituyendo los tokens por los valores del caso.

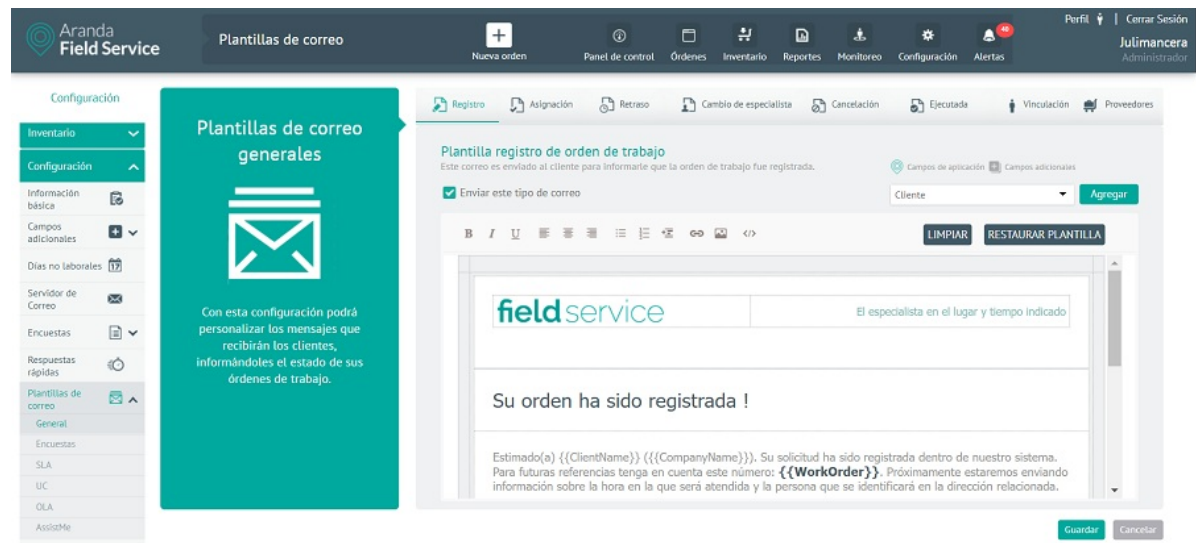
Plantillas de correo

Creando Plantillas de correo

Bajo el módulo Plantillas de correo encontrará 6 categorías para configuración y personalización de los mensajes que se enviarán al cliente para informarlo sobre las órdenes de trabajo.

Creando Plantilla General

- Para crear una plantilla general, Ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Configuración del menú principal, seleccione la opción **plantillas de correo** y la categoría **General**. En la vista detalle podrá configurar la plantilla general para diferentes ítems.



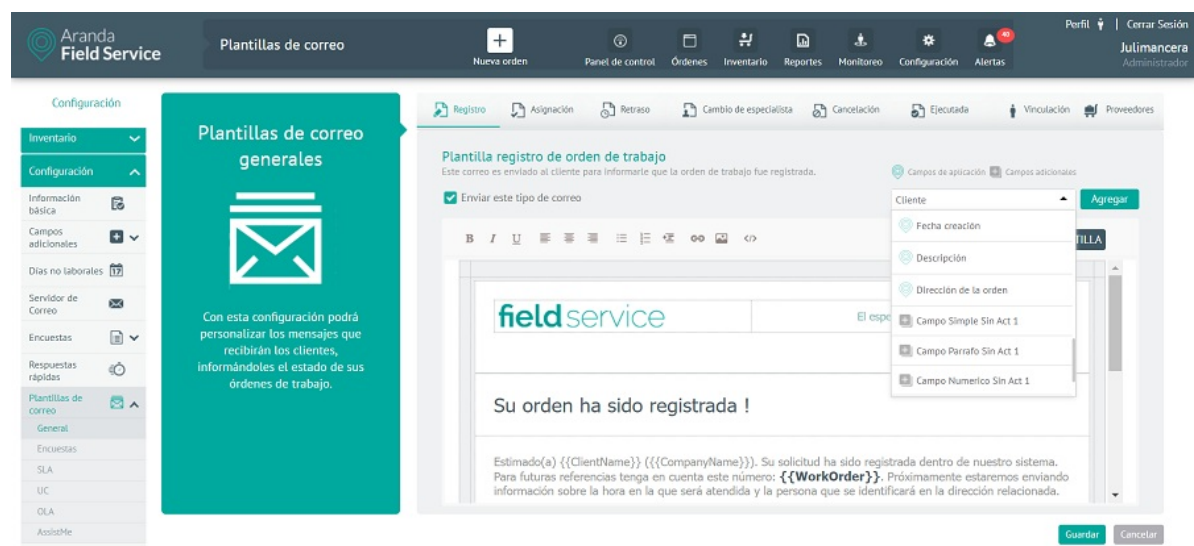
2. En la Vista detalle de la plantilla general se encuentran las plantillas para los mensajes que informan a los clientes sobre el estado de sus órdenes de trabajo, tendrá a disposición las siguientes pestañas de configuración:

- **Registro:** Se envía al cliente como confirmación de la recepción de una nueva orden de trabajo.
- **Asignación:** Informa a un cliente la fecha y el responsable de atender el caso.
- **Retraso:** Se envía al cliente cuando el especialista no puede cumplir la cita.
- **Cambio de especialista:** Se envía cuando se ha modificado una cita para informar al cliente la nueva persona que la atenderá.
- **Cancelación:** Se envía al cliente cuando se cancela una orden de trabajo.
- **Ejecutada:** Se envía al cliente cuando una orden se ha finalizado con éxito.
- **Vinculación:** Se envía a los especialistas para que puedan vincular sus dispositivos fácilmente.
- **Proveedores:** Se envía cada vez que se crea una orden, o se reasigne a un proveedor.



3. Seleccionada la plantilla general y una pestaña de configuración, tendrá habilitada opciones comunes de personalización del mensaje como:

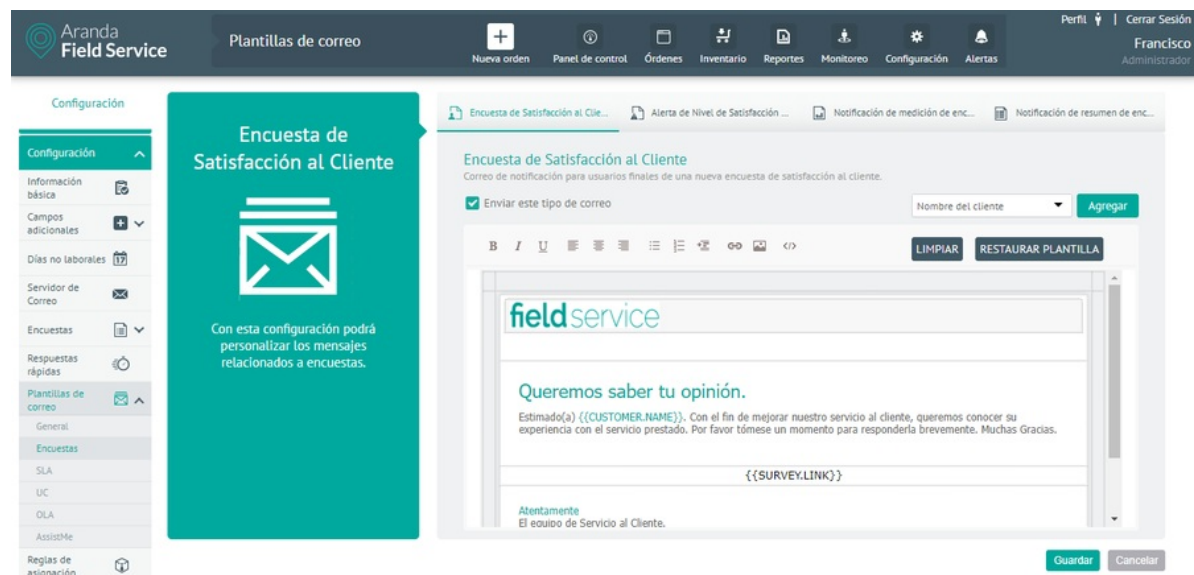
- **Enviar Correo:** Podrá escoger la opción de enviar correo o no.
- **Tokens:** Los tokens son textos rápidos que se rellenan con la información de la orden o los campos adicionales, ej. Un saludo al cliente por su nombre podría redactarse como: Hola, Señor(a) Plantilla:ClientName.
- **Restaurar Plantilla:** Esta opción permite restaurar la plantilla y dejar la que está por defecto.
- **Limpiar:** Esta opción borra todo registro de la plantilla.



4. Una vez finalice la plantilla haga clic en **Guardar**, o **Cancelar** si no desea guardar los cambios.

Creando Plantilla Encuestas

1. Para crear plantillas tipo encuestas, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **plantillas de correo** y la categoría **Encuestas**. En la vista detalle podrá configurar la plantilla encuestas para diferentes ítems.



2. En la Vista detalle de la plantilla encuestas se encuentran las plantillas para los mensajes relacionados con encuestas, tendrá a disposición las siguientes pestañas de configuración:

- **Encuesta de Satisfacción:** Se envía a los clientes una vez se ha finalizado la ejecución de un servicio. Contiene un enlace a la página donde está la encuesta.
- **Alerta de Nivel de Satisfacción:** Se envía a los monitores encargados de satisfacción del cliente cuando una encuesta está por debajo del mínimo permitido.
- **Notificación de medición de encuesta:** Este es un correo de informe periódico que se envía a los monitores para que conozcan el nivel de satisfacción general.
- **Notificación de resumen de encuesta:** Este es un correo de informe que se envía al cliente como resumen una vez ha calificado la encuesta.

3. Seleccionada la plantilla Encuestas y una pestaña de configuración, tendrá habilitada opciones comunes de personalización del mensaje como:

- **Enviar Correo:** Podrá escoger la opción de enviar correo o no.
- **Tokens:** Los tokens son textos rápidos que se rellenan con la información que está en las órdenes de trabajo, ej. Un saludo al cliente por su nombre podría redactarse como: Hola, Señor(a) Plantilla:ClientName.
- **Restaurar Plantilla:** Esta opción permite restaurar la plantilla y dejar la que está por defecto.
- **Limpiar:** Esta opción borra todo registro de la plantilla.

Encuesta de Satisfacción al Cliente

Correo de notificación para usuarios finales de una nueva encuesta de satisfacción al cliente.

☒ Enviar este tipo de correo

Nombre del cliente **Agregar**

Nombre del cliente

Enlace de la encuesta

fieldservice

Queremos saber tu opinión.

Estimado(a) {{CUSTOMER.NAME}}. Con el fin de mejorar nuestro servicio al cliente, queremos conocer su experiencia con el servicio prestado. Por favor tómese un momento para responderla brevemente. Muchas Gracias.

{{SURVEY.LINK}}

Atentamente
El equipo de Servicio al Cliente.

Guardar **Cancelar**

4. Una vez finalice la plantilla haga clic en **Guardar**, o **Cancelar** si no desea guardar los cambios.

Creando Plantillas de Acuerdos de Nivel de Servicio SLA

1. Para crear plantillas SLA, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Configuración del menú principal, seleccione la opción plantillas de correo y la categoría SLA. En la vista detalle podrá configurar la plantilla SLA para diferentes ítems.

Aranda Field Service

Plantillas de correo

Nueva orden Panel de control Órdenes Inventario Reportes Monitoreo Configuración Alertas Perfil Francisco Administrador

Configuración

Configuración

Información básica

Campos adicionales

Días no laborales

Servidor de Correo

Encuestas

Respuestas rápidas

Plantillas de correo

General

Encuestas

SLA

UC

DLA

AsistMe

Reglas de asignación

Plantillas de Correo SLA

Con esta configuración podrá personalizar los mensajes que recibirán los monitores sobre información relevante acerca de los SLA configurados en el sistema.

Revisión Finalización

Alarma de revisión de SLA

Este correo es enviado cuando un SLA llega a su fecha de revisión marcada por el administrador durante la configuración del SLA; anuncia el estado actual de un SLA conforme las órdenes ejecutadas durante su ciclo de vida.

☒ Enviar este tipo de correo

Nombre del SLA **Agregar**

LIMPIAR **RESTAURAR PLANTILLA**

fieldservice El especialista en el lugar y tiempo indicado

Estimado(a) {{ADMINISTRATOR.NAME}}. Recuerde verificar el ANS "{{SLA.NAME}}" el cual se encuentra en ejecución a la fecha de hoy y debe ser revisado el día {{SLA.REVIEWDATE}}.

Esta notificación fue programada por el administrador del sistema para ser enviada automáticamente.

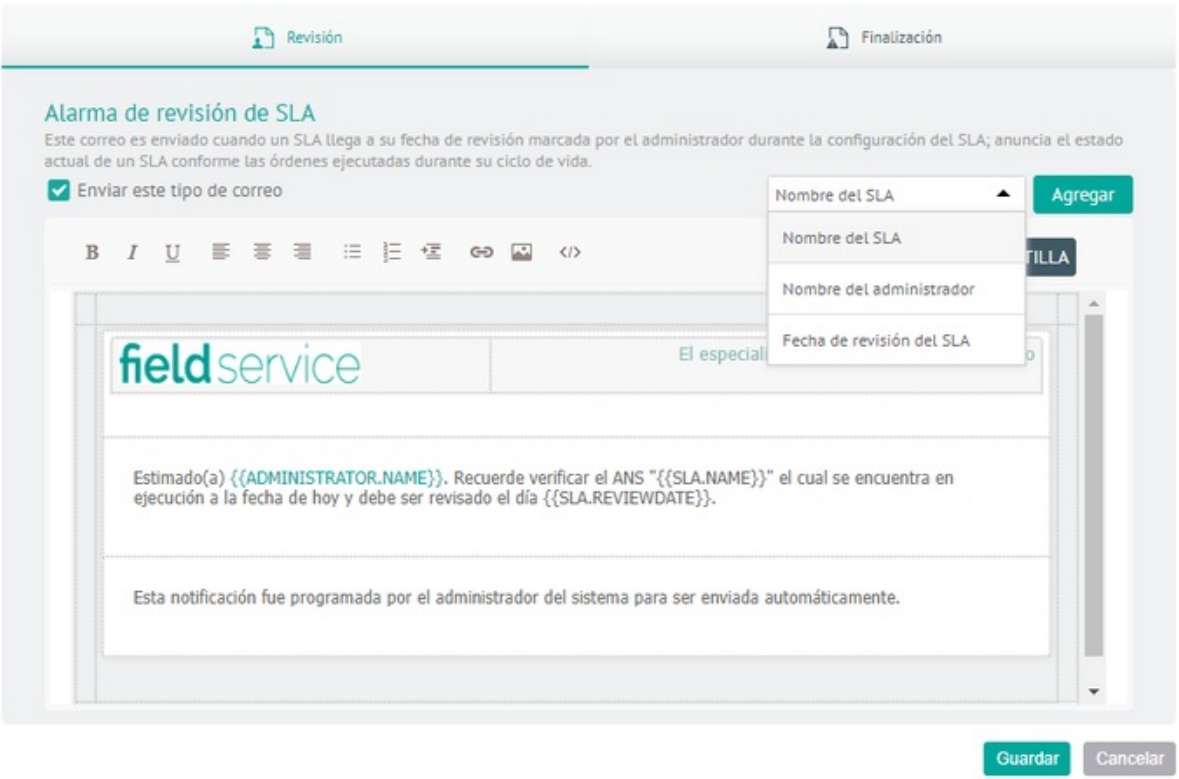
Guardar **Cancelar**

2. En la Vista detalle de la plantilla SLA se encuentran las plantillas para notificar a los administradores cuando se acerca una fecha relevante relacionada con los SLA configurados, tendrá a disposición las siguientes pestañas de configuración:

- **Revisión:** plantilla para el correo que notificará cuando se cumpla la fecha de revisión configurada en los SLA.
- **Finalización:** plantilla para el correo que notificará cuando un SLA está a punto de finalizar.

3. Seleccionada la plantilla SLA y una pestaña de configuración, tendrá habilitada opciones comunes de personalización del mensaje como:

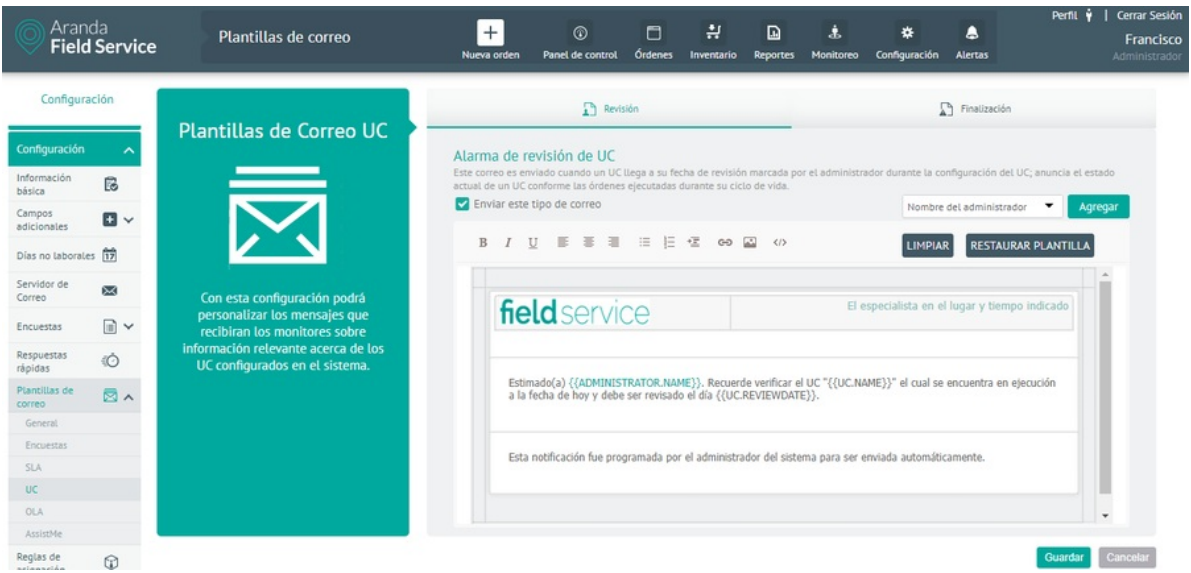
- **Enviar Correo:** Podrá escoger la opción de enviar correo o no.
- **Tokens:** Los tokens son textos rápidos que se rellenan con la información que está en las órdenes de trabajo, ej. Un saludo al cliente por su nombre podría redactarse como: Hola, Señor(a) Plantilla:ClientName.
- **Restaurar Plantilla:** Esta opción permite restaurar la plantilla y dejar la que está por defecto.
- **Limpiar:** Esta opción borra todo registro de la plantilla.



4. Una vez finalice la plantilla haga clic en **Guardar**, o **Cancelar** si no desea guardar los cambios.

Creando Plantillas de Acuerdos de contratos de apoyo UC

1. Para crear plantillas UC, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **plantillas de correo** y la categoría **UC**. En la vista detalle podrá configurar la plantilla UC para diferentes ítems.



2. En la Vista detalle de la plantilla UC se encuentran las plantillas para notificar a los administradores cuando se acerca una fecha relevante relacionada con la medición del nivel de cumplimiento de los proveedores externos, tendrá a disposición las siguientes pestañas de configuración:

- **Revisión:** plantilla para el correo que notificará cuando se cumpla la fecha de revisión configurada en los UC.
- **Finalización:** plantilla para el correo que notificará cuando un UC está a punto de finalizar.

3. Seleccionada la plantilla UC y una pestaña de configuración, tendrá habilitada opciones comunes de personalización del mensaje como:

- **Enviar Correo:** Podrá escoger la opción de enviar correo o no.
- **Tokens:** Los tokens son textos rápidos que se rellenan con la información que está en las órdenes de trabajo, ej. Un saludo al cliente por su nombre podría redactarse como: Hola, Señor(a) Plantilla:ClientName.
- **Restaurar Plantilla:** Esta opción permite restaurar la plantilla y dejar la que está por defecto.
- **Limpiar:** Esta opción borra todo registro de la plantilla.

Alarma de revisión de UC
Este correo es enviado cuando un UC llega a su fecha de revisión marcada por el administrador durante la configuración del UC; anuncia el estado actual de un UC conforme las órdenes ejecutadas durante su ciclo de vida.

☒ Enviar este tipo de correo

Nombre del administrador **Agregar**

Nombre del administrador

Nombre del UC

Fecha de revisión del UC

fieldservice El especial

Estimado(a) {{ADMINISTRATOR.NAME}}. Recuerde verificar el UC "{{UC.NAME}}" el cual se encuentra en ejecución a la fecha de hoy y debe ser revisado el día {{UC.REVIEWDATE}}.

Esta notificación fue programada por el administrador del sistema para ser enviada automáticamente.

Guardar **Cancelar**

4. Una vez finalice la plantilla haga clic en **Guardar**, o **Cancelar** si no desea guardar los cambios.

Creando Plantillas de Acuerdos de Nivel Operacionales OLA

1. Para crear plantillas OLA, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **plantillas de correo** y la categoría **OLA**. En la vista detalle podrá configurar la plantilla OLA para diferentes ítems.

Aranda Field Service Plantillas de correo

Nueva orden Panel de control Órdenes Inventario Reportes Monitoreo Configuración Alertas Perfil Francisco Administrador

Configuración

Configuración

Información básica Campos adicionales Días no laborales Servidor de Correo Encuestas Respuestas rápidas Plantillas de correo General Encuestas SLA UC OLA AssisMe Reglas de asignación

Plantillas de Correo OLA

Con esta configuración podrá personalizar los mensajes que reciban los monitores sobre información relevante acerca de los OLA configurados en el sistema.

Alarma de revisión de OLA
Este correo es enviado cuando un OLA llega a su fecha de revisión marcada por el administrador durante la configuración del OLA; anuncia el estado actual de un OLA conforme las órdenes ejecutadas durante su ciclo de vida.

☒ Enviar este tipo de correo

Nombre del administrador **Agregar**

fieldservice El especialista en el lugar y tiempo indicado

Estimado(a) {{ADMINISTRATOR.NAME}}. Recuerde verificar el OLA "{{OLA.NAME}}" el cual se encuentra en ejecución a la fecha de hoy y debe ser revisado el día {{OLA.REVIEWDATE}}.

Esta notificación fue programada por el administrador del sistema para ser enviada automáticamente.

Limpiar **Restaurar Plantilla**

Guardar **Cancelar**

2. En la Vista detalle de la plantilla OLA se encuentran las plantillas que se utilizan para notificar a los administradores cuando se acerca una fecha relevante relacionada con la medición del nivel de cumplimiento de los proveedores internos, tendrá a disposición las siguientes pestañas de configuración:

- **Revisión:** plantilla para el correo que notificará cuando se cumpla la fecha de revisión configurada en los OLA.
- **Finalización:** plantilla para el correo que notificará cuando un OLA está a punto de finalizar.

3. Seleccionada la plantilla OLA y una pestaña de configuración, tendrá habilitada opciones comunes de personalización del mensaje como:

- **Enviar Correo:** Podrá escoger la opción de enviar correo o no.
- **Tokens:** Los tokens son textos rápidos que se rellenan con la información que está en las órdenes de trabajo, ej. Un saludo al cliente por su nombre podría redactarse como: Hola, Señor(a) Plantilla:ClientName.
- **Restaurar Plantilla:** Esta opción permite restaurar la plantilla y dejar la que está por defecto.
- **Limpiar:** Esta opción borra todo registro de la plantilla

Alarma de revisión de OLA
Este correo es enviado cuando un OLA llega a su fecha de revisión marcada por el administrador durante la configuración del OLA; anuncia el estado actual de un OLA conforme las órdenes ejecutadas durante su ciclo de vida.

☒ Enviar este tipo de correo

Nombre del administrador (dropdown menu)

fieldservice logo

El especial

Estimado(a) {{ADMINISTRATOR.NAME}}, Recuerde verificar el OLA "{{OLA.NAME}}" el cual se encuentra en ejecución a la fecha de hoy y debe ser revisado el día {{OLA.REVIEWDATE}}.

Esta notificación fue programada por el administrador del sistema para ser enviada automáticamente.

Guardar Cancelar

4. Una vez finalice la plantilla haga clic en **Guardar**, o **Cancelar** si no desea guardar los cambios.

Creando Plantillas Assist Me

1. Para crear plantillas AssistMe, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **plantillas de correo** y la categoría **AssistMe**. En la vista detalle podrá configurar la plantilla AssistMe para diferentes ítems.

2. En la Vista detalle de la plantilla AssistMe se encuentran las plantillas que están relacionadas con los mensajes que reciben los clientes que hacen parte del canal de asistencia Assist Me., tendrá a disposición las siguientes pestañas de configuración:

- **Notificación de cuenta de usuarios AssistMe:** Informa al usuario final los datos de acceso y URL para ingreso a AssistMe.
- **Notificación de orden registrada desde AssistMe:** Notifica a los usuarios la creación de una nueva solicitud registrada desde el canal.
- **Verificación datos de usuario:** Notifica que el usuario realizó registro en el canal.
- **Restablecer contraseña:** Envía al usuario el link para poder restablecer la contraseña.

Aranda Field Service

Plantillas de correo

Configuración

Plantillas de correo Assistme

Con esta configuración podrá personalizar los mensajes que recibirán los clientes que hacen parte del canal de asistencia assistme

Notificación de cuenta de usuarios Assistme

Este correo es enviado para notificar a un usuario final sus datos de acceso y URL para ingresar a Assistme.

☒ Enviar este tipo de correo

Nombre del cliente (dropdown menu)

Agregar

Bienvenid@ {{ClientName}}

Assistme es el canal de asistencia pensado para agilizar la gestión de sus solicitudes. A continuación encontrará la información de acceso de su cuenta.

Form fields: Usuario, Contraseña, {{ClientUniqueCode}}, {{ClientPassword}}

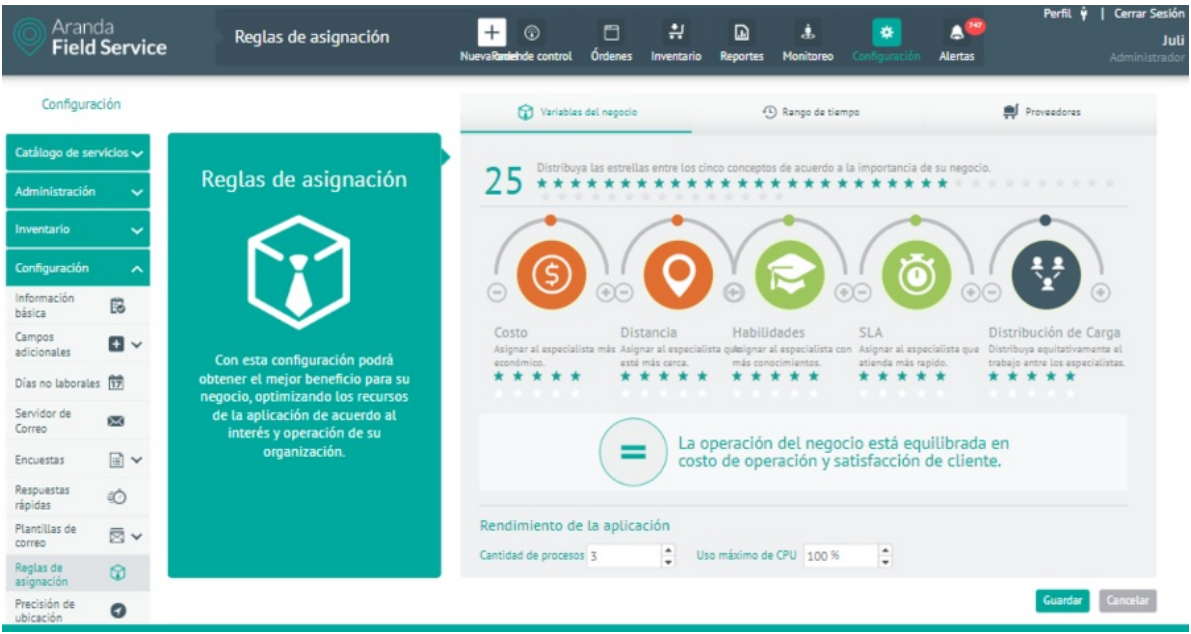
La contraseña enviada es generada automáticamente, por su seguridad le sugerimos cambiarla una vez acceda a su cuenta.

Guardar Cancelar

3. Seleccionada la plantilla AssistMe y una pestaña de configuración, tendrá habilitada opciones comunes de personalización del mensaje como:

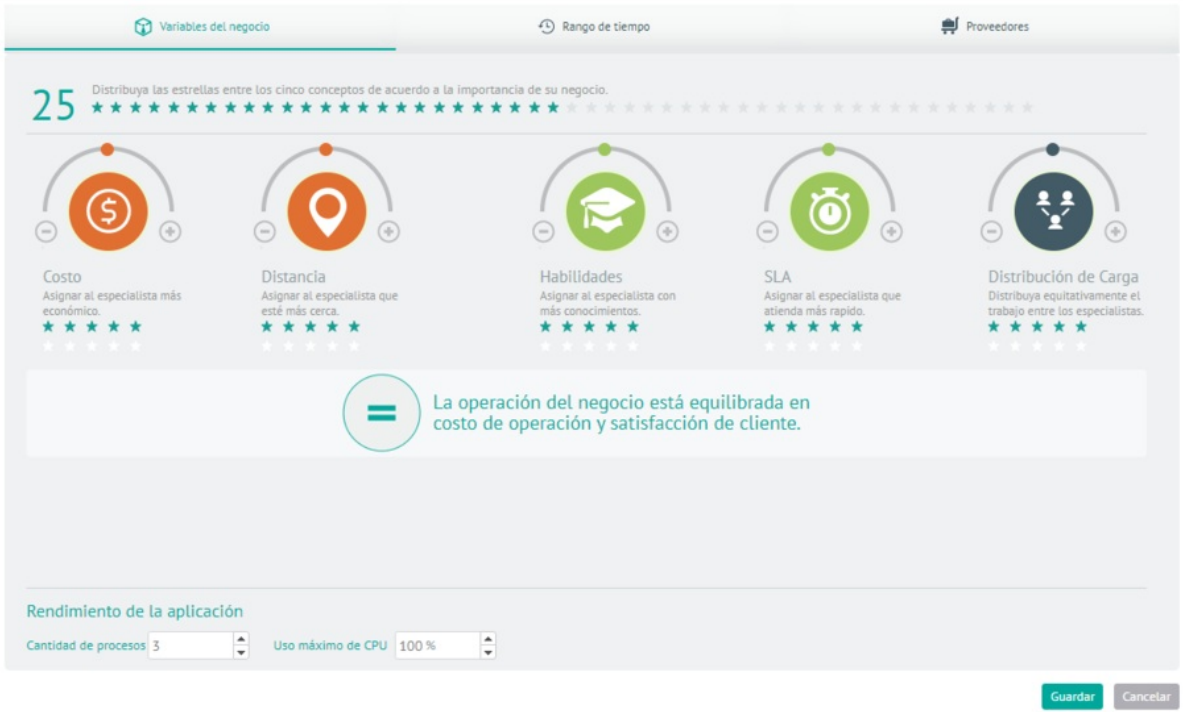
- **Enviar Correo:** Podrá escoger la opción de enviar correo o no.
- **Tokens:** Los tokens son textos rápidos que se rellenan con la información que está en las órdenes de trabajo, ej. Un saludo al cliente por su nombre podría redactarse como: Hola, Señor(a) Plantilla:ClientName.
- **Restaurar Plantilla:** Esta opción permite restaurar la plantilla y dejar la que está por defecto.
- **Limpiar:** Esta opción borra todo registro de la plantilla

1. Para crear una Regla de Asignación, Ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Configuración del menú principal, seleccione la opción Reglas de Asignación y en la vista detalle podrá configurar variables de negocio, rango de tiempo y proveedores.



Variables de Negocio

2. En la Vista detalle de las reglas de negocio en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña Variables de Negocio, donde podrá asignar una valoración, determinada por la cantidad de estrellas (de un total de 40), a los objetivos que más se deseen optimizar. Los objetivos con mayor cantidad de estrellas tendrán más peso en la asignación de la orden y los que tengan menos estrellas influirán menos en la asignación.



Los objetivos se clasifican así:

Costo de Operación (color naranja)	Descripción
Costo	Optimiza el costo de la tarifa del especialista asignado, el costo base del transporte utilizado y el costo de los tiempos muertos del especialista.
Distancia	Optimiza el costo por kilómetro y el costo por el tiempo que un especialista gasta en desplazarse; a mayor sea el cargo, mayor será el costo que genera su desplazamiento.

Satisfacción al cliente (color verde)	Descripción
Habilidades	Optimiza la calidad del servicio asignando los especialistas con mejores habilidades
ANS	Optimiza el cumplimiento de los tiempos pactados con el cliente.

Distribución (color gris)	Descripción
Distribución de Carga	Optimiza la asignación equitativa del trabajo entre los especialistas

Por defecto, todas las variables vienen con la misma cantidad de estrellas lo que genera una asignación equilibrada y todos los objetivos se intentan cumplir de la mejor forma posible.

- **Rendimiento de la Aplicación** : Aquí puede limitar la cantidad de procesos que el motor puede trabajar al tiempo dependiendo de las características de hardware del servidor.

También puede limitar el uso máximo de CPU, con el fin de evitar que los procesos que utilizan el motor consuman toda la capacidad cuando el servidor esté dedicado a varias tareas.

Rango de Tiempo

3. En la Vista detalle de las Reglas de Asignación en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Rango de Tiempo**, donde podrá configurar el tiempo de respuesta que se dará a las órdenes de trabajo optimizando el máximo de los recursos. Puede definir el tiempo de respuesta de acuerdo a los siguientes criterios:

Variables del negocio

Rango de tiempo

Proveedores

Seleccione el tiempo de respuesta que va dar a las órdenes de trabajo optimizando al máximo los recursos de asignación automática.

Nota: La opción que seleccione aplicará en la distribución de las órdenes de trabajo.

☒

 **Máxima optimización del trabajo en campo.**
Las órdenes de trabajo se atenderán aprovechando al máximo el cumplimiento de la atención del servicio.

☐

 **Rango de tiempo**
Seleccione el rango que desea dar a la atención de las órdenes de trabajo.
Días

☐

 **Jornada**
Las órdenes de trabajo se atenderán por jornadas.

Mañana

Tarde

AM: 8:00 | 9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | PM: 2:00 | 3:00 | 4:00 | 5:00 | 6:00 |

 **Configurar las jornadas**
Una vez seleccione una de las tres opciones anteriores, elija los rangos de horas para la asignación de las jornadas, estás pueden ser de la mañana, tarde y noche.

 **Nota:** Los rangos de las horas de cada jornada debe estar comprendido entra las 12:00 am hasta las 11:59 pm. Solo se pueden configurar horas en punto (12:00 am, 02:00 am, 3:00 pm)

 **Mañana**
 Hora inicio

 **Tarde**
 Hora inicio

 **Noche**
 Hora inicio

Guardar

Cancelar

Campos	Descripción
Máxima Optimización del Trabajo en Campo:	Se establece el tiempo de atención de forma automática aprovechando el máximo del cumplimiento
Rango de Tiempo:	Se establece el tiempo de atención de acuerdo a un rango de días
Jornada:	Se establece el tiempo de atención para una jornada del día (mañana o tarde)

Se debe configurar las jornadas mañana, tarde y noche para poder realizar la creación de órdenes con asignación por restricción, ya que el motor de asignación tendrá en cuenta estos horarios según la jornada seleccionada.

Variables del negocio

Rango de tiempo

Proveedores

Máxima optimización del trabajo en campo.

Las órdenes de trabajo se atenderán aprovechando al máximo el cumplimiento de la atención del servicio.

Rango de tiempo

Seleccione el rango que desea dar a la atención de las órdenes de trabajo.

Días3

Jornada

Las órdenes de trabajo se atenderán por jornadas.

Mañana

AM8:009:0010:0011:0012:00

Tarde

PM2:003:004:005:006:00

Configurar las jornadas

Una vez seleccione una de las tres opciones anteriores, elija los rangos de horas para la asignación de las jornadas, estás pueden ser de la mañana, tarde y noche.

Nota: Los rangos de las horas de cada jornada debe estar comprendido entra las 12:00 am hasta las 11:59 pm. Solo se pueden configurar horas en punto (12:00 am, 02:00 am, 3:00 pm)

Mañana

Hora inicio

Hora fin

Tarde

Hora inicio

Hora fin

Noche

Hora inicio

Hora fin

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** Los rangos de las horas de cada jornada debe estar comprendido entre las 12:00 a.m. hasta las 11:59 p.m. Sólo se pueden configurar horas en punto (12:00 a.m., 02:00 a.m., 03:00 p.m.)

Proveedores

4. En la Vista detalle de las Reglas de Asignación, en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña Proveedores, donde podrá configurar las reglas que definen el orden para elegir un proveedor. Las opciones son:

Variables del negocio

Rango de tiempo

Proveedores

Reglas de asignación para proveedores

Reglas que definen el orden para elegir un proveedor.

Asignar al proveedor con menos carga de trabajo por servicio.

Asignar por turnos.

Asignar al proveedor con mejor puntaje en el último mes.

Tiempo máximo para asignación de proveedor.

15Minutos

Criterios de puntaje de proveedores

5

Calificación

★★★★★☆☆☆☆

5

Cumplimiento

★★★★★☆☆☆☆

5

Respuesta

★★★★★☆☆☆☆

Guardar

Cancelar

Campos	Descripción
Asignar al proveedor con menos carga de trabajo por servicio:	Se hace un conteo de órdenes abiertas por proveedor, y se le da prioridad al que tenga menos órdenes asignadas.
Asignar por turnos:	Se utiliza un algoritmo de round trip para asignar las órdenes. O también, se asigna al proveedor que tenga la fecha más antigua de la última asignación.
Asignar al proveedor con mejor puntaje en el último mes	Se le da prioridad al proveedor que tenga mayor calificación. Utilizando los tres discos controladores, el administrador puede decidir a cuáles criterios dar mayor o menor peso en el puntaje de los proveedores.

El proveedor con mayor puntaje recibirá un beneficio que consiste en asignarle una cantidad adicional de órdenes. Dicha cantidad está configurada por defecto como 3, sin embargo, este valor es modificable desde la base de datos (tabla AFW_SETTING).

5. Al terminar de configurar las reglas de asignación, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

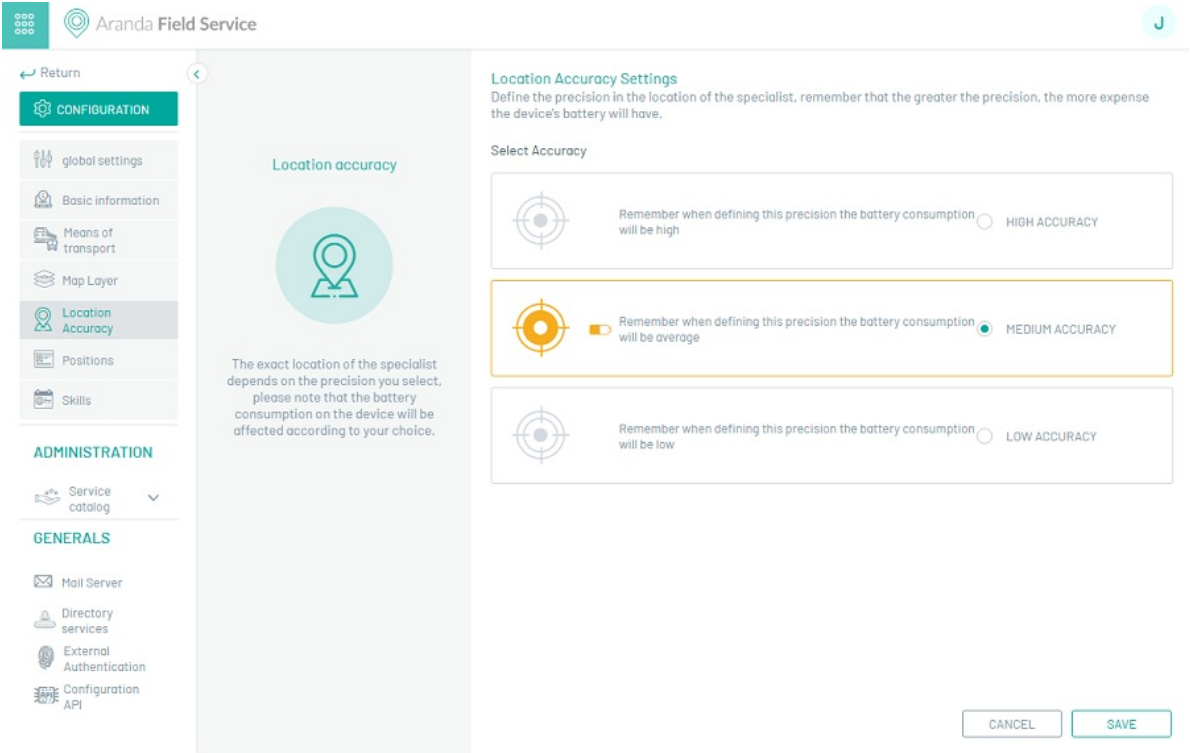
Ubicación del especialista (Precisión)

Configurando Ubicación de especialista

Los especialistas en campo reportan cada cierto intervalo de tiempo su ubicación.

1. Para configurar la ubicación del especialista, Ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Configuración del menú principal, seleccione la opción **Precisión de Ubicación** y en la vista detalle podrá definir la precisión de ubicación así:

Tipo de Presición	Descripción
Precisión alta:	El aplicativo móvil envía frecuentemente la ubicación por medio del GPS, lo que genera un alto consumo de batería y forzará al especialista a estar conectando el móvil a una fuente eléctrica.
Precisión media:	Uso moderado del GPS y mayor intervalo entre reportes de ubicación. Esta es la configuración predefinida al momento de la instalación de AFLS. Consumo medio de batería del móvil.
Precisión baja:	Es la configuración mínima requerida por AFLS para monitorear la ubicación de los especialistas en campo, toma intervalos más largos de tiempo para reportar la ubicación.



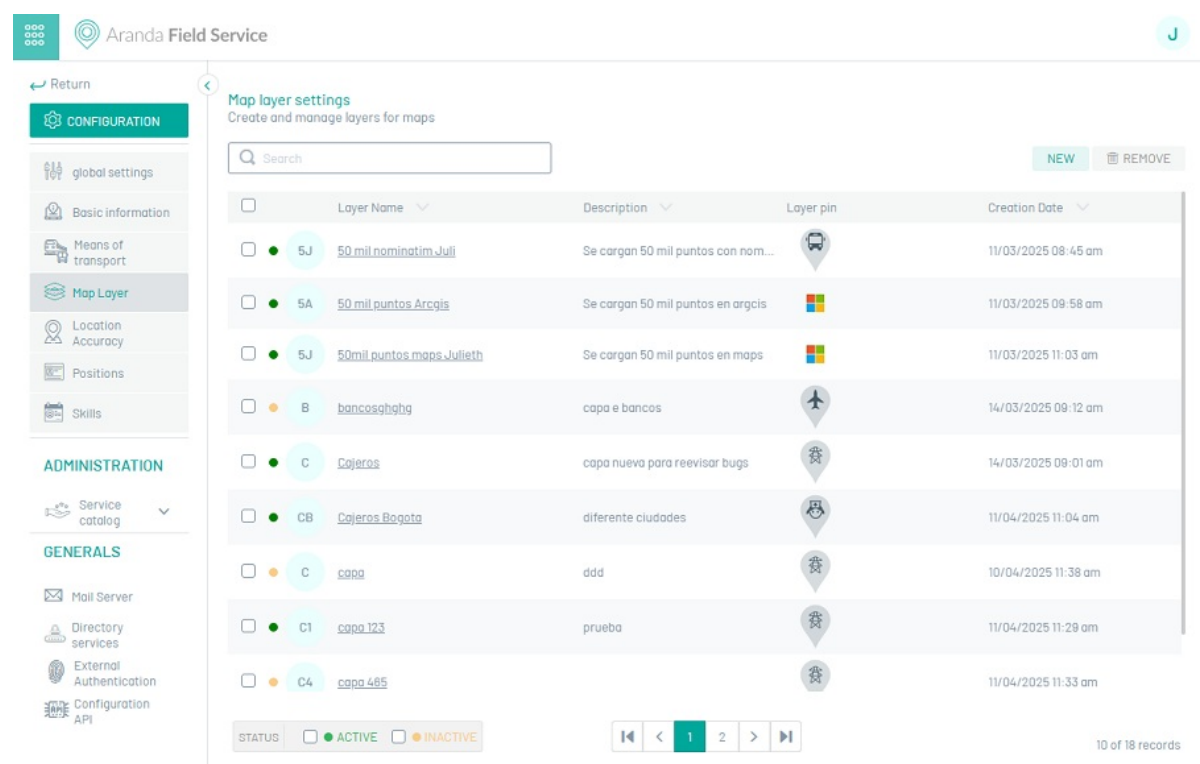
2. Al terminar de configurar la precisión de ubicación, haga clic en **Guardar** para confirmar los cambios realizados.

Capas de mapas

Una capa de mapa es un conjunto de puntos georreferenciados que representan lugares de interés para el negocio, como sucursales, gasolineras, bodegas, etc. Desde este módulo es posible consultar, agregar, editar y eliminar todas las capas de mapas según lo requiera la operación.

Creando Capas de Mapas

1. Para Crear una capa de mapas ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Configuración del menú principal, seleccione la opción **Capa de Mapas**.

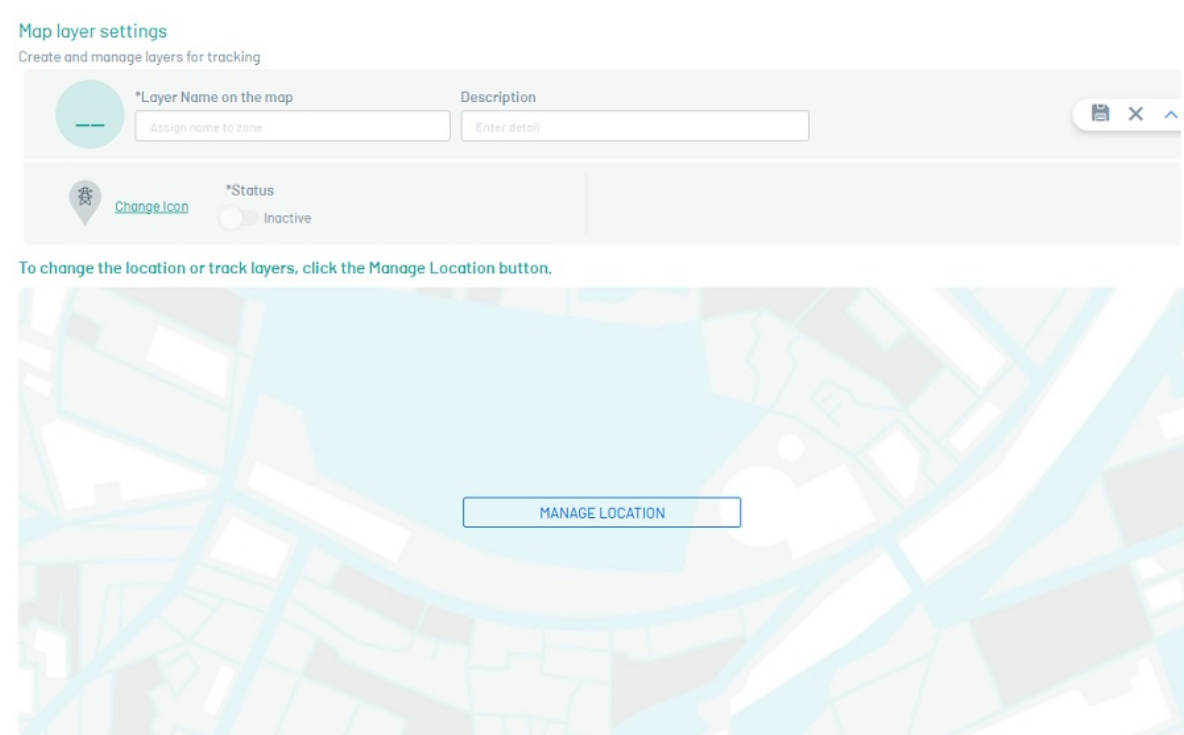


En la vista de información seleccione el botón **Nuevo**.

2. En la vista de creación, el usuario podrá configurar cada capa de mapa, estableciendo su nombre y descripción, seleccionando un ícono representativo y definiendo su estado.

Tenga en cuenta que:

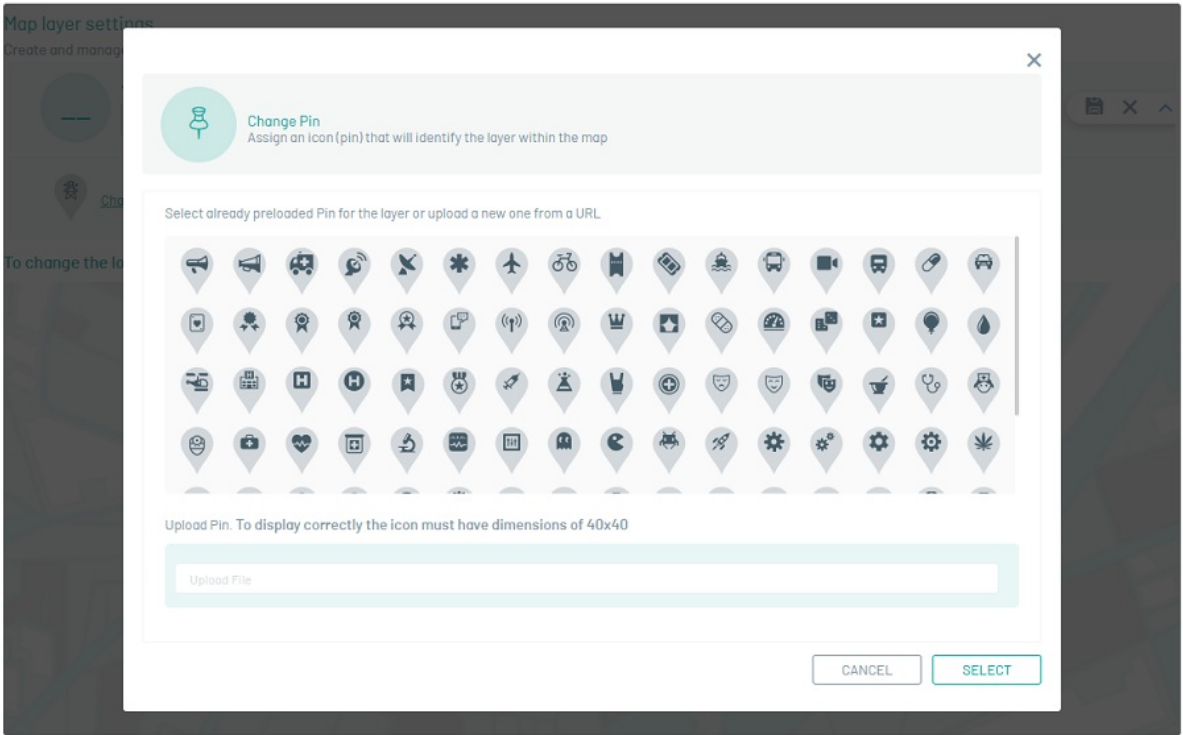
- Los campos correspondientes al nombre y descripción de la capa son obligatorios.
- La capa se crea por defecto en estado inactivo, esto quiere decir que debe activarse para que sea visible desde la interfaz web o móvil.
- Antes de adicionar localizaciones es necesario crear la capa.



Cambiar el ícono

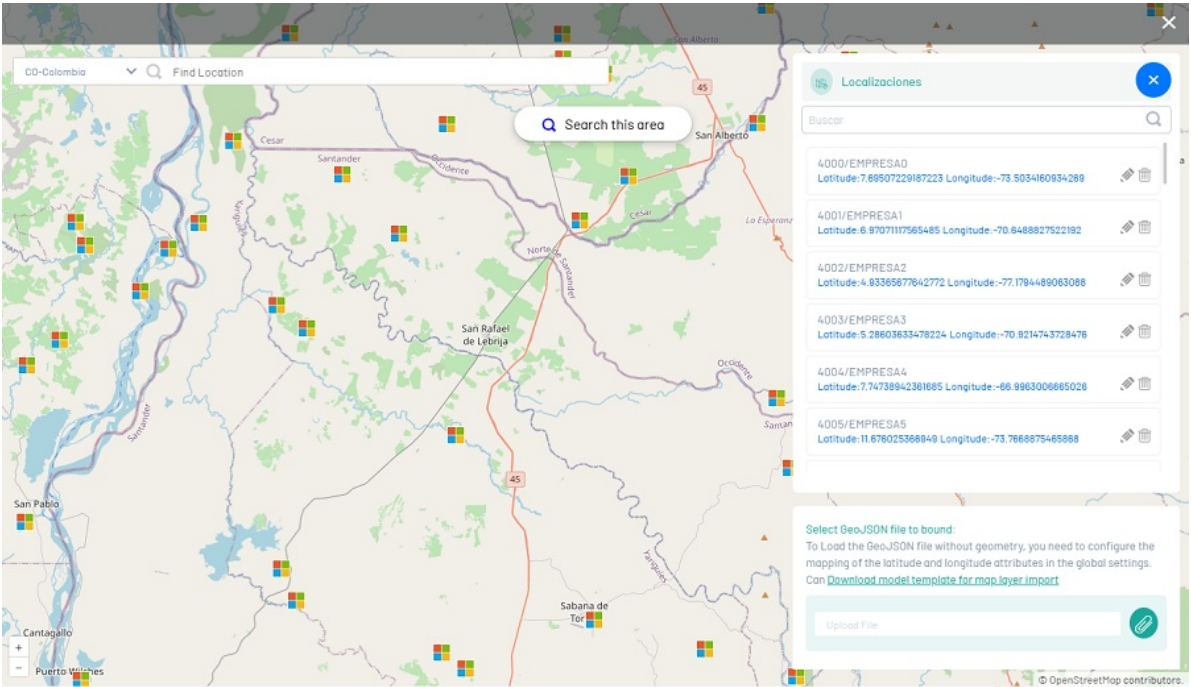
3. Es posible personalizar el ícono con el que se representarán los puntos creados dentro de la capa, haga clic en el botón **Cambiar ícono**.

En la ventana **Cambiar Pin** Seleccione alguno de los íconos predefinidos o agregue una URL remota que conduzca a la imagen deseada. Se recomienda que el ícono tenga dimensiones de 40x40 para una visualización adecuada.



Adicionar Localización

4. Presione el botón **GESTIONAR LOCALIZACIÓN** para visualizar los puntos o localizaciones añadidos a la capa. Desde esta opción, podrá editar o eliminar cada punto según sea necesario



Al adicionar una localización a la capa de mapas, también podrá agregar, modificar o eliminar localizaciones de forma manual (una a una) o masivamente, importando archivos en formato GeoJSON, bajo el sistema internacional de coordenadas geográficas World Geodetic System 1984, con unidades de grados decimales.

5. Para editar una capa de mapas, en el listado de configuración de capas, seleccione el nombre del registro que se desea editar, se habilita la vista detalle donde podrá modificar la información requerida.

Map layer settings
Create and manage layers for maps

Search

NEW REMOVE

☐	Layer Name	Description	Layer pin	Creation Date
☐	5J 50 mil nominatim Juli	Se cargan 50 mil puntos con nominatim		11/03/2025 08:45 am
☐	5A 50 mil puntos Arcgis	Se cargan 50 mil puntos en arcgis		11/03/2025 09:58 am
☐	5J 50mil puntos maps Julieth	Se cargan 50 mil puntos en maps		11/03/2025 11:03 am
☐	C Cajeros	capa nueva para reevaluar bugs		14/03/2025 09:01 am
☐	CB Cajeros Bogotá	diferente ciudades		11/04/2025 11:04 am
☐	C capa	ddd		10/04/2025 11:38 am
☐	C1 capa 123	prueba		11/04/2025 11:29 am
☐	C4 capa 465			11/04/2025 11:33 am
☐	C Capa nueva	Revisión del diseño		08/04/2025 11:44 am

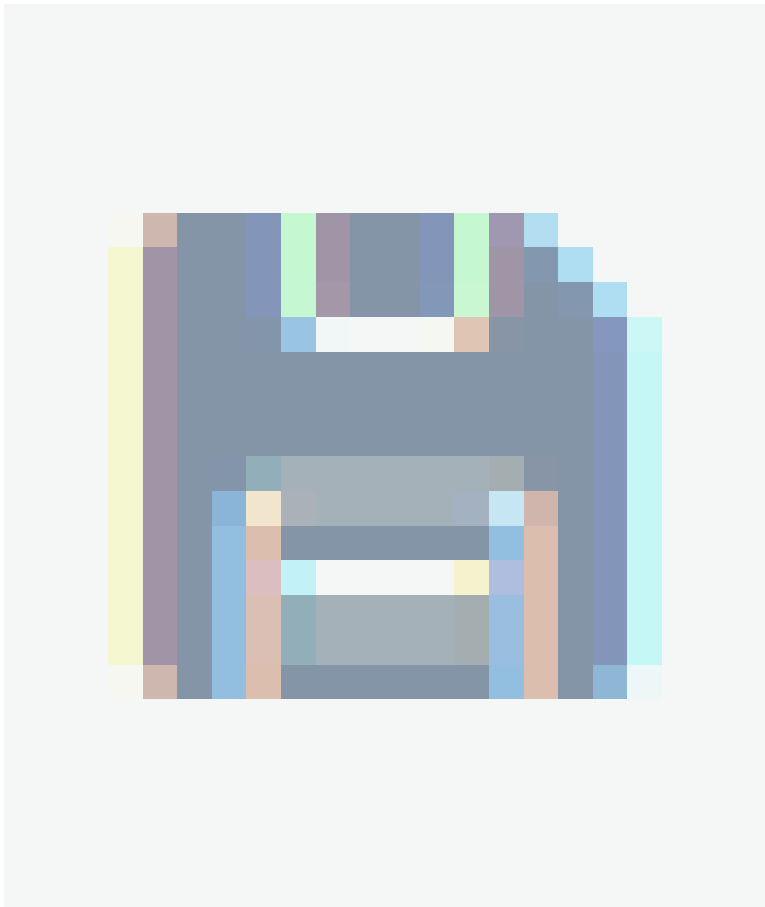
STATUS

☒ ACTIVE ☐ INACTIVE

1 2

10 of 17 records

6. Al terminar de configurar la capa de mapas, haga clic en Guardar



para confirmar los cambios realizados.

7. Para eliminar una capa de mapas, en el listado de configuración de capas, seleccione el check de uno o varios registros y seleccione el botón para eliminar la información asociada.

Map layer settings

Create and manage layers for maps

Search

NEW

REMOVE

	Layer Name	Description	Layer pin	Creation Date
	5J 50 mil nominatim Juli	Se cargan 50 mil puntos con nominatim		11/03/2025 08:45 am
	5A 50 mil puntos Arcgis	Se cargan 50 mil puntos en arcgis		11/03/2025 09:58 am
	5J 50 mil puntos maps Julieth	Se cargan 50 mil puntos en maps		11/03/2025 11:03 am
	C Cajeros	capa nueva para reevaluar bugs		14/03/2025 09:01 am
	C8 Cajeros Bogota	diferente ciudades		11/04/2025 11:04 am
	C capa	ddd		10/04/2025 11:38 am
	C1 capa 123	prueba		11/04/2025 11:29 am
	C4 capa 455			11/04/2025 11:33 am
	C Capa nueva	Revisión del diseño		08/04/2025 11:44 am

STATUS

ACTIVE

INACTIVE

<

1

2

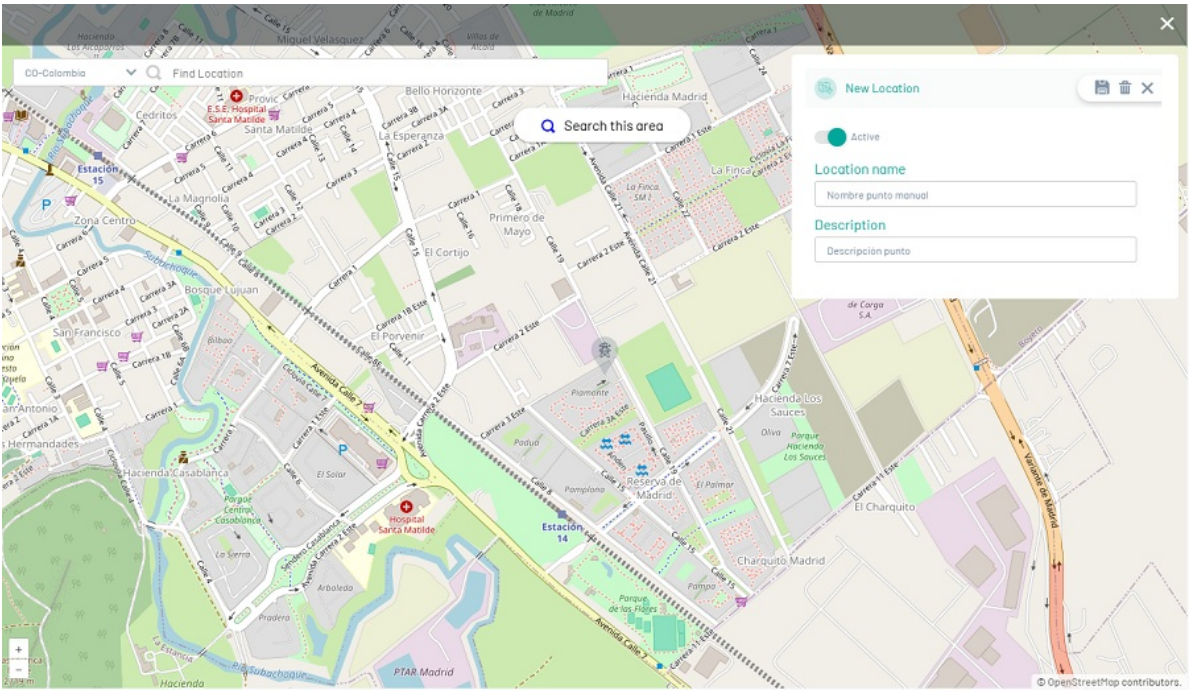
>

10 of 17 records

Tipo de Presición	Descripción
Nombre:	Nombre de la Localización; este campo es obligatorio.
Descripción:	El campo Descripción es opcional.
Estado:	El punto debe estar en estado activo para que se pueda visualizar en la interfaz web o móvil

9. Al definir la nueva localización, haga clic en el botón **Guardar** para conservar los cambios. Si la localización fue adicionada correctamente se visualizará como un punto en el mapa y como un item dentro del listado de localizaciones en la ventana Localización.

10. Para editar o eliminar una localización, seleccione un registro en la ventana localización y seleccione el ícono para editar o eliminar la información asociada.



Agregar localización a través del buscador de direcciones

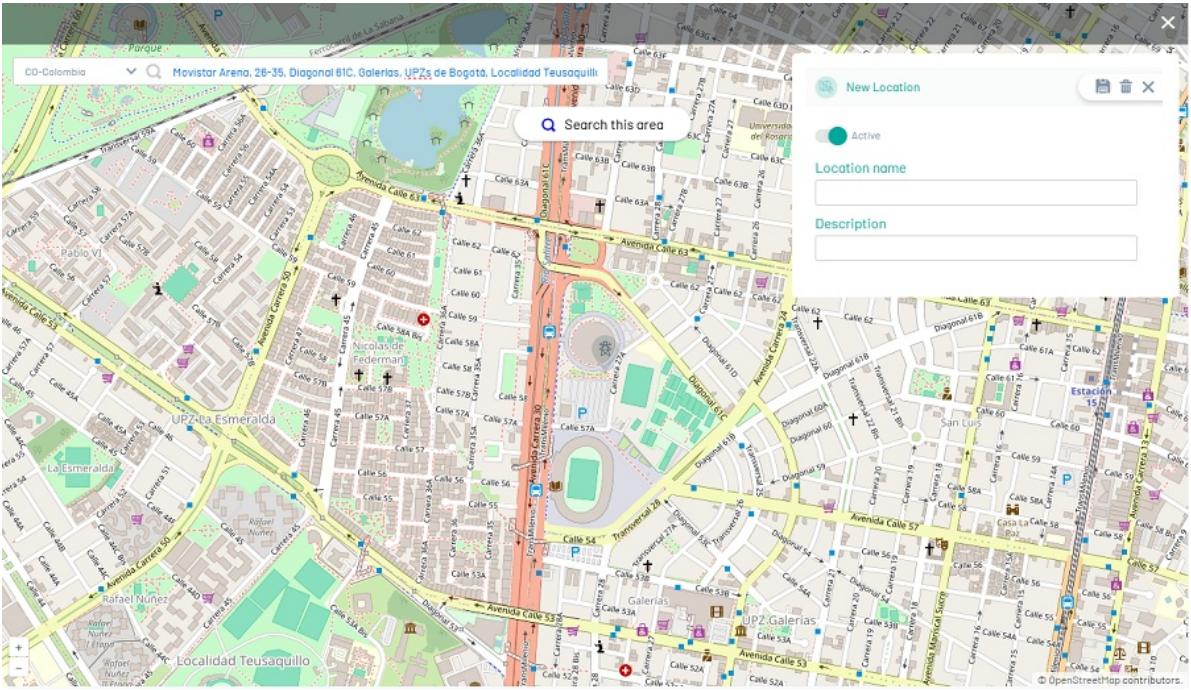
11. En la ventana que se habilita al momento de seleccionar el botón **GESTIONAR LOCALIZACIÓN**, puede agregar una localización haciendo clic sobre el punto requerido en el mapa, o usando la barra de búsqueda en la parte superior izquierda para ingresar una dirección o nombre de lugar para referenciarlo como una nueva localización de la capa.

En el buscador ingrese la dirección o nombre de la localización y genere la consulta. Es sistema realizará un geocodificación a través del proveedor de mapas configurado y mostrará el punto en la longitud y latitud obtenida.

Tenga en cuenta que:

- Si la instancia de Aranda Field Service cuenta con configuración multi-país, se mostrará el país sobre el cual se realizará la búsqueda.
- De no encontrarse la dirección ingresada se mostrará un recuadro rojo sobre el buscador.

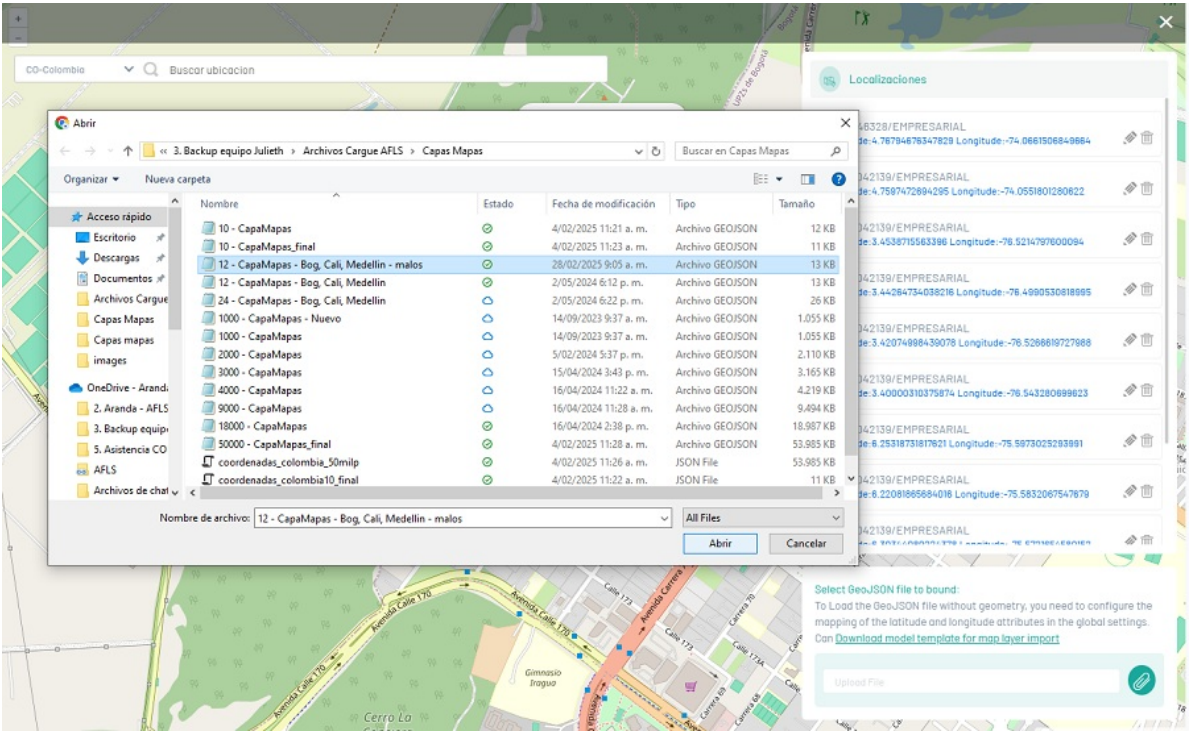
12. El resultado de la búsqueda se mostrará sobre el mapa de acuerdo a las coordenadas entregadas por el proveedor de mapas y se despliega la ventana **Nueva Localización** donde podrá completar la información necesaria para el registro ubicado.



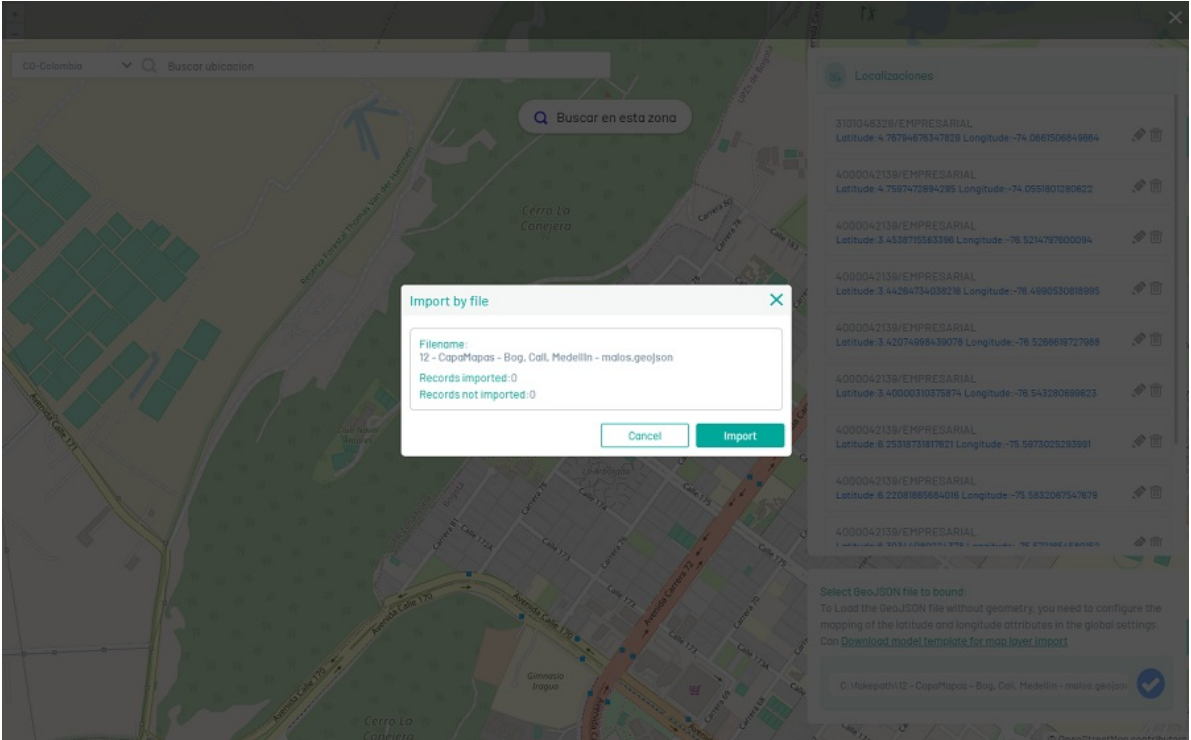
Agregar localización por medio de importación GeoJSON

Una vez configurados los atributos de importación GeoJSON en los ajustes globales, Aranda FIELD SERVICE AFLS podrá importar localizaciones masivamente a una capa bajo el sistema de referencias de coordenadas geográficas World Geodetic Sistem 1984 y unidades de grados decimales.

13. En la ventana que se habilita al seleccionar el botón **GESTIONAR LOCALIZACIÓN**, haga clic sobre el texto **Seleccione Archivo**; identifique el archivo GeoJSON a importar y haga clic en **Abrir**. Luego haga clic en el botón **Importar**.

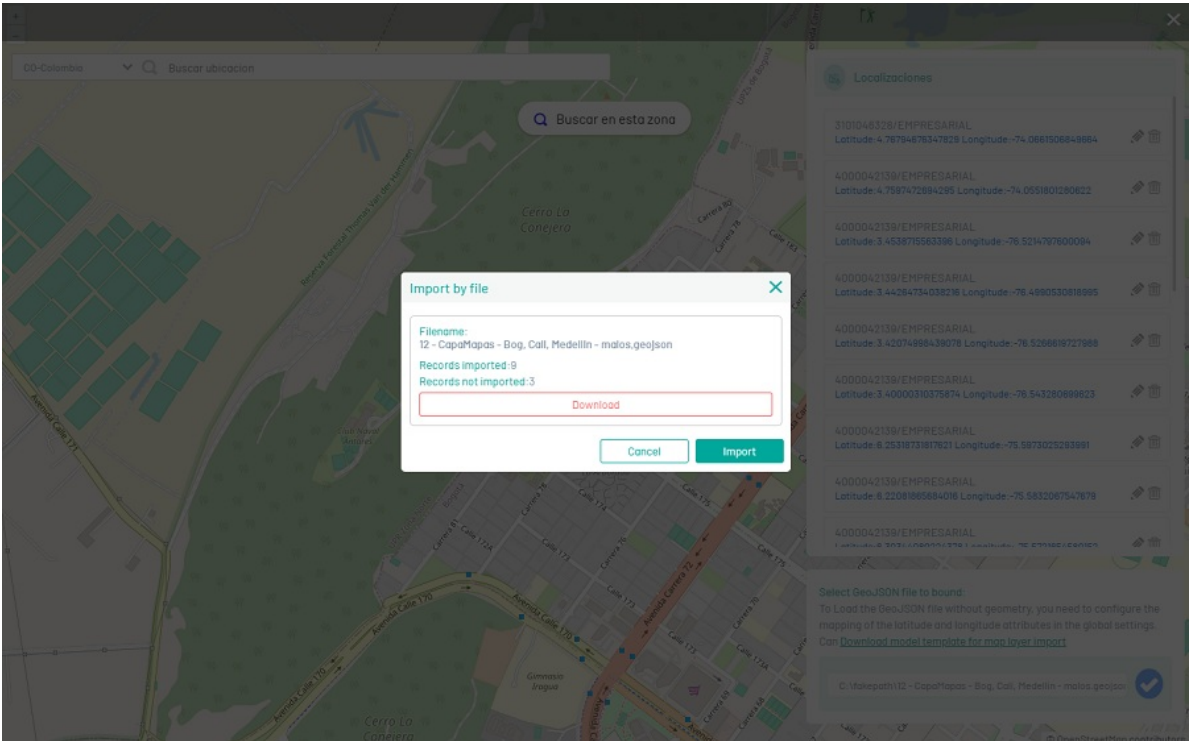


14. El sistema permite a través de una ventana emergente confirmar el archivo que se cargará. Luego haga clic en el botón **Importar**.



15. Al finalizar la carga, el sistema informará los puntos agregados como localizaciones de la capa y los que no.

16. Descargue el archivo con los puntos inválidos y verifique los atributos del archivo GeoJSON a importar. Corrija todas las localizaciones que no cumplen con los parámetros mínimos requeridos (nombre, longitud y latitud). Si es necesario, realice nuevamente la carga de los puntos reportados como inválidos, ya que el sistema ha procesado correctamente aquellos que fueron validados.

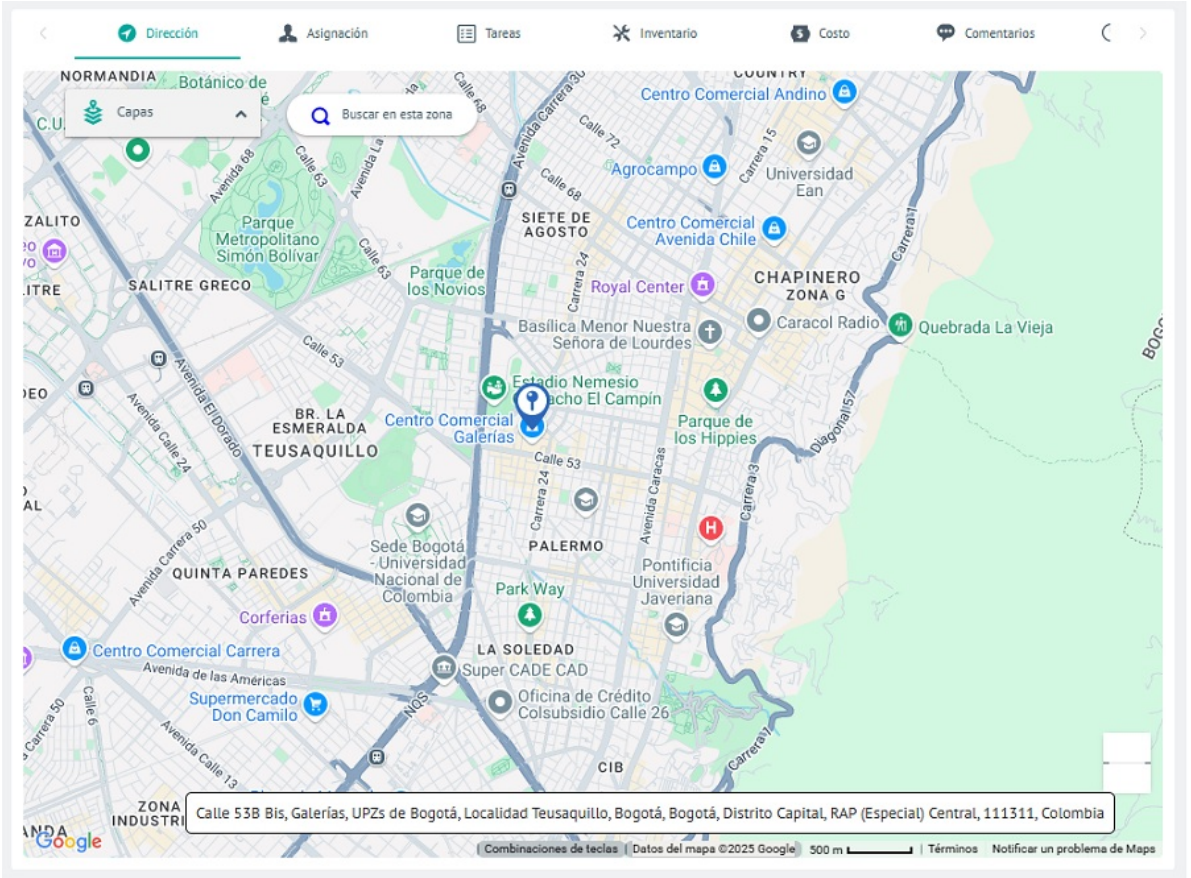


📌 **Nota:** El archivo con los puntos inválidos debe descargarse después de finalizar la carga y una vez que el sistema haya generado el resultado en la ventana emergente. De lo contrario, no será posible volver a descargarlo.

Visualización de capas y localizaciones

Para visualizar las capas creadas y activas en Aranda FIELD SERVICE (AFLS), tanto en los mapas de las interfaces web (módulos de órdenes, monitoreo de especialistas o clientes) como en la aplicación móvil, diríjase al recuadro ubicado en la esquina superior izquierda del mapa y seleccione la capa deseada.

Los primeros puntos de la capa seleccionada se desplegarán automáticamente según la ubicación del mapa. Si se mueve el mapa, deberá hacer clic en el botón “Buscar en esta zona” para que los puntos se ajusten a la nueva ubicación.

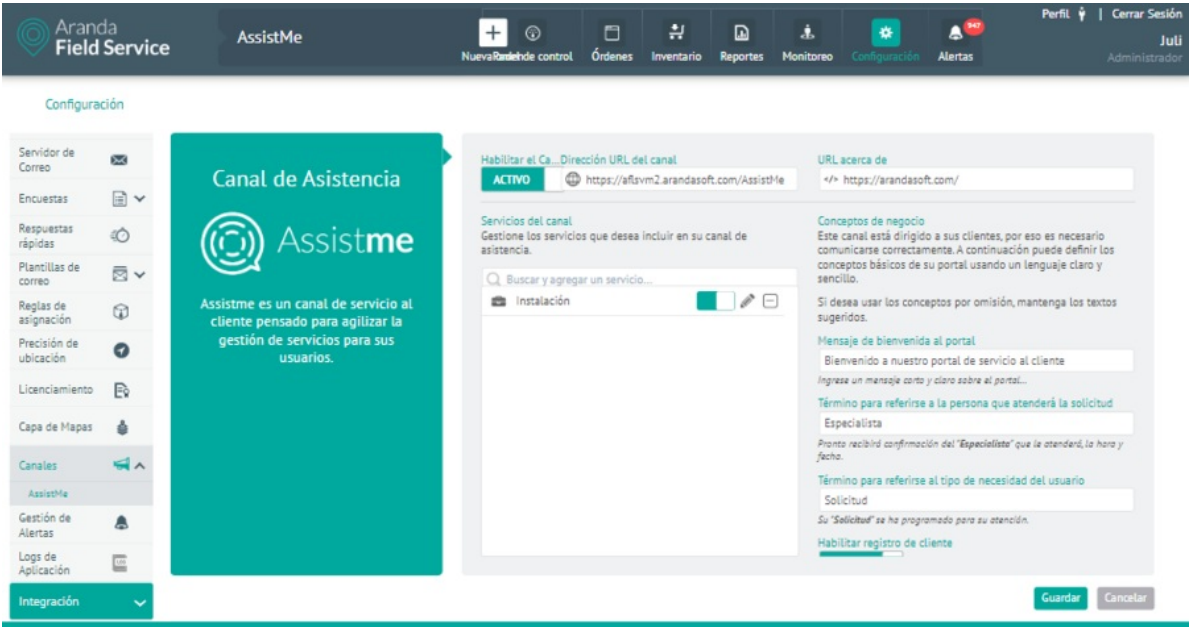


Canales

Aranda FIELD SERVICE AFLS cuenta con un canal para usuarios (clientes) llamado AssistMe, que permite que el mismo cliente pueda crear un caso desde la aplicación móvil.

Configurando Canales AssistMe

1. Para definir canales, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **Canales** y la categoría AssistMe. En la vista detalle el administrador puede configurar la información que se muestra en el portal de AssistMe, definiendo los siguientes parámetros:



Parámetros	Descripción
Habilitar el canal:	Si esta opción no está activa, el canal de AssistMe no funcionará para los clientes.
Dirección URL del canal:	Ingresa la URL para el acceso a AssistMe.
URL acerca de:	En el portal AssistMe hay un ítem de Acerca de que despliega información referente a la página de la empresa o relacionada a su actividad. En este punto se debe ingresar la URL de la página que se quiere visualizar.
Servicios del canal:	Seleccione aquí los servicios AFLS y asígneles un nombre corto y descripción para mostrar en el portal de AssistMe.
Mensaje de bienvenida al portal:	Mensaje que se va a mostrar al cliente en la página de login.
Término para referirse a la persona que atenderá la solicitud:	Dependiendo del tipo de negocio se puede hablar de especialista, doctor, profesional, etc.
Término para referirse al tipo de necesidad del usuario:	Dependiendo del tipo de negocio se puede hablar de un caso, cita, solicitud, etc.
Habilitar registro de cliente:	Permite habilitar o deshabilitar la opción de registro desde AssistMe.

2. Al finalizar haga clic en **Guardar** para reflejar los cambios en el portal de AssistMe.

Alertas

El módulo de Gestión de Alertas permite elegir cuáles notificaciones se visualizarán en el listado de alertas.

1. Para configurar alertas, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **Gestión de Alertas** y en la vista detalle el administrador puede configurar las alertas de cumplimiento

Las alertas de cumplimiento informan la tardanza en el inicio de alguna de las etapas del servicio. Seleccione las que desea activar e ingrese el número máximo de minutos de espera antes de enviar la alerta para los siguientes eventos:

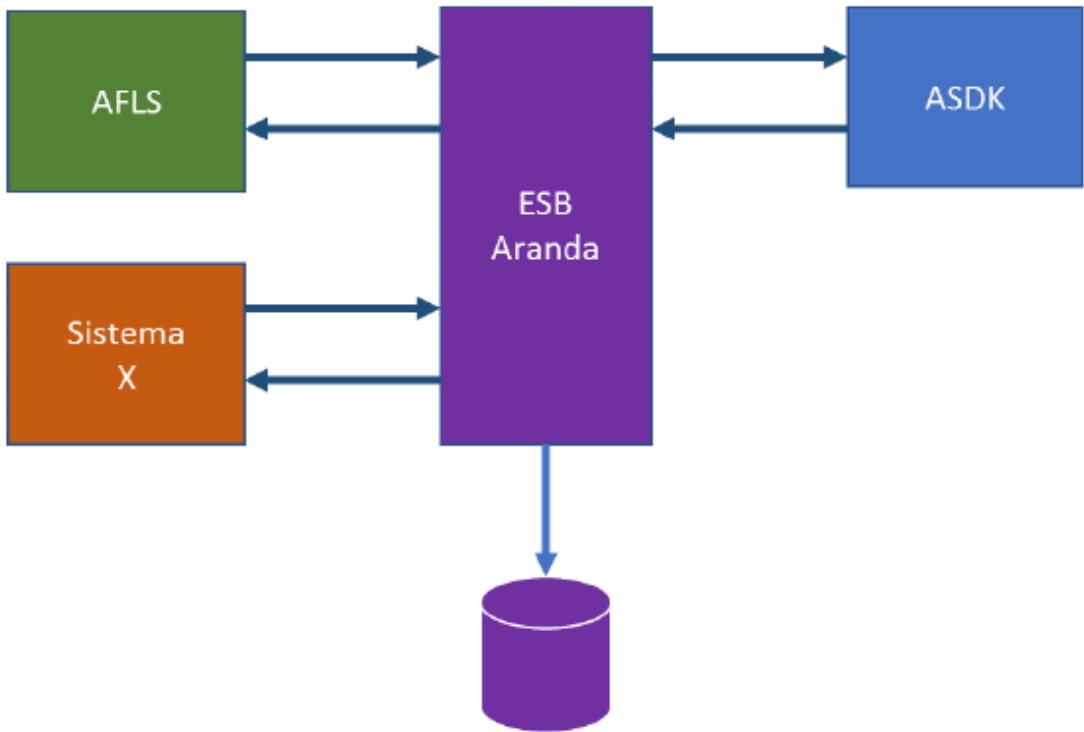
- No se ha iniciado la gestión en campo de la orden de trabajo. Aplica para servicios de tipo Estándar.
- No se identifica movimiento del especialista. Aplica para servicios de tipo Desplazamiento.
- No se ha iniciado tarea: Aplica para servicios con órdenes que tengan tareas asociadas.



2. Al terminar de configurar las alertas, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Esquema de integración (Inclusión Integración ESB)

La implementación del bus de integración de servicios permite la conexión y comunicación entre ellos, recreando un mismo lenguaje para cada una de las aplicaciones de Aranda y de terceros que estén integradas a él.



Esquema de integración ESB

Integración con ASDK

Esta funcionalidad tiene por objetivo integrar la mesa de servicio Aranda SERVICE DESK (ASDK) y el sistema de organización de trabajo en campo Aranda FIELD SERVICE(AFLS), para los clientes que posean ambas soluciones.

Configuración para Integración ASDK/AFLS

En la consola BASDK se debe configurar la ruta del sitio de Aranda FIELD SERVICE (AFLS) como requisito para garantizar la integración, el ambiente de Aranda SERVICE DESK debe ser navegable desde el ambiente Aranda FIELD

SERVICE y viceversa, el procedimiento de configuración es el siguiente:

1. En la consola BASDK ingrese al menú Opciones > **Proyectos**.
2. Seleccione el proyecto que se va a integrar ASDK/AFLS y editarlo.
3. Habilite el check de integración con AFLS.
4. Ingrese la URL del sitio Aranda FIELD SERVICE.
5. Seleccione la opción **Guardar**.

The screenshot shows the 'Aranda SERVICE DESK' configuration window. At the top, it says 'APPLICATION ADMINISTRATOR 18/11/2022 09:40:48 a.m.'. Below this is a section titled 'Mesa de Servicios TI' with a sub-header 'Editar / Proyecto'. The form contains several fields and checkboxes:

- Nombre:** 'Mesa de Servicios TI'
- Descripción:** A large empty text area.
- Administrador:** 'APPLICATION ADMINISTRATOR' with a dropdown arrow.
- Estado:** Radio buttons for 'Activo' (selected) and 'Inactivo'.
- Adjuntar Imagen:** A button with a plus icon and a red 'X' icon.
- Habilitar integración con Aranda Field Services:** A checked checkbox.
- Dirección del servidor web:** 'https://aflsvm2.arandasoft.com/AFLS'
- Contabilidad:** Checkboxes for 'Incidentes', 'Problemas', 'Cambios', and 'Requerimientos de Servicio', all of which are checked.
- No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio:** Checkboxes for 'Incidentes', 'Problemas', 'Cambios', and 'Requerimientos de Servicio', all of which are unchecked.
- Mostrar sólo ANS con tiempos configurados:** Checkboxes for 'Incidentes', 'Problemas', 'Cambios', and 'Requerimientos de Servicio'. 'Cambios' is checked.
- Permitir crear caso a nombre de otra persona:** Checkboxes for 'Habilitar la creación de caso' (checked), 'Búsqueda de usuario por compañía' (unchecked), and 'Búsqueda de usuario por proyecto' (checked).
- Gestión por Contratos:** Checkboxes for 'Incidentes' and 'Problemas', both checked.
- Otra configuración:** Checkboxes for 'Habilitar integración con el Chat' (checked) and 'Inhabilitar para usuarios' (unchecked).

Configuración datos de Integración de Operación AFLS

Se deben configurar los datos para la integración con ASDK mediante la consola Web, de la siguiente manera:

1. En la consola web de Aranda FIELD SERVICE, en el menú encabezado seleccione la opción **Perfil**.
2. En el menú principal seleccione la opción **Ajustes Globales**. En la Vista de información active la opción **Habilitar Edición** y en la vista detalle complete la información de Ajustes globales y configuración mapas del perfil seleccionado.

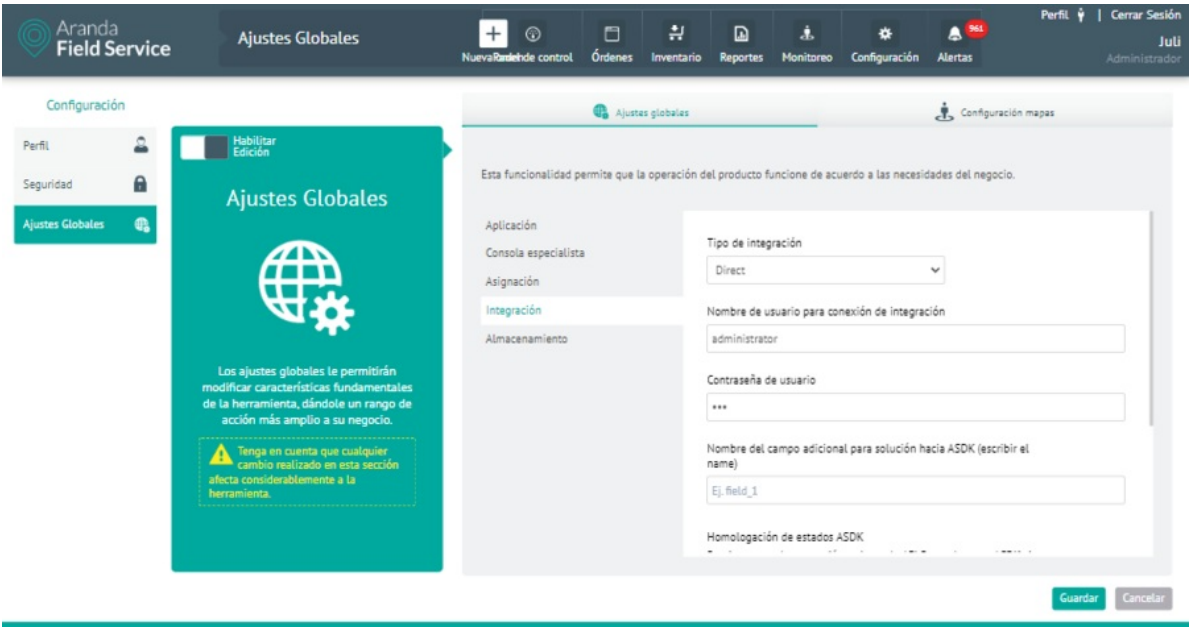
Al activar la edición de los campos de ajustes globales, se visualiza un mensaje de confirmación para advertir sobre los cambios a realizar en la herramienta.

3. En la Vista detalle de Ajustes Globales en la consola web AFLS, seleccione la pestaña **Ajustes Globales**, donde podrá configurar la siguiente información:

En el tab de Integración, podrá visualizar los siguientes campos:

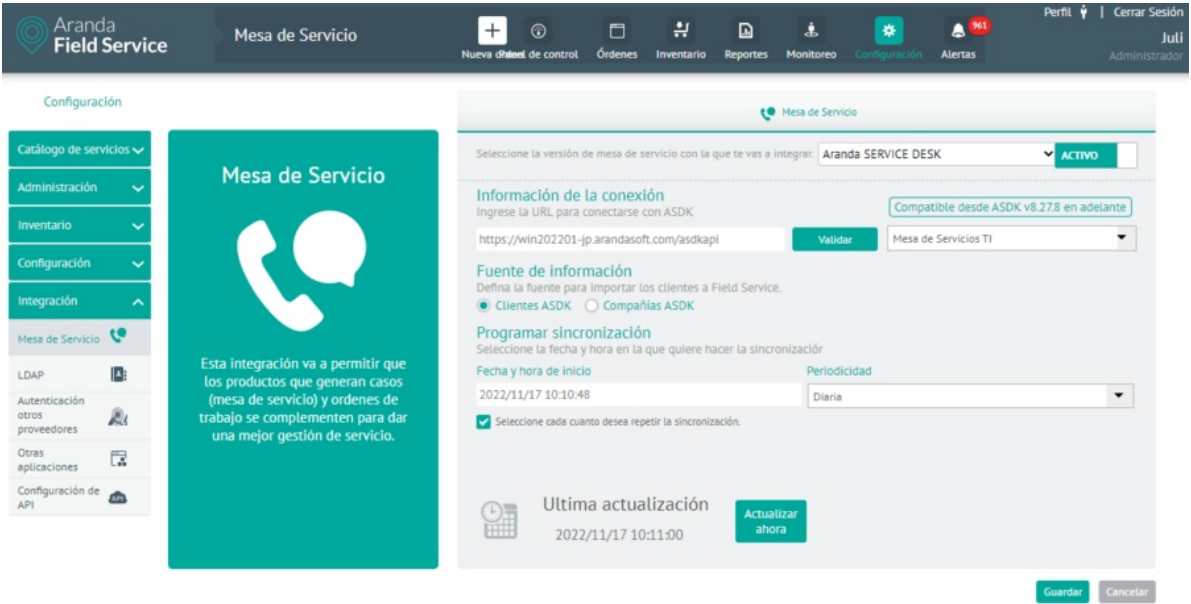
Parámetros	Descripción
Tipo de integración:	Se visualiza una lista desplegable con los valores direct (por defecto se alimenta desde metadata) o ESB
Nombre de usuario para conexión de integración:	Nombre administrador ASDK, generalmente es ADMINISTRATOR
Contraseña de usuario:	Se pone valor del password del administrador de ASDK (por defecto vacío)
Nombre del campo adicional para solución hacia ASDK (escribir el name):	Nombre del campo adicional (unique_name) creado en el modelo de AFLS del cual se tomará la información para llenar el campo solución del caso de ASDK cuando este se cierre.
Homologación de estados ASDK:	Parejas separadas por guión: subestado AFLS-estado tarea ASDK si requiere varios separar por ; las parejas. Ejemplo: 1-23;4-21;5-29
Homologación de estados de AFLS desde ASDK:	Parejas separadas por guión: estado tarea ASDK - subestado AFLS si requiere varios separar por ; las parejas. Ejemplo: 23-1;21-4;29-5

4. Al terminar de configurar los ajustes de integración, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.



Configuración para Integración AFLS/ASDK

1. Para definir la integración entre AFLS y ASDK, Ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Integración del menú principal, seleccione la opción **Mesa de Servicio ASDK** y en la Vista Detalle Mesa de Servicio ASDK podrá configurar los siguientes parámetros teniendo en cuenta el esquema de integración:



Parámetros	Descripción
Información de la conexión:	URL donde se encuentran alojados los servicios de integración expuestos por ASDK.
Proyecto:	Proyectos creados en ASDK, y disponibles para migrar.
Fuente de Información:	Permite definir la fuente para importar los clientes a Aranda FIELD SERVICE.
Fecha y hora de inicio:	Fecha y hora en la cual se empieza el proceso de sincronización con los datos de ASDK (Compañías, clientes y despachadores o especialistas).
Periodicidad:	De este campo depende cada cuanto tiempo se realiza la sincronización, si se elige una periodicidad diaria el sistema sincronizará todos los días a la hora programada en el campo fecha y hora de inicio.
Estado:	Indica si el proceso de sincronización se debe ejecutar o no.
Actualizar ahora:	Es un botón de una sola ejecución, si este se presiona el proceso se iniciará al siguiente minuto.

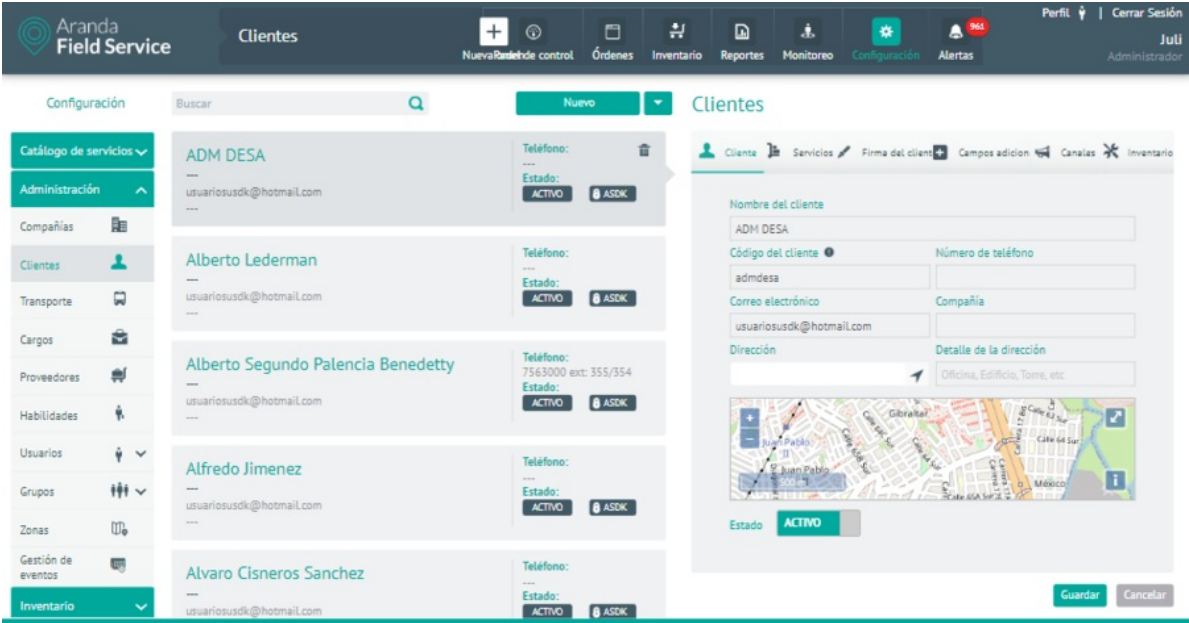
2. Al terminar de configurar la integración, Haga clic en Guardar en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Importando Compañías de ASDK a AFLS

AFLS ejecuta una sincronización de las compañías que se encuentran en ASDK

1. Para Visualizar las compañías sincronizadas ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Administración del menú principal, seleccione la opción **Compañías**. En la vista de información seleccione un registro de compañías sincronizadas con ASDK y en la Vista Detalle podrá visualizar los campos de la compañía que se sincronizan:

- Nombre de la compañía
- Código de la compañía: NIT de la compañía
- Nombre de contacto
- Teléfono de contacto
- Correo de contacto
- Dirección: estandarizada por el control de búsqueda de direcciones de Google.
- Estado: define si el estado de la compañía activa o no.



Para que la importación de las compañías sea exitosa, se debe tener como mínimo la siguiente información diligenciada en ASDK:

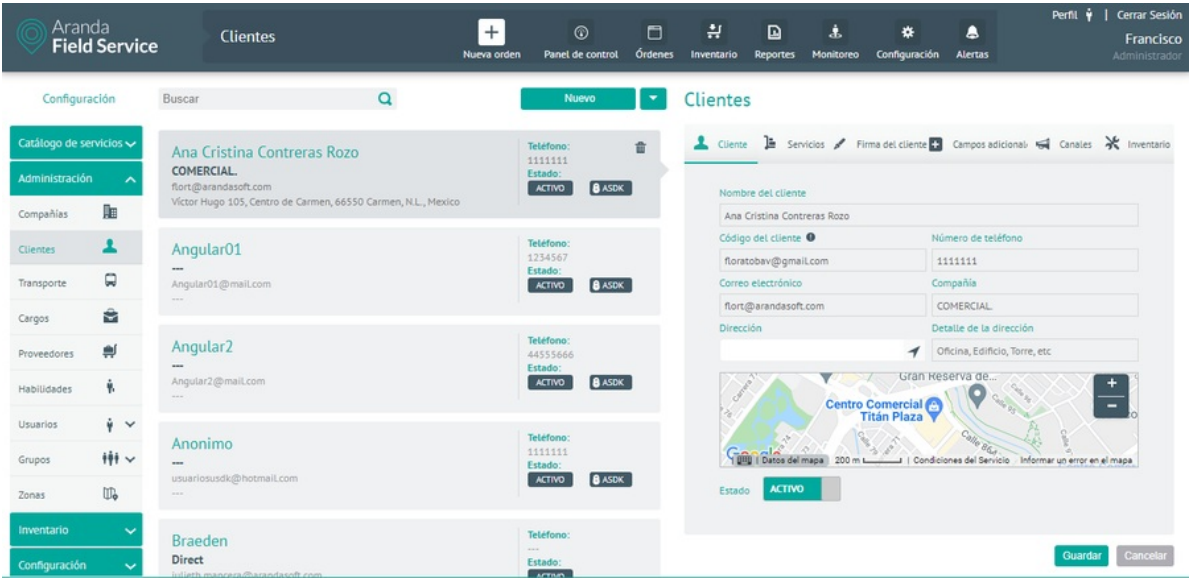
- Compañías
- Nombre
- Alias
- Street address Google
- Teléfono

Importando Clientes de ASDK a AFLS

AFLS ejecuta una sincronización de los clientes que se encuentran en ASDK.

1. Para Visualizar los clientes sincronizados ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Clientes**. En la vista de información seleccione un registro de clientes sincronizados con ASDK y en la Vista Detalle podrá visualizar los campos de los clientes que se sincronizan:

- **Nombre del cliente**
- **Código del cliente:** número de identificación, NIT o Nombre de usuario (único) del cliente.
- **Número de teléfono**
- **Correo electrónico**
- **Dirección:** estandarizada por el control de búsqueda de direcciones de Google.
- **Estado:** define si el estado del cliente es activo o no.
- **Servicios:** lista de servicios asociados al cliente.



Para que la importación de los clientes sea exitosa, se debe tener como mínimo la siguiente información diligenciada en ASDK:

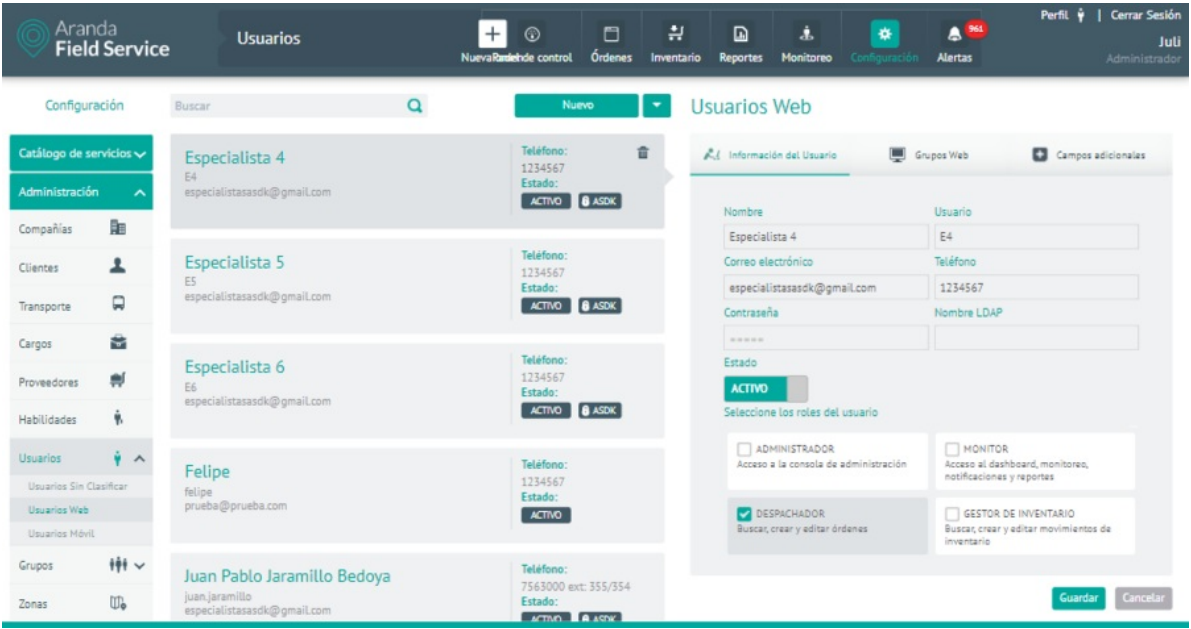
- Clientes
- Nombre
- Alias
- Street address Google
- Teléfono
- Compañía
- EMail

Importando usuarios especialistas de ASDK como despachadores a AFLS

AFLS ejecuta una sincronización de los especialistas que se encuentran en ASDK, los campos que se sincronizan son:

Para Visualizar los usuarios sincronizados ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Usuarios** y la categoría **Usuarios Web**. En la vista de información seleccione un registro de usuarios sincronizados con ASDK y en la Vista Detalle podrá visualizar los campos de información de usuario:

- **Nombre del usuario**
- **Usuario:** código del usuario en ASDK.
- **Correo electrónico:** email de contacto del especialista.
- **Teléfono:** teléfono del especialista.
- **Contraseña:** contraseña del especialista
- **Estado:** define si el estado del especialista es activo o no.
- **Rol:** se asigna el rol Despachador

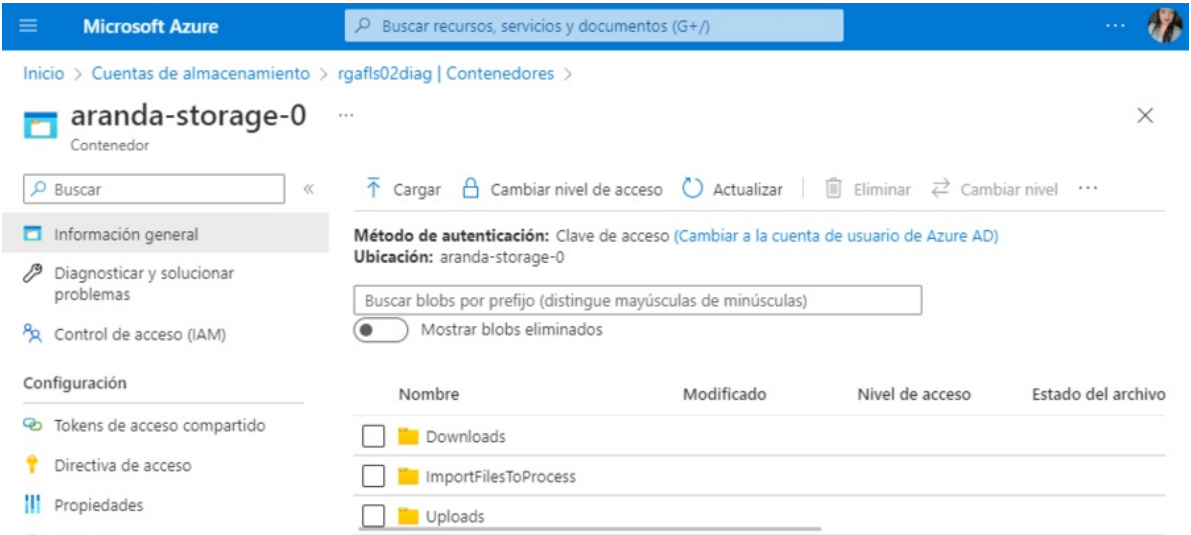
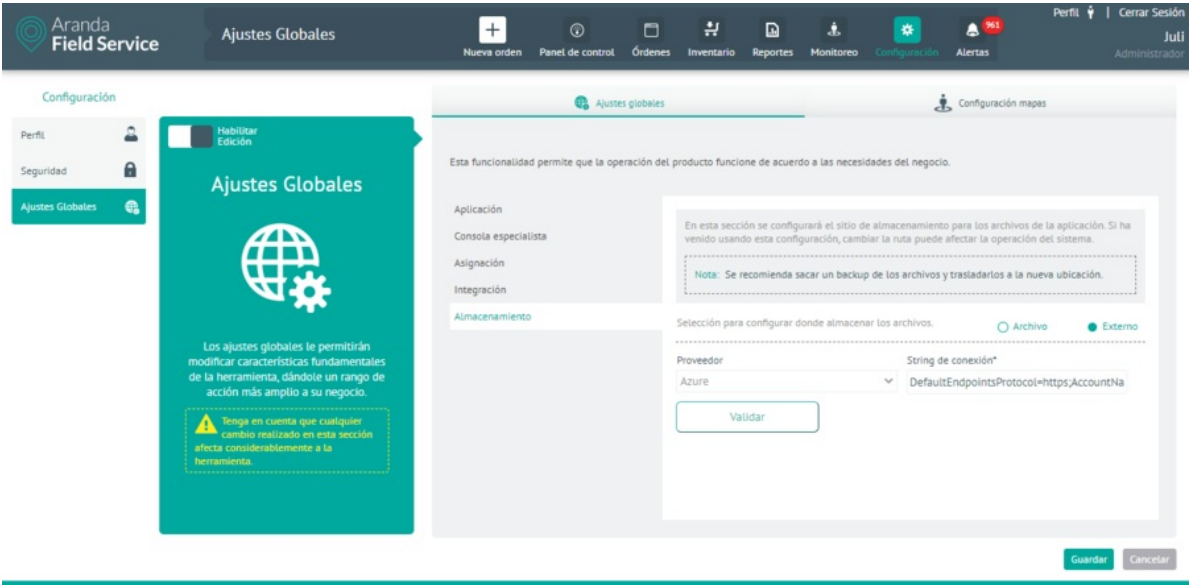


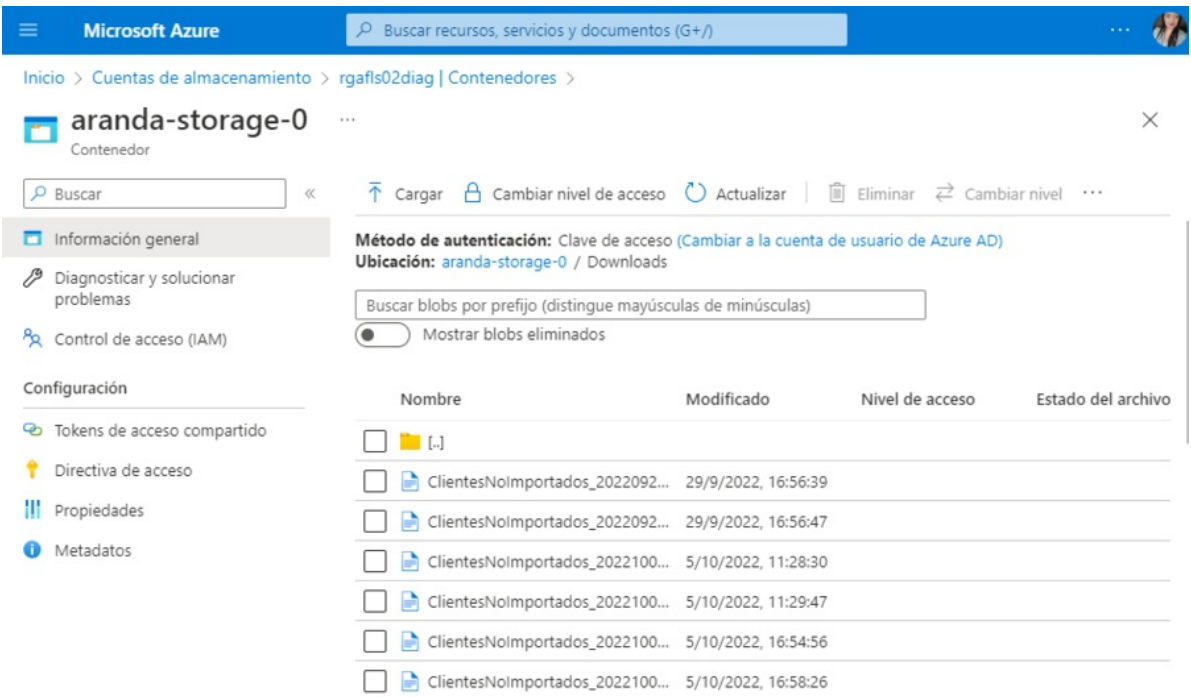
Para que la importación de los especialistas sea exitosa, se debe tener como mínimo la siguiente información diligenciada en ASDK:

- Especialistas
- Nombre
- Alias
- Street address Google
- Teléfono
- Compañía
- EMail

Configuración DATos de Almacenamiento

En caso que no logre importar un cliente o una compañía, existe un log para cada uno que le permite identificar que campos requiere o cuales tienen información inválida que no permitió la importación de los mismos, este log lo encontramos en la ruta donde tengamos configurado el Perfil > almacenamiento, dentro de la carpeta Downloads.





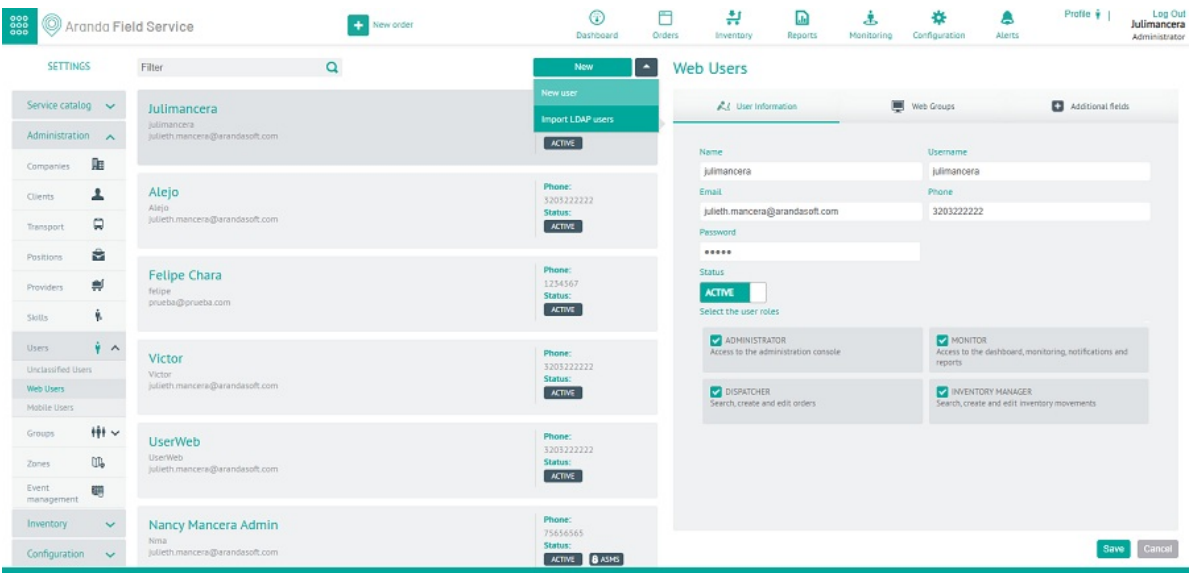
Importar Usuarios del Directorio empresarial en AFLS (LDAP)

Es posible importar usuarios o grupos del directorio empresarial y asignarle un rol dentro de la aplicación.

Importando usuarios de LDAP como usuarios web en AFLS

Una vez configurada la integración del directorio empresarial y sincronizada la información con la base de datos de Aranda FIELD SERVICE AFLS, el sistema le permitirá importar usuarios a la aplicación.

1. Para importar Usuarios de LDAP como usuarios web ingrese a la consola web de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Usuarios** y la categoría **Usuarios Web**. En la vista de información seleccione del menú desplegable la opción **Importar Usuarios LDAP** y en la Vista Detalle Usuarios Web podrá definir los usuarios a importar, asociar usuarios a grupos y relacionar sus campos adicionales.



2. En la Vista detalle de Usuarios Web en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Importar**, donde el administrador podrá seleccionar el rol o roles que tendrán los usuarios a importar(administrador, monitor, despachador, gestor de inventario). También puede asociar los usuarios que va a importar a un grupo web.

- En el área de texto, digite el nombre del usuario o usuarios a importar y que previamente fueron sincronizados de su directorio empresarial. Al momento de digitar el nombre del usuario, el sistema desplegará una lista con las coincidencias encontradas.
- En esta sección es posible seleccionar la cantidad de usuarios que desee. Estos usuarios seleccionados se irán presentando en la zona Usuarios Asociados y tendrá la posibilidad de removerlos de la lista en caso de error.

Web Users

Import

Web Groups

Additional fields

Add LDAP users

Set common options to fill web users information.

☒ ADMINISTRATOR
Access to the administration console

☐ MONITOR
Access to the dashboard, monitoring, notifications and reports

☒ DISPATCHER
Search, create and edit orders

☐ INVENTORY MANAGER
Search, create and edit inventory movements

Recommendations

* Search for business directory users and convert them to web users. To make a massive import, keep in mind that users will belong to the same groups.

* If the user entered does not appear in the list, check if the username (NickName) is already being used by another web user

Associated Users

Nancy Julieth Mancera Gutierrez (INTERSEQ)

Import

Cancel

Los usuarios que se encuentren en la zona de usuarios asociados se importarán a la aplicación tomando el rol o roles que se les configure.

3. Al terminar de configurar los usuarios a importar, Haga clic en **Importar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Importando usuarios de LDAP como Usuarios Móvil en AFLS

Aranda FIELD SERVICE AFLS también permite crear usuarios móviles importándolos desde el directorio empresarial. Una vez configurada la integración del directorio empresarial y sincronizada la información con la base de datos de AFLS, podrá importar usuario a la aplicación.

1. Para importar Usuarios de LDAP como usuarios móvil ingrese a la consola web de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Usuarios** y la categoría **Usuarios Móvil**. En la vista de información seleccione del menú desplegable la opción **Importar Usuarios LDAP** y en la Vista Detalle Usuarios móvil podrá definir los usuarios a importar, asociar usuarios a grupos móvil, establecer la disponibilidad y habilidades del especialista.

Aranda Field Service

New order

Dashboard

Orders

Inventory

Reports

Monitoring

Configuration

Alerts

Profile

Log Out

SETTINGS

Filter

New user

Import LDAP users

ACTIVE

Juli

juli

julieth.mancera@arandasoft.com

Santiago moreno

Santi

provetes@gmail.com

Phone: 3203222222

Status: ACTIVE

Mobile Users

Information

Mobile Groups

Availability

Skills

Días libres

Name

Username

juli

Phone

3203222226

Email

julieth.mancera@arandasoft.com

Position

Instalador

Password

Inventory headquarters

Select a venue

Address starting point

Ttán Plaza, Avenida Calle 80, Bonanza, UPZs de Bogotá

Transport mean type

Histo

Provider

Proveedor instalación

Status

ACTIVE

Send enrollment email

Save

Cancel

Opción de importación

2. En la Vista detalle de Usuarios Móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Importar**, donde el administrador podrá asociar los usuarios a un grupo móvil.

- En el área de texto, digite el nombre del usuario o usuarios a importar y que previamente fueron sincronizados de su directorio empresarial. Al momento de digitar el nombre del usuario, el sistema desplegará una lista con las coincidencias encontradas.
- En esta sección es posible seleccionar la cantidad de usuarios que desee. Estos usuarios seleccionados se irán presentando en la zona Usuarios Asociados y tendrá la posibilidad de removerlos de la lista en caso de error.

Mobile Users

Import

Mobile Groups

Availability

Skills

Dias libres

Set common options to fill mobile users information.

Position by default

Transportation mean

Select a position

Select a means of transport

Recommendations

* Search for business directory users and convert them to mobile users. To make a massive import, keep in mind that users will belong to the same groups.

* If the user entered does not appear in the list, check if the username (NickName) is already being used by another mobile user.

Associated Users

Nancy Julieth Mancera Gutierrez (INTERSEQ)

Import

Cancel

3. Al terminan de configurar los usuarios móvil a importar, Haga clic en **Importar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar os.los cambios realizad

Lista de usuarios a importar (LDAP)

Una vez importados, estos usuarios se verán en la lista con la etiqueta LDAP y algunos de sus campos no serán modificables en AFLS, pues esta información solo se modifica directamente en el directorio empresarial.

Aranda Field Service

New order

Dashboard

Orders

Inventory

Reports

Monitoring

Configuration

Alerts

Profile

Log Out

SETTINGS

Filter

New

Mobile Users

Service catalog

Administration

Companies

Clients

Positions

Providers

Skills

Users

Unclassified Users

Web Users

Mobile Users

Groups

Zones

Event management

Inventory

Configuration

Juli

julieth.mancera@arandasoft.com

Phone: 52052222226

Status: ACTIVE

Nancy Julieth Mancera Gutierrez

julieth.mancera@arandasoft.com

Phone: 7563000 ext: 355/354

Status: ACTIVE

LDAP

Santiago moreno

Santiago.pruetes@gmail.com

Phone: 3203222222

Status: ACTIVE

Information

Mobile Groups

Availability

Skills

Dias libres

Name

Username

Email

Phone

Password

Position

Address starting point

Inventory headquarters

Transport mean type

Provider

LDAP Name

Status

Nancy Julieth Mancera Gutierrez

Julieth Mancera

julieth.mancera@arandasoft.com

7563000 Ext: 355/354

Instalador

Cafam Floresta, Los Andes, Bogotá, Distrito Capital

Select a venue

Mosto

Especialistas Internos

INTERSEQ

Send email

Save

Cancel

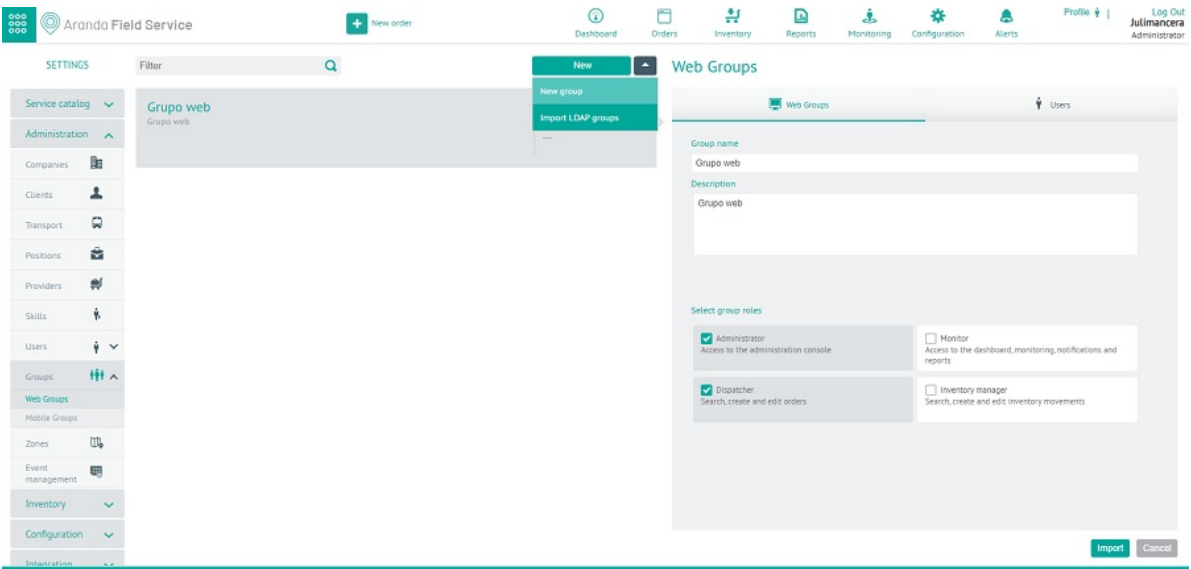
Usuarios importados

Al igual que en la creación de usuarios móviles, los usuarios LDAP que se importan toman la configuración existente, es decir, toman la disponibilidad, habilidades, grupos móviles asociados, cargo de especialista y medio de transporte que ya están configurados para los usuarios móvil.

Importando Grupos de LDAP como Grupos Web en AFLS

Una vez configurada la integración del directorio empresarial y sincronizada la información con la base de datos de AFLS, el sistema le permitirá importar grupos a la aplicación.

1. Para importar Usuarios de LDAP como Grupos web ingrese a la consola web de AFLS, en la sección de Administración del menú principal, seleccione la opción Grupos y la categoría Grupos Web. En la vista de información seleccione del menú desplegable la opción Importar Grupos LDAP y en la Vista Detalle Grupos Web el administrador puede seleccionar el rol o roles que tendrán los grupos a importar.



Opción para importar Grupos LDAP

📌 **Nota:** Para importar grupos LDAP, debe configurarse el filtro de grupos en el módulo de LDAP.

Web Groups

Import

Add LDAP groups

Set common options to fill web groups information.

☐ ADMINISTRATOR

Access to the administration console

☐ DISPATCHER

Search, create and edit orders

☒ MONITOR

Access to the dashboard, monitoring, notifications and reports

☐ INVENTORY MANAGER

Search, create and edit inventory movements

Recommendations

* Search for groups in the business directory and convert them to web groups.

* If any username (NickName) of the group is already being used by another web user, it will not be imported.

Associated Users

OU-AFLS (INTERSEQ)

Import

Cancel

Lista de grupos a importar como usuarios web a AFLS y rol definido

2. En la Vista detalle de Grupos Web en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Importar**, donde el administrador podrá seleccionar el rol o roles que tendrán los usuarios a importar(administrador, monitor, despachador, gestor de inventario). También puede asociar los usuarios que va a importar a un grupo web.
- En el área de texto, digite el nombre del usuario o usuarios a importar y que previamente fueron sincronizados de su directorio empresarial. Al momento de digitar el nombre del usuario, el sistema desplegará una lista con las coincidencias encontradas.
 - En esta sección es posible seleccionar la cantidad de usuarios que desee. Estos usuarios seleccionados se irán presentando en la zona Usuarios Asociados y tendrá la posibilidad de removerlos de la lista en caso de error.
3. Al terminan de configurar los grupos web a importar, Haga clic en **Importar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Zona de grupos disponibles para importar

Aquí es posible seleccionar la cantidad de grupos que requiera. Estos grupos seleccionados se irán presentando en la zona Usuarios Asociados y tendrá la posibilidad de remover los grupos que no desee en la lista. Los grupos que se encuentren en la zona de usuarios asociados se importarán a la aplicación tomando el rol o roles que se le configure. Los campos Nombre del grupo y Descripción estarán bloqueados.

Web Groups

Users

Group name

OU-AFLS

Description

Enter a description

LDAP Name

INTERSEQ

Select group roles

☐ Administrator

Access to the administration console

☒ Monitor

Access to the dashboard, monitoring, notifications and reports

☐ Dispatcher

Search, create and edit orders

☐ Inventory manager

Search, create and edit inventory movements

Save

Cancel

Si el grupo LDAP a importar incluye usuarios en el directorio empresarial, estos usuarios se importarán con el grupo y heredarán los roles configurados además de tener la característica de ser usuarios Web. Se listarán en la pestaña Usuarios.

Web Groups

Web Groups

Users

Associate users

Associate users to the group

Associated Users

Elkin Alejandro Salamanca Moreno (elkin.salamanca)

Luis Felipe Chara Triana (luis.chara)

Nancy Julieth Mancera Gutierrez (julieth.mancera)

Save

Cancel

Usuarios importados como usuarios web con rol definido que estaban incluidos en el grupo del directorio empresarial.

Nota: Si se remueve un usuario de la lista de usuarios a importar, el sistema no lo tendrá en cuenta para importarlo a AFLS. Si uno de los usuarios relacionados al grupo ya ha sido previamente importado, este se relacionará al grupo correspondiente al momento de importarlo.

Importando Grupos de LDAP como Grupos Móvil en AFLS

Una vez configurada la integración del directorio empresarial y sincronizada la información con la base de datos de AFLS, el sistema le permitirá importar grupos a la aplicación.

1. Para importar Usuarios de LDAP como Grupos móvil ingrese a la consola web de AFLS, en la sección de **Administración** del menú principal, seleccione la opción **Grupos** y la categoría **Grupos Móvil**. En la vista de información seleccione del menú desplegable la opción **Importar Grupos LDAP** y en la Vista Detalle Grupos Móvil el administrador podrá seleccionar la disponibilidad, habilidades, cargo, medio de transporte y servicios asociados que tendrán los grupos a importar.

Arando Field Service

New order

Dashboard

Orders

Inventory

Reports

Monitoring

Configuration

Alerts

Profile | Log Out

Julimancera Administrator

SETTINGS

Filter

New

New group

Import LDAP groups

2

Status: ACTIVE

Grupos

Grupos móvil

Grupos móvil

Mobile Groups

Users

Skills

Availability

Group name

Grupos móvil

Description

Grupos móvil

Provider

All Providers

Status

ACTIVE

Save

Cancel

📌 **Nota:** Para importar grupos LDAP, debe configurarse el filtro de grupos en el módulo de LDAP.

Mobile Groups

Import

Skills

Availability

Set common options to fill mobile users information.

Position by default

Transportation mean

Instalador

Moto

Recommendations

* Search for groups in the business directory and convert them to mobile groups.

* If any username (NickName) of the group is already being used by another mobile user, it will not be imported.

Associated Users

OU-AFLS (INTERSEQ)

Import

Cancel

Mobile Groups

Import

Skills

Availability

Add Skill

Define skills for this specialists group.

Find skill...

Necessary Skills

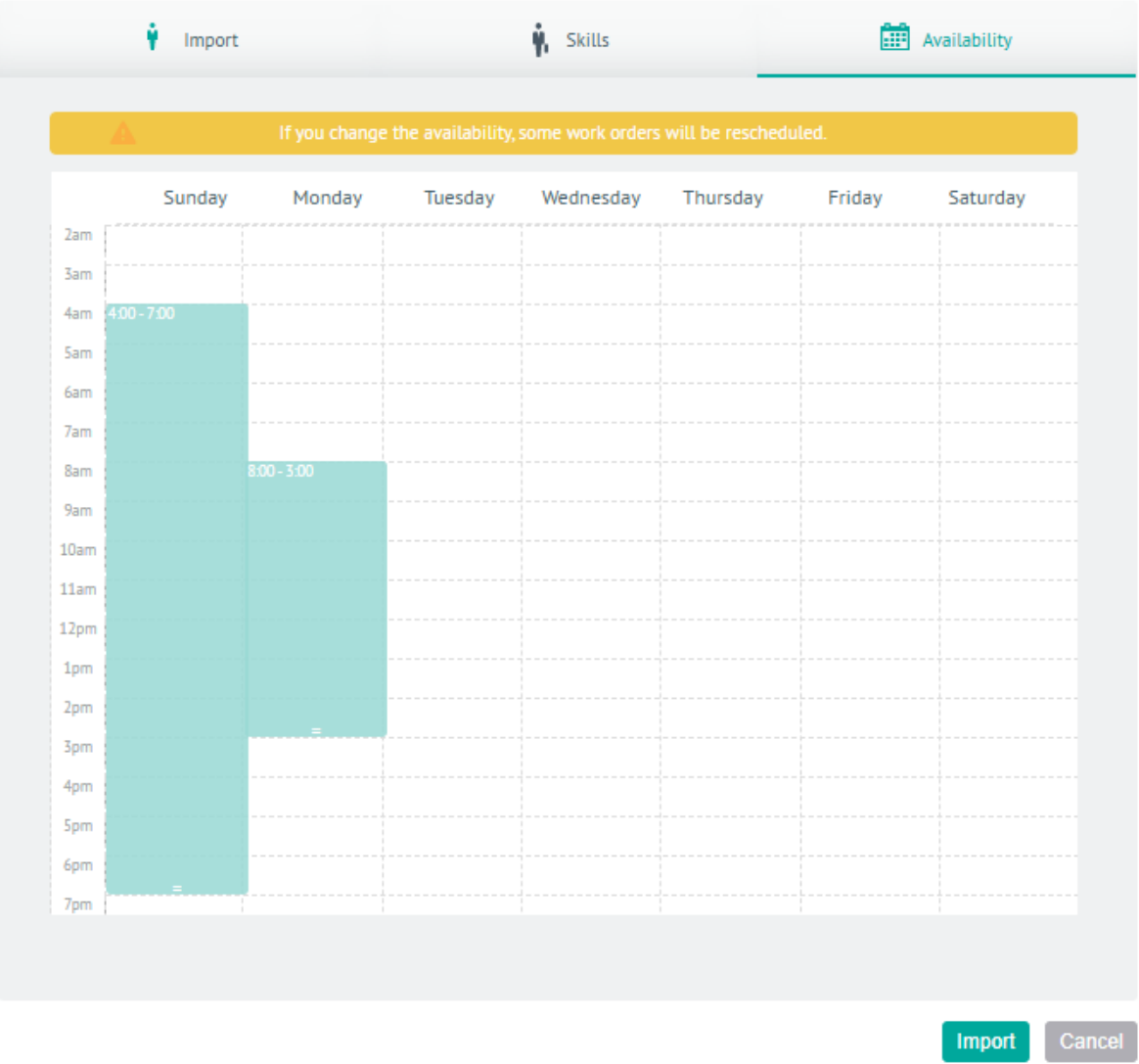
Instalación

Inacitve skills

Import

Cancel

Mobile Groups



Configuración de Disponibilidad (Pestaña de Disponibilidades)

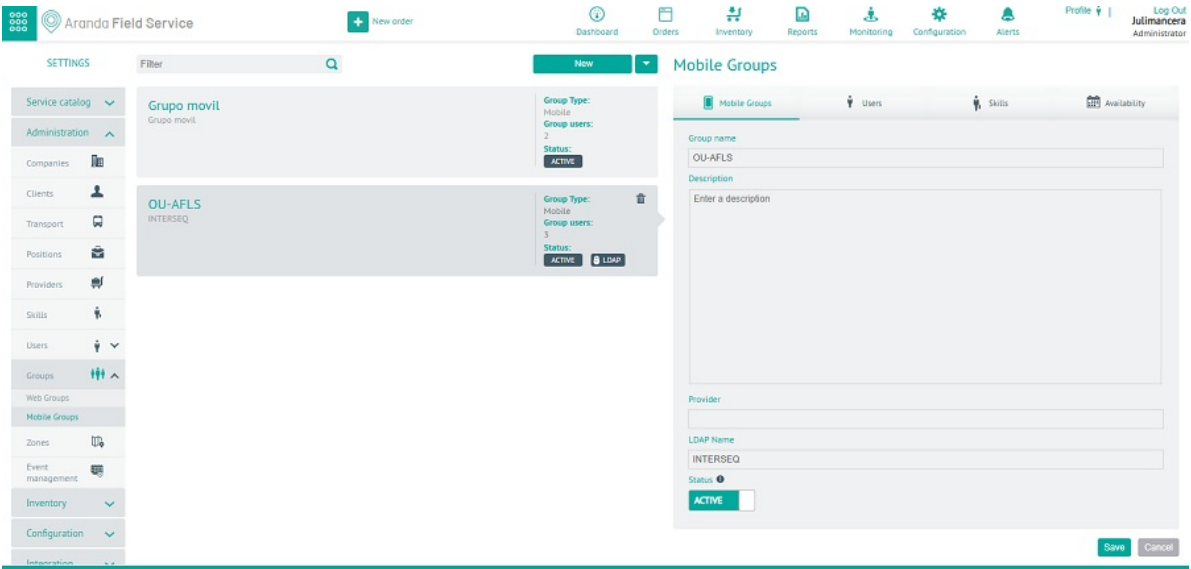
En el área de texto, digite el nombre del grupo o grupos a importar y que previamente fueron sincronizados del directorio empresarial. Al momento de digitar el nombre del grupo, el sistema desplegará una lista con las coincidencias encontradas.

Lista de grupos disponibles para importar

Aquí es posible seleccionar la cantidad de grupos que desee. Estos grupos seleccionados se irán presentando en la zona Usuarios Asociados y tendrá la posibilidad de remover los grupos que no desee en la lista.

Zona de grupos disponibles para importar

Los grupos que se encuentren en la zona de usuarios asociados, se importarán a la aplicación tomando las propiedades de los parámetros que se le configure. Los campos Nombre del grupo y Descripción estarán bloqueados.



2. Si el grupo LDAP a importar incluye usuarios en el directorio empresarial, estos usuarios se importarán con el grupo y heredarán las propiedades de los parámetros que se le configure, además de tener la característica de ser

Mobile Groups

Mobile Groups

Users

Skills

Availability

Associate users

Associate users to the group

Associated Users

Elkin Alejandro Salamanca Moreno (elkin.salamanca)

Luis Felipe Chara Triana (luis.chara)

Nancy Julieth Mancera Gutierrez (julieth.mancera)

Save

Cancel

Usuarios importados como usuarios web con rol definido que estaban incluidos en el grupo del directorio empresarial

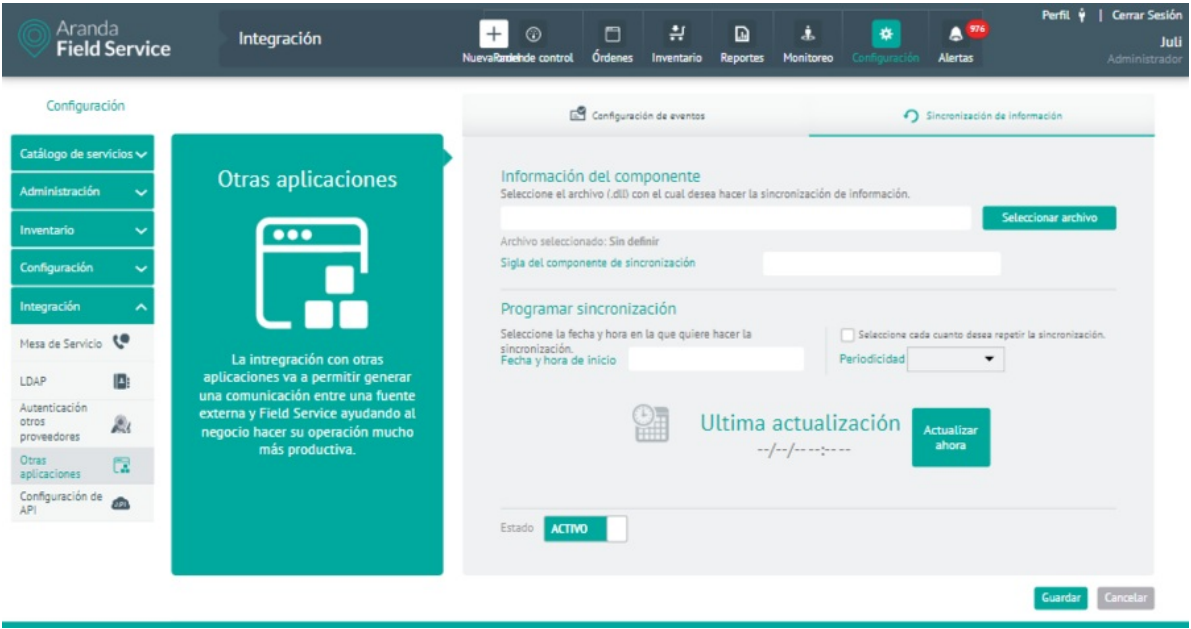
📌 **Nota:** Si se remueve un usuario de la lista de usuarios a importar, el sistema no lo tendrá en cuenta para importarlo a AFLS. Si uno de los usuarios relacionados al grupo ya ha sido previamente importado, este se relacionará al grupo correspondiente al momento de importarlo.

3. Al terminan de configurar los grupos móvil a importar, Haga clic en **Importar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Integración con terceros

Aranda FIELD SERVICE AFLS puede integrarse con el sistema que el cliente requiera, siempre que se haga un desarrollo que cumpla con el contrato definido en algunas interfaces contenidas en un archivo .dll suministrado por Aranda.

1. Para sincronizar información con otro sistema, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Integración** del menú principal, seleccione la opción **Otras Aplicaciones**. En la Vista Detalle podrá definir la configuración de eventos y la sincronización de información.



Ejemplo de configuración de integración con terceros

Campos a diligenciar:

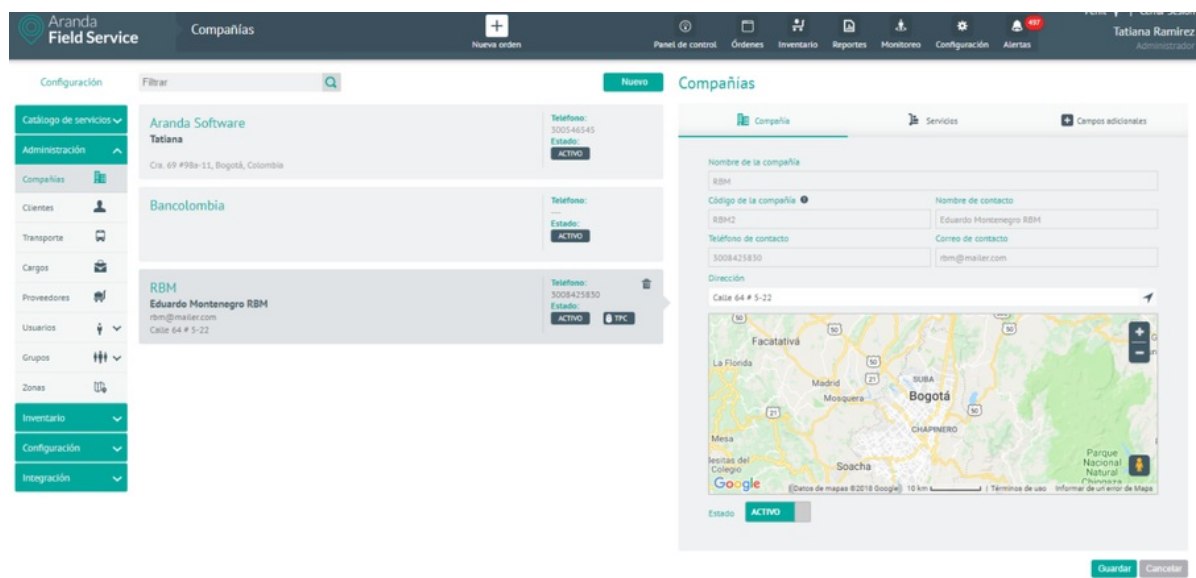
Campos	Descripción
Información del componente:	Archivo .dll con clases que implementan las interfaces definidas en la dll proveída por Aranda.
Sigla del componente de sincronización:	Sigla con la que se marcarán los datos sincronizados.
Programar Sincronización :	En este opción se define fecha y hora en la cual se empieza el proceso de sincronización con los datos del otro sistema (Compañías, clientes y despachadores o especialistas).
Periodicidad:	Frecuencia de la sincronización.
Estado:	Indica si el proceso de sincronización se debe ejecutar o no.
Actualizar ahora:	Es un botón de una sola ejecución, que inicia el proceso al siguiente minuto.

2. Al terminan de configurar la sincronización, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, ara confirmar los cambios realizados.

Importando compañías de terceros a AFLS

AFLS ejecuta una sincronización de las compañías que se encuentran en otros sistemas por medio del componente ya configurado, los campos que se sincronizan son:

- Nombre de la compañía
- Código de la compañía: NIT o identificación de la compañía.
- Nombre de contacto
- Teléfono de contacto
- Email de contacto
- Dirección: estandarizada por el control de búsqueda de direcciones de Google.

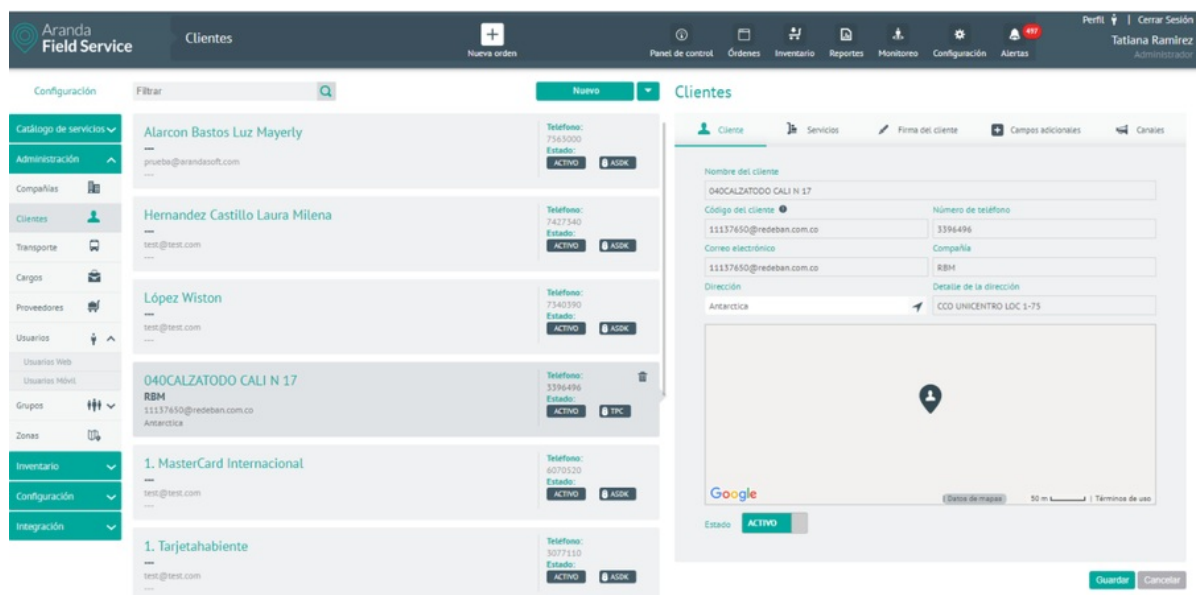


Compañías de terceros sincronizadas

Importando clientes de terceros a AFLS

AFLS ejecuta una sincronización de las compañías que se encuentran en otros sistemas por medio del componente ya configurado, los campos que se sincronizan son:

- Nombre del cliente
- Código del cliente: cédula o identificación del cliente.
- Teléfono
- Email de contacto
- Compañía: nombre de la compañía asociada al cliente.
- Dirección: estandarizada por el control de búsqueda de direcciones de Google.
- Estado: define si el estado del cliente es activo o no.
- Servicios: lista de servicios asociados al cliente.



Clientes de terceros sincronizados

Configuración necesaria con rol Monitor

A continuación, encontrará la información de cada uno de los módulos que se pueden configurar desde el perfil Monitor de Aranda FIELD SERVICE AFLS.

Configuración usuarios móviles

1. Para realizar la configuración de usuarios especialistas, ingrese a la consola de configuración de AFLS con el rol de Monitor.

2. En el menú principal encontrará la sección de proveedores que tienen asociado el monitor con el que se inició sesión en la aplicación.

3. En la sección de **Configuración** del menú principal, seleccione la opción **Especialistas**. En la vista de información seleccione el botón **Nuevo** y en la Vista Detalle podrá definir información del usuario, grupos móvil, disponibilidad, habilidades y campos adicionales.

Especialistas

4. En la Vista detalle de los usuarios Móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Información**, donde podrá completar información como nombre, usuario, correo, teléfono, contraseña, cargo, dirección punto de partida, sede de inventario, tipo de transporte y proveedor.

A cada usuario con rol de especialista en campo se le asociará un **cargo** y un **proveedor** que han sido configurados previamente, y también una sede de inventario (este último campo no es obligatorio).

Grupos móviles asociados al usuario

5. En la Vista detalle de los usuarios Móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Grupos Móvil**, donde podrá asociar, si es requerido, los grupos a los que pertenece el usuario móvil. Cada usuario con el rol de especialista en campo podrá estar asociado a diferentes grupos según sus características y condiciones para la prestación del servicio.

Usuarios Móvil

Información

Grupos Móvil

Disponibilidad

Habilidades

Campos adicionales

Asociar usuarios a grupos móvil

Asocie los grupos a los que pertenece este usuario

Grupos Asociados

Kansas

Disponibilidad Grupo (Solo Lectura)

Disponibilidad Usuario

Guardar

Cancelar

Disponibilidad del usuario

6. En la Vista detalle de los usuarios móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Disponibilidad**, donde podrá configurar la disponibilidad de tiempo de cada especialista para la atención del servicio.

Usuarios Móvil

Información

Grupos Móvil

Disponibilidad

Habilidades

Campos adicionales

Al cambiar la disponibilidad se podrían reagendar algunas órdenes.

	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
6am							
7am		7:00-11:59	7:00-11:59	7:00-11:59	7:00-7:00	7:00-7:00	
8am							
9am							
10am							
11am							
12pm							
1pm							
2pm							
3pm							
4pm							
5pm							

Disponibilidad Grupo (Solo Lectura)

Disponibilidad Usuario

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** Si el especialista se asocia a un grupo móvil que ya tiene una disponibilidad configurada, el especialista heredará dicha disponibilidad. La disponibilidad heredada se representa en color gris.

Habilidades del usuario

7. En la Vista detalle de los usuarios móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Habilidades**, donde podrá configura las habilidades específicas para cada especialista en campo. o también se pueden heredar las de los grupos móviles asociados

Usuarios Móvil

Información

Grupos Móvil

Disponibilidad

Habilidades

Campos adicionales

Visualización de las habilidades configuradas previamente por el administrador y asociadas a este especialista.

Este especialista no tiene habilidades asociadas

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** Si el usuario se asocia a un grupo móvil que ya tiene habilidades configuradas, el usuario las heredará las habilidades de dicho grupo. Las habilidades heredadas se visualizan de manera diferente (ver convenciones)

Días libres del usuario

6. En la Vista detalle de los usuarios móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Días libres**, donde podrá configurar los días específicos donde el especialista en campo no estará disponible para realizar sus labores.

Usuarios Móvil

Información

Grupos Móvil

Disponibilidad

Habilidades

Días libres

Gestión de los días libres

Gestione los días en que el especialista estará ausente de su cargo.

Si existen órdenes para esos días, estas serán reasignadas a otro especialista

Fecha de inicio días libres

DD / MM / AA

Fechas fin días libres

DD / MM / AA

Días libres programados

Verifique los días disponibles del especialista

☒ Todos los días solicitados

☐ Días solicitados del mes actual

☐ Días hábiles solicitados

Lunes 11 de Julio de 2022

Miércoles 06 de Julio de 2022

Jueves 07 de Julio de 2022

Viernes 08 de Julio de 2022

Sábado 09 de Julio de 2022

Domingo 10 de Julio de 2022

Viernes 01 de Julio de 2022

Miércoles 22 de Junio de 2022

Martes 21 de Junio de 2022

Viernes 17 de Junio de 2022

Jueves 16 de Junio de 2022

Martes 14 de Junio de 2022

Miércoles 15 de Junio de 2022

Lunes 13 de Junio de 2022

Jueves 09 de Junio de 2022

Viernes 10 de Junio de 2022

Sábado 11 de Junio de 2022

Domingo 12 de Junio de 2022

Guardar

Cancelar

Se visualizan las siguientes opciones:

- **Todos los días solicitados:** Se visualizan todos los días que han sido configurados como días libres para el especialista
- **Días solicitados del mes actual:** Se visualizan los días que han sido configurados como días libres del mes en curso para el especialista.
- **Días hábiles solicitados:** Se visualizan los días libres configurados iguales o mayores al día actual.
- **Opción eliminar:** Se encuentra habilitado el icono (caneca) en cada uno de los días libres hábiles para el especialista y permite eliminar los registros del listado.

📌 **Nota:** Si el usuario especialista cuenta con órdenes asignadas para los días que se van a configurar como libres, se realiza la reasignación de las órdenes a otro especialista o se asigna una nueva fecha de atención.

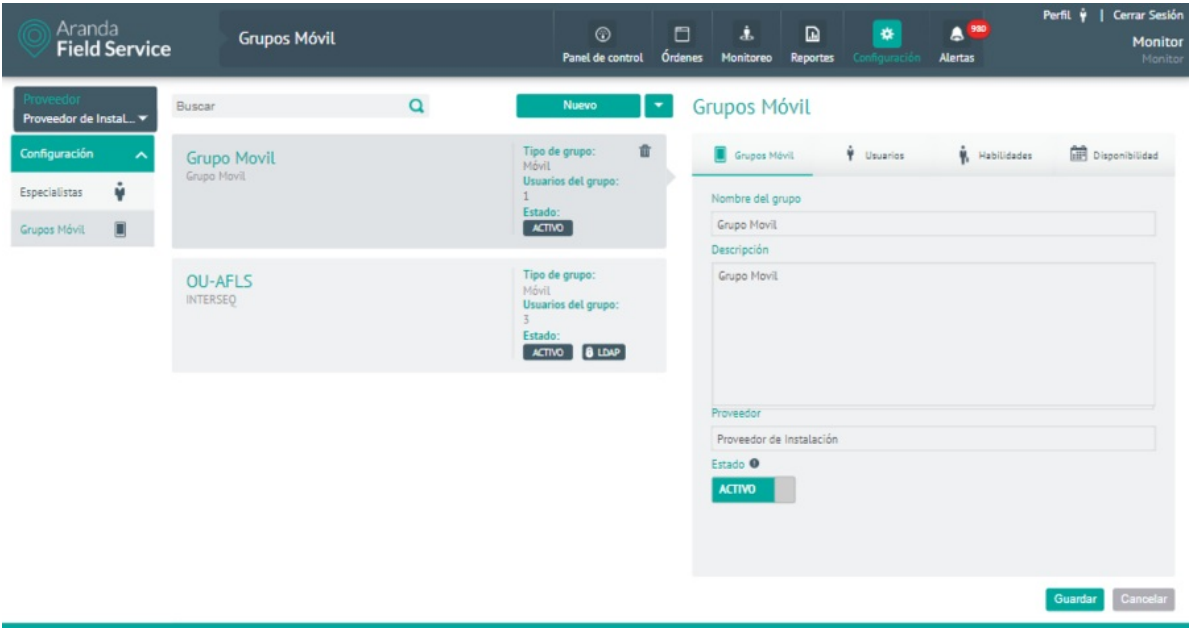
Campos Adicionales del Usuario Móvil

8. En la Vista detalle de los usuarios móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Campos Adicionales**, donde podrá visualizar los campos adicionales que se hayan configurado en el módulo de configuración para usuarios móvil y están habilitados para poder ser utilizados al momento de crear el usuario.
9. Para editar un usuario móvil con el rol de monitor, en la vista de información, seleccione un registro del listado de usuarios web existentes y en la vista detalle podrá modificar la información requerida.
10. Para eliminar un usuario móvil con el rol de monitor, en la vista de información, seleccione un registro del listado de usuarios existentes y seleccione el icono para eliminar la información asociada.
11. Al terminar de configurar los usuarios móvil, Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración

AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Grupos de usuarios móviles

1. Para realizar la configuración de grupos de usuarios, ingrese a la consola de configuración de AFLS con el rol de Monitor.

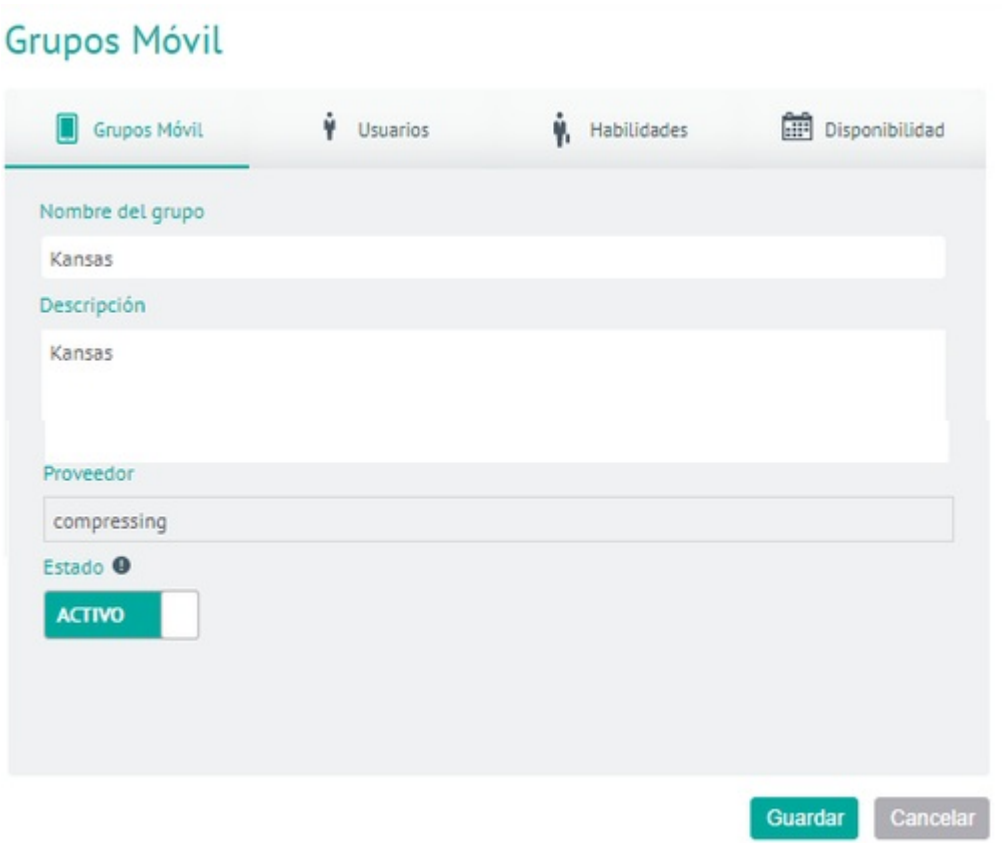


2. En el menú principal encontrará la sección de proveedores que tienen asociado el monitor con el que se inició sesión en la aplicación.

3. En la sección de Configuración del menú principal, seleccione la opción Grupos Móvil. En la vista de información seleccione el botón Nuevo y en la Vista Detalle podrá definir la información como grupos móvil, usuarios, habilidades y disponibilidad.

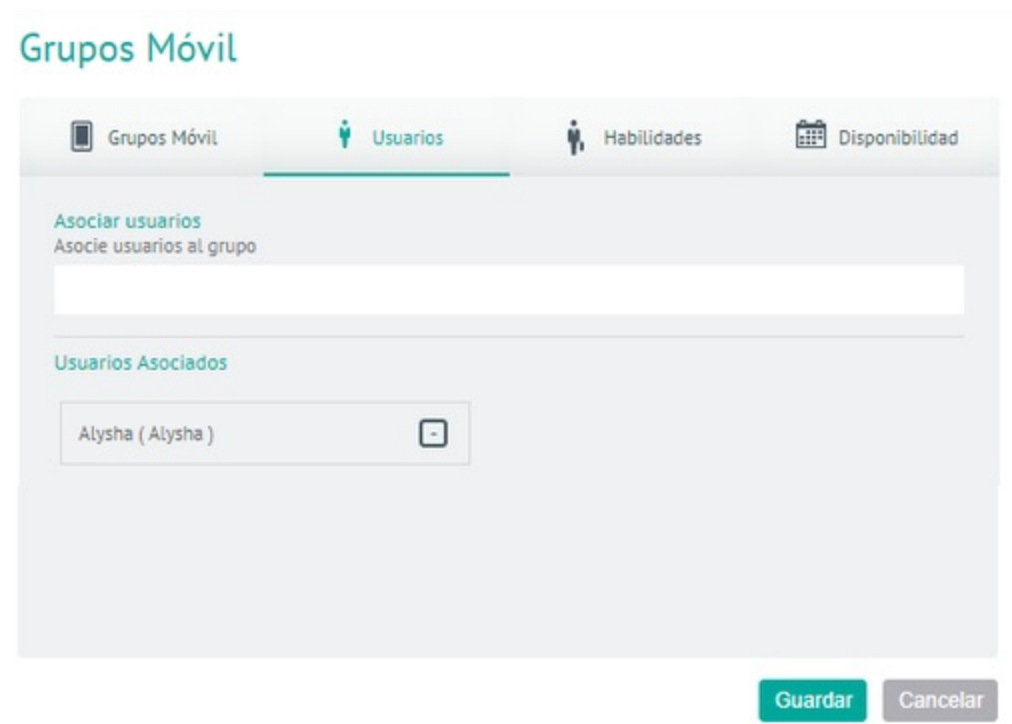
Grupos Móvil

4. En la Vista detalle de los grupos móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña Grupos Móvil, donde podrá completar información como nombre del grupo y descripción, asociar un proveedor y definir un estado.



Usuarios

5. En la Vista detalle de los grupos móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Usuarios**, donde podrá asociar los usuarios al grupo móvil.



Habilidades del usuario

6. En la Vista detalle de los Grupos móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Habilidades**, donde podrá configurar las habilidades específicas para para el grupo especialista en campo.



Disponibilidad del usuario

7. En la Vista detalle de los Grupos móvil en la consola de configuración AFLS, seleccione la pestaña **Disponibilidad**, donde podrá configurar la disponibilidad de tiempo del grupo para la atención del servicio.

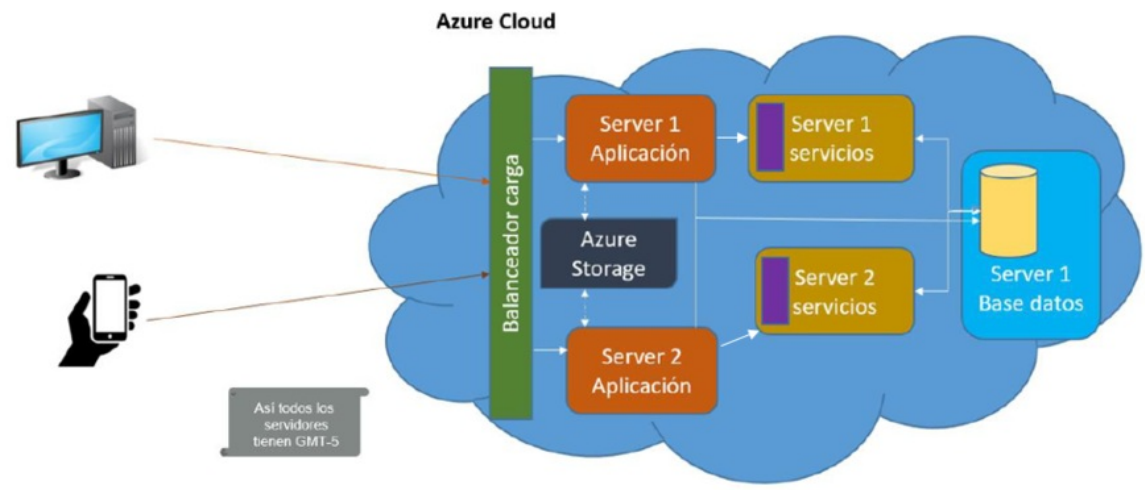
8. Al terminar de configurar los grupos de usuarios móvil , Haga clic en **Guardar** en la Vista detalle de la consola de configuración AFLS, para confirmar los cambios realizados.

Alta Disponibilidad

Con el fin de soportar una operación continua (24/7), Aranda FIELD SERVICE AFLS permite emplear un mayor número

de servidores con el mismo ambiente instalado (Aplicación y servicios Windows), y así, en caso de que un servidor presente cierres en funcionamiento (de forma voluntaria o forzada), los demás podrán soportar la aplicación y mantenerla en funcionamiento.

Esto se logra de la siguiente forma:



1. Mediante comunicaciones que llegan desde un ordenador o un móvil, se reciben peticiones hacia los servidores donde está instalado AFLS.
2. El balanceador de carga direcciona la petición hacia una instancia de la aplicación que esté en funcionamiento.
3. Las instancias web comparten un sitio de almacenamiento (en caso cloud se recomienda Azure Storage) para respaldo de adjuntos.
4. Desde la instancia de la aplicación web se realiza la comunicación con los servidores de servicios Windows.
5. En caso de que la información se reciba en un servidor que esté caído, el otro servidor se pone en funcionamiento automáticamente para recibir la información.
6. Se realiza la comunicación con una única base de datos.

Esta estrategia de alta disponibilidad busca reducir los tiempos de posibles caídas de AFLS por motivos de infraestructura.

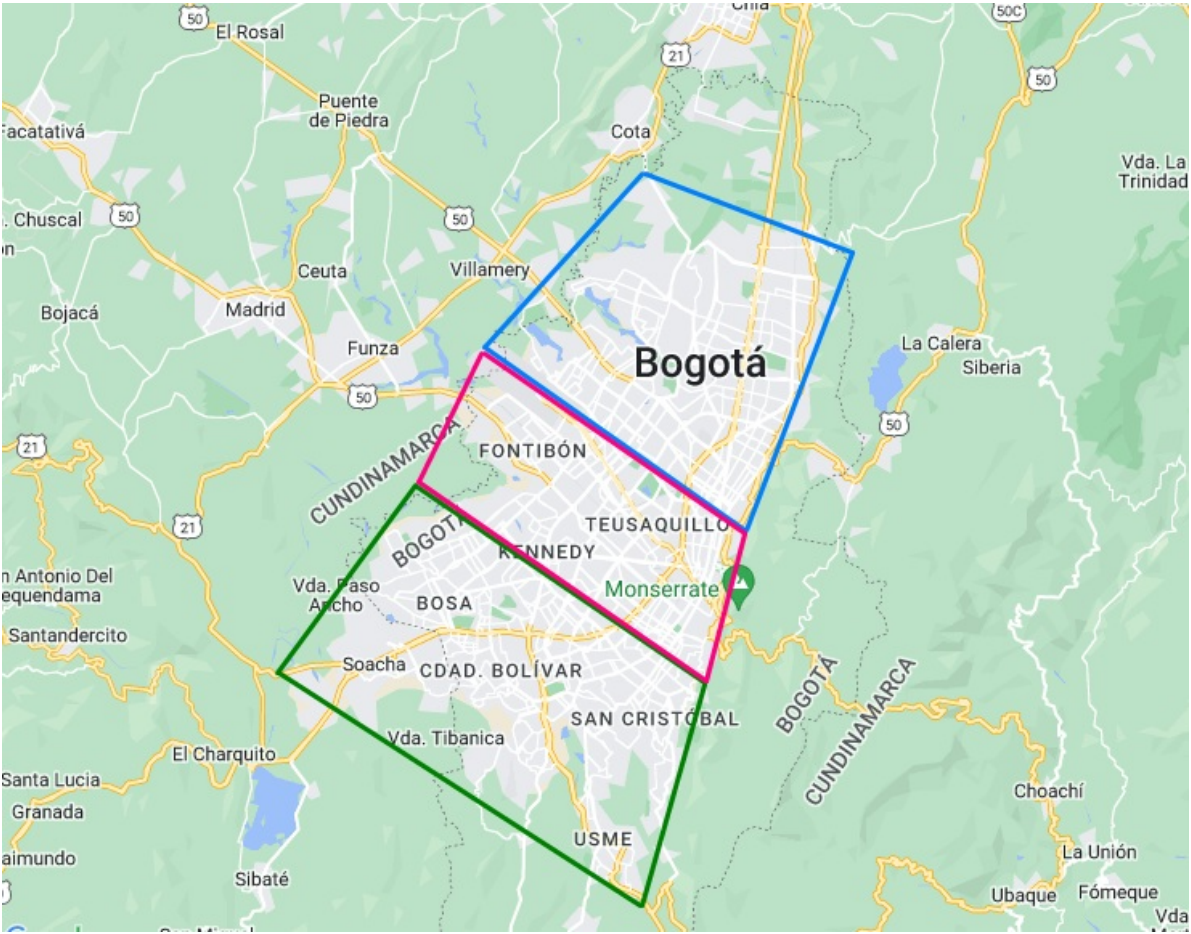
📌 **Nota:** La infraestructura actual de alta disponibilidad para AFLS se centra en arquitectura de Azure, y debe configurarse sobre zona horaria GTM-5.

Dividir Zonas

La división de la zona permite delimitar y asignar ciertas áreas de la zona de trabajo a uno o varios proveedores en específico.

1. Para realizar la división de una zona es necesario crear cada una de las áreas específicas como una zona independiente siguiendo las instrucciones de [crear una zona](#) y posteriormente asociar los proveedores a las zonas creadas.

Ejemplo: si se quiere dividir una ciudad en tres áreas es necesario crear la zona norte, zona sur, zona centro y luego distribuir estas zonas según la asignación que se desee realizar a los proveedores.

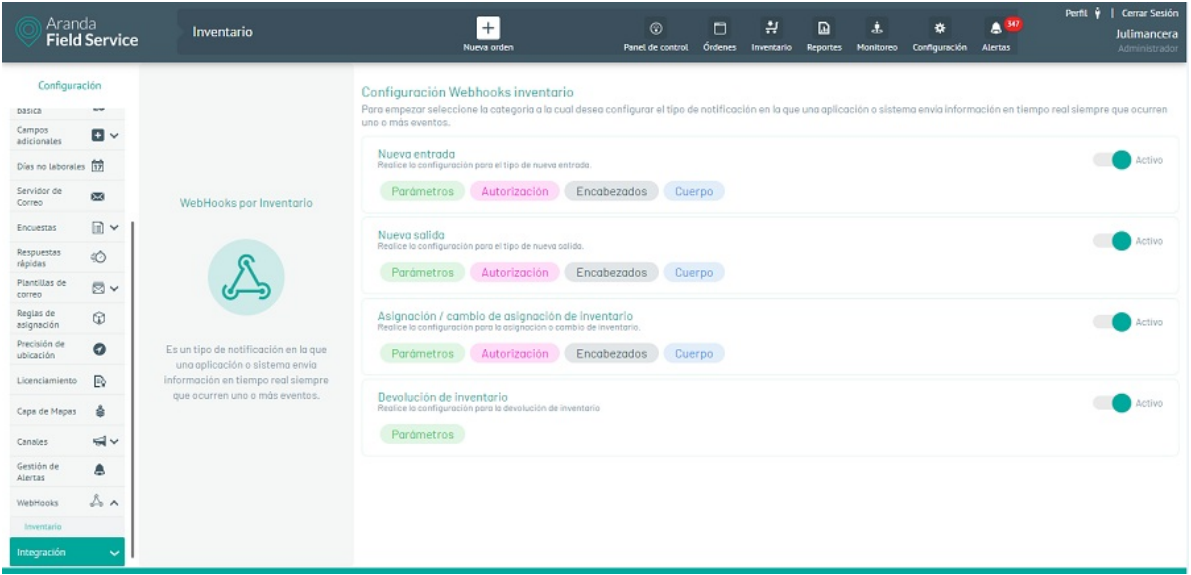


Webhooks

Inventario

Es posible realizar la configuración de Webhooks para movimientos de nueva entrada, nueva salida, asignación o cambio de asignación de inventario y devolución de inventario.

Para configurar un WebHook, ingrese a la vista WebHooks, en la sección de Configuración del menú principal, seleccione la opción **WebHooks**, luego **Inventario** y al activar la categoría a la cual se desea realizar la configuración, luego se habilitará un modal donde es posible ingresar la información para el WebHook. Para más detalles visualizar la opción [Configuración de Webhooks.](#)



Configurando Webhooks

Es un tipo de notificación donde una aplicación o sistema envía información en tiempo real siempre que ocurren uno o más eventos.

Configurando Webhooks

Para configurar el WebKook se habilita un modal para ingresar la información correspondiente. En la vista detalle el administrador podrá configurar la información que se envía, definiendo los siguientes parámetros:

Tags

Son textos rápidos que se rellenan con información de las órdenes de trabajo o en el movimiento de inventario.

Tipos de solicitud

Podrá establecer diferentes tipos de solicitud:

- GET
- POST
- PUT
- PATCH
- COPY
- HEAD
- OPTIONS
- MERGE

URL

Es posible incluir la URL de la solicitud que se invocará al ejecutar el WebHook. También podrá usar los TAGS como parámetros en la URL.

📌 **NOTA:** Es posible utilizar los tags o textos rápidos como **Valor**, unificando por concatenando en la URL la siguiente estructura: `&+Llave+=+{{Valor}}`. Ejemplo: `&UnidadMedida={{Measure}}`.

Parámetros

Esta opción se permite ingresar los parámetros necesarios que serán usados para el llamado de la solicitud. Para ingresar un parámetro es necesario seleccionar el botón



el cual habilita una vista para ingresar los datos de **Llave** y **Valor**.

Nuevo parámetro

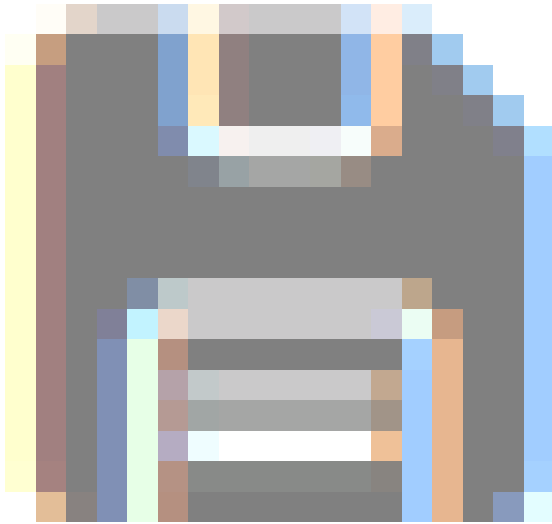
Llave

Asignar

Valor

Asignar valor

Al completar la información haga clic en el botón **Guardar**



, se visualizará la información en el listado y en la URL.

WebHooks Movimientos de inventario:Nueva entrada

Es un tipo de notificación en la que una aplicación o sistema envía información en tiempo real siempre que ocurren uno o más eventos.

Activo

Tags para asignarlos debe pararse en el campo por el cual deseas crear el webhook y darle clic al tag, este tag puedes incluirlo en el campo que sea necesario

Configuración

Campos adicionales

Buscar

Nombre del producto

Unidad de medida

Tipo de producto

Nombre de la sede

Especialista

cantidad

Numero de serie

SKU

Fecha de registro

Fecha de compra

Numero de factura o referencia

Descripción del movimiento

Valor por unidad

Nombre de Especialista

Sede

Código de producto

GET

http://urlprueba.com?NombreProducto={{ProductName}}&UnidadMedida={{Measure}}&TipoProducto={{ProductType}}&

Parámetros

Autorización

Encabezados

Cuerpo

Asigne los parámetros dependiendo de la definición del servicio que este configurando

NUEVO

ELIMINAR

Llave	Valor	
☐ NombreProducto	{{ProductName}}	
☐ UnidadMedida	{{Measure}}	
☐ TipoProducto	{{ProductType}}	
☐ NombreSede	{{LocationName}}	
☐ Especialista	{{SpecialistName}}	
☐ Cantidad	{{Quantity}}	
☐ NumeroSerie	{{SerialNumber}}	

Para realizar modificaciones en los datos de parámetros registrados, haga clic en el botón **Editar**

; se habilitan los campos para realizar el ajuste. Para guardar los cambios haga clic en el botón **Cerrar**

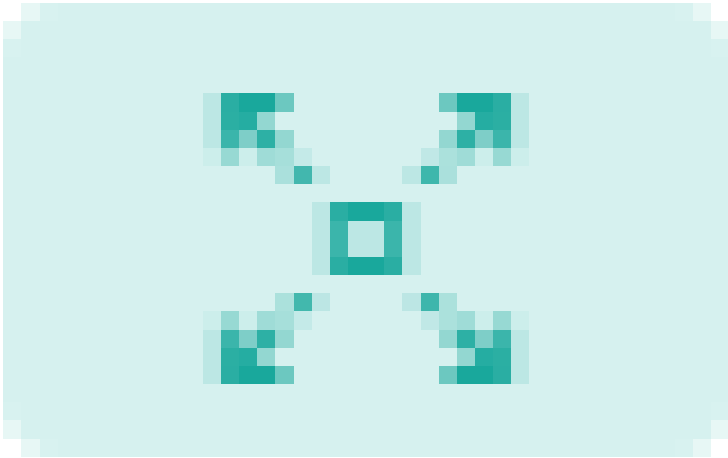


y quedará el registro actualizado.

📌 NOTAS:

- Al seleccionar el botón Nuevo podrá utilizar los tags o textos rápidos en la vista como campo “Valor” y se visualizará unificado en la URL con la siguiente estructura: &+Llave+=+{{Valor}}. Ejemplo: &UnidadMedida={{Measure}}.
- En el caso de no usar tags podrá visualizar los parámetros ingresados, serán unificados en la URL automáticamente con la siguiente estructura: &+Llave+=+Valor. Ejemplo: &Parametro1=123456.

Para ampliar el listado de los parámetros seleccione el botón Ampliar



, como se visualiza a continuación:

Parámetros configurados			✕
Asigne los parámetros dependiendo de la definición del servicio que este configurando			
		NUEVO	ELIMINAR ✕
Llave	Valor		
☐ NombreProducto	{{ProductName}}		
☐ UnidadMedida	{{Measure}}		
☐ TipoProducto	{{ProductType}}		
☐ NombreSede	{{LocationName}}		
☐ Especialista	{{SpecialistName}}		
☐ Cantidad	{{Quantity}}		
☐ NumeroSerie	{{SerialNumber}}		
☐ SKU	{{SKU}}		
☐ FechaRegistro	{{RegisterDate}}		
☐ FechaCompra	{{PurchaseDate}}		
☐ NumeroFactura	{{Reference}}		
☐ DescripcionMovimiento	{{Description}}		
☐ ValorUnidad	{{UnitValor}}		
☐ Referencia	{{ca-referencia adi-1}}		

Para eliminar un parámetro se puede realizar de las siguientes maneras:

1. Seleccionando el check del parámetro y luego el botón “Eliminar”
2. Borrando el texto directamente desde la URL

Nuevo encabezado

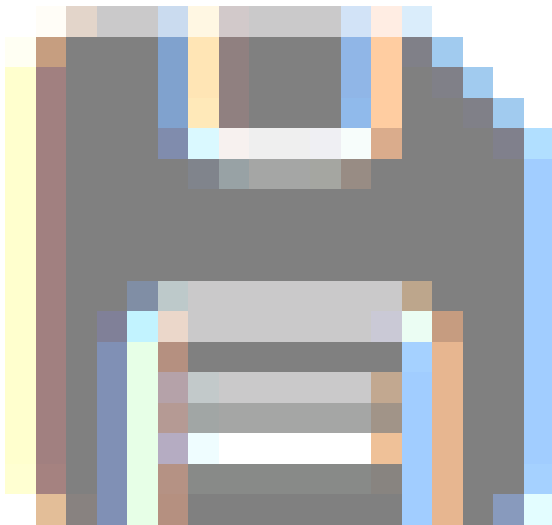
Llave

Asignar

Valor

Asignar valor

Al completar la información haga clic en el botón **Guardar**



y se visualizará la información en el listado.

WebHooks Movimientos de inventario:Nueva entrada

Es un tipo de notificación en la que una aplicación o sistema envía información en tiempo real siempre que ocurren uno o más eventos.

Activo

Tags para asignarlos debe pararse en el campo por el cual deseas crear el webhook y darle clic al tag, este tag puedes incluirlo en el campo que sea necesario

Configuración

Campos adicionales

Nombre del producto

Unidad de medida

Tipo de producto

Nombre de la sede

Especialista

cantidad

Número de serie

SKU

Fecha de registro

Fecha de compra

Número de factura o referencia

Valor por unidad

Descripción del movimiento

Nombre de Especialista

Sede

Código de producto

GET

http://urlarueba.com?NombreProducto={{ProductName}}&UnidadMedida={{Measure}}&TipoProducto={{ProductType}}&

Parámetros

Autorización

Encabezados

Cuerpo

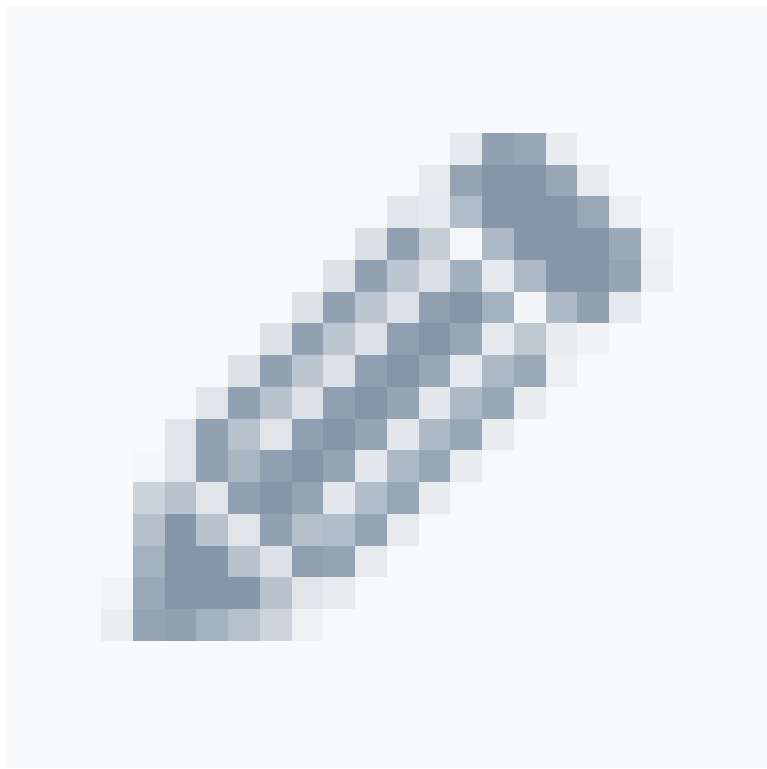
Asigne los encabezados dependiendo de la definición del servicio que este configurando

NUEVO

ELIMINAR

Llave	Valor
☐ Encabezado4	ddd
☐ Encabezado5	5478

Para modificar los datos de encabezados registrados, haga clic en el botón **Editar**

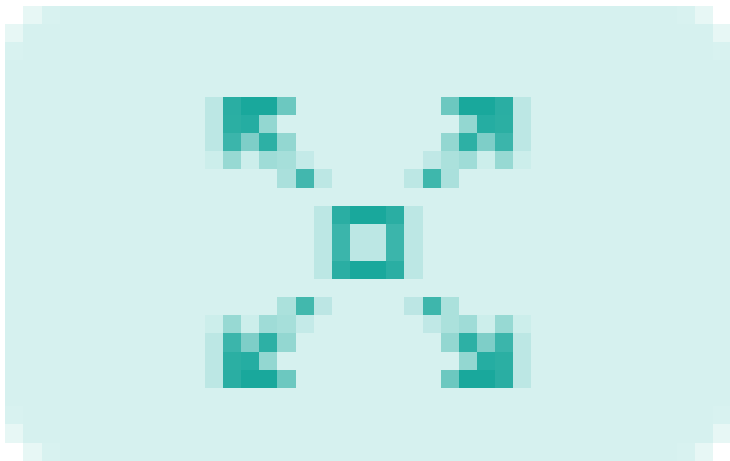


; se habilitan los campos para realizar el ajuste. Para guardar los cambios haga clic en el botón **Cerrar**

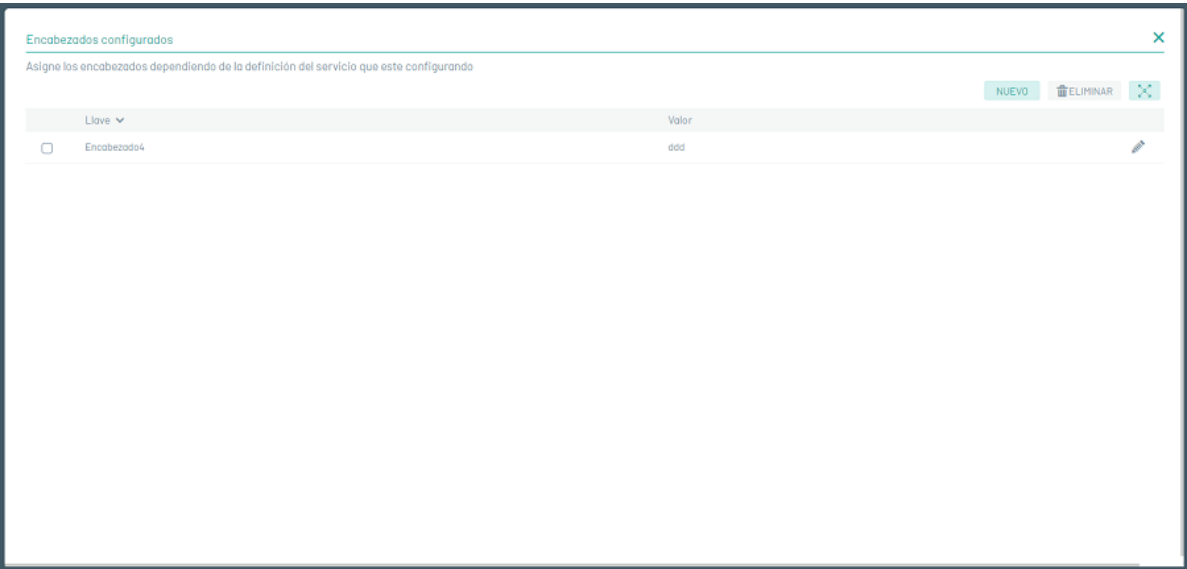


y quedará el registro actualizado.

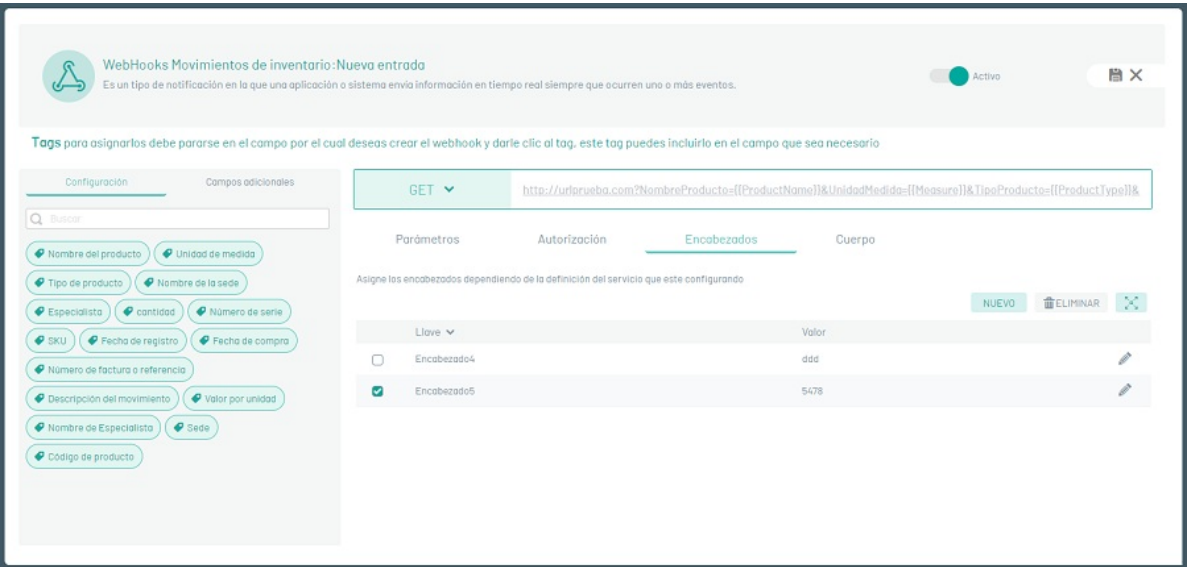
Para ampliar el listado de los encabezados seleccione el botón **Ampliar**



, como se visualiza a continuación:



Para eliminar un encabezado seleccione el check del registro en el listado y luego el botón “Eliminar”

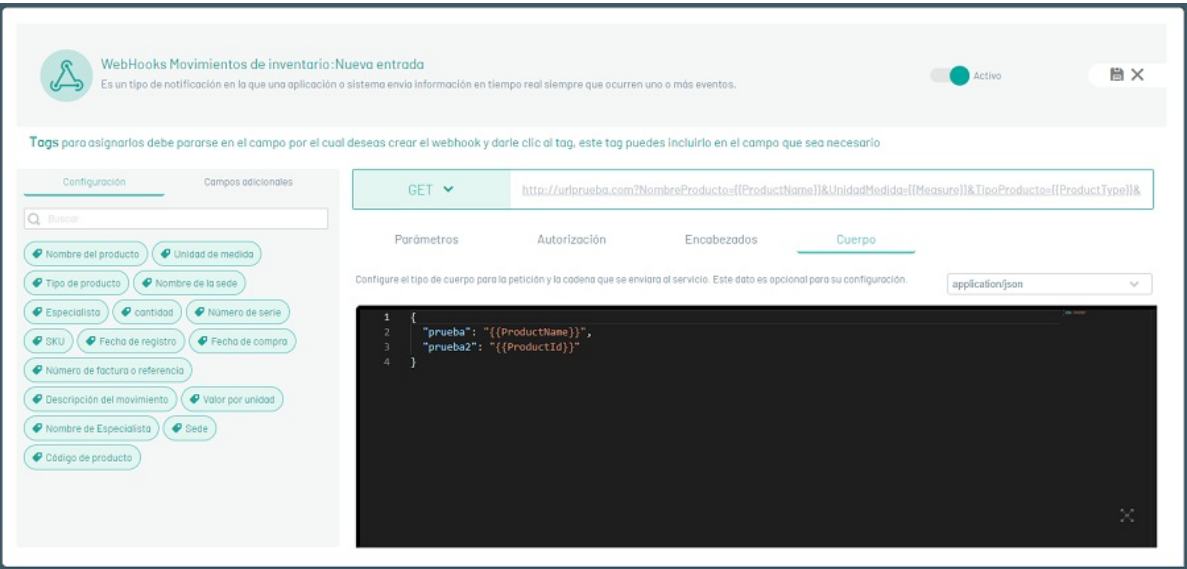


Cuerpo

Con esta opción podrá ingresar el cuerpo requerido que será usado para el llamado de la solicitud.

Para ingresar el cuerpo seleccione en el listado la opción a configurar y podrá visualizar los siguientes tipos:

- text/plain
- application/javascript
- application/json
- text/html
- application/xml
- Ninguna



Configuración General

Configuración General

El administrador general desde la consola Web de AFLS podrá configurar los siguientes módulos transversales:



1. Servidor de Correo

En este módulo de Aranda Common, el rol de administrador podrá configurar un proveedor de correo de la organización y habilitar el envío de las alertas que mantienen actualizados a los clientes sobre la operación de sus órdenes de trabajo.

Para mayor información consulte: [Gestión de Servidor de Correos ↗](#)

2. Servicios de Directorio

En este módulo de Aranda Common podrá configurar la conexión con uno o varios directorios empresariales ya existentes, para que la información de los empleados esté sincronizada con la base de datos de Aranda FIELD SERVICE AFLS.

Para mayor información consulte: [Configuración Previa de Servicios de Directorio ↗](#).

Para mayor información consulte: [Gestión Servicios de Directorio ↗](#).

Para mayor información consulte: [Importar Usuarios del Directorio empresarial en AFLS \(LDAP\) ↗](#).

Para mayor información consulte: [Configuración de seguridad reCAPTCHA ↗](#).

📌 Información importante:

Compatibilidad de reCAPTCHA con aplicación móvil

Por el momento, esta funcionalidad sólo es compatible con los sitios Web de Aranda Field Service. No es compatible con la aplicación móvil que usan los técnicos en campo y que está actualmente publicada en las tiendas de Apple AppStore / Google Play Store. Próximamente la nueva versión de la aplicación móvil será compatible con reCAPTCHA.

📌 **Nota:** Antes de activar el reCAPTCHA, las integraciones que utilicen la autenticación de usuario y contraseña deben utilizar la autenticación por token de integración.

3. Proveedores de Autenticación

En este módulo de Aranda Common podrá realizar la autenticación a los usuarios en la aplicación redirigiendo al usuario a un proveedor de identidad externo el cual se encargará de validar la autenticación y notificar posteriormente a la aplicación sobre el estado de dicha validación.

Para mayor información consulte: [Gestión Proveedores de Autenticación ↗](#).

4. Tokens de Integración

En este módulo de Aranda Common podrá generar y revocar de un token de integración Este token permite consumir las APIS de AFLS desde aplicaciones externas sin necesidad de credenciales de autenticación.

Para mayor información consulte: [Gestión Tokens de Integración ↗](#).

5. Login

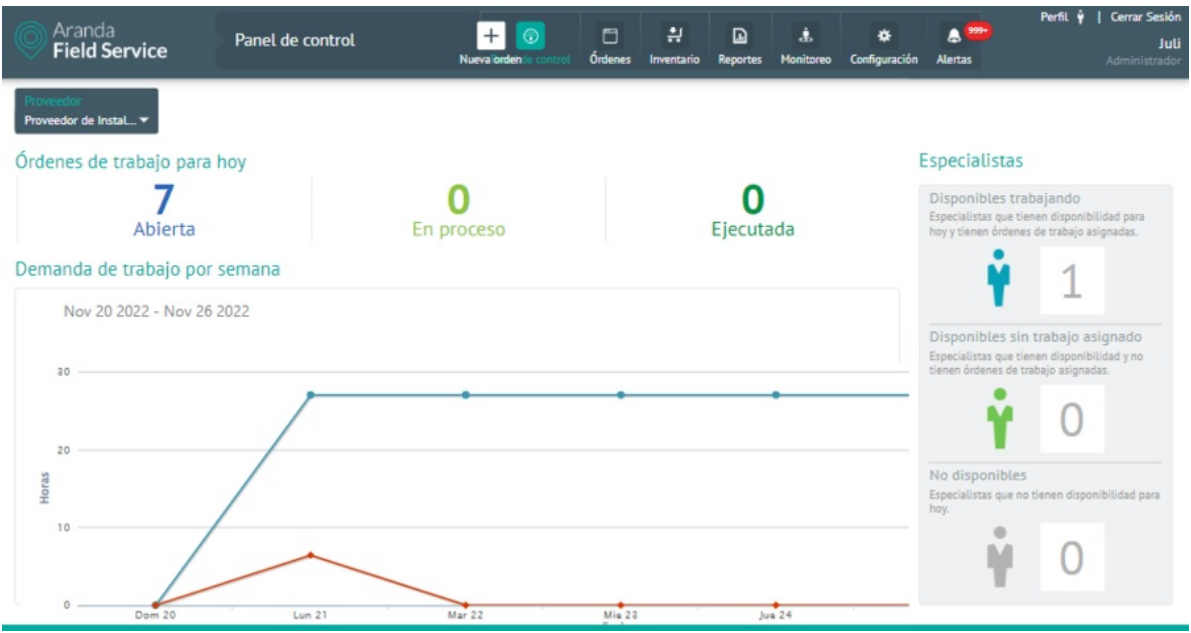
En el login es posible visualizar la configuración de lo módulos de servicio de directorios y proveedores externos en el proceso de acceso y autenticación de los productos de Aranda.

Para mayor información consulte: [Pantalla de acceso Login AFLS](#).

Panel de control

Panel de control

El módulo **Panel de Control** permite visualizar el comportamiento semanal de los especialistas y los servicios prestados:



La información presentada corresponde solamente al proveedor que se encuentre seleccionado en la esquina superior izquierda. Solo será posible seleccionar los proveedores que estén vinculados al monitor que inició sesión.

Órdenes de trabajo para hoy

Aquí se presenta un resumen del estado de las órdenes de trabajo programadas para el día actual, y se especifica cuántas de ellas se encuentran en estado **Abierta**, **En proceso** o **Ejecutada**.

Especialistas

Aquí se presenta un resumen del estado actual de los especialistas del proveedor seleccionado y se especifica cuántos de ellos se encuentran **Disponibles trabajando**, **Disponibles sin trabajo asignado**, o **No disponibles**.

Demanda de trabajo por semana

Esta gráfica presenta la relación entre la demanda (horas asignadas) y la disponibilidad configurada (horas disponibles) dentro de AFLS. Eje horizontal: Días de la semana actual. Eje vertical: Horas

Horas asignadas: corresponde a la sumatoria del número de horas en las que los especialistas se encuentran ocupados (ya sea en atención o en desplazamiento) para cada día de la semana.

Horas disponibles: corresponde a la sumatoria de las disponibilidades de los especialistas para cada día de la semana e incluye la disponibilidad configurada en los grupos a los cuales pertenecen los especialistas.

Integración AS DK

El módulo **Integración AS DK** permite visualizar el comportamiento de las órdenes de trabajo creadas y gestionadas en la integración con AS DK:

Logs de integración mesa de servicio

Última semana: 25 de Noviembre de 2022 - 2 de Diciembre de 2022

Logs de integración mesa de servicio

ORDENES ABIERTAS15

ORDENES EN PROCESO1

ORDENES EJECUTADAS5

ORDENES CANCELADAS1

ORDENES SIN NOTIFICAR0

ORDENES CON ERROR A NOTIFICAR15

🔍

Buscar por número de orden o tarea

Actualizar

Número de orden	Número tarea	Subestado	Fecha de creación	Fecha de notificación	Intentos fallidos	Error
53	65	Ejecutada	02/12/2022 11:51:43	02/12/2022 12:20:16	8	El identificador del estado a notificar es inválido.
52	64	Ejecutada	02/12/2022 11:47:22	02/12/2022 12:20:15	9	El identificador del estado a notificar es inválido.
50	63	Sin Programar	02/12/2022 11:41:13	02/12/2022 11:42:45	1	El identificador del estado a notificar es inválido.
48	62	Sin Programar	01/12/2022 17:03:52	02/12/2022 11:45:55	2	El identificador del estado a notificar es inválido.
47	61	Sin Programar	01/12/2022 16:58:49	02/12/2022 11:45:54	2	El identificador del estado a notificar es inválido.
46	60	En Proceso	01/12/2022 16:27:57	01/12/2022 17:08:35	2	El identificador del estado a notificar es inválido.
45	59	Ejecutada	01/12/2022 16:27:04	02/12/2022 12:20:14	75	El identificador del estado a notificar es inválido.

< 1 >

15 de 15 registros

- **Filtro:** Permite filtrar la información por los siguientes criterios: hoy, última semana, últimos 15 días y último mes.

Se visualizan tres secciones las cuales son:

- **Integración con Aranda Service Desk:** Teniendo en cuenta el filtro seleccionado se consulta por la fecha de creación y permite visualizar un resumen de las tareas en campo creadas desde la aplicación Aranda Service Desk (ASDK), se visualizan las siguientes opciones:
 - **Total tareas en campo registradas:** Se visualizan las tareas en campo que han sido creadas desde la aplicación de ASDK hacia AFLS.
 - **Total tareas en campo en proceso:** Se visualizan las tareas en campo que se encuentran en estado en proceso en la aplicación de AFLS.
 - **Total tareas en campo pendientes de notificar:** Se visualizan las tareas en campo que se encuentran pendientes por notificar hacia la aplicación de ASDK.
 - **Total tareas en campo con error al notificar:** Se visualizan las tareas en campo que presentaron error al momento de realizar la notificación hacia la aplicación de ASDK.
 - **Última sincronización de negocio:** Se visualiza la fecha de la última sincronización realizada y un resumen de los clientes, compañías y especialistas que fueron o no sincronizados al momento de realizar la integración entre las aplicaciones de AFLS y ASDK.
- Al seleccionar el ícono



es posible descargar el log de errores para validar porque no fueron sincronizados los usuarios.

- **Log órdenes con error al notificar:** Teniendo en cuenta el filtro seleccionado se consulta por la fecha de creación y se visualiza un detalle de las órdenes que presentaron error al momento de intentar notificar hacia la aplicación de ASDK, se visualizan los siguientes datos:
- Id orden
- Id tarea en campo
- Fecha de creación
- Fecha de notificación
- Número de intentos
- Error

Gestionando órdenes

Gestionando órdenes en AFLS

El rol despachador es el encargado de la creación, gestión y despacho de las órdenes de trabajo. Los elementos de la orden estarán ligados a los componentes configurados por el administrador del servicio en la etapa anterior.

Creación de órdenes de trabajo

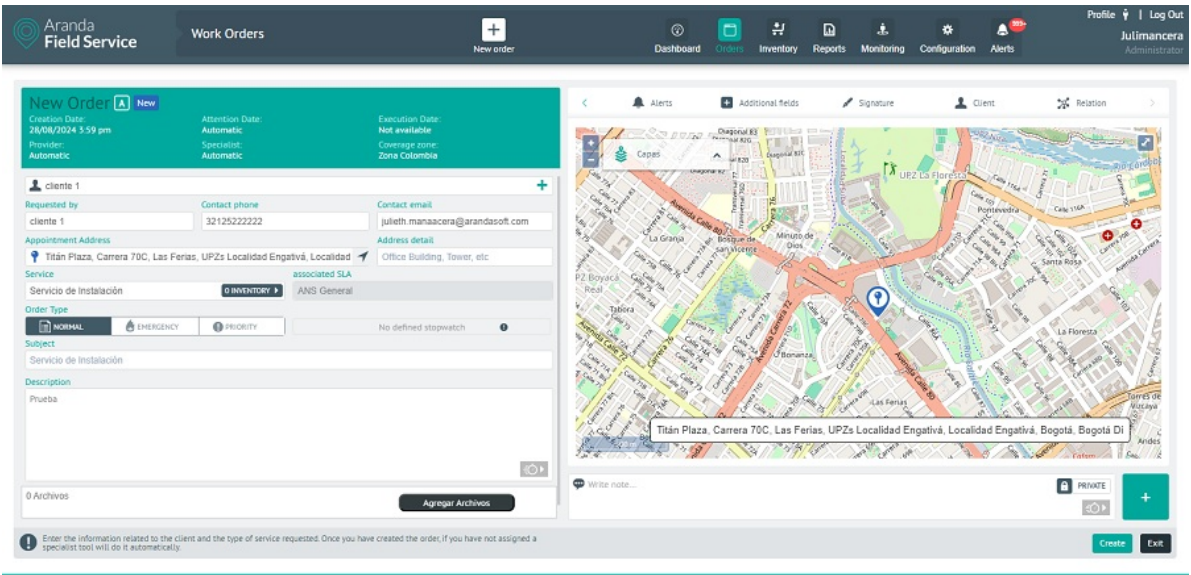
Creando una Orden de trabajo

1. Para generar una orden de trabajo, haga clic en el botón **Nueva orden** en la parte superior de la consola de despacho y complete los siguientes campos:

- **Buscar por nombre o código del cliente:** Para realizar la búsqueda agregue el valor por el cual se desea buscar y seleccione el cliente; al hacerlo se habilitan los datos básicos de la orden.
- **Los datos básicos** corresponden al nombre de solicitante de la cita, teléfono, correo, dirección y detalle dirección. Si el cliente cuenta con estos datos, se cargarán de forma automática. En este punto se puede editar la dirección y su detalle, si se requiere.
- La **dirección** definida se presentará de forma gráfica en el mapa.

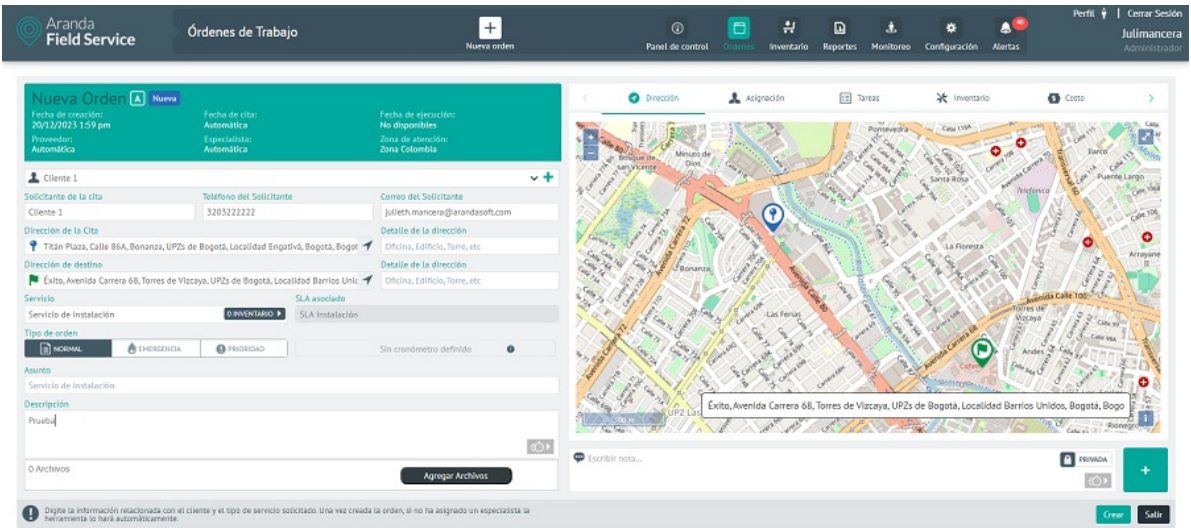
📌 **Nota:** en caso de tener algún proveedor de mapas diferente a Google, es necesario especificar las direcciones con mayor detalle, incluyendo el barrio, la localidad y el municipio para que la calibración sea más exacta.

2. Seleccione el servicio que requiere el cliente. Si el servicio es tipo **Estándar** se mantienen en el formulario los datos básicos como los diligenció el despachador.



Pantalla de creación de orden con servicio tipo estándar

3. Si el servicio es tipo **Desplazamiento** se mostrarán dos nuevos campos: **Dirección de destino** y **Detalle de dirección de destino**, para ingresar la información del punto al cual se dirige el cliente.



Pantalla de creación de orden con servicio tipo desplazamiento

- La **dirección de destino** permite al despachador definir un desplazamiento de un punto A a un punto B y visualizarlo en el mapa.

- En el campo de **servicio** se visualiza una etiqueta que muestra la cantidad de inventario configurado por defecto en el servicio.
- Se muestra el ANS configurado para el servicio seleccionado, el cual dependerá de la configuración del servicio para el cliente, la compañía del cliente o por defecto en el servicio.

📌 **Nota:** si un ANS se encuentra vencido no se permitirá la creación de órdenes para el servicio, es necesario cambiar las fechas para poder visualizarlo.

- En **Tipo de orden** podrá seleccionar si la orden es **Normal**, de **Emergencia** o de **Prioridad**. El tipo de orden solo se podrá cambiar si en el servicio se configuró esta opción.
- El **Asunto** será el que se haya ingresado en el servicio, pero puede cambiarse si se requiere.
- En **Descripción** puede detallar las tareas a ejecutar en la orden de trabajo o ampliar las características del servicio.
- Puede adjuntar archivos a la orden de trabajo para agregar información necesaria para la evolución del servicio.

3. El despachador podrá adicionar en cualquier momento, notas y avisos que ayuden al especialista en campo al desarrollo de la orden de trabajo. Estas notas serán visibles en la categoría comentarios de la orden de trabajo en la aplicación móvil del especialista en campo.
4. Una vez ingresada toda la información necesaria para despachar una orden de trabajo, AFLS se encargará de asociar el proveedor y el especialista indicados.
5. La nueva orden quedará con fecha de creación del momento en el que se generó y luego de asignarle el proveedor y el especialista, se le fijará una fecha de solución según el ANS del servicio.
6. Una vez creada la orden de trabajo y asignados los responsables y los recursos, el especialista tendrá la información pertinente para atender la orden en la fecha programada, el monitor podrá realizar el seguimiento y control, y el despachador podrá consultar, editar, reasignar y cerrar la orden.

Creación de una orden de emergencia o prioritaria

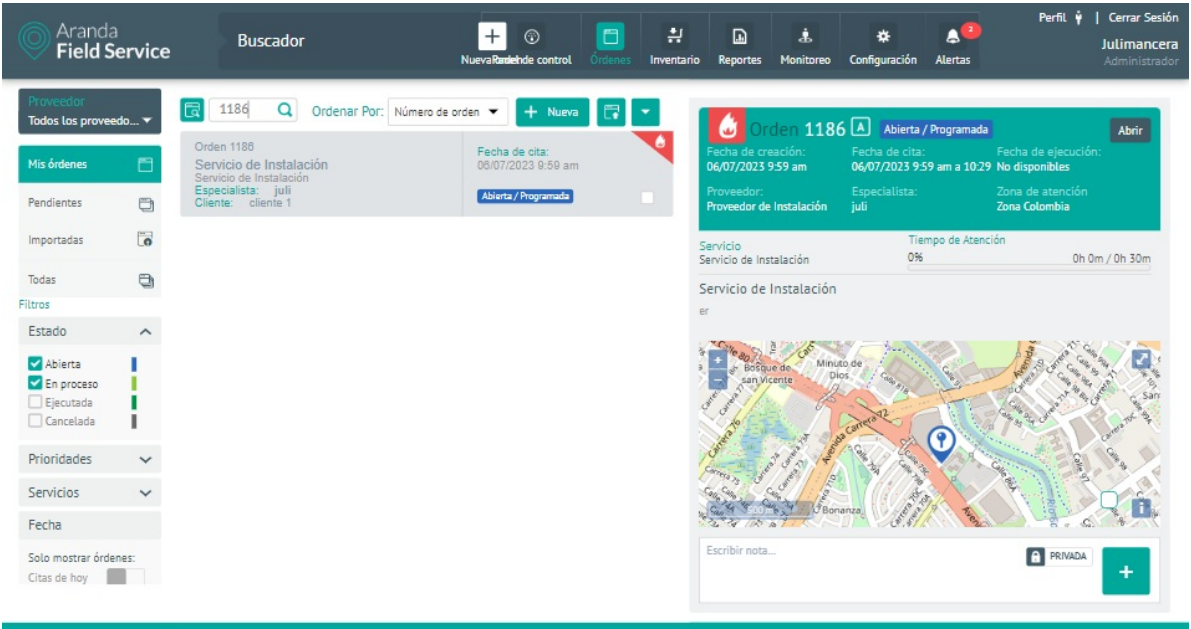
Las órdenes de emergencia o prioritarias son aquellas que no pueden esperar a ser asignadas automáticamente:

Emergencia: el especialista debe dejar el trabajo que esté realizando y dirigirse inmediatamente a solucionar la emergencia. La orden de trabajo que deja se reasignará a otro especialista.

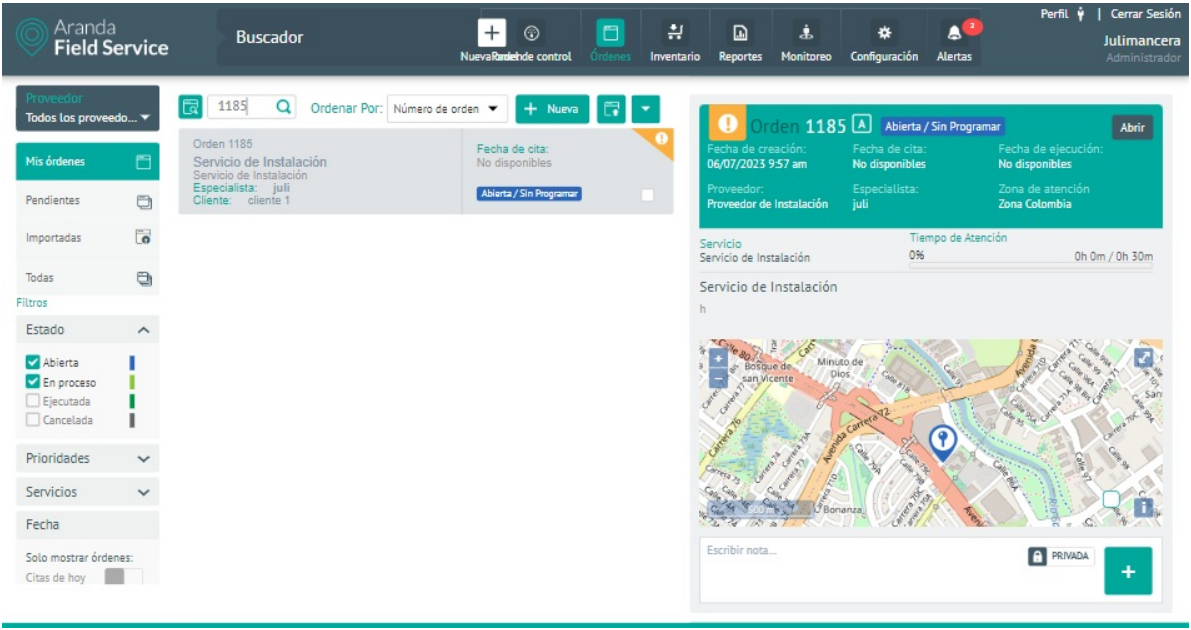
Prioritaria: la orden debe atenderse lo antes posible; se asigna al especialista más cercano, quien debe finalizar el trabajo actual y luego dirigirse a la orden prioritaria.

Cuando el usuario despachador selecciona el tipo de orden como de **Emergencia** o de **Prioridad**, el motor de asignación tomará en consideración la distancia y las habilidades de los especialistas y avisará al más apropiado para que ejecute la orden rápidamente.

Con el fin de tener visibilidad sobre este tipo de órdenes, AFLS les asigna marcas que permiten a los despachadores y monitores ver cuáles son de **Emergencia** y cuáles de **Prioridad**.



Orden marcada como Emergencia

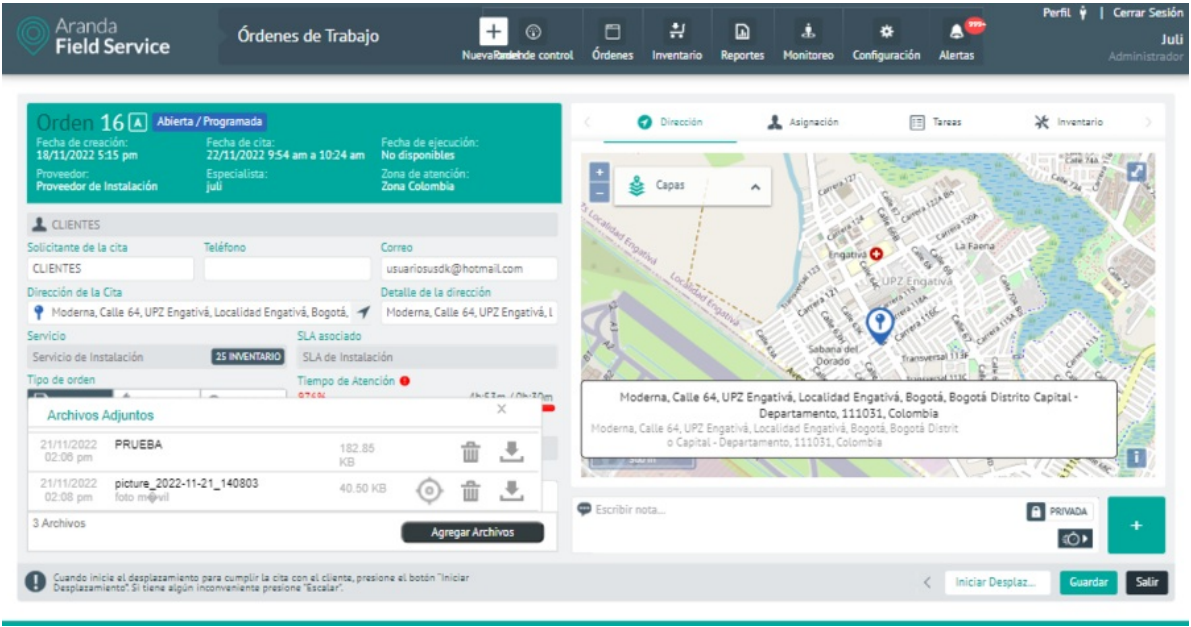


Orden marcada como Prioridad

Archivos adjuntos

En esta opción puede adjuntar, eliminar o descargar los archivos adjuntos a la orden, también se puede visualizar el punto de georreferenciación para los archivos subidos desde la aplicación móvil siempre que no excedan de 10 MB.

📌 **Nota:** Los tipos de archivos que se pueden agregar a la orden de trabajo pueden ser de formatos .doc, .xls, .ppt, .PNG, .JPG, .PDF y que no superen los 10 MB de tamaño.

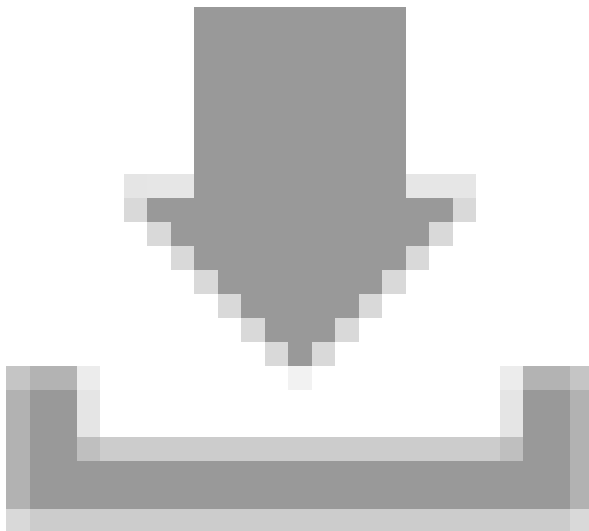


- Botón Eliminar



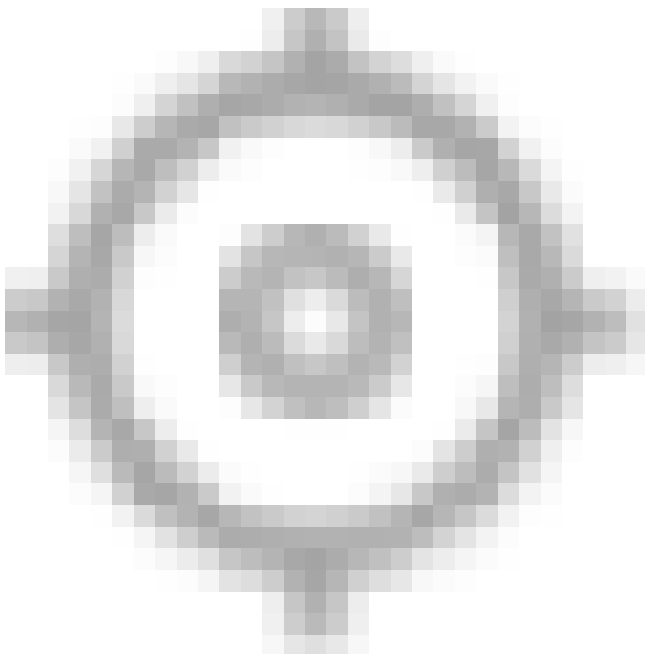
: Permite eliminar los adjuntos de la orden, es necesario presionar el botón Guardar para que efectivamente se elimine el archivo.

- **Botón Descargar**

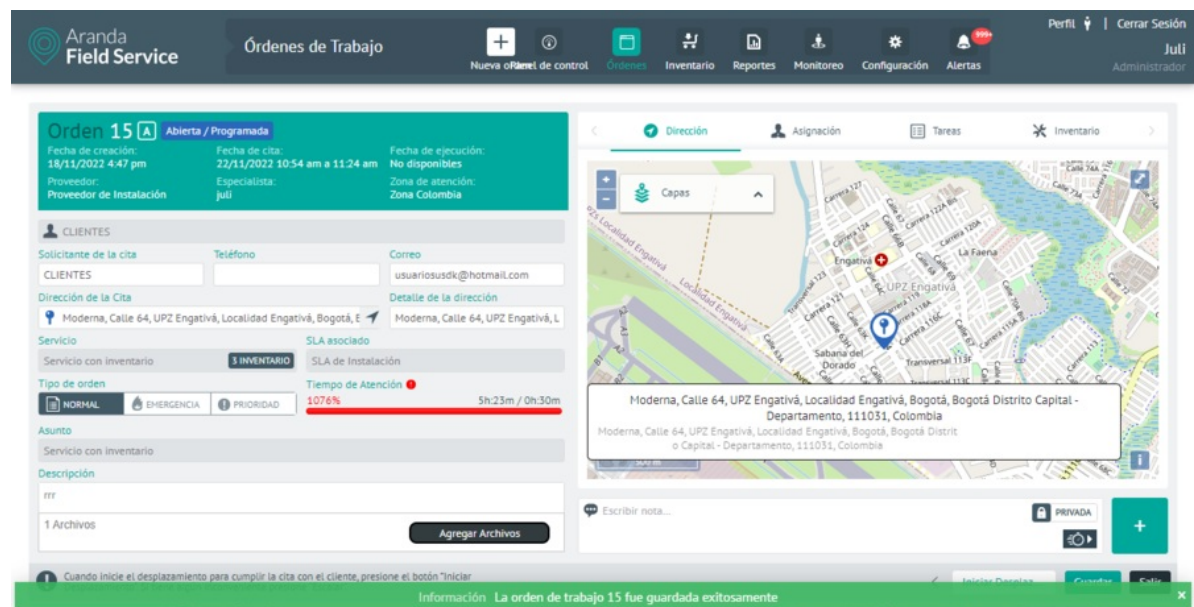
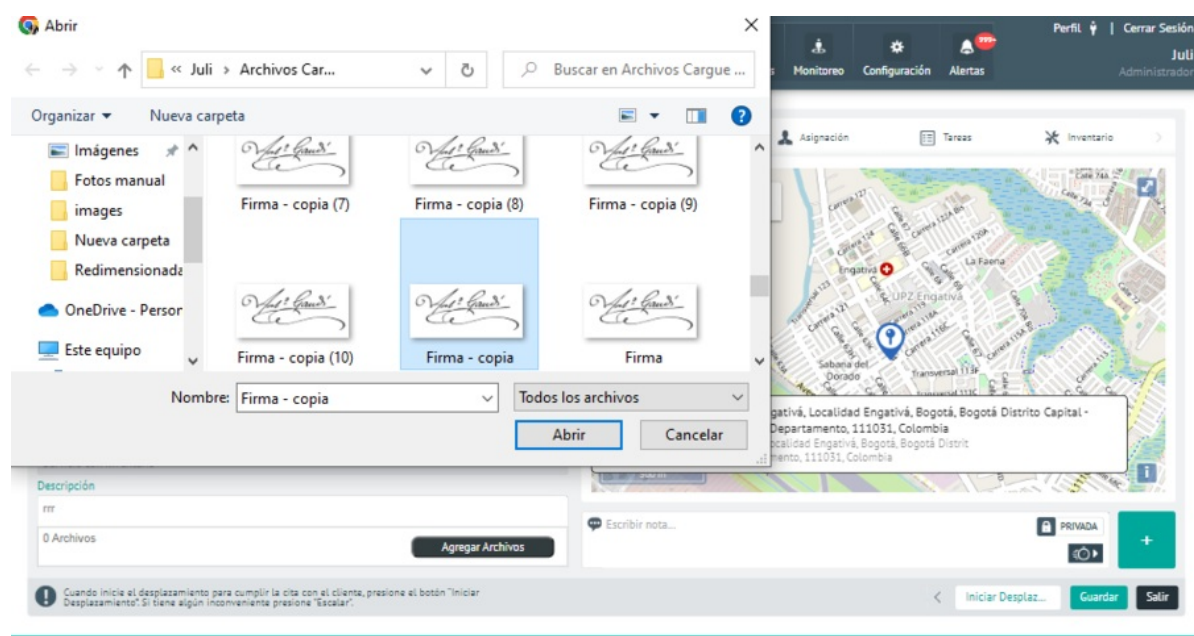


: Permite descargar y visualizar una copia del archivo adjunto.

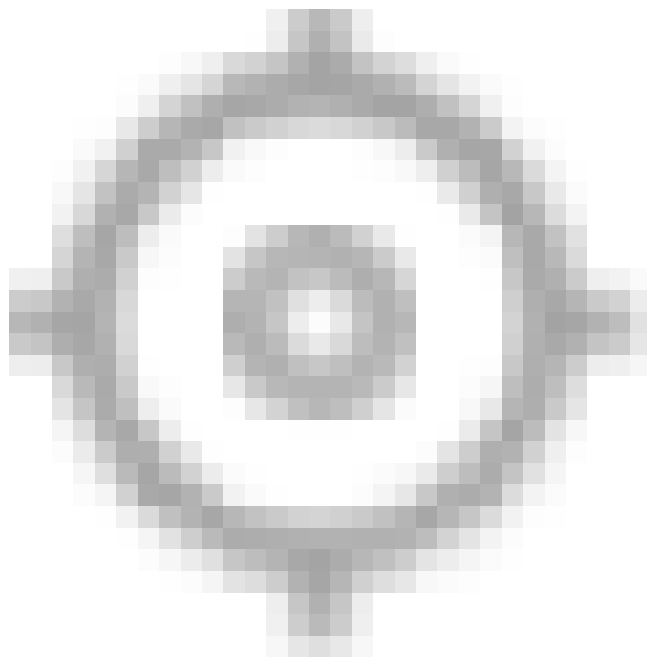
- **Botón Agregar Archivos:** Permite visualizar una ventana emergente donde se podrá seleccionar el archivo deseable para adjuntar a la orden, una vez se realice la selección del archivo es necesario presionar el botón **Guardar**. Los archivos adjuntos desde la aplicación web no tendrán georreferenciación por lo tanto no se visualiza el botón



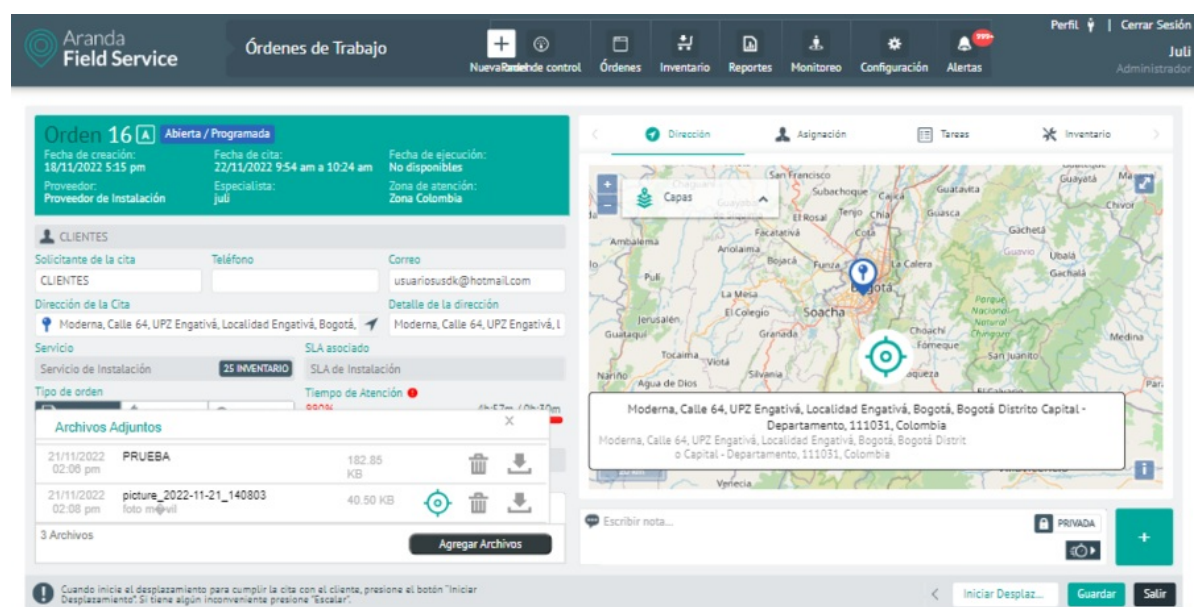
habilitado.



- Botón Georreferenciación



: Permite visualizar el punto geográfico donde fue tomada la foto, video o audio desde la aplicación móvil.



Aranda Field Service

Órdenes de Trabajo

Nueva Orden de Trabajo

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil

Cerrar Sesión

Juli

Administrador

Orden 16

Abierta / Programada

Fecha de creación: 18/11/2022 5:15 pm

Fecha de cita: 22/11/2022 9:54 am a 10:24 am

Fecha de ejecución: No disponibles

Proveedor: Proveedor de Instalación

Especialista: juli

Zona de atención: Zona Colombia

CLIENTES

Solicitante de la cita

CLIENTES

Correo: usuariosdk@hotmail.com

Dirección de la Cita

Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, D.C.

Detalle de la dirección

Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, D.C.

Servicio

Servicio de Instalación

SLA asociado

SLA de Instalación

Tipo de orden

Tiempo de Atención

Archivos Adjuntos

21/11/2022 02:08 pm PRUEBA 182.85 KB

21/11/2022 02:08 pm picture_2022-11-21_140803 foto móvil 40.50 KB

3 Archivos

Agregar Archivos

Mapa

Calle 74A Bis A Sur, UPZ Gran Yemasa, Localidad Usme, Bogotá, D.C.

Latitud: 4.517805 - Longitud: -74.1118515

21/11/2022 02:08 pm

Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Departamento, 111031, Colombia

Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Departamento, 111031, Colombia

Bogotá, Distrito

Escribir nota...

PRIVADA

Iniciar Desplaz...

Guardar

Salir

Asignación de un especialista a la orden de trabajo

Una vez creada la orden, al abrirla, en la pestaña Asignación encontrará tres tipos posibles de asignación de especialistas:

- **Asignación Automática:** La realiza el motor de asignación teniendo en cuenta la configuración de la orden creada y la de los especialistas en campo que pueden atender la orden.

Dirección

Asignación

Tareas

Inventario

Costo

Asigne la orden a la persona indicada. Por favor seleccione el tipo de asignación de acuerdo a su necesidad.

Asignación Automática

Asignación por Restricción

Asignación Manual

Asignación automática de especialista

Se optimizará la operación de forma automatizada buscando a la persona indicada para atender la cita en el tiempo adecuado.

Especialista

juli

Teléfono

3212522222

Correo

julieth.mancera@arandasoft.com

Proveedor

Proveedor de Instalación

Programación de la orden

22/11/2022 9:54 am

Escribir nota...

PRIVADA

Iniciar Desplaz...

Guardar

Salir

- **Asignación por Restricción:** Permite restringir la asignación seleccionando al menos uno de los siguientes criterios de restricción: Proveedor, Especialista, Fecha Inicial y Jornada.

El campo Jornada dependerá de la configuración de las variables del negocio.

Dirección

Asignación

Tareas

Inventario

Costo

Asignación Automática

Asignación por Restricción

Asignación Manual

Asigne la orden a la persona indicada. Por favor seleccione el tipo de asignación de acuerdo a su necesidad.

Restrinja la asignación de un especialista seleccionando al menos uno de los criterios de restricción.

Criterios de restricción

Proveedor

Seleccionar...

Especialista

Buscar especialista...

Fecha Inicial

DD/MM/AAAA

Jornada

Mañana

Tarde

Noche

Especialista

Automática

Teléfono

No Disponible

Correo

No Disponible

Proveedor

No Disponible

Programación de la orden

Automática

Escribir nota...

PRIVADA

+

Iniciar Desplaz...

Guardar

Salir

- Asignación Manual:** la realiza directamente el despachador teniendo en cuenta la disponibilidad del especialista por los filtros de proveedor y fecha de atención.

Dirección

Asignación

Tareas

Inventario

Costo

Asignación Automática

Asignación por Restricción

Asignación Manual

Proveedor

Seleccionar...

Especialista

Fecha

Buscar

Resultados de la búsqueda de Especialistas

Especialista

Automática

Teléfono

No Disponible

Correo

No Disponible

Proveedor

No Disponible

Programación de la orden

Automática

Escribir nota...

PRIVADA

+

Iniciar Desplaz...

Guardar

Salir

Tareas

Las tareas permiten hacer una gestión más minuciosa de una orden de trabajo, y un seguimiento más preciso de cada procedimiento. Las tareas están pensadas para que los especialistas las gestionen desde sus dispositivos de manera simple y clara.

¿Cómo funcionan las tareas dentro de una orden de trabajo?

Al crear una orden, las tareas se cargan cuando se selecciona un servicio que las requiera; estas tareas se listan de forma consecutiva según el orden que se haya configurado desde el servicio.

Visualización de nueva tarea

La pestaña **Tareas** cuenta con las siguientes características:

- Puede agregar nuevas tareas dentro de una orden haciendo clic en el botón **Nueva Tarea**.
- A las tareas nuevas se les puede parametrizar los siguientes campos:
 - **Nombre de la tarea:** ingrese un nombre que indique de qué se trata la tarea. Ej: Instalación de dispositivo.
 - **Responsable:** seleccione el especialista en campo que se encargará de ejecutar la tarea. El especialista depende del proveedor.
 - **Fecha y hora estimada de atención:** ingrese una fecha y hora aproximada pero no obligatoria para el especialista en campo.
- Las tareas pueden pasar por 3 estados: **SIN INICIAR**, **EN MARCHA** y **TERMINADA**. Un control tipo switch permitirá hacer el cambio de estado desde la consola web.
- Cuando una orden de trabajo **no tiene proveedor**, pero sí tiene un servicio con tareas, estas se pueden reorganizar, desasociar o cambiar de nombre, sin embargo, no es posible asignar responsables o establecer fechas y horas.
- Para permitir **asignar automáticamente** las tareas asociadas en una orden de trabajo es necesario habilitar la opción [Asignar automáticamente las tareas al especialista de la orden de trabajo](#). Esta configuración permite asociar el responsable, fecha y hora estimada de atención a las tareas teniendo como base la fecha de cita y el especialista asignado a la orden de trabajo cuando se ejecuta el motor de asignación.

📌 **Nota:** El intervalo de tiempo para calcular la hora de las tareas se toma teniendo en cuenta la cantidad de minutos configurados en base de datos, la información del setting **WorkOrderTaskConflictMinutes** por defecto está en 5 minutos. (Se recomienda que la configuración del setting se realice en múltiplos de 5)

Las tareas que ya vienen del servicio, y las recién creadas, pueden editarse dependiendo del estado en el que se encuentren, así:

Cuando está **SIN INICIAR**

- Permite asignar un responsable y la fecha y hora estimada de atención.
- Permite cambiar el estado, si es la tarea actual.
- Permite moverla para cambiar el orden, solo si la anterior esta **SIN INICIAR**.
- Permite desasociarla de la orden de trabajo, si está en estado **SIN INICIAR**.

Dirección

Asignación

Tareas

Inventario

Costo

Tareas asociadas a la orden de trabajo.

1. Tarea 1

SIN INICIAR

Responsable

Buscar y agregar un especialista...

Fecha y hora estimada de atencion

DD/MM/AAAA--:--

SIN INICIAR

EN MARCHA

TERMINADA

Cancelar

Aplicar

Escribir nota...

PRIVADA

Iniciar Desplaz...

Guardar

Salir

Visualización de tarea SIN INICIAR.

Cuando está EN MARCHA

- Solo permite cambiar el estado a TERMINADA.

Dirección

Asignación

Tareas

Inventario

Costo

Tareas asociadas a la orden de trabajo.

1. Tarea 1

EN MARCHA

juli

Responsable

juli

Fecha y hora estimada de atencion

21/11/2022 3:00 PM

SIN INICIAR

EN MARCHA

TERMINADA

Cancelar

Aplicar

Escribir nota...

PRIVADA

Iniciar Trabajo

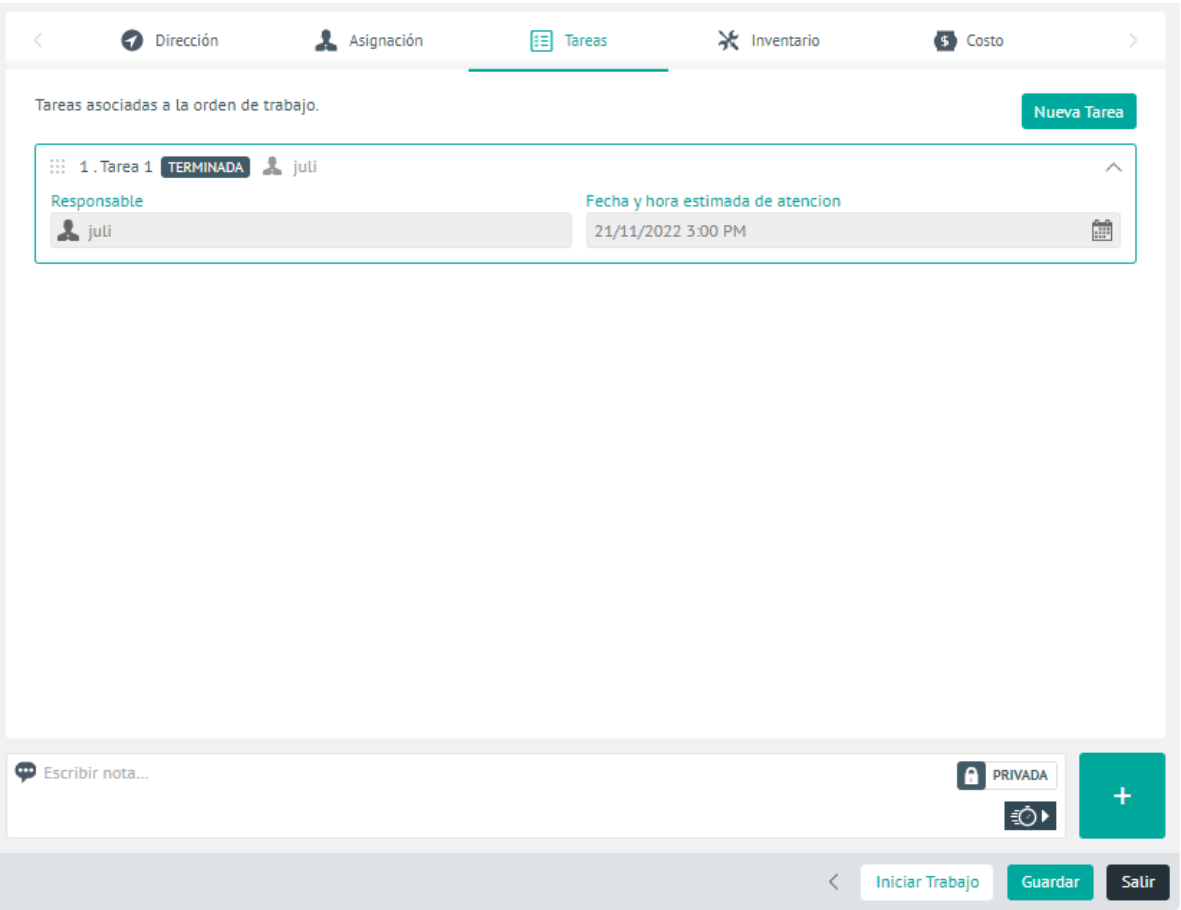
Guardar

Salir

Visualización de tarea EN MARCHA

Cuando está TERMINADA

- No permite hacer ajustes.

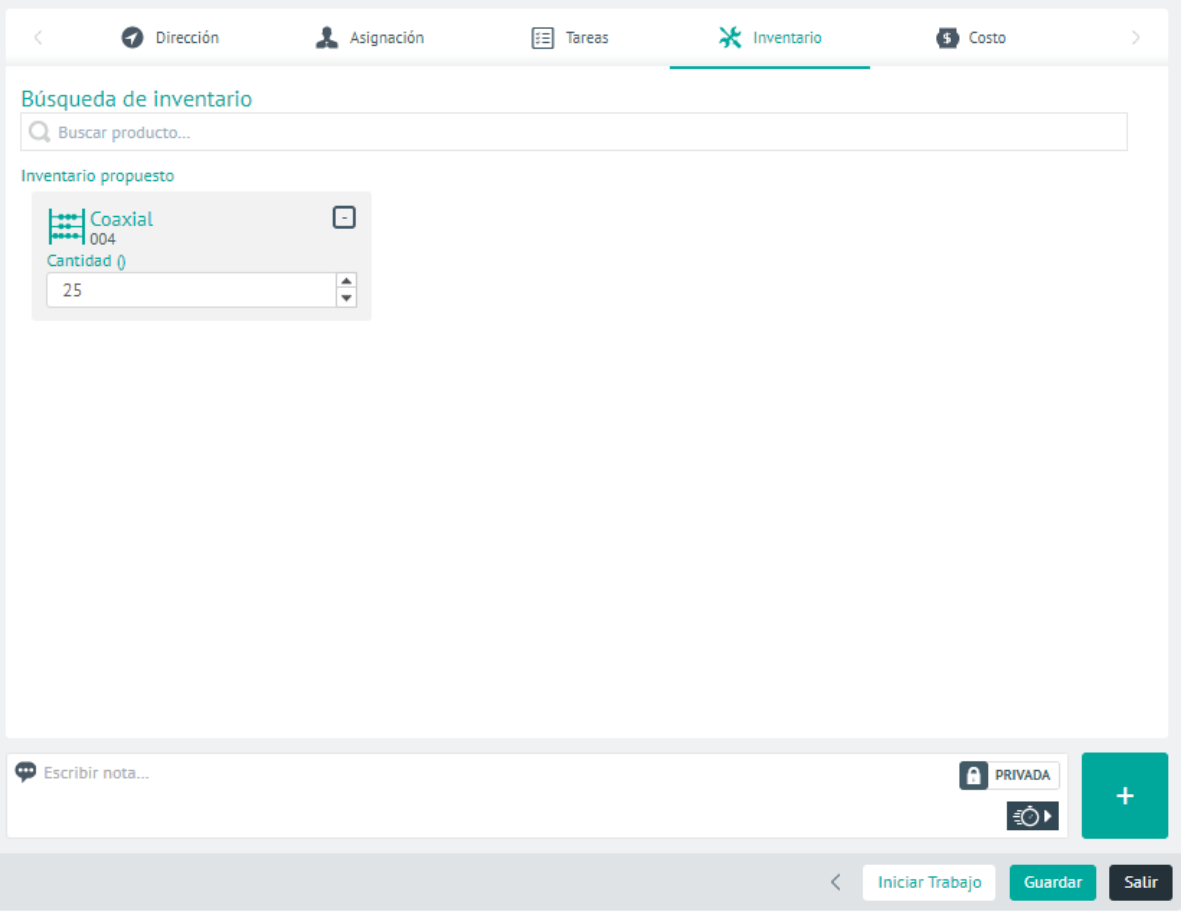


Visualización de tarea *TERMINADA*

📌 **Nota:** Los ajustes realizados sobre esta lista de tareas (Agregar, reorganizar o desasociar), no afectan las tareas configuradas originalmente en el servicio.

Asignación de productos a la orden de trabajo (Inventario)

El inventario o los productos necesarios para la ejecución del servicio, se cargarán de forma automática con los recursos básicos configurados por el administrador para ese servicio. El despachador puede modificar la cantidad de repuestos asociados a la orden según las necesidades del servicio.

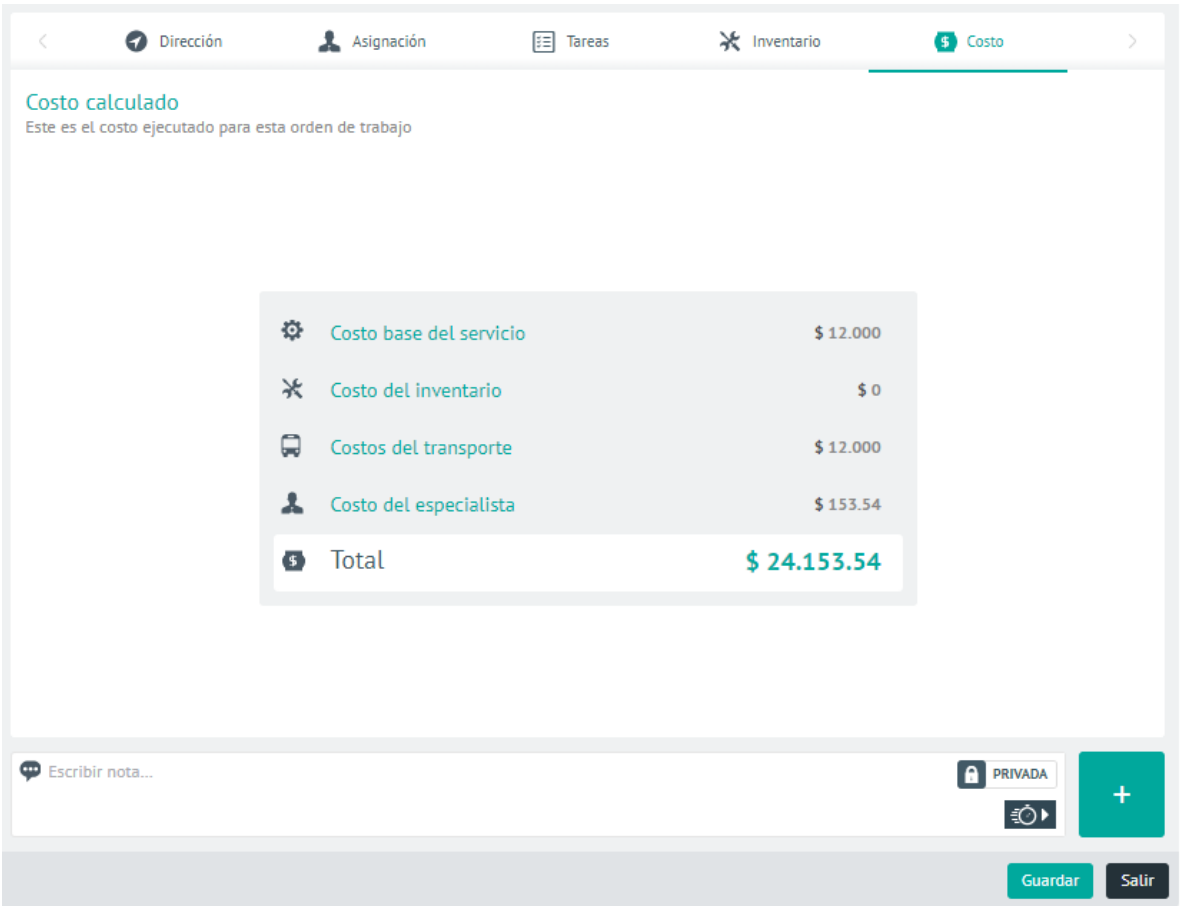


Pantalla de asociación de repuestos para la orden

Costos de la orden de trabajo

El sistema calcula automáticamente el costo total de operación de un servicio sumando los siguientes costos:

- **Costo base del servicio:** es el costo configurado por el administrador al momento de la creación del servicio.
- **Costo del inventario:** es el costo de los repuestos o productos configurados por el administrador para el servicio.
- **Costo del transporte:** no tendrá un valor registrado hasta que el especialista en campo termine las actividades y cierre la orden de trabajo. El costo del transporte corresponde al valor configurado por kilómetro según el medio de transporte, multiplicado por la cantidad de kilómetros recorridos.
- **Costo del especialista:** se actualizará cuando el responsable atienda la orden de trabajo. El costo del especialista por hora lo configura el administrador y este valor se multiplica por el número de horas registradas por el especialista en la atención de la orden asignada.

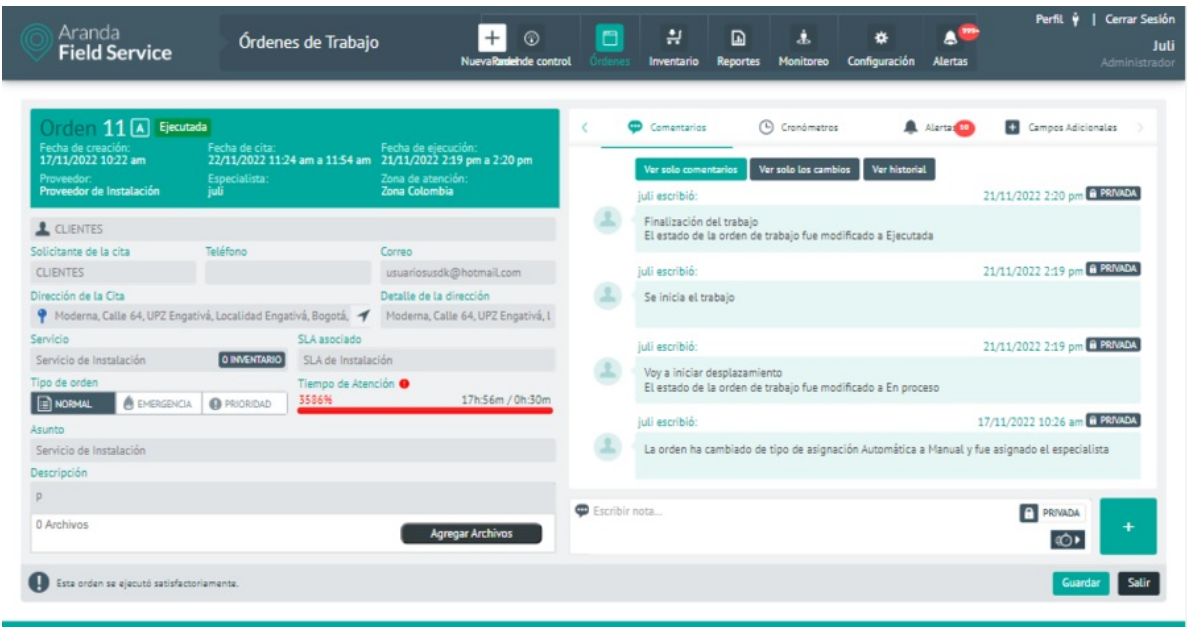


Costos generados por la orden de trabajo.

Notas y comentarios en la orden de trabajo

En la pestaña Comentarios quedan registradas las notas, los comentarios y los cambios que realizan el despachador, el monitor o el especialista durante la creación o edición de una orden de trabajo, así como los mensajes que el usuario final ingresa como notas públicas desde la aplicación AssistMe, las cuales también serán visibles para el especialista en campo asignado.

Tanto el despachador, como el especialista podrán agregar información relevante para la atención de la orden, como cambios a la solicitud de registro, confirmación de inventario, seguimiento al especialista en campo, recomendaciones y sugerencias.

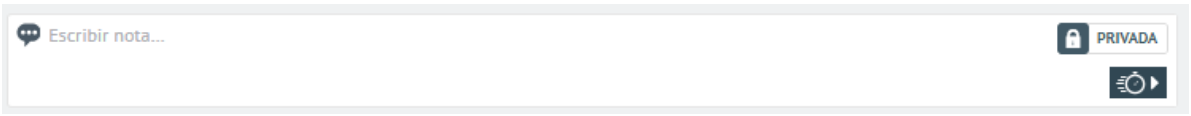


Pantalla de visualización de comentarios, cambios y notas

Notas Públicas y Privadas

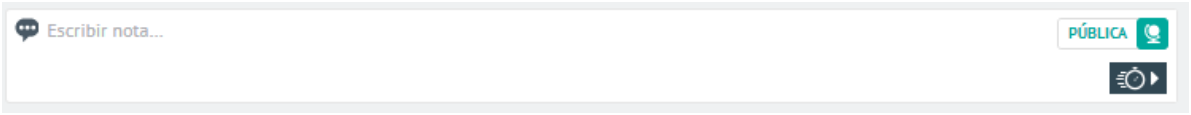
Las notas públicas o privadas se ingresan en el campo para notas que aparece en el listado de órdenes de trabajo o en las pantallas de Edición/Creación desde la consola web (despachador o monitor) o desde la aplicación móvil (especialista en campo).

Por defecto, el campo de notas tiene activa la opción **PRIVADA** (icono de candado), es decir que solo será visible para los especialistas.



Campo de nota PRIVADA

Si desea enviar una nota pública, (visible para todos los usuarios incluidos los de la consola AssistMe), haga clic en el botón tipo switch para cambiarla a **PÚBLICA** (icono de globo terráqueo).

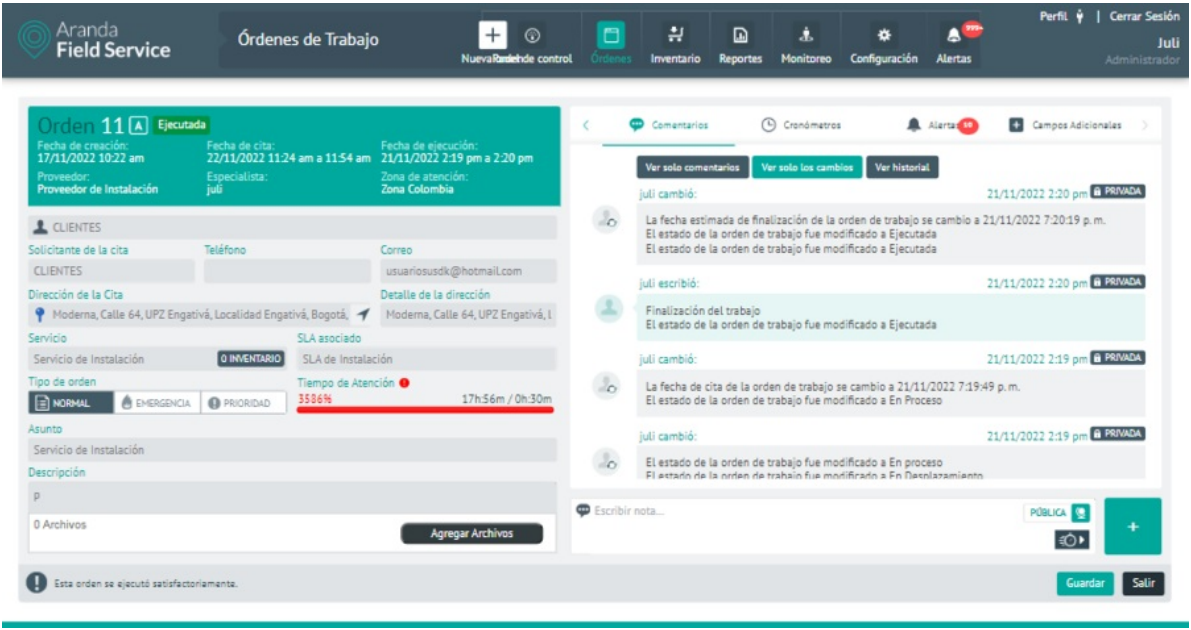


Campo de nota PÚBLICA

📌 **Nota:** cuando un despachador, monitor o especialista crea una nota pública, esta se envía por correo electrónico al usuario final y también queda visible en la consola AssistMe.

Cambios

Los cambios a la orden de trabajo los puede realizar el despachador, el monitor o el especialista y se registran de la siguiente manera:



Pantalla de visualización de cambios

Cronómetros en la orden de trabajo

Los cronómetros de los acuerdos asociados a una orden de trabajo permiten visualizar el avance y cumplimiento de cada etapa del servicio, ya sean acuerdos con los clientes o con el proveedor:

Pantalla de acuerdos con el cliente

Pantalla de acuerdos con el proveedor

Alertas generadas para la orden de trabajo

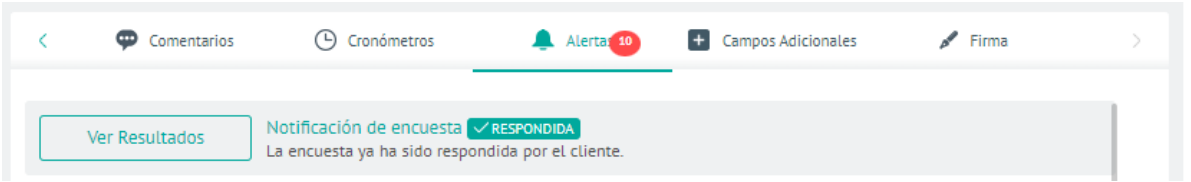
Si el sistema encuentra alguna incompatibilidad en la asignación automática de una orden de trabajo, se generarán las alertas o notificaciones correspondientes en la consola de despacho. Las posibles razones que activan estas alertas, son:

- Incumplimiento en los tiempos o acuerdos de servicio establecidos ANS, OLA y UC.
- Problemas con el inventario de la orden.
- Falta de coincidencias entre las fechas de atención, las fechas de solución programadas en la orden y los tiempos disponibles de los especialistas en campo.

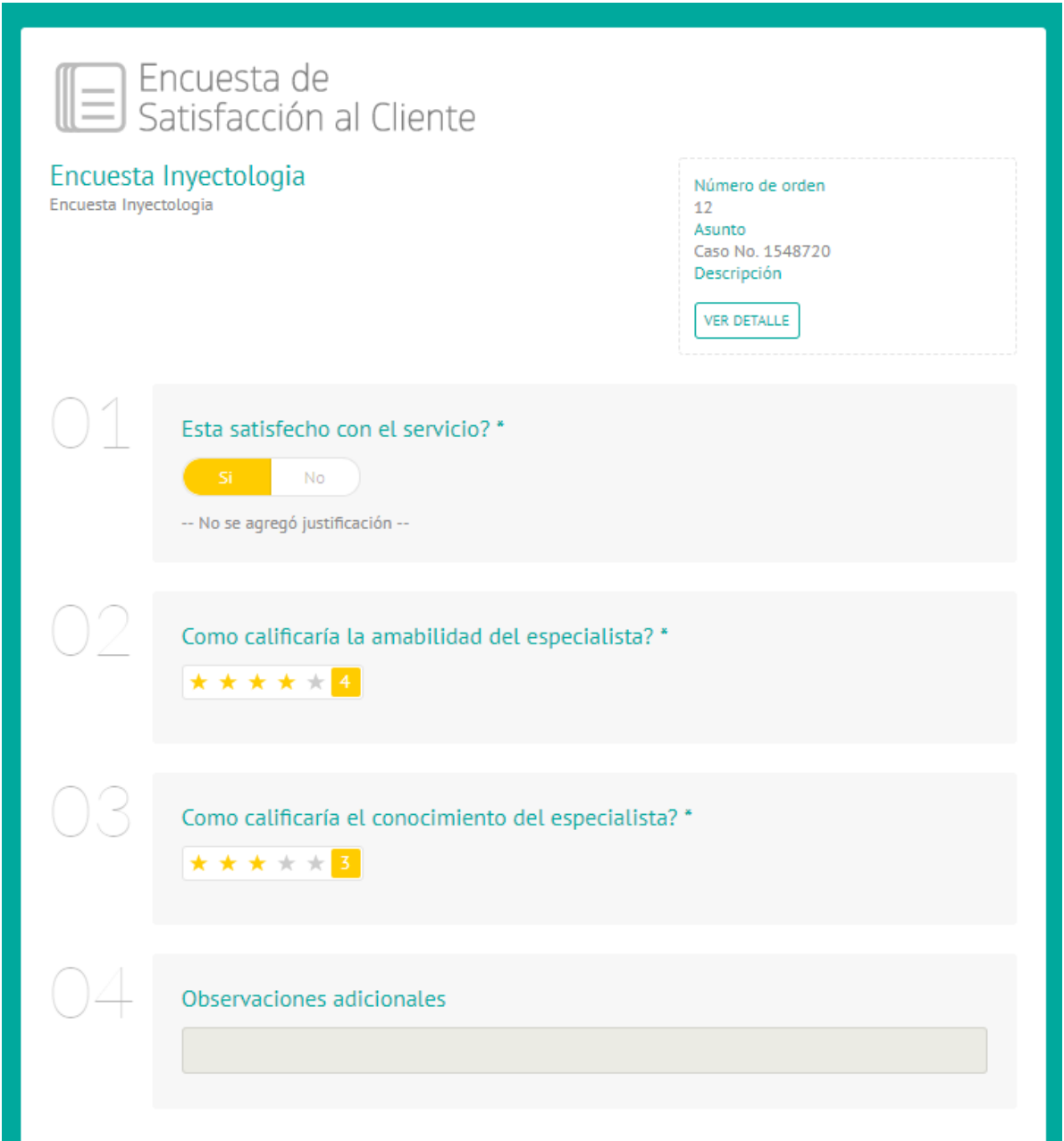
El despachador, debe analizar y valorar las alertas registradas y determinar si continúa con el proceso de generación de la orden o no.

Pantalla de visualización de Alertas generadas para la orden

Esta pantalla también reporta el estado de la encuesta de satisfacción del cliente. Cuando aparezca en estado RESPONDIDA, podrá visualizar los resultados haciendo clic en el botón Ver Resultados.



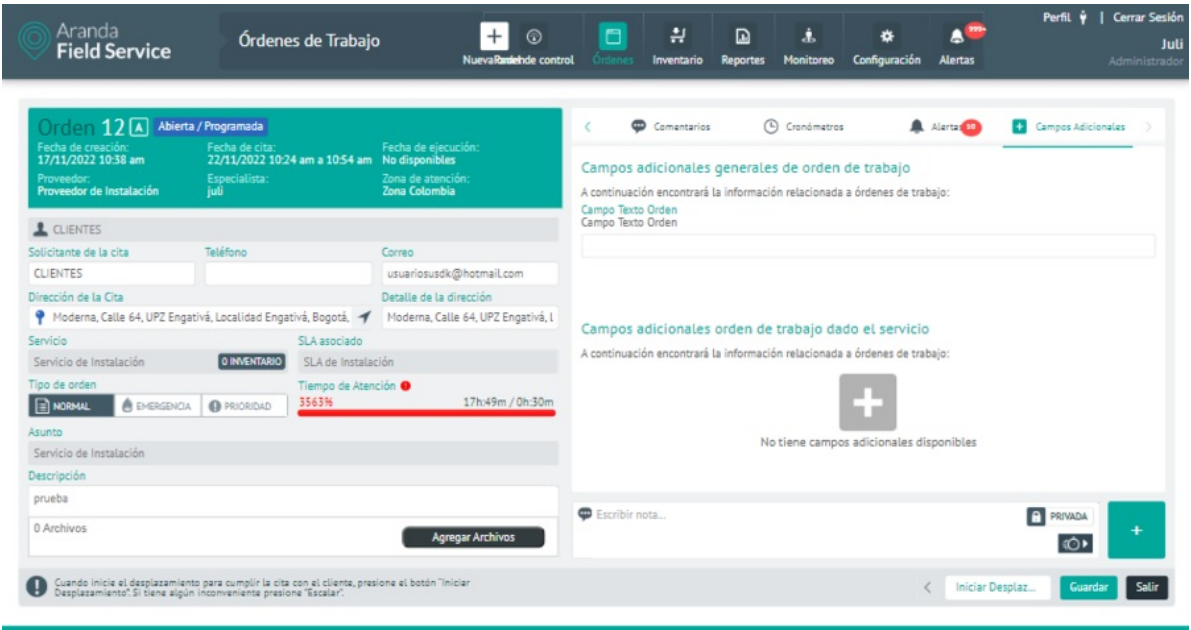
Botón de consulta de resultados de la encuesta



Pantalla de resultados de la encuesta

Campos adicionales de la orden de trabajo

En esta pestaña puede visualizar los campos adicionales generales para todas las órdenes y los configurados para un servicio específico. Esta información se presenta así:



Visualización de los campos adicionales generales y por servicio.

Campos adicionales generales de orden de trabajo:

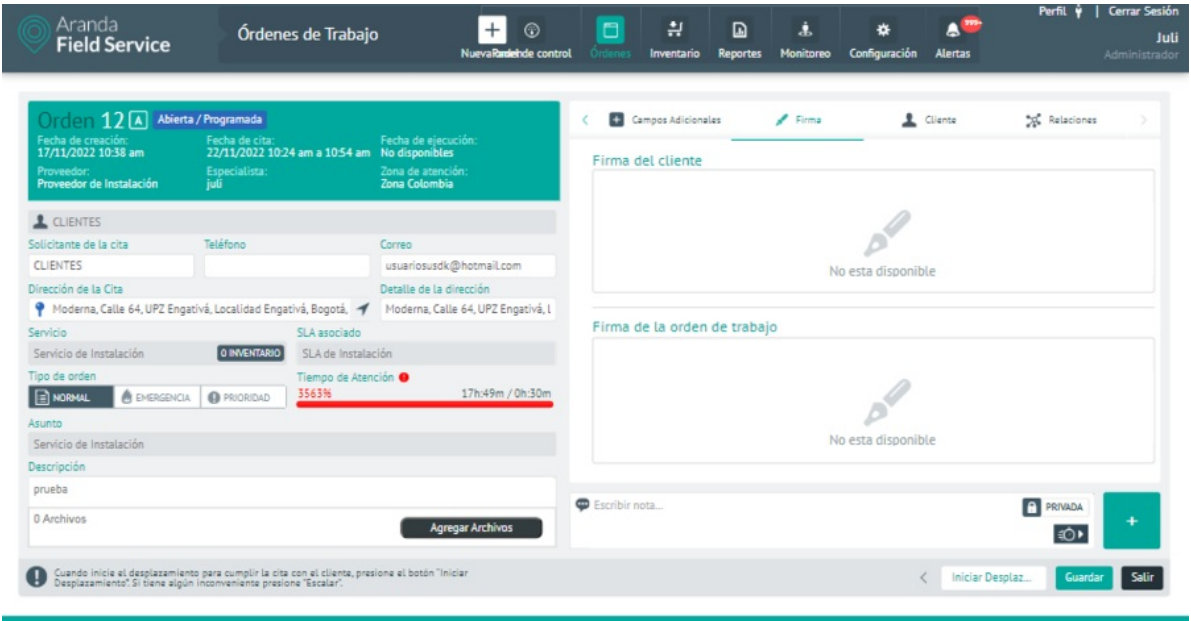
Estos campos adicionales generales aplican a todas las órdenes de trabajo que se creen en AFLS y se configuran en la pantalla Configuración > Campos adicionales > Órdenes de trabajo.

Campos adicionales de orden de trabajo dado el servicio

Pueden ser diligenciados o visualizados por el monitor o especialista dependiendo de los permisos configurados en los campos adicionales del modelo y del estado en el que esté la orden de trabajo.

Firma de la orden de trabajo

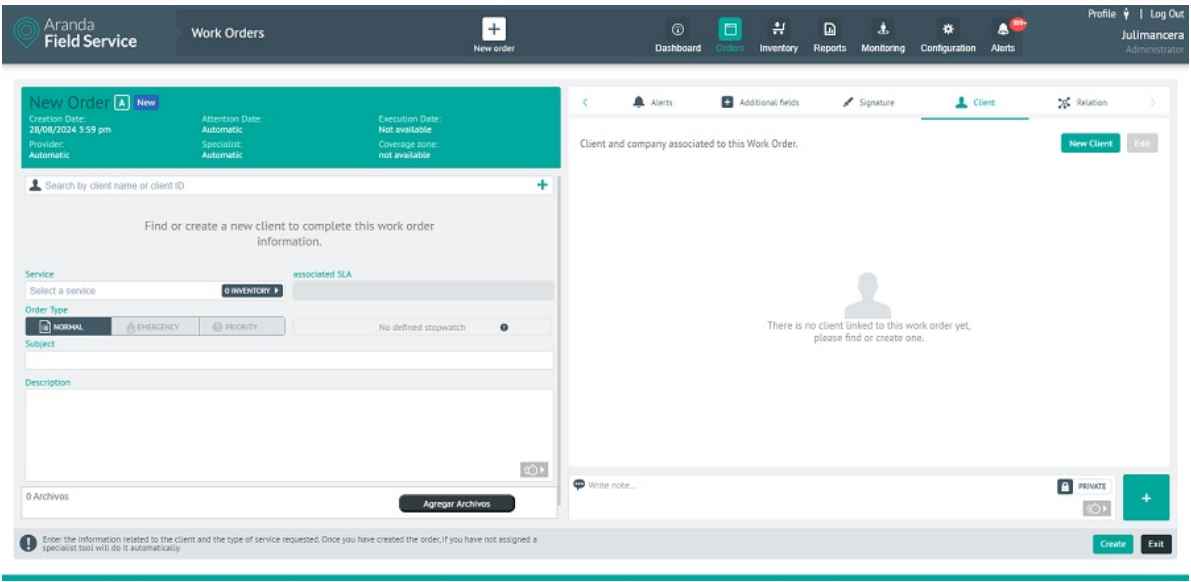
Esta pestaña permite comparar la firma registrada del cliente (desde la configuración) con la firma que haga el cliente al momento de tomar el servicio (desde la móvil):



Pantalla de visualización de firmas para la orden

Información del cliente

Puede crear o editar la información de un cliente desde la pantalla de creación de la orden de trabajo:



Opciones para creación de nuevo cliente desde la orden

Se solicitan los mismos datos básicos que desde la configuración de clientes:

Alerts

Additional fields

Signature

Client

Relation

Client and company associated to this Work Order.

New Client

Edit

Client name

Client Code (ID)

Email

Address

Phone number

Company

Address detail

Office Building, Tower, etc

Cancel

Create

Pantalla de nuevo cliente desde la orden

También puede editar la información del cliente desde el módulo de creación de la orden de trabajo:

Aranda Field Service

Órdenes de Trabajo

Nueva orden

Panel de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil

Cerrar Sesión

Julimancera

Administrador

Nueva Orden

Nueva

Fecha de creación:

20/12/2023 7:07 pm

Proveedor:

Automática

Fecha de ejecución:

No disponibles

Especialidad:

Automática

Zona de atención:

Zona Colombia

Cliente 1

Solicitante de la cita

Cliente 1

Teléfono del Solicitante

3203222222

Correo del Solicitante

juliethmancera@arandasoft.com

Dirección de la Cita

Titan Plaza, Calle 86A, Bonanza, UPZs de Bogotá, Localidad Engativá, Bo

Detalle de la dirección

Oficina, Edificio, Torre, etc

Servicio

Seleccione un servicio

SLA asociado

Tipo de orden

NORMAL

EMERGENCIA

PRIORIDAD

Sin cronómetro definido

Asunto

Descripción

0 Archivos

Agregar Archivos

Cliente y compañía asociados a la orden de trabajo.

Nuevo Cliente

Editar

Nombre del cliente

Cliente 1

Código del cliente

123456

Correo electrónico

juliethmancera@arandasoft.com

Dirección

Titan Plaza, Calle 86A, Bonanza, UPZs de Bogotá, Localidad Engativá, Bo

Número de teléfono

3203222222

Compañía

Detalle de la dirección

Oficina, Edificio, Torre, etc

Cancelar

Aplicar

Pantalla editar cliente desde la orden

Si se consulta una orden ya creada, la información del cliente se visualizará de la siguiente manera:

Comentarios

Cronómetros

Alertas 2

Campos Adicio...

Firma

Client

Relaciones

Cliente y compañía asociados a la orden de trabajo.

Información del Cliente

Alix Torres

Código del cliente

51825815

Número de teléfono

6115165165

Correo electrónico

Sin asignar

Información de la Compañía

Sin asignar

Código de la compañía

Sin asignar

Número de teléfono

Sin asignar

Correo electrónico

Sin asignar

Pantalla de información de cliente

Relaciones de órdenes de trabajo

En la pestaña Relaciones podrá vincular 2 o más órdenes de trabajo. Para crear una relación, haga clic en el botón Nueva relación:

Aranda Field Service

Órdenes de Trabajo

Nueva orden

Panel de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil

Cerrar Sesión

Julimancera

Administrador

Nueva Orden

Fecha de creación: 20/12/2023 2:57 pm

Fecha de cita: Automática

Proveedor: Automática

Fecha de ejecución: No disponibles

Especialistas: Automática

Zona de atención: Zona Colombia

Cliente 1

Solicitante de la cita

320322222

Teléfono del Solicitante

320322222

Correo del Solicitante

juliehumancera@arandasoft.com

Dirección de la Cita

Titan Plaza, Calle 86A, Bonanza, UPZs de Bogotá, Localidad Engativá, Bo

Detalle de la dirección

Oficina, Edificio, Torre, etc

Servicio

Seleccione un servicio

INVENTARIO

SLA asociado

Tipo de orden

NORMAL

EMERGENCIA

PRIORIDAD

Sin cronómetro definido

Asunto

Descripción

0 Archivos

Agregar Archivos

Relaciones entre órdenes de trabajo

Nueva relación

Actualmente no tiene relaciones configuradas para esta orden de trabajo

Escribir nota...

PRIVADA

+

Crear

Salir

Aparecerá la siguiente pantalla donde deberá seleccionar si la relación será de sucesión o de vínculo:

Cronómetros

Alertas

Campos Adicio...

Firma

Cliente

Relaciones

Relaciones entre órdenes de trabajo

Nueva relación

Nueva orden

→

Sucesión

→

Orden relacionada

Tipo de relación

Sucesión (Sucesión)

Sucesión (Sucesión)

Vínculo (Vínculo)

Cancelar

Escribir nota...

+

Crear

Salir

- **Sucesión:** significa que es necesario atender otra orden de trabajo antes de atender la orden sobre la cual se está realizando la relación.
- **Vínculo:** significa que las órdenes están relacionadas, sin importar el orden en el que se atiendan.

Luego busque la orden sobre la cual va a generar la relación:

Nueva relación

Nueva orden

→

Sucesión

→

Orden relacionada

Tipo de relación

Sucesión (Sucesión)

Buscar orden de trabajo

11

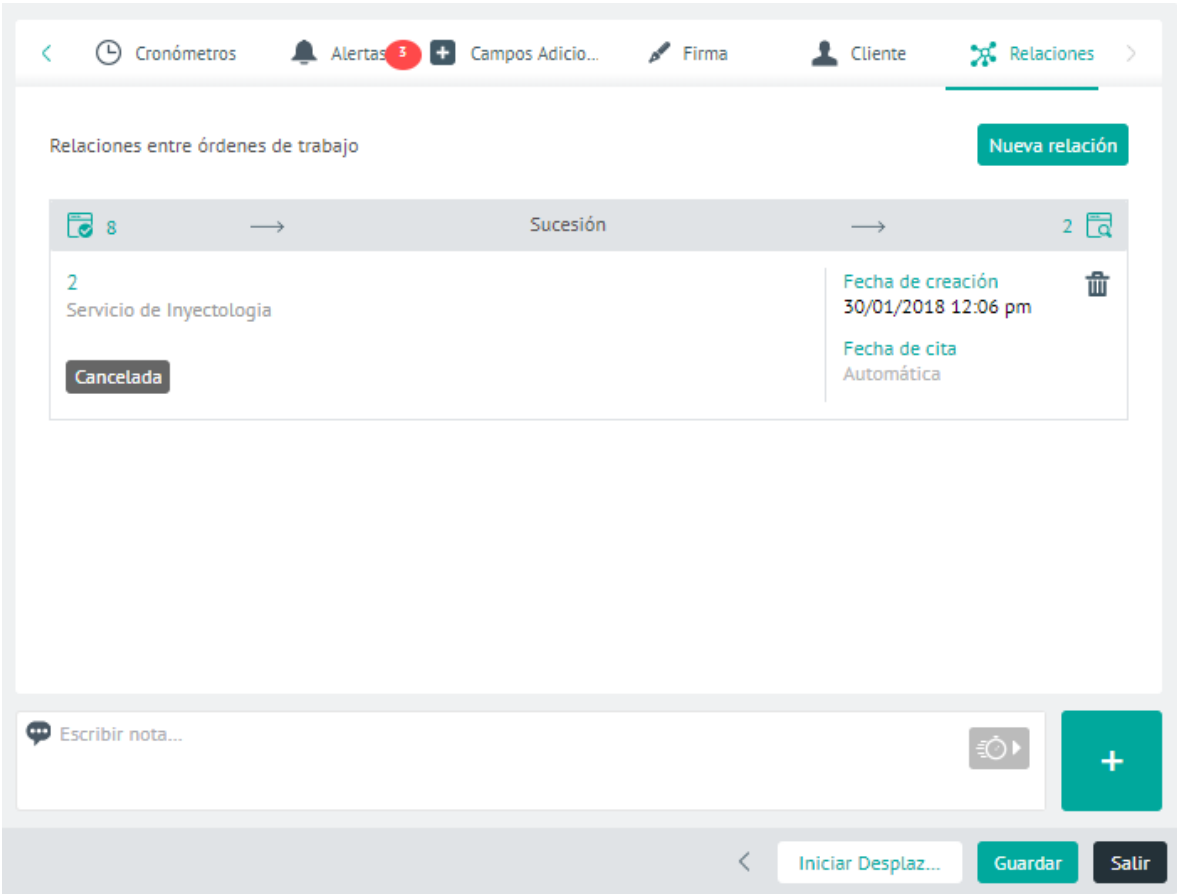
11

Inyectologia

Servicio de Inyectologia

Cancelar

Una vez creada, la relación se visualiza de la siguiente manera:

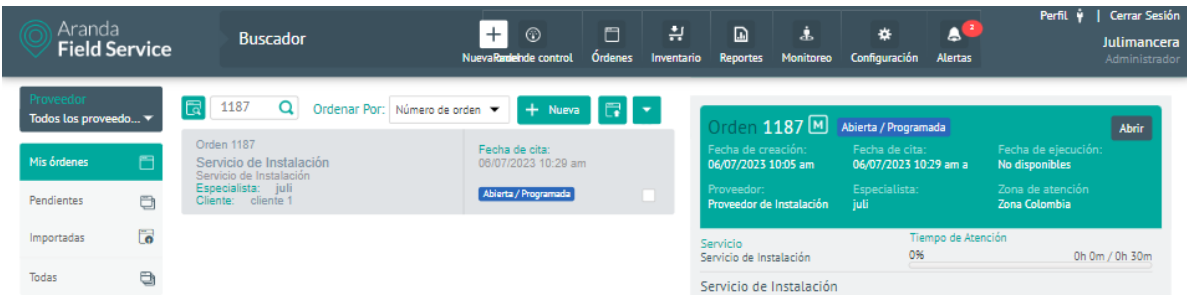


Buscando órdenes de trabajo

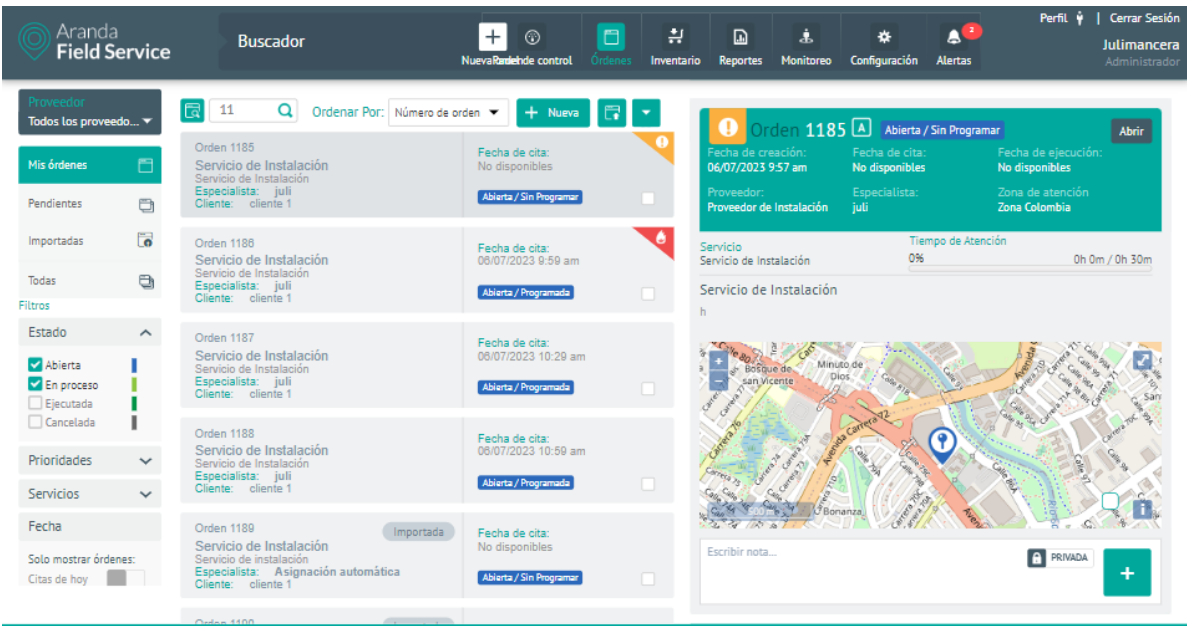
Hay dos maneras de buscar una orden de trabajo ya generada en AFLS:

Búsqueda simple

Para hacer una búsqueda simple ingrese en la barra de búsqueda de órdenes alguno de los siguientes criterios asociados a la orden que busca: asunto, correo electrónico, nombre del contacto (solicitante), nombre del servicio, nombre del especialista, nombre del usuario (cliente), nombre de la empresa, número de la orden o referencia única.

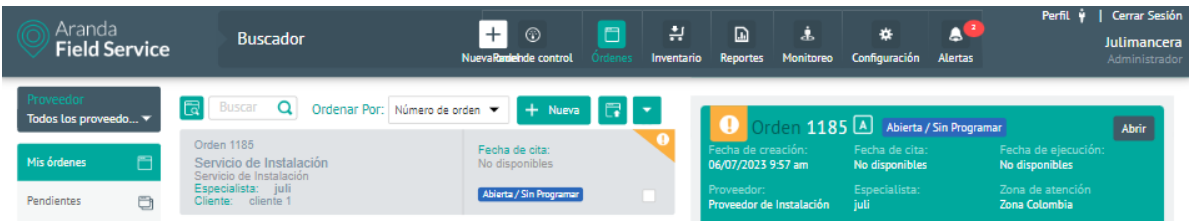


Barra para búsquedas simples Obtendrá uno o varios resultados que se presentarán de la siguiente forma:



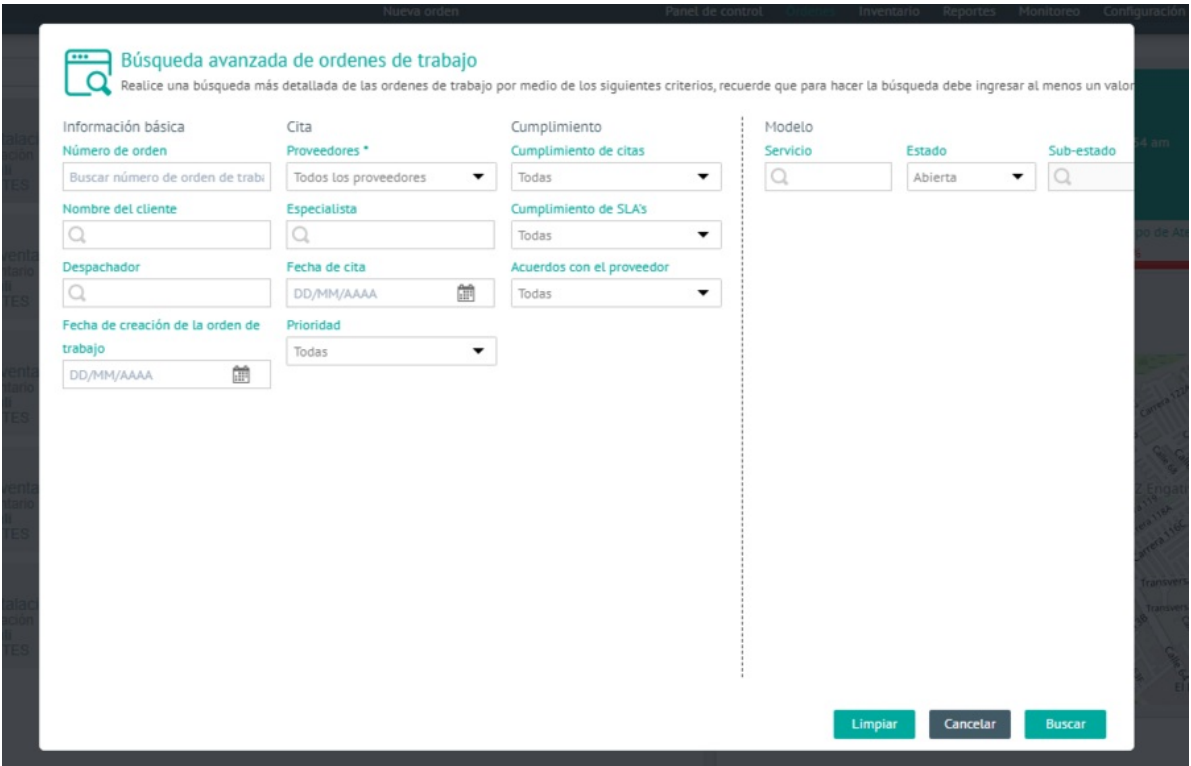
Búsqueda avanzada

Una búsqueda avanzada permite combinar varios criterios para presentar resultados más precisos. Haga clic en el ícono de búsqueda avanzada que se encuentra a la izquierda de la barra de búsqueda:



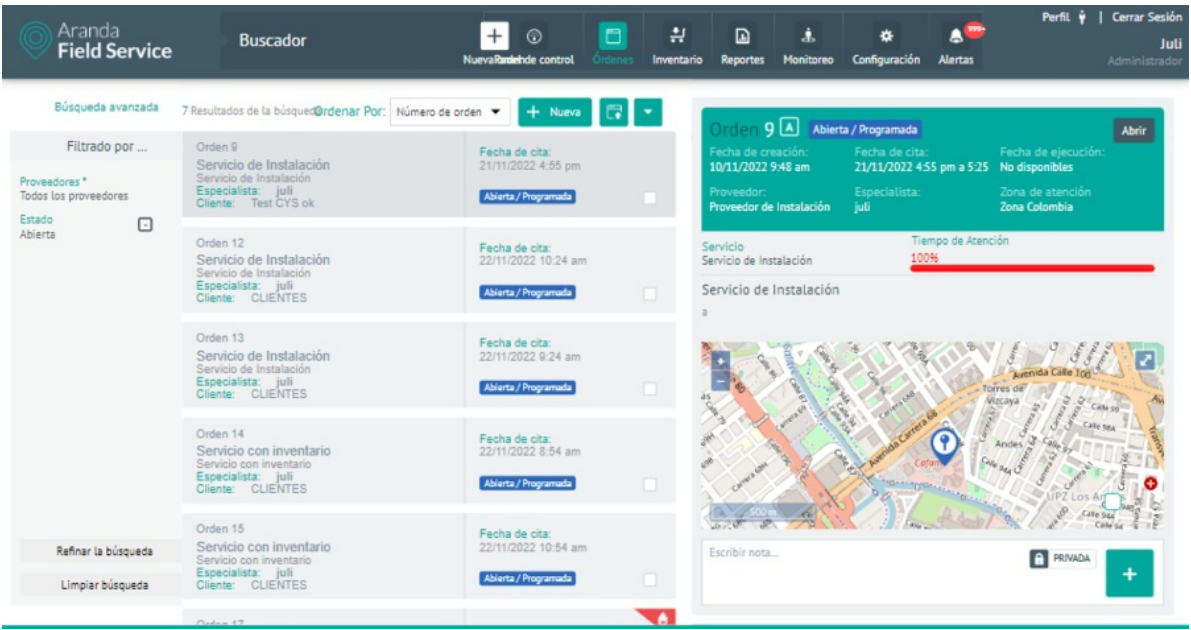
Botón para búsquedas avanzadas

Aparecerá la siguiente pantalla en la que se ingresan los criterios para realizar la búsqueda avanzada:



Pantalla de búsquedas avanzadas

Al hacer clic en **Buscar**, se presentarán los resultados mostrando en el lado izquierdo los criterios que se emplearon en la búsqueda. Podrá regresar a la pantalla de búsqueda avanzada para cambiar los criterios haciendo clic en el botón **Refinar búsqueda**, o volver al listado de órdenes haciendo clic en **Limpiar búsqueda**:

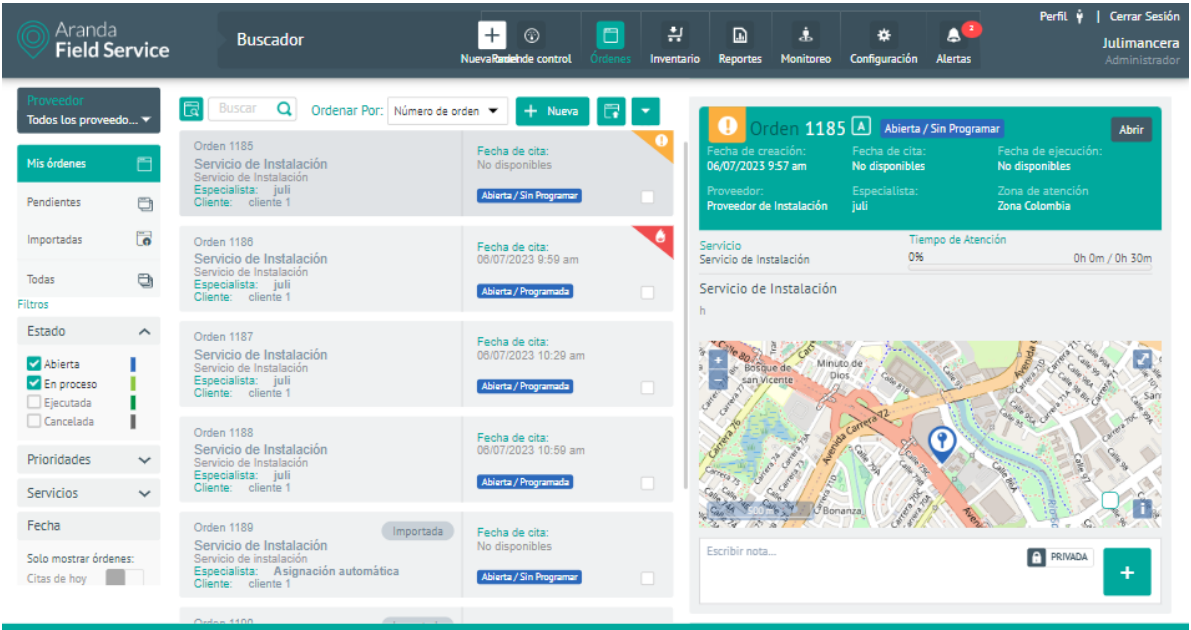


Filtrando y ordenando la consulta

En la pantalla que presenta el listado de órdenes de trabajo, puede restringir las que se muestran empleando los siguientes filtros que se encuentran en el panel izquierdo de la pantalla:

- **Proveedor:** el selector de proveedor permite al rol despachador consultar todos los proveedores (es decir todas las órdenes), y al rol monitor solo consultar los proveedores que tenga a cargo.
- **Mis órdenes:** este filtro está activado por defecto y muestra solo las órdenes de trabajo creadas por el despachador que tiene abierta la sesión en el momento.
- **Pendientes:** muestra las órdenes que deben ser gestionadas por el despachador que tiene abierta la sesión en el momento.
- **Importadas:** muestra las órdenes que fueron creadas desde la importación masiva.

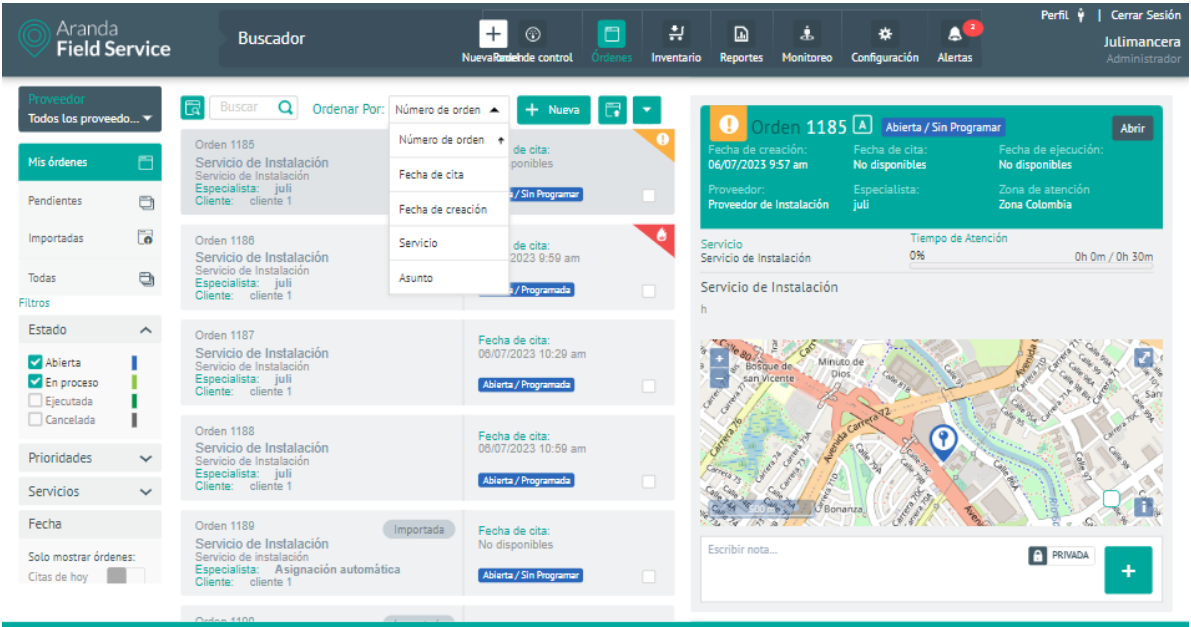
- **Todas:** muestra todas las órdenes creadas sin importar quien las creó o debe gestionar.
- **Estado:** muestra solo las órdenes que se encuentren en el estado que se seleccione.
- **Prioridades:** muestra solo las órdenes de trabajo que tengan la prioridad que se seleccione.
- **Servicios.** muestra solo las órdenes de trabajo que tengan asociado el servicio que se diligencie en el campo.
- **Opciones adicionales:** muestra las órdenes de trabajo según su fecha de programación o vencimiento.



Zona de filtros en la pantalla de buscador

En el campo Ordenar por en la parte superior de la pantalla, podrá organizar las órdenes por los siguientes criterios:

- **Número de la orden:** organiza las órdenes de forma ascendente según su ticket id.
- **Fecha de cita:** organiza las órdenes según la fecha de la cita para la orden de trabajo.
- **Fecha de creación:** organiza las órdenes según la antigüedad de su fecha de creación.
- **Servicio:** organiza las órdenes en orden alfabético según el nombre del servicio.
- **Asunto:** organiza las órdenes en orden alfabético según el asunto de la orden.



Modificando una orden de trabajo

Para modificar o consultar información relacionada con una orden de trabajo, seleccione una orden generada y haga clic en el botón **Abrir** en la parte superior derecha:

Orden 25

Abierta / Programada

Abrir

Fecha de creación:

11/04/2018 2:57 pm

Fecha de cita:

16/04/2018 11:25 am a 12:25 pm

Fecha de ejecución:

No disponibles

Proveedor:

Chapinero

Especialista:

David Abril

Zona de atención:

Chapinero

Servicio

Inyectología

Tiempo de Atención

505%

121h 13m / 24h 0m

CASO ARANDA 1550784

Revisión de CNB Y Sembrado de Tarjeta Op Cód. Único Nombre Comercio Num. Id. Dirección Ciudad Estado Afiliación Indicador de comercio 15585425 TIENDA COMUNAL RINCO DEL PORTA 51997050 CRA 7D 64H-65 ...

Aparecerán los datos de la orden:

Aranda Field Service

Órdenes de Trabajo

Nueva Orden de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil

Cerrar Sesión

Juli

Administrador

Orden 12

Abierta / Programada

Fecha de creación:

17/11/2022 10:36 am

Fecha de cita:

22/11/2022 10:24 am a 10:54 am

Fecha de ejecución:

No disponibles

Proveedor:

Proveedor de Instalación

Especialista:

Juli

Zona de atención:

Zona Colombia

CLIENTES

Solicitante de la cita

Teléfono

Correo

usuarioosudk@hotmail.com

Dirección de la Cita

Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Departamento, 111031, Colombia

Servicio

Servicio de Instalación

SLA asociado

SLA de Instalación

Tipo de orden

NORMAL

EMERGENCIA

PRIORIDAD

Tiempo de Atención

369%

18h 29m / 0h 30m

Asunto

Servicio de Instalación

Descripción

prueba

0 Archivos

Agregar Archivos

Capas

Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Departamento, 111031, Colombia

Escribir nota...

PRIVADA

Guardar

Salir

Si la orden está abierta, y dependiendo de los permisos de su rol, podrá modificar algunos datos de contacto del cliente, adicionar nuevos artículos, actualizar el especialista o la fecha de atención y cambiar el estado.

Si la orden ya está en proceso de atención, podrá hacer comentarios, pero algunos campos como el de ubicación geográfica no estarán disponibles.

La dirección puede modificarse, pero si la orden ya se encuentra asignada, aparecerá el siguiente mensaje indicando que la orden debe reasignarse por el cambio de dirección:

Mensaje de confirmación

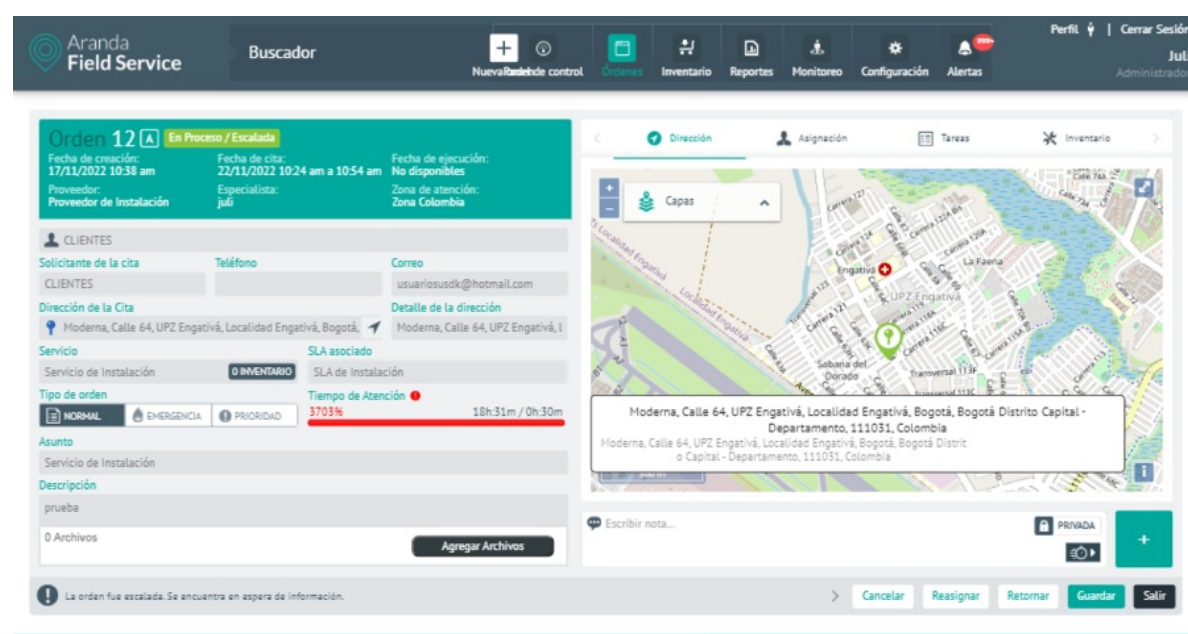
La orden ha cambiado de dirección por tal razón debe ser reasignada.

Aceptar

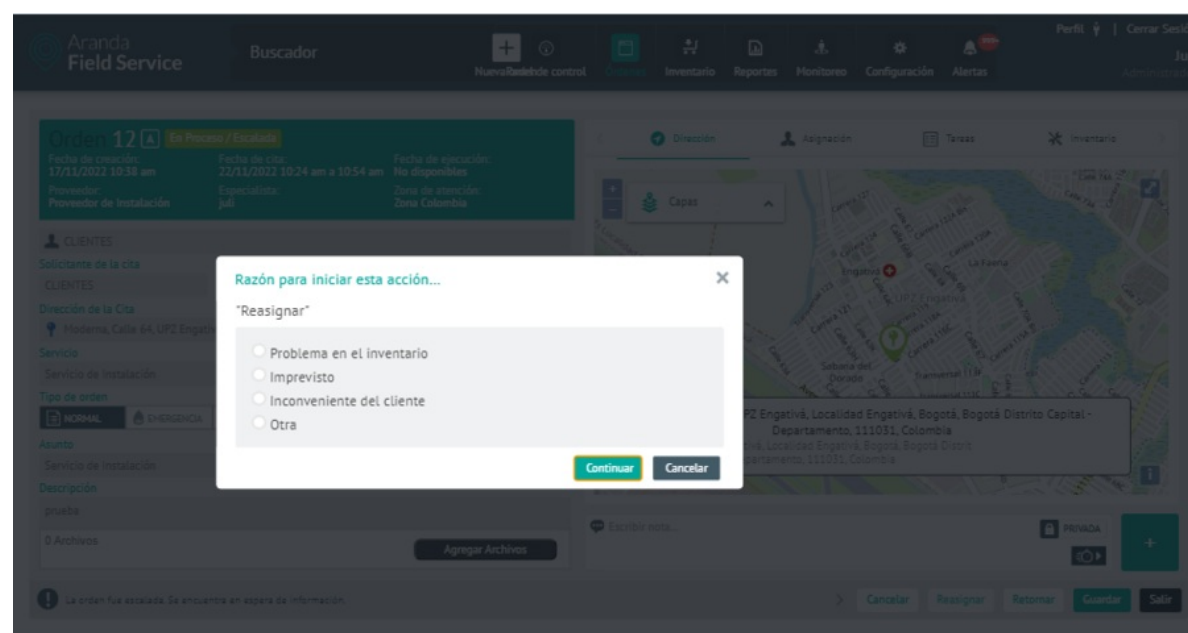
Cancelar

Reasignando una orden de trabajo

Para reasignar una orden de trabajo, primero es necesario que el administrador cree la reasignación como una transición desde el flujo de trabajo para que esta aparezca como un botón cuando la orden esté en el estado que se requiera, de la siguiente manera:



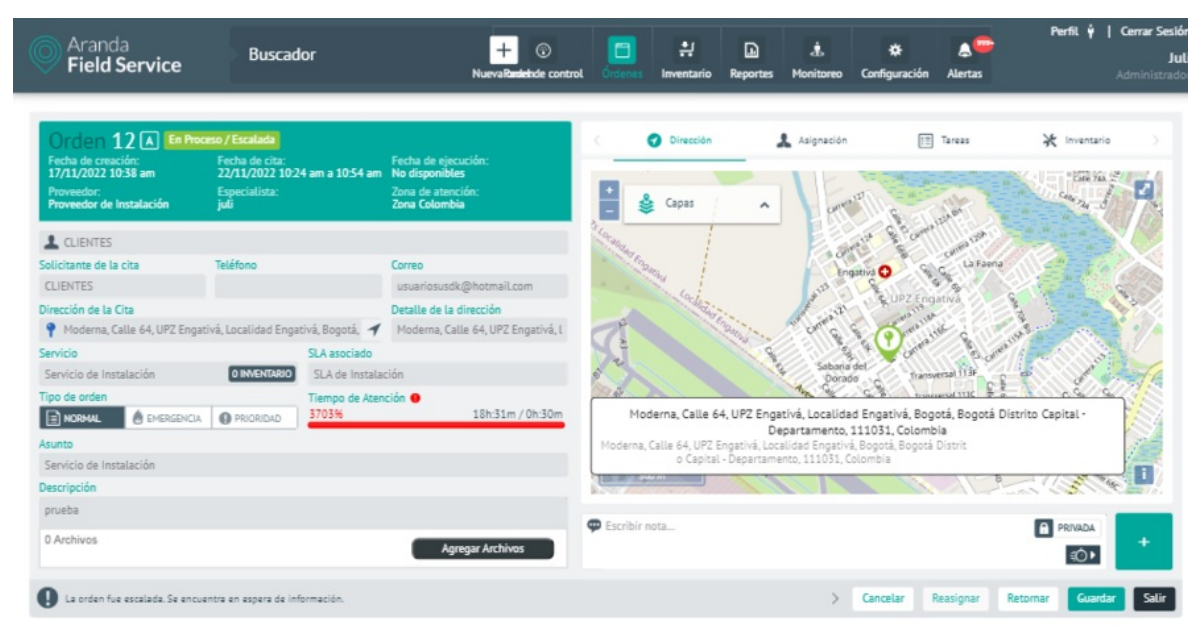
Si se han configurado razones para la reasignación, aparecerá una ventana solicitándolas:



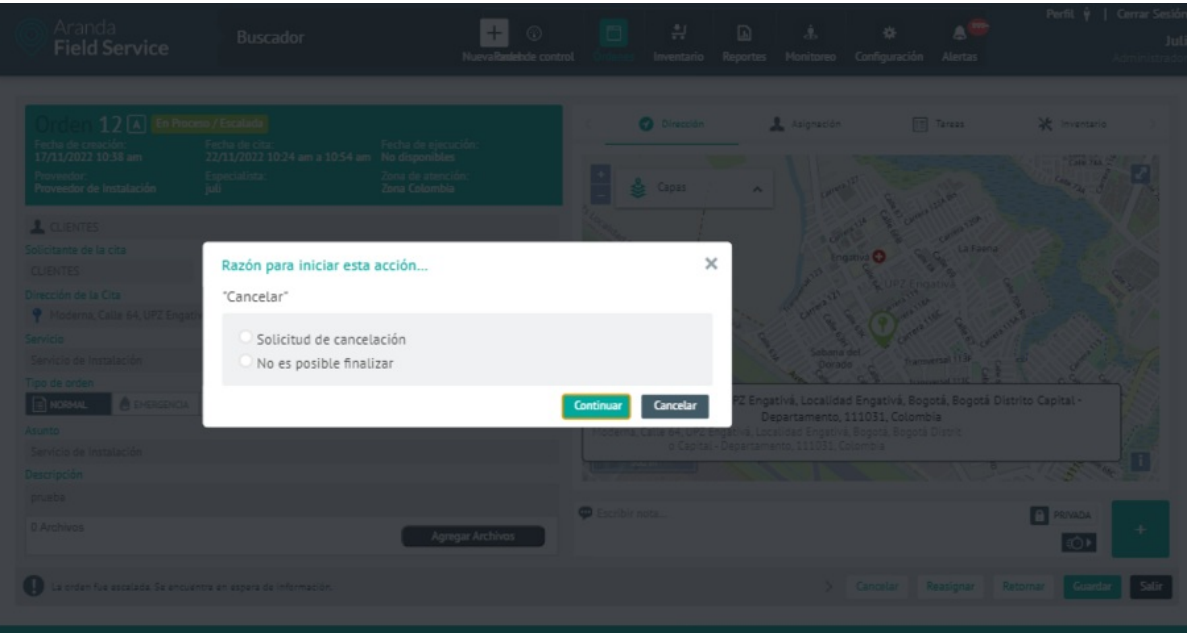
Solicitud de razón para la reasignación

Cancelando una orden de trabajo

Para cancelar una orden de trabajo, primero es necesario que el administrador cree la cancelación como una transición desde el flujo de trabajo para que esta aparezca como un botón cuando la orden esté en el estado que se requiera, de la siguiente manera:



Si se han configurado razones para la cancelación, aparecerá una ventana solicitándolas:



Solicitud de razón para la cancelación

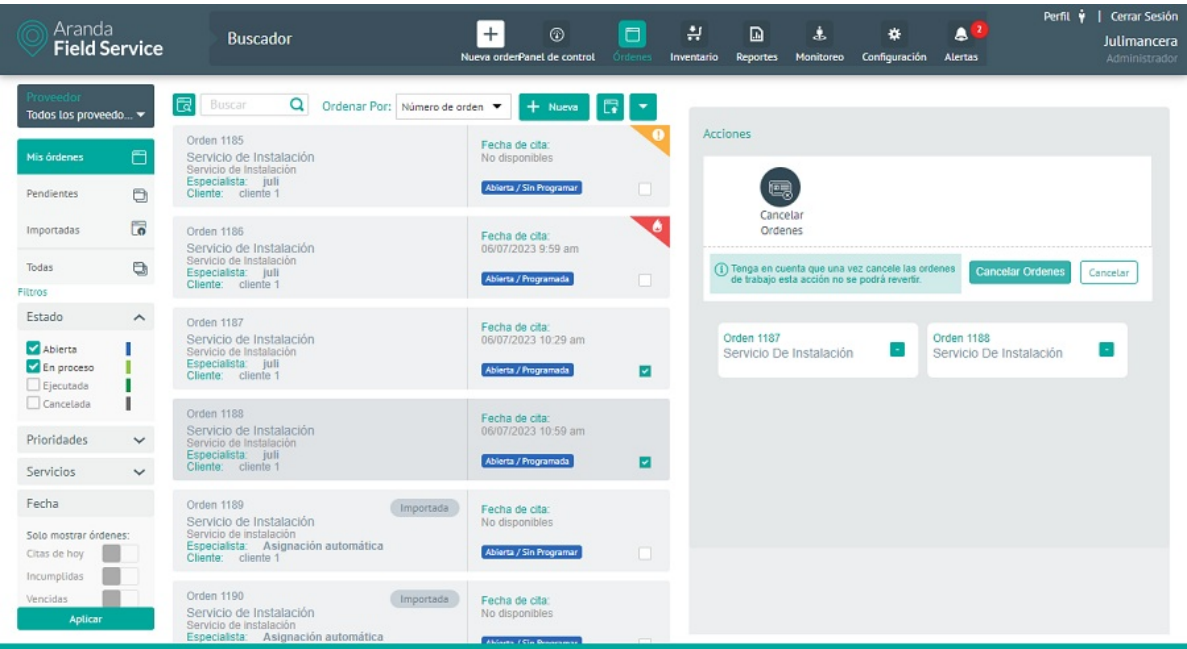
Después de confirmar la cancelación de la orden, se liberará la disponibilidad del especialista originalmente asignado y el despachador podrá asignarlo a una nueva orden.

Acciones Masivas para las órdenes de trabajo

Desde la vista de acciones masivas se podrá realizar algunos procesos sobre varias órdenes como lo son:

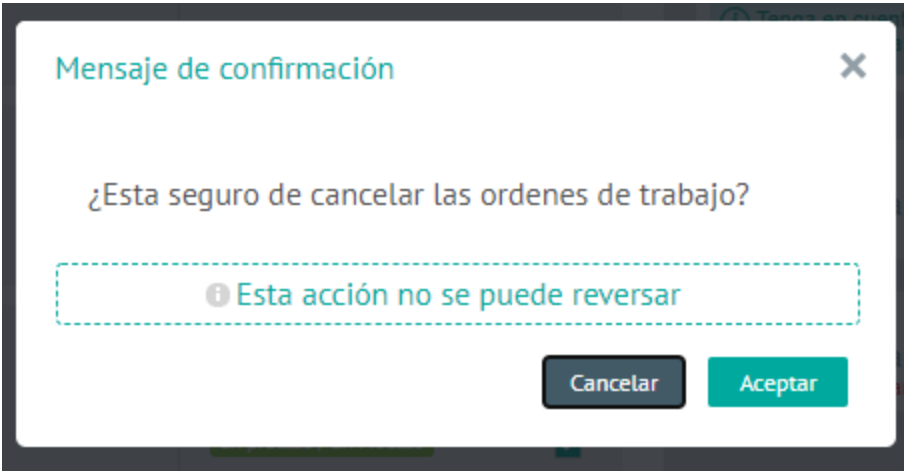
- Cancelar órdenes de trabajo teniendo en cuenta que exista una transición de cancelación desde el flujo de trabajo del modelo.

Al seleccionar el check que se visualiza en cada una de las tarjetas del listado de órdenes se oculta la vista de detalle y se visualiza la nueva vista de acciones masivas, la cual permite ir listando todas las órdenes seleccionadas y realizar la acción masiva sobre cada una de estas.



Cancelar Órdenes

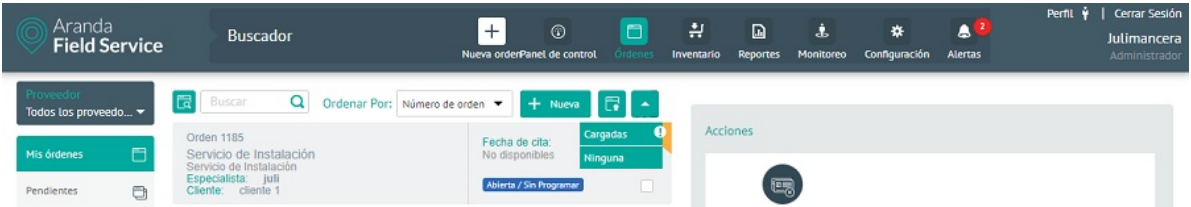
Luego de tener seleccionadas las órdenes que se deseen cancelar es necesario dar clic en el botón "Cancelar Órdenes" el cual permite visualizar un mensaje de confirmación donde se pregunta "¿Esta seguro de cancelar las órdenes de trabajo? Y los botones de "aceptar" o "cancelar".



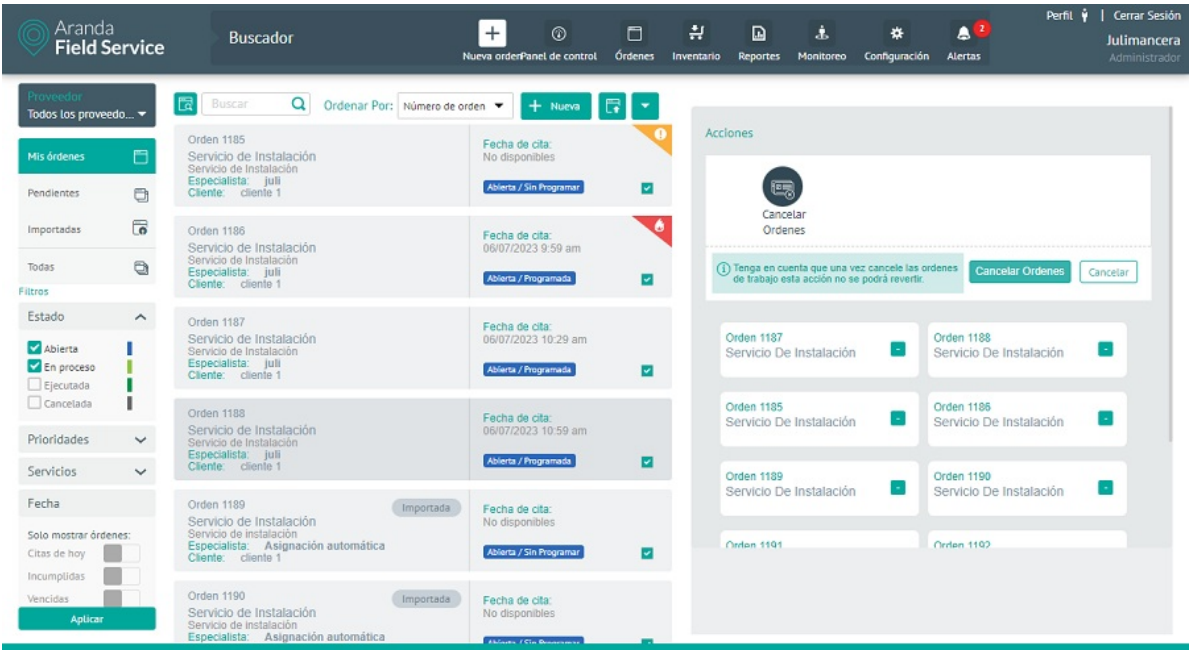
- **Cancelar:** Se cancela la acción y la información de las órdenes no se modifica
- **Aceptar:** Se realiza el proceso de cancelación de las órdenes.

Selección grupal para Acciones Masivas

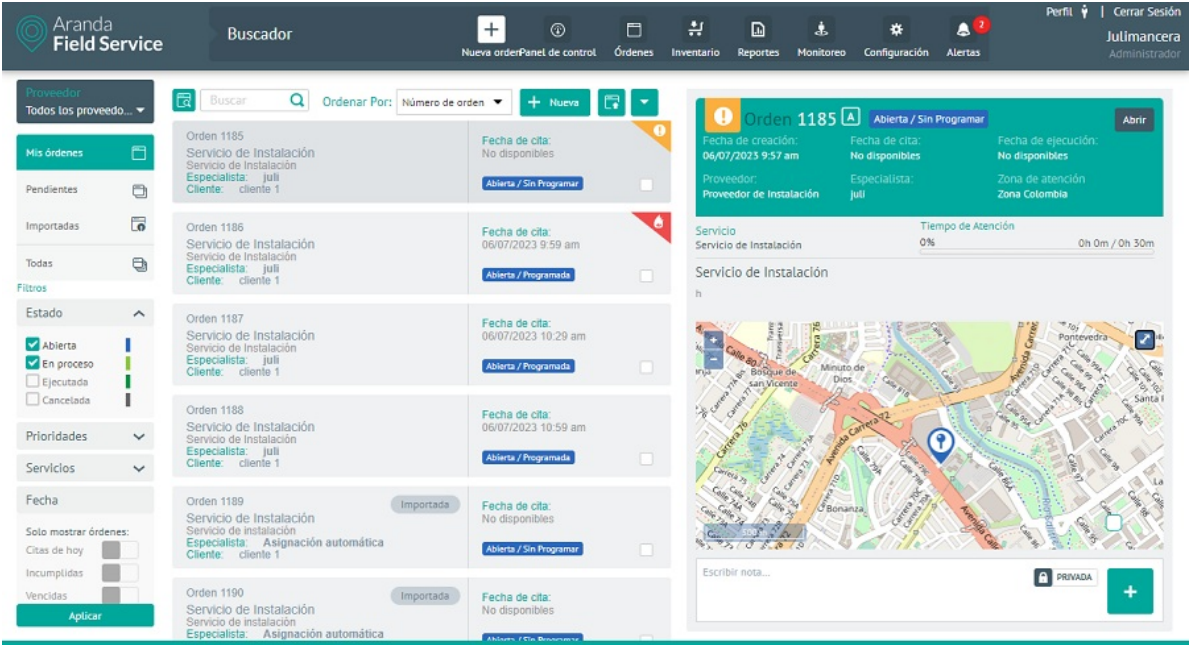
En el módulo de órdenes se visualiza una nueva funcionalidad la cual nos permite las siguientes opciones: Cargadas o Ninguna



Opción Cargadas: Permite seleccionar todas las órdenes que se encuentran listadas en el módulo y así realizarles una acción masiva.



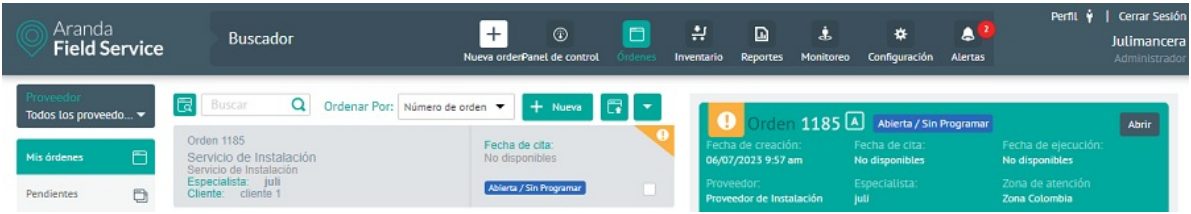
Opción Ninguna: Si se cuenta con órdenes seleccionadas esta funcionalidad permite desmarcar todas las órdenes que se encuentran listadas en el módulo



Importación masiva de órdenes de trabajo

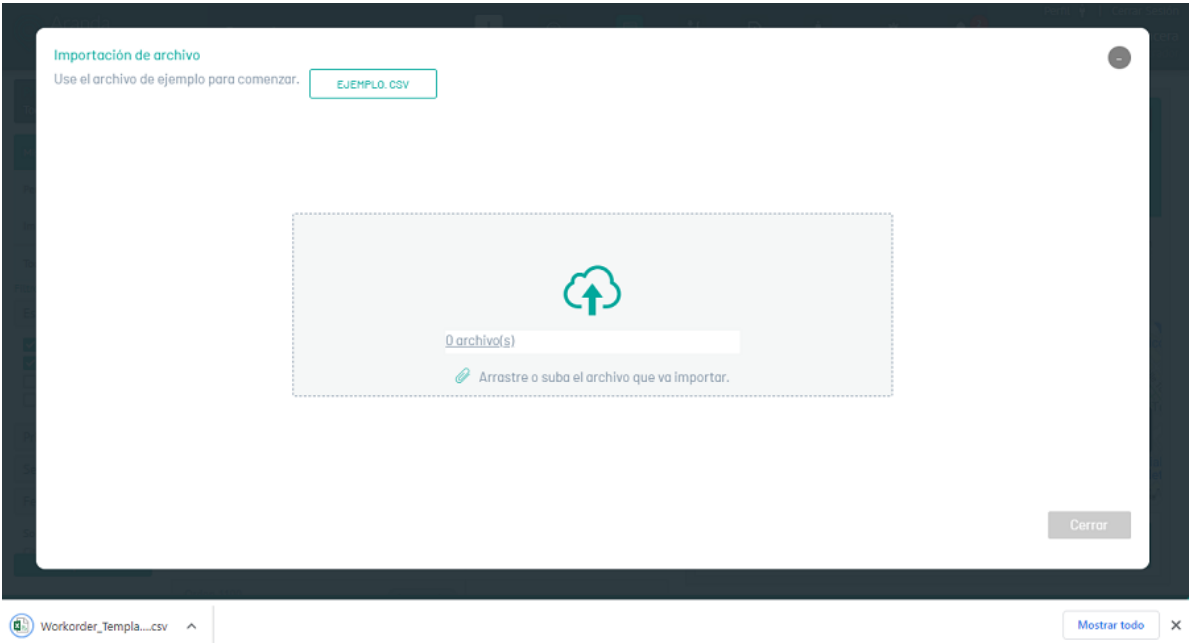
El despachador puede cargar masivamente órdenes de trabajo desde un archivo .csv (valores separados por comas) con codificación UTF-8 que cumpla con la estructura requerida por el sistema (se describe más adelante), para generar órdenes de trabajo en AFLS a partir de aplicaciones de terceros o propias.

Para importar órdenes masivamente, ingrese por Órdenes, y haga clic en el ícono **Importar** que se encuentra al lado del botón **Nueva**:



Opción de importación masiva de órdenes

En la Vista de importación podrá cargar un archivo de las órdenes que desea agregar o al seleccionar la opción **EJEMPLO.CSV** podrá descargar una plantilla para importar.



Archivo de órdenes a importar seleccionado

Estructura requerida para el archivo de órdenes de trabajo a importar

Campos Workorder_Template.csv

Campo	Descripción
ContactName	Nombre de usuario que el cliente de la orden tenga configurado.
ServiceID	ID del servicio a asociar a la orden de trabajo.
Subject	Asunto que tendrá la orden de trabajo.
Description	Descripción de la orden de trabajo.
SpareParts	ID del repuesto que se le asociará a la orden, seguido de la cantidad (separadas por espacio).
ContactEmail	Correo electrónico del contacto de la orden de trabajo.
ContactPhone	Teléfono del contacto de la orden de trabajo.
Latitude-Longitude	latitud y longitud de la dirección (separadas por coma).
Address	Dirección de la orden de trabajo.
AddAddress	Detalle de la dirección.
Specialist	Nombre del especialista asignado a la orden.
UniqueReference	Código único del cliente al que se le va crear la orden de trabajo.
AttentionStartDate	Fecha inicial para la asignación por restricción.
WorkDayId	ID de la jornada para la asignación por restricción.

Los campos obligatorios que se requieren para realizar el proceso son: ContactName, ServiceID, Subject, Description, Address y UniqueReference.

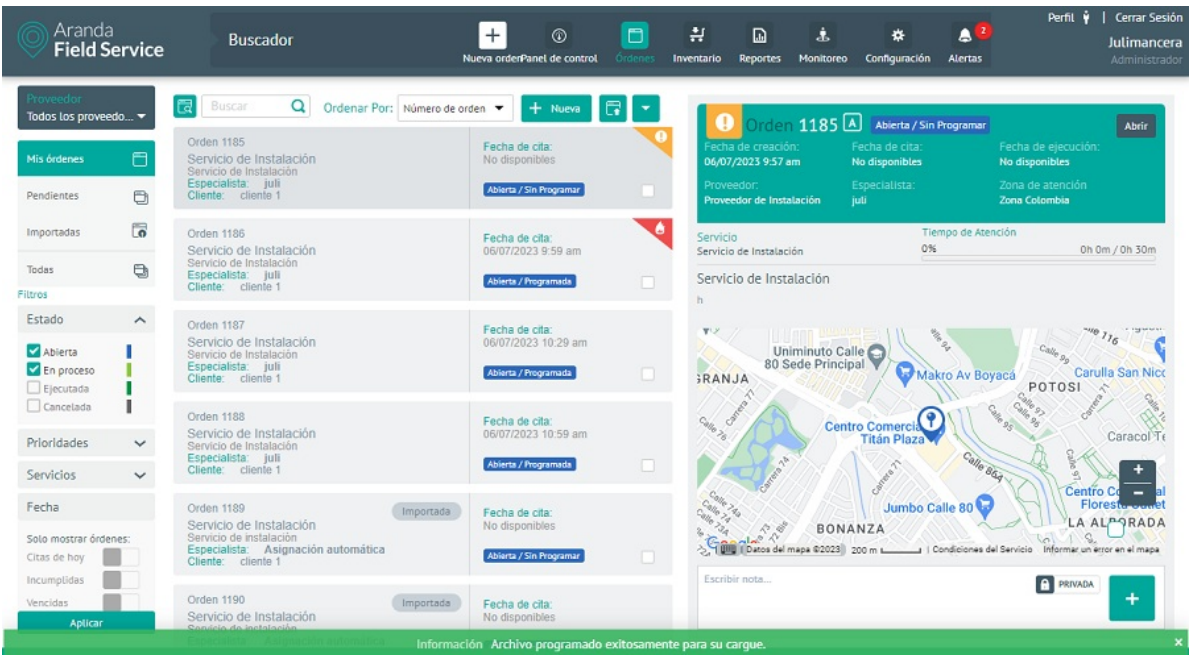
Los campos opcionales de este archivo son SpareParts, ContactEmail, ContactPhone, Latitude-Longitude, AddAddress y Specialist.

- Si el usuario no asocia ningún ID de repuesto (SpareParts), el sistema tomará los repuestos por defecto que tiene el servicio (si los tiene asociados).
- Si el usuario asocia un ID de repuesto, es necesario indicar la cantidad de repuestos a asociar; se pone primero el ID del repuesto y luego la cantidad. Ejemplo: 11 (ID 1 y cantidad 1).
- Si el usuario configura latitud y longitud, no es necesario configurar el campo Address. Si el usuario configura el campo Address, no es necesario configurar latitud y longitud.
- La fecha inicial para la asignación por restricción no puede ser inferior a la fecha actual y el formato debe ser DD/MM/YYYY
- Los ID para la jornada de la asignación por restricción son los siguientes: (1: Mañana, 2: Tarde y 3: Noche)

📌 **Nota:** se deben dejar en blanco los campos no usados.

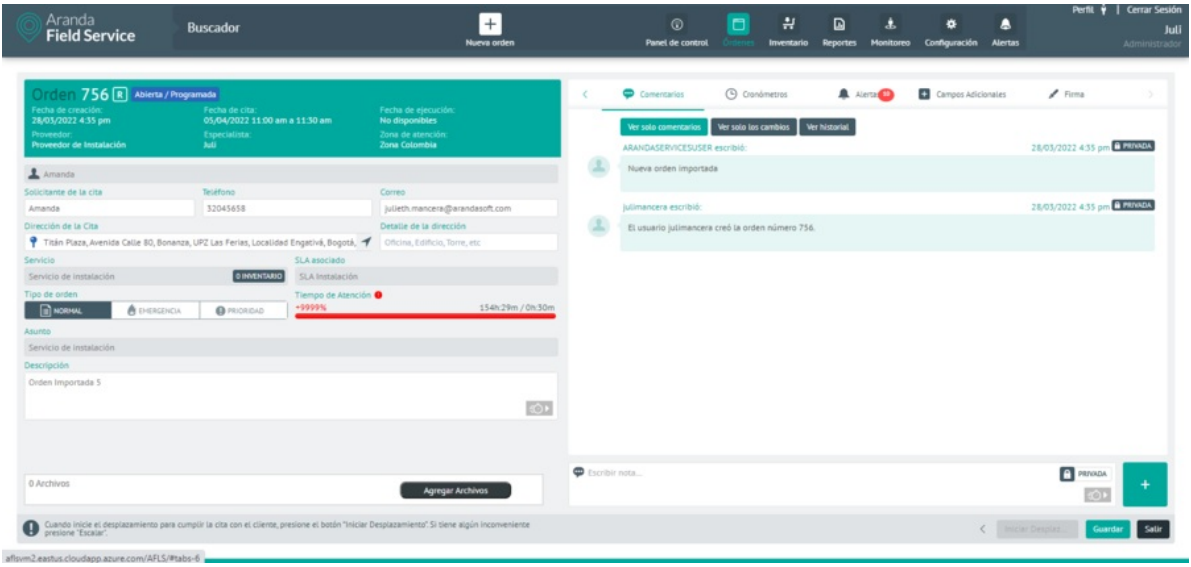
En la Vista de importación seleccione la opción **Arrastre o suba el archivo que va a importar** para acceder a los registros de las órdenes y cargar la información a importar. Se despliega la ventana del explorador de Windows donde se debe buscar y seleccionar el archivo .csv.

Después de seleccionar y cargar el archivo de importación de órdenes, Haga clic en **Aceptar** en la vista de importación, para confirmar los cambios realizados y el sistema programará el procesamiento del archivo.



Mensaje programación importación exitosa

Cuando una orden se importa correctamente, en la información detallada de esa orden aparecerá un comentario en la pestaña Comentarios indicando que es una orden importada.



Comentario generado en la orden cuando es importada.

Para revisar el resultado del cargue ya sea exitoso o no se podrá visualizar mediante la interfaz gráfica de configuración > Gestión de eventos > Cargas Masivas.

Cargas Masivas

Tenga en cuenta que:

- Por defecto las órdenes se importan en estado Abierta.
- En el listado de órdenes de trabajo se podrá identificar cuáles han sido importadas.
- Las órdenes importadas seguirán el consecutivo del listado de órdenes existentes en la aplicación, es decir, si se tiene 98 órdenes creadas hasta la fecha y se importan 10, el consecutivo que tomará la importación será desde el 99 al 109.
- Al no lograr una importación exitosa de órdenes, la aplicación le permitirá visualizar, modificar y reintentar el cargue de los registros o descargar el archivo para visualizar la razón de la no importación.

📌 **Nota:** luego de la importación, para que las órdenes sean asignadas automáticamente por el motor de asignación deben contar con un proveedor. La asignación del proveedor la realiza la tarea UNASSIGNER_ORDERS_PROVIDER que por defecto se ejecuta cada hora (este tiempo se puede cambiar, dependiendo como lo requiera cada cliente).

Importación de órdenes de trabajo con campos adicionales

Para la importación de órdenes se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones (algunas están en la pantalla de importación):

1. Verifique que los títulos de las columnas en el encabezado no estén vacíos.
2. Los campos adicionales deben tener en el título de columna el nombre del campo adicional. (Tabla AFW_ADDITIONAL_FIELD campo name)

3. Los campos adicionales configurados en la aplicación como solo lectura no deben ser añadidos en el encabezado del archivo.
4. Verifique que todos los campos adicionales configurados como obligatorios en la aplicación estén diligenciados en el archivo (tener en cuenta campos adicionales generales y de modelo).
5. Solo agregar órdenes con servicios asociados a un mismo modelo.
6. Para campos adicionales tipo fecha, diligenciar formato DD/MM/AAAA.
7. Verifique que no existan registros vacíos.
8. Dentro de la información de los campos de la importación no se debe usar punto y coma (;), porque este es el separador que se utiliza entre columnas para el proceso.
9. Los campos adicionales que se incluyan en el encabezado deben diligenciarse, en caso contrario se debe dejar el registro vacío, respetando el separador punto y coma (;)
10. El usuario que realice la importación con campos adicionales de modelo debe tener permisos para el estado SIN PROGRAMAR en el flujo de trabajo para el rol.

Este es un ejemplo:

```
1 -Longitud;Address;AddressDetail;State;UniqueReference;ca-nombre completo-3;ca-número de hijos-2;ca-fecha de nacimiento-1;ca-observaciones-5;ca-genero-4
2 cm;3203897856;;;Casa 1;1;1001778920;Elisabeth Moreno;1;1/1/1990;No tengo;Femenino
3 cm;;1;;CL. 145 #96-2, Bogotá, Colombia;casa 2;0;1001778921;Cayetano Gomez;1;5/6/1990;Alergias;Masculino
4 71a # 75b - 24 Bogotá Colombia;casa 3;1;1001778922;Claudia Rojas;3;4/2/1960;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE
5 ndasoft.com;315316849;1;;CL. 132b #107b-1, Bogotá, Colombia;casa 4;1;1001778923;Consuelo Espinoza;0;22/12/1990;No tengo;Femenino
6 cm;315316850;1;;Cra. 93 #75-98, Bogotá, Colombia;casa 5;1;1001778924;German Cruz;1;2/7/2010;Alergias;Masculino
7 cm;315316851;;;cRA 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 6;1;1001778925;Dora Pinzon;2;6/12/2010;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE
8 3a #110-60, Bogotá, Colombia;casa 7;0;1001778926;Dulcinea Jimijaca;4;5/10/1990;No tengo;Masculino
9 ndasoft.com;;;cRA 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 8;1;1001778927;Rodolfo Muñoz;1;25/2/1985;Alergias;Masculino
10 cm;315316854;1;;cRA 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 9;0;1001778928;Roberto Gomez;0;20/3/1966;No puedo saltar;Masculino
11 com;315316855;1;;Cra 71a # 75-39, Bogotá, Colombia;casa 10;1;1001778929;Pilar Casteño;0;26/4/1965;N/A;FEMENINO
12 com;3203897856;;;Casa 1;1;1001778930;Elisabeth Moreno;1;1/1/1990;No tengo;Femenino
13 com;;1;;CL. 145 #96-2, Bogotá, Colombia;casa 2;0;1001778931;Cayetano Gomez;1;5/6/1990;Alergias;Masculino
14 71a # 75b - 24 Bogotá Colombia;casa 3;1;1001778932;Claudia Rojas;3;4/2/1960;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE
```

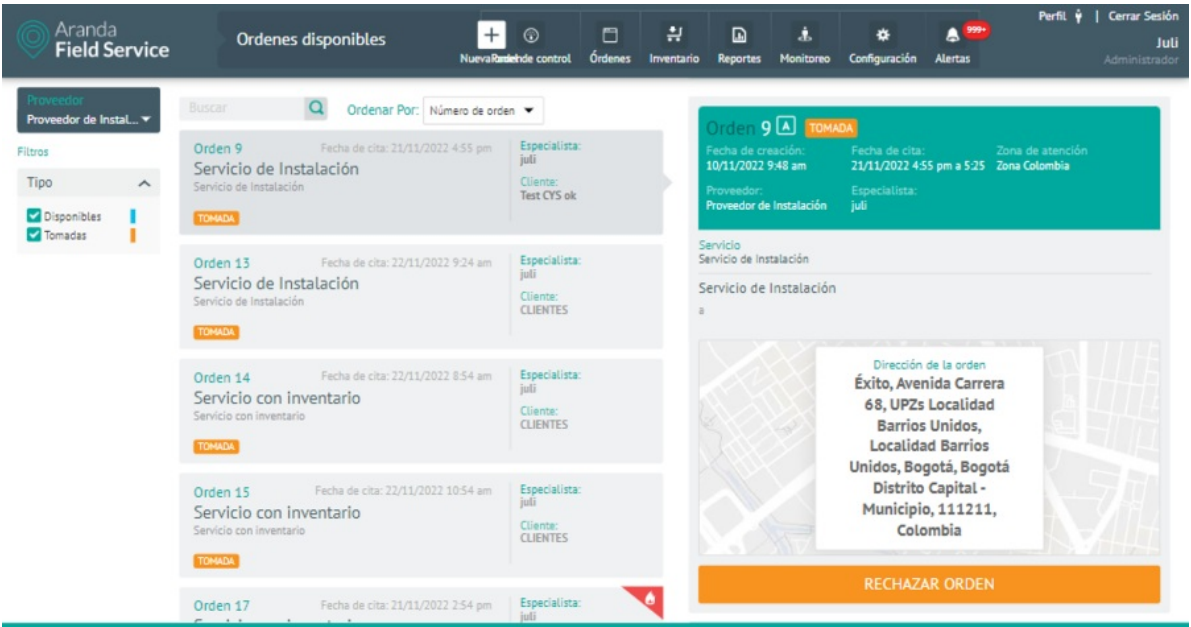
⚠ Nota: el tiempo de procesamiento del archivo depende de los recursos de memoria y procesador del equipo. Además, la complejidad del negocio en cuanto a configuraciones de flujo de estado, campos adicionales y permisos, puede hacer que la verificación de campos tome más tiempo; por este motivo se recomienda que las importaciones contemplen el mismo servicio para que el modelo al que este pertenece y sus campos adicionales sean consistentes y permitan un procesamiento más óptimo.

Gestión de órdenes de trabajo disponibles

La pantalla de órdenes disponibles es una pantalla alterna a la pantalla de órdenes de trabajo en AFLS.

Esta pantalla contiene las órdenes que no tienen ningún proveedor asignado, que son de distribución pública y que puede tomar el monitor que esté actualmente en sesión, para que quede asignada al proveedor que representa. También, si el proveedor que representa el monitor en sesión tiene una orden abierta/sin programar, este puede visualizarla en el listado y rechazarla (ya sea que la orden tenga un servicio de tipo asignación directa o de distribución pública).

Para acceder a esta sección se debe pasar el cursor sobre el ícono Órdenes del menú principal y hacer clic en la opción Disponibles del submenú desplegado.



Detalle de orden disponible

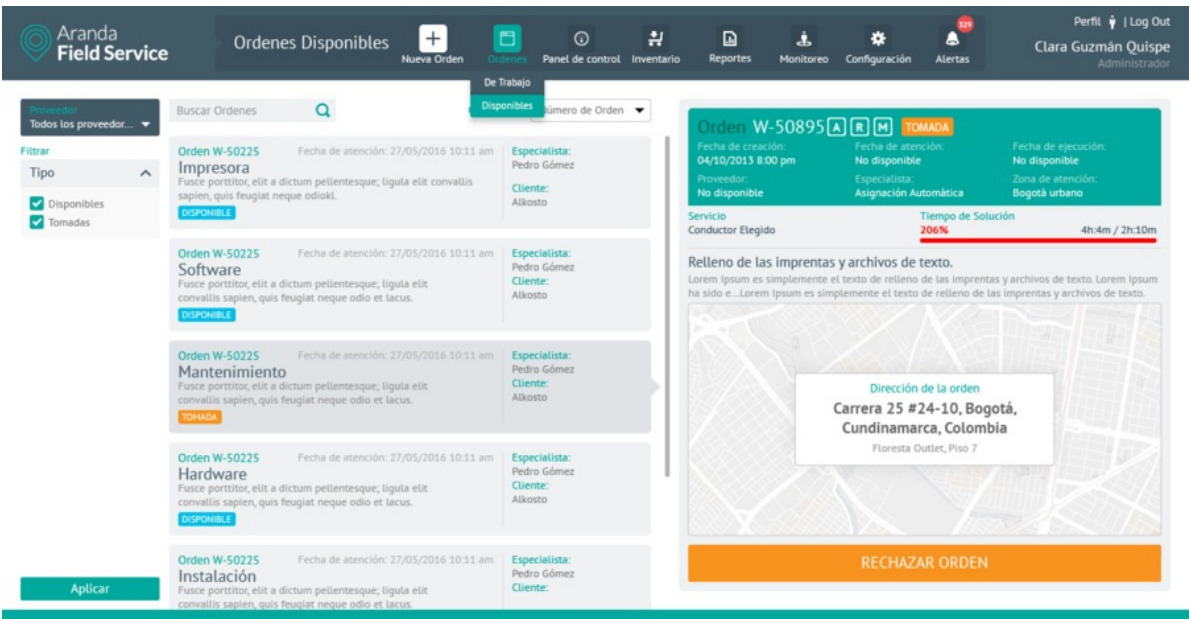
Se presentará el listado de órdenes disponibles, que en este caso siempre están Abiertas/Sin Programar y que no poseen un proveedor asociado. Por defecto, el listado se filtrapor órdenes **Disponibles**, con la opción también de filtrar el listado por órdenes **Tomadas**.

Una orden disponible muestra en el detalle las siguientes características:

- Etiqueta de color azul celeste con el texto “DISPONIBLE”.
- En la información, el proveedor se muestra como **No disponible**.
- La dirección de la orden en un tamaño mayor que el resto del texto.
- Botón “TOMAR ORDEN”.

Mientras que una orden tomada muestra:

- Etiqueta de color naranja con el texto “TOMADA”.
- Botón “RECHAZAR ORDEN”
- Al rechazar la orden aparecerá un mensaje preguntando si está seguro de esa acción.



Detalle de orden tomada

Dependiendo de la naturaleza del servicio, la orden puede volver a quedar para distribución pública o se asigna al siguiente proveedor si la configuración es de asignación directa.

📌 **Nota:** Las órdenes de esta sección sólo tienen vista de detalle y no es posible acceder para editar.

Inventario

Inventario

Dentro de la operación en campo es común utilizar elementos de inventario para cumplir con los servicios planeados. En todos los casos es importante tener la referencia del lugar en el que se encuentra un elemento de inventario y saber su ubicación exacta.

Con este fin se creó el módulo de inventarios, que permite relacionar partes a lugares. Los repuestos pueden estar en bodegas de la empresa, pueden ser entregados a los especialistas o darse de baja por daño o entrega a los clientes. En cualquier momento, un usuario con el rol de gestor de inventario puede encontrar dónde se encuentra una parte a través del número serial.

En la operación se pueden utilizar materiales básicos que no necesitan tener referencia exacta del material, ej. puntillas, pintura, jeringas o cable. En otros casos pueden ser repuestos más específicos, como dispositivos electrónicos. Estos últimos siempre tienen un serial para su seguimiento.

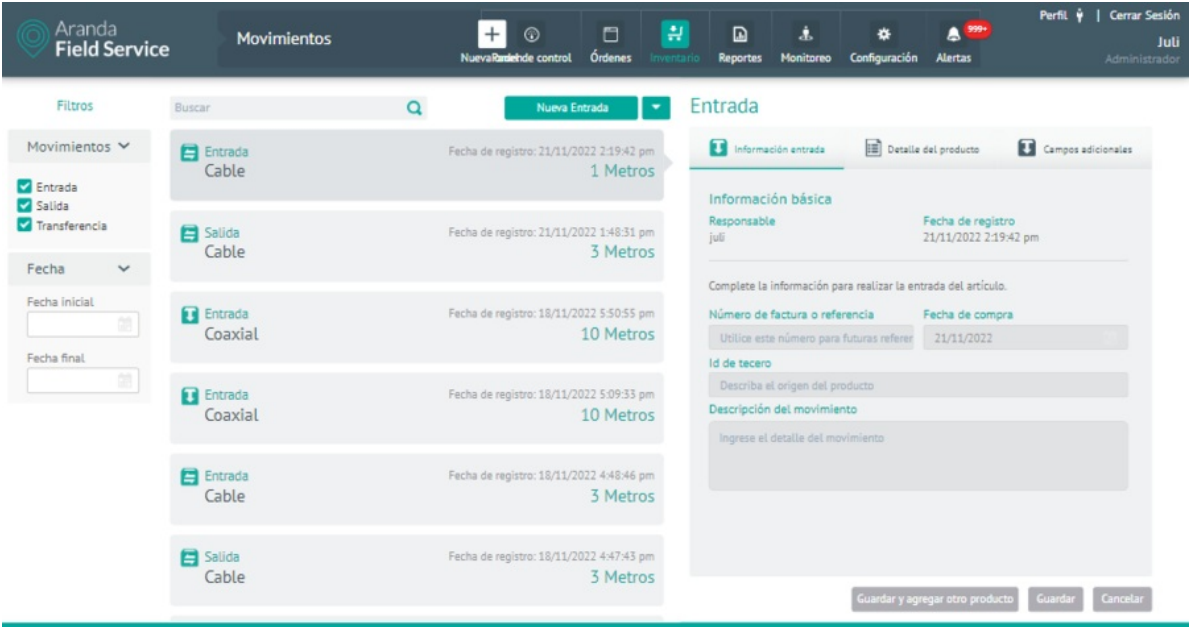
Respecto a las ubicaciones, un administrador puede crear conjuntos que le permitan organizar todo tipo de material. Así, el gestor de inventario podrá crear las entradas y saber exactamente qué bodega tiene cuáles elementos. Según la configuración se pueden crear alarmas que le indican al gestor de inventario cuando la cantidad de artículos alcance un punto determinado.

La manera en la que los especialistas recogen los artículos de inventario corresponde a un proceso definido por la empresa. En general, AFLS les indica qué inventario necesitan para la ejecución de las órdenes y dependiendo del proceso, los especialistas van a las bodegas a reclamarlos.

Los especialistas móviles pueden ver para cada orden de trabajo el inventario propuesto, pero más importante, pueden realizar cambios, definiendo exactamente qué elementos utilizaron y fueron entregados a cada cliente.

Movimientos de inventario

En este módulo puede gestionar el inventario ejecutando entradas, salidas y transferencias de productos ya configurados desde la administración de AFLS. De igual manera puede hacer una importación de entradas y salidas por medio de un archivo .csv.



Opción de ingreso a Movimientos

Entrada de producto

Un usuario con el rol de gestor de inventarios podrá crear un movimiento de entrada en la pantalla de gestión de inventarios. Una entrada corresponde a la llegada de un nuevo elemento a una ubicación de inventario. Para crear una entrada, seleccione la opción **Nueva Entrada** de la categoría **Movimientos** y defina lo siguiente:

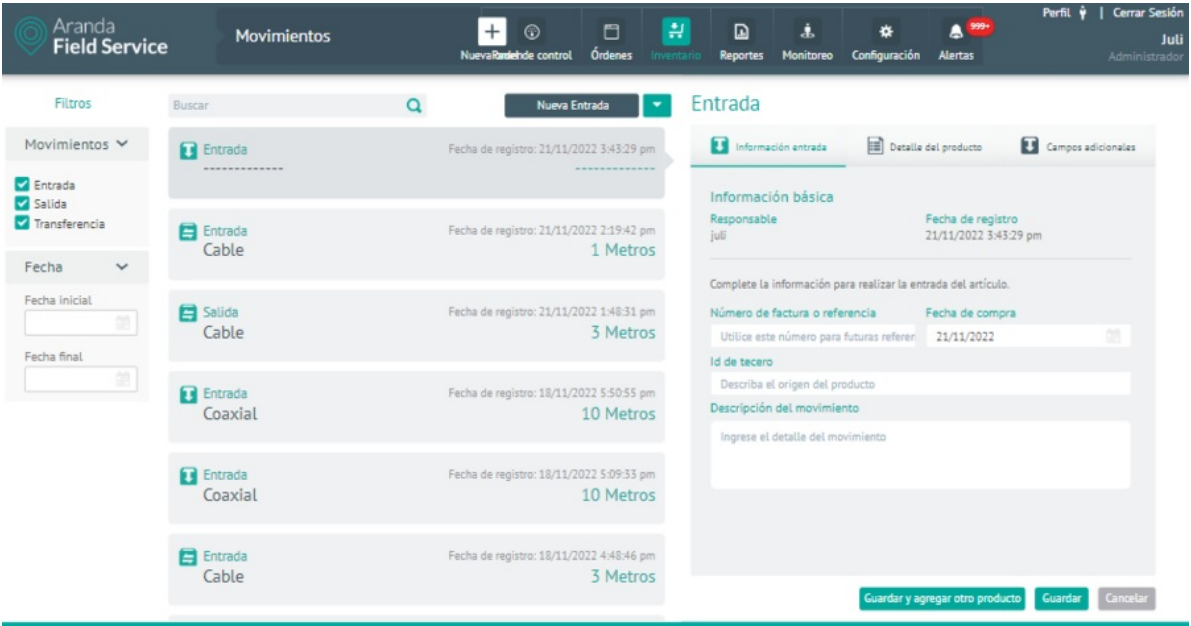
Información entrada

Esta sección tiene precargados los siguientes campos:

- **Responsable:** nombre del usuario que inició sesión
- **Fecha de registro**

Diligencie los siguientes campos:

- **Número de factura o referencia**
- **Fecha de compra:** fecha en la que la compañía adquirió los elementos
- **ID de tercero:** identificador del proveedor: NIT, cédula u otro
- **Descripción del movimiento:** información adicional relevante para la entrada de inventario

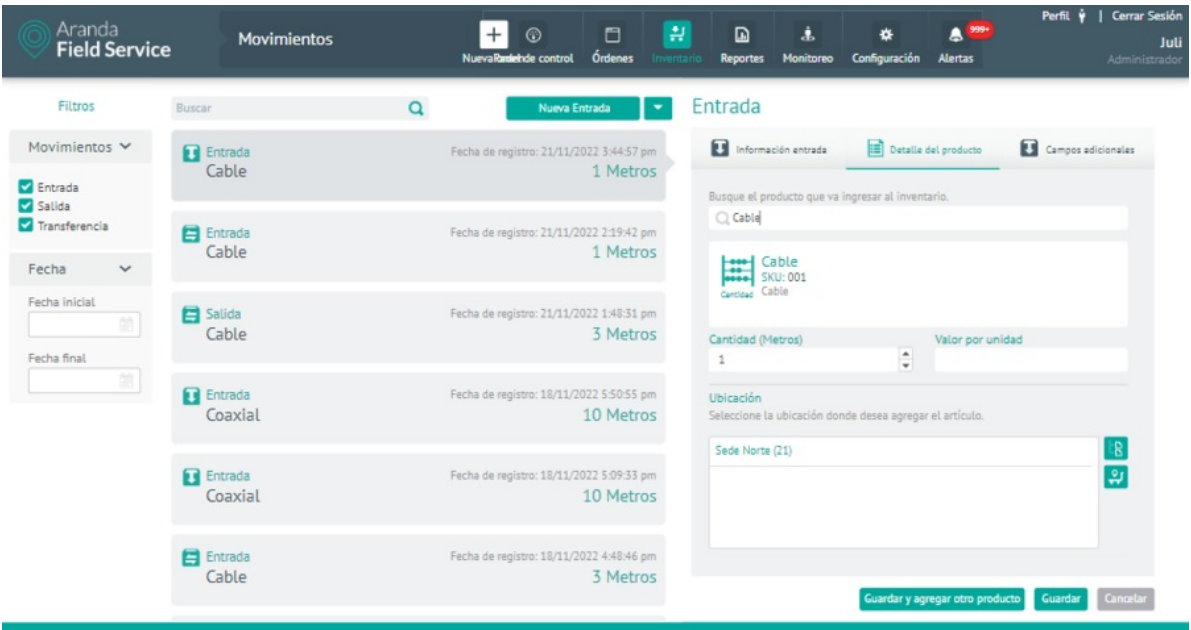


Pantalla para ingresar la información básica de la entrada

Detalle del producto

Si se trata de un producto tipo cantidad deberá ingresar la siguiente información:

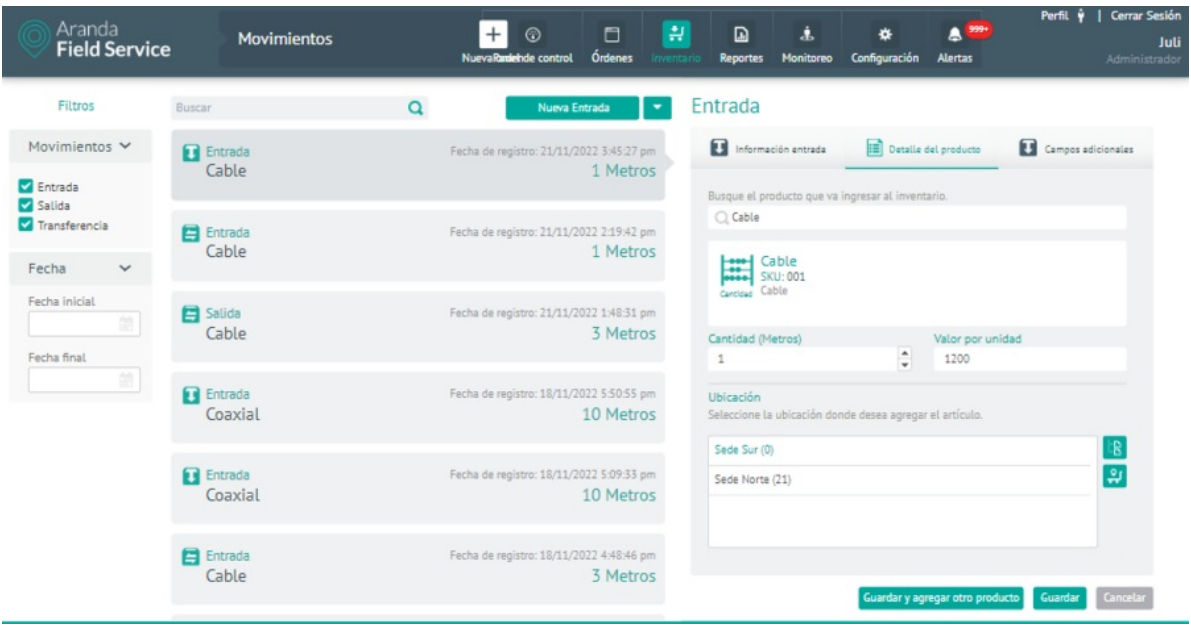
- **Cantidad (Unds):** cantidad de producto en su respectiva unidad de medida (m, cm, kg)
- **Valor por unidad:** valor de compra del producto por unidad
- **Ubicación:** lugar a donde se realiza la entrada del producto



Pantalla para ingresar la información de un producto tipo cantidad

Si se trata de un producto tipo único deberá ingresar la siguiente información:

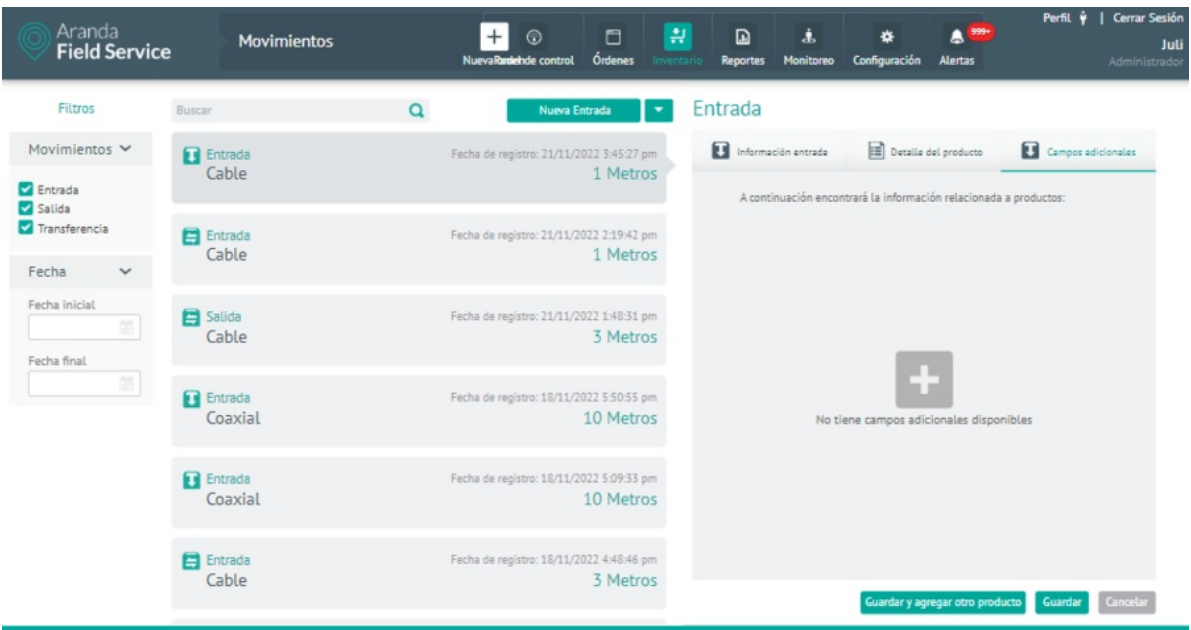
- **Número de serie:** identificador único del producto
- **Valor por unidad:** valor de compra del producto por unidad
- **Ubicación:** lugar a donde se realiza la entrada del producto



Pantalla para ingresar la información de un producto tipo único

Campos adicionales

Si el producto seleccionado tiene campos adicionales configurados, en esta pestaña se pueden visualizar y se puede guardar la información respectiva.



Salida de producto

En la pantalla de gestión de inventarios, un usuario con el rol de gestor de inventarios podrá crear un movimiento de salida (o baja) de un elemento de una ubicación de inventario. Para crear una salida, seleccione la opción **Nueva Salida** de la categoría **Movimientos** y defina lo siguiente:

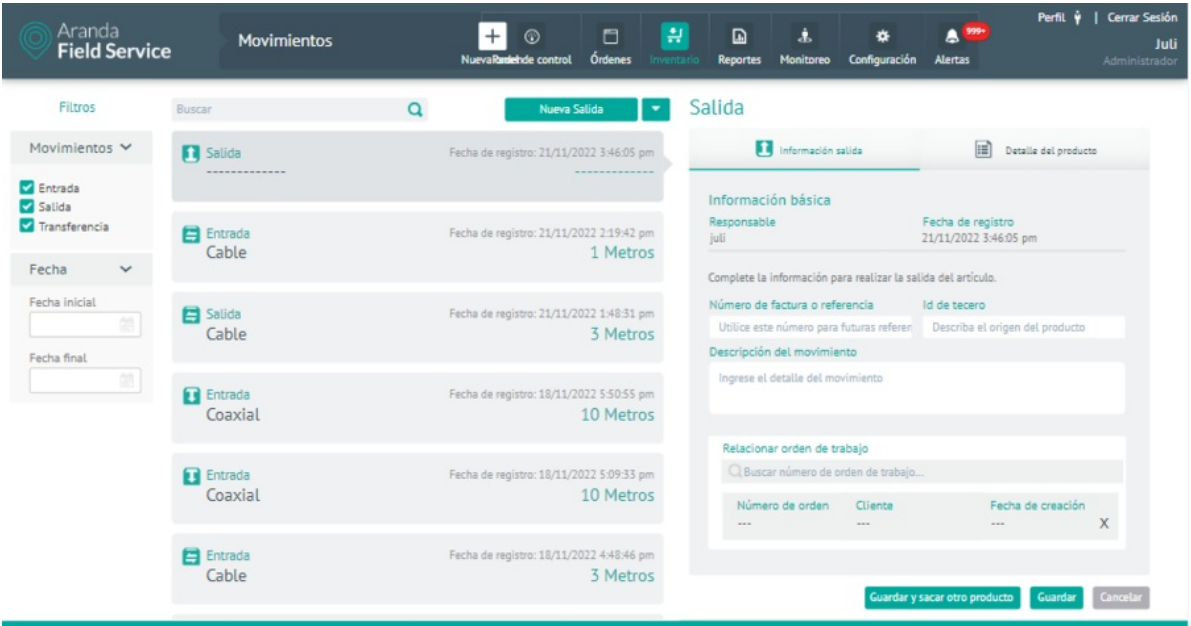
Información salida

Esta sección tiene precargados los siguientes campos:

- **Responsable:** nombre del usuario que inicio sesión
- **Fecha de registro**

Diligencie los siguientes campos:

- **Número de factura o referencia**
- **ID de tercero:** identificador del proveedor: NIT, cédula u otro
- **Descripción del movimiento:** información adicional relevante para la salida de inventario
- **Relacionar orden de trabajo:** campo para relacionar una orden de trabajo si es necesario. Las órdenes deben estar en estado **Ejecutado**.



Pantalla para ingresar la información básica de la salida

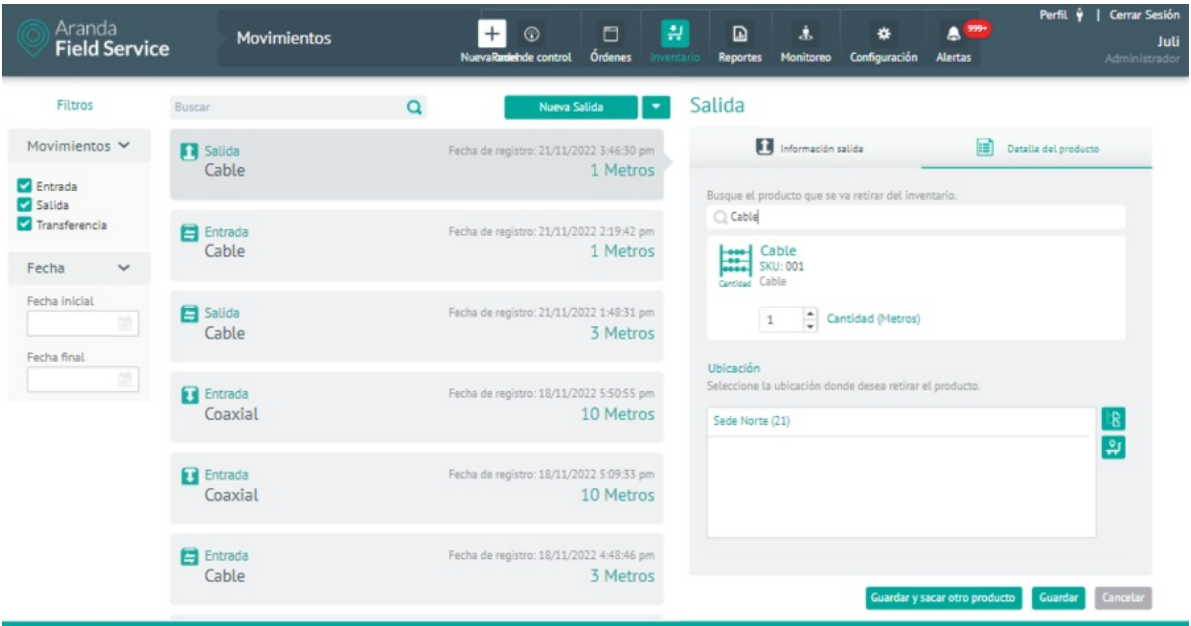
Detalle del producto

Si se trata de un producto tipo cantidad deberá ingresar la siguiente información:

- **Cantidad (Unds):** cantidad de producto a sacar del inventario
- **Ubicación:** lugar de donde se sacará el producto

Si se trata de un producto tipo único deberá ingresar la siguiente información:

- **Número de serie:** identificador único del producto
- **Ubicación:** lugar de donde se realiza la salida del producto



Pantalla para ingresar la información de un producto tipo cantidad

Transferencia de producto

Un usuario con el rol de gestor de inventario puede crear un movimiento de transferencia en la pantalla de gestión de inventarios. Una transferencia corresponde al traslado de un producto de una ubicación a otra. Para crear una transferencia, seleccione la opción **Nueva Transferencia** de la categoría **Movimientos** y defina lo siguiente:

Información de transferencia

Esta sección tiene precargados los siguientes campos:

- **Responsable:** nombre del usuario que inició sesión.
- **Fecha de registro**

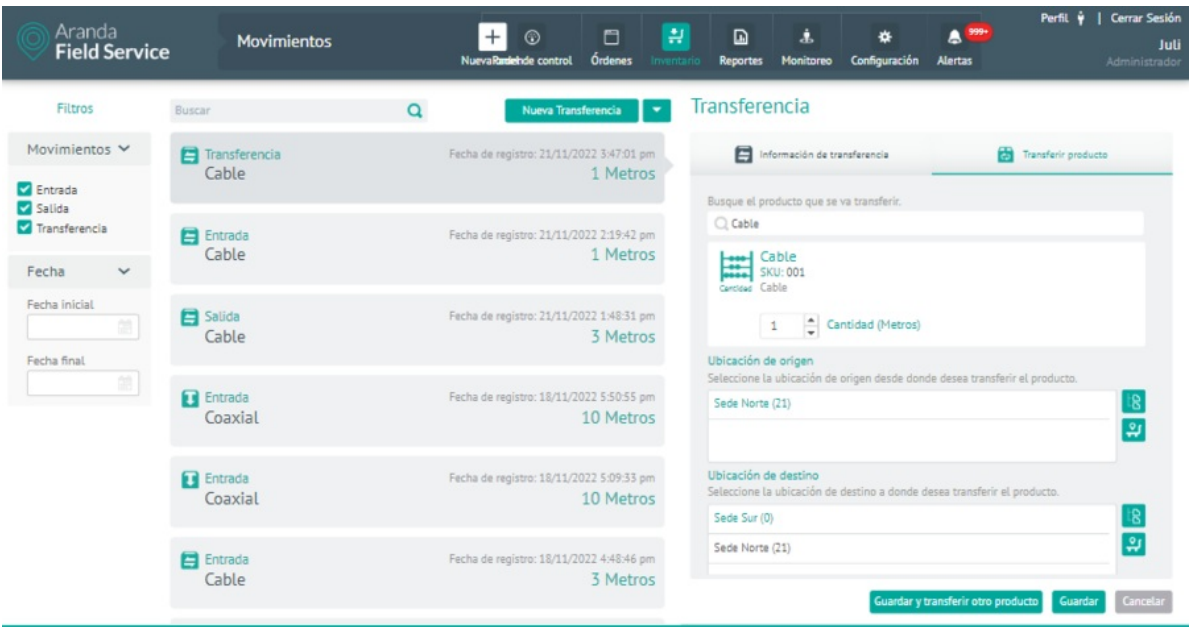
Diligencie los siguientes campos:

- **Número de factura o referencia**
- **Descripción del movimiento**

Transferir producto

Si se trata de un producto tipo cantidad deberá ingresar la siguiente información:

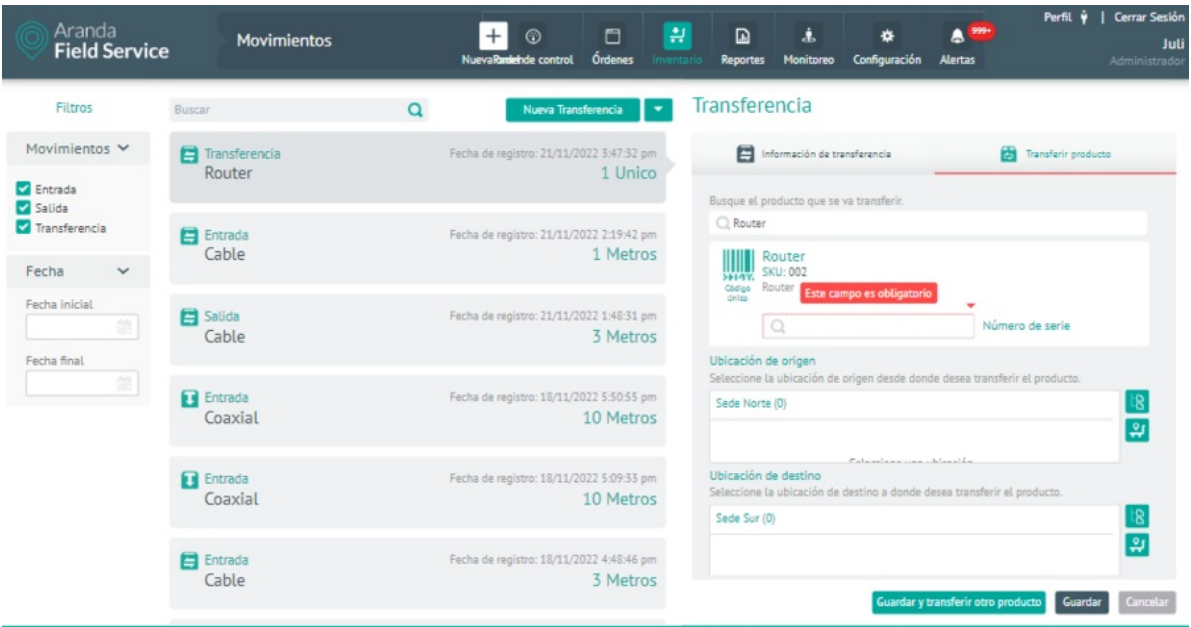
- **Cantidad (Unds):** cantidad de producto a transferir en su respectiva medida (m, cm, kg)
- **Ubicación de origen:** lugar de donde saldrá el producto
- **Ubicación de destino:** lugar a donde se hará la entrada del producto



Pantalla para ingresar la información de transferencia de un producto tipo cantidad

Si se trata de un producto tipo único deberá ingresar la siguiente información:

- **Número de serie:** identificador único del producto
- **Ubicación de origen:** lugar de donde saldrá el producto
- **Ubicación de destino:** lugar a donde se hará la entrada del producto

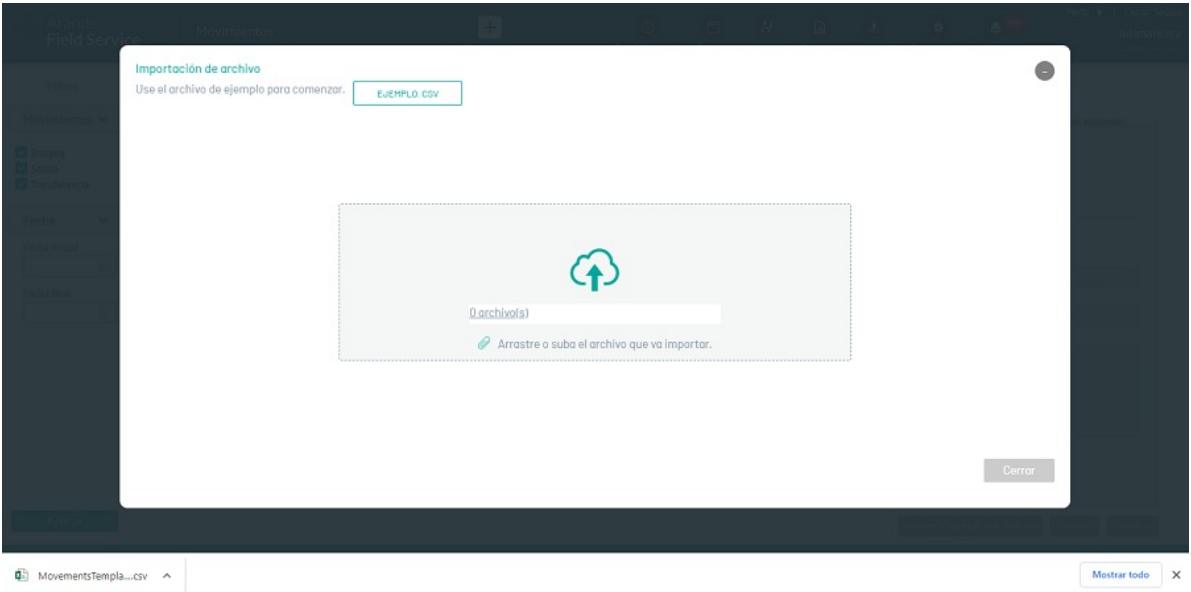


Pantalla para ingresar la información de transferencia de un producto tipo único

Importación de Movimientos

Un usuario con rol de gestor de inventario puede importar movimientos desde un archivo.csv, (valores separados por comas) con el cual puede crear entradas y salidas de inventario.

Para importar movimientos de inventario seleccione la opción **Importación de movimientos**, en la Vista de importación podrá cargar un archivo de los movimientos que desea agregar o al seleccionar la opción **EJEMPLO.CSV** podrá descargar una plantilla para importar.

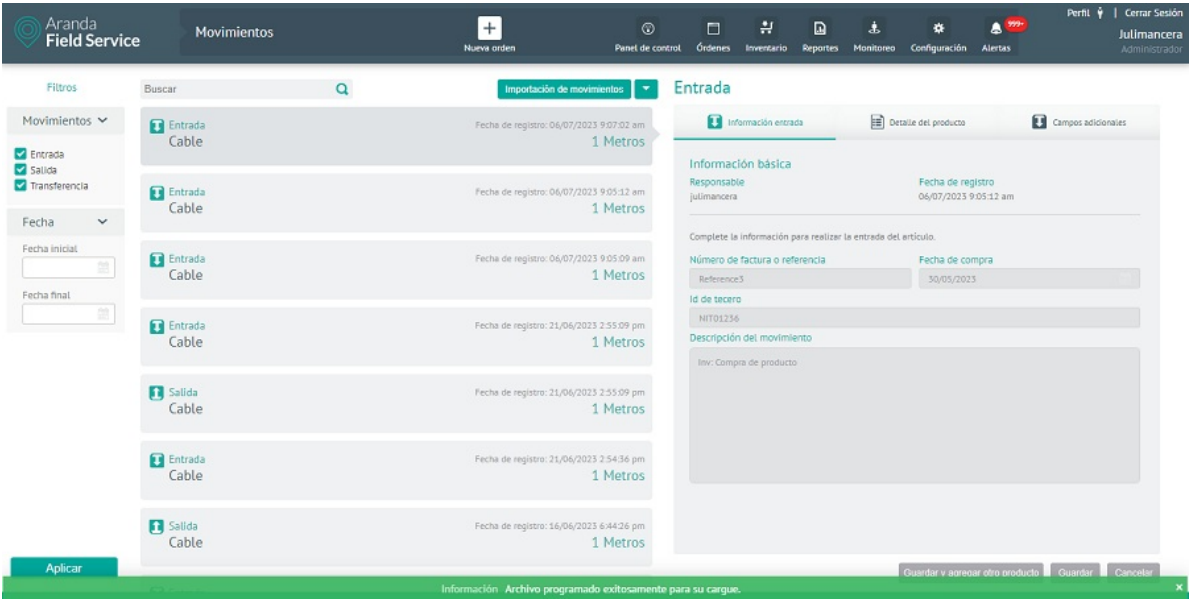


La siguiente es la estructura definida para la importación de movimientos.

- **MovementType:** tipo de movimiento
 - 1: entrada
 - 2: salida
- **PurchaseDate:** fecha de compra (formato DD/MM/AAAA)
- **Reference:** referencia de producto
- **SpecialistLocation:** nombre de usuario del especialista (debe ir vacío si la ubicación es una locación fija).
- **Location:** ID de la ubicación. Debe ir vacío si el movimiento es sobre un especialista.
- **Product:** ID del producto
- **SerialNumber:** serial del producto (únicamente para producto de tipo único).
- **ThirdId:** identificador único del proveedor: NIT, cédula u otro. Campo no obligatorio.
- **WorkOrderId:** número de ticket de la orden de trabajo. La orden debe estar en estado Ejecutado. Campo no obligatorio.
- **UniteValue:** valor por unidad del producto
- **Quantity:** cantidad de producto. Solo aplica para productos de tipo cantidad

En la Vista de importación seleccione la opción **Arrastre o suba el archivo que va a importar** para acceder a los registros de los movimientos y cargar la información a importar. Se despliega la ventana del explorador de Windows donde se debe buscar y seleccionar el archivo .csv.

Después de seleccionar y cargar el archivo de importación de movimientos, Haga clic en **Aceptar** en la vista de importación, para confirmar los cambios realizados y el sistema programará el procesamiento del archivo.



Para revisar el resultado del cargue ya sea exitoso o no se podrá visualizar mediante la interfaz gráfica de

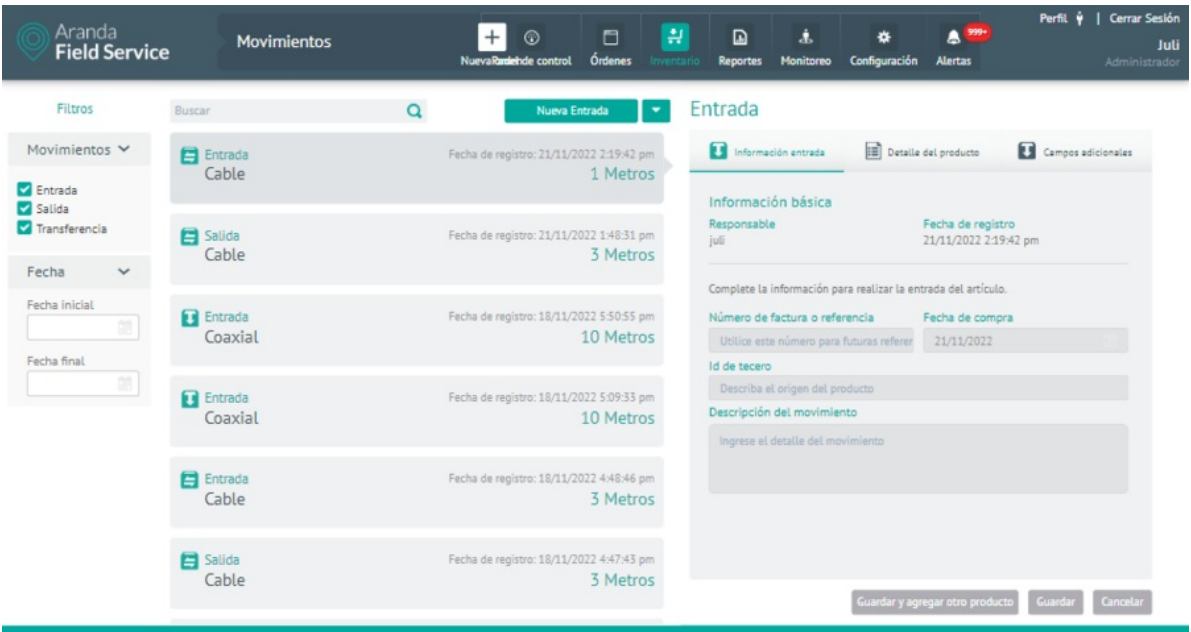
configuración > Gestión de eventos > Cargas Masivas.

Cargas Masivas

Tenga en cuenta: Al no lograr una importación exitosa de movimientos, la aplicación le permitirá visualizar, modificar y reintentar el cargue de los registros o descargar el archivo para visualizar la razón de la no importación.

Filtro de búsqueda de inventario

Este filtro permite a un usuario con rol de gestor de inventario visualizar los movimientos de inventario según su fecha inicial, fecha final y tipo de movimiento.



Buscador de inventario

El módulo de buscador permite al gestor de inventario buscar elementos dentro de las diferentes ubicaciones, facilitando la selección de productos necesarios para entrega o control. Puede ubicar, por ejemplo, un celular con un serial específico, la cantidad de unidades de un producto dentro de una bodega, y también observar los elementos que tiene asignado un especialista.

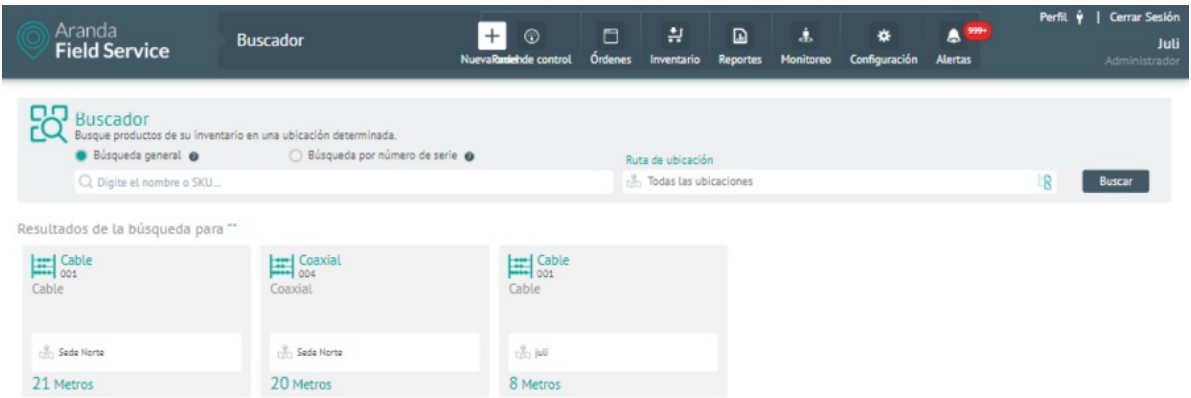
Existen dos tipos de búsqueda:

Búsqueda general, que permite realizar consultas por:

- Nombre o referencia (SKU) de producto: permite encontrar exactamente dónde se encuentra un elemento a partir de la referencia.
- Ruta de ubicación: permite saber si existe un elemento en una ubicación en particular, o validar la cantidad de existencias de una ubicación. La ubicación puede ser una locación fija en un punto geográfico, o un especialista, ya que este último suele tener en un su poder productos disponibles. Los productos solo desaparecen de las ubicaciones en el momento que se entregan al cliente, o se dan de baja por medio de movimientos de salida.

Búsqueda por número de serie, que permite realizar consultas por:

- Número de serie del producto: permite saber el paradero exacto de un elemento a partir de su número de serie.
- Ubicación: permite validar las existencias de una ubicación.



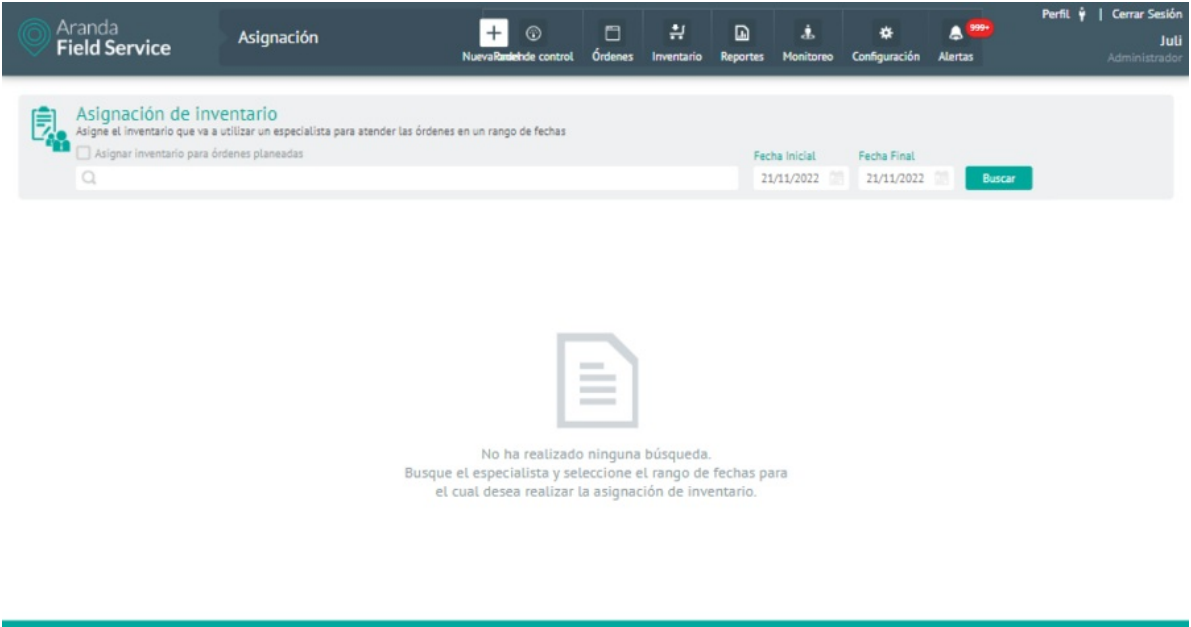
Pantalla de búsqueda de inventario

📌 **Nota:** ninguno de los campos de búsqueda es obligatorio. Es posible hacer búsquedas en todas las ubicaciones al mismo tiempo.

Asignación de inventario

Esta funcionalidad permite asignar material de una o varias ubicaciones hacia un especialista. Esto, en términos generales corresponde a un movimiento de transferencia entre dos ubicaciones (considerando el especialista como una ubicación).

Desde esta pantalla puede realizar una búsqueda para listar los elementos del inventario que un especialista necesita para atender todas las órdenes programadas dentro de un rango de fechas, y asignarlo al especialista.

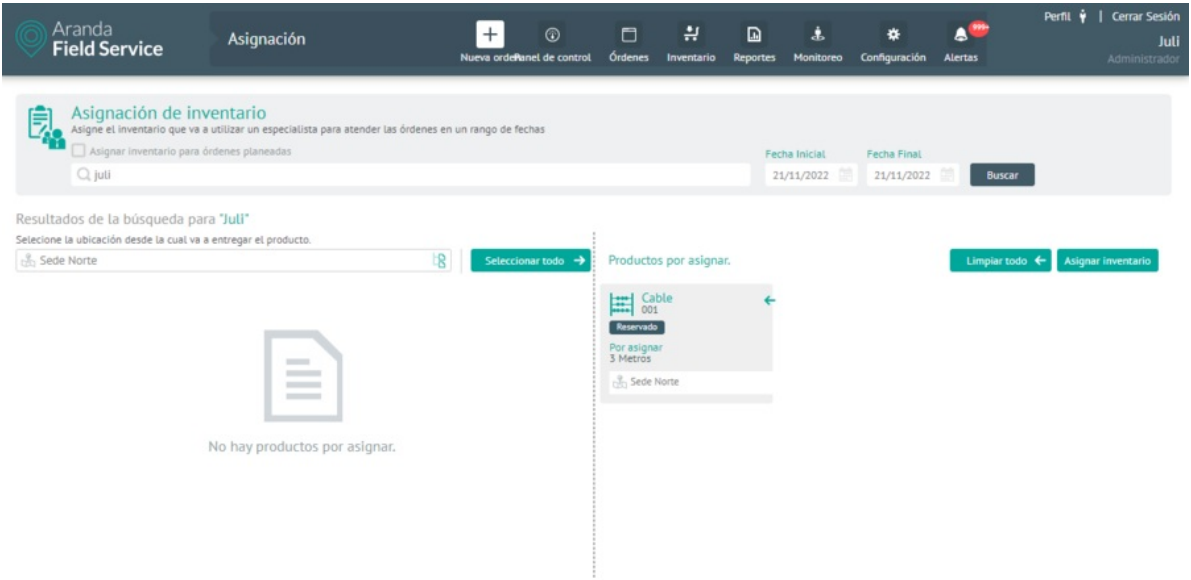


Pantalla de asignación de inventario

Los campos a diligenciar son:

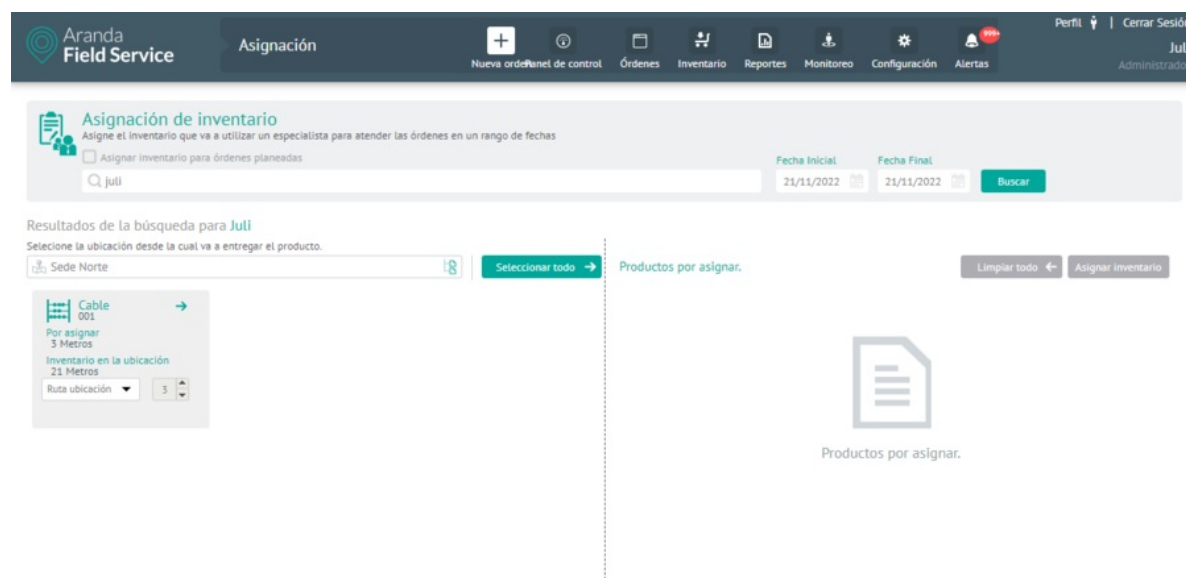
- Casilla de órdenes planeadas: marque esta casilla para incluir en la búsqueda los productos correspondientes a órdenes planeadas (sin fecha fija de atención) a diferencia de las órdenes programadas.
- Especialista: Nombre del especialista al que se le quiere asignar inventario.
- Fecha inicial: fecha desde la cual se asignará inventario (por omisión se muestra la fecha actual).
- Fecha final: fecha hasta la cual se asignará inventario.

Luego haga clic en el botón **Buscar**.

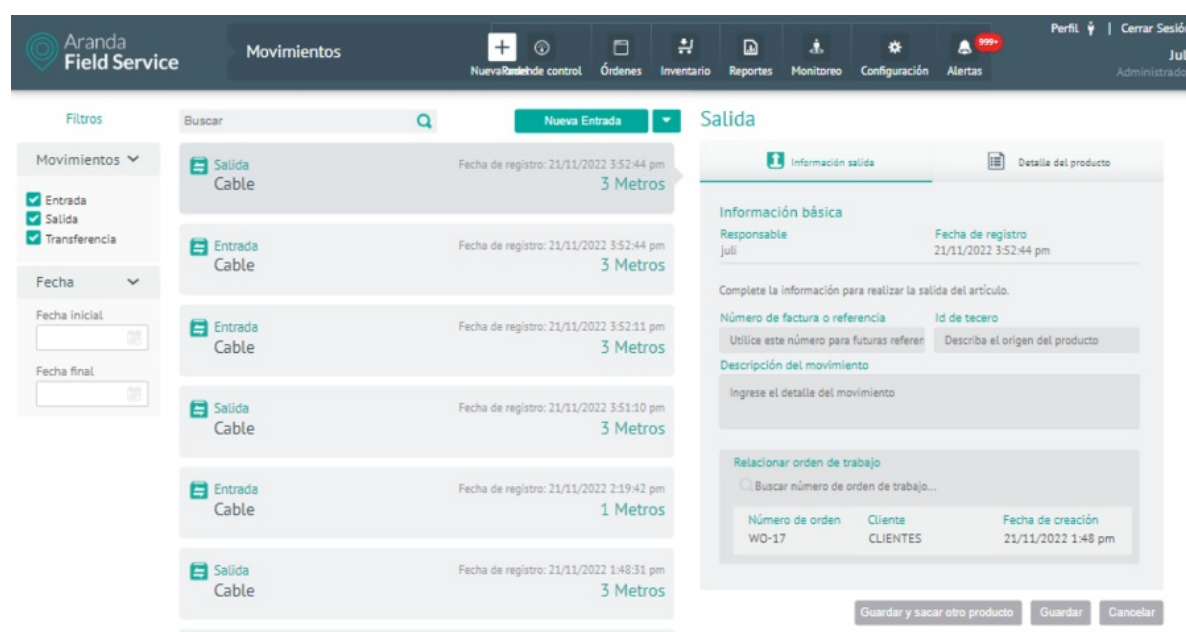


Ejemplo de asignación de inventario

El inventario puede estar reservado. Es decir, que ha sido apartado para unas órdenes y un especialista específicos, faltando solo confirmar la asignación. También puede asignarse de forma manual seleccionando la ubicación de donde se va a tomar como se muestra a continuación:



Haga clic en el botón **Seleccionar todo** para hacer una preselección masiva de los productos que se van a asignar y luego haga clic en el botón **Asignar inventario**. Se realizarán los movimientos de transferencia entre las partes indicadas. Estos movimientos pueden confirmarse al consultar el módulo de movimientos.



Visualización de movimientos generados

📌 **Nota:** las asignaciones de inventario corresponden a movimientos de transferencia entre una ubicación y un especialista. Los especialistas se tratan como una ubicación. De esta manera se observan transferencias de productos entre las ubicaciones. No es posible crear un movimiento de asignación.

Devolución de inventario

Esta funcionalidad permite realizar una devolución de material de un especialista hacia una o varias ubicaciones. Esto, en términos generales, corresponde a un movimiento de transferencia entre dos ubicaciones (considerando el especialista como una ubicación).

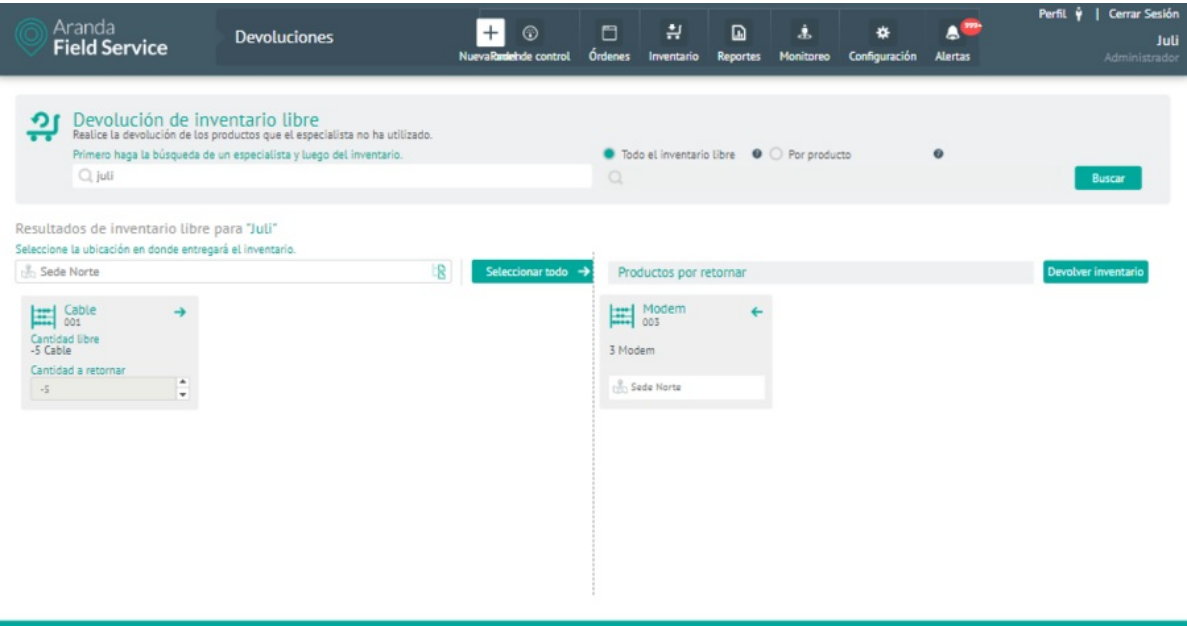
Esto puede suceder por varias razones:

- El especialista presentó cancelación de una orden y ya tenía el material asignado.
- El especialista usó menos cantidad de material en una orden.
- El especialista ya no va a trabajar más con la compañía.

Al realizar los movimientos de transferencias, los materiales quedarán disponibles en la nueva ubicación para que sean utilizados por otras órdenes. Puede realizar dichas transferencias de forma masiva para agilizar el proceso.

En esta pantalla, una vez seleccionado el especialista, el gestor de inventario podrá emplear los siguientes criterios para buscar elementos dentro del inventario asignado de dicho especialista:

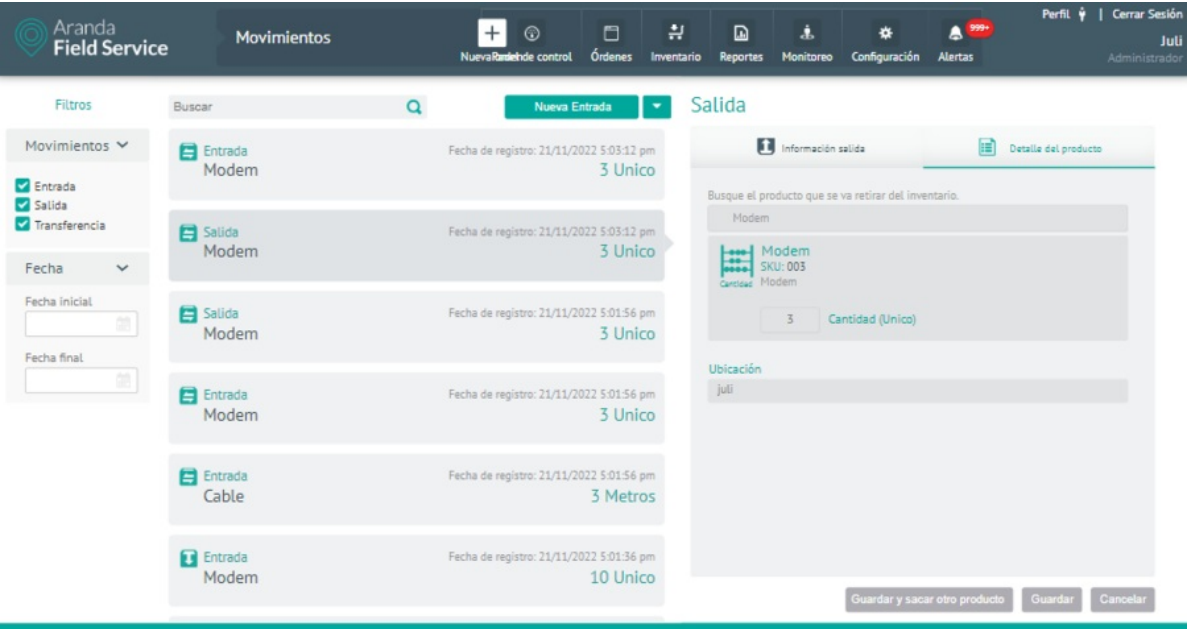
- Todo el inventario libre: realiza una búsqueda por todo el inventario que se encuentre libre (Inventario libre = inventario de órdenes canceladas o inventario de órdenes ejecutadas que no fue utilizado).
- Por producto
- Por número de serie



Visualización de criterios de búsqueda y productos a devolver

Haga clic en el botón **Seleccionar todo** para hacer una preselección de todos los productos disponibles para devolución y luego haga clic en el botón **Devolver Inventario**. Se transferirán los elementos del especialista a la ubicación definida por el gestor de inventario.

Estos movimientos de transferencia pueden confirmarse al consultar el módulo de movimientos.



Visualización de movimientos generados

📌 **Nota:** las devoluciones de inventario corresponden a movimientos de transferencia entre un especialista y una ubicación. Los especialistas se tratan como una ubicación. De esta manera se observan transferencias de productos entre las ubicaciones. No es posible crear un movimiento de devolución.

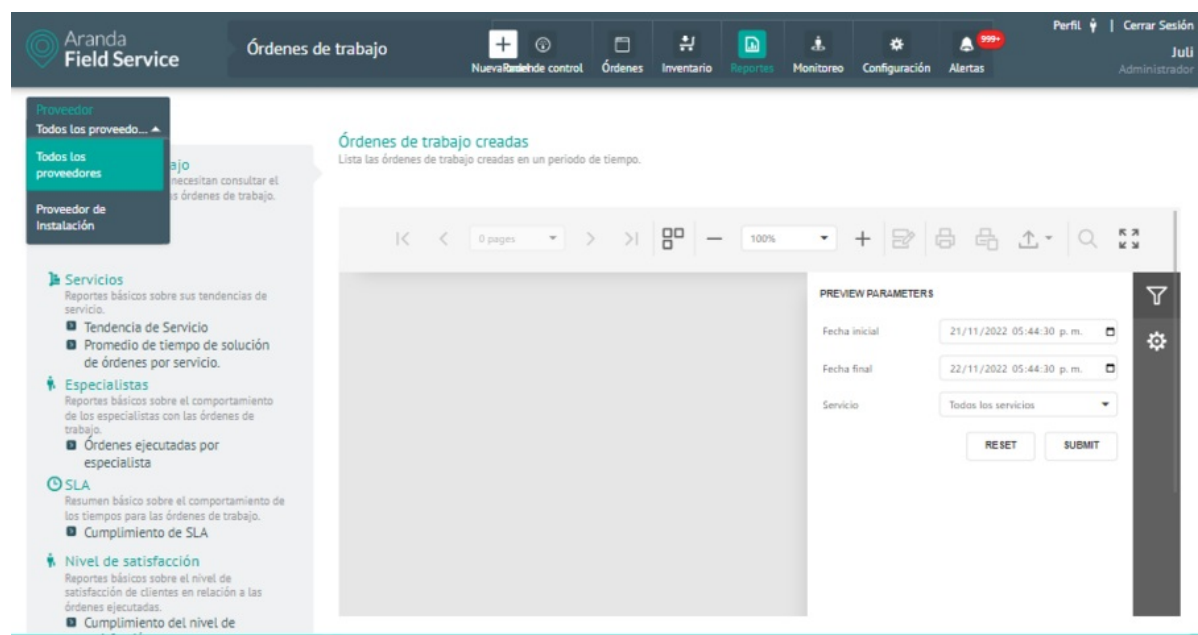
Generando reportes

Generando reportes

AFLS genera cuatro tipos de reporte: reportes de órdenes, reportes de inventario, reportes generales y reportes de administración.

Reportes de órdenes

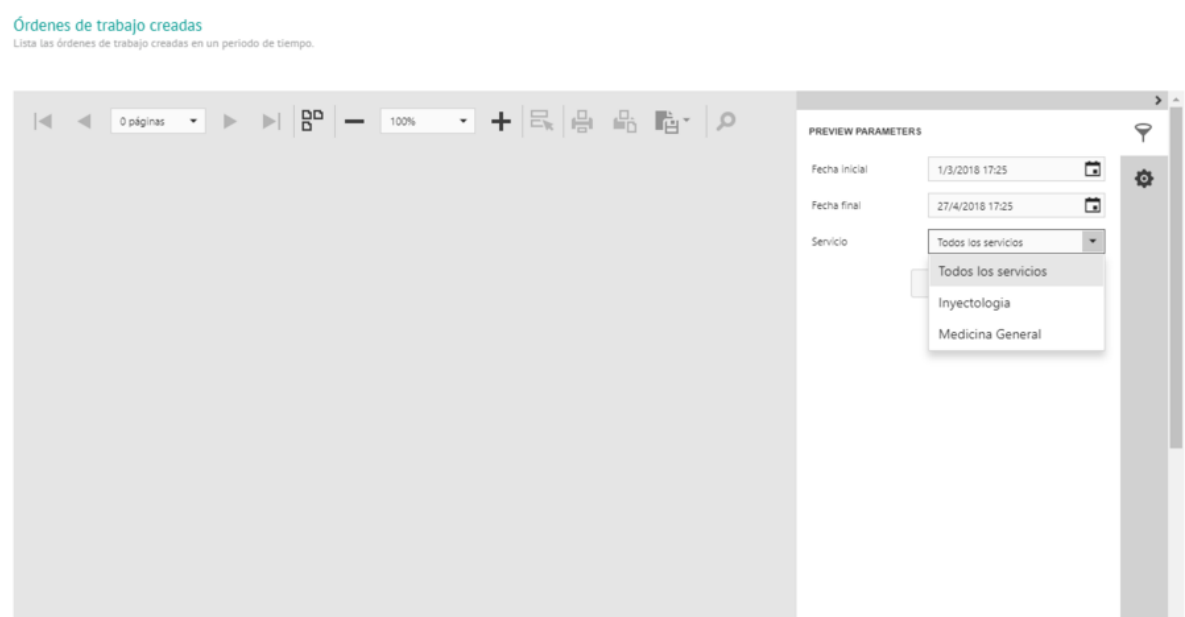
Estos reportes tienen una orden asociada y por ende un proveedor asociado. Los monitores solo podrán ver los reportes de los proveedores que tengan asociados.



📌 **Nota:** si el perfil con el que se inició la sesión es monitor + despachador, se presentará la opción de visualizar todos los proveedores.

Reporte de órdenes creadas

Este reporte presenta al usuario una estadística de las órdenes de trabajo creadas en AFLS. El sistema permite consultar las órdenes de trabajo creadas para un servicio en específico o para todos los servicios dentro de un rango de fechas.



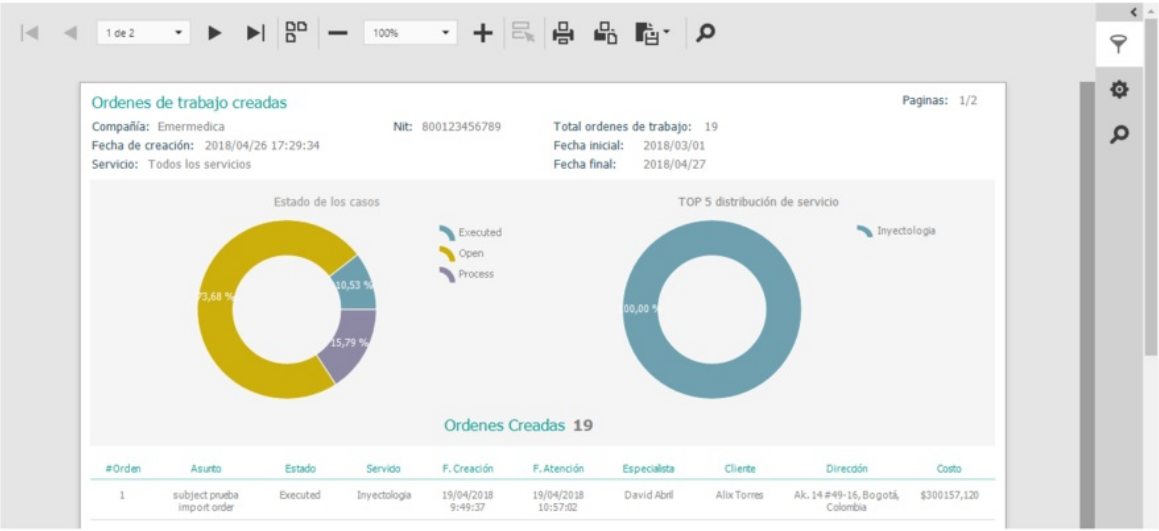
Selección de servicio (Lista de servicios)

📌 **Nota:** Si no hay órdenes creadas con el servicio o en el rango de fechas seleccionado, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Una vez haya seleccionado el servicio y el rango de fechas, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:

Órdenes de trabajo creadas

Lista las órdenes de trabajo creadas en un periodo de tiempo.



Reporte generado para órdenes creadas

El reporte incluye también una grilla con los datos más relevantes de las órdenes creadas que coincidan con los servicios y fechas seleccionados.

Órdenes de trabajo creadas

Lista las órdenes de trabajo creadas en un periodo de tiempo.

Órdenes Creadas 19									
#Orden	Asunto	Estado	Servicio	F. Creación	F. Atención	Especialista	Cliente	Dirección	Costo
1	subject prueba import order	Executed	Inyectologia	19/04/2018 9:49:37	19/04/2018 10:57:02	David Abril	Alix Torres	Ak. 14 #49-16, Bogotá, Colombia	\$300157,120
2	Caso 1539112	Executed	Inyectologia	19/04/2018 9:49:40	19/04/2018 10:05:02	Fabian Ortiz	Alix Torres	Cl. 22a #83-2 a 83-94, Bogotá, Colombia	\$15124,620
3	Caso No. 1578852	Open	Inyectologia	19/04/2018 9:49:42	26/04/2018 16:20:02	Harold Salcedo	Alix Torres	Dg. 74b #87-2 a 87-98, Bogotá, Colombia	\$0,000
4	Caso No. 1548720	Open	Inyectologia	19/04/2018 9:49:43	26/04/2018 17:27:55	Tatiana Ramirez	Alix Torres	Cra. 73 #135-19 a 135-99, Bogotá, Colombia	\$0,000
5	CASO ARANDA 1550794	Process	Inyectologia	19/04/2018 9:49:45	26/04/2018 16:15:02	David Abril	Alix Torres	Cra. 18 #35-55 a 35-99, Bogotá, Colombia	\$0,000
6	subject prueba import order	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:29	26/04/2018 17:47:02	David Abril	Alix Torres	Ak. 14 #49-16, Bogotá, Colombia	\$0,000
7	Caso 1539112	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:32	26/04/2018 15:35:02	Fabian Ortiz	Alix Torres	Cl. 22a #83-2 a 83-94, Bogotá, Colombia	\$0,000
8	Caso No. 1578852	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:34	26/04/2018 17:00:02	Harold Salcedo	Alix Torres	Dg. 74b #87-2 a 87-98, Bogotá, Colombia	\$0,000
9	Caso No. 1548720	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:35	26/04/2018 18:07:55	Tatiana Ramirez	Alix Torres	Cra. 73 #135-19 a 135-99, Bogotá, Colombia	\$0,000
10	CASO ARANDA 1550794	Process	Inyectologia	19/04/2018 10:10:37	20/04/2018 14:40:02	David Abril	Alix Torres	Cra. 18 #35-55 a 35-99, Bogotá, Colombia	\$0,000

Grilla del reporte generado para órdenes creadas

Reporte de costos

Este reporte presenta al usuario una estadística del costo de las órdenes de trabajo ejecutadas dentro de un rango de tiempo y permite filtrarlas por servicio y por compañía.

Costo ejecutado en órdenes

Muestra el detalle del costo de las órdenes ejecutadas durante un periodo de tiempo determinado.

PREVIEW PARAMETERS

Fecha inicial: 1/3/2018 18:18

Fecha final: 27/4/2018 18:18

Servicio: Inyectologia

Compañía: Todas las compañías

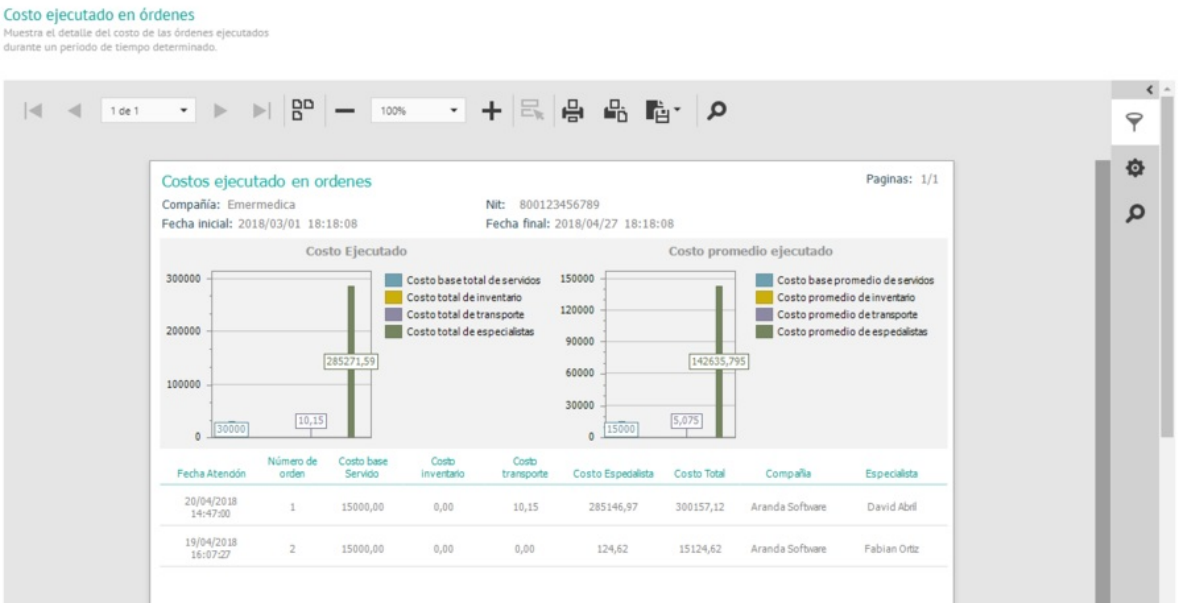
- Todas las compañías
- Bancolombia
- Aranda Software

Selección de compañía (Lista de compañías)

➤ **Nota:** Si el servicio no tiene órdenes ejecutadas dentro del rango de fecha que seleccionó el usuario, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Una vez haya seleccionado el rango de fechas, el servicio y la compañía, haga clic en Enviar y se generará un reporte

como el siguiente:



Reporte generado para costos de órdenes creadas

El reporte muestra tres secciones: costo ejecutado, costo promedio ejecutado y grilla de datos.

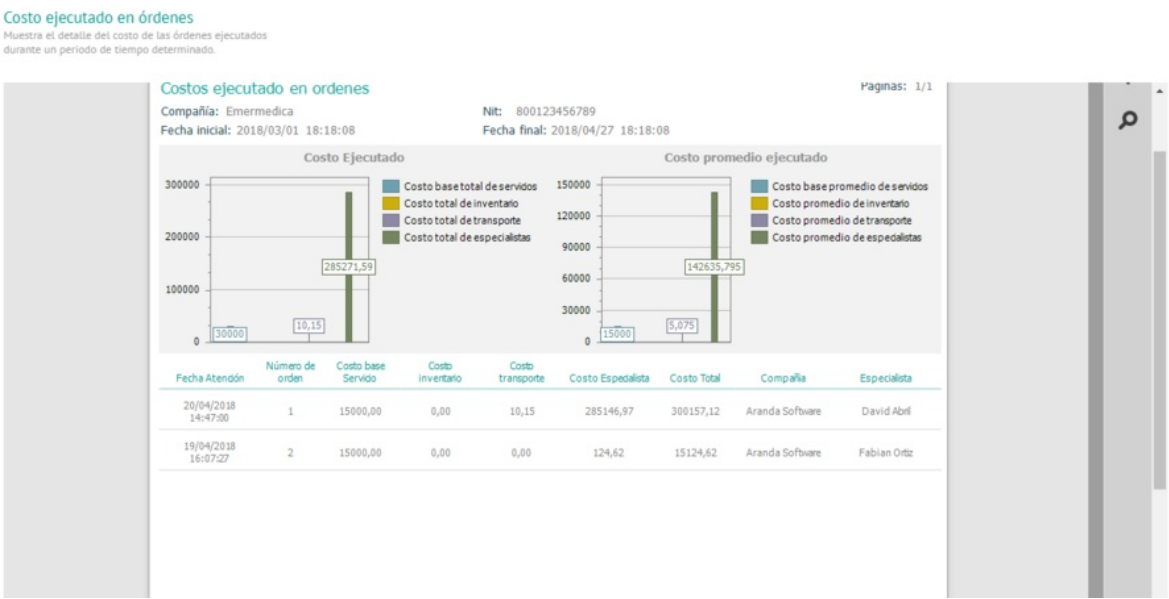
En **costo ejecutado**, hay una gráfica indicando el costo de cada uno de los siguientes cuatro parámetros:

- Costo base total de servicios.
- Costo total de inventario.
- Costo total de transporte.
- Costo total de especialistas

En **costo promedio ejecutado**, hay una gráfica indicando el costo promedio de los mismos cuatro parámetros.

📌 **Nota:** el valor de los costos dependerá de la configuración de costos que se le haya dado a los servicios y a los especialistas; si el servicio o especialista no tienen valores configurados, el resultado no será visible en la gráfica, es decir, será 0.

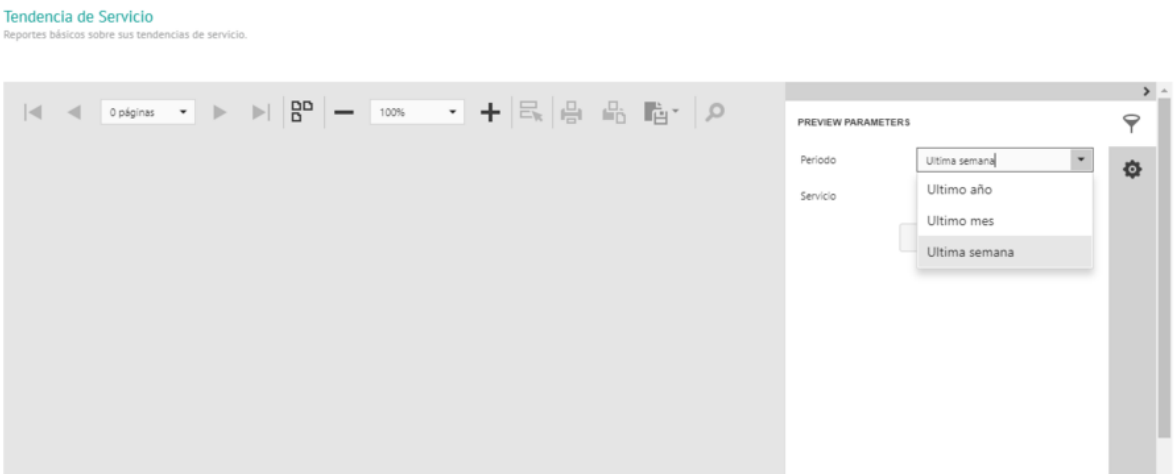
La grilla de datos muestra información más detallada de los costos:



Grilla del reporte generado para costos

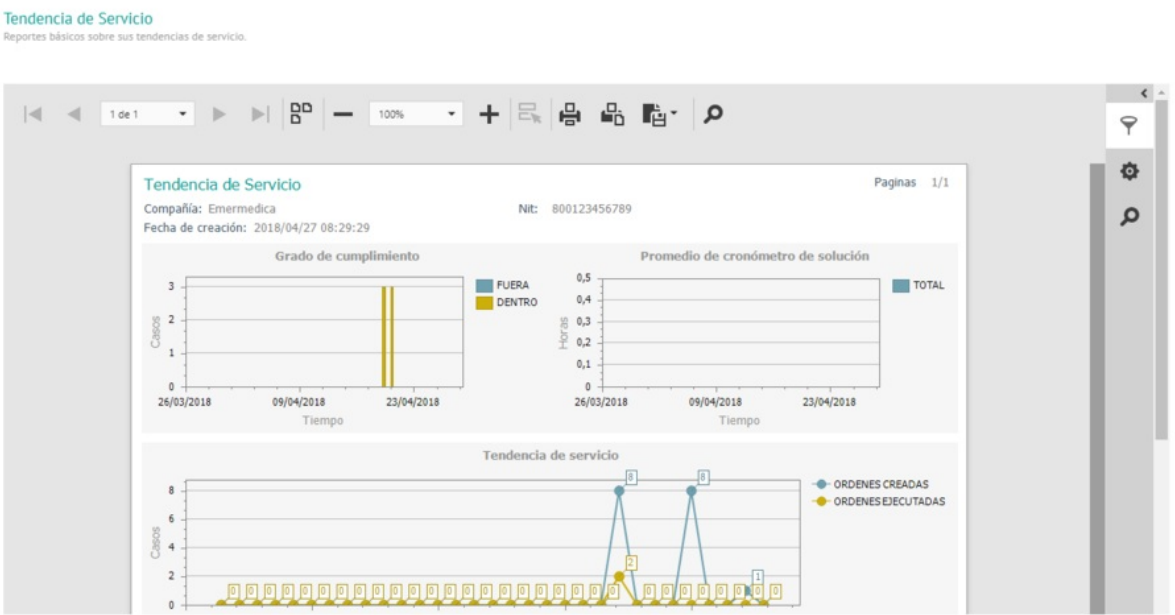
Reporte de tendencia de servicio

Este reporte presenta al usuario un resumen del comportamiento de un servicio dentro de AFLS y le permitirá al administrador de la mesa validar si se están cumpliendo las metas propuestas para ese servicio. Aquí el usuario podrá consultar específicamente la tendencia de un servicio en el último año, el último mes o la última semana.



Selección del periodo de tiempo

Una vez haya seleccionado el periodo y el servicio, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Reporte generado para tendencia del servicio

El reporte muestra tres partes: grado de cumplimiento, promedio de cronómetro de solución y tendencia de servicio.

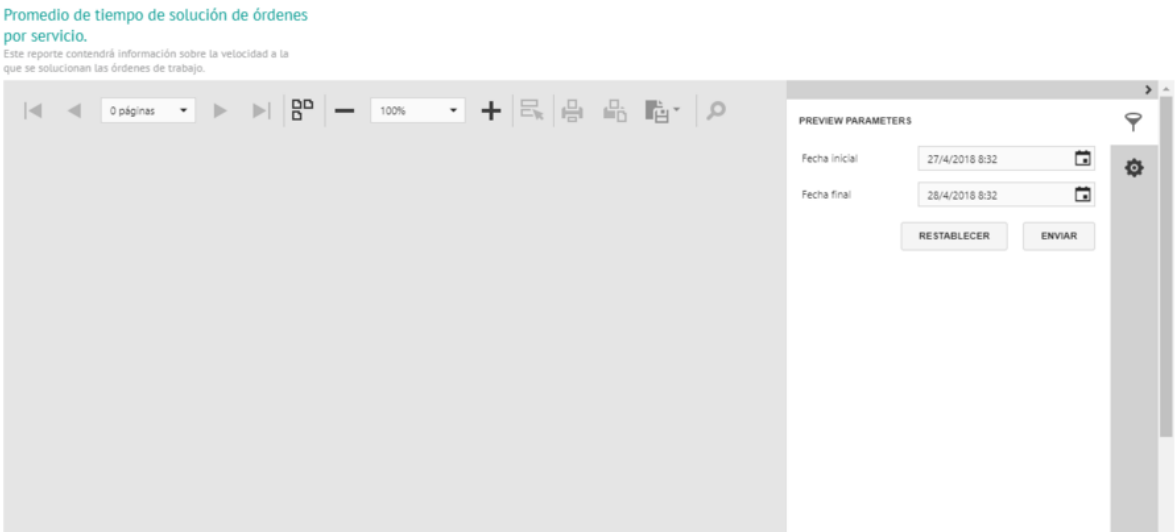
En **grado de cumplimiento**, se muestra una gráfica indicando la cantidad de órdenes cerradas que están dentro o fuera del SLA de solución por servicio.

En **promedio de cronómetro de solución**, se muestra una gráfica indicando el tiempo promedio de solución de todas las órdenes correspondientes al servicio y periodo seleccionados.

En **tendencia de servicio**, se muestra una gráfica indicando la tendencia en la creación y cierre de los casos u órdenes correspondientes al servicio y periodo seleccionados. Esta gráfica permite comparar el número de órdenes creadas con el número de órdenes ejecutadas.

Reporte de promedio de tiempo de solución de órdenes por servicio

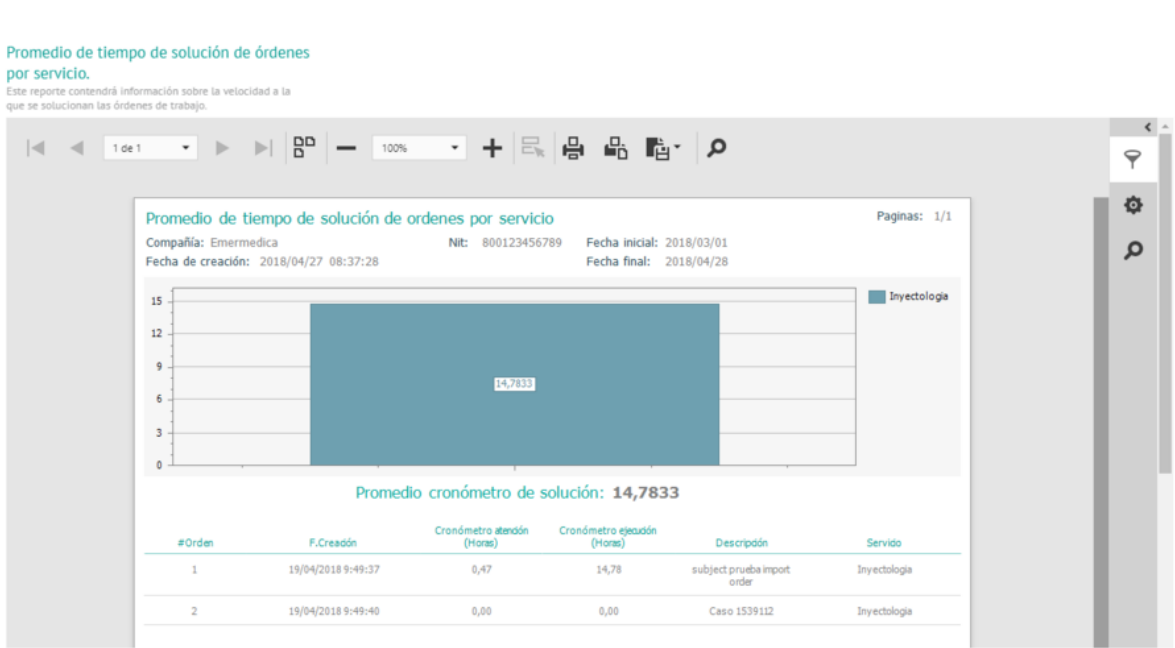
Este reporte indica la velocidad a la que se solucionan las órdenes de trabajo. Ayudará al monitor a saber cuáles servicios tardan más tiempo, y posiblemente requieran mayor atención o más personal para dar solución. Aquí el usuario podrá consultar los servicios según el rango de fecha seleccionado.



Selección de rango de fecha

📌 **Nota:** si el servicio no tiene órdenes dentro del rango de fecha seleccionado, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Una vez seleccionado el rango de fechas, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Reporte generado para promedio de tiempo de solución de órdenes

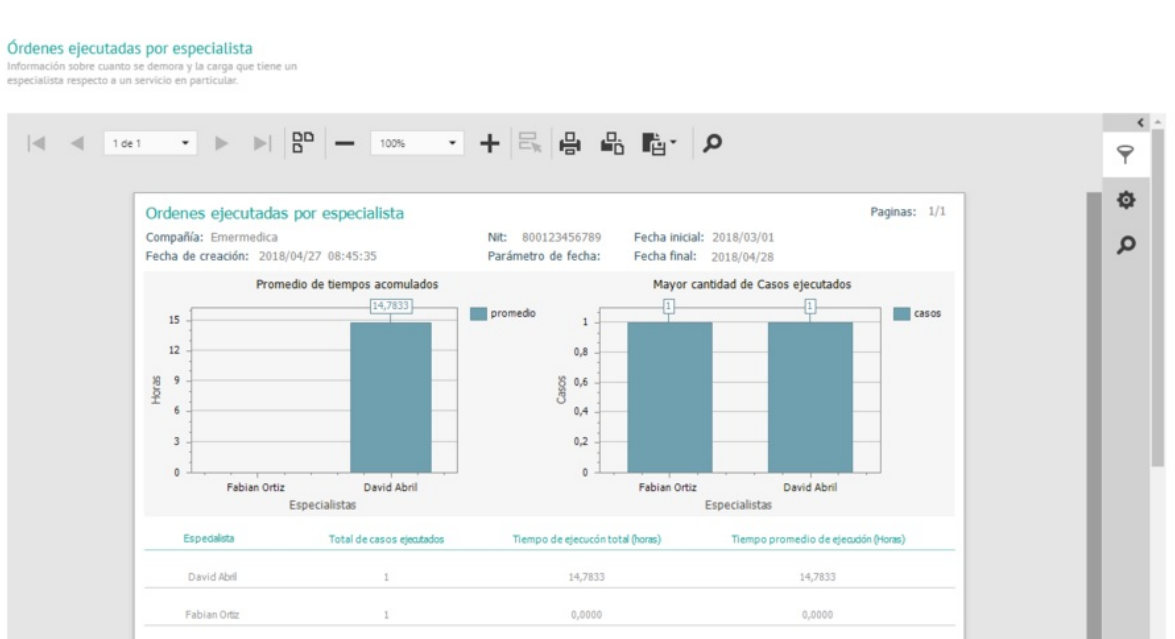
El reporte muestra una gráfica que indica el total de horas que se han empleado en la solución de un servicio dentro del periodo de tiempo indicado. Debajo de la gráfica se presenta el tiempo promedio de solución de todas las órdenes presentadas.

La grilla de datos generada muestra información más detallada sobre las horas empleadas en atención y ejecución de cada orden de trabajo.

Reporte de órdenes ejecutadas por especialista

Este reporte indica el desempeño de los especialistas en un rango de tiempo con respecto a un servicio en particular. Aquí es posible ver cuáles especialistas han ejecutado la mayor cantidad de órdenes y el tiempo que han tardado en ejecutarlas.

Una vez seleccionado el rango de fechas y el servicio, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Gráfica del reporte de órdenes cerradas

El reporte muestra dos partes: promedio de tiempos acumulados y mayor cantidad de casos ejecutados.

En **promedio de tiempos acumulados**, se muestra una gráfica indicando el promedio de las horas ejecutadas por cada especialista para el servicio seleccionado.

En **mayor cantidad de casos ejecutados**, se muestra una gráfica indicando la cantidad de casos cerrados por cada especialista.

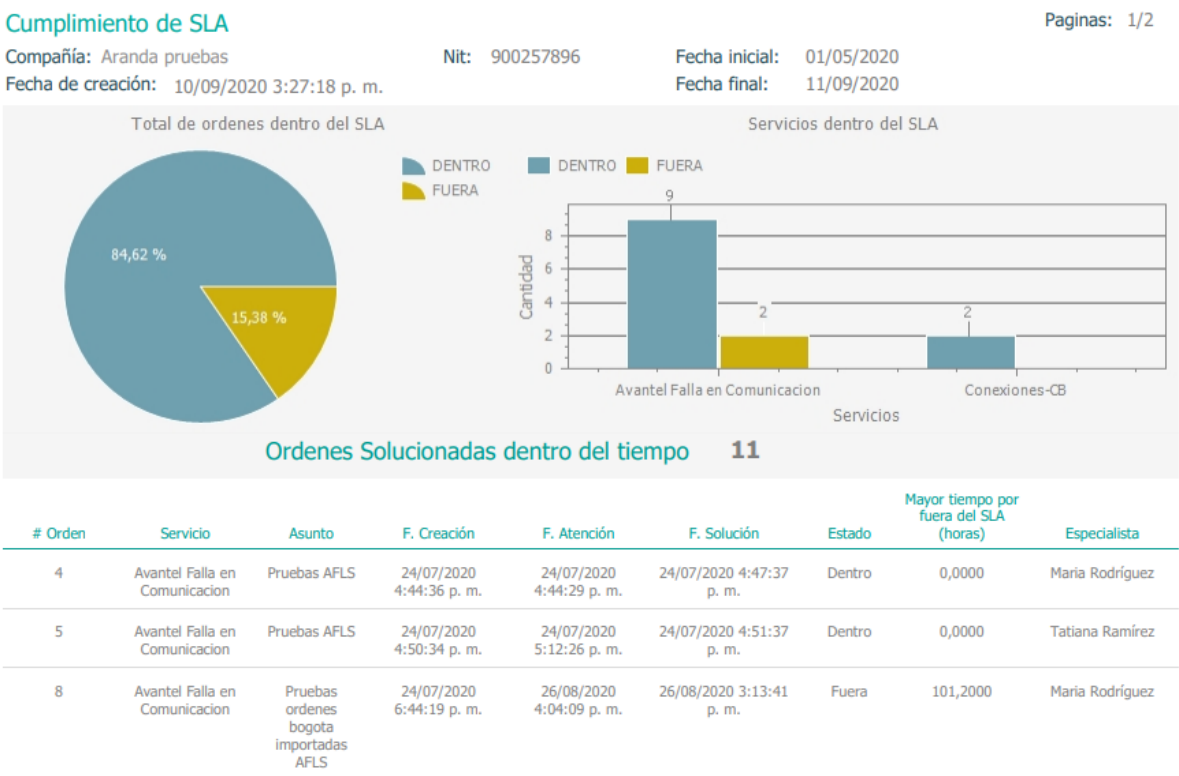
La grilla de datos generada con el reporte muestra el total de órdenes ejecutadas y los datos de los tiempos de ejecución por cada especialista.

📌 **Nota:** : si el servicio no tiene órdenes dentro del rango de fecha seleccionado, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Reporte de cumplimiento de SLA

Este reporte indica la cantidad de casos por servicio que fueron solucionados en un rango de tiempo en AFLS. Aquí el usuario podrá consultar la cantidad de órdenes creadas y que se encuentren dentro o fuera del SLA de solución.

Una vez seleccionado el rango de fechas y el servicio, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Reporte generado para cumplimiento del SLA

El reporte muestra dos partes: total de órdenes dentro del SLA y servicios dentro del SLA.

En **total de órdenes dentro del SLA**, se muestra una gráfica indicando la cantidad total de órdenes ejecutadas que están dentro o fuera del SLA de solución.

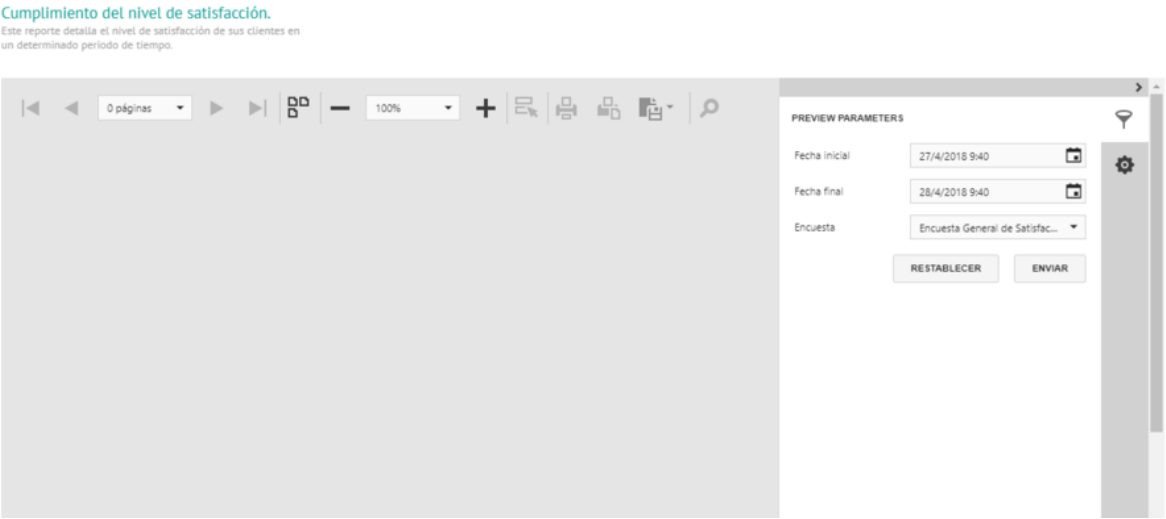
En **servicios dentro del SLA**, se muestra una gráfica indicando la cantidad de casos ejecutados que estén dentro o fuera del SLA de solución por servicio.

📌 **Nota:** la información presentada depende de la configuración de filtro realizada. Si son más de 5 servicios, en la gráfica se presentarán los 5 primeros servicios con más casos ejecutados.

La grilla de datos generada con el reporte muestra la información detallada de cada una de las órdenes ejecutadas.

Reporte de cumplimiento del nivel de satisfacción.

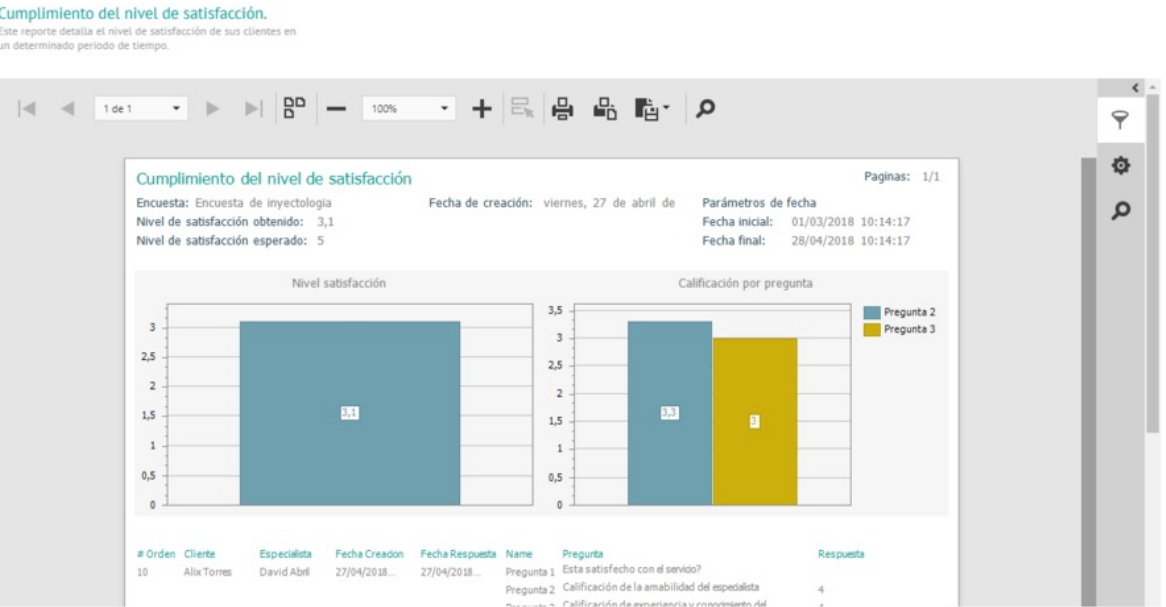
Este reporte detalla el nivel de satisfacción de los clientes según una encuesta específica en determinado periodo de tiempo.



Selección de rango de tiempo y encuesta

📌 **Nota:** si no se han generado encuestas dentro del rango de fecha seleccionado, el sistema indicará que no hay datos.

Una vez seleccionado el rango de fechas y la encuesta, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Reporte generado para cumplimiento del nivel de satisfacción

El reporte muestra dos partes: nivel de satisfacción y calificación por pregunta.

En **nivel de satisfacción**, se muestra una gráfica indicando el nivel de satisfacción obtenido de la encuesta dentro del rango de fechas seleccionadas.

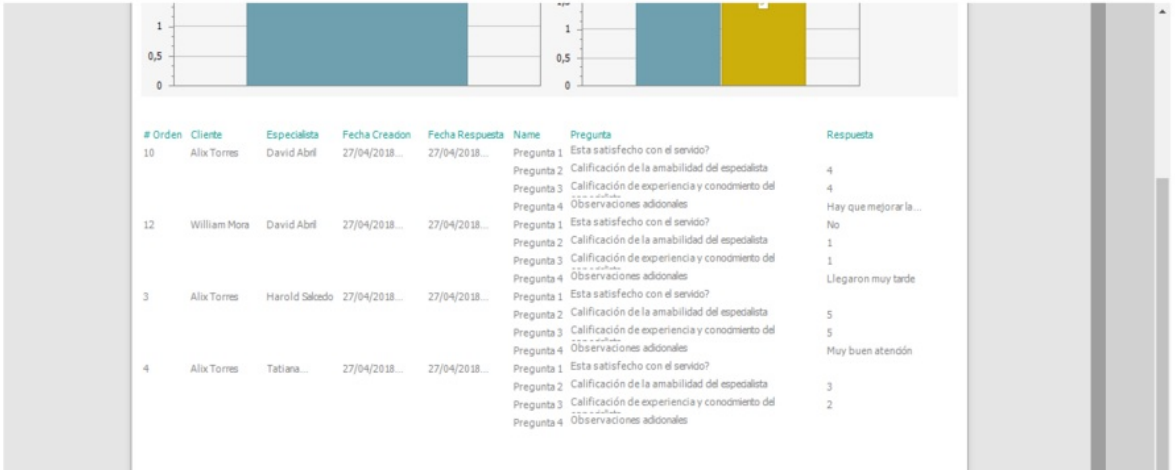
En **calificación por pregunta**, se muestra una gráfica mostrando las preguntas que son de tipo calificación con su respectivo promedio.

📌 **Nota:** algunas de las preguntas pueden ser de tipo calificación pero si no están marcadas para contar dentro de las estadísticas, estas no se tendrán en cuenta en el nivel de satisfacción obtenido.

La grilla de datos generada con el reporte muestra la información detallada de cada una de las encuestas contestadas por los clientes.

Cumplimiento del nivel de satisfacción.

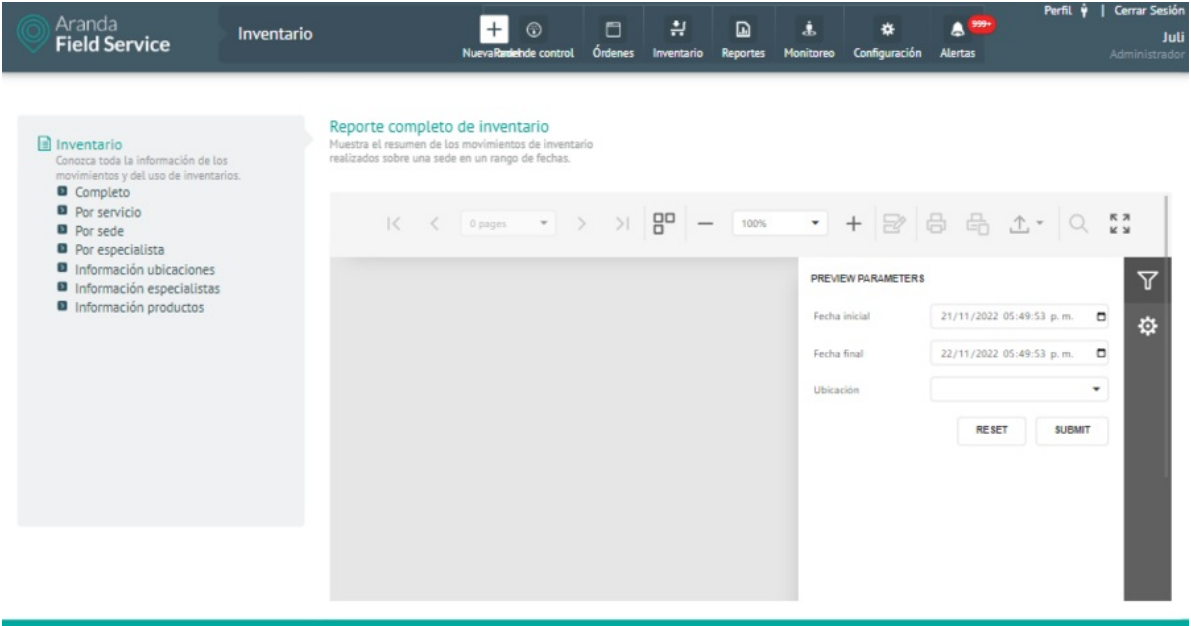
Este reporte detalla el nivel de satisfacción de sus clientes en un determinado periodo de tiempo.



Grilla del reporte generado para cumplimiento de nivel de satisfacción

Reportes de inventario

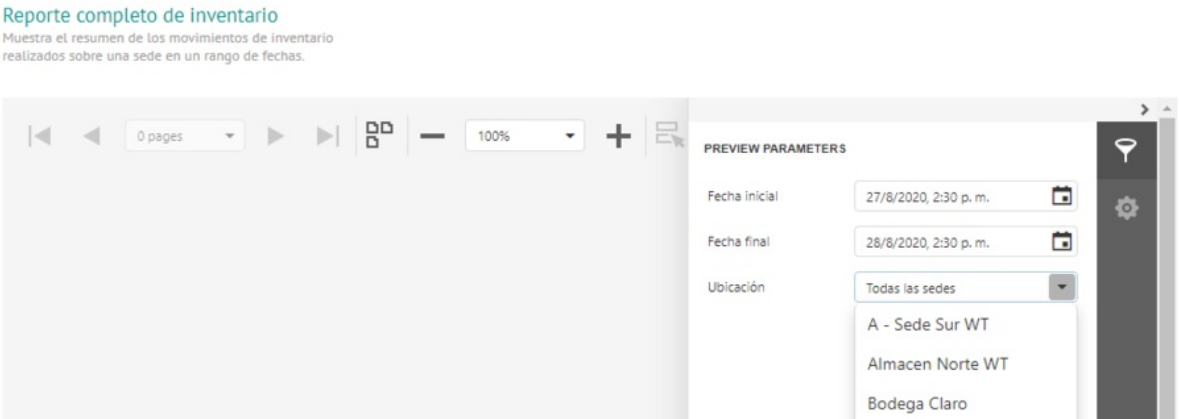
Estos reportes presentan información netamente de inventario, ya sea general, o filtrado por servicio, por sede o por especialista.



⚠ **Nota:** si el perfil con el que se inició la sesión es gestor de inventario, se presentará la opción de visualizar todos los proveedores.

Reporte completo

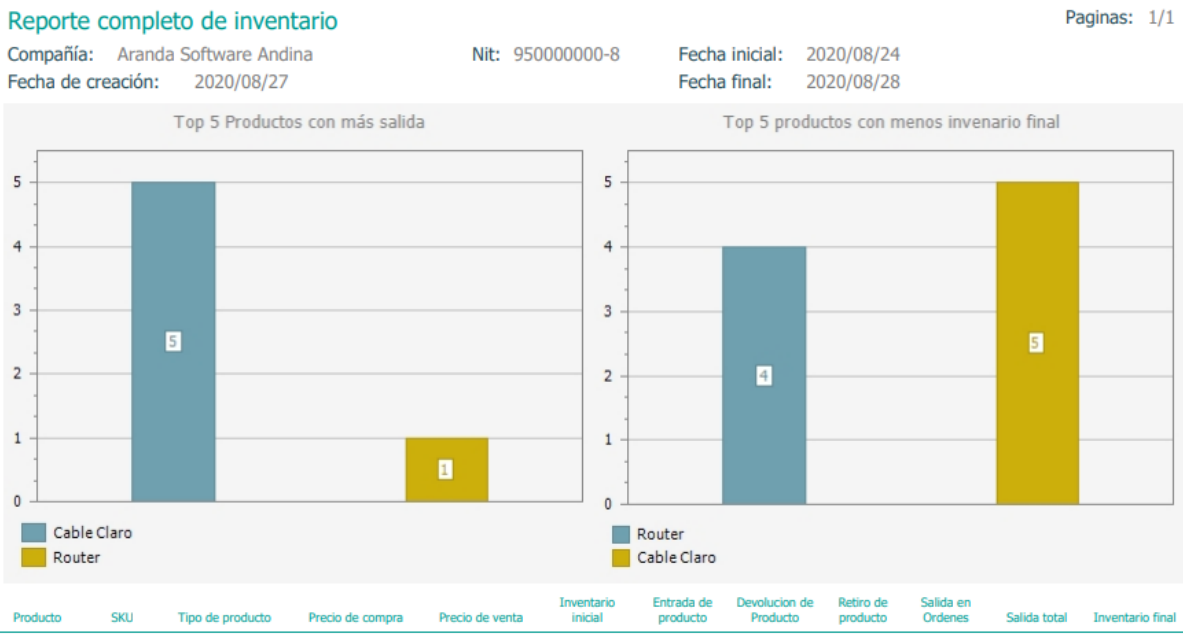
Este reporte presenta al usuario un resumen de los movimientos de entradas, salidas y devoluciones inventario realizados dentro de un rango de fechas, sobre una o todas las sedes.



Selección de rango de fechas y ubicación

⚠ **Nota:** si en la sede o en del rango de fechas seleccionado no se tiene inventario, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

Una vez haya seleccionado el rango de fechas y la ubicación, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:

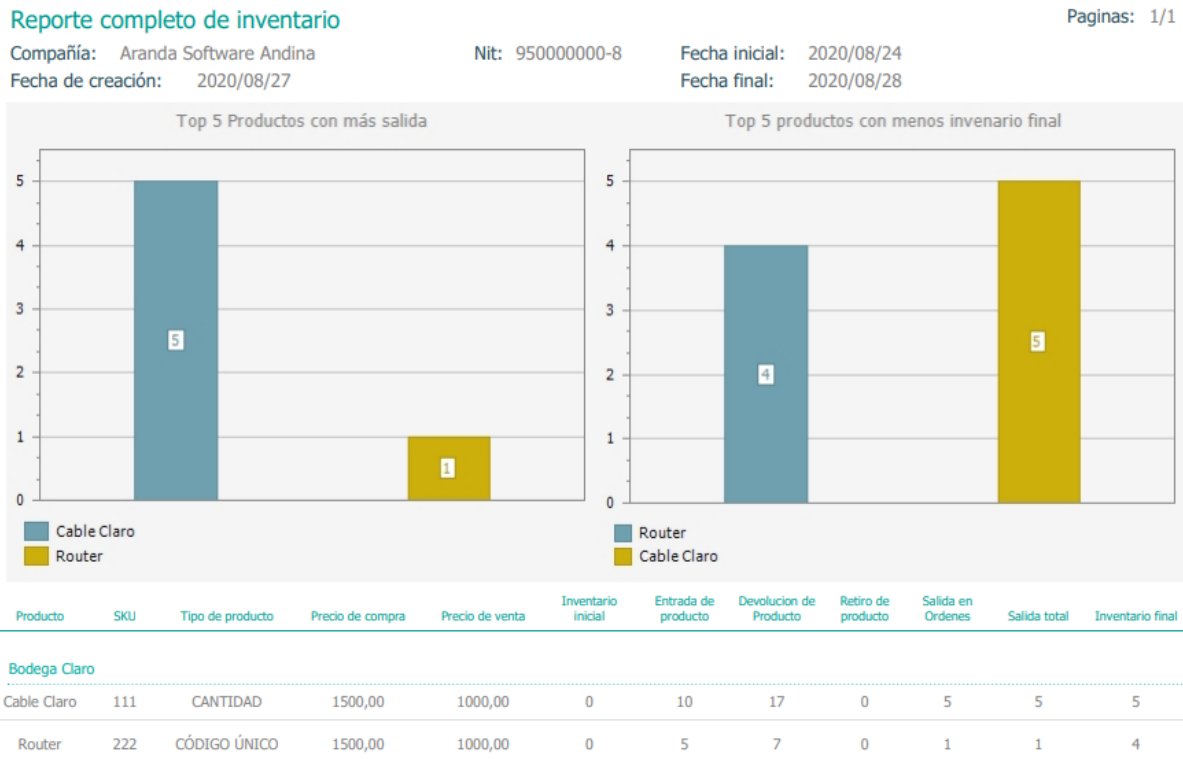


Reporte completo de inventario

El reporte muestra dos gráficas: top 5 productos con más salida y top 5 productos con menos inventario final.

Nota: si hay menos de 5 productos creados, el sistema presentará la cantidad de productos que haya. Si son más de 5, el sistema presentará los 5 con más salida y los 5 con menos inventario final.

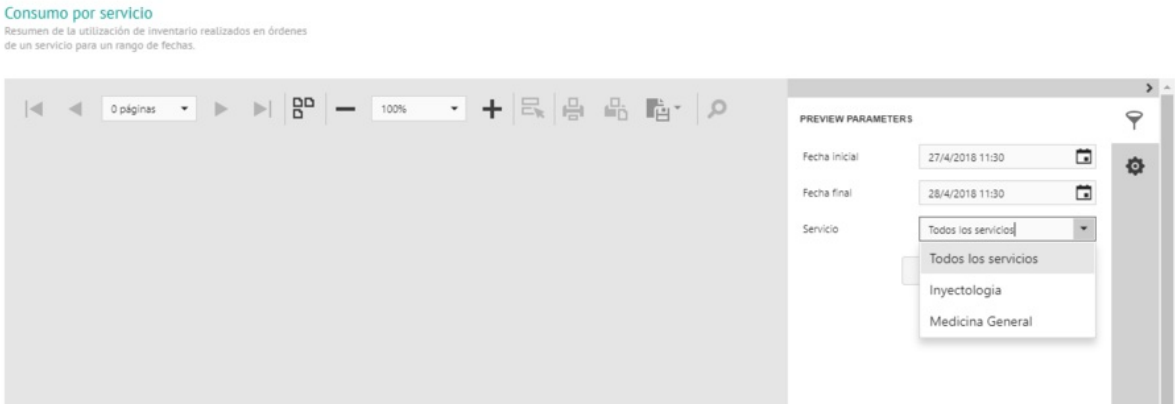
La grilla de datos generada con el reporte muestra información más detallada sobre los movimientos de inventario de cada producto en la ubicación y fechas seleccionadas.



Grilla del reporte generado

Reporte por servicio

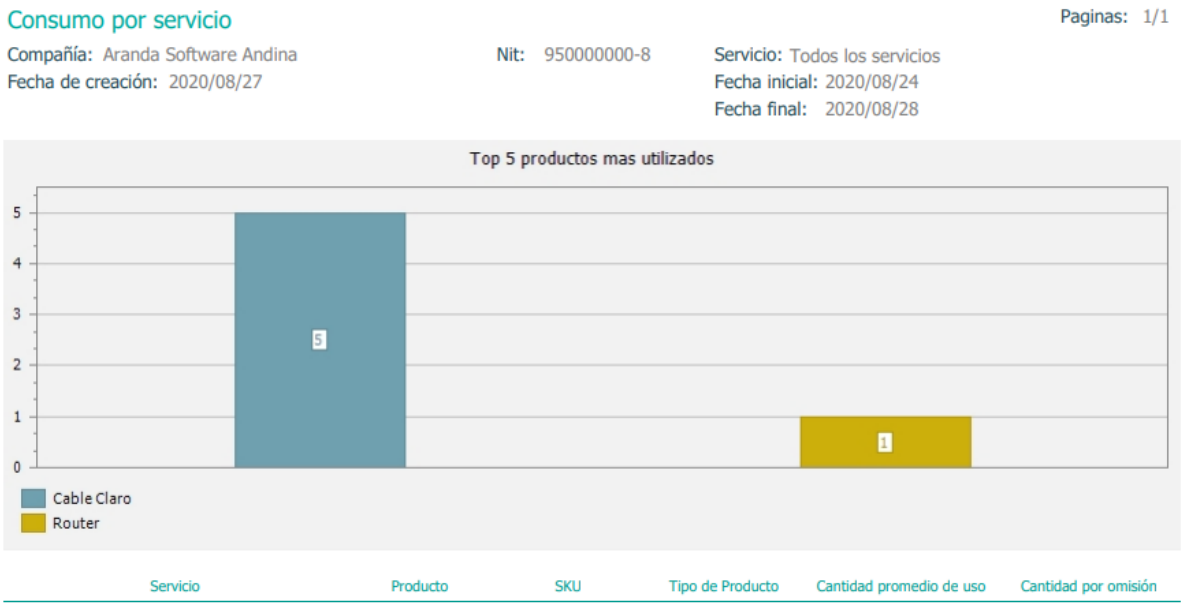
Este reporte presenta al usuario un resumen de la utilización de inventario en órdenes de un servicio específico o de todos los servicios, dentro de un rango de fecha.



Selección de rango de fecha y servicio

⚠ **Nota:** si en el servicio o dentro del rango de fechas seleccionado no se tiene inventario, el sistema presentará un mensaje indicando que no hay datos para el filtro configurado.

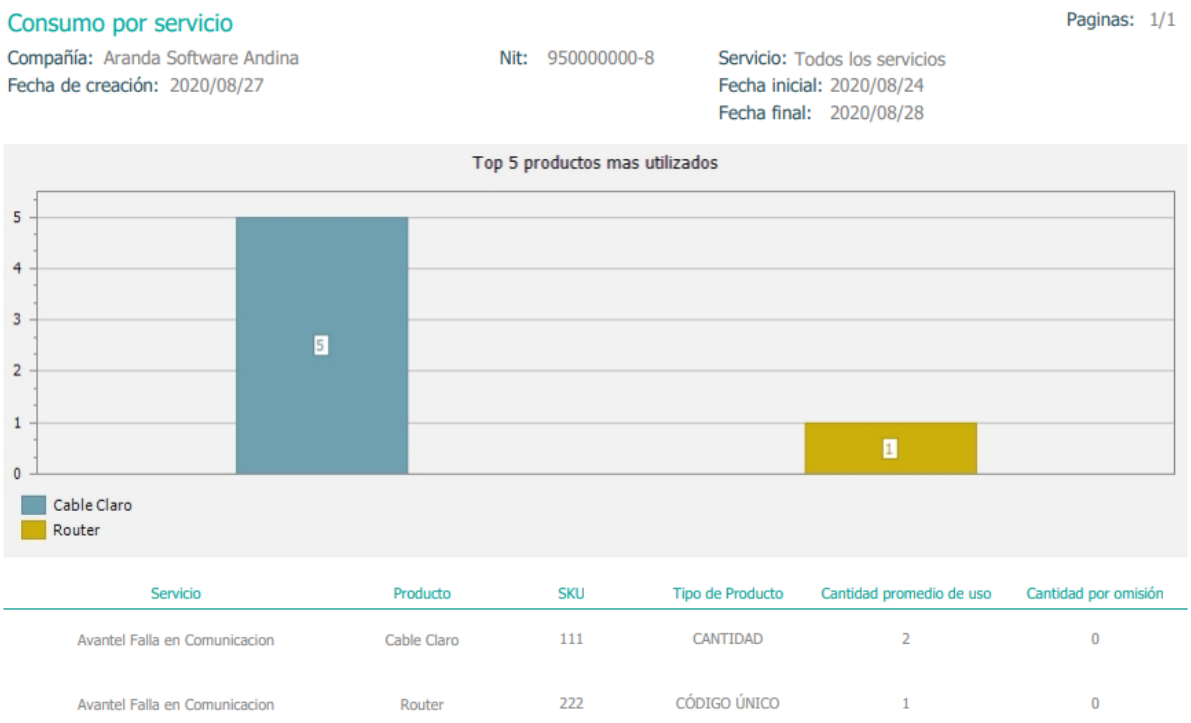
Una vez haya seleccionado el rango de fechas y el servicio, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte con una gráfica indicando los 5 productos más utilizados.



Reporte de inventario por servicio

⚠ **Nota:** si se tiene menos de 5 productos creados, el sistema presentará la cantidad de productos creados. Si son más de 5, el sistema presentará los 5 más utilizados.

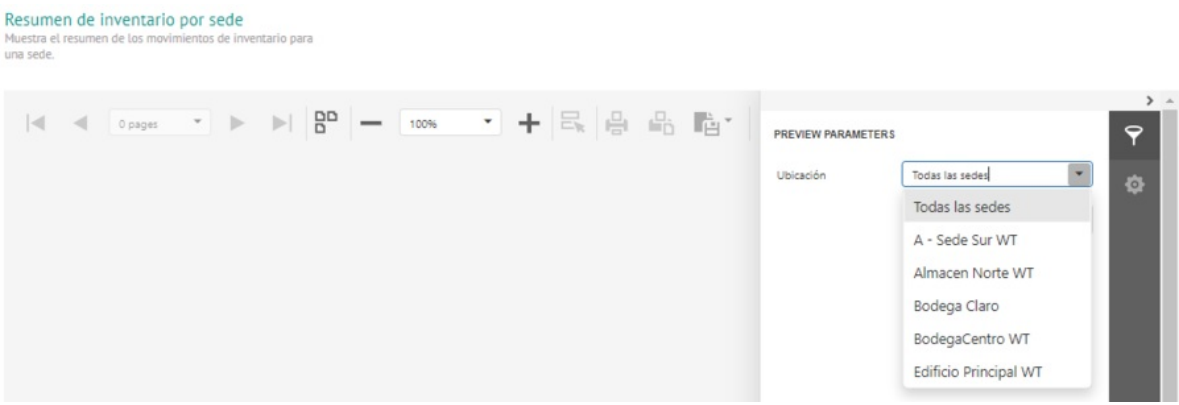
La grilla de datos generada con el reporte muestra información más detallada sobre el uso de los productos de inventario.



Grilla del reporte generado

Reporte por sede

Este reporte presenta al usuario un resumen de los movimientos de inventario para una sede o para todas las sedes.



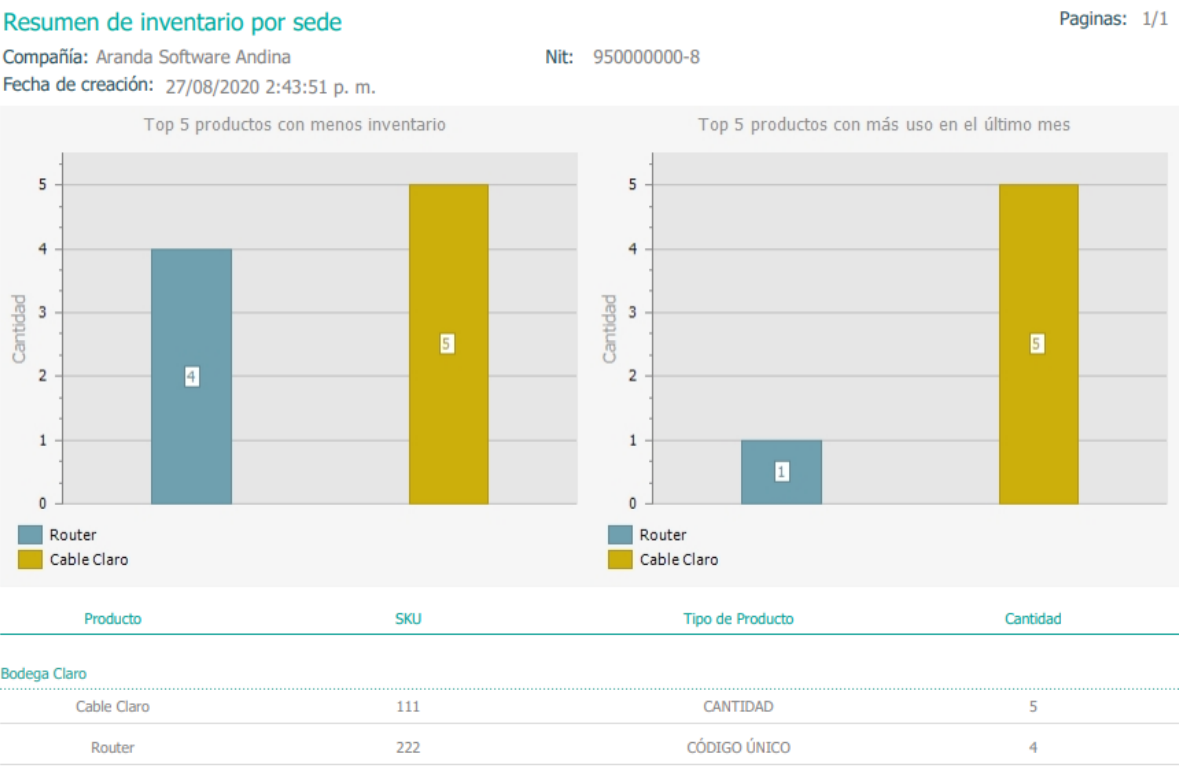
Selección de sede Una vez haya seleccionado la sede, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte con dos gráficas: top 5 productos con menos inventario y top 5 productos con más uso en el último mes.



Reporte de inventario por sede

⚠ **Nota:** si se tiene menos de 5 productos creados, el sistema presentará la cantidad de productos creados. Si son más de 5, el sistema presentará los 5 con menos inventario y los 5 más usados.

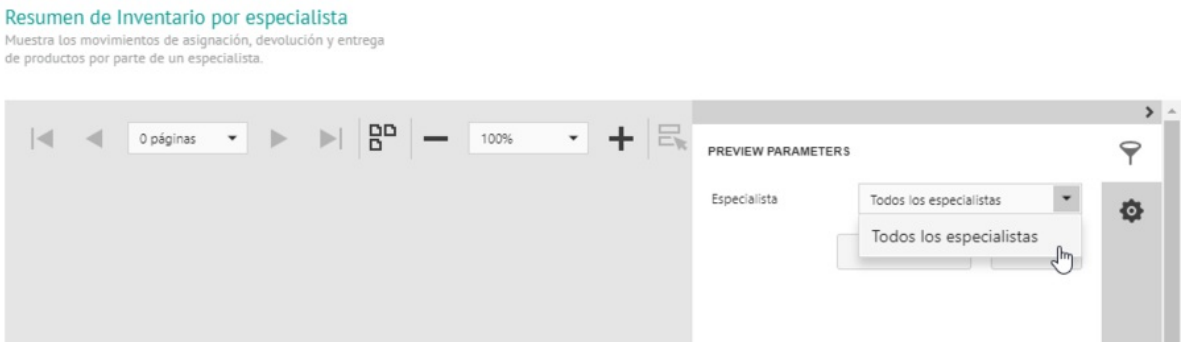
La grilla de datos generada con el reporte muestra información más detallada sobre el inventario de los productos en la sede seleccionada.



Grilla del reporte generado

Reporte por especialista

Este reporte presenta al usuario un resumen de los movimientos de inventario para un especialista o para todos los especialistas.



Selección de especialista

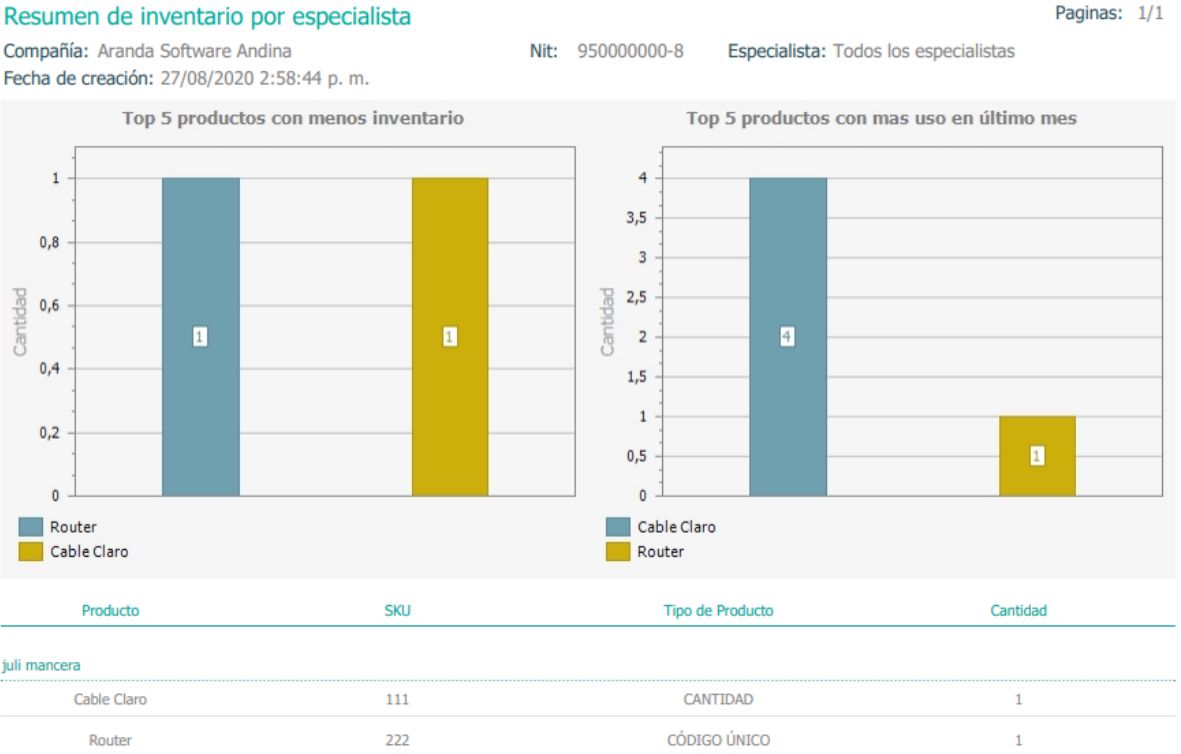
Una vez haya seleccionado el especialista, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte con dos gráficas: top 5 productos con menos inventario y top 5 productos con más uso en el último mes.



Reporte de inventario por especialista

📌 **Nota:** si el especialista tiene menos de 5 productos, el sistema presentará la cantidad de productos registrados al especialista. Si son más de 5, el sistema presentará los 5 con menos inventario y los 5 más usados.

La grilla de datos generada con el reporte muestra información más detallada sobre el inventario de los productos para el especialista seleccionado.



Grilla del reporte generado

Información Ubicaciones

Este reporte presenta al usuario información detallada de las ubicaciones registradas en la aplicación.

Información detallada ubicaciones

Muestra toda la información de las ubicaciones.

Id	Nombre	Descripción	Categoría	Tipo	Padre	Estado
5	Edificio Principal WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
6	Bodega Centro WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
7	A - Sede Sur WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
8	Almacén Norte WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
9	bodega	bodega	Shelf	Area	Edificio Principal WT	ACTIVO
11	123654	Transporte	Van	Transport		ACTIVO
12	852741	transporte 2	Shelf	Area	123654	ACTIVO
13	Sede Central	desc sede central	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
14	Estante	Estante	Shelf	Area	Sede Central	ACTIVO
15	Piso 5	Fallo al consultar un usuario, se debe poder consultar nombre, usuario y correo los usuarios en todos los módulos donde sea necesario filtrar o	Floor	Area	Estante	ACTIVO

Información Especialistas

Este reporte presenta al usuario información detallada de los especialistas registrados en la aplicación.

Información detallada especialistas

Muestra toda la información de todos los especialistas.

Id	Usuario	Nombre	Vehículo	Cargo	Proveedor	Estado
216	juli	Juli	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bt Alto	ACTIVO
429	enar	Enar Gomez	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bt Alto	INACTIVO
435	Hedy	Hedy	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bt Alto - Prueba 2	ACTIVO
436	San8	San8	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bt Alto - Prueba 2	INACTIVO

Información Productos

Este reporte presenta al usuario información detallada de los productos registrados en la aplicación.

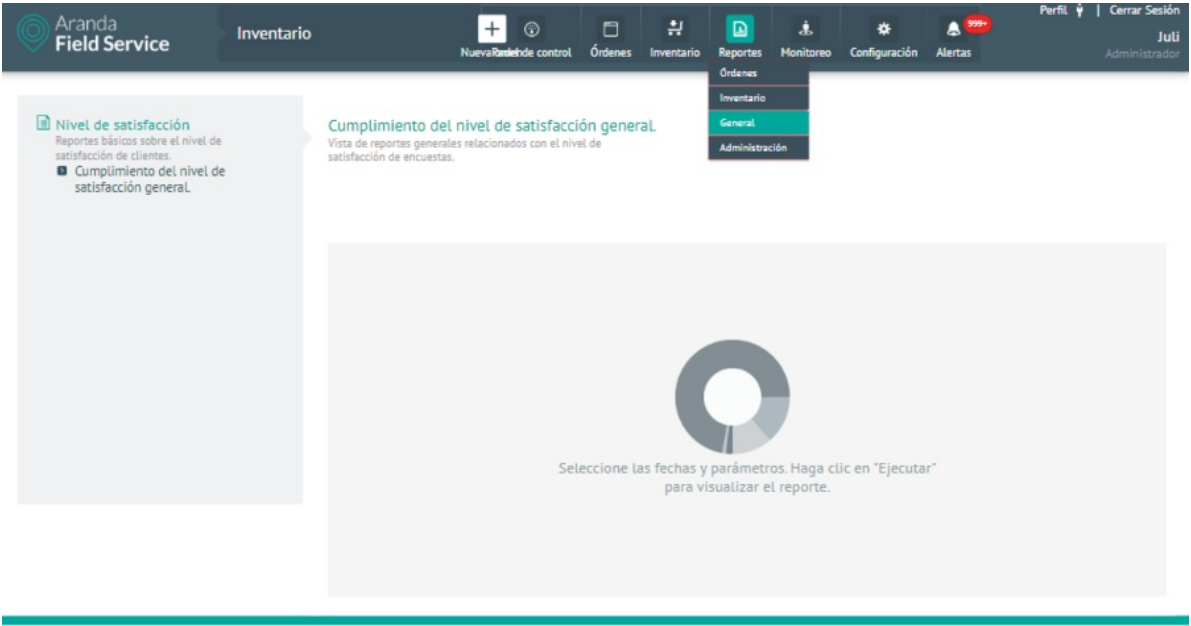
Información detallada productos

Muestra toda la información de todos los productos.

Id	Nombre	Descripción	Tipo	SKU	Medida	Cantidad Mínima	Estado
1	Caja WT	description	CANTIDAD	WT01	Unique WT	12	ACTIVO
2	Soporte WT	description	CANTIDAD	WT02	Unique WT	12	ACTIVO
3	Chip WT	description	CÓDIGO ÚNICO	WT03	Unique WT	12	ACTIVO
4	Cable WT	description	CANTIDAD	WT04	Unique WT	12	ACTIVO
5	Cable	Cable	CANTIDAD	001	Mtrs WT	2	ACTIVO
6	Router	Router	CANTIDAD	002	Mtrs WT	10	ACTIVO
7	Cable 1	desde	CANTIDAD	123123	Mtrs WT	50	ACTIVO
9	switch	switch	CANTIDAD	123	Mtrs WT	40	ACTIVO
11	AANuevo	AANuevo	CANTIDAD	006	Mtrs WT	5	ACTIVO
12	Producto Review	Producto Review	CANTIDAD	0012	Mtrs WT	2	ACTIVO
13	P1	desd	CANTIDAD	21312	Mtrs WT	45	ACTIVO

Reportes generales

En esta sección se encuentran los reportes que no están asociados a órdenes de trabajo ni a inventario

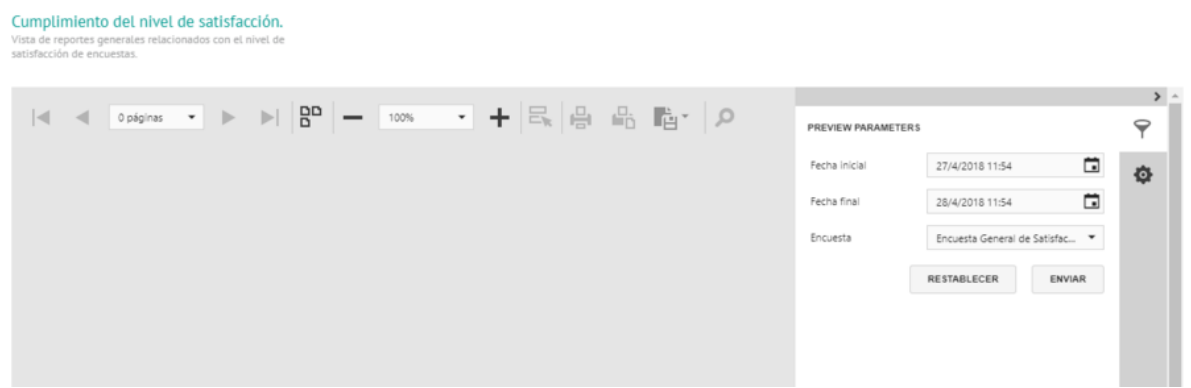


Opción para visualización de reportes generales

Reporte de cumplimiento del nivel de satisfacción general

Este reporte detalla el nivel de satisfacción general de los clientes a partir de una encuesta que se envía en cualquier momento directamente desde el módulo de encuestas, y que no está asociada a ninguna orden.

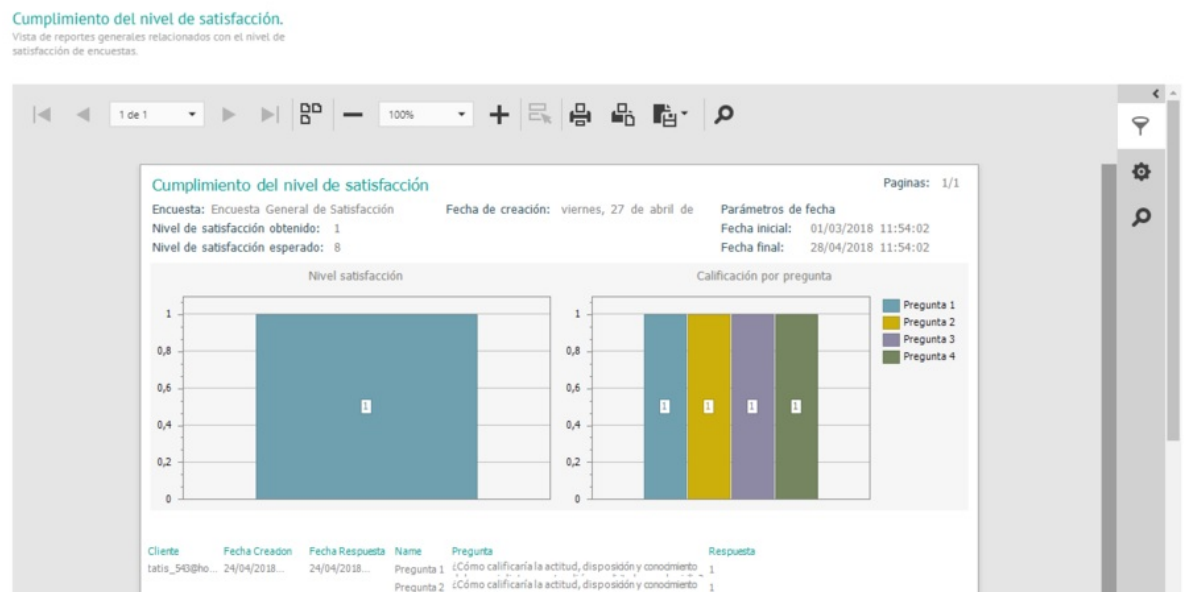
Aquí el usuario debe ingresar un rango de fechas y seleccionar la encuesta sobre la cual desea generar el reporte.



Selección de rango de tiempo y encuesta

📌 **Nota:** si no se han generado encuestas dentro del rango de fecha seleccionado, el sistema indicará que no hay datos.

Una vez seleccionado el rango de fechas y la encuesta, haga clic en **Enviar** y se generará un reporte como el siguiente:



Reporte generado para cumplimiento del nivel de satisfacción general

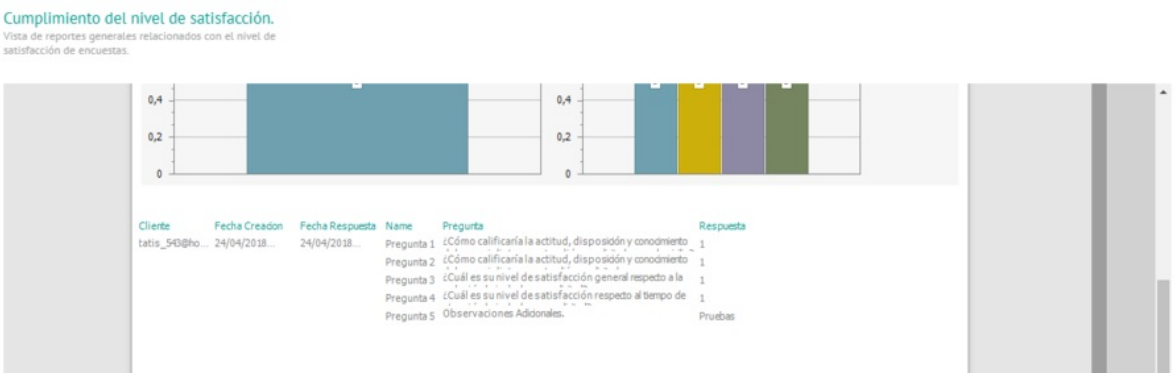
El reporte muestra dos partes: nivel de satisfacción y calificación por pregunta.

En **nivel de satisfacción**, se muestra una gráfica indicando el nivel de satisfacción obtenido de la encuesta dentro del rango de fechas seleccionadas.

En **calificación por pregunta**, se muestra una gráfica mostrando las preguntas que son de tipo calificación con su respectivo promedio.

- Nota:** algunas de las preguntas pueden ser de tipo calificación pero si no están marcadas para contar dentro de las estadísticas, estas no se tendrán en cuenta en el nivel de satisfacción obtenido.

La grilla de datos generada con el reporte muestra la información detallada de cada una de las encuestas generales contestadas por los clientes.

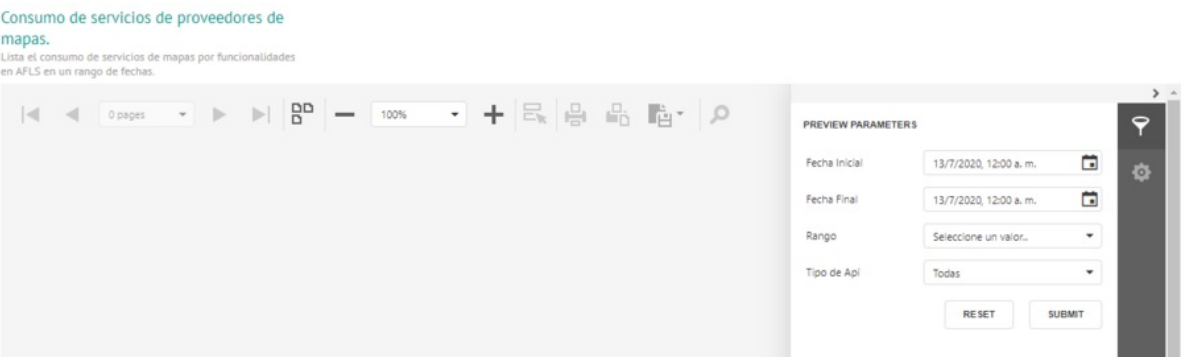


Grilla del reporte generado para cumplimiento de nivel de satisfacción general

Reportes de administración

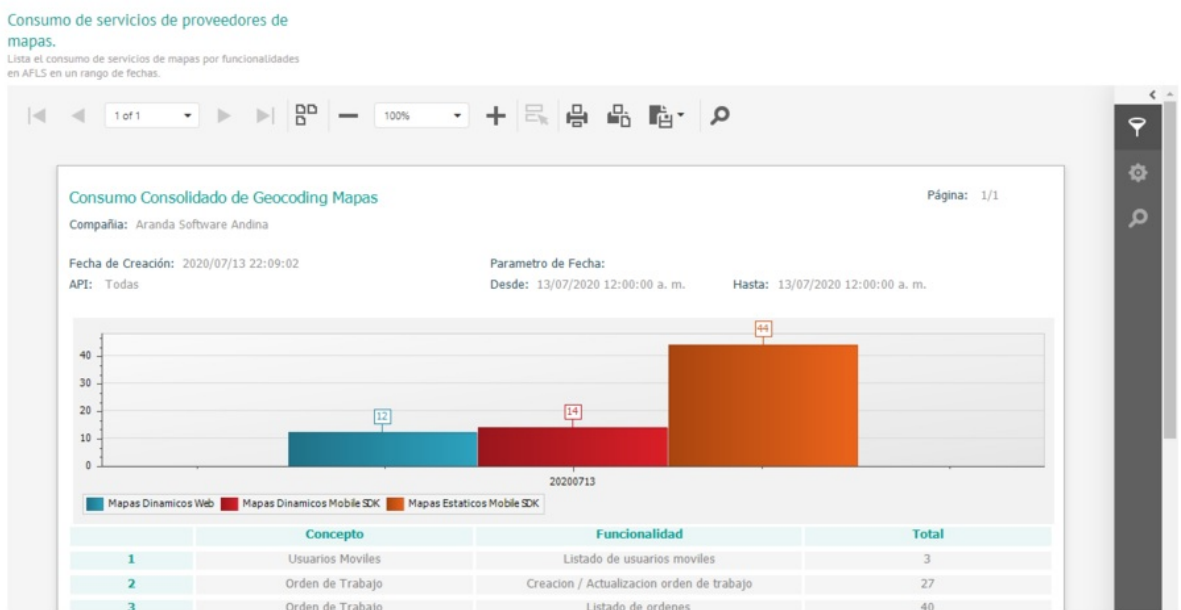
Los reportes de administración detallan el consumo de servicios de proveedores de mapas por funcionalidad.

Aquí el usuario debe seleccionar las fechas de inicio y fin, el rango y el tipo de API del cual desea generar el reporte.



Selección de rango de tiempo y tipo de API

Una vez seleccionados los datos requeridos, haga clic en Submit y se generará un reporte como el siguiente:



Reporte generado para consumo de servicios de proveedores de mapas

La grilla de datos generada con el reporte muestra la información detallada de cada uno de los conceptos y funcionalidades:

	Concepto	Funcionalidad	Total
1	Usuarios Moviles	Listado de usuarios moviles	3
2	Orden de Trabajo	Creacion / Actualizacion orden de trabajo	27
3	Orden de Trabajo	Listado de ordenes	40

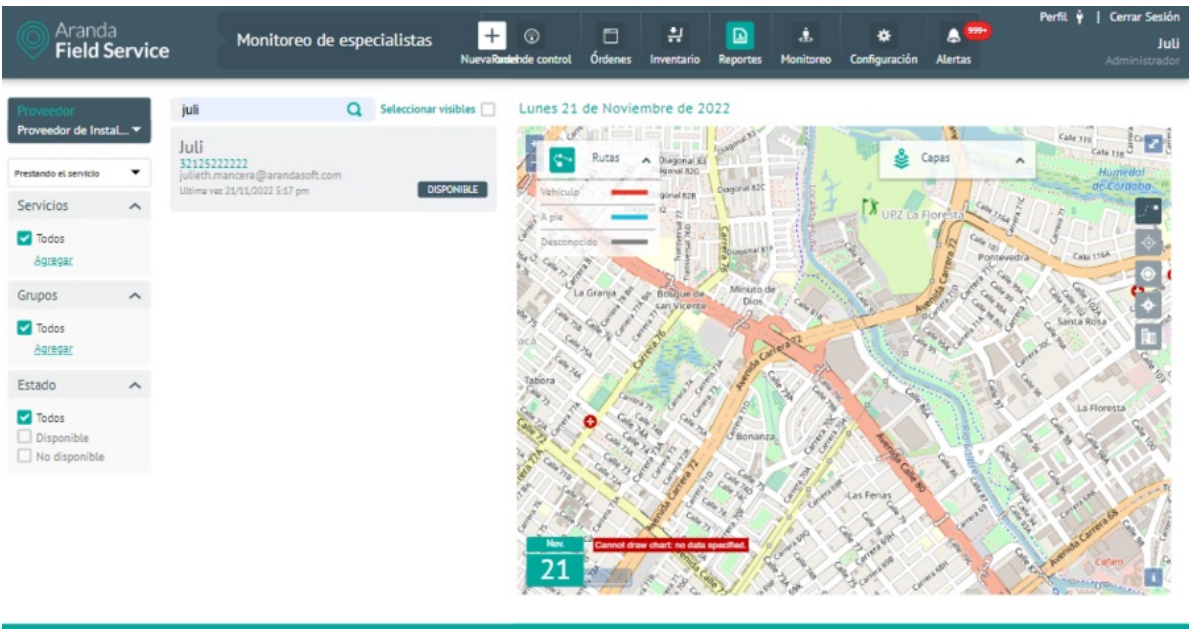
Monitoreo de órdenes de trabajo

Monitoreo de órdenes de trabajo

El módulo de monitoreo en AFLS permite realizar labores de búsqueda y seguimiento de los especialistas en campo, de los clientes y de las órdenes programadas; así como acceder a la instancia de alertas generadas durante la gestión de órdenes. De esta manera el monitor podrá modificar y reasignar los elementos de cada requerimiento según sea necesario, para garantizar que los clientes reciban la atención dentro de los tiempos establecidos.

Monitoreo especialistas (búsqueda y seguimiento de especialistas en campo)

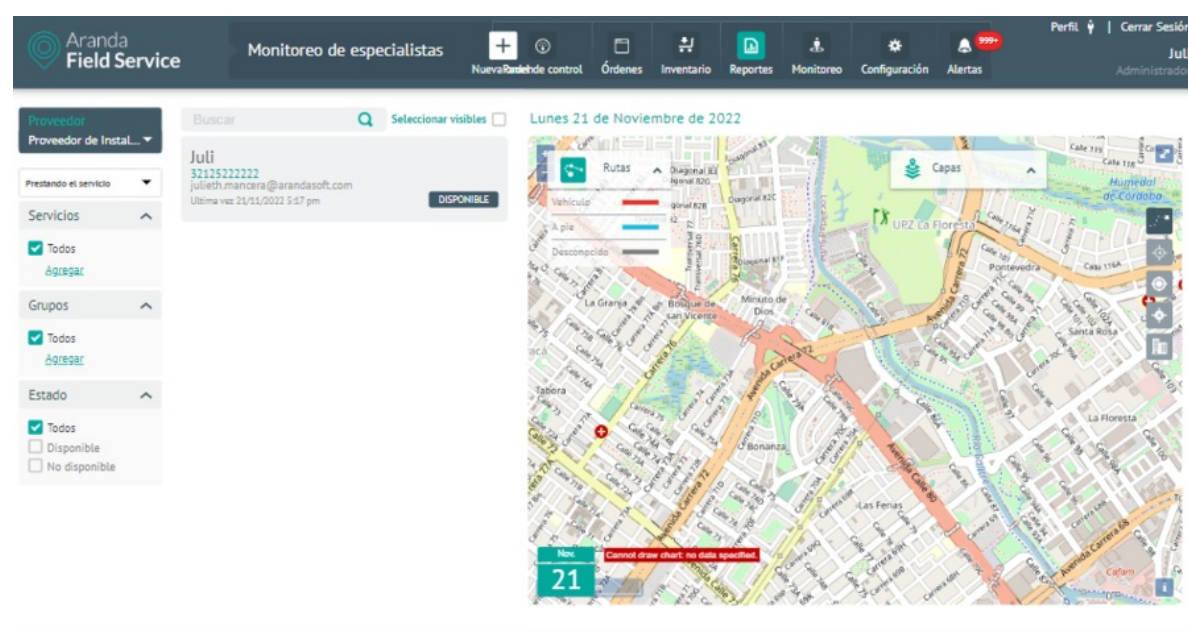
Para lograr una visión general de la prestación del servicio y del progreso de un especialista durante la atención de una orden, en el módulo de Monitoreo está la opción **Especialistas**, donde el monitor podrá realizar búsquedas básicas o detalladas ingresando en el buscador los datos del especialista asignado a la orden.



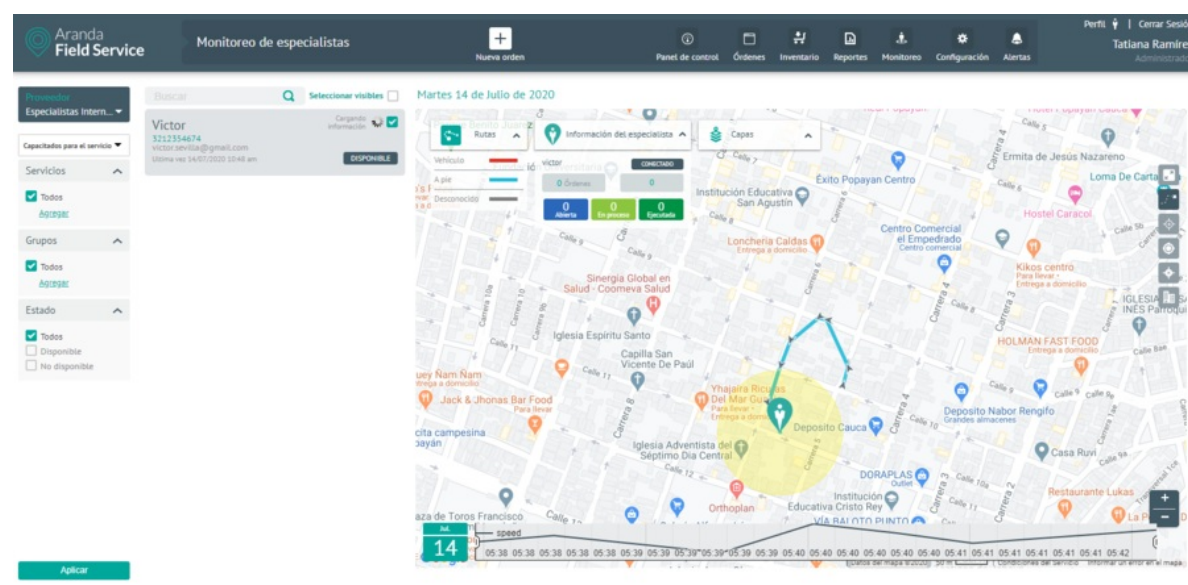
Filtrando y ordenando la consulta de seguimiento

Puede filtrar la información de la consulta bajo los siguientes criterios:

- **Proveedor:** el monitor solo podrá visualizar los proveedores que tiene asignados, por lo tanto, podrá filtrar los especialistas sólo según dichos proveedores desde el selector.
- **Disponibilidad del especialista:** filtra los especialistas según una de estas condiciones:
 - Que se encuentren prestando alguno de los servicios configurados, que tienen órdenes de trabajo asignadas.
 - Que estén capacitados y tengan las habilidades para atender alguno de los servicios configurados, que estén disponibles y tengan la capacidad de atender el servicio.
- **Servicios:** filtra los especialistas según el servicio que estén prestando o para el que estén capacitados y que tengan ese o varios servicios configurados como criterio de consulta. El filtro de servicios depende de la configuración definida en el combo anterior de disponibilidad del especialista.
- **Grupos:** filtra los especialistas según el grupo al que estén asociados.
- **Estado:** filtra los especialistas que tengan habilitada la disponibilidad como criterio de consulta.



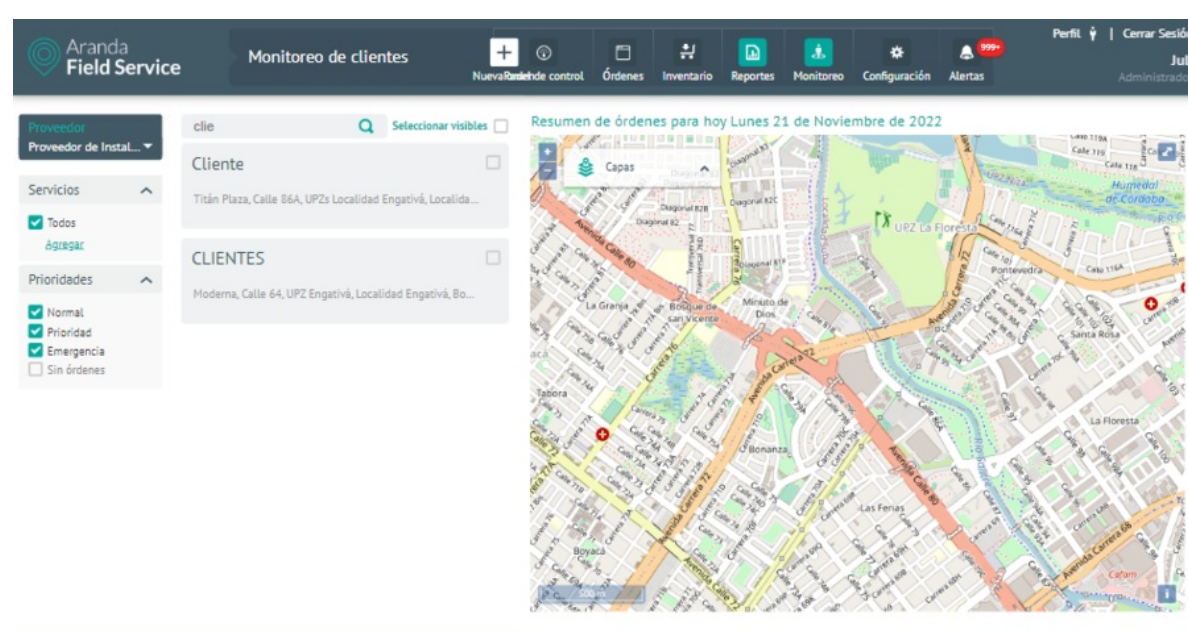
Al seleccionar uno de los especialistas arrojados por la consulta, el monitor puede efectuar distintas tareas de seguimiento y control, como visualizar en un mapa la ubicación y los desplazamientos del especialista en tiempo real e identificar la ubicación geográfica de la orden de trabajo asociada al especialista.



Pantalla de monitoreo con puntos registrados por uno de los especialistas

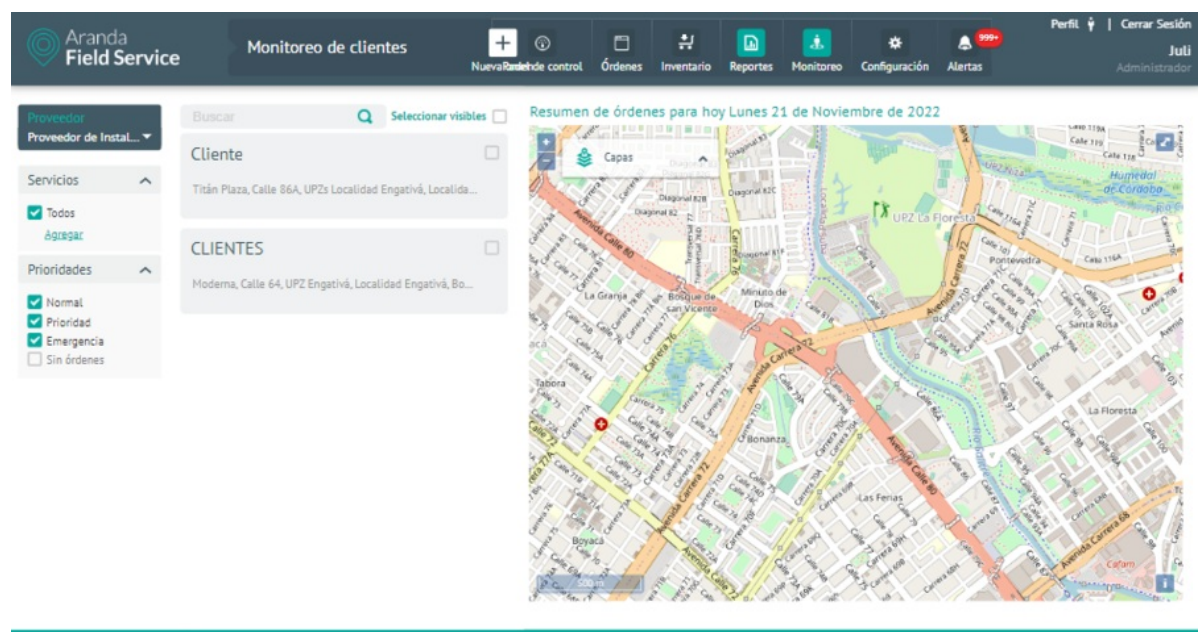
Monitoreo de clientes

La opción Clientes en el módulo de Monitoreo permite una visión general de la prestación del servicio a los clientes y la cantidad de órdenes asignadas para cada uno de ellos.



Aquí el monitor puede realizar búsquedas básicas o detalladas de clientes sobre el listado de clientes asociados en la aplicación. Puede refinar la búsqueda utilizando los siguientes filtros de consulta:

- **Proveedor:** el monitor solo podrá visualizar los proveedores que tiene asignados, por lo tanto, podrá filtrar los clientes solo por dichos proveedores desde el selector.
- **Servicios:** filtra los clientes según el servicio que reciban.
- **Prioridades:** filtra los clientes por la prioridad de las órdenes de trabajo asignadas.



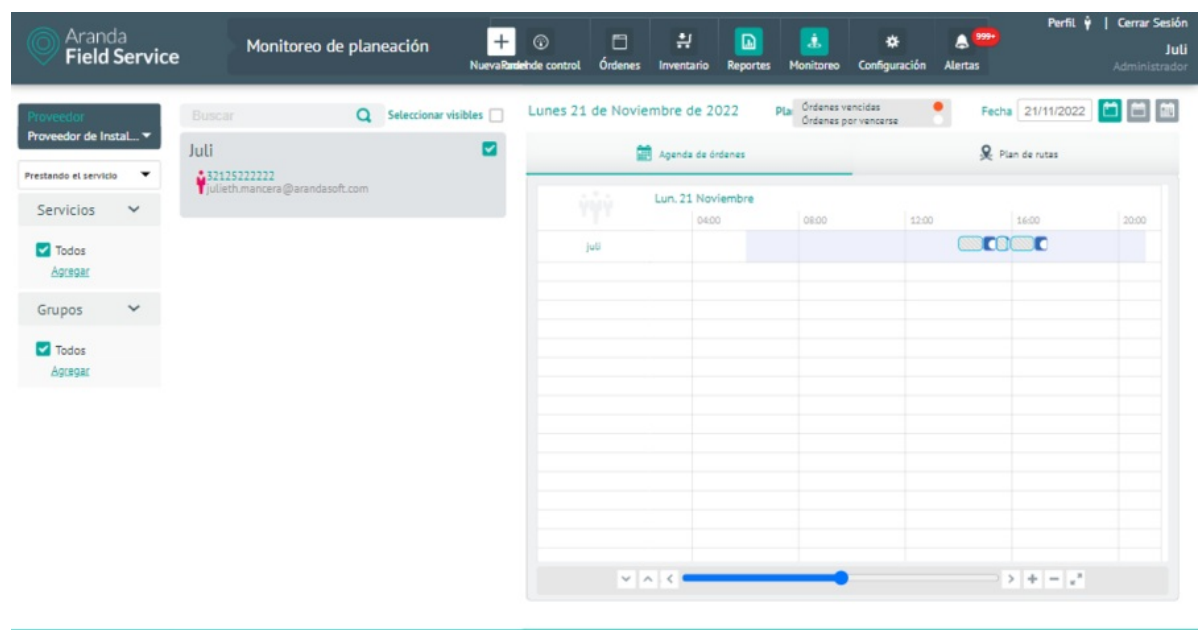
Filtros y visor de cliente filtrado

Al seleccionar uno de los clientes arrojados por la consulta, el monitor puede:

- Visualizar en un mapa la ubicación en tiempo real del cliente.
- Identificar el número total de órdenes de trabajo asociadas al cliente.
- Visualizar la prioridad de las órdenes pendientes, facilitando la identificación de las que tienen mayor urgencia.
- Ver en el mapa de seguimiento todas las órdenes de trabajo que se van actualizando automáticamente.
- Ampliar el mapa para una mejor visualización.

Monitoreo de planeación y programación de órdenes

En la opción **Planeación** del módulo de **Monitoreo**, el monitor puede emplear el buscador para seleccionar varios especialistas en campo y observar, a través de un diagrama de Gantt, como se distribuyen las órdenes en un día, una semana o un mes. Esta información es particularmente útil para encontrar tiempos ociosos por parte de los especialistas.



Filtrando y ordenando la consulta de planeación

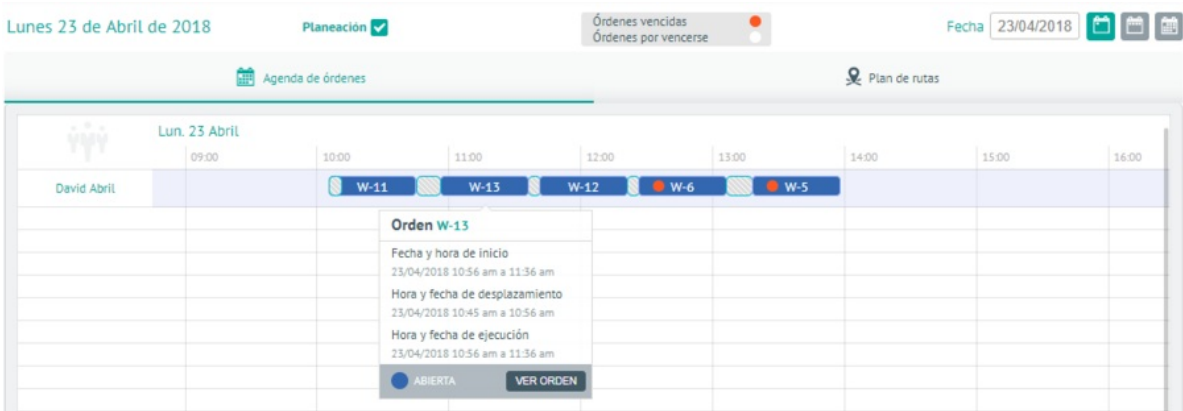
Puede filtrar la información de la consulta bajo los siguientes criterios:

- **Proveedor:** el monitor solo podrá visualizar los proveedores que tiene asignados, por lo tanto, podrá filtrar los especialistas sólo según dichos proveedores desde el selector.
- **Disponibilidad especialista:** filtra los especialistas según una de estas condiciones:
 - Que se encuentren prestando alguno de los servicios configurados, que tienen órdenes de trabajo asignadas.
 - Que estén capacitados y tengan las habilidades para atender alguno de los servicios configurados, que estén disponibles y tengan la capacidad de atender el servicio.
- **Servicios:** filtra los especialistas según el servicio que estén prestando o para el que estén capacitados y que tengan ese o varios servicios configurados como criterio de consulta. El filtro de servicios depende de la configuración definida en el combo anterior de disponibilidad del especialista.
- **Grupos.** filtra los especialistas según el grupo al que estén asociados.

Al seleccionar uno de los especialistas arrojados por la consulta, en el panel de la derecha visualizará la información de las órdenes, presentada en dos pestañas: **Agenda de órdenes** y **Plan de rutas**.

Agenda de órdenes

En esta pestaña podrá observar la carga que se le ha asignado a cada uno de los especialistas seleccionados. Cada orden contiene información sobre el momento en que el especialista inicia el desplazamiento y el tiempo programado de ejecución y finalización del trabajo. Los espacios en la gráfica donde no existen órdenes programadas se consideran tiempos muertos.



- Los espacios en blanco representan los tiempos en los que el especialista puede atender órdenes de trabajo.
- El patrón de rayas representa los tiempos programados donde el especialista debe desplazarse hasta el lugar de la siguiente orden.
- El color en cada una de las órdenes representa el estado en el que se encuentra.

A través de los controles ubicados en la parte superior derecha, el monitor puede modificar las fechas sobre las que se despliega la información. Estos datos se pueden mostrar de manera diaria, semanal o mensual.

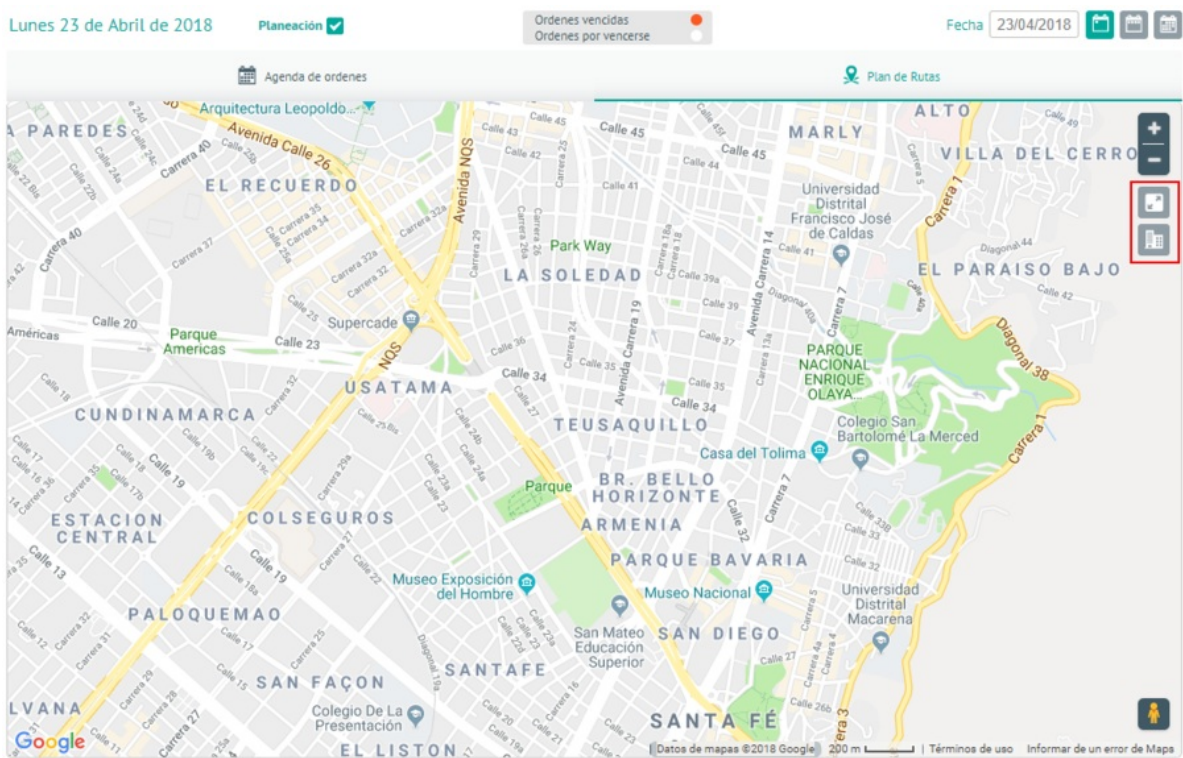
Al mover el puntero sobre cualquier orden se puede observar un resumen de la misma y se despliega las horas de desplazamiento y la hora programada de inicio. Así mismo el botón de “ver orden” abrirá el detalle.

Plan de rutas

En esta pestaña el usuario podrá visualizar el mapa con la ruta planeada para uno o varios especialistas y las posiciones en las que se encontrarán de acuerdo al rango de fecha seleccionado.

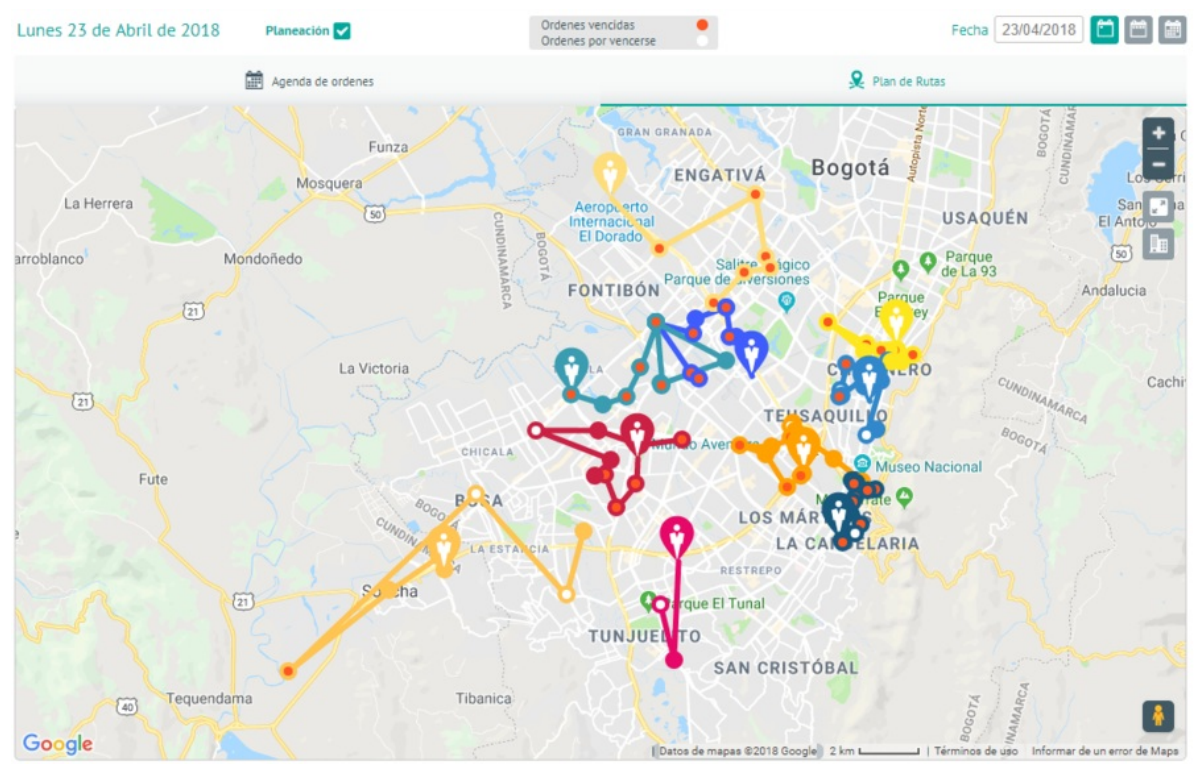
📌 **Nota:** las posiciones en las que se encontrará el especialista, son las posiciones de las órdenes de trabajo que tiene asignadas a él.

Este mapa ofrece las opciones para expandir y para mostrar la ubicación de la compañía.



Ruta de distintos especialistas seleccionados

En el mapa aparecerán las rutas de todos los especialistas que se hayan seleccionado, cada uno con un color diferente.



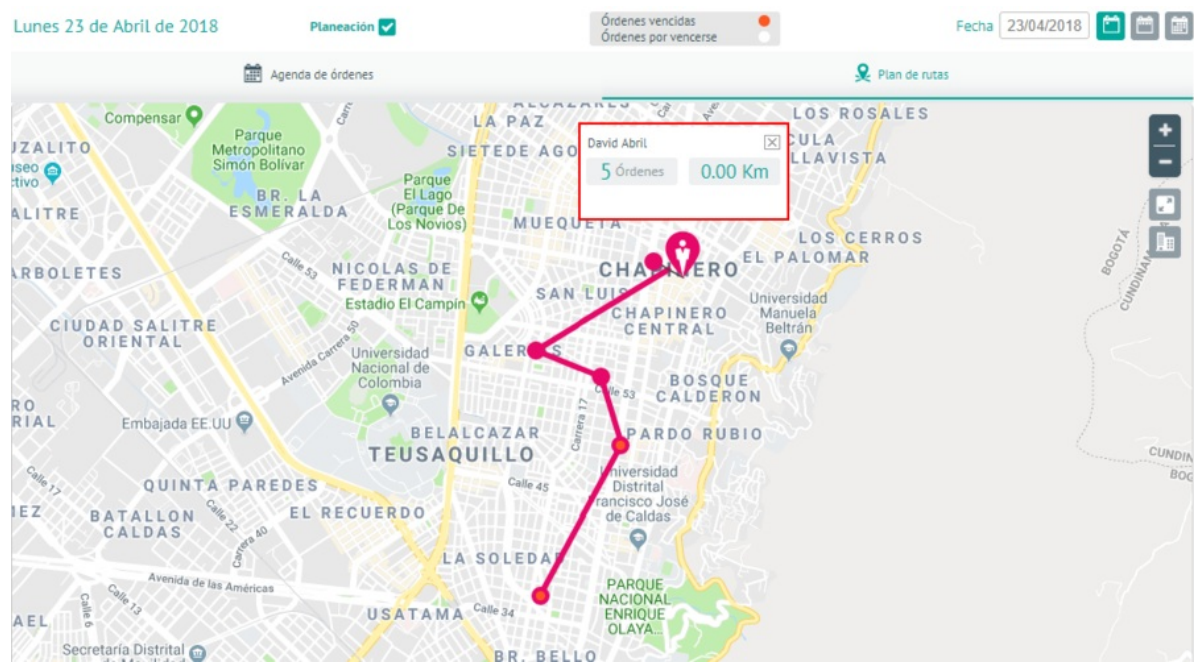
Ruta de distintos especialistas seleccionados

Los controles ubicados en la parte superior derecha permiten modificar las fechas sobre las que se despliega la información. Estos datos se pueden mostrar de manera diaria, semanal o mensual.

Si los especialistas seleccionados coinciden en una o varias ubicaciones, el usuario puede hacer clic en el punto en común para separarlos y observar qué usuarios tienen posiciones en ese punto.

📌 **Nota:** los puntos de ubicación del especialista se verán únicamente si este tiene órdenes asignadas para el rango de fecha seleccionado.

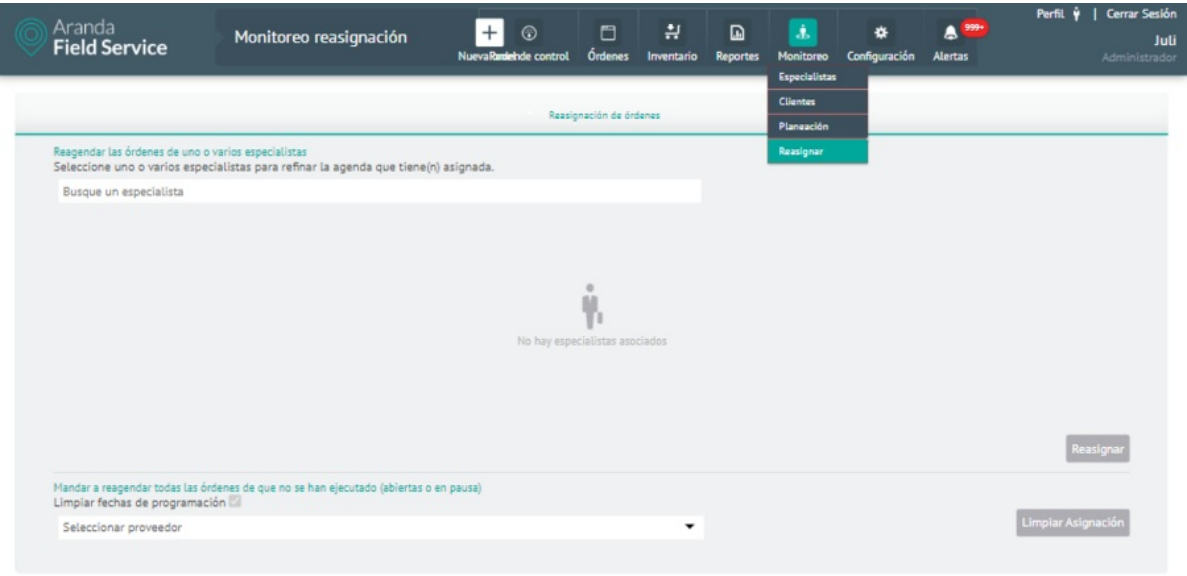
Al hacer clic sobre la posición del especialista, el sistema presentará una descripción emergente con algunos datos básicos como el nombre del especialista, la distancia al próximo punto y las órdenes restantes. La distancia al próximo punto se muestra de manera lineal, este valor puede variar si el usuario selecciona la opción de presentar la ruta con la opción de Google.



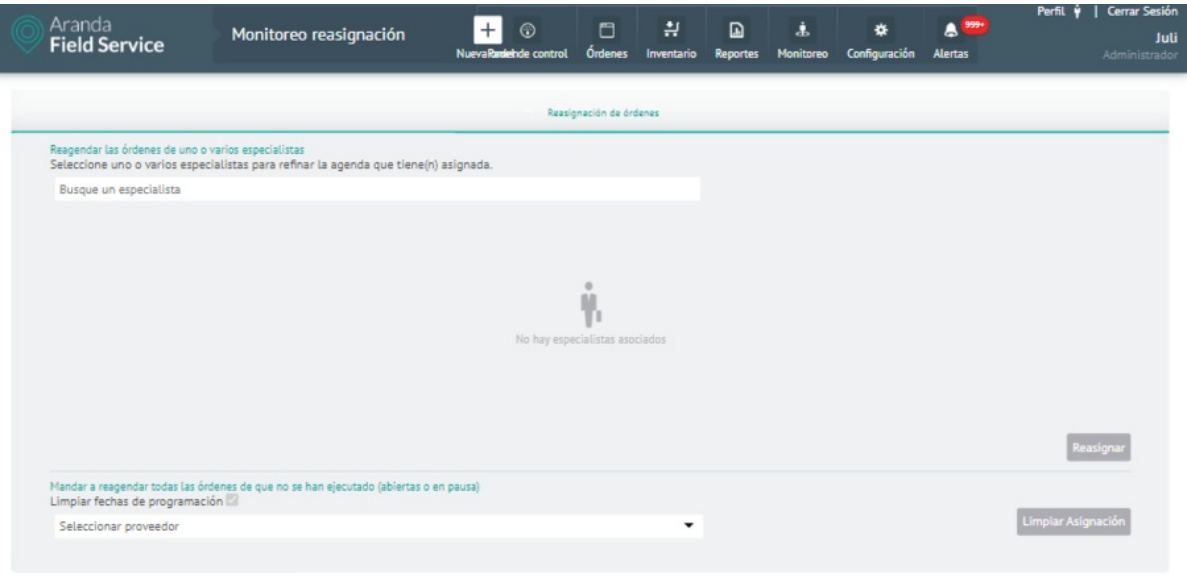
Ruta presentada de manera lineal

Reasignar órdenes de trabajo

La opción Reasignar del módulo de Monitoreo, solo estará disponible para un usuario que tenga rol de administrador y de monitor.



Opción a seleccionar para la pantalla de Reasignar



Pantalla de Reasignación de órdenes

Aquí podrá realizar reasignaciones por especialista o por proveedor

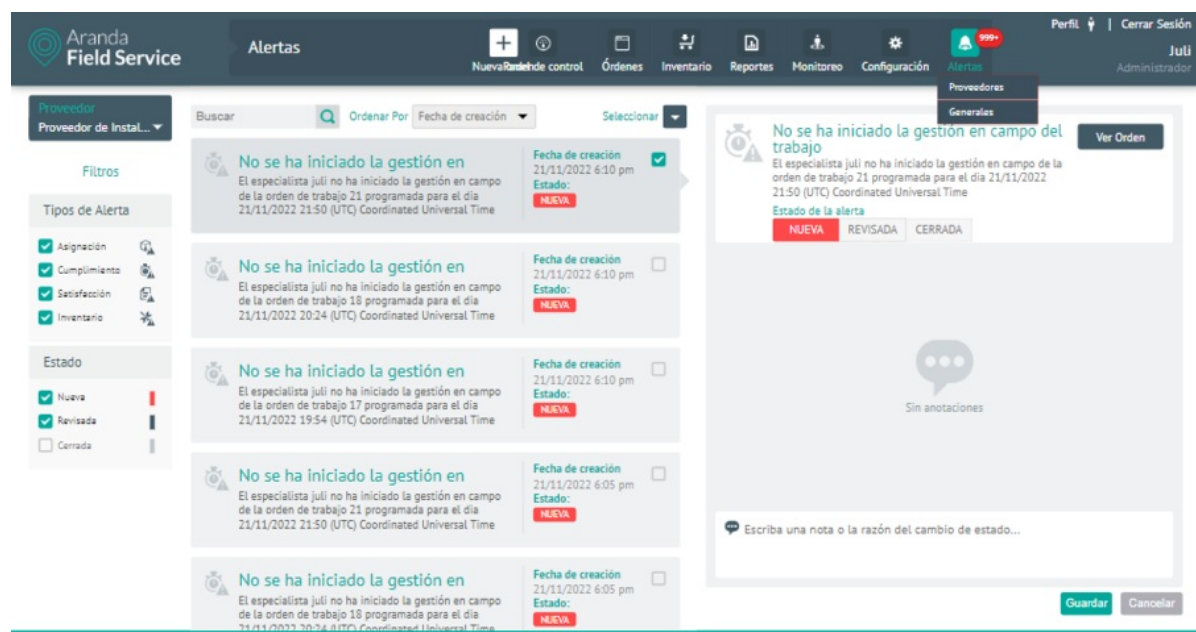
📌 **Nota:** en esta pantalla solo se podrán seleccionar los proveedores que tenga asignado el monitor.

Alertas

Alertas

Como parte importante del monitoreo de la operación, AFLS provee un conjunto de alertas utilizadas por los monitores y administradores para tomar decisiones sobre la operación de órdenes de trabajo, inventario y encuestas.

En el módulo **Alertas** encontrará dos opciones: **Proveedores** (asociadas a una orden de trabajo) y **Generales** (las que no tienen proveedor asociado, ej. las encuestas que se envían directamente a un cliente).



Opción de Alertas Generales

Es posible realizar una consulta detallada para identificar las alertas por tipo y luego filtrar los resultados bajo diferentes criterios.

Filtrando las alertas de proveedores

Los filtros para facilitar la búsqueda de alertas de proveedores generadas son los siguientes:

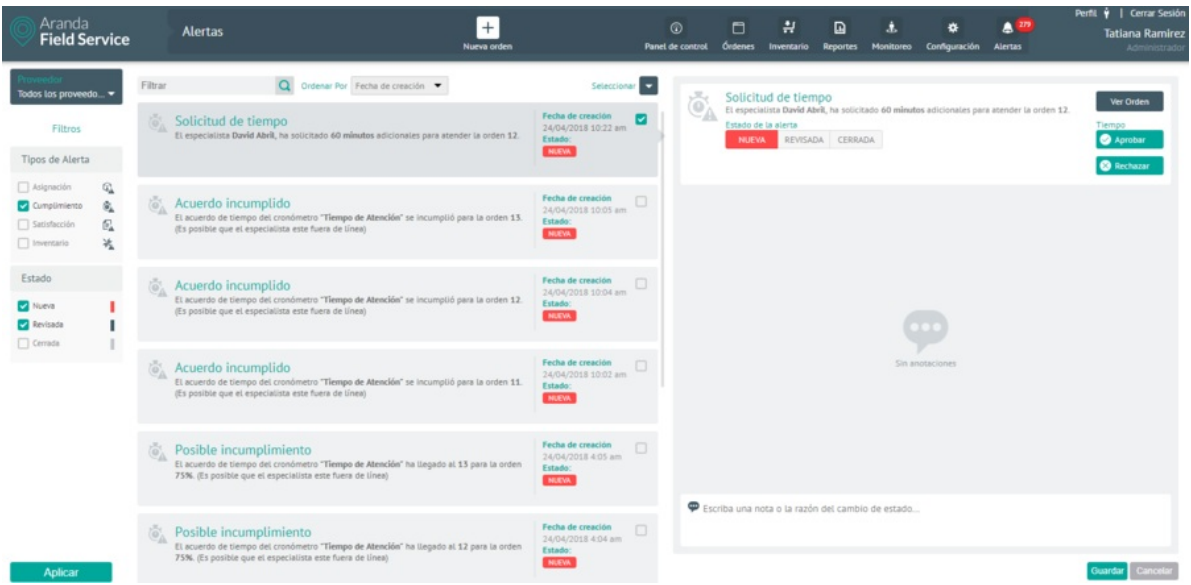
Proveedor: el monitor solo podrá visualizar los proveedores que tiene asignados, por lo tanto, podrá filtrar las alertas solo por dichos proveedores desde el selector. Cuando se ingresa con un perfil de usuario Despachador + Monitor el selector contará con la opción de Todos los proveedores.

Tipos de Alerta:

- **Asignación:** son las alertas creadas por el motor de asignación cuando no es posible encontrar las personas idóneas para ejecutar una orden de trabajo. Dentro de esta categoría se encuentra la alerta de orden no asignada.
- **Cumplimiento:** son todas aquellas alertas generadas por la operación cuando se incumplen las citas o los acuerdos de nivel de servicio de las órdenes de trabajo. Dentro de esta categoría se encuentran:
- **Orden sin zona:** se genera cuando se crea una orden sin zona de cobertura.
- **Asignación de proveedor:** cuando no es posible asignar un proveedor a la orden de trabajo.
- **Orden no ejecutada:** cuando una orden que estaba programada no fue ejecutada.
- **Solicitud de tiempo:** cuando un especialista desde la consola móvil solicita más tiempo para completar su orden de trabajo.
- **Cita incumplida:** cuando un especialista incumple la cita pactada con el cliente para la ejecución de un servicio
- **Acuerdo incumplido:** cuando alguno de los acuerdos, SLA, OLA o UC no alcanzó el 100%.
- **Reasignación de órdenes:** cuando una orden cambia de un proveedor a otro.
- **No se ha iniciado la gestión en campo de la orden de trabajo:** cuando una orden de trabajo ABIERTA/PROGRAMADA supera el tiempo de espera definido para que el especialista inicie el desplazamiento hacia la misma.
- **No se identifica movimiento del especialista:** cuando el GPS del dispositivo del especialista no ha detectado movimiento durante un tiempo definido.
- **No se ha iniciado tarea:** cuando no se registra inicio en una tarea programada.
- **Satisfacción:** son las alertas generadas por una baja puntuación de las encuestas por parte de los usuarios. Dentro de esta categoría se encuentran:
- **Nivel de satisfacción de una orden de trabajo:** cuando una orden recibe una baja calificación del cliente.
- **Encuesta no calificada:** cuando transcurre un tiempo determinado y la encuesta aún no ha sido calificada.
- **Resultados por debajo del nivel esperado:** cuando los resultados de un informe de nivel de satisfacción están por debajo de los límites definidos.
- **Inventario:** son las alertas que se generan cuando la cantidad de un producto está por debajo de los niveles permitidos en el inventario. Dentro de esta categoría se encuentran:
- **Nivel mínimo de inventario:** cuando un producto alcanza la cantidad mínima de inventario.
- **Existencias no encontradas:** cuando un especialista solicita inventario adicional por inexistencia en el inventario actual.

Recálculo de órdenes de trabajo (por alerta de cumplimiento)

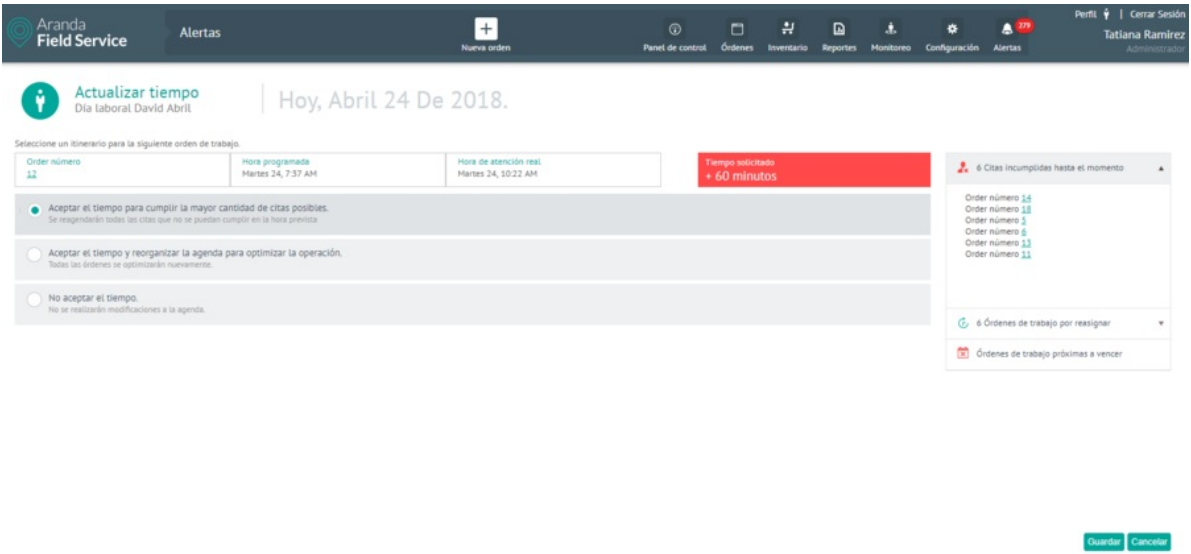
Cuando un especialista en campo solicita más tiempo para atender la orden, el monitor es responsable de aceptar o rechazar la petición.



Alerta de solicitud de tiempo

Al seleccionar la notificación y presionar el botón **Aprobar**, la herramienta desplegará una pantalla donde el monitor podrá tomar la decisión adecuada teniendo en cuenta tres factores:

- Citas incumplidas hasta el momento.
- Número de órdenes por reasignar.
- Ordenes de trabajo próximas a vencer.



Pantalla al seleccionar Aprobar

El motor recalculará las órdenes pendientes teniendo en cuenta tres opciones posibles:

- Aceptar el tiempo y cumplir la mayor cantidad de citas posibles.
- Aceptar el tiempo y reorganizar la agenda para optimizar la operación.
- No aceptar el tiempo.

📌 **Nota:** por defecto se realiza la primera simulación automáticamente. Cada simulación muestra la cantidad de órdenes afectadas para cada caso y sus respectivas ID para ser consultadas. Esta pantalla solo se visualizará si se afecta alguna orden al aprobar el tiempo solicitado por el especialista, de lo contrario se visualizará un mensaje confirmando la aprobación de tiempo.

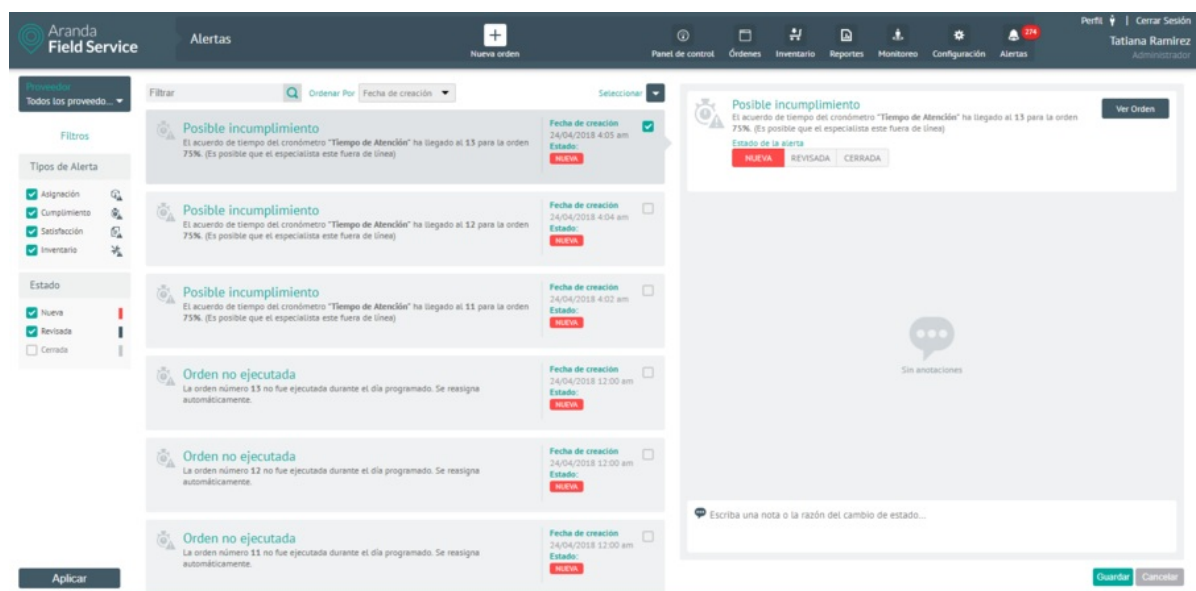
Si la solicitud de tiempo no corresponde al día actual, las opciones de aprobar y rechazar serán deshabilitadas.

Una vez aceptada alguna de las simulaciones, la agenda del especialista se actualizará con la información simulada.

El ciclo de vida de las alertas se mueve a través de tres estados diferentes:

- **Nueva:** alertas creadas por el sistema que no se han validado.
- **Revisada:** alertas que requieren algún tipo de acción por parte de los usuarios o los monitores.
- **Cerrada:** alertas validadas que no importan o que ya fueron revisadas en la operación.

Visualización de alertas de proveedores



Cada alerta incluye información relevante de la operación. En el detalle de la alerta es posible cambiar el estado adicionando un mensaje.

📌 **Nota:** si se cambia el estado de una orden a EJECUTADA o CANCELADA, la alerta ya no se visualizará en este módulo, sino directamente en el de órdenes de trabajo, en el estado que se le haya asignado.

Filtrando las alertas generales

Puede facilitar la búsqueda de alertas generales con los siguientes filtros:

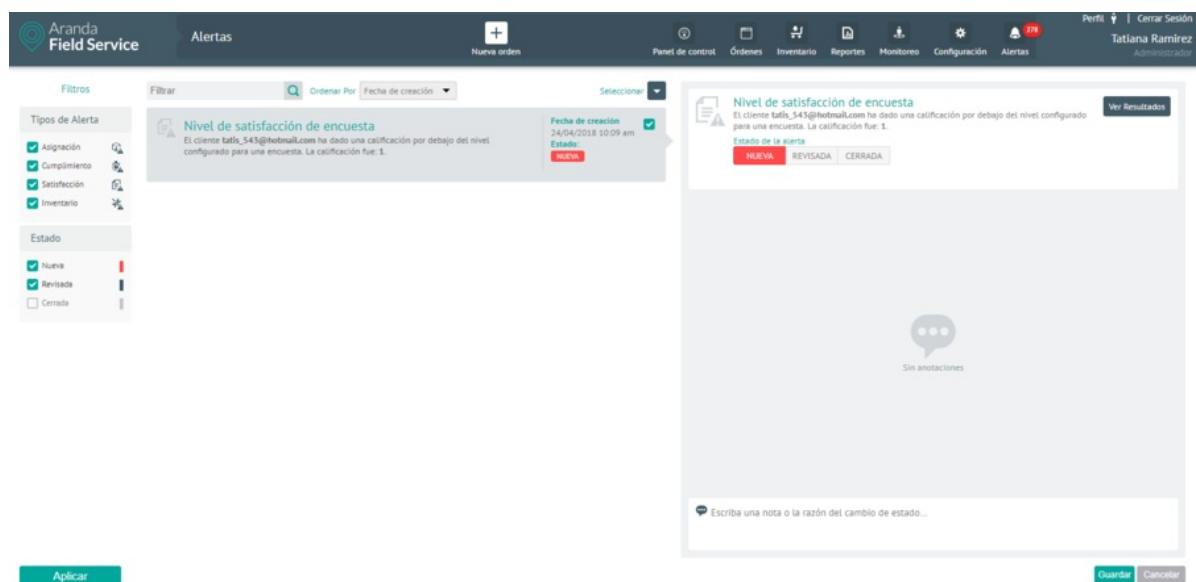
Tipos de Alerta

- **Satisfacción:** son las alertas generadas por una baja puntuación de las encuestas por parte de los usuarios. Dentro de esta categoría se encuentran:
- **Nivel de satisfacción de una encuesta:** cuando una encuesta recibe una baja calificación del cliente.
- **Resultados por debajo del nivel esperado:** Cuando los resultados de un informe de nivel de satisfacción están por debajo de los límites definidos.

El ciclo de vida de las alertas se mueve a través de tres estados diferentes:

- **Nueva:** alertas creadas por el sistema que no se han validado.
- **Revisada:** alertas que requieren algún tipo de acción por parte de los usuarios o los monitores.
- **Cerrada:** alertas validadas que no importan o que ya fueron revisadas en la operación.

Visualización de alertas generales



Consola Móvil

Ingresando a la consola móvil

Luego de que el despachador crea la orden de trabajo y programa el servicio, el especialista en campo debe validar desde el dispositivo móvil las órdenes de trabajo que se le han asignado y el estado de evolución de las mismas.

Consulte aquí:

[Manual Aranda Field Service - Consola Móvil](#)

Consola Cliente AssistMe

Ingresando a la consola de cliente AssistMe

AssistMe es una aplicación web (responsive) diseñada para simplificar la solicitud de servicios de los usuarios (Clientes) de su compañía permitiendo un rápido monitoreo y seguimiento de órdenes de trabajo.

Consulte aquí:

[Manual Aranda Field Service - Consola Cliente AssistMe](#)

Glosario de términos

Glosario de términos

Acuerdos de Nivel de Servicio

Compromisos y tiempos acordados entre la organización prestadora y el usuario final para la prestación de un servicio. Los acuerdos de nivel de servicio (ANS) definidos en AFLS podrán establecerse para compañías y usuarios.

Campos adicionales

Espacios de almacenamiento destinados a recolectar información particular de órdenes de trabajo, servicios, clientes y compañías y que son propios de cada organización.

Cargo

Categoría que determina el escalafón y nivel salarial que tiene un especialista en campo, con base en su experiencia y competencias adquiridas.

Cliente

Persona o empresa que adquiere los servicios configurados por una compañía, para la gestión de órdenes de trabajo con AFLS.

Compañía

Agrupación lógica de usuarios beneficiarios de los servicios ofrecidos por una organización.

Costo por desplazamiento

Cálculo aproximado del valor que implica el desplazamiento de un especialista en campo para la atención de una orden de trabajo, teniendo en cuenta al medio de transporte utilizado y la distancia en kilómetros.

Dashboard

Funcionalidad de AFLS que permite visualizar el comportamiento de la operación en la gestión de órdenes de trabajo en campo. Permite conocer la disponibilidad de los especialistas, la demanda de trabajo y el estado de las órdenes de servicio en tiempo real.

Disponibilidad

Rangos de tiempo disponibles en la agenda del especialista en campo para la atención programada de una orden de trabajo.

Flujo de trabajo

Pasos que se deben llevar a cabo para la ejecución de las órdenes de trabajo.

Habilidades

Destrezas y competencias funcionales, técnicas y operativas del usuario con perfil de especialista en campo, para la atención de una orden de trabajo.

Inventario

Productos que se necesitan para la prestación del servicio.

Modelo

Agrupación de características comunes a diversos servicios. Generalmente dentro de las organizaciones los servicios se prestan bajo una parametrización similar en cuanto al flujo de trabajo y los campos adicionales para las órdenes.

Orden de trabajo

Solicitud en donde se registra y almacena la información necesaria para la atención de un servicio que requiera asistencia en campo o presencial.

Organización

Es la entidad encargada de prestar los servicios asociados a una orden de trabajo, a compañías y usuarios que requieren esta gestión.

AFLS soporta la operación de múltiples agrupaciones en una misma instancia. Cada instancia tiene el nombre de “organización” y tiene la autonomía para gestionar sus propias órdenes de trabajo y configurar los componentes necesarios para atender el servicio.

Perfil

Rol configurado para cada usuario en la gestión de órdenes de trabajo. Los perfiles configurados en AFLS son administrador, despachador, monitor y especialista en campo.

Servicio

Conjunto de actividades a desarrollar para beneficio de un cliente y que se constituye como marco de referencia y eje central del modelo de negocio.

Tiempos

Límites de tiempo establecidos para la atención, solución y ejecución de un servicio. Son componente fundamental en los acuerdos de servicio definidos por la organización.

Ubicación geográfica

Localización aproximada de la posición y desplazamientos del especialista en campo, durante sus tareas de atención de una orden de trabajo.

Unidad de medida

Variable para determinar la cantidad de un repuesto. Dependiendo del tipo de repuesto se especifica la unidad de medida pertinente.

Usuario

Persona que ocupa un rol en la configuración, gestión y solución de los procesos asociados al ciclo de vida de una orden de trabajo.