

¿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

- Versión: Windows Server 2019, Windows Server 2022.

Sistema Operativo - 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_CPI1_CI_AI
Permisos	- U suario para la creación de la base de datos (DBTools): Miembro del rol fijo db_owner. - U suario 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 Managament Canada
* Management Service * Windows Deployment Services
Hundgement Service Windows Deployment Services
* Deployment Server
* Transport Server * Características
NET Framowork / 8 Foaturos

.NET Framework 4.8 Features

- * .NET Framework 4.8
- * ASP .NET 4.8
- * WCF Services
- * HTTP Activation
- * Message Queuing
- * TCP Port Sharing

P 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, serían será 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.

Aranda	Field Service	
	Enter the information to access Authentication type	
	ARANDA	
	User	
	Enter oserione	
	Fotor possword	
	Sign in	
	to Microsoft	
Copyright & Aranda Software. Aranda FIELD SERVICE		
Version 9.22.0.12		

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

🗱 🔘 Aranda F	ield Service	+ New order	(i) Dashboard	Orders	+ Inventory	Reports	Annitoring	Configuration	Alerts	Profile 🛉	Log Out Julimancera Administrator
SETTINGS	Filter	Q	New	SLA							
Service catalog	ANS General		End date: 20/11/2024	1	SLADe	tala	G	Time agreements		Attached f	Kes
19* SLA	ANS basico para los sen	vicios de su compania			Fill the service I	evel agreemen	t information.				
SP OLA					SLA Name						
🐭 uc	Nuevo		End date: 30/11/2024		Description	a los senúcios :	és ou comendia				
Calendars					ANG DESILU PER	e 105 SELVIDIOS 1	de su componia				
Chronometers	Mumue 2		End date:		SLA Duration						
BB Models	nuevo2		29/11/2024		08/10/2024						
] Services					Finish date 20/11/2024	Alarm	8 Num	ber of days before a	ctivating the alarr	m	
Relations	Nuevo7		End date: 28/12/2024		Review date	Alarm	7 Nor	her of days before a	ctivating the alars	_	
Administration	nuevo/	nuevo7			22/12/2024 Xint 7 Hendel of beys before exampling the stant						
Inventory 🗸					0	ine SLA*		0	ion-compliance of	r the SLA"	
Configuration 🗸	NuevoSla Nuevo SA		End date: 21/12/2024								
Integration 🗸											
	SLA Advenced		End date: 25/12/2025								
	advanced		23/12/2023							Sa	Cancel

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.

Configuració	n		
Perfil	2		•
Seguridad		Perfil	Nombre
			juti
Ajustes Globales	•		Correo electrónico
		\bigcirc	julieth.mancera@arandasoft.com
			Teléfono
			3212522222
		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.	

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**.

Configuració	in			
Perfil	2			
Seguridad	â	Seguridad	Contraseña actual	
Ajustes Globales	•	Ω	Contraseña nueva	
		1	Confirmar contraseña nueva	
		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.		

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 F	ield Service			J
← Return	¢	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.		
입다. 미마 global settings	global settings			_
Basic information		Application	Expand content	*
Means of transport	ይበቧ	 Basic application configuration and management 	<u>II</u>	



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

Ruta base de AFLS		
Seleccionar o actualizar ruta l	base de AFLS	
https://afisvm1.arandasoft.co	om/AFLS/	
Configuración cultura Cultura plantillas de correo		
29		~
Tiempo de expiración del toke Seleccionar o actualizar el tie	en en AssistMe mpo de expiración del token en AssistMe (D	ias) Dias
Tiempo de expiración del toke Seleccionar o actualizar el tie 1 Tiempo de expiración del toke	en en AssistMe Impo de expiración del token en AssistMe (D en en aplicación movil	Dias
Tiempo de expiración del toke Seleccionar o actualizar el tie 1 Tiempo de expiración del toke Seleccionar o actualizar el tie 1440	en en AssistMe Impo de expiración del token en AssistMe (D en en aplicación movil Impo de expiración del token en aplicación r	ias) Dias novil (Minutos) Minuto
Tiempo de expiración del toke Seleccionar o actualizar el tie 1 Tiempo de expiración del toke Seleccionar o actualizar el tie 1440	en en AssistMe mpo de expiración del token en AssistMe (D en en aplicación movil mpo de expiración del token en aplicación r	ias) Dias novil (Minutos) Minuto

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:	Ingrese 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	\bigcirc	Inactivo
	Editar clientes		Inactivo



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		I
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).	0	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 WSO2, 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 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 V
Nombre de usuario Añadir o actualizar el nombre de usuario para conexión de integración
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)
Seleccionar o actualizar el nombre del campo adicional para solución hacia ASDK (escribir el nombre) Ej. field_1
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
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
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

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.

	Validar	
Dominio		
Jsuario	Contraseña	
	× • C:/	
Sistema Archivos	Ruta(path)*	
Archivo C Externo		
Selección para configurar donde almacenar l	los archivos.	
Recuerde:Se recomienda sacar un bac	ckup de los archivos y trasladarlos a la mueva ubicación.	
En esta sección se configurará el sitio de alm esta configuración, cambiar la ruta puede afe	nacenamiento para los archivos de la aplicación. Si ha ve ectar la operación del sistema.	enido usando
Configure el sitio de almacenamiento par	a los archivos de la aplicación.	
Almaconamionto		

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

ä

^ 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 mueva ubicación.

Selección para configurar donde almacenar los archivos.

🔿 Archivo 💿 Externo

Proveedor		String de conexión
Azure	×	DefaultEndpointsProtocol=https;AccountName=rgafls0

L	 1

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	Consumo de servicio de geocoding y geocoding inverso. Cada petición genera	Para registrar el servicio, acceda a la página de Arcgis, registre una aplicación y obtenga el <i>Client Id</i> y <i>Secret Id - API Key</i> para consignarlo en AFLS.

ArcGIS

costo.

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 *Secret Id - API Key*(para paquetes BASIC) y si el paquete es PREMIUM también el C_lient Id._

Со	pas nfiguración de Mapas		ł
Sel can	eccione uno de los proveedores soportados. Al cambiar de proveedor pueden habilitarse nuevos npos que varían para cada proveedor.		
Pro	veedor de mapas		
Sel	ecclone el proveedor		
6	coogle	×	\sim
Agr	egar API Key		
Agr	egar client ID		
Tlp	o de plan		
F	remium	×	\sim
Imp Rel Nor	oortar GeoJson acione los atributos del archivo Geolson que serán usados para la importación de localizaciones nbre		
Des	cripción		
	×		
Lat	Itud		
Lat	×		
Lat	Itud X Igltud		
Lat	x x x		

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 <u>Comparativo entre los proveedores de mapas</u>

Comparativo entre los proveedores de mapas

Comparativo entre los proveedores de mapas

A continuación se puede evidenciar un ejemplo de Geocoding en diferentes paises 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



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



© OpenStreetMap contributors

• 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



Ejemplo 2

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



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



• Google Maps -> Quito, 07300 Ciudad de México, CDMX, México



BRASIL

Ejemplo 1

• OpenStreet Maps + Nominatim -> Praça dos Três Poderes - Brasília, DF, 70297-400, Brasil



• 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, Brasilia, Distrito Federal, Región Centro-Oeste, 70342-010, Brasil

Nominatim Search Reverse Search By ID	About & Help
Simple Structured	
W1 Sul, SQS 103, Asa Sul, Brasilia, Distrito Federal, Región Centro-Oeste, 7034	
Advanced options	
Data from API request (debug output)	Data last updated: <u>47 seconds ago</u> (Details)
W1 Sul, SQS 103, Asa Sul, Brasilia, Região Geográfica imediata do Distrito Federal, Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entromo Região	22 a may be a man a m a man a m a man a m a man a man A man a man



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



• Google Maps -> Via W1 Sul - Asa Sul Superquadra Sul 103 - Asa Sul, Brasília - DF, 70297-400, Brasil



COLOMBIA

Ejemplo 1

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



• OpenStreet Maps + ArcGIS -> Carrera 9, La Catedral, La Candelaria, Bogotá, Bogotá, D.C.



• Google Maps -> Cra. 9 #12c-15, Bogotá, 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
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
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, Calle 86A, Minuto de Dios Engativá, Bogotá, Distrito Capital, 111021, Colombia	Titán Plaza	Av. Boyacá #80- 94, Bogotá, Colombia
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
	Open Street maps + Nominatim Carrera 7, Serafina, San Cristóbal, Bogotá, Distrito Capital, 111511, Colombia Calle 164, Gilmar, Suba, Bogotá, Distrito Capital, 111156, Colombia Titán Plaza, Calle 86A, Minuto de Dios Engativá, Bogotá, Distrito Capital, 111021, Colombia	Open Street maps + NominatimOpen Street maps + ArcgisCarrera 7, Serafina, San Cristóbal, Bogotá, Distrito Capital, 111511, ColombiaCarrera 7 15 17, Veracruz, Santa Fé, Bogota, Bogotá, D.C.Calle 164, Gilmar, Suba, Bogotá, Distrito Capital, 111156, ColombiaCalle 164 15 20, El Toberin, Usaquén, Bogota, Bogotá, D.C.Titán Plaza, Calle 86A, Minuto de Dios Engativá, Bogotá, Distrito Capital, 111021, ColombiaTitán PlazaCarrera 69, Bosque Popular, Engativá, Bogotá, Distrito Capital, 111061, ColombiaCarrera 69 98A 11, Julio Florez, Suba, Bogota, Bogotá, D.C.

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
É Configuración mapas

Agregar API Key		
Tipo de plan	BASIC	•
Importar GeoJSON Relacione los atributos del archivo G	Geolson que serán usados para la importación de localizaciones	
Nombre		
Agregue una o varias propiedades	s 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:

O Arance Field	la Service	Licenciamiento	+ ③ Nueva orden Panel de control	Órdenes	؛ Inventario	Reportes Monitoreo	🛠 😞 Configuración Alerta	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Juli s Administrador
Configurad	tión			Nuevo	Licen	iciamiento		
Inventario	~	Aranda Field Service	Fecha de expiración 18/12/2022 12:00 a	: 1 im		O Detalle de Licenc	ia	🏟 Especialistas
Configuración	~		VIGENTE					
Información básica	6					.	بمنم	,0-0,
Campos adicionales						m i	17	
Días no laborales	17					Organización desarrollo	Fecha de expiración 18/12/2022 12:00 am	Fecha de activación 19/09/2022 12:00 am
Servidor de Correo	-							
Encuestas	•							
Respuestas rápidas	Ô						Mit.	0
Plantillas de correo	\boxtimes \sim					Tipo de licencia	Usuarios	Especialistas
Reglas de asignación	٢					Demo	10	10
Precisión de ubicación	0							
Licenciamiento								

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.



- 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.



- 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.

Licenciamiento					
Oetalle de Licencia	🙀 Especialistas				
Asociar especialistas en campo Asocie los especialistas en campo que van usar la aplicación.	1 9 EN USO DISPONIBLES				
Especialistas en campo asociados					

▷ 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.

🗱 🔘 Aranda Fie	eld Servio	ce				
CONFIGURATION	< Ser Crea	vice Leve	el Agreements (SLA) anage service level agreements (SLA).			
🛞 Map Layer	Q	Search				NEW TREMOV
Accuracy)	SLA Name 🗸	Attached files 🔗	Start date 🛛 🗸	End date \sim
Positions	C) AG	ANS General	0 Attachments	09/12/2024	
🛃 Skills	C) L	Lorem Ipsum es simplemente el texto de	0 Attachments	30/04/2025	
ADMINISTRATION	C) PS	Prueba Correo SLAsss	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
Service ^	C) si	SLA Instalación	0 Attachments	09/12/2024	
SLA	C) sn	SLA Nuevo	3 Attochments	28/04/2025	
UC	C) 51	<u>SLA prueba 1</u>	1 Attachments	29/04/2025	
OLA	C) \$1	SLA Pruebo 12	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025
GENERALS	C) 51	SLA pruebo 12356	0 Attachments	29/01/2025	07/02/2025
Mail Server	C) sc	SLA Prueba Cronometros	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025
External Authentication				14 <	1 > 1	9 of 9 recr

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

Fecha de inicio: Esta opción permite establecer la fecha de inicio del SLA.

Fecha deEsta opción permite establecer la fecha de finalización del SLA, al ingresar una fecha enfinalización:este campo se habilita el campo de alarma para la fecha de finalización.

Fecha deEsta opción permite establecer la fecha de revisión del SLA, al ingresar una fecha en esterevisión:campo se habilita el campo de alarma para la fecha de revisión.

Setting up service I	level agreements (SLA)								
Complete the service level agreement information.									
*s	SLA Name Enter the name of SLA	*Description							
Assign the costs	for non-compliance with SLA, remember th	at the fleids marked with (*) are mandatory,							
Related cost to th	ne SLA 0	Penalty for non-compliance of the SLA 0							
Configuratio	Configuration of the SLA Time agreements								
Assign the duration	of the SLA								
Start date	ор/мм/үүүү 🗙 🛗								
Finish date		Alarm Inactive							
Review date	DD/MM/YYYY × 🖬	Alarm Dinactive							

▷ **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 cronometros

*SLA Name	*Description		
SLA Instalación	SLA Instalación	(4)	la ×
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-compl	llance of the SLA 0	
Configuration of the SLA	Time agreements		
an eleted Timer Configuration			
Tiempo de Atención 🛞 Assign according to criteria Main 0 Hrs 30 Min 9	% Fulfilment		Basic configuration 🛍
Tiempo de Atención 🛞 Assign according to criteria Main 0 Hrs 30 Min 9 Tiempo de Ejecución ★ Set as main ch Assign according to criteria Main 0 Hrs 40 Min 9	% Fulfilment		Basic configuration
Tiempo de Atención ❀ Assign according to criteria Main 0 Hrs 30 Min 9 Tiempo de Ejecución ★ Set as main ch Assign according to criteria Main 0 Hrs 40 Min 9	% Fulfillment		Basic configuration

▷ 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).

ng up serv	ice level agreemer	nts (SLA) information.							
SI	*SLA Name SLA Instalación		*Des	c ription .A Instalación					× ^
Assign the c Related cost	osts for non-compilan	ice with SLA, r	emember that the fields n	arked with (*) are	e mandatory. 1 for non-complianc	ce of the SLA	0		
Configu sociated Tir	ration of the SLA		Time agreements						
Tiempo de Assign acco Main 0	Atención 😿 ording to criteria Hrs 30 M	fin 90	% Fulfillment					Basic configuration	
Tiempo de Assign acco Emergenc	Ejecución ★ <u>Set as r</u> ording to criteria y 1 Hrs 30	Min	eter. 90 % Fulfillment	Normal 1	Hrs 40	Min 90	% Fulfillment	Advanced configuration	
Priority Tiempo de	y 1 Hrs 50 Solución ★ <u>Set as m</u>	Min 9	0 % Fulfillment					Basic configuration	<u>ه</u>
Assign acco	Hrs 50	1in 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 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 p Tamaño máximo de cada archivo: 10	para agregar al SLA. MB
	Archivos pendientes por subir	
	Prueba copia.pdf 30.98 KB	童
		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.

	SLA Name 💚	Attached files 🛛 🗸	Start date 🔍	End date 🔍
AG	ANS General	0 Attochments	09/12/2024	
L	Lorem Ipsum es simplemente el texto de	0 Attochments	30/04/2025	
PS	Prueba Correo SLAsss	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
SI	SLA Instalación	0 Attochments	09/12/2024	
SN	SLA Nuevo	3 Attachments	28/04/2025	
S1	SLA prueba 1	1 Attachments	20/04/2025	
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



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 ag Complete the service level ag	reements (SLA)		
AG *SLA Nan ANS Ge	neral	*Description ANS basico para los servicios de su compañia	1 × ^
Assign the costs for non- Related cost to the SLA	compliance with SLA, remember that the fl	Tields marked with (*) are mandatory. Penalty for non-compliance of the SLA 0	
Configuration of the Assign the duration of the S	ne SLA Time agreeme	ents	
Start date	09/12/2024 × 🛗		
Finish date	DD/MM/YYYY X 📾 Ala	arm D Inactive	
Review date	DD/MM/YYYY × 🖬 Ala	arm 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 Le	e <mark>vel Agreements (SLA)</mark> manage service level agreements (SLA).			
Q Searc				NEW	TREMOVE
	SLA Name 💚	Attached files 🛛 🗠	Start date 🛛 🗠	End date 🛛 🖂	
	ANS General	0 Attochments	09/12/2024		

L	Lorem Ipsum es simplemente el texto de	0 Attachments	30/04/2025	
PS	Prueba Correo SLAsss		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		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



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**.

🗱 🔘 Aranda F	ield S	Service						J
← Return	•	Servio Create	ce Leve	H Agreements (OLA) nage service level agreements (OLA).				
🛞 Map Layer		Q	Search				NEW	REMOVE
Accuracy				OLA Name \vee	Attached files \sim	Start date 💚	End date 💛	
Positions			L	Lorem Ipsum es simplemente el texto de	0 Attachments	30/04/2025		
Skills			0G	OL A General	0 Attachments	09/12/2024		
ADMINISTRATION			01	<u>QLA Instalación</u>	0 Attachments	09/12/2024		
Storwatches			01	OLA Nuevo 123	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025	
SLA			PO	Prueba Correo OLA	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025	
UC			P2	Prueba correo OLA 2	0 Attachments	29/01/2025	31/01/2025	
OLA								
GENERALS								
Mail Server								
Directory services								
External Authentication					14 2	1 > 11		
API						· •		3 of 6 records

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



▷ 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 cronometros

Setting up ser Complete the se	vice level agreements (OLA) rvice level agreement information			
	*OLA Name	*Description		
01	OLA Instalación	OLA Instalación	((1)	

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 agree	ement.							
Search and add chronometers		Q						
Associated Timer Configuration								
Tiempo de Atención 🛞 Assign according to criteria		🕖 Basic configuration 🛍						
Main 0 Hrs 30 Min 90 % Fulfillment								
Tiempo de Ejecución ★ <u>Set as main chronometer.</u> Assign according to criteria		🔵 Basic configuration 🛍						
Main 0 Hrs 40 Min 90 % Fulfillment								
Tiempo de Solución ★ <u>Set as main chronometer.</u> Assign according to criteria		Basic configuration						
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)

	*OLA Name		*Descr	ription				
01	OLA Instalació	n	OLA	Instalación		(f)	8	× ^
sign the	costs for non-compli	ance with OLA, re	emember that the fleids mar	rked with (*) are mandatory	1.			
lated cos	st to the OLA 0			Penalty for non-co	mpllance of the OLA	0		
Config	uration of the OL/	4	Time agreements					
ciated T	imer Configuration							
ïempo d	e Atención (🚖						Basic configuration	童
issign act	cording to criteria	Ni- 00	V Fulfilment					
	Hrs 30	Min 90	% Fumilment					
liempo d	e Ejecución ★ <u>Set c</u>	s main chronome	ter.				Advanced configuration	童
Assign act	cording to criteria							
	cy 0 Hrs	0 Min 0	% Fulfillment	Normal 0 Hrs	0 Min 0	% Fulfillment		
Emergen								
Emergen Priori	ty 0 Hrs	0 Min 0	% Fulfillment					
Emergen Priori	ty 0 Hrs	0 Min 0	% Fulfillment					
Emergen Priori Fiempo d	ty 0 Hrs e Solución ★Set as	0 Min 0	% 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 OLA siempre que no excedan de 10 MB.

OLA	A				
	Setalle del OLA	Acuerdos	de tiempos	Archivos ad	juntos
	Haga clic o arrastre er Archivos pendientes p	esta área uno o má máximo de cada or subir	s archivos para agreg archivo: 10MB	gar al OLA. Tamaño	
	Prueba copia.pdf 30.98	КВ		<u>ش</u>	
				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.
| 2 8 | earch | | | | | NEW | TREMOVE |
|-----|-------|--|------------------|----------------|-----------------|-----|---------|
| | | OLA Name 🖂 | Attached files 🗠 | Start date 🛛 🗸 | End date \sim | | |
| | L | Lorem Ipsum es simplemente el texto de | 0 Attachments | 30/04/2025 | | | |
| | OG | OLA General | 0 Attachments | 09/12/2024 | | | |
| | 01 | OLA Instalación | 0 Attachments | 09/12/2024 | | | |
| | 01 | OLA Nuevo 123 | 0 Attachments | 31/01/2025 | 28/02/2025 | | |
| כ | PO | Prueba Correo OLA | 0 Attachments | 28/01/2025 | 30/01/2025 | | |
| | P2 | Prueba correo OLA 2 | 0 Attachments | 29/01/2025 | 31/01/2025 | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

6 of 6 records

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



para confirmar los cambios realizados.

*OLA	Name	*Description	
	A General	OLA basico para los servicios de su compañia	
Assign the costs for	non-compliance with OLA, re	member that the fields marked with (*) are mandatory.	
Pointed cost to the C	LA	Penalty for non-compliance of the OLA 0	
related cost to the c			

otart date	00/12/2024	
Finish date		Alarm Dinactive
Review date	DD/MM/YYYY × 💼	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.

Q s	earch				NEW TREMOVE
		OLA Name 🗠	Attached files 🔗	Start date 🗠	End date 🔗
	L	Lorem Ipsum es simplemente el texto de	0 Attachments	30/04/2025	
2	06	OLA General		09/12/2024	
	01	OLA Instalación	0 Attachments	09/12/2024	
	01	OLA Nuevo 123		31/01/2025	28/02/2025
	PO	Prueba Correo OLA		28/01/2025	30/01/2025
	P2	Prueba correo OLA 2	0 Attochments	29/01/2025	31/01/2025

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 Fi	ield S	Service					J
	۲	Servio Create	ce Leve	I Agreements (UC) nage service level agreements (UC).			
🛞 Map Layer		Q	Search				NEW 🗐 REMOVE
Location Accuracy				UC Name 🔗	Attached files \sim	Start date 🛛 🗸	End date 🗸
Positions			L	Lorem losum es simplemente el texto de	0 Attochments	30/04/2025	
🔄 Skills			PU	Prueba Correo UC	0 Attochments	28/01/2025	30/01/2025
ADMINISTRATION		0	P2	Prueba correo UC 2	0 Attochments	29/01/2025	31/01/2025
Stopwatches			SP	SLA pruebodd	0 Attochments	29/01/2025	02/02/2025
SLA			UG	UC General	0 Attochments	09/12/2024	
UC			UI	UC Instalación	0 Attochments	09/12/2024	
OLA							
ENERALS							
Mail Server							
Directory services							
External Authentication							
Configuration					14 <	1 > ▶	8 of 8 record

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

Setting up servi	ce level agreements (UC)		
Complete the serv	ice level agreement information.		
	*UC Name	*Description	
Assign the co	osts for non-compliance with UC, remember 1	hat the fields marked with (*) are mandatory.	
Related cost	to the UC 0	Penalty for non-compliance of the UC 0	
Configur	ation of the UC Time a	greements	
Assign the durat	ion of the UC		
Start date	DD/MM/YYYY × 🚞		
Finish date		Alarm Dinactive	
Review date	DD/MM/YYYY × 🛗	Alarm Dinactive	

▷ 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 cronometros

*UC Name		*Description		P
UC Instalación		UC Instalación		
Assign the costs for non-compliance with	UC, remember that the fle	elds marked with (*) are mandatory,		
Related cost to the UC 0		Penalty for non-compliance of the	UC 0	
Configuration of the UC	Time agreemer	nts		
sociate the stopwatches that will be ta	en into account within t	the time agreement.		
sociate the stopwatches that will be ta learch and add chronometers	en into account within t	the time agreement.		
sociate the stopwatches that will be ta learch and add chronometers sociated Timer Configuration	en into account within t	the time agreement.		
sociate the stopwatches that will be ta learch and add chronometers sociated Timer Configuration Tiempo de Atención 😤	ien into account within t	the time agreement.		Basic configuration
sociate the stopwatches that will be ta Beach and add chronometers sociated Timer Configuration Tiempo de Atención 🛞 Assign according to criteria	ten into account within t	the time agreement.		Basic configuration
sociate the stopwatches that will be ta learch and add chronometers sociated Timer Configuration Tiempo de Atención 🛞 Assign according to criteria Main 0 Hrs 30 Min 9) % Fulfillment	the time agreement.		Basic configuration
sociate the stopwatches that will be to jearch and add chronometers sociated Timer Configuration Tiempo de Atención 🛞 Assign according to criteria Main 0 Hrs 30 Min 9 Tiempo de Ejecución ★ Set as main ch	sen into account within t) % Fulfillment ronometer.	the time agreement.		Basic configuration Basic configuration
sociate the stopwatches that will be to iearch and add chronometers sociated Timer Configuration Tiempo de Atención (*) Assign according to criteria Main 0 Hrs 30 Min 9 Tiempo de Ejecución ★ Set as main ch Assign according to criteria	See into account within t	the time agreement.		Basic configuration Basic configuration
sociate the stopwatches that will be ta learch and add chronometers sociated Timer Configuration Tiempo de Atención 🛞 Assign according to criteria Main 0 Hrs 30 Min 9 Tiempo de Ejecución ★ Set as main ch Assign according to criteria Main 0 Hrs 40 Min 9	S Fulfillment S Fulfillment	the time agreement.		Basic configuration
sociate the stopwatches that will be ta learch and add chronometers sociated Timer Configuration Tiempo de Atención 🛞 Assign according to criteria Main 0 Hrs 30 Min 9 Tiempo de Ejecución ★ Set as main chr Assign according to criteria Main 0 Hrs 40 Min 9 Tiempo de Solución ★ Set as main chr	S Fulfillment % Fulfillment % Fulfillment	the time agreement.		Basic configuration Basic configuration Basic configuration

P 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)

	*UC Name		*Des	cription	
UI	UC Instalación	n	UC	Instalación	
sign the co	osts for non-comp	lance with UC	, remember that the fields ma	rked with (*) are mandatory.	
elated cost	t to the UC			Penalty for non-compliance of the UC 0	
Configu	ration of the UC		Time agreements		
ciated Tir	mer Configuration				
liempo de	Atención 😒				Basic configuration 🏦
asignatout	ording to criteria				
1ain 0	Hrs 30	Min 90	% Fulfillment		
1ain 0	Hrs 30	Min 90	% Fulfillment		Advanced configuration 🛗
Main 0 Fiempo de Assign acco	Hrs 30	Min 90	% Fulfillment		Advanced configuration
Main 0 liempo de Assign acco	Hrs 30	Min 90 as main chron 0 Min	% Fulfillment	Normal 0 Hrs 0 Min 0 % Fulfillment	Advanced configuration 🛍
Tiempo de Assign acco Emergenci Priority	Hrs 30 Ejecución ★ Set. ording to criteria ry 0 Hrs v 0 Hrs	Min 90 as main chron 0 Min 0 Min	% Fulfillment	Normol 0 Hrs 0 Min 0 % Fulfillment	Advanced configuration 🛍
Main 0 Fiempo de Assign acco Emergency Priority	Hrs 30 Ejecución ★ Set ording to criteria cy 0 Hrs y 0 Hrs	Min 90 as main chron 0 Min 0 Min	% Fulfillment	Normal 0 Hrs 0 Min 0 % Fulfillment	Advanced configuration 🛗
fiempo de Emergenc Priority	Hrs 30 Ejecución ★ Set ording to criteria ry 0 Hrs y 0 Hrs Solución ★ Set 0	Min 90 as main chron 0 Min 0 Min s main chrono	% Fulfillment	Normal 0 Hrs 0 Min 0 % Fulfillment	Advanced 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 adju Haga clic o arrastre en esta área uno o más archivos para agregar al UC Tamaño máximo de cada archivo: 10MB 	erdos de tiempos o más archivos para agregar al UC Tamaño cada archivo: 10MB
Haga clic o arrastre en esta área uno o más archivos para agregar al UC Tamaño máximo de cada archivo: 10MB	o más archivos para agregar al UC Tamaño cada archivo: 10MB
	童
Archivos pendientes por subir	童
Prueba copia.pdf 30.98 KB	

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.

Servic Create	e Level and mar	Agreements (UC) age service level agreements (UC).			
Q s	earch				NEW TREMOVE
		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 pruebadd	0 Attachments	29/01/2025	02/02/2025
	UG	UC General	0 Attachments	09/12/2024	
	UI	<u>UC Instalación</u>	0 Attachments	09/12/2024	



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 Complete the service	e level agreements (UC) e level agreement informat	ion.				
UG	UC Name UC General		*Descript UC basi	ion co para los servicios de su compañia		
Assign the costs Related cost to t	s for non-compliance with U	C, remember tha	t the fields marked	with (*) are mandatory,	0	
Configurati	ion of the UC	Time agre	eements			
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.

Q, s	earch				NEW 💼 REMOVE
		UC Name 🖂	Attached files \vee	Start date 🗸	End date 🗠
	L	Lorem Ipsum es simplemente el texto de	0 Attachments	30/04/2025	
	PU	Prueba Correo UC		28/01/2025	30/01/2025
	P2	Prueba correo UC 2	0 Attachments	29/01/2025	31/01/2025
	SP	SLA pruebadd		29/01/2025	02/02/2025
	UG	<u>UC General</u>		09/12/2024	
	UI	<u>UC Instalación</u>	0 Attachments	09/12/2024	



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 cale Nombre del calendario AFLS 7x24 Descripción	ndario.	
Este calendario esta listo para tr	rabajar 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 cumplimento de los tiempos asignados en la atención de los servicios.



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).





▷ 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**.

000	O Aranda Field	I Service						J
Ļ	Return	Stopwatches Create and man	age timers to offer to clients					
	🥮 Map Layer	Q Search					NEW	REMOVE
	Location Accuracy	Chronome	eter name 🗸 🗸	Chronometer type		Description V		
	Positions	Cronomet	ro 1	CREATED		Cronometro 1		.0
	Skills	Cronomet	ro 2	CREATED		Cronometro 2		Ø
	ADMINISTRATION	C cronomet	ro 3	CREATED		cronometro 3		.01
	Service ^	Lorem Ips	udfdf	CREATED		wedwwwwwwwwdfd		Ø
	SLA	Lorem lps	um es simplemente el texto de	CREATED		Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de las impr		,#
	UC	Lorem Ips	um es simplfdfdf	CREATED		Lorem Ipsum edfdf		.11
	OLA	Tiempo de	Atención	BY DEFAULT		Tiempo definido para la atención de una orden de trabajo		
	GENERALS	Tiempo de	Ejecución 🧿	BY DEFAULT		Tiempo definido para la ejecución de una orden de trabajo		
	Mail Server	Tiempo de	Solución	BY DEFAULT		Tiempo definido para la solución de una orden de trabajo		
	External Authentication				14 <	1 > M		9 of 9 records

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

Opciones	Descripción
Nombre del cronómetro:	ldentifica el cronómetro que será asociado a un flujo de trabajo.

Descripción:

Permite ingresar información adicional sobre el cronómetro.

Search			CREATED
Chronometer name 🗸 🗸	Chronometer type	Description 🗸	Chronometer name;
Cronometro 1	CREATED	Cronometro 1	Description
Cronometro 2	CREATED	Cronometro 2	Add a description
) cronometro 3	CREATED	cronometro 3	
] Lorem Ipsudfdf	CREATED	wedwwwwwwwwwdfd	
] Lorem Ipsum es simplemente el texto de	CREATED	Lorem Ipsum es simplemente el texto	
] Lorem Ipsum es simplfdfdf	CREATED	Lorem Ipsum edfdf	
Tiempo de Atención	BY DEFAULT	Tiempo definido para la atención de u	
Tiempo de Ejecución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la ejecución de un	ia orden de trabajo
Tiempo de Solución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la solución de una	orden de trabajo

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 TREMOVE
Chronometer name 🗸 🗸	Chronometer type 🛛 🗸	Description 🗸	
Cronometro 1	CREATED	Cronometro 1	<u>.</u> #
Cronometro 2	CREATED	Cronometro 2	
Cronometro 3	CREATED	cronometro 3	<u>.</u>
Lorem Ipsudfdf	CREATED	wedwwwwwwwwdfd	,Ø
Lorem Ipsum es simplemente el texto de	CREATED	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relieno de las impr	.0



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.

Stop Creat	watches e and manage timers to offer to clients				
Q	Search			NEW	TREMOVE
	Chronometer name 🗸 🗸	Chronometer type 🛛 🗸	Description \vee		
	Cronometro 1	CREATED	Cronometro 1		.0
	Cronometro 2	CREATED	Cronometro 2		,#
	cronometro 3	CREATED	cronometro 3		.II
	Lorem ipsudfdf	CREATED	wedwwwwwwwwdfd		,#
	Lorem Ipsum es simplemente el texto de	CREATED	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relieno de las	impr	,II
	Lorem Ipsum es simplfdfdf	CREATED	Lorem Ipsum edfdf		,#
	Tiempo de Atención	BY DEFAULT	Tiempo definido para la atención de una orden de trab	ajo	
	Tiempo de Ejecución 🕖	BY DEFAULT	Tiempo definido para la ejecución de una orden de tral	bajo	
	Tiempo de Solución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la solución de una orden de traba	3]0	
			$\mathbb{H} \subset \mathbb{I} > \mathbb{H}$		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.

Aran Field	da I Servic e	e Modelos	+ Nueva Randa	😨 🗄] 🕂	rio Reportes	4. Monitoreo	🌣 Configuración	alertas	Perfil 🕴	Cerrar Sesión Juli Idministrador
Configura	sción	Buscar	Q		Nuevo	Modelos					
Catálogo de se	rvicios 🔨	Modelo Principal Características comunes a los ser	vicios de trabajo en campo.		Û			Inform	nación gener	nt	
SLA	æ.					Compl	ete la informa	ción general del n	nodelo.		
OLA	151					Nomb	re del modelo				
UC	\$					Mode	lo Principal				
Calendarios	m					Carac	terísticas com	unes a los servicio	s de trabais	o en campo.	
Cronómetros	١										
Modelos	BB					Encue	sta				
Servicios	34					Enco	uesta General	de Satisfacción			•
Relaciones	*					6	Conter Flu	nido del Modelo jo de trabajo			
Administración	· ~						Can SLA Rec	npos adicionales l las de asignación			
Inventario	~							Editar	Modelo		1
Configuración	~										
Integración	~									Guardar	Cancelar

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 <u>Configuración de Webhooks.</u> .

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.



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.

T100-#	902465	D 11.01 a.m.
← Detalles	CAMBIAR DE E	STADO
Casa - Museo	🖈 Finalizar	0
estra juas	Pendiente	Ο,
Miércoles 21 de marzo	Cancelar	0
German Cruz (3288573	0	
Cra. 1 #20-65, Bogotá,	Colombia	
CRA 2 ESTE 21-48		
Aranda Software		
Inyectologia - N. 21		
Fecha de atención		1000
04/04/2018		O
Es hors de prestar el servi presione el botón 'Tinaliza	cio en campo, una vez ten P [*] .	mine
<i>8</i>		
INFORMACIÓN DEL	TRABAJO	+
Caso No. 1548720		-
4	0 0	

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.
	Teniendo en cuenta que una orden de trabajo puede incluir múltiples actividades

Subestado de cumplimiento de cita: (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 pel dean 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 Principa	əl			Perfect (Larra)
🔄 Flujo de trabajo 🛛 >	Buscar Q			
Los SLA son acuerdos de servicio	ANS General ANS basico para los servicios de su compañia	Fecha finalización:	🐨 Detalle del SLA	Acuerdos de tiempos
con los usuarios, los cuales definen los tiempos de atención de las órdenes de trabajo.			Información del acuerdo de nive Nombre del SLA	il de servicio.
Campos adicionales >	SLA de Instalación	Fecha finalización:	ANS General Descripción	
	SUA DE INSURACIÓN		ANS basico para los servicios de Duración del SLA Fecha de inicio 03/11/2022	e su compania
			Fecha de finalización Sin definir	
			Fecha de revisión Sin definir	
			Costo relacionado al SLA	Penalización por incumplimiento



Setalle del SLA		🕒 Acu	erdos de tiempos	
Actualmente los casos en e globalmente en la configu particulares para este mod	este modelo utilizan ración general del S felo presione el sigu	los acuerdo LA. Si desea iente botón	os establecidos a utilizar tiempos	5
Perso	nalizar Acuerdo de 1	Tiempos		
Configuración de cronó	ómetros			
🕒 Tiempo de Atenci	ión	*	Básico	
	HORAS	MINS % C	JMPLIMIENTO	
Tiempo Principal	24	0	90	
* Marcado como cronóme	etro 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	Partiti è l Centre	×
도 Flujo de trabajo >	Campos adicionales de Órdenes de Trabajo Establezca los campos adicionales para Órdenes de Trabajo conforme a las necesidades de su negocio.	
Campos adicionales	Nuevo Campo Adicional)
Los campos adicionales permitirán a los especialistas recolectar información adicional sobre la orden de trabajo.		
	Guardar Cancelar Sati	

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.

≣1		00
iqueta del campo adicional "	Tipo de campo "	
Campo Modelo	Seleccione una opción	~
exto de ayuda (Opcional)	Seleccione una opción	
	Texto simple	
rtado ACTIVO	Texto párrafo	
V OPCIONES AVANZADAS	Numérico	
	Fecha	
	Listado de opciones	
	Nuevo Campo Adicional	

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.

OPCIONES AVANZADAS									
	Detalles							Permisos	
ablezca los permisos de acuerdo	a los estados y rol	les definido	s por su organ	ización.					
STADOS		ESPECIALIST			DESPACHADO		MONITOR		
	•	<u>_</u>	*		2	*	<u>_</u>	*	
Sin Programar									
Programada									
En Desplazamiento									
En Proceso									
Escalada									
En Pausa									
Ejecutada									
Cancelada									
									Acentar
				Nuevo	Campo A	dicional			

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.

O I O I I

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 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 de orden al especialista, en la vista detalle del servicio se mostrará un botón para Activar o Inactivar la visualización de orden al especialista, en la vista detalle del servicio se mostrará un botón para Activar o Inactivar la visualización 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 릦	Proveedores 💈	Tareas +	Campos adicionales		
Nombre del servicio		Modelo asoci Seleccione	iado 🕜 un modelo	•		
Descripción						
Ingrese una descripción						
Asunto de la orden por omisión	0					
Calendario						
Seleccione el calendario				•		
SLA asociado	UC asociado		OLA asociado			
Seleccione el SLA 🔹 🔻	Seleccione el	UC 🔻	Seleccione	el OLA 🔹		
Costo base		Costo del inv	entario			
0		0				
Tipo de servicio		Publicacion d	le órdenes a pro	veedores		
Seleccione un tipo	•	Seleccione un tipo 🔹				
Brindar el servicio a todos los clientes Habilitar órdenes de emergencia para est						
Estado Creación	de orden en Campo ACTIVO		Tiempo de dura del serv	tión 0 0 0		
			G	Guardar Cancelar		

P 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

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



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.





▷ 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
📜 Servicio 🔆 Inventario 🙀 Habilidades 📫 Proveedores 📧 Tareas 🔳 Campos adicionales
Asociar proveedores Defina los proveedores que se encargarán de prestar este servicio. Q Buscar y agregar un proveedor
Proveedores asociados
Proveedor de Instalación Externo Acuerdo asociado
UC de Instalación 🔹
Guardar Cancelar

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.



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

🕒 Servicio 💥 Inventario 🕴	Habilidades 릦	Proveedores 🕴	Tareas 🛨 Campos adicio	nales		
Nombre del servicio Servicio de instalación		Modelo asociado 🕐				
Descripción						
Servicio de instalación						
Asunto de la orden por omisión	0					
Servicio de instalación						
Calendario				_		
AFLS 5x8				•		
SLA asociado	UC asociado		OLA asociado			
SLA de Instalación 🔹 🔻	UC de Instalac	ión 🔻	OLA de Instalación	•		
Costo base		Costo del inve	ntario			
1000		0				
Tipo de servicio		Publicacion de órdenes a proveedores				
Estándar	•	Asignación Directa (Reglas de asignación 🕶				
Brindar el servicio a todos los clientes		Habilitar órdenes de emergencia para est				
Estado Creación de ACTIVO ACTIVO	ACTIVO Creación de orden en Campo		iempo de duración del servicio	1ins 0 🔺		
			Guardar	ncelar		

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.

Aran Field	da I Service	Relaciones	+ NuevaR	· ③	0rdenes	Inventario	Reportes	L. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil ÿ Cerrar Ses] Administra	iór Iuli Idor
Configura	ción	Buscar	Q		Nue	• R	elacion	es				
Catálogo de se	rvicios 🔨	Sucesión		Tipo: Sucesión	1	a.			🚿 Infor	mación Básica		
SLA	\$	Orden de trabajo de origen Sucesión	n Orden de trabajo destino	Estado: ACTIVO			Nombre de l	a relación				1
OLA	-						Sucesión					
uc	\$	Vínculo Orden de trabajo de origen Vínculo	Orden de trabajo destino	Tipo: Vinculo Estado:			Tipo de rela Defina si est un elemento	ción a relación es p que precede	oor vinculo, es dec a otro.	ir una conexió	n simple, o por sucesión, es decir	
Calendarios	(11)			ACTINO			GD Vincul	o 🕞 Su	cesión			
Cronómetros	۲								Diagrama	da calacionar		
Modelos	88						_		Suc	esión		
Servicios]=						o r	igen	Es su	ED cedido	Destino 🐻	
Relaciones	*											
Administración	· · ·						Estado	ACTIVO				
Inventario	~											
Configuración	~											
Integración	~										Guardar Cancelar	

▷ Nota: Las relaciones creadas se listan en la opción de Relaciones en las órdenes de trabajo. (siempre y cuando se encuentren activas)

2. 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

3. 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.

4. 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).

1. 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.



2. En la Vista detalle dela 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	Je Servicios	+ Campos adicionales
Asociar servicios Defina los servicios y SLA qu Q Buscar y agregar un s Servicios asociados	e se le van a brindar a esta compañía. ervicio	
Servicio de instalac SLA asociado SLA de Instalación	:ión 🗖	
		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.



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.).

Arai Fiel	nda d Servic e	9	Clients		+ New order			① Dashboard	Orders	Inventory	D Reports	L. Monitoring	☆ Configuration	Alerts	Pr	ofile 🛉 Log Out Julimancera Administrator
Setti	ngs	Filter		Q A	1	~ Y	New 👻	Clie	nts							
Service catal	log 🗸	APP	LICATION ADMINISTRAT	OR		Phone: 76112536			Client	Ja Servi	ces /	Client signature	Additio	nal fields	Channels	🛠 Inventario
Administratio	an 🔨	test@	test.com			ACTIVE	8 ASHS		Client nam							
Companies	Re								cliente 1							
Clients	1	Clier	nte 1			Phone:			Client Code	(ID) O			Phone numbe	e .		
	_					Status:			123456				3212622222	:2		
Transport	9	julieth Tithe I	julieth.manaacera@arandasoft.com		ACTIVE			Email				Company				
	-	Titan Haza, Carrera 700, Las Penas, UP25 Localisad Engetiva, Localisad Engetiva, Bogota, Bogo		٥			julieth.ma	naacera@ar	andasoft.com	n						
Positions	2	Luisa		1.00			Address				Address detail	L .				
Providers	#			3212522222			Titán Plaz	a, Carrera 7	DC, Las Feri	as, UPZs Loi 🧃	Office Buildi	ng, Tower, e	etc			
Skills	ŵ.	julieth Titica I	.manaacera@arandasoft.com Naza Carrera 70C Las Ferias UP7s I	oralidad Fer	nativà Localidad Frenativà Borntà Born	AETIVE				Sten 1	· ~		and the second		SEX M	None Contraction



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 E Services	Client signature	+ Additional fields 📢 Chan	nels 🔀 Inventario
Associate services Define services and SLA's which will be p	rovided to this custor	ner.	
Q. Search and add service			
Associated services			
A001 Servicio tareas	Ø	Instalación claro	0
associated SLA		associated SLA	
ANS General		SLA Mantenimiento	
Servicio de Instalación	Ø	Servicio de mantenimiento	0
associated SLA		associated SLA	
ANS General		SLA Mantenimiento	
Lient Service 🛛 🛗 Company Ser	vice 🥑 Service b	y default	
			Save

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.





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	💥 Inventa
Below will find Campo adicio Campo adicio	d information relate nal cliente* nal cliente	ed to the client:			
fcg					
Campo parrat Campo parrat	io io				
					Save Car

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.





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



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.





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.

Arance Field	ia Servic	e Clients		+ New order	© Dashbox	ard Orders	Inventory	Reports	ی . Monitoring	☆ Configuration	Alerts	Profile 🛉 Log Out Julimancera Administrator
Setting	5	Filter	Q AII	Y Y New	Cli	ients						
Service catalog	~	APPLICATION ADMINIST	RATOR	Phone: 7611253 Status from file	nt Lients	L Client	Ja Service	. /	Client signature	Additio	nal fields 🗧	🛿 Channels 💥 Inventario
Companies	Bo	***		ALINE		Client name						
Companyes		Cliente 1		Phone:		Client Code	(10) 0			Phone number	t	
Clients	÷.,	cuente 1		3212522222 Status:		123456				3212522222	2	
Transport		julieth.manaacera@arandasoft.com Titán Plaza Carrera 70C Las Ferias I	ACTIVE		Email				Company			
Positions	8			-proved a a flat of a cafe		julieth.mar	naacera@ara	ndasoft.com				
Desiden	el.	Luisa	Luisa			Address Titán Plaz	a. Camera 70	C Leo Fario	e LIP7e Lou	Address detail	n Tower etc.	
Fromuers	-	 julieth manaacera@arandasoft.com		Status:		1						10 / 10 Va
Skills	*	Titàn Plaza, Carrera 70C, Las Perias, I	UPZs Localidad Engativà, Localidad E	ngativá, Bogotá, Bogo			Transie and	1 400	+	and I have	Contra Co	
Users	÷ ~			Phone:		de son	10	the se	T	and the second s		and the second
Groups	+++ ~	Monica		3203897856 Status:			- renta C	Anot C			10	Conves Th M
	ND	julieth.manaacera@arandasoft.com Titán Plaza.Carrera 70C.Las Ferlas.I	UPZs Localidad Engativá. Localidad E	ACTIVE		ant -	1.		*40 W	A	1 a Same	
Zones	Ψ¢						1/	See.	1 m	Careta.	1	
management	明	David	Phone: 5203897856				SY/	and the state	e	1/3		
Inventory	~	julieth maaancera@arandasoft.com Titán Plaza, Carrera 70C, Las Ferias, I	UPZs Localidad Engativá, Localidad E	ngativā, Bogotā, Bogo		Status	KTTME					
Configuration	~											
Integration	~	Andres		Phone: 3203897856								Save Cancel

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.

Servio				
	File Import Use the sample file to get started. EXAMPLE. COV		•	•
<u>*</u>		~		
19 10		0 archivo(s)		
19. M		Ø Drag or upload the file to import.		
			Close	

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**.

→ Y ↑ 🔤 « Esc	ritorio > Juli > Archivos Cargue AFLS > Capac	itación Cliente	V Č PB	uscar en Capacitación Cl
rganizar 👻 Nueva ca	rpeta			
🔜 Escritorio 🛛 🖈 ^	Nombre	Fecha de modificación	Тіро	Tamaño
🕆 Documentos 🖈	Nueva carpeta	11/07/2022 10:55 a.m.	Carpeta de archivos	
🖊 Descargas 🛛 🖈	34_puntos_Zona	25/03/2021 8:39 p.m.	Archivo GEOJSON	8 KB
🔚 Imágenes 🖈	20221013225814_Nuevo Cargue Workord	13/10/2022 6:25 p.m.	Archivo de valores	12 KB
Archivos Carque	CapaMapas - copia	17/05/2022 10:44 a.m.	Archivo GEOJSON	2 KB
Fotos manual	CapaMapas	25/10/2021 4:29 p.m.	Archivo GEOJSON	22 KB
- incostriandar	🕼 Cargue de Clientes -5 - Ok	5/10/2022 5:02 p.m.	Archivo de valores	1 KB
images	🚯 Cargue de Inventario -1 Ok - entrada cant	11/07/2022 3:02 p.m.	Archivo de valores	1 KB
VPN	🕼 Cargue de Inventario -1 Ok - entrada unico	10/06/2022 3:27 p.m.	Archivo de valores	1 KB
OneDrive - Persor	🕼 Cargue de Inventario -1 Ok - salida cant	18/04/2022 3:22 p.m.	Archivo de valores	1 KB
	🖺 Cargue de Inventario -1 Ok - salida unico	13/04/2022 11:54 a.m.	Archivo de valores	1 KB
Este equipo	🚯 Cargue Workorder - 11 registros - mal	4/04/2022 10:28 a.m.	Archivo de valores	2 KB
Descargas	🕼 Cargue Workorder - 11 registros - ok cap	11/05/2022 4:30 p.m.	Archivo de valores	1 KB
Documentos	🕼 Cargue Workorder - 11 registros - ok	30/06/2022 11:06 a.m.	Archivo de valores	2 KB
Escritorio	🔝 Nuevo Cargue Workorder - Mañana	1/07/2022 8:30 a.m.	Archivo de valores	2 KB
📧 Imágenes	🕼 Nuevo Cargue Workorder - Noche	1/07/2022 8:31 a.m.	Archivo de valores se	parados por comas de M
Música	🚯 Nuevo Cargue Workorder - Tarde	1/07/2022 8:32 a.m.	Archivo de valores	2 KB
Chistor 2D Y	Nuevo Cargue Workorder	27/09/2022 3:57 p. m.	Archivo de valores	6 KB
Nomh			Tadas	los archivos

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.

Arano Field	da Servico	e Clients	+ New ord	er	Dashboard	다. 다. Orders Inventor	Reports	.‡. Monitoring	Configuration	Alerts	Profile 🕴 Log Out Julimancera Administrator
Setting	ąs	Filter	Q All	Y Y New Y	Client	ts					
Service catalog	9 ~	APPLICATION ADMINISTRATO	OR	Phone: 🔒	1	Client 🎦 Ser	ices /	Client signature	Addis	onal fields 🖼	Channels 💥 Inventario
Administration	~	test@test.com		ACTIVE & ASMS		lent name					
Companies	Re				A	PPLICATION ADM	NISTRATOR				
Clients	1	Cliente 1		Phone:	CI	ient Code (ID) 0			Phone numb	er	
	-			Status:	A	DMINISTRATOR			76112535		
Transport	-	Julieth.manaacera@arandasoft.com Titán Plaza, Carrera 70C, Las Ferias, UPZs Lo	ocalidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, B	ACTIVE	Err	nail			Company		
Positions	-				te	est@test.com					
Providers	#	Luisa		Phone: 3212522222	~	AIRES .			Office Build	ting, Tower, etc	
Skills	÷.	julieth manaacera@arandasoft.com Titán Plaza, Carrera 70C, Las Ferias, UP2s Lo	ocalidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, B	ACTIVE		+	(C			No.	× •
Users	÷ ~	Manies		Phone:	Re- ale Tak	Enco / Tra	AR.	TP	Hat .	5.9/2	and the second second
Groups	191 ~			3203897856 Status:		1 - want	acame		Nin Plans		Contra T
Zones	ω,	Julieth, manaaceragi arandasott.com Titán Plaza, Carrera 70C, Las Ferias, UPZs Lo	ODD ACTIVE	St. an							
Event management		David		Phone:	1		N.	and the second	an can	24	
Inventory	~	 julieth.maaancera@arandasoft.com		Status: ACTIVE	Sta	atus ACTIVE					
Configuration	~	Titán Plaza, Carrera 70C, Las Ferias, UPZs Lo	scalidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, B	090							
Integration		Andres		Phone:							Save Cancel
				ition File successfully schedul	ed for upload.						

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 vehículo 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.

🗱 🔘 Aranda Field	Service			J
← Return	Transportation Means Conf Create and manage means of tr	figuration ransport for tracking		
입다. global settings	Q, Search			NEW TREMOVE
Basic information	Name of mea	ans of transport 🖂 Type of means of transport	✓ Cost per milleage ✓	Creation Date 🗠
Means of transport	🗆 😐 🖪 bicicleta	Car Car	\$0	02/01/2025 04:33 pm
🛞 Map Layer	B bus	By foot	\$ 13000	02/01/2025 04:21 pm
Location Accuracy	Moto	Car	\$ 13000	11/12/2024 03:07 pm
Positions				
Skills				
ADMINISTRATION				
Service v				
GENERALS				
Mail Server				
Directory services				
External Authentication				
API				
		• INACTIVE		3 of 3 records

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

Opciones	Descripción
Nombre medio de transporte:	ldentifica 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 seccciones. 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

Transportation Means Configuration Create and manage means of transport for tracking		
		Cost of means of transportation
Seurch	ACTIVE	Initial cost







3 of 3 records

×

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.



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.

Search				NEW TREMOVE
2	Name of means of transport \lor	Type of means of transport \sim	Cost per mileage 🔍	Creation Date 🗸
8 • B	bicicleta	Cor	\$0	02/01/2025 04:33 pm
) • в	bus	🕏 By foot	\$13000	02/01/2025 04:21 pm
a • M	Moto	Car	\$13000	11/12/2024 03:07 pm

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 Fie	eld Service			J
Return	Position configuration Create and manage positions for tracking			
함하 global settings	Q Search			NEW TREMOVE
Basic information	🗌 🛛 Job title 🗸	Tasks associated with the position \sim	Cost per hour 🛛 🗸	Creation Date 🖂
Means of transport	C Cargo	Cargo	\$0	24/12/2024 08:16 am
🛞 Map Layer		Instalador	\$ 12000	11/12/2024 03:07 pm
Location Accuracy Positions				
catalog V				
GENERALS				
Mail Server				
Directory services				
External Authentication				
Configuration API		Id C 1 5 bi		

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.

Position conf Create and mar	iguration nage positions for tracking		8	×
Q Search			ACTIVE	Cost per hour of position
0	Job title 🗸	Tasks associated	Job title:	O
□ • c	Cargo	Cargo		······································
I Instalador	Instalador	Instalador	Tasks associated with the position:	
			Activate position	

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.

Position configuration Create and manage positions for tracking		Ø	×
Q. Search		Instalador ACTIVE	Cost per hour of position
□ Job title ∨	Tasks associated	. lob title-	12000
C Cargo	Cargo	Instalador Tasks associated with the position:	LJ
	Instalador	Instalador	







2 of 2 records

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 con Create and ma	figuration nage positions for tracking			
Q Search				NEW TREMOVE
	Job title 🗸	Tasks associated with the position $$	Cost per hour 🗸 🗸	Creation Date 🗸
• • c	Cargo	Cargo	\$0	24/12/2024 08:16 am
•	Instalador	Instalador	\$ 12000	11/12/2024 03:07 pm
074710				
STATUS	J CTIVE U CINACTIVE		PI	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.

Ņ	Proveedores]=	Servicios		🕼 Zonas	Ŷ	Especia	alistas	1	Monitores	
	Los proveedor indicados. Por Nombre del p	res permi favor de roveedor	iten prestar s fina las cara	servici	ios de forma o ticas básicas j	ordenada para este	y con los proveed	s especiali or.	stas		
	Especialistas	Internos	5								
	Descripción										
	Conjunto de	especiali	istas interno:	s que	brindan aten	ción a lo:	s clientes	de la con	npañía		
	Tipo de prove	edor									
	Interno Asignación) Ext	erno								
	 Los moni Prioridad 	itores as	ignarán ma	inuali	mente. 💿	Asignar	al mejo	r especia	lista.		
	Alta Media Mín.										
			Punta	je de	e los último	os 30 d	ías				
	10 c	alificaci	ión	10	Cumplimie	nto	10	D Respu	esta		
	Estado ACTIVO										
								Guar	dar	Cancel	ar

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.

Proveedores 🕨 Servicios	\square_{\bullet}	Zonas 🛉 Especia	listas 💄 Monitores
Asociar servicios Defina los servicios que brinda est agregar los servicios por omisión o Asociar servicios con UC's	e proveedor ju sólo los que re y OLA's esta	nto con los acuerdos de niv quiera incluyendo uno a uno blecidos.	eles de servicio. Puede).
Q Buscar y agregar un servicio)		
Servicios asociados			
Lanka	2 -	Lanka	0
Acuerdo asociado		Acuerdo asociado	
OLA de Instalación	•	OLA de Instalación	
Servicio de instalación	Ø		
Acuerdo asociado			
OLA de Instalación			
🗭 Servicio personalizado 🛛 🥥	Servicio por o	omisión	
			Guardar Cancelar

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).

Prov	veedores de Servicio
Ņ	Proveedores 🕒 Servicios 🗘 Zonas 🕴 Especialistas 🚣 Monitores
	Asociar servicios Defina los servicios que brinda este proveedor junto con los acuerdos de niveles de servicio. Puede agregar los servicios por omisión o sólo los que requiera incluyendo uno a uno. Asociar servicios con UC's y OLA's establecidos.
	Qa
	Lanka
	Servicio de instalación
	Throughway
	OLA de Instalación ULA de Instalacion
	Servicio de instalación 📀





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

Ņ 1	Proveedores	Servicios	🛛 🗘 Zonas	Ŷ	Especialistas	💄 Moni	tores
	Asociar zonas Defina las zonas en la defecto el proveedor a Q Buscar y agrega Zonas asociadas	s cuales trabajará e stenderá en todas. Ir una zona	ste proveedor, si nin	guna se er	ncuentra seleccio	nada, por	
	Zona Colombia	3	•				
					Guar	dar Ca	ncelar

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.

Proveed	iores 📜	Servicios	🛛 🖗 Zonas	🕴 Especi	alistas 💄	Monitores
Especia A contir	a <mark>listas asignad</mark> Juación puede o	os a este proveedo bservar el listado d	or le especialistas asoci	ados a este pr	oveedor.	
L L	li (juli)					
					Guardar	Cancelar

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 tenganacceso 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.

Ņ	Proveedores 🍹 Servicios 😳 Zonas 🕴 Especialistas 🚣 Monitores
	Asignar monitores Encuentre los monitores ideales para este proveedor.
	Q Buscar y agregar monitores o grupos de monitores
	Monitores asignados
	🕹 Juli (julimancera)
	Guardar Cancelar

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.

Aranda Field Servio	ce	Proveedores	+ Nueva Badeb	Image: Second	s Inventar	rio Reportes	L. Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil	Ŷ Cerrar Sesión Juli Administrador
Configuración	Buscar	٩			uevo	Proveedo	res de S	Servicio			
Catálogo de servicios 🗸	Especi	ialistas Internos de especialistas internos que brindan ater	nción a los	Tipo de proveedor Interno No, de especialistas		Proveedore	s]≞ Se	rvicios 🕠	Zonas	↓ Especialistas	& Monitores

Administració	n ^	clientes de la compañia.		Los proveedores permiten prestar servicios de forma ordenada y con los
Compañías	An		Estado ACTIVO	especialistas indicados. Por favor defina las características básicas para este proveedor. Nombre del proveedor
Clientes	1	Proveedor Auxiliar	Tipo de proveedor 💼	Proveedor Auxiliar
_	-	Proveedor Auxiliar	Interno No. de especialistas	Descripción
Transporte				Proveedor Auxiliar
Cargos	-		ACTIVO	
				Tipo de proveedor
Proveedores		Proveeder de Instalación	Tipo de proveedor	Interno Externo
Habilidades	÷.	Proveedor de Instalación	Externo No de especialistas	Asignación
110010100000			1	especial Compo destabilitado un que es un preunados configurado como auxiliar
Usuarios	Ŷ Y		ACTIVO	Priorida.
				Alta Media Mín.
Grupos	111 ~			Puntaje de los últimos 30 días
Zonas	₩.			10 Calificación 10 Cumplimiento 10 Respuesta
Gestión de eventos	m			Estado
Inventario	<u> </u>			Guardar Car

▷ 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 AssinqType 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.

🗱 🔘 Aranda Field	Service			J
	Skills Creating skills for later use in the Services, Specia Q Search	lists, and Specialist Groups modules, respectively.		NEW B REMOVE
109 global settings	□ Name ∨	Number of associated groups 💚	Creation Date 🗸	
Means of transport	Instalociónd	⇒1 ≗3 &0	25/04/2025 07:48 pm	
🛞 Map Layer	Lorem Ipsum es simplemente el texto de re	elleno de las imp 🖏 0 🖧 0 🎘 0	30/04/2025 10:55 am	
Accuracy				
Positions				
Skills				
ADMINISTRATION				
catalog V				
GENERALS				
Mail Server				
Directory services				
External Authentication				
题 Configuration API				
				2 of 2 records

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)

reating skills for later use in the Services, Q Search	Specialists, and Specialist Groups modules, respectively.	-
🔘 Name 🗸	Number of associated groups	
Instalaciónd		Briefly define a skill or ability to be used as required in your company
0		*Skill Name
 Lorem Ipsum es simplemente el tex 	tto de relieno de las imp ≪> 0	
		*Skill Description
		Enable
		Active







2 of 2 records

▷ 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.

reating skills for later use in the Services, Specialists, and Specialist Gro	up: Instalaciónd	associated with this skill	
Name ✓ Num Instalaciónd	ber Briefly define a skill or ability to be used as required in your company *Skill Name Instalación Skill Description Instalación Enable Active	SERVICES With this ability	
			201200

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.

Q s	earch			NEW	REMO
	Name 🗸	Number of associated groups $$	Creation Date 🗸		
	Instalaciónd	⇒1 歳3 歳0	25/04/2025 07:48 pm		
	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de las imp	⇒0 &0 &0	30/04/2025 10:55 am		

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.

🛃 Información del Usuario				
NG	Nombre Nancy Julieth Mancera Gutier.	Usuario julieth.mancera	Correo usuariosusdk@hotmaiLcom	Teléfono 7563000 ext: 355/
eleccione el po	erfil para el usuario que desea a /eb 🕑 Usuarios Móvil	isociar a la operación d	e Aranda Field Service.	
Jsuario Web				
Seleccione los Sestione la sig	s <mark>roles del usuario</mark> guiente información para asocia	r el perfil web.		
Adminis	strador		Monitor	
Acceso a la c	consola de administración	Acc	eso al dashboard, monitoreo, notifi	caciones y reportes
Despact	nador		Gestor de inventario	
Buscar, crear	y editar órdenes	Bus	car, crear y editar movimientos de	inventario
Estado Activo				

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.

Subsections Web

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.

Información del Usuario	Grupos Web	Campos adicionale
A continuación encontrará la inform	ación 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		
		28 28
Campo Usuario Web Listado Campo Usuario Web Listado		
Seleccione una opción		~



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

Aran Field	nda d Servic o	e Usuarios		+ 💮 NuevaRantiehde control	C Órdenes	北 Inventario	Reportes M	1 Senitoreo	🔅 Configuración	A lertas	Perfil	♥ Cerrar Sesió Ju Administrado	in Ili
Configur	ación	Buscar	Q	Nue	vo	🔹 Us	suarios M	lóvil					
Catálogo de se Administració	ervicios 🗸 n 🔥	Juli Juli julieth.mancera@arandasoft.com		Teléfono: 3212522222 Estado: ACTIVO	2 1		Nombre	ión 🔳 Gr	upos Móvil Disp	Usuario	Habilidades	L ^K Días libre >	
Compañías	Re						juli Correo elect	rénica		juli Teléfono			
Clienter							julieth.mano	cera@arand	lasoft.com	321252222	22		
Chennes	-						Contraseña			Cargo			
Transporte										Instalador		•	
Caroos	8						Dirección pu	into de part	tida 1974 Levelida 🛹 -	Sede del in	ventario	-	
Proveedores Habilidades	# *						Je Jacom	Calle DDA, I	Trid	W 8 11		Call 23	
Usuarios	+ ~						200		AT C	Vat	1		
Usuarios Sin C	lasificar						Tipo de tran	sporte		Proveedor			
Usuarios Web							Moto		•	Proveedor	de Instalación	•	
Usuarios Móvil	L.						Estado			Se Foviar	correo de vinca	lación	
Grupos	+++ ~						ACTIVO						
Zonas	₩.										Gu	ardar Cancelar	J

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).

Nombre		Usuario	
juli		juli	
Correo electrónico		Teléfono	
julieth.mancera@aranda	soft.com	3212522222	
Contraseña		Cargo	
		Instalador	
Dirección punto de parti	da	Sede del inventario	
Titán Plaza, Calle 86A, U	PZs Localidad Engativá, Lo	alicad Seleccione una sede	
e into de Sán Francisco	Carreta 22	Titán Plaza	Colle of Colle of a co



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

Usuarios Móvil



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.

Usuarios Móvil					
< 🕴 Información 🔳	Grupos Móvil 📰 D	isponibilidad 🙀	Habilidades	Días libres	>
Asociar habilidades Define las habilidades que tie	ne este especialista en	campo			
Q Buscar Habilidad					
Habilidades asociadas					
Mantenimiento	0	Instalación		-	
Ø Habilidades inactivas	🥑 Habil	idades por omisión			
			Gua	rdar Cance	elar

▷ 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 estar	á ausente de su cargo.	
(i) Si existen órdenes para esos días, estas ser	rán reasignadas a otro especialista	
Fecha de inicio días libres	Fechas fin días libres	
DD / MM / AA	DD / MM / AA	
Días libres programados Verifique los días disponibles del especialis	ta	
 Todos los días solicitados 	icitados del mes actual 🔵 Días habiles s	olicitados
🛗 Lunes 11 de Julio de 2022		
Miércoles 06 de Julio de 2022		1
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.

	Gestion de los días en que el especial	ista estará ausente de su cargo.		
arandasoft.com				

urandasoft.com	Mensaje de confirmación	Lunes 11 de Julio de 2022	
	¿Está seguro que desea eliminarlo?	Mirrotes 06 de Julio de 2022 Jueves 07 de Julio de 2022	
randasoft.com	Aceptar	Cancelar Decision 10 do Julio de 2022	
		Viernes 01 de Julio 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.

Usua	rios Móvil		
K	Grupos Móvil 📰 Disponibilidad 🙀 Habilidades 🖉 Días libres	+ Campos adicionales	>
	A continuación encontrará la información relacionada a usuarios móvil: Campo Usuario Movil activo Campo Usuario Movil activo		
	Campo Usuario Movil Inactivo Campo Usuario Movil Inactivo		
	Campo Usuario Movil Campo Usuario Movil		
	Seleccione una opción	~	
		Guardar Can	celar

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.

Aran Field	da Servic	e Grupos Móvil	Nu	+ 😨	C Órdenes	Inventario	Reportes	4. Monitoreo	¢ Configuración	A lertas	,	Perfil∲ G	errar Sesión Juli ministrador
Configura	ación	Buscar	Q	Nue	200	•	irupos M	lóvil					
Catálogo de se	ervicios 🗸	Nuevo Grupo Móvil		Tipo de gru Móvil	po:	i i	Grupos M	łóvil	Vsuarios	ý, s	abilidades	Dispor	nibilidad
Administración	· ^			Usuarios de	l grupo:		Nombre del	grupo					
Compañías	Re			Estado: ACTIVO									
Clientes	1	Course May 2		Tipo de gru	po:		Descripción Ingrese una	descripción					
Transporte		Grupo Movil Grupo Movil		Móvil Usuarios de	l grupo:								
Cargos	-			1 Estado: ACTIVO									
Proveedores	.el												
Habilidades	÷.						Proveedor						
							Todos Los P	roveedores					•
Usuarios	¥ ~						Estado 0						
Grupos	*** ^						ACTIVO						
Grupos Web													
Grupos Móvil													
Zonas	0.											Guardan	Cancelar
Gestión de	-											obardar	Januelai

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.

Grupos Móvil			
Grupos Móvil	Vsuarios	🕴 Habilidades	Disponibilidad
Asociar usuarios Asocie usuarios al grupo			
Usuarios Asociados			
Patience (Patience)	Ð	Alexandra Milena Ramirez Wilches (alexandra.ramirez)	-
Juli (juli)	-		



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	Dispo	onibilidad
Agregar habilidades Defina las habilidades para es Q Buscar Habilidad	te grupo de especialistas	i.		
Habilidades necesarias				
Health	•	Instalación		-
Habilidades inactivas				
			Guardar	Cancelar

Disponibilidad del usuario

Grupos Móvil

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.

	Al can						
	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
6am							4
7am	7:0	0 - 6:00					
8am							
9am							
10am							
11am							
12pm							
1pm							
2pm							
3pm							
4pm							
5pm							
		=					

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.

Aranda Field Service	Usuarios		+ 💮 NuevaRandehde control	Órdenes	Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🔅 Configuració	n Alertas	P	erfil 🛉	Cerrar Admin	r Sesión Juli istrador
Configuración	Buscar	Q	Nu	ievo	• U	suarios	6 Móvil						
Catálogo de servicios 🗸	Juli		Teléfono: 321252222	222		< 🕴 Info	rmación 🔳	Grupos Móvil	isponibilidad	Habilida	des 🌡	E Días libr	e >
Administración	julieth.mancera@arandasoft.com		Estado: ACTIVO			A	Al cambiar la	disponibilidad se	podrían reage	indar algunas ór	denes.		
Compañías 🔳							Domingo Lu	unes Martes	Miércoles	Jueves Vier	nes S	ábado	
Transporte						Sam							
Cargos 🖀						7am Bam	1.00-1		200-200	100-100 100	- 8:00		
Proveedores						9am							
Habilidades 🕴						11em							
Usuarios 🕴 🗸						1pm							
Grupos 📫 🗸						3pm							
Zonas ID.						Dispo	mibilidad Grup	o (Solo Lectura)	Dispon	ibilidad Usuario	,		
eventos											Guarda	ar Can	celar

▷ 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.

Arano Field	da Servio	e Zonas		+ 😨 NuevaRandehde control	C Órdenes	‡ Inventario	Reportes	L. Monitoreo	Configuración	۵ Alertas	Perfil 🏺 Cerrar Sesión Juli Administrador
Configura	ción	Buscar	Q		Nue	∞ Zo	onas				
Catálogo de ser	vicios 🗸	Nueva Zona		Estado:	1	ĩ	Information	ción de la Zona	Ð	Zona	Proveedores
Administración	^						Ingres	e la informació	in básica de la zor	18.	
Compañías	B B						Nomb	re de la zona			
Clientes	1	Zona Colombia Zona Colombia		Estado: ACTIVO			Descri	pción			
Transporte							Ingre	se una descrip	ción		
Cargos	8										
Proveedores	#						Priorid	ad			Estado
Habilidades	÷.						•		1		ACTIVO
Usuarios	ý ~						Piin.	Daja P	iedia Alta	Piek.	
Grupos	+++ ^										
Grupos Web											
Grupos Móvil											
Zonas	0.										Cuardas Caracter
Gestión de	-										Guardar

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: <u>Dividir zona de trabajo</u>

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.

oortar puntos para la zona	
Importación plana	Importación por archivo
Ingrese la linea de cordenadas. Estos puntos de	eben estar separados entre longitud y latitud por
Ejemplo: [número];[número]. Puede cop	piar y pegar las coodenadas con un salto de linea.
	la de la della d

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.



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.

Importación plana	Importación por archivo	
ngrese la linea de cordenadas. Estos puntos deben e	star separados entre longitud y l	latitud por
-74.11997882272115 ; 4.513220622036968	egar las coocenacas con un sa	S
-74.11828186630589;4.5146557295604595		9
-74.11828186630589 ; 446557295604595	🛍 Eliminar	8
-74.11625670438896 ; 4.516066510619552		9
-74.11625670438896 ; 416066510619552	🛍 Eliminar	8
-74.11457313603485 ; 4.517574583890379		9
-74.11264557226362; 4.518596180127503		9
-74.11686669290995;4.511736863451134		9

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.



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_Templete: Bloc de notas	-	L X
archivo Edición Formato Ver Ayuda		
"type": "FeatureCollection".		
"features": [
{		
"type": "Feature",		
"properties": {}.		
"geometry": {		
"type": "Point".		
"coordinates": [
-74.12647247314453,		
4.678230522447365		
1		
}		
}.		
{		
"type": "Feature",		
"properties": {},		
"geometry": {		
"type": "Point",		
"coordinates": [
-74.12063598632812,		
4.68849581582228		
1		
}		
},		
Ĩ		
"type": "Feature",		
"properties": {},		

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.

Importación plana Para cargar el archivo geojson sin geometría es necesario configurar el mapeo de los atribu de latitud y longitud en la seccion de ajustes globales.	
Para cargar el archivo geojson sin geometría es necesario configurar el mapeo de los atribu de latitud y longitud en la seccion de ajustes globales.	
de latitud y longitud en la seccion de ajustes globales.	atributos
تستعم کی۔ 20.geojson	
20.geojson	
20.geojson	
20.geojson	
20.geojson	
Descargar plantilla Modelo para importación de zonas Validar	
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.

Importación plana	Importación por archivo		
Para cargar el archivo geojson es necesario configura ongitud en la seccion de Ajustes globales.	r el mapeo de los atributos de la	titud y	
-74.12647247314453 ; 4.678230522447365		۲	*
-74.12063598632812 ; 4.68849581582228		9	
-74.11651611328125 ; 4.697563366183884			
-74.10999298095703 ; 4.704235639266838		0	
-74.10175323486328 ; 4708683785806117	🛍 Eliminar	0	
-74.0943717956543 ; 4.711078929855173		9	
-74.08905029296875 ; 4.7121054176362716		9	
-74.08063888549803 ; 4.713645146465597		9	
-74.07445907592773 ; 415355952274436	🛍 Eliminar	0	
7.0/20700000 17/7/00017/0000/		-	*
🛃 Descargar plantilla Modelo para importación de zon	35		

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 (lontigud, 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:

- <u>Aplicación (Esta vista NO aplica para ambientes Multitenant)</u>
- <u>Cargas Masivas</u>
- <u>Órdenes de Trabajo</u>
- Logs de Integración Mesa de Servicio
- Sincronización Integración Mesa de Servicio
- <u>Log errores dispositivos móviles</u>

Aran Field	da Service	Gestión de eventos	+ 💮 NuevaRandehde control	Órdenes	Inventario	Reportes	i. Monitoreo	☆ Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Configura	ación	Aplicación								
Catálogo de se	rvicios 🗸	Aplicación								
		Cargas Masivas								∂Actualizar
Administración		Ordenes de trabajo			Taska a			The d	1	~
Compañías	<u>F</u> T	Logs de integración mesa de servicio			Fecha A	7 11.22.20		AFLS w	e Log	
Clientes	*	Sincronización integración mesa de servicio			04/07/202	25 11:22:26				2
Transporte		Log errores dispositivos móviles			04/07/202	23 11:13:08		Assistr	ie WS	•
Cargos	-	Worker-VM-AFLS-JM-M1-2-20230704.txt			04/07/202	23 10:13:59		Window	vs services	٠
Proveedores		Scheduler-VM-AFLS-JM-M1-2-20230704.txt			04/07/202	23 10:13:53		Window	vs services	٩
Habilidades	÷.	AssignmentEngineService_20230704.txt			04/07/202	23 10:13:44		Window	vs services	٩
Usuarios	÷ ~	error.txt			29/06/202	23 07:35:04		AFLS A	PI	٩
Grupos	191 v									
Zonas	Φ.									
Gestión de eventos	-									
Inventario	~									6 de 6 registros

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





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 obtenerCorresponde a la configuración local de la aplicación donde están alojados los logs delos logs de AFLSlas APIS expuestas. La ruta configurada que podrá visualizar es:Api:C:\inetpub\wwwroot\AFLSAPI\Logs.

Botón Guardar: Esta opción valida y almacena cada una de las rutas en la base de datos

Arance Field	la Servic	e Gestión de eventos	+ 💮 NuevaRadehde control	C Órdenes	: Inventario	Reportes	🛓 Monitoreo	☆ Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Configurad	ión	Aplicación								
Catálogo de sen	vicios 🗸	Logs de Aplicación	Configura las rutas o	londe se var	a obtener los	logs.			×	
Administración	~	R Q Buscar	Ruta para obtener lo	os logs de Al	LS Web			Guardar		∂'Actualizar
Compañías	<u>a</u>	Nombre	C:\inetpub\www	oot\AFLS\L	ogs				_	
Clienter	1	Web_20230704.txt	Ruta para obtener la	ost) ASSIST	sistME WS			Guardar		٠
-	_	AssistMeWCF_20230704.txt	Ruta para obtener la	os logs de W	indows Service	25		Guardar	1	٩
Iransporte	~	Worker-VM-AFLS-JM-M1-2-20230704.txt	C:\Program Files	(x86)\Arano	la∖Aranda Ser	vices\Logs			ices	
Cargos	¥		Ruta para obtener la	os logs de Al	LS Api			Guardar	Ces	
Proveedores	Ú.	Scheduler-VM-AFLS-JM-M1-2-20250704.btt	C:\inetpub\www	oot\AFLSAI	PI\Logs					
Habilidades	ŵ	AssignmentEngineService_20230704.txt							Ces	<u>.</u>
Usuarios	÷ ~	error.bxt			29/06/202	23 07:35:04		AFLS A	PI	٠
Grupos	††† ~									
Zonas	₩.									
Gestión de eventos										
Inventario	~									6 de 6 registros

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.

Aran Field	da i Servic	e Gestión de eventos	+ Nazera orden		() Pariet de control	Cirdenes	위 Inventario	D Reportes	å. Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfil 🛉	Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Configura	ación	Aplicación A											
Catálogo de se Administración	ervicios 🗸	Logs de Aplicación											ØArtuelizer
Compañías	Ba	Nombre		Fecha 🔨				Tipo de Log					
Clientes	1	Web_20230704.bit		04/07/2023 11:22:28				AFLS web					•
Transporte		AssistMeWCP_20230704.txt		04/07/2023 11:13:08				Assistme WS					٢
Chicas	â	Worker/VM-AFLS-JM-M1-2-20230704.bx		04/07/2023 10:13:59				Windows serv	ices				۲
Proventioner	-	Scheduler-VM-AFLS-IM-H1-2-20230704.btt		04/07/2023 10:13:53				Windows serv	ion				٠
Habilidadas	*	AssignmentEngineService_20230704.txt		04/07/2023 10:13:44				Windows serv	ices				٠
Usuarios	* *	errorist		29/06/2023 07:35:04				AFLS API					٢
Grupos	191 ~												
Zonas	0.												
Gestión de													
Inventario	~												
Configuración	~												
Integración	~												



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.

Aran Field	nda d Servic	e	Gestión de eventos	+ 💮 NuevaRadehde control	C Órdenes	triventario Repor	tes Monitoreo	🛠 Configuración	Alertas	Perfil 🕴	 Ce Jul Adi	errar Sesión imancera ministrador
Configur	ación	Cargas	Masivas 🔨									
Catálogo de se	ervicios 🗸	Cargas	Masivas									
Administració	n 🔨	Q Bu								Importar	₿ A	ctualizar
Compañías	Ē	ld 🔨	Archivo		Tipo	Estado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha		
Clientes	1	29	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.0 Ordenes - copia - copia.csv	argue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	26/06/2023 15:00:17	1	<u>.</u>
Transporte		28	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.0 Ordenes - copia - copia.csv	argue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2023 15:00:17		٤
Caroos	8	26	ImportFilesToProcess\20230623165020_3.0 Ordenes - copia - copia.csv	argue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20		<u>.</u>
Proveedores	<u>م</u>	25	ImportFilesToProcess\20230621230103_3.0 Ordenes - copia.csv	argue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	21/06/2023 18:01:03		٤
Habilidades		24	ImportFilesToProcess\20230621195940_1.0 Ordenes - copia - copia.csv	argue Workorder 50	Órdenes de trabajo	Fallo	8	4	4	21/06/2023 14:59:40		٤
Haussian	р А. 54	22	ImportFilesToProcess\20230621195629_1.(Cargue de Clientes -5 - Ok	Clientes	Fallo	10	2	8	21/06/2023 14:56:29		
Guanos	484 L	20	ImportFilesToProcess\20230621195435_Ca entrada unico - copia.csv	gue de Inventario -1 Ok -	Movimiento	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35	-	<u>.</u>
Grupos	m.	18	ImportFilesToProcess\20230621195138_1.0	argue Workorder 50	Órdenes de trabaio	Fallo	8	5	3	21/06/2023		
Gestión de	Ψ φ											
eventos Inventario	~	Estado	Exitoso En proceso	🔴 Pendiente 📃 🖲 Fa	lo <	1 2 >				20 de 2	1 regis	tros

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"..

Arano Field	da Servic	e	Gestión de eventos	+ 🔅 NuevaRandehde control	Órdenes Inver	tario Reporte	A Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🕯	Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Configura	ción	Cargas	Masivas 🔨								
Catálogo de ser	vicios 🗸	Cargas	Masivas								
Administración	^	Q Bus								Dimportar	€ Actualizar
Compañías	.∎e	ld 🔥	Archivo		Тіро	Estado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha	
Clientes	1	28	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Ca Ordenes - copia - copia.csv	argue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2023 15:00:17	- 🔳
Transporte		26	ImportFilesToProcess\20230623165020_3.Ca Ordenes - copia - copia.csv	argue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20	- 🔺
Cargos	÷	20	ImportFilesToProcess\20230621195435_Car entrada unico - copia.csv	gue de Inventario -1 Ok -	Movimientos	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35	- 🗶
Proveedores	#	3	ImportFilesToProcess\20230616210741_1.C copia.csv	argue de Clientes -5 - Ok -	Clientes	Exitoso		10	0	16/06/2023 16:07:41	
Habilidades	ŵ										
Usuarios	÷ ~										
Grupos	191 v										
Zonas	₩.										
Gestión de eventos											
Inventario	~	Estado	Exitoso En proceso	J 🛡 Pendiente 🔄 🛡 Fal		>				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.

Aran Fielc	ida I Servic	e	Gestión de eventos	+ ③ NuevaRandeInde control	C Órdenes	+ Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🛠 Configuración	Alertas	Perfil	D ∲ Jul Ad	errar Sesión Limancera Iministrador
Configura	ación	Cargas	Masivas 🔨										
Catálogo de se	ervicios 🗸	Cargas	Masivas										
Administración	n 🔨	Q Bu									Dimportar	R A	ctualizar
Compañías	<u>≣a</u>	Id	Archivo		Tipo	Esta	ado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha 🔨		
Clientes	1	32	ImportFilesToProcess\20230704201411_3.Car Ordenes - copia - copia.csv	rgue Workorder 200	Órdenes de trabajo	En proce	250	105	0	10	04/07/2023 15:14:11	0%	9.5%
Transporte		29	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Car Ordenes - copia - copia.csv	rgue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Fal	llo	105	103	2	26/06/2023 15:00:17	1	٢
Cargos	ŝ	28	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Car Ordenes - copia - copia.csv	rgue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Exit	050	105	105	0	26/06/2023 15:00:17		٩
Proveedores	M	26	ImportFilesToProcess\20230623165020_3.Car Ordenes - copia - copia.csv	rgue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Exit	oso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20		٠
Habilidades	÷.	25	ImportFilesToProcess\20230621230103_3.Car Ordenes - copia.csv	rgue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Fal	llo	105	103	2	21/06/2023 18:01:03	Ø	
Usuarios	÷ ~	24	ImportFilesToProcess\20230621195940_1.Car Ordenes - copia - copia.csv	rgue Workorder 50	Órdenes de trabajo	Fal	llo	8	4	4	21/06/2023 14:59:40	1	٠
Grupos	+++ ~	22	ImportFilesToProcess\20230621195629_1.Ca - copia.csv	rgue de Clientes -5 - Ok	Clientes	Fal	llo	10	2	8	21/06/2023 14:56:29	ø	
Zonas	Φ.	20	ImportFilesToProcess\20230621195435_Carg entrada unico - copia.csv	ue de Inventario -1 Ok -	Movimient	os Exit	DSD	3	3	0	21/06/2023 14:54:35		•
Gestión de eventos	•	Estado	Exitoso En proceso	Pendiente Fal	llo <	1 2 >					20 d	e 22 regi:	stros

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.

.

liente	Nombre	Correo electrónico	Teléfono	Dirección	Detalle de la dirección
4725845555	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045858	Titán Plazo, Correro 70C, Los Ferios, UPZs Localidad Engativá.	
47258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
4725845555	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658	Titán Plaza, Correra 70C, Las Ferios, UPZs Localidad Engativó,	
47258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045858		
47258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045858		
47258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
47258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
47258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045858		
47258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045858		
47258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
7258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045858		
47258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045858		
47258	cliente 1	julieth.mancera@arandasoft.com	32045658		
47258	cliente 1	(ulieth mancera@arandasoft.com	32045658		

- 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.

O Arar Field	nda d Servic	e	Gestión de eventos	+ ③ NuevaRandehde control	C Órdenes	밖 Inventario	Reportes	🛓 🛠 🛃 Monitoreo Configuración Aler		Alertas	Perfil	JU P A	errar Sesión Limancera Iministrador
Configur	ación	Cargas	Masivas 🔨										
Catálogo de se	ervicios 🗸	Cargas	Masivas										
Administració	n ^	Q Bu									Importar	Q.	Actualizar
Compañías	En	Id	Archivo		Tipo	Esta	do	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha 🔺		
Clientes	1	32	ImportFilesToProcess\20230704201411_3.Ca Ordenes - copia - copia.csv	rgue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Fall	lo	105	91	14	04/07/2023 15:14:11	Ø	•
Transporte		29	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Ca Ordenes - copia - copia.csv	rgue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Fall	lo	105	103	2	26/06/2023 15:00:17		٩
Cargos	÷	28	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Ca Ordenes - copia - copia.csv	rgue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Exito	050	105	105	0	26/06/2023 15:00:17		•
Proveedores	1	26	ImportFilesToProcess\20230623165020_3.Ca Ordenes - copia - copia.csv	rgue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Exito	oso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20		٤
Habilidades	ŵ.	25	ImportFilesToProcess\20230621230103_3.Ca Ordenes - copia.csv	rgue Workorder 200	Órdenes de trabajo	Fall	lo	105	103	2	21/06/2023 18:01:03	Ø	
Usuarios	÷ ~	24	ImportFilesToProcess\20230621195940_1.Ca Ordenes - copia - copia.csv	irgue Workorder 50	Órdenes de trabajo	Fall	lo	8	4	4	21/06/2023 14:59:40		
Grupos	*** ~	22	ImportFilesToProcess\20230621195629_1.C - copia.csv	argue de Clientes -5 - Ok	Clientes	Fall	lo	10	2	8	21/06/2023 14:56:29		٤
Zonas	Π.	20	ImportFilesToProcess\20230621195435_Car entrada unico - copia.csv	gue de Inventario -1 Ok -	Movimiento	s Exito	050	3	3	0	21/06/2023 14:54:35		٩
Gestión de eventos						_							

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 Servi	ce	Gestión de eventos	+ Naevo orden		Pa	() () Net de control () distances ()	뷰 🗋 nentario Reportes	4. Monitoreo	Ö 💩 Configuración Aleritas	Parfii 🛉	Cerrar Se Julimanc Administra
Configuración	Cargas	Nasivas A									
Catálogo de servicios 🗸	Cargas	Masivas									
Administración 🔥	Q But									importar	C Acualitar
Compatives 📕	1d	Archivo		Tipo	Estado	Total registros	Exitonos	Faillidos	Fecha 🛧		
Clientes 1	52	Import/Tiles/ToProcess/20250704301411_5 Cargue Workorder	200 Ordenes - copia - copia crv	Órdenes de trabajo	Palio	105	105	3	04/07/2025 15:54:55	Ø	٩
Transporte 💭	29	ImportFilesToProcess\20230436200017_3 Cargue Workorder	200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	26,06/2023 15:00:17	1	۲
Cargos 🖄	28	ImportPlanToProcess/20250636300017_5.Cargue Workorder	200 Ordenes - copia - copia czw	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2025 15:00:17	-	۷
Proveedores	26	ImportPilesToProcess/20250625165020_5.Cargue Workorder	200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20		٩
tabilidades 🕴	25	ImportFiles7oProces9/20230621230105_3 Cargue Workorder	200 Ordenes - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	21,06/2023 18:01:03	0	٠
Jauerica 🕯 🗸	24	ImportFilesToProcess\20230421195940_E.Cargue Workorder	50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	4	4	21,06/2023 14:59:40	1	۲
toues 191 -	22	Import/HexToProcess/20250621195629_1.Cargue de Cliente	s-5 - Ok- copia.czv	Clienters	Pallo	10	2	1	21,06/2025 14:56:21	Ø	۲
tasas ID.	20	ImportPilesToProcess/202306211393435_Cargue de Inventario	-1 Ok- entrada unica - copia.cov	Movimientos	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35		٢
Gestión de 🛛 📻	18	ImportFilesToProcess/20230621195138_1.Cargue Workorter	50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	5	3	21/06/2023 14:51:38	Ø	٠
inventario	17	ImportFilesToProcess\20230621135666_1. Cargue de Cliente	s -5 - Ok - copia cav	Clientes	Falio	10	a	10	21,06/2023 08:54:44	0	
instauración 🗸	15	ImportPilesToProcess\20250631135332_LCargue Workorder	50 Ordenes - copia - copia.cnv	Órdenes de trabajo	Pello		4	4	21,06/2025 08:55:53	Ø	۲
integración 🖌	12	ImportPilesToProcess/20230658534415_1. Cargue de Cliente	s - 5 - Ok - copia.cov	Clientes	Pello	10	1	2	16/06/2023 18:44:15		٠
	11	ImportFilesToProces#(20230616234331_Cargue de Inventario	I -1 Ok- entrada unico - copia.cov	Movimientos	Fello	3	2	i	16,06/2023 18:45 31	0	٠
	9	ImportFilesToProcess\20230456234058_5.Cargue Workorder	50 Ordenes - copia - copia.crv	Órdenes de trabajo	Falio	8	5	3	16,06/2023 18:40:51	0	۲
		Importfiles ToProcess/20250616253048 5. Caroue de Clientes	- 5 - Ok- coola.cvv	Clerter	Palla		a	10	16/06/2025 18:50:40	0	-

🕼 OrdenesDeTrabajoL..csv 🗠

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

Ordenes de trabajo	^					
Ordenes de trabajo sir	n asignar					Otomations
Ta Q Buscar por nur						K) Actuatizar
Número de orden 🔨	Fecha de creación	Cliente	Proveedor	Servicio	Razón	
<u>50</u>	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.	
<u>49</u>	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.	
<u>48</u>	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.	
<u>47</u>	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.	
44	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.	
<u>43</u>	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.	
<u>42</u>	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.	
<u>41</u>	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.	
<u>40</u>	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

s de trabajo	^

ordenes	ue u abaju	SITI dSIQIIdi



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

ogs de integración mesa i	de servicio					Últin	na semana: 25 de Novien	nbre de 2022 - 2 de Diciembre de 2022
ogs de integración m	esa de servicio							
ordenes abiertas 5		ORDENES EN PROCESO	ORDENES EJECU	TADAS OF	ORDENES CANCELADAS		NES SIN NOTIFICAR	ORDENES CON ERROR A NOTIFICAR
R Buscar por nún								ØActualiza
Número de orden 🔺	Número tarea	Subestado	Fecha de creación	Fecha de notificació	n Intent	os fallidos	Error	
53	65	Ejecutada	02/12/2022 11:51:43	02/12/2022 12:20:1	6	8	El identificador del es	stado a notificar es inválido.
52	64	Ejecutada	02/12/2022 11:47:22	02/12/2022 12:20:1	5	9	El identificador del es	stado a notificar es inválido,
50	63	Sin Programar	02/12/2022 11:41:13	02/12/2022 11:42:4	5	1	El identificador del es	stado a notificar es inválido,
48	62	Sin Programar	01/12/2022 17:03:52	02/12/2022 11:45:5	5	2	El identificador del es	itado a notificar es inválido,
<u>47</u>	61	Sin Programar	01/12/2022 16:58:49	02/12/2022 11:45:5	4	2	El identificador del es	stado a notificar es inválido.
46	60	En Proceso	01/12/2022 16:27:57	01/12/2022 17:08:3	5	2	El identificador del es	stado a notificar es inválido,
45	59	Ejecutada	01/12/2022 16:27:04	02/12/2022 12:20:1	4	75	El identificador del es	stado a notificar es inválido,
								AT do AT annistration

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

ORDENES ABIER	RTAS	ORDENES EN PROCESO		Detalle de los en		
3		0		Subestado 🔺	Error	Fecha de creación
Q Buscar por núr				Ejecutada	El identificador del estado a notificar es inválido.	02/12/2022 12:30:18
lúmero de orden 🔺	Número tarea	Subestado	Fecha d	Ejecutada	El identificador de la tarea en campo a notificar es inválido.	02/12/2022 11:55:08
3	65	Ejecutada	02/12/2	En Proceso	El identificador del estado a notificar es inválido.	02/12/2022 11:55:02
2	64	Ejecutada	02/12/7	Programada	El identificador del estado a notificar es inválido.	02/12/2022 11:52:37
2	63	Sin Programar	02/12/3			
			_			
					< 🚺 >	4 de 4 registro

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
| gs de integración m | esa de servicio | | | | | |
|---------------------|-----------------|-------------------|--|-------------------------|--|--|
| ORDENES ABIES | RTAS O | RDENES EN PROCESO | ORDENES EJECU
5 | TADAS | OR 45
Executed/Ejecuteda | Servicio:
Servicio de instalación |
| 🔒 🔍 Buscar par núi | | | | | Fecha de creación: 01/12/2022 16:27:04 | Tiempo de Atención: |
| lúmero de orden 🔺 | Número tarea | Subestado | Fecha de creación
02/12/2022 11:51:43 | Fecha de r
02/12/202 | Pecha de cita: 02/12/2022 14:30:00
Fecha de ejecución: 01/12/2022 17:09:45
Proveedor: Proveedor de Instalación | reinduccion a trabajadores antiguos Carito asisti |
| 1 | 64 | Ejecutada | 02/12/2022 11:47:22 | 02/12/202 | Especialista: juli
Zona de atención: Zona Colombia | una charla de la ARL y se identifico que la eri
reinduccion a trabajadores antiguos Carito asisti |
| 2 | 63 | Sin Programar | 02/12/2022 11:41:13 | 02/12/202 | Ubicación:
Titán Plaza, Calle 86A, UPZs Localidad Engativá, | una charla de la ARL y se identifico que la
erinduccion es mas sobre los riesgos criticos que
bay on la compañía y lo que queden afectar mar |
| | 62 | Sin Programar | 01/12/2022 17:03:52 | 02/12/202 | Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital
- Municipio, 111021, Colombia | nay en la compania y lo que pueden arectar mas |
| | 61 | Sin Programar | 01/12/2022 16:58:49 | 02/12/202 | Detalles de la ubicación:
reinduccion a trabaiadores antiguos Carito asistio a | |
| i. | 60 | En Proceso | 01/12/2022 16:27:57 | 01/12/202 | una charla de la ARL y se identifico que la | |
| 5 | 59 | Ejecutada | 01/12/2022 16:27:04 | 02/12/202 | 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 o	le servicio 🔺							Ultima sincro	nización: 17 de Novie	mbre de 20	022 10:11
incronización integración n	nesa de servicio										
	~									Q1	Actualizar
Eartha da maarión		Clientes				Compañia			Especialista		
retha de treacton	Creados	Actualizados	Sin ir	nportar	Creados	Actualizados	Sin importar	Creados	Actualizados	Sin i	importar
11/11/2022 14:41:10	0	230	12	٠	0	0	7	0	0	4	٠
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	٠	0	0	7	0	0	4	٠
15/11/2022 17:48:06	0	0	0		0	0	0	0	0	4	٠
16/11/2022 16:55:06	0	6	1	٠	0	0	0	0	0	4	٠
16/11/2022 17:04:06	0	6	1	٠	0	0	0	0	0	0	
16/11/2022 17:11:04	0	6	1	٠	0	0	0	0	0	4	٠
	22.1			-	1213		- A	848	а.		-

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

Aran Field	ida I Servic	e Gestión de evento		Nue	+ a orden		Panel de control	☐ # Órdenes Inventar	io Reportes M	🗼 🔅 onitoreo Configuración	Alertas	Perfit ¥ Ce Juli Adr	mar Sesión imancera ninistrador
Configura	əción	Sincronización integración mesa de	servicio 🔺								Ultima sincronización	9 de Mayo de 202	4 10:26
Catálogo de se	ervicios 🗸	Sincronización integración me	sa de servicio										
Administración	· ^		~									ØAG	tualizar
Compañías	Re	Fecha de creación 🔺	Constan	Clientes	Cia la	and a first second s	Consider	Compañia	Cia importan	Canada	Especialista	6 In Inc.	and as
Clientes	+	08/05/2024 10:42:06	23	0	456	Portar	1	0	12 E	0	6 Actual(2300)	13	
Transporte		08/05/2024 10:47:04	0	0	479	•	0	0	13 🔳	1	0	12	
Cargos	8	08/05/2024 11:02:06	o	0	479	٠	0	0	13 🚨	0	1	12	٢
Proveedores	#	08/05/2024 11:05:05	0	0	479	٠	0	0	0	0	1	12	
Habilidades	۹.	08/05/2024 11:07:04	0	0	479		0	0	o	0	1	12	٠
Usuarios	ý ~	08/05/2024 11:11:09	0	0	479	٠	0	0	0	0	0	0	
Grupos	*** ~	08/05/2024 11:40:26	0	0	0		0	0	13 🚨	0	0	0	
Zonas	₩.	08/05/2024 17:04:38	0	0	0		0	0	0	0	0	12	•
Gestión de eventos		09/05/2024 07:57:06	0	22	456	٠	0	1	12 🔳	0	0	12	
Inventario	~	09/05/2024 09:34:06	0	22	456	٠	0	1	12	0	0	12	٠
Configuración	~						< 0 >					14 de 14 regist	tros
Integración	~											a roc ar region	

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
<pre>=> 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</pre>

==> Diego Fernando Suarez Realpe

– 🗆 🗙

El formato para el campo CORREO no es vÃ;lido Falta dato en campo obligatorio TELEFONO ==> lsilva Falta dato en campo obligatorio CORREO Falta dato en campo obligatorio TELEFONO ==> Wililam 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 vÃ;lido 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.

O Arar Field	nda d Servic	e	Gestión	de eventos	:	+ ⑦	C Órdenes	Inventario	Reportes	🛓 Monitoreo	☆ Configuración	Alertas	Perfil	Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Configur	ación	Log error	es dispositivo:	s móviles	^									
Catálogo de se	ervicios 🗸	Log erro	res disposit	ivos móvile:	5									CArtualizar
Administració Compañías		Versión /	Android	Referencia	Especialista	Servidor		Servicio			Mét	odo	Clase	<i>O</i>
Clientes	±	Android	SDK: 31 (12)	CPH2205	Maria Maria	https://aflsvm1.arand	asoft.co	mobv1/Map	sApiUsedLog	g.svc/json/Add	Com call'	WsMa	co.com.aranda.aflsn	ew.onsite_981.remot
Transporte Cargos		Android	SDK: 31 (12)	CPH2205	Maria	https://aflsvm1.arand	asoft.co	mobv1/quio	:kanswer.svc,	/json/List	get(Juick	co.com.aranda.aflsn	ew.onsite_981.busine
Proveedores	#	Android	SDK: 25 (7.1.1)	Moto G	juli	https://aflsvm1.arand	asoft.co	mobv1/wor	korders.svc/j	son/FullSync	sync	hron	co.com.aranda.aflsn	ew.onsite_981.busine
Habilidades	\$ 	Android	SDK: 25 (7.1.1) SDK: 29 (10)	Moto G	juli	https://aflsvm1.arand	asoft.co	mobv1/quid mobv1/Map	:kanswer.svc, osApiUsedLog	/json/List g.svc/json/Add	geti Com call'	VsMa	co.com.aranda.aflsn co.com.aranda.aflsn	ew.onsite_981.busine ew.onsite_981.remot
Grupos	v ~ i†i ~	Android	SDK: 29 (10)	SM-J810M	juli	https://aflsvm1.arand	asoft.co	mobv1/quid	:kanswer.svc,	/json/List	get()uick	co.com.aranda.aflsn	ew.onsite_981.busine
Zonas	₩,													
Gestión de eventos								< 1 >					7 de	? 7 registros

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.

Aranda Field Service	Medidas	1	+ 😳 NuevaRandehde control	C Órdenes	Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfil 🋉	Cerrar Sesión Juli Administrador
Configuración	Buscar	Q		Nuev	M	ledidas					
Catálogo de servicios 🗸	Nueva Medida		Estado	û				⊿	Medidas		
Administración 🗸			ACTIVO			Complete la Nombre de l	información p a medida	oara la creación y e	edición de u	unidades de medida.	
Medidas 4	Unico		Estado			Descripción					
Productos 🔆	Unico		ACTIVO			Ingrese una	descripción				
Ubicaciones III	Metros		Estado			Frank					
Integración V	Metros		ACTIVO			ACTIVO					
										Guardar	Cancelar

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



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

ampos Adicionales							×
Campos adicionales d Establezca los campos adicio	le Productos onales para Produc	ctos conforme a la	as necesidades de	e su negocio.			
		Nuevo Campo	o Adicional				
					Guard	ar Cancel	lar 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.

ampos Adicionales		2
Campos adicionales de Productos Establezca los campos adicionales para Productos conforme a las necesidades de su negocio.		
₩1		00
Etiqueta del campo adicional "	Tipo de campo *Seteccione una opción	~
Texto de ayuda (Opcional)	Seteccione una opción Texto simple Texto párafo Numérico Fectore	
Estado	Listado de opciones	
V OPCIONES AVANZADAS Detailes	Permisos	
Agregue información más detallada acerca 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.

pos Adicionales											
mpos adicionales de Pro ablezca los campos adicionales	oductos para Productos conforme a la	s necesidades (de su negocio.								
tiqueta del campo adicional *					Tipo d	e campo *					
					Text	o párrafo					~
xto de ayuda (Opcional)											
tado											
ctivo											
OPCIONES AVANZADAS											
	Detalles								Permisos		
Establezca los permisos de acuero	io a los estados y roles definidos	por su organiza	ción.								
Establezca los permisos de acuero	io a los estados y roles definidos	por su organiza	ción.		ESPECIALISTA			ESTOR DE INVENTA	10		
Establezca los permisos de acuero ESTADOS	io a los estados y roles definidos ®	por su organiza ADMINISTRADOR	ción. *	æ	ESPECIALISTA		۲		*		
Establezca los permisos de acuero Estados	to a los estados y roles definidos ®	por su organiza ADMINISTRADOR	¢ión. ★	•	ESPECIALISTA	•	•	ESTOR DE INVENTAI C	*		



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 en**Guardar** 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:

Descripción
Los tipos de transporte disponibles son: Camión y Vehículo
Puede ser la placa o algún otro identificador del medio de transporte.
descripción del transporte.
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	Descripciónde 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.

	Ubicaciones		
Nueva Sede Nuevo transporte		Información Zona	
	Complete la información para	a creación y edición de zonas. Nombre de la	zona
🗆 🗒 Nueva Zona 🕜	Estante	•	
	Estante	Î	
	Caja	-	
	Estado		
	ΑCΤΙVO		
			Guardar Cancelar

▷ **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.





▷ **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.

Aranda Field Service	Campos adicionales	+ 😨 NuevaRanslehde control	Órdenes	Inventario	Reportes	di Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🖞 Cerrar Ses J Administra
Configuración									
Catálogo de servicios 🗸	Campos adicionales de Clientes	nforme a las necesidades de si	u negocio.						
Administración 🗸									
Inventario 🗸	III 1 ACTIVO Campo Adicional Cliente Descripción Cliente								00
Configuración 🔨									
Información básica									
Campos adicionales			Nuev	o Campo Adic	ional				
Clientes									
Usuarios Móvil									
Usuarios Web									
Compañías									
Servicios									
Ordenes de trabajo									
Ubicación									
Días no laborales									
Servidor de Correo									Guardar Cancelar

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

Aranda Field Service	Campos adicionales	+ 💮 NuevaRaniehde control	C Órdenes	Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Juli Administrador
Configuración									
Catálogo de servicios 🗸	Campos adicionales de Clientes Establezca los campos adicionales para Clientes co	nforme a las necesidades de su	negocio.						
Administración 🗸 🗸	111 2								00
Inventario 🗸	Etiqueta del campo adicional "			Tipo de o	ampo *				
C				Sele	ccione una o	pción			~
Connguración A	Texto de ayuda (Opcional)								1
Información básica									
Campos adicionales	Estado								
Clientes	ACTNO								
Usuarios Móvil	V OPCIONES AVANZADAS								
Usuarios Web	Deta	illes					Permiso	5	
Compañías	Anno a laformación más detallada acoras del anos								
Servicios	Agregoe monación nas detatada atenta del camp	o automate							
Ordenes de trabajo	Nombre del campo adicional"								
Ubicación									
Días no laborales 17	Nacional Annalasan		Nuev	o Campo Adici	onal				
Servidor de Correo									Guardar Cancelar
-									

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.

Aranda Field Service	Campos adicionales	+ Nuevali	- 💮	C Órdenes	t Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfit y Cerrar Sesior Jul Administrado
Configuración										
Catálogo de servicios 🗸	Campos adicionales de Clientes Establezca los campos adicionales para Client	es conforme a las n	ecesidades de si	negocio.						
Administración 🗸 🗸	Texto de ayuda (Opcional)			Ĩ						
Inventario 🗸	Campo Cliente 1									
Configuración	Estado									
Información 🔂	ACTIVO									
Campos 🛨 🛧	V OPCIONES AVANZADAS	Detalles						Permise	15	
Clientes		o clottes							-	
Usuarios Móvil	Establezca los permisos de acuerdo a los estad	os y roles definidos	por su organizació	n.						
Usuarios Web	ESTADOS	ADMINISTR	*	æ	ESPECIALISTA	*				
Compañías										
Servicios	Inactivo									
Ordenes de trabajo	Activo									
Ubicación										
Días no laborales 17				Nuevo	o Campo Adio	cional				
Servidor de Correo	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·									Guardar Cancelar

▷ 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:

Aranda Field Service	Campos adicionales	+ 🛞 NuevaRandehde control	C Órdenes	Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	PerfiL 🛉
Configuración									
Catálogo de servicios 🗸	ampos adicionales de Usuarios Web	nonforme a las necesidades	de su negori						
Administración 🗸			ac so negoe						
Inventario 🗸	III 1 ACTIVO Campo Web Simple Campo Web Simple								
Configuración									
Información básica									
Campos 🛃 🔺	III 2 ACTINO Campo Web Parrafo								
Clientes	Campo Web Parrafo								
Usuarios Móvil									
Usuarios Web									
Compañías									
Servicios	III 3 ACTIVO								
Ordenes de trabajo	Campo Web Númerico								
Ubicación	Campo vieo numenco								
Días no laborales			Nuevo	Campo Adici	onal				
Servidor de 📾									Guardar

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.

×

.

Importar días no laborales

Seleccione un archivo .ics para importar los días festivos.

calendario.ics

Importar Cancelar

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.



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:



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	e Plantillas de encuestas	+ 💮 NuevaRandehde control	다. 한 이 아이 아	io Reportes	L. Monitoreo	Configuración	Alertas	PerfiL ∳	Cerrar Sesión Juli Administrador
Configuración	Filtrar Q	N	ueva Encuesta					Env	iar Encuesta
Catálogo de servicios 🗸	Nueva Encuesta Modelo de nueva encuesta	Fecha Estado	de creación 🏦	🗎 In	formación Ge	neral		Preguntas	
Administración 🗸 🗸		No.		A	Por favo	or escriba el títul	o v la descrinció	n de	
Inventario 🗸 🗸	Focuerta Conoral de Caticfacción	Forba	de creación		La encue General	esta en la pestañ l.	a de Información	1	
Configuración 🔨	Su retroalimentación es muy importante para nosotr	os. A través de 03/11/ Estado	2022			Nueva P	regunta		
Información básica	manera más honesta posible.	HABIL	TADO						
Campos adicionales 🖿 🗸									
Días no laborales 17									
Servidor de 🛛 📾									
Encuestas 📄 🔺									
Configuración general									
Plantillas de encuestas									
Respuestas do									
Plantillas de 🖾 🗸							Previsuali	zar Guardar	Cancelar
Reglas de									

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	Ø	Preguntas	
Por favor, escriba el título y la descripción de l encuesta en la pestaña de Información Genera	a 1L		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
III 1 Pregunta *			0
Escriba una pregunta. Ej. ¿El soporte cumplió con sus expectati	vas?		
Texto de ayuda (Opcional)			
Ej. Indique el soporte prestado en el último mes.			
Tipo *			
Seleccionar			~
Obligatoria Habilitar justificación Incluir en las e	estadí: ptar	sticas Descar	tar
Nueva Pregunta			
			+
Previs	ualiza	r Guai	Cancelar

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

Link litera

Тіро	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 Encuest
Información General	Preguntas
Queremos saber su opinión Su retroalimentación es muy importante para n podremos mejorar nuestro servicio. Conteste de	osotros. A través de esta encuesta e la manera más honesta posible.
	O O
🗸 Obligatoria 🗸 Incluir en las estadísticas	
III 2 ¿Cómo calificaría la actitud, disposición a que atendió su solicitud telefónicame Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación má	y conocimiento del especialist ente? * Is alta y 1 la calificación más baja.
✓ Obligatoria ✓ Incluir en las estadísticas	

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.

	ncuesta de atisfacción al Cliente
Queremo Su retroatimer podremos mej	IS Saber Su opinión ntación es muy importante para nosotros. A través de esta encuesta iorar 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. ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ O
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 atta y 1 la calificación más baja. * * * * * * * * * * * * * * 1
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. ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ O
04	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención brindado a su solicitud?.* Catifique de 1 a 10, siendo 10 la catificación más alta y 1 la catificación más baja. ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★
05	Observaciones Adicionales. Por favor, siéntase libre de realizar observaciones adicionales que permitan mejorar nuestro servicio.
E	sta 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.

Aran Field	ida I Service	e Pla	ntillas de encuestas	+ NuevaRade	(i) Inde control	Órdenes	Inventario	Reportes	di Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesiór Juli Administrado
Configura	ación	Filtrar	Q		Nue	wa Encuesta						Enviar Encuesta
Catálogo de se	ervicios 🗸	Encuesta Ge Su retroalimenta	eneral de Satisfacció ción es muy importante para	n nosotros. A través de	Fecha de 03/11/2	e creación 1 022	i	D In	formación Ge	neral		🔄 Preguntas
Administración	n 🗸	esta encuesta po manera más hon	dremos mejorar nuestro se esta posible.	Enviar Encues	ta							
Inventario	~			Envie inmediatamen	te la encuesta	a usuarios e	specificos. Po	r favor, seleci	cione a quiene	es desea enviarla.		serán visibles para el cliente.
Configuración	~			Buscar usuarios	25		lng	rese un emai	ernos L		+	
Información básica	6											
Campos adicionales	•										1	manera más honesta posible.
Días no laborale	es 17											
Servidor de Correo	833										s	atisfacción de Encuesta 9
Encuestas	•											Establezca el nivel mínimo de satisfacción para esta encuesta entre 1 y 10.
Configuración (general								1	Cancelar En	viar	tar nivel de satisfacción
Plantillas de er	ncuestas									Carroctar		para esta encuesta.
Respuestas rápidas	¢Ô				_							
Plantillas de correo	\boxtimes \checkmark										P	revisualizar Guardar Cancelar
Dealer de	1000										<u> </u>	



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.

Aran Field	da Servic e	e Modelos		+ Nueva orden	③ Panel de control	Órdenes	Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🗱 Configuración	ے Alertas	Perfil 🋉	Cerrar Sesión Francisco Administrador
Configura	ación	Buscar Q			N	uevo	Modelo	S					
Catálogo de se		Modelo Principal				ŧ			general				
SLA	\$	Características comunes a los servici	ios de trabajo en campo.				Con	nplete la info	rmación gene	ral del modelo.			
OLA	\$						Nor	nbre del mod	ielo				
UC	*	Modelo prueba					Mo	odelo Principi	al				
Calendarios							Ca	racterísticas	jo en campo.				
Cronómetros	٢												
Modelos	88	Nuevo Documentacion											
Servicios	<u>]</u>						Enc	uesta	ural da Catiefa	reléa			
Relaciones	*						5	eleccione un	a encuesta				
Administración	n 🗸						E	ncuesta Gene	eral de Satisfa	cción			
Inventario	~									Editar Mod	elo		
Configuración	~												
Integración	~											Guardar	Cancelar

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.

	Aranda Field Servic	e	Respuestas rápidas		+ 😨	C Órdenes	Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🏺 📔	Cerrar Sesió Jul Idministrado
1	Configuración	Buscar		a		Nue	vo Re	espuest	as rápid	as			



▷ 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).

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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

1. 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.

Registro	Asignación	Retraso	ambio de especialista	Cancelación	Ejecutada	Yinculación	Proveedores
Plantilla Este correo e	registro de orden de s enviado al cliente para inf iste tipo de correo	trabajo ormarle que la orden o	de trabajo fue registra	ada.	 Campos de aplicación Cliente 	Campos adicionale:	s Agregar
BI	⊻≣≣≣	≘ ≣ +≣ ee			LIMPIAR	RESTAURAR PLAN	TILLA
	field serv	/ice		El esp	ecialista en el lugar y	r tiempo indicado	
	Su orden ha s	ido registra	ada !				
i i	Estimado(a) {{ClientNar ara futuras referencias nformación sobre la ho	ne}} ({{Company tenga en cuenta e a en la que será a	Name}}). Su solic este número: {{V atendida y la perso	itud ha sido regi VorkOrder}} . ona que se ident	strada dentro de nu Próximamente esta ficará en la direcció	estro sistema. remos enviando n relacionada.	

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.



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.

ncuesta de Satisfacción al Cliente rreo de notificación para usuarios finales de una nueva encuesta de satisfacción al	cliente.	
Enviar este tipo de correo	Nombre del cliente 🔺 Agre	gar
	Nombre del cliente	
	Enlace de la encuesta	
Queremos saber tu opinión. Estimado(a) {{CUSTOMER.NAME}}. Con el fin de mejorar nuestro sen	vicio al cliente, queremos conocer su	
experiencia con el servicio prestado. Por favor tómese un momento pa	ara responderla brevemente. Muchas Gracias.	
{{SURVEY.LINK}}		

Creando Plantillas de Acuerdos de Nivel de Serviciio 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.



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.

correo es enviado cuando un SLA llega a su fecha de revisión marcada por el ac al de un SLA conforme las órdenes ejecutadas durante su ciclo de vida.	sministrador durante la configuración del SLA; anuncia el e
Enviar este tipo de correo	Nombre del SLA 🔺 Agre
B I U ≣ ≅ ≣ ⊞ ⊞ ⊄ ⇔ ⊠ ‹››	Nombre del SLA
	Nombre del administrador
field service	El especial Fecha de revisión del SLA
Estimado(a) {{ADMINISTRATOR.NAME}}. Recuerde verificar el ANS " ejecución a la fecha de hoy y debe ser revisado el día {{SLA.REVIEW	'{{SLA.NAME}}" el cual se encuentra en DATE}}.
Esta notificación fue programada por el administrador del sistema par	ra ser enviada automáticamente.

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.

Enviar	este tipo de correo	da.	Nombre del administrador 🔺 🗛
в	IU≣≣≣≣≣⊑⊈œ⊠∢	D	Nombre del administrador
			Nombre del UC
ſ	field service	El especial	Fecha de revisión del UC
	Estimado(a) {{ADMINISTRATOR.NAME}}. Recuerde verifi a la fecha de hoy y debe ser revisado el día {{UC.REVIEV	car el UC "{{UC.NAME}}" e VDATE}}.	l cual se encuentra en ejecución
	Esta notificación fue programada por el administrador del	sistema para ser enviada a	utomáticamente.

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.



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

Enviar	este tipo de correo		Nombre del administrador 🔺 🔒 🗛
в		<>>	Nombre del administrador
			Nombre del OLA
1	field service	El especial	Fecha de revisión del OLA
	Estimado(a) {{ADMINISTRATOR.NAME}}. Recuerde verif ejecución a la fecha de hoy y debe ser revisado el dia {{	icar el OLA "{{OLA.NAME}}' OLA.REVIEWDATE}}.	" el cual se encuentra en
	Esta notificación fue programada por el administrador de	l sistema para ser enviada a	utomáticamente.

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.



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

Notificación de cuenta de usuar	latos de usuario	iblecer contraseña
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	Agregar
	Nombre del cliente	TILLA
	Url Assistme	
Bienvenid@ {{ClientName}} Assistme es el canal de asistencia pensado para adilizar la destión de sus solicitu	Contraseña	
informacion de acceso de su cuenta.	Usuario	
(Contraseña {{ClientPassword}}		
* La contraseña enviada es generada automáticamente, por su seguridad le sugerimos cambiarla	a una vez acceda a su cuenta.	vuardar. Can

Uso de Macros y Tokens

Con el fin de complementar el uso de las plantillas de correo dentro de AFLS, se propone habilitar el uso de las macros para incluir información relacionada con el caso. En algunos casos los tokens harán referencia a valores que pueden aún no existir, por ejemplo, la fecha de atención si aún no ha sido asignada. Estas excepciones se detallan en la tabla adjunta. Para el uso de los tokens se propone utilizar doble corchete, ej. . Estos tokens no manejarán multilenguaje, siempre serán las mismas cadenas para todos los lenguajes soportados en AFLS. Los tokens no tendrán en cuenta el uso de mayúsculas o minúsculas.

Toł	ken	Definición	Excepciones
{{W	/orkOrder}}	Número de orden	
{{A	gentName}}	Nombre del agente que atiende la orden	Si no ha sido asignada aparecerá: Sin definir aún. (en multilenguaje)
{{At	ttentionDate}}	Fecha de atención	Si no ha sido asignada, aparecerá: Sin definir aún.
{{A	gentPhone}}	Teléfono del agente que atiende la orden	Si no ha sido asignada, aparecerá. No disponible.
{{Su	ubject}}	Asunto de la orden	Subject completo
{{CI	lientName}}	Nombre del cliente	Ninguna, siempre debe existir.
{{C	lientPhone}}	Teléfono del cliente	Ninguna, siempre debe existir.



Ninguna, siempre debe tener una dirección

Reglas de negocio

El motor de Aranda FIELD SERVICE AFLS es personalizable y permite direccionar la asignación de las órdenes para poder cumplir con los objetivos de reducir costos, minimizar los desplazamientos, maximizar la calidad y garantizar el cumplimiento de los tiempos de atención pactados.

Creando Reglas de Asignación

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

Distancia

Optimiza el costo de la tarifa del especialista asignado, el costo base del transporte utilizado y el costo de los tiempos muertos del especialista.

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 (co verde)	lor 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
elecc	cione el tiempo de respuesta que va dar a las órdenes de tr	abajo optimizando al máximo los recursos de asignación aut	omática.
	Not	a: La opción que seleccione aplicará en la distribución d	le las órdenes de trabajo.
•	Máxima optimización del trabajo e Las órdenes de trabajo se atenderán aprovech	n campo. ando al máximo el cumplimiento de la atención del serv	ricio.
	Rango de tiempo Seleccione el rango que desea dar a la atenció Días 3	n de las órdenes de trabajo.	
	Jornada Las órdenes de trabajo se atenderán por jorna Mañana	dəs. Tarde	
\$	Configurar las jornadas Una vez seleccione una de las tres opciones anterior	es, elija los rangos de horas para la asignación de las jo	rnadas, estás pueden ser de la mañana, tarde y noche.
	Nota: Los rangos de las horas de cada jorn am, 02:00 am, 3:00 pm)	ada debe estar comprendido entra las 12:00 am ha	sta las 11:59 pm. Solo se pueden configurar horas en punto (12:00
	Mañana	Tarde	🕹 Noche
	Manana		

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.

•	Máxima optimización del traba Las órdenes de trabajo se atenderán apro	Ijo en campo. vechando al máximo el cumplimiento de la atención del servi	icio.
	Rango de tiempo Seleccione el rango que desea dar a la at Días 3 \$	ención de las órdenes de trabajo.	
	Mañana AM_8:00_9:00_10:00_11:00_12:00	jornadas. Tarde PM2:003:004:005:006:00_	
*	Configurar las jornadas Una vez seleccione una de las tres opciones an Mota: Los rangos de las horas de cada am, 02:00 am, 3:00 pm)	teriores, elija los rangos de horas para la asignación de las jor jornada debe estar comprendido entra las 12:00 am has	rnadas, estás pueden ser de la mañana, tarde y noche. sta las 11:59 pm. Solo se pueden configurar horas en punto (12:00
	🛎 Mañana	🍅 Tarde	& Noche
		Hora inicio	Hora inicio
	:: O Hora inicio		

▷ **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.		
O Asignar al proveedor con menos carga de trabajo por servic	io.	
 Asignar por turnos. 		
O Asignar al proveedor con mejor puntaje en el último mes.		



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 asi:

Tipo de Presición	Descripción
Precisión	El aplicativo móvil envía frecuentemente la ubicación por medio del GPS, lo que genera un alto
alta:	consumo de batería y forzará al especialista a estar conectando el móvil a una fuente eléctrica.
Precisión	Uso moderado del GPS y mayor intervalo entre reportes de ubicación. Esta es la configuración
media:	predefinida al momento de la instalación de AFLS. Consumo medio de batería del móvil.
Precisión	Es la configuración mínima requerida por AFLS para monitorear la ubicación de los
baja:	especialistas en campo, toma intervalos más largos de tiempo para reportar la ubicación.

← Return < 해 global settings 🙆 Basic information Means of transport 🛞 Map Layer Accuracy Positions Skills ADMINISTRATION catalog V GENERALS Mail Server Directory services External Authentication 硼 Configuration API

Location Accuracy Settings

Define the precision in the location of the specialist, remember that the greater the precision, the more expense the device's battery will have.

Select Accuracy

٢

Location accuracy

 \mathbb{Q}

The exact location of the specialist depends on the precision you select please note that the battery consumption on the device will be affected according to your choice.



Remember when defining this precision the battery consumption \bigcirc $\$ LOW ACCURACY will be low



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**.

🗱 🔘 Aranda Fie	eld Service		J
← Return ĝi configuration	Map layer settings Create and manage layers for maps		
입다 global settings	Q. Search		NEW TREMOVE
Basic information	Layer Name 🗸	Description V Layer pin	Creation Date 🗸
Means of transport	5J <u>50 mil nominatim Juli</u>	Se cargan 50 mil puntos con nom	11/03/2025 08:45 am
🛞 Map Layer	• 5A <u>50 mil puntos Arcgis</u>	Se cargan 50 mil puntos en argcis	11/03/2025 09:58 am
Location Accuracy	5J 50mil puntos maps Julieth	Se cargan 50 mil puntos en maps	11/03/2025 11:03 am
Skills	B bancosghighig	capa e bancos	14/03/2025 09:12 am
ADMINISTRATION	C C Cojeros	capa nueva para reevisar bugs 🚯	14/03/2025 09:01 am
catalog V	CB Cajeros Bogota	diferente ciudades	11/04/2025 11:04 am
GENERALS		ddd (背)	10/04/2025 11:38 am
Directory services	C1 <u>capa 123</u>	prueba	11/04/2025 11:29 am
External Authentication	C4 capa 485	费	11/04/2025 11:33 am
API API		$\mathbb{I} \mathbb{I} \hspace{0.1in} < \hspace{0.1in} \mathbb{1} \hspace{0.1in} 2 \hspace{0.1in} > \hspace{0.1in} \mathbb{I} \mathbb{I}$	10 of 18 records

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.

		52



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.

Cho	Select air	eady pre	loaded Pi	in for the	layeroru	ipload a r	new one	from a Uf	RL								
e the lo	R	T	4	S	×	*	+	56							0		
			9	9		P	((Ţ))		W						•	۵	
	19			0		*	#	Ä		٢	3	5	5	Ť	v.		
	•	•	•		£				e	*	38	*	\$	•	-	*	
	Upload Pi	n. To dis	play con	rectly th	e icon m	ust have	e dimens	sions of	40x40	-	-	-	-	-		-	

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

Q Search				NEW	REMOVE
	Layer Name 🗸	Description 🗸	Layer pin	Creation Date 🗸	
D • 5J	50 mil nominatim Juli	Se cargan 50 mil puntos con nominatim	ß	11/03/2025 08:45 am	
• 5A	50 mil puntos Arcgis	Se cargan 50 mil puntos en argcis		11/03/2025 09:58 am	
0 • sj	50mil puntos maps Julieth	Se cargan 50 mil puntos en maps		11/03/2025 11:03 am	
□ • c	Cajeros	capa nueva para reevisar bugs	费	14/03/2025 09:01 am	
🗆 🔹 св	<u>Cajeros Bogota</u>	diferente ciudades	愚	11/04/2025 11:04 am	
- c	capa	ddd	费	10/04/2025 11:38 am	
C1 • C1	<u>capa 123</u>	prueba	贫	11/04/2025 11:29 am	
□ • C4	<u>capa 465</u>		費	11/04/2025 11:33 am	
- • c	<u>Capa nueva</u>	Revisión del diseño	W	08/04/2025 11:44 am	
STATUS		I ◀ < 1 2		10 o	f 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 laye Create an	er setti nd mana	ngs Ige layers for maps				
Q Sec	arch				NEW	TREMOVE
		Layer Name 🗸 🗸	Description 🗸	Layer pin	Creation Date 🗸 🗸	
•	5J	50 mil nominatim Juli	Se cargan 50 mil puntos con nominatim	2	11/03/2025 08:45 am	
•	5A	50 mil puntos Arcgis	Se cargan 50 mil puntos en argcis		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 reevisar bugs	费	14/03/2025 09:01 am	
•	СВ	<u>Cajeros Bogota</u>	diferente ciudades	8	11/04/2025 11:04 am	
•	c	<u>copo</u>	ddd	赉	10/04/2025 11:38 am	
•	C1	<u>capa 123</u>	prueba	费	11/04/2025 11:29 am	
•	C4	capa 465		费	11/04/2025 11:33 am	
•	с	<u>Capa nueva</u>	Revisión del diseño	W	08/04/2025 11:44 am	
STATUS			I≪ 1 2 2	×		10 of 17 records

Agregar Localización Manualmente a través del mapa

8. En la ventana que se habilita al seleccionar el botón GESTIONAR LOCALIZACIÓN, y ubicar el cursor en el punto de localización marcado en el mapa, coordenadas (longitud, latitud), se despliega la ventana Nueva Localización donde podrá completar la siguiente información:

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.

Buscar en Capas Tipo Archivo GEOJSON Archivo GEOJSON	s Mapas S EEE • III (Tamaño N 12 KB	2 142139/EMPRESARIAL de:4.7587472894295 Longitude:-74.0551801280822	
Tipo Archivo GEOJSON Archivo GEOJSON	Tamaño N 12 KB	042139/EMPRESARIAL de:4.7507472694295 Longitude:-74.0551801280822	
Tipo Archivo GEOJSON Archivo GEOJSON	Tamaño N 12 KB	de:4.7587472694295 Longitude:-74.055180/280622	
Archivo GEOJSON Archivo GEOJSON	N 12 KB		
Archivo GEOJSON	IL ND	h42130/EMPRESARIAL	
AICHING GEODSOIN	1 11 KB	de:3.4538715563396 Longitude:-76.5214797600094	
Archivo GEOISON	13 KR		
Archivo GEOJSON	13 KB	142139/EMPRESARIAL	
Archivo GEOJSON	4 26 KB	de:3.44264734038216 Longitude:-76.4990530618995	
Archivo GEOJSON	1.055 KB		
Archivo GEOJSON	1.055 KB	142139/EMPRESARIAL	
Archivo GEOJSON	2.110 KB	de:3.42074886439076 Longitude:-76.5266618727866	
Archivo GEOJSON	3.165 KB		
Archivo GEOJSON	4.219 KB	de:3.40000310375874 Longitude:-76.543280699623	
Archivo GEOJSON	9,494 KB		
Archivo GEOJSON	18.987 KB	142139/EMPRESARIAL	
Archivo GEOJSON	53.985 KB	de:6.25318731817621 Longitude:-75.5973025293991	
JSON File	53.985 KB		
JSON File	11 KB	 142139/EMPRESARIAL de:6.22081865684018 Longitude:-75.5832067547879 	
All Files			
Abrir	Cancelar	142139/EMPRESARIAL	
	chivo GEOJSON DN File DN File All Files Abrir	chivo (ECU/SON 53,985 KB ON File 53,985 KB ON File 11 KK All Files Abrir Cancelar	chivo 6E0/SON 53.858 KB see 6.8581873817821 Longitude-:75.58730052838991 DN File 53.858 KB i.4.2139/EMPRESARIAL DN File 11 KB i.4.2139/EMPRESARIAL All Files i.4.2139/EMPRESARIAL i.4.2139/EMPRESARIAL Abrir Cancelar i.4.2139/EMPRESARIAL i.4.2139/EMPRESARIAL Select GeoJSON file to bound: Select GeoJSON file to bound: i.4.2139/EMPRESARIAL

14. El sistema permite a través de una ventana emergente confirmar el archivo que se cargará. Luego haga clic en el botón **Importar**.

		and the second	13	tx	×
CO-Colombia 🗸					
		Q Buscar en es	ta zona		



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:	Ingrese 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	Permite habilitar o deshabilitar la opción de registro desde AssistMe.

cliente:

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**.

ırdar 🛂 Salir	APPLICATION AD	MINISTRATOR 18/11/2022 09:	:40:48 a.m.
	• Mesa de S	ervicios TI	
	Editar / Proy	ecto	
	Nombre	Mesa de Servicios TI	
	Descripción		
	Administrador	APPLICATION ADMINISTRATOR	2 🗸 🖉
	Estado	● Activo ◯ Inactivo	
	Adjuntar Imagen d	0	
	Habilitar	Dirección del servidor web	
	integración con Aranda Field	https://aflsvm2.arandasof	t.com/AFLS
	Services		- No permitir modificar si al especialista no pertenere a los grupos del servicio-
	Z Tasidastas	Deablamas	
		Problemas	
	Cambios	Requerimientos de Servicio	Cambios Caduerimientos de Servicio
	Mostrar sólo AN	S con tiempos configurados	Permitir crear caso a nombre de otra persona
	Incidentes	Problemas	Habilitar la creación de caso
	Cambios (Requerimientos de Servicio	🗆 Búsqueda de usuario por compañía 🗹 Búsqueda de usuario por proyecto
	- Gestión por Con	tratos	- Otra configuración
	Sestion por con	(lacos	ora comgaración

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.

Aranda Field Service	Ajustes Globales	+ 💮 NuevaRadehde control	C Órdenes	t. Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Juli Administrador
Configuración			Ajust	es globales				L Configuración	mapas
Perfil 🔒 Seguridad 🔒 Ajustes Clobales 🚱	<text></text>	Esta funcionalidad p Aplicación Consola especialist: Asignación Integración Almacenamiento	ermite que l	a operación d	el producto fi Tipo de integ Direct Nombre de u administrato Contraseña d Nombre del o name) Ej. Field_1 Homologació	ncione de acu ración suario para co r e usuario ampo adicion n de estados	uerdo a las necesi nexión de integra al para solución h	dades del negocio.	
									Guardar Cancelar

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.

Aranda Field Service	Clientes		+ 🐨 NuevaRadiehde control	Órdenes	. Inventario	Reportes	L. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🏺 Cerrar Sesión Juli Administrador
Configuración Buscar		Q	Nue	NO	CI	ientes				



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.

Aran Field	ida I Servic	e Clientes	+ Nueva orden	Panel de control	Órdenes	Inventario	Reportes	4 Monitoreo	🛠 Configuración	Alertas	Perfil 🛉	Cerrar Sesión Francisco Administrador
Configur	ación	Buscar	Q	Nuevo		Cliente	s					
Catálogo de se Administración	ervicios 🗸	Ana Cristina Contreras Ro COMERCIAL.	ZO	Teléfono: 1111111 Estado:	*	L Client	e 🎦 Sen	vicios 🖊 Fi	irma del cliente 🛨	Campos adici	ional/ 📢 Canales	🛠 Inventario
Compañias	An	flort@arandssoft.com Victor Hugo 105, Centro de Carmen, 6	6550 Carmen, N.L., Mexico	ACTIVO BASDK		Ana	Cristina Cont	e reras Rozo				
Clientes	1	Angular01		Teléfono: 1234567 Estado:		Códig ftora	go del cliente atobav@gmai	0 iLcom	1	imero de teléfi 111111 monifia	ono	
Cargos	8			ACTIVO 8 ASDK		flort	@arandasoft ción	.com		OMERCIAL stalle de la dire	ección	
Proveedores	*	Angular2 Angular2@mail.com		Teléfono: 44555666 Estado: ACTIVO & ASDK			²	T	I Gran Re	fficina, Edificio serva de	, Torre, etc	+
Usuarios	₩ ~			Teléfono:		10		Centro	Comercial O		A	-
Grupos	 ~	Anonimo usuariosusdk@hotmail.com		1111111 Estado: ACTIVO 🔒 ASDK		Ģ	III Datos del r	mapa) 200 m	Condici	iones del Servicio	o Informar un error en	el mapa
Zonas	₩.				-	Estad	ACTIVO					
Configuración	~	Braeden Direct		Teléfono: Estado:							Guarda	Cancelar

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

Arai Fiel	nda d Servic	e Usuarios	Nuev	+ 😨 aRandiechde control	C Órdenes	Inventario	Reportes	dis. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Juli Administrador
Configu	ración	Buscar	Q	Nue	vo	• U	suarios	Web			
Catálogo de s	servicios 🗸	Especialista 4		Teléfono: 1234567	1	r	Rd Informac	ión del Usuario		rupos Web	Campos adicionales
Administració	ón 🔨	E4 especialistasasdk@gmail.com		Estado: ACTIVO	ASDK						
Compañías	Re						Especial	ista 4		Usuario F4	
Clientes	+	Especialista 5		Teléfono:			Correo el	ectrónico		Teléfono	
change -	-	ES especialistasasdk@omail.com		1234567 Estado:			especial	istasasdk@gm	ail.com	1234567	
Transporte	₩		ACTIVO 🔒 ASDK			Contraseña			Nombre LDAP		
Cargos	-			Teliferer							
Proveedores	#	Especialista 6 E6		1234567 Estado:			ACTIVO				
Habilidades	Ŷ.	especialistasasdk@gmail.com	ACTIVO () ASDK		8 ASDK		Seleccion	e los roles del	usuario		
Usuarios	¥ ^	Felipe		Teléfono:			ACDESO	MINISTRADOR a la consola de :	administración	MONITOR Access al dash	iboard, monitoreo,
Usuarios Sin (Clasificar	felipe		1234567 Estado:							y reportes
Usuarios Web		prueba@prueba.com		ACTINO			DESPACHADOR Buscar, crear y editar órdenes		Buscar, crear y	E INVENTARIO editar movimientos de	
Cradamos Mov										inventario	
Grupos	141 ~	Juan Pablo Jaramillo Bedoya		Teléfono: 7563000 ext	: 355/354						
Zonas	U.	juan.jaramillo especialistasasdk@gmail.com		Estado:	A ACINY						Guardar

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.



	Microsoft Azure	₽ Buscar	recursos, servicios y documer	itos (G+/)						
Inic	cio > Cuentas de almacenamiento > i	gafls02diag	Contenedores >							
۴	aranda-storage-0					×				
2	Buscar «	🕇 Carga	r 🔒 Cambiar nivel de acce	eso 🕐 Actualizar	📋 Eliminar 🔁 Camb	biar nivel 😶				
	Información general	Método de	autenticación: Clave de aco	eso (Cambiar a la cue	nta de usuario de Azure AD))				
P	Diagnosticar y solucionar	Ubicación:	aranda-storage-0							
	problemas	Buscar blo	Buscar blobs por prefijo (distingue mayúsculas de minúsculas)							
ጿ	Control de acceso (IAM)	• м	ostrar blobs eliminados							
Cor	nfiguración	Nom	bre	Modificado	Nivel de acceso	Estado del archivo				
ଡ	Tokens de acceso compartido	🗌 🚞 D	ownloads							
t	Directiva de acceso	Ir	mportFilesToProcess							
III	Propiedades	U	ploads							
0	Metadatos									

	℅ Buscar recursos, servicios y documentos	(G+/)		🛷
Inicio > Cuentas de almacenamiento >	rgafls02diag Contenedores >			
aranda-storage-0				×
₽ Buscar «	↑ Cargar Cambiar nivel de acceso	🖒 Actualizar 🛛 🗎	Eliminar 🔁 Cambia	nivel ···
Información general	Método de autenticación: Clave de acceso	(Cambiar a la cuenta de	usuario de Azure AD)	
Diagnosticar y solucionar	Ubicación: aranda-storage-0 / Downloads			
problemas	Buscar blobs por prefijo (distingue mayúso	ulas de minúsculas)		
💫 Control de acceso (IAM)				
Configuración	Nombre	Modificado	Nivel de acceso	Estado del archivo
Tokens de acceso compartido	[]			
📍 Directiva de acceso	ClientesNoImportados_2022092	29/9/2022, 16:56:39		
Propiedades	ClientesNoImportados_2022092	29/9/2022, 16:56:47		
 Metadatos 	ClientesNoImportados_2022100	5/10/2022, 11:28:30		
	ClientesNoImportados_2022100	5/10/2022, 11:29:47		
	ClientesNoImportados_2022100	5/10/2022, 16:54:56		
	ClientesNoImportados_2022100	5/10/2022, 16:58:26		

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.

🗱 🔘 Aranda Fi	eld Service	+ New order	Dashboard	Orders	Inventory	Reports	Anitoring	Configuration	Alerts	Profile 🛉	Log Oul Julimancera Administrator
SETTINGS	Filter	Q	New	• We	b Users						
Service catalog 🐱 Administration 🔨 Componies 📭	Julimancera julimancera julieth.mancera@arandasoft.com		Import LDAP users		Name julimancera	rmation		Web Groups		Additional field	25
Clients 💄	Alejo Aleja Julieth.mancera@arandasoft.com		Phone: 3203222222 Status: Active		Email. julieth.mancera Password	@arandasoft.cor	n	Phone 320322222	2		
Providers #	Felipe Chara felipe prueba@prueba.com		Phone: 1234567 Status: Active		Status ACTIVE Select the user ro	les					
Users 🛊 🔨 Unclassified Users Web Users Mobile Users	Victor Victor julieth mancera@arandasoft.com		Phone: 320522222 Status: ACTIVE		ADMINISTR Access to the ad DISPATCHEI Search, create a	ATOR ministration conso R nd edit orders	te	MONITO Access to the reports	R e deshboard, mo DRY MANAGER e and edit inver	nitoring, notifications an	d
Groups +++ ~ Zones CL Event	UserWeb UserWeb julieth.mancera@arandasoft.com		Phone: 3203222222 Status: ACTIVE								
Inventory 🗸	Nancy Mancera Admin Nma julieth.mancera@arandasoft.com		Phone: 75656565 Status: ACTIVE & ASMS							Save	Cancel

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 inf	ormation.		
ADMINISTRATOR Access to the administration console		MONITOR Access to the dashboard, moni reports	toring, notifications and
DISPATCHER Search, create and edit orders		INVENTORY MANAGER Search, create and edit invento	ory movements
Recommendations * Search for business directory users a users will belong to the same groups. * If the user entered does not appear in another web user	nd convert them to 1 the list, check if th	web users. To make a massive e username (NickName) is alre	import, keep in mind that ady being used by
Associated Users			
Nancy Julieth Mancera Gutierrez (INTERS	EQ) -		
			Import Can

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 Fi	eld Service	+ New order	Dashboard	Orders		Reports Mo		Configuration	Alerts	Profile 🕴	Log Out Julimancera Administrator
SETTINGS	Filter	Q	New	 Mot 	oile Users						
Service catalog 🗸 🗸	Juli		New user	<	information	Mobile Gr	oups	Availability	🛊 Skills	1º Dies I	übres >
Administration	juli julieth mancera@arandasoft.com		Import LDAP users		Name	_		Username			



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 Groups	Availability	🙀 Skills	₽ [°] Dias libres
Set common options to	fill mobile users informa	tion.		
Position by default		Transportation	mean	
Select a position		▼ Select a means	of transport	•
Recommendation	S			
* Search for busines that users will belong	s directory users and conv to the same groups.	ert them to mobile users. To	make a massive impo	rt, keep in mind
* If the user entered another mobile user.	does not appear in the list,	check if the username (Nic	kName) is already beir	ig used by
Associated Users				
Nancy Julieth Mancera	a Gutierrez (INTERSEQ)	-		

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.

SSS O Arando	Field Service	+ New order	(i) Dashboard	Orders		Reports	Manitaring	Configuration	alerts	Profile 🛊	Log O Julimancer Administrat	ut ra pr
SETTINGS	Filter	Q	New	Mot	bile Users							
Service catalog	✓ Juli		Phone: 32032222226	<	Ý Information		obile Groups	Availability	🙀 Skills	⊥ ^k Dias	übres >	
Administration ,	juli julieth.mancera@arandasoft.com		Status: ACTIVE		Name			Username				ĺ.
SETTINGS Service catalog Administration	Filter Juli juli julieth.mancera@arandasoft.com	٩	Now Phone: 5/053222226 Status: ACTIVE	• Mot	Variety Julieth Mar	Market Gutierre	obile Groups	Availability Username Julieth Man	🛊 Skills	⊥ [¥] Dias	läbres	>

Companies	10EB			Email	Phone
lients	1	Nancy Julieth Mancera Gutierrez	Phone: 😢 🚺 🖀	Julieth Mancera@Arandasoft.Com	7563000 Ext: 355/354
	1000	Julieth.mancera	Status:	Password	Position
ansport		julieth.manoera@arandasoft.com	ACTIVE 8 LDAP	•••••	Instalador 🗸
	~	INIDOCY		Address starting point	Inventory headquarters
sitions	2		Phone	Cafam Floresta, Los Andes, Bogotá, Distrito Capita#	Select a venue 👻
oviders		Santiago moreno Santi nueleestinemai com	3203222222 Status:		2
kills	*	he of the manual frequencies of the second se	ACTIVE	-	
iers	+ ^				
classified Us	ers				
b Users					
obile Users					
oups	+++ ~				
	m			Transport mean type	Provider
res	ωø			Mato -	Especialistas Internos 🔹
ent				LDAP Name	
magement				INTERSEQ	Send enrollment email
rentory	~			Status	
					Save
					0010 0

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.

	🕴 Import
Add LDAP groups Set common options to fill web groups information.	
ADMINISTRATOR Access to the administration console	MONITOR Access to the dashboard, monitoring, notifications and reports
DISPATCHER Search, create and edit orders	Search, create and edit inventory movements

Web Groups

* 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





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	Search, create and edit inventory movements
	Save

Web Groups

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)	-		

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.

SSS 🔘 Ara	nda Fie	d Service	+ New order	(i) Deshboard	Orders		Reports	& Manitaring	Configuration	Alerts	Profile 🕴 Ju	Log Out ulimancera dministrator
SETTINGS	5	Filter	Q	New		Aobile Groups						
Service catalo	9 ~	Grupo movil		New group		Mobile Groups		🕴 Users	1	Seals	Avaitabili	ity
Administration	- 1			2		Group name						
Companies	Re			ACTIVE		Grupo movil						
Clients	1					Description						
	-					Grupo mavil						
Transport												
Positions	8											
Providers	#											
Skills	*											
Users	÷ ~											
Groups	+++ ~											
Web Groups						Provider						
Mobile Groups						All Providers						•
Zones	U.					Status 0						
Event management	E					ACTIVE						
Inventory	~											
Configuration	~											Count
Integration											Save	Connected

▷ **Nota:** Para importar grupos LDAP, debe configurarse el filtro de grupos en el módulo de LDAP.

et common options to fill mobile users info	rmation.		
osition by default	Transporta	tion mean	
nstalador	✓ Moto		•
Recommendations			
* Search for groups in the business directo	rv and convert them to mobi	e aroups.	
* If any username (NickName) of the group	is already being used by an	other mobile user, it will not be importe	d.
ssociated Users			
OU-AFLS (INTERSEQ)	-		

Mobile Groups

Mobile Groups

🕴 Import	🕴 Skills	Availability
Add Skill Define skills for this specialists group.		
C Find skill		
Instalación		





Configuración Habilidades (Pestaña de habilidades)

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.



SETTINGS	Filter Q	New 🔻	Mobile Groups
Service catalog 🗸 🗸	Grupo movil	Group Type: Mobile	📕 Mobile Groups 🕴 Users 🕴 Skills 🏛 Availability
Administration	Grupo movil.	Group users: 2	Group name
Companies 📠		ACTIVE	OU-AFLS
Clients 💄		Group Type:	Enter a description
Transport 😡	INTERSEQ	Mobile Group users:	
Positions		Status:	
Providers 🛒			
Skills 🗍			
Users 🕴 🗸			
Groups 👬 🛧			
Web Groups			Provider
Nobile Groups			
Zones 🛱			LDAP Name
Event 00			INTERSEQ
Inventory ~			ACTIVE
Configuration 🗸			Com Passi
Internation & a			Carron Lance

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



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:

cripción
nivo .dll con clases que implementan las interfaces definidas en la dll proveída por nda.
a con la que se marcarán los datos sincronizados.
ste opción se define fecha y hora en la cual se empieza el proceso de ronización con los datos del otro sistema (Compañías, clientes y despachadores o ecialistas).
cuencia de la sincronización.
ca si el proceso de sincronización se debe ejecutar o no.
n 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.

Aranda Field Servic	e Clientes	Clientes Nerve orden Nerve orden <	Perfil 🛉 Cerrar Sesió Configuración Alertas Administrado	
Configuración	Filtrar Q	Nuevo	Clientes	
Catálogo de servicios ~ Administración ^ Compañías III	Alarcon Bastos Luz Mayerly 	Telefana: 7565000 Estado: ACINO ASIA	Cienze Firma Nombre del Cienze Roporti 24/0000 Cel IN 17	sei cliente 💽 Campos adicionales 🖼 Canales
Clientes 1	Hernandez Castillo Laura Milena — test@test.com	Telefana: 7427540 Estado: ACTIVIO ALSON	Código del cliente 🗨 11137650@tredeban.com.co Correo electrónico 11137650@tredeban.com.co	Número de teléfono 3396406 Compañía RBM
Cargos 🖬 Proveedores 🛒 Usuarios 🛊 🔨	López Wiston	Telefons: 7340390 Estado: Activo	Dirección Antarctica 4	Detalle de la dirección CCO UNICENTRO LOC 1-75
Usuarias Web Usuarias MóviL Grupos III ~ Zonas III	040CALZATODO CALI N 17 RBM 11137630@redeban.com.co Antarctica	Telefana: 3356400 Existe ACTNO: TTC:		Q
Inventario V Configuración V	1. MasterCard Internacional	Telefona: 6070520 Estado: ACINO: ASSK	Google	(Evens de magaze) 30 m I Términos de uso
nagracion 🗸	1. Tarjetahabiente 	Telefono: 3077110 Extado: 4CTIVO		Guardar Cancelar

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	Di	sponibilidad	🙀 Habilidad	des 🕂	Campos icionales
Asociar usuarios Asocie los grupos	<mark>a grupos móvil</mark> a los que pertenece e	ste usuar	rio			
L						
Grupos Asociado:	5					
Kansas	Ľ	·				
🕈 Disponibilidad	d Grupo (Solo Lectura)		🕑 Disponib	ilidad 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.

	Domina	o Lune	s Martes	Miércoles	s 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	
Sam -							
9am							
10am							
11am							
12pm							
1pm							
2pm							
3pm							
4pm							
5pm							••••••

▷ 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



▷ 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 🛔	Disponi	bilidad	🙀 Habilidades	🖄 Di	ías libres	>
Gesti	ión de los días libres						
Gestio	one los días en que el especialista estará a	ausente de	su cargo.				
í	Si existen órdenes para esos días, estas serán	reasignada	s a otro esp	ecialista			
Fecha	de inicio días libres	Fecha	as fin días l	libres			-
DD/	MM / AA	DD /	MM / AA				
Día Veri	s libres programados ifique los días disponibles del especialista						
	Todos los días solicitados 🔵 Días solici	tados del n	nes actual	🔘 Días habile	s solicitados		
<u>.</u>	Lunes 11 de Julio de 2022						
<u>.</u>	Miércoles 06 de Julio de 2022					曲	
	Jueves 07 de Julio de 2022						
<u>.</u>	Viernes 08 de Julio de 2022						
	Sábado 09 de Julio de 2022						
<u>.</u>	Domingo 10 de Julio de 2022						
02	Viernes 01 de Julio de 2022						
03	Miércoles 22 de Junio de 2022						
00	Martes 21 de Junio de 2022						
63	Viernes 17 de Junio de 2022						
63	Jueves 16 de Junio de 2022						
00	Martes 14 de Junio de 2022						
07	Miércoles 15 de Junio de 2022						
	Lunes 13 de Junio de 2022						
00	Jueves 09 de Junio de 2022						
00	Viernes 10 de Junio de 2022						
00	Sábado 11 de Junio de 2022						
00	Domingo 12 de Junio de 2022						
					Guardar	Cance	alar

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 ícono 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.

Aranda Field Service	Grupos Móvil		Panel de contro	L Órde) 🎄	reo Reportes	Configuración	Alertas	Perfil ∳ Cerrar Mo ⊦	Sesión onitor Monitor
Proveedor Proveedor de InstaL 🔻	Buscar	Q	Nuevo	•	Grupos	Móvil				
Configuración	Grupo Movil Grupo Movil		Tipo de grupo: Móvil Usuarios del grupo:	ŧ.	Gru;	os Mávil	9 Usuarios	Ý , Habilidades	Disponibilid	dad
			Estado:		Course I	del grupo				
Grupos Móvil			ACTIVO		Descript	ión				
	OU-AFLS INTERSEQ		Tipo de grupo: Móvil Usuarios del grupo: 3 Estado: ACTIVO @ LDAP		Grupo	lovil.				
					Proveed	r				
					Provee	or de Instalació	n			
					Estado ACTIVO					
									Guardar Cano	selar

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.

Grupos Móvil	¥ Usuarios	🙀 Habilidades	Disponibilidad
Nombre del grupo			
Kansas			
Descripción			
Kansas			



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.

rupos Móvil			
Grupos Móvil	Vsuarios	🙀 Habilidades	Disponibilidad
Asociar usuarios Asocie usuarios al grupo			
Usuarios Asociados			
Alysha (Alysha)	•		
			Guardar Cancela

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 <u>crear una zona</u> y posteriormente asociar los proveedorees 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 <u>Configuración de Webhooks</u>.

Aranda Field S	a Service	Inventario	+ Nueva orden	Panel de control	Órdenes	위 Inventario	Reportes	ය. Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfit 🛉 🕴 Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Configuraci Dasica Campos adicionates Dies no Laborates Envisor de Correo Encuestas Respuestas Respuestas Respuestas	6n	WebHooks por Inventario	Configuración Webhooks inventario Para empezor seleccione la categoría a la cual de une o más eventos. Neuvo entrada Restee la configuración para el tipo de nueva entrada Parámetros Autorización Er Neuvo salida Restee la configuración para el tipo de nueva solida. Parámetros Autorización Er	sea configurar el tipo d a. Incabezados Cue	e notificad rpo	slón en la que	e una aplica	ción o siste	ma envia inform	ación en tien	npo real siempre que ocurren Activo
correp Reglas de asignación Precisión de ubicación	0	Inventario WebHooks por Inventario WebHooks por Inventario Medicación en la que una oplicación en la que una oplicación en sistema envia Información en tiempo real siempre que ocurren uno e más eventos.	Asignación / cambio de asignación de ir Restice la configuración para la asignación o cambio Parámetros Autorización Er	nventario de inventario. Incabezados Cue	rpo						Activo
Capa de Mapas Canales	\$ \$ ₩~	información en tiempor real siempre que ocurren uno o más eventos.	Devolución de inventario Redice la configuración para la devolución de invento Parámetros	ario							Activo
Gestión de Alertas	8										



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 comoValor, 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 Mavimientos de inventario Es un tipo de notificación en la que una aplicación	: <mark>Nueva en</mark> n o sistema e	t rada nvia información en tierr	npo real siempre que ocurren	uno o más eventos.	0	Activo		1 >
Configuración Campos adicionales	al deseas a	rear el webhook y dar GET 🐱	rle clic al tag, este tag pue http://urlprueba.com?h	edes incluirlo en el campo qu NombreProducto={{ProductN	ue sea necesario ame}}&UnidadMedida={{Meas	sure]]&TipoProdu	ecto=[{ProductType	e}}8
Buscar Nombre del producto O Unidad de medida		Parámetros	Autorización	Encabezados	Cuerpo			
Tipo de producto O Nombre de la sede Especialista O cantidad O Número de serie	Asigne Io	is parámetros dependiend	to de la definición del servicio q	ue este configurando		NUEVD	ELIMINAR	X
SKU) 🖉 Fecha de registro) 🖉 Fecha de compra		Llave			✓ Valor			
Número de factura o referencia	0	NombreProducto			((ProductName)	19	6	P
Descripción del mavimiento	0	UnidadMedida			{[Measure]]		0	P
Nombre de Especialista)	0	TipoProducto			[[ProductType]]		1	ø
Código de producto)	0	NombreSede			([LocationName	e]]}	1	0
	0	Especialista			([SpecialistNam	ne}}	1	ø
	0	Cantidad			({Ouantity})		1	1
	0	NumernSerie			(RerintNumber)	n	4	o

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:

Parame	tros configurados		×
signe l	os parámetros dependiendo de la definición del servicio que este configurando		
		NUEVO TELIMINAF	\times
	Llove	Valor	
	NombreProducto	[[ProductName]]	an a
	UnidadMedida	([Measure]]	ø
0	TipoProducto	{{ProductType}}	ø
	NombreSede	[[LocationName]]	ø
0	Especialista	{{SpecialistName}}	ø
0	Cantidad	([Ouantity])	ø
0	NumeroSerie	{[SerialNumber]]	<i>6</i> 17
0	sku	{[Sku]]	ø
0	FechaRegistro	[[RegisterDate]]	ø
0	FechaCompra	[[PurchaseDote]]	ø
0	NumeroFactura	([Reference]]	ø
0	DescripcionMovimiento	([Description])	ø
0	ValorUnidad	((UnitValor))	ø
0	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

Es un tipo de notificación en la que una aplicac	ión o sistema en	via información en tier	mpo real siempre que ocurren	uno o más eventos.		Activo		
ags para asignarlos debe pararse en el campo por el	cual deseas cri	ear el webhook y da	rle clic al tag, este tag pue	des incluirlo en el campo qu	e sea necesario			
Configuración Campos adicionales		GET ¥	http://urlprueba.com?f	lombreProducto=[[ProductNo	ame}}&UnidadMedida={{Measu	re]]&TipoProdu	cto=[[Product]	ype]]&
Nombre del producto 🖉 Unidad de medida)	P	arámetros	Autorización	Encabezados	Cuerpo			
Tipo de producto) 🕜 Nombre de la sede)	Asigne los	paràmetros dependien	do de la definición del servicio q	ue este configurando				
Especialista) (NUEVO	<i>TELIMINAR</i>	\times
SKU Pecha de registro Pecha de compra		Llave			✓ Valor			
Número de factura o referencia	0	NombreProducto			{{ProductName]}			ø
Descripción del movimiento 🖉 Valor por unidad	0	UnidadMedida			([Measure]]			0
Nombre de Especialista)		Tipo Producto			([ProductType])			ø
Código de producto	۲	NombreSede			{[LocationName]]			ø
	0	Especialista			{[SpecialistName]	10		ø
	0	Cantidad			{{Oughtity}}			0
					110-mailer 111			

Autorización

Con esta opción podrá ingresar la autorización necesaria que será usada para el llamado de la solicitud.

Para ingresar la autorización, seleccione en el listado la opción a configurar, se visualizan los siguientes tipos:

- Basic Auth: En esta opción se solicitan los siguientes datos: Usuario y Contraseña.
- Bearer Token: En esta opción se solicitan los siguientes datos: Token de Acceso.
- Ninguna: En esta opción no es necesario realizar la configuración de autorización.

Es un tipo de notificación en la que una aplicación	in o sistema envía información en tiempo real siempre que ocurren uno o más eventos.	Activo 🗎
205 para asignarlos debe pararse en el campo por el Configuración Campos adicionales	ual deseas crear el webhook y darle clic al tag, este tag puedes incluirlo en el campo que sea ne GET http://udprusba.com?NombreProducto=[[ProductName]]&Ur	ecesario InidadMedida={{Measure}}&TipoProducto={{ProductType}
Nombre del producto Unidad de medida Tipo de producto Nombre de la sede Especialista contidad Numero de serie SKU Facha de registro Facha de registro Facha de registro Valmero de factura o referencia Descripción del movimiento Valor por unicod Nombre de Especialista Sede Código de producto Indigo de producto	Parámetras Autorización Encabezados O Asigne el tipo de autorización para utilitar con el servicio. Este dato es opcional para su configuración. Taken de Acceso Encabezados O reyJoexAl0u/KV/QLLC_INBOCIOU/UtilINUB eyuBdWRgZ eyuBdWRgZ O Recuerde esta asignación de Autorización solo puede tener una configuración.	Cuerpo Bearer Token

Encabezados

Con esta opción podrá ingresar los encabezados necesarios que serán usados para el llamado de la solicitud. Para ingresar un encabezado seleccione el botón



el cual habilita una vista para ingresar los datos de Llave y Valor.

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.

Contiguración Campos adicionales Contiguración Campos adicionales Discorr GET http://urlprueba.com?NombreProductas((ProductNome))&UnidodMedidas((Measure))&IiooProductas((ProductNome)) Nombre del producto Vonbre del producto Vonbre de la sede Especialista Contiguración Encobezados Cuerpo Asigne los encobezados dependiendo de lo definición del servicio que este configurando Nuevo Europo Ostrutor o referencios Valor por unidod Encobezados 6dd Obsecripción del movimientos Valor por unidod Encobezados 5478	WebHooks Movimientos de inventario: Es un tipo de notificación en la que una aplicación	Nueva entrada o sistema envia información en tie	mpo real siempre que ocurren uno o má:	eventos.	Activo R	e ×
Nombre del producto Vindere del producto Vindere del producto Vindere del producto Vindere de la sede Especialista Contidad Parámetros Autorización Encobezados Cuerpo Cuerpo Numero de la sede Liave ✓ Valor Encobezados Encobezados Cuerpo Encobezados Cuerpo Encobezados Cuerpo Encobezados Cuerpo Encobezados Encobezados Encobezados Encobezados Station Encobezados Encobezados Encobezados Station Encobezados Station Encobezados Encobezados Encobezados Encobezados Station Encobezados E	ags para asignarlos debe pararse en el campo por el cur Configuración Campos adicionales	al deseas crear el webhook y d	arie cilc al tag, este tag puedes inclu http://uriprueba.com?NombrePr	ilrio en el campo que sea necesario oducto={{ProductName}}&UnidadMedida={	(Measure))&TipoProducto={(ProductTy)	pe}]&
Expectation ✓ Colloada ✓ Nather's de serie E Sku) ✓ Fecha de compra ✓ Llave ✓ Valor Namers de factura o referencia ✓ ✓ Encobezodo4 Ødd ✓ © Escripcien del movimienta ✓ Valor por unidad ✓ Encobezodo4 Ødd ✓ Nombre de Especialista ✓ Sede ✓ ✓ ✓ ✓	buncar Mombre del producto Vinidad de medido Tipo de producto Wombre de la sede Consumitativa Consumitativa	Paràmetros Asigne los encabezados dependi	Autorización E	ncabezados Cuerpo	NUEVO 🛗 ELIMINAR	X
Namero de factura o referencia	SKU Fecha de registro Fecha de compra	Llave ~		Valor ddd		
		Encobezado5		5478		0

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"

GET 🛩	http://urlprueba.com?NombreProducto=[[P	roductName}}&UnidadMedida=[{Mes	isure]]&TipoProducto=[[Product	tType}
Parámetros	Autorización Encobezado	/s Cuerpo		
Asigne los encabezados d	ependiendo de la definición del servicio que este configurando			R
Llave 🗸		Valor		
Encabezado	de la	ddd		6
Encabezado	5	5478		6
	Parámetros Asigne los encabezados d Llave Encabezado Encabezado	BEI Intervision commencement Parámetros Autorización Encabezado Asigne los encabezados dependiendo de la definición del servicio que este configurando Llave × Encabezado4 Encabezado5	GET Dttp://unprocess.com/choinerreroductue/it/ro	GET Interzound roductioent roductioe

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

WebHooks Movimientos de inventario: Es un tipo de notificación en la que una aplicación	Nueva entrada o sistemo envia información en tie	mpo real siempre que ocurren uno o más eventos.	Activo	₿×
Tags para asignarios debe pararse en el campo por el cu Configuración Campos adicionales	al deseas crear el webhook y de	arle clic al tag, este tag puedes incluirlo en el campo que sea necesario http://urlprueba.com?NambreProducto=([ProductName]]&UnidadMedidae	((Measure))&TipoProducto:	[[ProductType]]&
Ruscor Nombre del producto O Unidad de medida	Parâmetros	Autorización Encabezados Cuerpo		
Tipo de producto A Nombre de la sede Especialista C contidad Numero de serie SKU Fecha de registro Fecha de compra	Configure el tipo de cuerpo para l 1 { 2 "prueba": "{{ 3 "prueba2": "{	a petición y la cadena que se enviara al servicio. Este dato es opcional para su configuración ProductNane)}^, {ProductId};^	application/json	



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 sevicio de directorios y proveedores externos en el proceso de acceso y autenticación de los productos de Aranda.

Para mayor información consulte: <u>Pantalla de acceso Login AFLS ↔</u>.

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 ASDK

El módulo **Integración ASDK** permite visualizar el comportamiento de las órdenes de trabajo creadas y gestionadas en la integración con ASDK:

ogs de integración me	esa de servicio						
ordenes abier	TAS	ORDENES EN PROCESO	ORDENES EJECU	TADAS ORDENES CA	NCELADAS	ORDENES SIN NOTIFICAR	ORDENES CON ERROR A NOTIFICAR
R Buscar por núm							€ Actualiza
Número de orden 🔺	Número tarea	Subestado	Fecha de creación	Fecha de notificación	Intentos fallido:	s Error	
53	65	Ejecutada	02/12/2022 11:51:43	02/12/2022 12:20:16	8	El identificador del es	stado a notificar es inválido.
52	64	Ejecutada	02/12/2022 11:47:22	02/12/2022 12:20:15	9	El identificador del es	stado a notificar es inválido.
50	63	Sin Programar	02/12/2022 11:41:13	02/12/2022 11:42:45	1	El identificador del es	stado a notificar es inválido.
<u>48</u>	62	Sin Programar	01/12/2022 17:03:52	02/12/2022 11:45:55	2	El identificador del es	stado a notificar es inválido,
<u>47</u>	61	Sin Programar	01/12/2022 16:58:49	02/12/2022 11:45:54	2	El identificador del es	stado a notificar es inválido.
<u>46</u>	60	En Proceso	01/12/2022 16:27:57	01/12/2022 17:08:35	2	El identificador del es	stado a notificar es inválido,
<u>45</u>	59	Ejecutada	01/12/2022 16:27:04	02/12/2022 12:20:14	75	El identificador del es	stado a notificar es inválido.

• 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



- 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.

Aranda					-			120	Perfil 🕴 📔 Cerrar Si
Eield Service	Órdenes de Trabajo	+	0	귀	Ð	*	*		Juliman
V Field Sel Vice		Nueva orden	Panel de control	Inventario	Reportes	Monitoreo	Configuración	Alertas	



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.

Aranda Field Service	Órdenes de Trabajo	+ 🕤 NuevaRandiehde control	Órdenes	Inventario	Reportes	di Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Juli Administrador



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 Tral	oajo	+ ③ NuevaRandehde control	Ördenes Inventario	Reportes Monitoreo	★ ▲ ●●● Configuración Alertas	Perfil 🏺 Cerrar Sesi Ju Administrad
Orden 16 A Abient Fecha de creación: 18/11/2022 5.15 pm Proveedor: Proveedor de Instalación	ta / Programada Fecha de cita: 22/11/2022 9:54 am a 10:24 Especialista: juli	Fecha de ejecu m No disponibles Zona de atenció Zona Colombia	ción: in:	C Dirección	San Francisco Sun Francisco Subach El Rosa	Tareas oque carca Mo Chia Guasca	K Inventario
CLIENTES Solicitante de la cita	Teléfono	Correo		Ambalema lo S. P. K	Facatativá Ariolaima Bojacá Funza	ta Calera	Guavio Ubala Gechala
CLIENTES Dirección de la Cita	ativá Localidad Engativá Rosotá	Detalle de la di	photmail.com rección	Jerusalen,	La Mesa El Colegio Soacha	Pareu Nacion	2 Post
Servicio Servicio de Instalación	SLA asocia 25 INVENTARIO SLA de Inv	to talación	ron, or 2 Engetive, t	Guataqui Tocaima	Granada	Choachi Chungo Fórneque Sa	njuanito
Tipo de orden Archivos Adjuntos	Tiempo de conoc	Atención 鱼	/h-57m / 0h-20m X	Agua de Dios	64, UPZ Engativá, Localid Departamento	ad Engativá, Bogotá, Bogotá I 111031, Colombia	Par. Distrito Capital -
21/11/2022 PRUEBA 02:06 pm	18 K3	2.85	÷ .	Moderna, Calle 64, UP2 o Capita	engativa, Localidad Engativa, al - Departamento, 111031,	ra, Bogota, Bogota Distrit Colombia	1
21/11/2022 picture_2022- 02:08 pm foto m@vil	11-21_140803 40	.50 KB	± ±	Ferrihir pota	Venecia		
3 Archivos		Agree	gar Archivos	The second sold			
Cuando inicie el desplazamie Desplazamiento". Si tiene algú	nto para cumplir la cita con el cliente in inconveniente presione "Escalar".	presione el botón "Inic	lar			< 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.



• 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.

Asignaci	ón Automática	Asignación por Restricció	n	Asignación Manual
trinja la asignación erios de restricción	de un especialista selecciona	ndo al menos uno de los criterios de	e restricción.	
Proveedor	Seleccionar		•	
Especialista	Q Buscar especialista.			Especialista Automática
Fecha Inicial	DD/MM/AAAA			No Disponible Correo
Jornada	i ∰ Mañana	● Tarde → Noche		No Disponible Proveedor No Disponible Programación de la orden Automática
scribir nota				

• Asignación Manual: la realiza directamente el despachador teniendo en cuenta la disponibilidad del especialista por los filtros de proveedor y fecha de atención.

	Asignación por Restrico	ión	Asignación Manual
oveedor eleccionar pecialista	Fecha	Buscar	Especialista Automática Teléfono No Disponible Correo No Disponible Proyeedor No Disponible Programación de la orden Automática

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.

🕜 Dirección 🏾 🎍 Asignación	j≡ Tareas	🔆 Inventario	(\$) Costo	
areas asociadas a la orden de trabajo.				
::: Nueva tarea			;	×
Ingrese el nombre de la tarea				
Ingrese un nombre simple y claro para la tarea				
Responsable	Fecha y ho	ora estimada de atencion		
🌲 Buscar y agregar un especialista	DD/MM//	AAAA:	100	1
			Cancelar Aplicar	
			<i>i</i> f	
Escribir nota			PRIVADA	+
		< 1	niciar Desplaz Guardar	5

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 <u>Asignar automáticamente las tareas al especialista de la orden de trabajo</u>. 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.

	Oirección	asignación	j≡ Tareas	🔀 Inventario	(\$) Costo	
lareas asoci	iadas a la orden de t	trabajo.			Nu	eva Tarea
::: 1.Tar	rea 1 SIN INICIAR	٤.				
Responsal	ible		Fecha y h	ora estimada de atencion		
👗 Busc	car y agregar un esp	ecialista	DD/MM/	AAAA:		
SIN INIC	CIAR EN MARCHA				Cancelar Ap	licar
					_	
						_
Escribir not	ota				PRIVADA	
Escribir no	ota				PRIVADA	+
Escribir no	ota				PRIVADA €Ô►	+
Escribir not	ota				PRIVADA €Ô►	4

Visualización de tarea SIN INICIAR.

Cuando está EN MARCHA

• Solo permite cambiar el estado a TERMINADA.



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.

< O Direct	tión 🤱 Asigr	nación 📰 Tareas	🔀 Inventario	(\$) Costo
Búsqueda de inve	ntario			
Q Buscar producto				
nventario propuesto				
Coaxial	-			
Cantidad ()				
25	* *			



Pantalla de asociación de repuestos para la orden

Costos de la orden de trabajo

El sistema calculaautomáticamente el costo total de operación de un servicio sumando los siguientes costos:

- Costo base del servicio: es el costoconfigurado 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.

	Dirección	👗 Asignación	📰 Tareas	🔀 Inventario	(\$) Costo	
Costo ca	alculado costo eiecutado para esta	a orden de trabajo				
		Costo base del s	ervicio	\$ 12.000		
		🔀 Costo del invent	ario	\$ 0		
		Costos del trans	porte	\$ 12.000		
		L Costo del especi	alista	\$ 153.54		
		Total		\$ 24.153.54		
Coordinate in the second	- acta					
	110Ld				PRIVADA €Õ►	+
					Guardar	Salir

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.

Aranda Field Service	Órdenes de Trabajo	+ 💿 NuevaRatelehde contro	A Órdenes	: Inventario	Reportes	di Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfil ∳ Cerrar Ses J Administra	d ón J uli Idor
Orden 11 \Lambda Ejec	utada		< 9	Comentarios	Ċ	Cronómetros		Alerta: 50	Campos Adicionales	
Fecha de creación: 17/11/2022 10:22 am	Fecha de cita: 22/11/2022 11:24 am a 11:54 am	Fecha de ejecución: 21/11/2022 2:19 pm a 2:20 pm	_	Ver solo come	ntarios V	er solo los camb	ios Ver historia	el.		
Proveedor de Instalación	juli	Zona Colombia		juli escribió:				-	21/11/2022 2:20 pm @ PRIVADA	



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.

💬 Escribir nota	PRIVADA
	±⊙∙

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).

💬 Escribir nota	PÚBLICA 🙎
	±⊙►

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:

Aranda Field Service	Órdenes de Traba	ajo + © NuevaRadehde cont	rol Órdenes	. Inventario	Reportes	🛓 Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil ∳ Cerrar Sesión Juli Administrador
Orden 11 (A) Ejecu Fecha de creación: 17/11/2022 1022 am Proveedor: Proveedor:	tada Fecha de cita: 22/11/2022 11:24 am a 11:54 a Especialista: juli	Fecha de ejecución: n 21/11/2022 219 pm a 2:20 pm Zona de atención: Zona Golombia	< (Comentarios Ver solo come juli cambió:	entarios V	Cronómetro	s 🌲	Alerta 19	Campos Adicionales 21/11/2022 2:20 pm PRIMADA
LUENTES Solicitante de la cita	Teléfono	Correo	0	La fecha esti El estado de El estado de	mada de fina la orden de 1 la orden de 1	ilización de la trabajo fue mo trabajo fue mo	orden de trabajo dificado a Ejecuti dificado a Ejecuti	se cambio a 2 ada ada	21/11/2022 7:20:19 p.m.
CLIENTES Dirección de la Cita Moderna, Calle 64, UPZ Eng	pativá, Localidad Engativá, Bogotá,	usuariosusdk@hotmail.com Detalle de la dirección Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, I	۵	juli escribió: Finalización El estado de	del trabajo la orden de t	trabajo fue mo	dificado a Ejecuti	ada	21/11/2022 2:20 pm 🔒 PRMADA
Servicio de Instalación Tipo de orden	O INVENTARIO SLA ESOCIADO SLA de Instr Tiempo de A 3586%	lación ención 💁 17h:56m / 0h:30m	20	juli cambió: La fecha de i El estado de	cita de la ord la orden de 1	ien de trabajo : trabajo fue mo	se cambio a 21/1 dificado a En Pro	1/2022 7:19% ceso	21/11/2022 2:19 pm 🔒 PRIVADA 19 p.m.
Asunto Servicio de Instalación Descripción				juli cambió: El estado de El estado de	la orden de t	trabajo fue mo	dificado a En pro dificado a En Des	ceso inlazamiento	21/11/2022 2:19 pm 🔒 PB/VADA
p 0 Archivos		Agregar Archivos	🗭 Escribir	nota					PÚBLICA 💽 +
Esta orden se ejecutó satisfac	ctoriamenta.								Guardar Salir

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:

Aranda Field Service	Órdenes	de Trabajo	+ 🕤	Órdenes	: Inventario	Reporte	s Monitoreo	Configuraci	én Alertas	Perfil 🛉	Cerrar Sesion Ju Administrad
Orden 11 Ejecuta Fecha de creación: 17/11/2022 10:22 am Proveedor: Proveedor de Instalación	da Fecha de cita: 22/11/2022 11:24 a Especialista: juli	am a 1154 am	Fecha de ejecución: 21/11/2022 2:19 pm a 2:20 pm Zona de atención: Zona Colombia	Croni	Comentarios ómetros de los Acues	acuerdos a rdos con e	Cronómetros asociados a la ord el cliente	en de trabajo	Alerta	Campos Adic	ionales >
				CRON	ÓMETRO		TIEMPO TRANSCUR	RIDO	PROGRESO	ΤΙΕΜΡΟ ΜΑΧΙΜ	0
Solicitante de la cita	Teléfono		Correo	*1	liempo de Aten	nción 😐	17 Horas 56 Min	u 3586% 🚥	_	_	
CLIENTES			usuariosusdk@hotmail.com								
Dirección de la Cita			Detalle de la dirección	Tie	mpo de Ejecuci	ión	Sin iniciar				
Moderna, Calle 64, UPZ Engat	ivá, Localidad Engativ	á, Bogotá, 🔺	Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, l	Tie	mno da Solucia	ín n	17 Horse 57 Min	21545		_	
Servicio	5	SLA asociado			inpo de potoci		17 Hores 37 Fills			1.0	
Servicio de Instalación	O INVENTARIO	SLA de Instalac	ión								
Tipo de orden		liempo de Atena 3586%	:ión ● 17h:56m / 0h:30m								
Asunto											
Servicio de Instalación											
Descripción											
p											
0 Archivos			Agregar Archivos	Escribir i	nota					PUBLICA Q	+
Esta orden se ejecutó satisfacto	riamente.									Guar	dar Salir

Pantalla de acuerdos con el cliente

Aranda Field Service	Órdenes de Trabajo	D + © NuevaRankehde contro	Órdenes	Inventario	Reportes	4. Monitoreo	Configuració	Alertas	Perfil 🛉	Cerrar Ses J Administra
Orden 11 (A) Ejecu Fecha de creación: 17/11/2022 10:22 am Proveedor: Proveedor de Instalación	tada Fecha de cita: 22/11/2022 11:24 am a 11:54 am Especialista: juli	Fecha de ejecución: 21/11/2022 2:19 pm a 2:20 pm Zona de atención: Zona Colombia	Cronó	Comentarios imetros de los Acuer	acuerdos as dos con el	Cronómetro ociados a la or cliente	s den de trabajo.	Alerta (20)	Campos Adicio	nales >
L CLIENTES	Taláfana	Corres			1	Tipo de acuerd	Proveedor de l o: UC Acuerdo a	nstalación sociado: UC de li	nstalación	
CLIENTES	leterono	usuariosusdk@hotmail.com	CRONO	METRO		TIEMPO TRANSCU	RRIDO	PROGRESC	TIEMPO MÁXIMO	
Dirección de la Cita	ativá Localidad Engativá Rogatá 🦨	Detalle de la dirección Moderna Calle 64 1197 Engativá 1	* T	lempo de Aten	ción 😑 1	7 Horas 56 Mir	nu 3586% 🚥	_	-	
Servicio	SLA asociado	Proderna, caste 64, or 2 Engante, t	Tier	mpo de Ejecuci	ón S	in iniciar				
Servicio de Instalación	O INVENTARIO SLA de Instala	ción		and to Fall all		7 Marca 77 Mile	247.49			
Tipo de orden NORMAL EMERGENCI Asunto Servicio de Instalación	Tiempo de Aten 3586%	ción 🔮 17h:56m / 0h:30m	116			27 Fill				
Descripción										
p			C Escribir r	iota					PÚRI KA	
0 Archivos		Agregar Archivos							<u>ال</u>	+
D Esta orden se ejecutó satisfac	toriamenta.								Guard	ar Salir

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.

Aranda Field Service Órdenes de Trabajo + ©	Cerrar Sesiór Juli Administrado
--	---------------------------------------



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

	ncuesta de atisfacción al Cliente	
Encuesta Encuesta Inye	Inyectologia ^{ctologia}	Número de orden 12 Asunto Caso No. 1548720 Descripción VER DETALLE
01	Esta satisfecho con el servicio? *	
02	Como calificaría la amabilidad del especialista?	*
03	Como calificaría el conocimiento del especialista * * * * * 3	a? *
04	Observaciones adicionales	

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:

Aranda Field Service	Órdenes de Trabajo	+ 😨 NuevaRandehde control	(indenes	. Inventario	Reportes	4. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Juli Administrador

Fecha de creación: 17/11/2022 10:38 am Proveedor:	Fecha de cita: 22/11/2022 10:24 am a 10:54 am	Fecha de ejecución: No disponibles					_
Proveedor de Instalación	Especialista: juli	Zona de atención: Zona Colombia	A continuación encontrará la Campo Texto Orden	enerales de orden de tra información relacionada a órde	abajo nes de trabajo:		
L CLIENTES			Campo Texto Orden				
olicitante de la cita	Teléfono	Correo					
CLIENTES		usuariosusdk@hotmaiLcom					
irección de la Cita		Detalle de la dirección					
📍 Moderna, Calle 64, UPZ Engati	ivá, Localidad Engativá, Bogotá, 🔺	Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, l	Company additional as a	adam da bashala da da at	en dete		
ervicio	SLA asociado		Campos adicionales o	rden de trabajo dado el	servicio		
Servicio de Instalación	O INVENTARIO SLA de Instala	tión	A continuación encontrará la	información relacionada a órde	nes de trabajo:		
po de orden	Tiempo de Ater PRIORIDAD	ción \varTheta 17h:49m / 0h:30m		+			
sunto				No. of Concession, Name			
Servicio de Instalación				No tiene campos adici	onales disponibles		
escripción							
prueba			-			_	-
) Archivos		Agregar Archivos	🖤 Escribir nota			PRIVADA	+

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):

Aranda Field Service	Órdenes de	e Trabajo	+ ③ NuevaRankehde control	Órdenes	. Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil ¥	Cerrar Sesió Jul Administrado
Orden 12 Abiert Fecha de creación: 17/11/2022 10:38 am Proveedor: Proveedor: Proveedor de Instalación	a / Programada Fecha de cita: 22/11/2022 10:24 am Especialista: juli	a 10:54 am 1 2 2	echa de ejecución: lo disponibles ona de atención: lona Colombia	< 🖬 o	ampos Adiciona del Cliente	iles	🖌 Firma	1	Cliente	💢 Relaciones	
								1			
Solicitante de la cita	Teléfono	0	lorreo					P			
CLIENTES			usuariosusdk@hotmail.com				N	lo esta disponib	le		
Dirección de la Cita		0	etalle de la dirección								
Moderna, Calle 64, UPZ Enga	ativá, Localidad Engativá, B	Bogotá, 🕇	Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, l								
Servicio	SLA	asociado		Firma	de la orden	de trabaj	0				
Servicio de Instalación	O INVENTARIO SL	A de Instalació	n								
Tipo de orden	A PRIORIDAD	mpo de Atenció 13%	in 🕒 17h:49m / 0h:30m					p.			
Asunto											
Servicio de Instalación							P	io esta disponit	ue.		
Descripción											
prueba										-	
0 Archivos			Agregar Archivos	Scribir r	101a					PRIVADA	+
Cuando inicie el desplazamien Desplazamiento". Si tiene algú	nto para cumplir la cita con e n inconveniente presione "Es	il cliente, presion scalar".	ne el botón "Inicier						(Iniciar De	splaz Guardar	Salir

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:

Aranda Field Service	Work Orders	+ New order			(i) Dashboard	Orders	؛ Inventory	D. Reports	& Monitoring	¢ Contiguration	Alerts	Profile	I Log Out Julimancera Administrator
New Order New Creation Date: 28/08/2024 3:59 pm Provider:	Attention Date: Automatic Specialist:	Execution Date: Not available Coverage zone:		< Client an	Alerts	d to this	tditional fields Work Order.	,	Signature	1 0	lient	Relation) Edit
Autematic	Automatic	not evelable	+										



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	L Client	🔀 Relation 🔿
lient and company associated t	to this Work Order.		New Client Edit
Client name		+	Z
Client Code (ID) 0	Phone number	nuto de Dios	
Email	Company		Colle 25
Address	Address detail • Office Building, Tower, etc	C Colle Bay	Clark Care
		onanza	Las Fernas
			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	الم Alertas	Perfil 🛉	Cerrar Sesión Julimancera Administrado
Nueva Orden A Nor Fecha de creación: 2011/2023 2307 pm Proveedor Automática	va Fecha de cita: Automática Especialista: Automática	Fecha de ejecución: No dispontibles Zona de atención: Zona Colombia	< Alertas	💽 Can añla asociad	npos Adicionale los a la order	rs n de trabajo	/ Firma	1	Cliente	X Relaciones	Editer
Cliente 1 Solicitante de la cita Cliente 1 Dirección de la Cita Titán Plaza, Calle 86A, Bonanza, U Servicio Seleccione un servicio Tipo de orden Tipo de orden Asunto Descripción	Telefono del Solicitante 320322222 UP2s de Bogota, Localidad Engativà, Bo SLA asociado O INVERTARIO T PEODEDAD	Correo del Solicitante Julieth.mancera@arandesoft.com Detaite de la dirección Oficina, Edificio, Torre, etc	Nombre del cli Cliente 1 Cottigo det clie 123456 Correo electró Juliethumace Dirección Titán Plaza, C	iente Inte I Inte Inte Inte Inte Inte Inte Inte Int	ft.com anza, UP: 🌱	Número + 320322: Compañi Detalle d Oficina, I	de teléfono 2222 a le la dirección Edificio, Torre,	etc		Lancelss	Apilicar
0 Archivos O Archivos Digite la información relacionada o especialista la herramienta lo hará a	on el clienze y el tipo de servicio solicitado. Un automáticamenze.	Agregar Archivos	φ Escribir nota							PRIVADA	+ Bar Satir

Pantalla editar cliente desde la orden

Si se consulta una orden ya creada, la información del cliente se visualizará de la siguiente manera:

< 🗭 Comentar	ios 🕒 Cronómetros	🔔 Alertas ² 🛨 Camp	oos Adicio 🖋 Fir	ma 💄 Ci	liente 🛠 Relaciones	
Cliente y compañía	a asociados a la orden de i	trabajo.				
Información del (lliente		Información de la	Compañía		
	Alix Torres			Sin asignar		
	Código del cliente 51825815			Código de la con Sin asignar	npañía	
	Número de teléfono 6115165165			Número de teléf Sin asignar	ono	
	Correo electrónico Sin asignar			Correo electrónio Sin asignar	co	
	-			~		

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	위 Inventario	Reportes	& Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Nueve Orden ♪ Nueve Pecha de creacion: 2012/2013 2:07 pm Provession: Automatica Cliente 1 Solicitante de la cita Cliente 1 Dirección de la Cita Cliente 1 Dirección de la Cita Solicitante de acita Solicitante de acita Electropicon Bostinguillo de acita Cliente 1 Dirección de la Cita Cliente 1 Dirección de acita Cliente 1 Dirección de acita	 Fetha de cita: Automatika Expectatista: Automatika Teléfono del Solicitante 320322222 P25 de Bagots, Locatidad Engativa, Bo Ø HOTRIARO > ELA Sociado Ø HOTRIARO > 	Proha de ejecución: No disponibles Zons de atención: Zons de calonobia Correo del Solicitante Ujulieth:mancierar@arandsoft.com Detaila de la dirección Oficina, Editicio, Tore, etc	< Alertas Relaciones entre	Car	mpos Adicionale trabajo Actua	es	Fima	L configuradas para	Ulente	X Relaciones >
0 Archivos		Agregar Archivos	💬 Escribir nota							+
Digite la información relacionada con especialista la herramienta lo hará a	n el cliente y el tipo de servicio solicitado. Un utomáticamente.	a vez creada la orden, si no ha asignado un								Crear Salir

Aparecerá la siguiente pantalla donde deberá seleccionar si la relación será de sucesión o de vínculo:

Nueva relación		
\bigcirc Nueva orden \longrightarrow	Sucesión	\longrightarrow Orden relacionada 📆
Tipo de ralación		
Sucesión (Sucesión)	▲	
Sucesión (Sucesión)		
Vinculo (Vinculo)		
		Cancelar

- 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		
\bigcirc Nueva orden \longrightarrow	Sucesión	\longrightarrow Orden relacionada 🗖
Tipo de ralación		
Sucesión (Sucesión)	•	
Buscar orden de trabajo		
Q 11		
11 Inyectologia Servicio de Inyectologia		



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.

Aranda Field Se	ervice	Buscador	+ 😨 NuevaRandehde control	C Órdenes	؛ Inventario	Reportes	🛓 Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛉	Cerrar Sesió Julimancer Administrado
Proveedor Todos los proveed	io 🔻	1187 Q Ordenar Por: N	lúmero de orden 👻 🕂 Nueva	F		Orden 1	187 M	Abierta / Program	nada		Abrir
Mis órdenes		Orden 1187 Servicio de Instalación	Fecha de cita: 06/07/2023 10:29 an	1		Fecha de cre 06/07/2023 1	eación: 10:05 am	Fecha de cita: 06/07/2023 10	:29 am a	Fecha de ejecución No disponibles	n:
Pendientes	Ð	Especialista: juli Cliente: cliente 1	Abierta / Programada		•	Proveedor: Proveedor de	Instalación	Especialista: juli		Zona de atención Zona Colombia	
Importadas	ō				S	ervicio	este stá s	Tie	mpo de Aten	ción	m / 0h 70m
Todas	٩				S	ervicio de ins	Instalación			UNU	in y on som

Barra para búsquedas simples Obtendrá uno o varios resultados que se presentarán de la siguiente forma:

Aranda Field Serv	ice	Buscador		+ 😨 NuevaRandehde control	Órdenes	Inventario	Reportes	Monitoreo	☆ Configuración	Alertas	Perfil 🛉	Cerrar Sesión Julimancera Administrado
Proveedor Todos los proveedo	. 🗖	11 Q Ordenar F	OF: Número de o	rden 🕶 🕂 Nueva		•	① Or	den 11 8	5 A Abierta	/ Sin Program	nar	Abrir
Mis órdenes	Ord Ser	en 1185 rvicio de Instalación vicio de Instalación		Fecha de cita: No disponibles		•	Fecha de cre 06/07/2023	eación: 9:57 am	Fecha de cita No disponibles		Fecha de ejecución: No disponibles	
Pendientes (Esp Clie	ecialista: juli inte: cliente 1		Abierta / Sin Programar			Proveedor: Proveedor de	Instalación	Especialista: juli		Zona de atención Zona Colombia	



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:

Información básica	Cita	Cumplimiento	Modelo	Estado	Sub ortado
Buscar número de orden de traba	Todos los proveedores 🔻	Todas -	Q	Abierta	
Nombre del cliente	Especialista	Cumplimiento de SLA's			
Q	Q	Todas 🔻			
Despachador	Fecha de cita	Acuerdos con el proveedor			
Q	DD/MM/AAAA	Todas 🔻			
Fecha de creación de la orden de	Prioridad				
trabajo	Todas 💌				

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**:

Aranda Field Service	Buscador	+ ③ C NuevaRandehde control Órd	nes Inventario	Reportes Monitored	🔅 Configuración	Perfil 🛉 Co Alertas Ad	errar Sesión Juli ministrador
Búsqueda avanzada	7 Resultados de la búsqued ordenar Por:	Número de orden 👻 🕂 Nueva [Orden 9 🔺 🛤	rta / Programada		Abrir
Filtrado por	Orden 9 Servicio de Instalación	Fecha de cita:		Fecha de creación:	Fecha de cita:	Fecha de ejecución:	
Proveedores * Todos los proveedores Estado	Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: Test CYS ok	Abierta / Programada		Proveedor: Proveedor de Instalación	Especialista: juli	Zona de atención Zona Colombia	
Abierta 🖸	Orden 12 Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: CLIENTES	Fecha de cita: 22/11/2022 10:24 am Abierta / Programada		Servicio Servicio de Instalación Servicio de Instalació a	Tiem; 100%	oo de Atención	-
	Orden 13 Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: CLIENTES	Fecha de cita: 22/11/2022 9:24 am Ablerta / Programada				kiemda Calle Too Torres de Nacaya (2017) Conces	
	Orden 14 Servicio con inventario Especialista: juli Cliente: CLIENTES	Fecha de cita: 22/11/2022 8:54 am Abierta / Programuda			Star Indiana	Ander Trans	0
Refinar la búsqueda Limpiar búsqueda	Orden 15 Servicio con inventario Servicio con inventario Especialista: juli Ciente: CLIENTES	Fecha de cita: 22/11/2022 10:54 am Abierta / Programada		Escribir nota	S. Marine	RINADA	+

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.

Aranda		Buscador	+ 🐨	C ::	L 4	*	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Julimancera
V Field Se	rvice		NuevaRandehde control 6	rdenes Inventario	Reportes Monitoreo	Configuración Alerta	as Administrador
Proveedor Todos los proveedo	🕶	Buscar Q Ordenar Por: Número de	orden 👻 🕂 Nueva	-	• Orden 118	5 🔺 Abierta / Sin Pro	ogramar Abrir
Mis órdenes		Orden 1185 Servicio de Instalación Servicio de Instalación	Fecha de cita: No disponibles	•	Fecha de creación: 06/07/2023 9:57 am	Fecha de cita: No disponibles	Fecha de ejecución: No disponibles
Pendientes	Ð	Especialista: juli Cliente: cliente 1	Abierta / Sin Programar		Proveedor: Proveedor de Instalación	Especialista: juli	Zona de atención Zona Colombia
Importadas	ō	Orden 1188 Servicio de Instalación	Fecha de cita: 06/07/2023 9:59 am	4	Servicio Servicio de Instalación	Tiempo de 0%	Atención Oh 0m / 0h 30m
Todas	٩	Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1	Abierta / Programada		Servicio de Instalación		
Filtros					h		
Estado	^	Orden 1187	Fecha de cita:		Con		888
Abierta En proceso Ejecutada		Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1	06/07/2023 10:29 am Abierta / Programada		a + BoSque de Min san Vicente	uto de lios c _{ago de}	
Cancelada	1	Orden 1188	Fecha de cita:		toto	as cantrale	and the of the set of
Prioridades	~	Servicio de Instalación Servicio de Instalación	06/07/2023 10:59 am		and the second second		
Servicios	~	Cliente: cliente 1	Abierta / Programada		Caller and Caller and Caller		
Fecha		Orden 1189 Importada	Fecha de cita:		Constant Book	nanza	
Solo mostrar órdene Citas de hoy	5:	Servicio de Instalación Servicio de instalación Especialista: Asignación automática Cliente: cliente 1	No disponibles Abierta / Sin Programar		Escribir nota		PRIVADA +
		Orden 1100			1		

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.

Aranda Field Se	ervice	Buscador	N	+ 😨	Órdenes	Inventario	Reportes	i. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛉	Cerrar Sesiór Julimancera Administrado
Proveedor Todos los proveed Mis órdenes Pendientes	do 🕶	Buscar Q Ordenar Por: Orden 1185 Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1	Número de ord Número de oro Fecha de cita Fecha de crea	den Hen Hen Hen Hen Hen Hen Hen			Ord Fecha de crea 06/07/2023 9: Proveedor: Proveedor de l	len 118 ación: 57 am nstalación	5 A Abierta / Fecha de cita: No disponibles Especialista: juli	/ Sin Program	ar Fecha de ejecució No disponibles Zona de atención Zona Colombia	Abrir ón:
Importadas Todas Filtros	6	Orden 1188 Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1	Servicio Asunto	de cita: 2023 9:59 am s/ Programada	(S S	ervicio ervicio de Insta iervicio de In	alación nstalación	Tier 0%	mpo de Ateno	ción Oh	0m / 0h 30m
Estado Abierta En proceso	^	Orden 1187 Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1		Fecha de cita: 06/07/2023 10:29 am Abierta / Programada			+ BoSque san Vice	de Minu	to de os	C.	Made and	
Cancelada Prioridades Servicios	i ~ ~	Orden 1188 Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1		Fecha de cita: 06/07/2023 10:59 am Abierta / Programada			and	and a second	a contrady of the second	•	A A A A	
Fecha Solo mostrar órder Citas de hoy	ies:	Orden 1189 Servicio de Instalación Servicio de instalación Especialista: Asignación automáti Cliente: cliente 1	Importada ca	Fecha de cita: No disponibles Ablerta / Sin Programar			Escribir nota	2 Land O Bor	anza	A CONTRACT	PRIVADA	

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:





Aparecerán los datos de la orden:



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:



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:

Aranda Field Service	Buscador	+ 💿 NuevaRadehde control	Circlenes Inventario	Reportes Mon	📩 🔅	Alertas Perfi	L 🛉 Cerrar Sesión Juli Administrador
Orden 12 (▲) (an Prov Fecha de creación: 17/1/2022 10:38 an Proveedor Proveedor de Instalación ▲ CLIENTES Solicitante de la cita CLIENTES Dirección de la Cita ♥ Moderna, Calle 64, UP2 Enga Servicio Servicio de Instalación Tipo de orden ► MORMAL	International de cita: 22/11/2022 1024 am a 10:54 am Especialista: julí Teléfono tivá, Localidad Engativá, Bogotá, ✓ SLA asociado O MENTARO SLA de Instalu Tiempo de Áte O PRIORIDAD	Fecha de ejecución: No disponibles Zona de atención: Zona Cetombia Correo usuariosusdk@hotmail.com Detalle de la dirección Moderna, Calle 64, UP2 Engativá, I actón nción • 18h.31m / 0h.30m	C Direction	A Asi	gración	Tanzas X 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	ventario
Servicio de Instalación Descripción			o Capita	l - Departamento, 11	11031, Colombia		The B
prueba 0 Archivos La orden fue escalada. Se encu	entra en espera de información.	Agregar Archivos	Escribir nota		> Cancelar	Reasignar Retornar	(ADA + O) + Guardar Salir

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.

Aranda Field Service	Buscador	+ ③ Nueva ordenPanel de control	(indenes	Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🛠 Configuración	Alertas	Perfil	Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Proveedor Todos los proveedo 🕶	Buscar Q Ordenar Por: Núm	ero de orden 🔻 🕂 Nueva [7 -							
Mis órdenes 📄	Orden 1185 Servicio de Instalación Servicio de Instalación	Fecha de cita: No disponibles	0	Acci	ones					
Pendientes	Especialista: juli Cliente: cliente 1	Abierta / Sin Programar								
Importadas	Orden 1186 Sequicio de Instalación	Fecha de cita:	0		Orde	elar nes				
Todas 🔁	Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1	Abierta / Programada		0) Tenga en cu de trabajo e	ienta que una v sta acción no s	ez cancele las ori e podrá revertir.	denes C	ancelar Ordenes	Cancelar
Filtros										
Estado 🔨	Orden 1187	Fecha de cita:								
Abierta En proceso Ejecutada	Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1	06/07/2023 10:29 am Abierta / Programada		5	Orden 1187 Servicio De	e Instalación	•	Orden 118 Servicio I	8 De Instalación	•
Cancelada	Orden 1188									
Prioridades 🗸 🗸	Servicio de Instalación Servicio de Instalación	06/07/2023 10:59 am								
Servicios 🗸	Cliente: cliente 1	Abierta / Programada								
Fecha	Orden 1189	rtada Fecha de cita:								
Solo mostrar órdenes: Citas de hoy	Servicio de Instalación Servicio de instalación Especialista: Asignación automática Cliende: cliente 1	No disponibles Abiarta / Sin Pregramar								
Incumplidas										
Vencidas Aplicar	Orden 1190 Impo Servicio de Instalación Servicio de instalación	rtada Fecha de cita: No disponibles								
	Especialista: Asignación automática	Ablasta / Sin Desservery	-							

Cancelar Órdenes

Luego de tener seleccionadas las órdenes que se deseen cancelar es necesario dar clic en el botón "Cancelar Ordenes" 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

Aranda Field Service	Buscador	+ ③ Nueva orderPanet de control	Órdenes Inventarie	D Reportes Monit	soreo Configuración	Alertas	Perfit 🕴 Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Proveedor Todos Los proveedo 🕶	Buscar Q Orden	ar Por: Número de orden 👻 🕂 Nueva					
Mis órdenes 🛛 🛅	Orden 1185 Servicio de Instalación Servicio de Instalación	Fecha de cita: No disponibles	rgadas O Ad	ciones			
Pendlentes	Especialista: juli Cliente: cliente 1	Abierta / Sin Programar					

Opción **Cargadas**: Permite seleccionar todas las órdenes que se encuentran listadas en el módulo y así realizarles una acción masiva.

Aranda Field Servic	e Buscador	+ ③ Nueva orderPanel de control	Ördenes I	밝 Inventario Re	portes Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas Pe	rfil ¥ Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Proveedor Todos los proveedo 🕶	Buscar Q Ordenar Por: No	mero de orden 👻 🕂 Nueva	F -					
Mis órdenes 🛛 🛅	Orden 1185 Servicio de Instalación Servicio de Instalación	Fecha de cita: No disponibles		Acciones				
Pendientes	Especialista: juli Cliente: cliente 1	Ablerta / Sin Programar			E3			
Importadas	Orden 1186	Fecha de cita:	4		Ordenes			
Todas 🔁	Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: juli	06/07/2023 9:59 am		() Ten	ga en cuenta que una	vez cancele las oro	ienes Cancelar Ordene	s Cancelar
Filtros	Cliente: cliente 1	Public of Programma		001	rabajo cata accion no i	te poura reveria.		
Estado 🔨	Orden 1187	Fecha de cita:						
Abierta En proceso Ejecutada	Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1	06/07/2023 10:29 am Abierta / Programada		Orde	n 1187 vicio De Instalació	n 🗖	Orden 1188 Servicio De Instalació	n 🗖
Cancelada	Orden 1188	Facha da alla:		Orde	n 1185		Orden 1186	
Prioridades 🗸 🗸	Servicio de Instalación Servicio de Instalación	06/07/2023 10:59 am		Serv	vicio De Instalació		Servicio De Instalació	• •
Servicios 🗸	Cliente: cliente 1	Abierta / Programada		Orde	n 1189	-	Orden 1190	
Fecha	Orden 1189	Fecha de cita:		Serv	vicio De Instalació	n 🗖	Servicio De Instalació	a 📫
Solo mostrar órdenes: Citas de hoy	Servicio de Instalación Servicio de instalación Especialista: Asignación automática Cliente: cliente 1	No disponibles Abierta / Sin Programar		Orde	n 1101		Orden 1102	
Incumplidas Vencidas Aplicar	Orden 1190 Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: Asignación automática	Fecha de cita: No disponibles						

Opción **Ninguna**: Si se cuenta con órdenes seleccionadas esta funcionalidad permite desmarcar todas las órdenes que se encuentran listadas en el módulo

\sim .							Perfil Y Cerrar Sesio
Aranda		E	<u>+</u> r	D +	**	A 🔼	

Field S	ervice	Buscador	Nue	eva orderPanel de control	Órdenes Ir	wentario Reportes Monitor	reo Configuración Alerta	s Administrad
Proveedor Todos los provee	do 🔻	Buscar Q Ordenar Por:	Número de orde	n 🔻 🕂 Nueva	- 1	Orden 1185	Abierta / Sin Program	ar Abrir
Mis órdenes		Orden 1185 Servicio de Instalación Servicio de Instalación		Fecha de cita: No disponibles	9	Fecha de creación: 06/07/2023 9:57 am	Fecha de cita: No disponibles	Fecha de ejecución: No disponibles
Pendientes	•	Especialista: juli Cliente: cliente 1		Abierta / Sin Programer		Proveedor: Proveedor de Instalación	Especialista: juli	Zona de atención Zona Colombia
Importadas	0	Orden 1186 Semicio de Instalación		Fecha de cita:	4	Servicio Servicio	Tiempo de / 0%	Atención Ob 0m / 0b 30m
Todas	•	Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1		Abierta / Programada		Servicio de Instalación		
Filtros						h		
Estado	^	Orden 1187		Fecha de cita:		a Strategic Balance		P'8 Toj
Abierta En proceso Ejecutada		Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1		06/07/2023 10:29 am Abierta / Programada		Calle ago	nuto de Dios	Pontevedra 200
Cancelada	1	Orden 1188		Fecha de cita:		in a start and a start of the s	See T	Santa Land a care - Santa I
Prioridades	~	Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: Iuli		06/07/2023 10:59 am		are all and	and carters of P	a starter a successive a
Servicios	~	Cliente: cliente 1		Abierta / Programada		Carriers Seat Seat		
Fecha		Orden 1189	Importada	Fecha de cita:		State Card In		8.8 2 1
Solo mostrar órde Citas de hoy	nes:	Servicio de Instalación Servicio de instalación Especialista: Asignación automática Cliente: cliente 1		No disponibles Abierta / Sin Programar				
Incumplidas						Escribir nota		PRIVADA
Vencidas Aplicar		Orden 1190 Servicio de Instalación Servicio de instalación Especialista: Asignación automática	Importada	Fecha de cita: No disponibles				*

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.
WorkDayld	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.

Aranda Field Service	Buscador	+ (i)	Perfit : :Inventario Reportes Monitoreo Configuración Alertas	Y Cerrar Sesión Julimancera Administrador
Proveedor Todos los proveedo 🔻	Buscar Q Ordenar Por: Número o	de orden 👻 🕂 Nueva 📑 🔽	Orden 1185 A Abierta / Sin Programar	Abrir
Mis órdenes 📄	Orden 1185 Servicio de Instalación Servicio de Instalación	Fecha de cita: No disponibles	Fecha de creación: Fecha de cita: Fecha de ejecuci 06/07/2023 9:57 am No disponibles No disponibles	ón:
Pendientes 🕒	Especialista: juli Cliente: cliente 1	Abierta / Sin Programar	Proveedor: Especialista: Zona de atención Proveedor de Instalación juli Zona Colombia	1
Importadas 🔽	Orden 1186 Servicio de Instalación	Fecha de cita: 06/07/2023 9:59 am	Servicio Tlempo de Atención Servicio de Instalación 0% (0h 0m / 0h 30m
Todas 🔁	Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1	Abierts / Programada	Servicio de Instalación	
Estado 🔨	Orden 1187	Fecha de cita:		
Abierta En proceso Ejecutada	Servicio de Instalación Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1	06/07/2023 10:29 am Abierta / Programada	Uniminuto Calle 80 Sede Principal Makro Av Boyaca POTOSI	arulla San Nicc
Cancelada	Orden 1188 Servicio de Instalación	Fecha de cita: 06/07/2023 10:59 am	Centro Comercia	Caracol Te
Servicios V	Servicio de Instalación Especialista: juli Cliente: cliente 1	Abierta / Programada	and the second sec	
Fecha	Orden 1189 Importad	Fecha de cita:	Jumbo Calle 80 🖓	Floresta comet
Solo mostrar órdenes: Citas de hoy	Servicio de instalación Especialista: Asignación automática Cliente: cliente 1	Abierta / Sin Programar	BUNANZA	Q. U an error en el mapa
Incumplidas Vencidas	Orden 1190 Importad Servicio de Instalación	 Fecha de cita: No disponibles 	Escribir nota	DA +
	Especialista Asignación automática Inform	nación Archivo programado exitosament	te para su cargue.	×

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.

Aranda Field Service	Buscador		+ Nueva orden		© Panel de control	Ordenes	위 Inventario	Reportes	& Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfit 🕴	Cerrar Sesión Juli Administrador
Orden 756 R Abierta (Fecto de creación: 28/03/2022 4.35 pm Proveedor de Instalación	^r Programada Fecha de cita: 05/04/2022 11:00 am a 11 Especialista: Jadi	Fech 30 am No d Zona Zona	a de ejecución: Isponibles de atención: Cotombia	<	Comercarios Ver solo comentarios ARANDASERVICESUSER	Cron Ver solo Los tescribió:	ómetros cambios V	A er historial	leta 😐	Campos Adici	onales	 Firma 26/03/2022 4:35 pm 	PERMADA
Amanda Soticitare de la Cita Amanda Cirección de la Cita Cirección de la Cita Tran Para, Aventa Calte 40, 80 Servicio de Instatación Tipo de arion Asunta Servicio de Instatación Cescrigóción Orden Importata 5	Telefone 3205655 narce, UP2 Las Ferier, Location fing gatestato Rock @Processo 20 70 70 70 70 70 70 70 70 70 70 70 70 70	Corr jub Des Des Des Des Des Des Des Des Des Des	to ch, mancera (Jarandaso)t.com List de La dirección Liste, Editrico, Torre, etc. 154n;24m / On 30m		Nueva orden importac julimancera escribió: El usuario julimancera	da a creó La orde	in número 756					28,03/2022 435 pm 🕻	RETALLA
0 Archivos			Agregat Archives	🗭 Escribi	ir nota							PRIVADA	+
Cuando inicie el desplazamiento po presione "Escalar".	ra cumplir la cita con el cliente, presion	e el botón "Iniciar Desplazi	amiento". Si tiene algún inconveniente									r Despise	Satir

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.

<u>Cargas Masivas</u>

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	-Longitude; Address;	• P
2	om;3203897856;;;;Casa 1;1;1001778920;Elisabeth Moreno;1;1/1/1990;No tengo;Femenino	
3	om;;1;;Cl. 145 #96-2, Bogotá, Colombia;casa 2;0;1001778921;Cayetano Gomez;1;5/6/1990;Alergias;Masculino	1 - I
4	71a # 75b - 24 Bogotá Colombia; casa 3;1;1001778922; Claudia Rojas; 3;4/2/1960; No puedo saltar; No SABE NO RESPONDE	115
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	om;315316850;1;;Cra. 93 #75-98, Bogotá, Colombia;casa 5;1;1001778924;German Cruz;1;2/7/2010;Alergias;Masculino	12
7	om;315316851;;;cRA 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 6;1;1001778925;Dora Pinzon;2;6/12/2010;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE	10
8	3a #110-60, Bogotá, Colombia; casa 7;0;1001778926; Dulcinea Simijaca; 4;5/10/1990; No tengo; Masculino	8°
9	ndasoft.com;;;;cRA 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 8;1;1001778927;Rodolfo Muñoz;1;25/2/1985;Alergias;Masculino	
10	om;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 directao 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

Aranda Field Service	Movimientos	Nue	+ 🕡 vaRandehde control	Órdenes	Enventario	Reportes	di Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Juli Administrador
Filtros Bus	car	Q	Nueva E	intrada	• E	ntrada				



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

Field Service	Movimientos	+ © NuevaRatelehde control	Órdenes Inventario	Reportes Monitoreo	✿ 299 Configuración Alertas	Perfil ý Cerrar Sesión Juli Administrador				
Filtros	Buscar	Q Nueva Entr	rada 💌 E	Entrada						
Movimientos 🛩	Entrada	Fecha de registro: 21/11/202	22 3:44:57 pm	Información entrada	Detalle del producto	Campos adicionales				
 Entrada Salida Transferencia 	Cable	Fecha de registro: 21/11/202	22 2:19:42 pm	Busque el producto que va Q Cable	ingresar al inventario.					
Fecha 🗸	Cable		1 Metros	Cable SKU: 001						
Fecha inicial	Salida Cable	Fecha de registro: 21/11/202	22 1:48:31 pm 3 Metros	Cantidad (Metros) Valor por unidad						
	Entrada Coaxial	Fecha de registro: 18/11/202 1	22 5:50:55 pm 10 Metros	Ubicación Seleccione la ubicación dor	• nde desea agregar el artículo.					
	Entrada Coaxial	Fecha de registro: 18/11/202 1	22 5:09:33 pm 10 Metros	Sede Norte (21)		ि8 क्ष				
	Entrada Cable	Fecha de registro: 18/11/202	22 4:48:46 pm 3 Metros		Guardar y agregar otro produ	scto Guardar Cancelar				

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

Aranda Field Servic	e Movimientos	- Nueval	+ 😨	C Órdenes	Enventario	Reportes	i. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesiór Jul Administrado
Filtros	Buscar	Q	Nueva E	Entrada	• E	ntrada				
Movimientos 🛩	Entrada Cable	Fecha de	e registro: 21/11/.	2022 3:45:27 p 1 Metro	m IS	Informa	ción entrada	Detalle	del producto	Campos adicionales
Salida Transferencia	Entrada Cable	Fecha de	e registro: 21/11/2	2022 2:19:42 p 1 Metro	m IS	Q Cable	able	nigresar at niven	anto.	
Fecha inicial	Salida Cable	Fecha de	registro: 21/11/2	2022 1:48:31 p 3 Metro	m 15	Cantidad (M	(U: 001 ble etros)		Valor por uni 1200	idəd
	Entrada Coaxial	Fecha de	e registro: 18/11/2	2022 5:50:55 p 10 Metro	m IS	Ubicación Seleccione La	ubicación do	• onde desea agrega	r el artículo.	
	Entrada Coaxial	Fecha de	registro: 18/11/2	2022 5:09:33 p 10 Metro	m 15	Sede Sur (0 Sede Norte	(21)			8
	Entrada Cable	Fecha de	e registro: 18/11/2	2022 4:48:46 p 3 Metro	m IS			Guardar y ag	regar otro produ	ucto Guardar Cancelar

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.

Aranda Field Service	Movimientos	+ 😨 NuevaRandehde control	Órdenes	Enventario	Reportes	Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Juli Administrador
-------------------------	-------------	------------------------------	---------	------------	----------	-----------	---------------	---------	---

Filtros	Buscar	Q	Nueva Entrada 🔍 💌	Entrada					
Movimientos 🛩	Entrada	1	Fecha de registro: 21/11/2022 3:45:27 pm	Información entrada	Detalle del producto	Campos adicionales			
Entrada	Cable		1 Metros	A continuación encontrará la información relacionada a productos:					
Transferencia	Entrada Cable		Fecha de registro: 21/11/2022 2:19:42 pm 1 Metros						
Fecha 🗸									
Fecha inicial	Salida Cable	1	Fecha de registro: 21/11/2022 1:48:31 pm 3 Metros						
Fecha final	D -1			No tiene campos adicionales disponibles					
	Coaxial		echa de registro: 18/11/2022 5:30:55 pm 10 Metros						
	Entrada Coaxial		Fecha de registro: 18/11/2022 5:09:33 pm						
			10 Metros						
	Entrada	1	Fecha de registro: 18/11/2022 4:48:46 pm						
	Cable		3 Metros	Guardar y agregar otro producto Guardar Gan					

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.

Aranda Field Servic	e Movimientos	+ 💿 🗖 NuevaRandetide control Órdenes im	🛃 🕞 🔥 🛠 🙈	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Juli s Administrador				
Filtros	Buscar	Q Nueva Salida 💌	Salida					
Movimientos 🗸	1 Salida	Fecha de registro: 21/11/2022 3:46:05 pm	Información salida	Detalle del producto				
Entrada			Información básica					
Transferencia	Entrada Cable	Fecha de registro: 21/11/2022 2:19:42 pm 1 Metros	Responsable Fecha di juli 21/11/20	Fecha de registro 21/11/2022 3:46:05 pm				
Fecha 🗸			Complete la información para realizar la salida del ar	rtículo.				
Fecha inicial	E Salida	Fecha de registro: 21/11/2022 1:48:31 pm	Número de factura o referencia Id de teo	cero				
Fecha final	Cable	3 Metros	Descripción del movimiento					
	Entrada Coaxial	Fecha de registro: 18/11/2022 5:50:55 pm 10 Metros	Ingrese el detalle del movimiento					
			Relacionar orden de trabajo					
	Entrada	Fecha de registro: 18/11/2022 5:09:33 pm	Q Buscar número de orden de trabajo					
	Coaxiat	10 Metros	Número de orden Cliente	Fecha de creación X				
	Entrada	Fecha de registro: 18/11/2022 4:48:46 pm						
	Cable	5 Metros	Guardar y sacar otro	o producto Guardar Cancelar				

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

Aranda Field Serv	vice ^{Mo}	wimientos	+ © Nueva Randei hde control	Órdenes Inv	entario Report	s Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Juli Administrador
Filtros	Buscar	٥	Nueva	Salida 💌	Salida				



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

Aranda Field Servic	e Movimientos	+ NuevaRa	© miehde control (Ördenes Inver	ntario Reportes	🛓 Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfil 🋉	Cerrar Sesión Juli Administrador		
Filtros	Buscar	٩	Nueva Transfer	rencia 💌	Transfere	encia						
Movimientos 🗸	Transferencia Cable	Fecha de re	egistro: 21/11/2022 1	2 3:47:01 pm 1 Metros		formación de tra	ansferencia	6	Transferir product	10		
 ✓ Salida ✓ Transferencia Fecha 	Entrada Cable	Fecha de re	egistro: 21/11/2022 1	2 2:19:42 pm 1 Metros	Q Cable	able CU: 001	Ya Dangierii.					
Fecha inicial	Salida Cable	Fecha de re	Fecha de registro: 21/11/2022 1:48:31 pm 3 Metros Ubicación de origen									
	Entrada Coaxial	Fecha de re	Fecha de registro: 18/11/2022 5:50:55 pm 10 Metros				iccione la ubicación de origen desde donde desea transferir el producto. de Norte (21)					
	Entrada Coaxial	Fecha de re	Fecha de registro: 18/11/2022 5:09:33 pm 10 Metros Seleccione la ubicación de destino a dond Sede Sur (0)						desea transferir el producto.			
	Entrada Cable	Fecha de re	egistro: 18/11/2022	2 4:48:46 pm 3 Metros	Sede Norte (21) Guardar y transferir otro producto Guardar Gan							

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

Aranda Field Servi	ice Movimientos		+ 😳 NuevaRandehde control	C Órdenes	E Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesió Ju Administrado
Filtros	Buscar	٩	Nueva Trans	ferencia	Ti	ransfere	encia			
Movimientos 💙	Transferencia		Fecha de registro: 21/11/20	022 3:47:32	pm		formación de tr	ansferencia	e	Transferir 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).
- Thirdld: identificador único del proveedor: NIT, cédula u otro. Campo no obligatorio.
- WorkOrderld: 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.

<u>Cargas Masivas</u>

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.

Aranda Field Service	e Movimientos	+ 😨 📑 🛃 🖻 🏞 🌣 🔿 Perfil 🕴 🕻 NuevaBandehde control Órdenes (rovertario) Reportes Monitoreo Configuración Alertas A	Cerrar Sesión Juli dministrador
Filtros	Buscar	Q Nueva Entrada 💌 Entrada	
Movimientos 🗸	Entrada	Fecha de registro: 21/11/2022 2:19:42 pm	ales
Entrada	Cable	1 Metros	
 Salida Transferencia 	E Salida	Responsable Fecha de registro 21/11/2022 1:48:31 pm juli 3 Metros 21/11/2022 2:19:42 pm	
Fecha 🗸		Complete la información para realizar la entrada del artículo.	
Fecha inicial	Entrada	Fecha de registro: 18/11/2022 5:50:55 pm Número de factura o referencia Fecha de compra	
Eacha Soal	Coaxial	10 Metros Utilice este número para futuras referer 21/11/2022	
		Id de tecero Describa el origen del producto	
	Entrada Coaxial	Fecha de registro: 18/11/2022 5:09:33 pm 10 Motros Descripción del movimiento	
	Coaxiat	Ingrese el detalle del movimiento	
	Entrada Cable	Fecha de registro: 18/11/2022 4:48:46 pm <u>3 Metros</u>	
	E Salida Cable	Fecha de registro: 18/11/2022 447/43 pm 3 Metros Guardar y agregar atro producto Guardar	ancelar

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.

Aranda Field Service	Buscador	+ © NuevaRardehde control	Órdenes	Inventario	Reportes	Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil	Cerrar Sesión Juli Administrador
Busque productos de su inv Busque productos de su inv Búsqueda general e Digite el nombre o SKO	ventario en una ubicación determinada. Búsqueda por núm U	aro de serie 🛛	Ru	ta de ubicació 3 Todas las ub	n icaciones				18	Buscar
Cable Cable	Coaxial Coaxial	Cable Cable								
🖧 Sede Norte	😤 Sade Norte	ilui _{CES}								
21 Metros	20 Metros	8 Metros								

▷ 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:

Aranda Field Service	Asignación	+ (i) Nueva ordeñanel de co	introl Órdenes	ڊ Inventario	Reportes	ی . Monitoreo	🗱 Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Juli Administrador
Asignación de inv Asigne el inventario que va a Asignar inventario para ó Q. Juli	entario utilizar un especialista para atender las órdenes en idenes planeadas	un rango de fechas			Fec 21	ha Inicial 1/11/2022	Fecha Final 21/11/2022	Buscar	
Resultados de la búsqueda para	a Juli								
Selecione la ubicación desde la cual va a	entregar el producto.	Seleccionar todo	→ Producto	s por asigna	r.			Limpiar todo	Asignar inventario
Cable 001 Por asignar 3 Metros Invertario en la ubicación 23 Metros Ruta ubicación ▼ 3 ♥									
						Produc	tos por asign.	ar.	

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.

Aranda Field Servic	e Movimientos		+ 💮 NuevaRadehde control	Órdenes	Inventario	Reportes	4. Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🛉	Cerrar Sesió Jul Administrado	
Filtros	Buscar	Q	Nueva E	intrada	💽 Si	alida						
Movimientos 🛩	Salida Cable		Fecha de registro: 21/11/2	022 3:52:44 3 Metro	pm os		Información	alida		Detalle del product	0	
Fecha	Entrada Cable		Fecha de registro: 21/11/2	022 3:52:44 3 Metro	pm OS	Responsable juli			Fecha de regis 21/11/2022 3:5	stro 12:44 pm		
Fecha iniciat	Entrada Cable		Fecha de registro: 21/11/2	022 352:11 3 Metro	pm OS	Número de f Utilice este Descripción	actura o refi número para del movimie	ara reauzar ua sa erencia futuras referen into	Id de tecero Describa el o	rigen del producto		
	inal		Fecha de registro: 21/11/2022 3:51:10 pm 3 Metros				Ingrese el detalle del movimiento					
	Entrada Cable		Fecha de registro: 21/11/2	022 2:19:42 1 Metro	pm OS	Relaciona Q Buscar Númen	r orden de ti r número de c o de orden	abajo orden de trabajo. Cliente	F	echa de creación		
	Salida Cable		Fecha de registro: 21/11/2	022 1:48:31 3 Metro	pm OS	W0-17		CLIENTES Guardar y sad	2 ar etro producte	1/11/2022 1:48 p Guardar	Cancelar	

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

Aranda Field Service	Devoluciones	+ © NuevaRandehde control	Órdenes	. Inventario	Reportes	4. Monitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Juli Administrador
Primero haga la búsqueda d	ventario libre productos que el especialista no ha utilizado. e un especialista y luego del inventario.		• To	do el inventario	o Libre 🏾 🌒	O Por produ	cto	0	Buscar
Resultados de inventario libre Seleccione la ubicación en donde entre toto Sede Norte	para "Juli" ará el inventario.	Seleccionar todo	→ Pro 3 Mo	ductos por n 003 dem ade Norte	etornar ←				Devolver inventario

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.

Aranda Field Serv	vice Movimientos	+ ⓒ 티 뷰 NuevaRandetide control Órdenes Inventario	D
Filtros	Buscar	Q Nueva Entrada 💌 S	Salida
Movimientos 🗸	Entrada	Fecha de registro: 21/11/2022 5:03:12 pm	Información salida
Entrada	Modem	5 Unico	Busque el producto que se va retirar del inventario.
Transferencia	E Salida	Fecha de registro: 21/11/2022 5:03:12 pm	Modern
Fecha 🗸	Modem	5 Unico	SKU:003 Curclas Modem
Fecha inicial	Salida Modem	Fecha de registro: 21/11/2022 5:01:56 pm 3 Unico	3 Cantidad (Unico)
Fecha final	Entrada Modem	Fecha de registro: 21/11/2022 5:01:56 pm 3 Unico	Ubicación juli
	Entrada Cable	Fecha de registro: 21/11/2022 5:01:56 pm 3 Metros	
	Entrada Modem	Fecha de registro: 21/11/2022 5:01:36 pm 10 Unico	Guardar y sacar otro producto Guardar Cancelar

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

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.

PREVIEW PARAMETERS PREVIEW PARAMETERS Precha Inicial 1/3/2018 17:25 Pecha Inicial 27/4/2018 17:25 Servicio Todos los servicios Todos los servicios	• • •	
Fecha Inicial 1/3/2018 17:25 Fecha final 27/4/2018 17:25 Servicio Todos los servicios Todos los servicios Todos los servicios	• • •	
Fecha final 27/4/2018 17:25 Servicio Todos los servicios Todos los servicios	• •	-
Servicio Todos los servicios Todos los servicios	▼ DS	*
Todos los servicios	os	ç.
Inyectologia		
Medicina General	al	

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:

< ・ + 品 島 晶 脂・ ク Image: Ima Ŷ Ф Ordenes de trabajo creadas Paginas: 1/2 Compañía: Emermedica Nit: 800123456789 Total ordenes de trabajo: 19 Q Fecha de creación: 2018/04/26 17:29:34 Fecha inicial: 2018/03/01 Fecha final: 2018/04/27 Servicio: Todos los servicio Estado de los casos TOP 5 distribución de servicio Invectologi Execute Oper Ordenes Creadas 19 F. Creación F. Ate Ak. 14 #49-16, Bogotá, \$300157, 120 Colombia Alix Torres 19/04/2018 9:49:37 19/04/2018 10:57:02 David Abril subject prueba

Reporte generado para órdenes creadas

Órdenes de trabajo creadas

El reporte incluye también una grilla con los datos más relevantes de las órdenes creadas que coincidan con los servicios y fechas seleccionados.

		1.							
				Ordenes (Creadas 19				
#Orden	Asunto	Estado	Servido	F. Creación	F. Atención	Especialista	Cliente	Direction	Costo
1	subject prueba import order	Executed	Invectologia	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	Invectologia	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	Invectologia	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	Invectologia	19/04/2018 9:49:43	26/04/2018 17:27:55	Tatiana Ramírez	Alix Torres	Cra. 73 #135-19 a 135 -99, Bogotá, Colombia	\$0,000
5	CASO ARANDA 1550784	Process	Invectologia	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	Invectologia	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	Invectologia	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	Invectologia	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	Invectologia	19/04/2018 10:10:35	26/04/2018 18:07:55	Tatiana Ramírez	Alix Torres	Cra. 73 #135-19 a 135 -99, Bogotá, Colombia	\$0,000
10	CASO ARANDA	Process	Invectologia	19/04/2018	20/04/2018	David Abril	AlixTorres	Cra. 18 #35-55 a 35-	\$0,000

Grilla del reporte generado para órdenes creadas

Costo ejecutado en órdenes

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.

Muestra el detalle durante un period	del costo de las órdeno o de tiempo determinad	es ejecutados do.								
										>
	0 páginas 💌		- 100%	• +	iii ii™	9	PREVIEW PARAMETERS			٣
							Fecha inicial	1/3/2018 18:18		Ф
							Fecha final	27/4/2018 18:18		
							Servicio	Inyectologia	•	
							Compañia	Todas las compañias	٣	
								Todas las compañias		



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

Costo ejecutado en órdenes < - + 🛼 🖶 🖴 🏙 🤉 🔎 1 de 1 Ŷ Ф Costos ejecutado en ordenes Paginas: 1/1 Nit: 800123456789 Compañía: Emermedica Q Fecha inicial: 2018/03/01 18:18:08 Fecha final: 2018/04/27 18:18:08 Costo Ejecutado Costo pr Costo base total de servidos 150000 Costo total de inventario Costo total de transporte 120000 Costo base promedio de sevidos Costo promedio de inventario Costo promedio de transporte 300000 20000 Costo total de especialistas Costo pr medio de esp 90000 2852 60000 100000 30000 Número de Costo base orden Servido Fecha Ate Costo Es Costo Tota 20/04/2018 14:47:00 15000,00 0,00 10,15 285146,97 300157,12 Aranda Software David Abr 19/04/2018 2 15000,00 0,00 0,00 124,62 15124,62 Aranda Software Fabian Ortiz

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:

Reportes básicos sobre su	s tendencias de servicio.	+ 🗄 🖶 🏭 🎝	۲. ج
	Tendencia de Servicio Compañía: Emermedica Fecha de creación: 2018/04/27 08:29:29	Nit: 800123456789	Paginas 1/1
	Grado de cumplimiento	Promedio de cronómetro de solución PUERA 0,5 0,7 0,7 0,7 0,7 0,7 0,7 0,7 0,7	TOTAL
		Tendencia de servicio	NES CREADAS VES EJECUTADAS

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.

Promedio de tiempo de solución de órdenes

por servicio.

Este reporte contendrá información sobre la velocidad a la que se solucionan las órdenes de trabajo.



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:



Espedalista	Total de casos ejecutados	Tiempo de ejecucón total (horas)	Tiempo promedio de ejecución (Horas)
David Abril	1	14,7833	14,7833
Fabian Ortiz	1	0,0000	0,0000

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.

P 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.



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.

Aranda Field Service	NuevaRandiehde control	Órdenes	: Inventario	Reportes	L. Monitoreo	🛠 Configuración	Alertas	Perfil Ŷ	Cerrar Sesión Juli Administrador
Inventario Conozca toda la información de los movimientos y del uso de inventarios: Completo	Reporte completo de inventario Muesta el resumen de los movimientos de inventa realizados sobre una sede en un rango de fechas.	rio							
 Por servicio Por sede Por especialista 	< < 0 pages ▼)	> >	80 -	100%	•	+ 2	66.	<u>†</u> • Q	K 7
 Información ubicaciones Información especialistas 					PREVI	EW PARAMETERS			V
Información productos					Fecha	inicial	21/11/2022 05	:49:53 p.m.	• •
					Fecha	final	22/11/2022 05	:49:53 p.m.	
					Ubica	ción			•
							RESET	SUBMIT	

▷ 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.

Reporte completo de inventario

Muestra el resumen de los movimientos de inventario realizados sobre una sede en un rango de fechas.



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.



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.

un servi	cio para	un rango de fe	chas.										
	1000		100.27	 00		In La	1 11						>
4		0 páginas	•	80 -	100%			Ū,	Q	PREVIEW PARAMETERS			Ŷ
										Fecha inicial	27/4/2018 11:30		ø
										Fecha final	28/4/2018 11:30	Ō	
										Servicio	Todos los servicios	*	
											Todos los servicios		
											Inyectologia		
											Medicina General		
											1		

Selección de rango de fecha y servicio

Consumo por 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.



3 - 5 2 - 1 1				8	
Servicio	Producto	SKU	Tipo de Producto	Cantidad promedio de uso	Cantidad por omisión
Avantel Falla en Comunicacion	Cable Claro	111	CANTIDAD	2	0
Avantel Falla en Comunicacion	Pouter	222	<u></u> <u> </u>	1	0

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.



1 0 Router Cable Claro		0 Router Cable Claro			
Producto	SKU	Tipo de Producto	Cantidad		
Bodega Claro					
Cable Claro	111	CANTIDAD	5		
Router	222	CÓDIGO ÚNICO	4		

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.

				_		
Informa	ción detallada ubica	aciones				1/1
Id	Nombre	Descriptión	Categoria	Tipo	Padre	Estado
5	Edificio Prindpal WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
6	BodegaCentro WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
7	A - Sedie Sur WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
8	Almacen Norte WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
9	bodega	bodega	Shelf	Area	Edificio Prindpal WT	ACTIVO
11	123654	Transporte	Van	Transport		ACTIVO
12	852741	tranporte 2	Shelf	Area	123654	ACTIVO
13	Sede Central	desc sede central	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
14	Estante	Estante	Shelf	Area	Sede Central	ACTIVO
15	Piso S	Fallo al consultar un usuario, se debe po der consultar nombre, usuario y correo los usuarios en todos los módulos donde sea necesario fibrar o	Floor	Area	Estante	ACTIVO

Información Especialistas

Información detallada especialistas

Este reporte presenta al usuario información detallada de los especialistas registrados en la aplicación.

Informaci	ón detallada especial	listas				1/1
Id	Usuario	Nombre	Vehialo	Cargo	Proveedor	Estado
216	juli	Juli	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor B& Alto	ACTIVO
429	enar	Enar Gomez	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bit Alto	INACTIVO
435	Heidy	Heidy	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bt Alto - Prueba 2	ACTIVO
436	Santi	Santi	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor B# Alto - Prueba 2	INACTIVO

Información Productos

Este reporte presenta al usuario información detallada de los productos registrados en la aplicación.

			0				
Informa	ción detallada product	OS					1/1
Id	Nombre	Descriptión	Тіро	SKU	Medida	Cantidad Minima	Estado
1	Caja WT	description	CANTIDAD	WT01	Unique WT	12	ACTIVO
2	Soporte WT	description	CANTEDAD	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	CANTEDAD	002	Mtrs WT	10	ACTIVO
7	Cable 1	desde	CANTIDAD	123123	Mtrs WT	50	ACTIVO
9	switch	switch	CANTIDAD	123	Mtrs WT	40	ACTIVO

Reportes generales

En esta sección se encuentran los reportes que no están asociados a órdenes de trabajo ni a inventario

remano	NuevaRandehde control	Ördenes	؛ Inventario	Reportes Órdenes	di Monitoreo	Configuración	Alertas		J Administra
	Cumplimiento del nivel de satisfacció Vista de reportes generales relacionados con el nivel satisfacción de encuestas.	n genera ^{de}	aL	Inventario General Administrac	ión				
	Sele	cione la	as fechas y para vi	P parámetro sualizar el	os. Haga cl reporte.	ic en "Ejecuta	r		
		Cumplimiento del nivel de satisfacción Vita de reportes generales relacionados con el nivel satisfacción de encuestas. Seter	Cumplimiento del nivel de satisfacción genera Vista de reportes generales relacionados con el nivel de satisfacción de encuestas Seleccione la	Cumptimiento del nivel de satisfacción general. Vista de reportes generales relacionados con el nivel de sitisfacción de encuestas. Seleccione las fechas y para vi	Cumplimiento del nivel de satisfacción general. Zista de reportes generales relacionados con el nivel de satisfacción de encuestas. Complimiento del nivel de satisfacción general. Zista de reportes generales relacionados con el nivel de satisfacción de encuestas.	Cunclimiento del nivel de satisfacción general. Vata de reportes generales relacionados con el nivel de satisfacción de encuestas. Cunclimiento del nivel de satisfacción general. Cunclimiento de encuestas. C	Cunplimiento del nivel de satisfacción general. Vata de reportar generales relacionados con el nivel de satisfacción de encuestas. Únividarzación Maximidade Description Setereción de encuestas.	Cunpliniento del nivel de satisfacción general. Vata de reportes generales relacionados con el nivel de sistifacción de encuestas. Derivativa de constructionados con el nivel de sistifacción de encuestas. Derivativativativa Derivativativativa Derivativativativativativa Derivativativativativativativativativativat	Argentian Investigation Statisfacción de reportes generales relacionados con el nivel de statisfacción de encuestas. Investada Argentian Investada Argentian Investada Description Investada Description

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.

Cumplimiento del nivel de satisfacción. Vista de reportes generales relacionados con el nivel de satisfacción de encuestas.			
			>
	PREVIEW PARAMETER'S		9
	Fecha inicial 21	7/4/2018 11:54	ф
	Fecha final 28	8/4/2018 11:54	
	Encuesta Er	ncuesta General de Satisfac 🔻	
	RES	STABLECER	

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:

Cumplimiento del nivel de satisfacción. Vista de reportes generales relacionados con el nivel de satisfacción de encuestas.	
	(
	9
Cumplimiento del nivel de satisfacción Paginas: 1/1	Ф
Encuesta: Encuesta General de Satisfacción Fecha de creación: viernes, 27 de abril de Parámetros de fecha Nivel de satisfacción obtenido: 1 Fecha inicial: 01/03/2018 11:54:02	م
Nivel de satisfacción esperado: 8 Fecha final: 28/04/2018 11:54:02	



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.

Cumplimiento del Vista de reportes generale satisfacción de encuestas.	nivel de satisfacción. s relacionados con el nivel de					
	0,4 0,2 0 Cliete Fecha Creadon	Fecha Respuesta	Name	0,4 0,2 0 Preguta	Respuesta	
	tatis_90gno 24/04/2018	24/04/2018	Pregunta 1 Pregunta 2 Pregunta 3 Pregunta 4 Pregunta 5	Como chinicana a activud, dispositori y outoristo (Como chinicana la activud, dispository concentrato Couli es su nivel de saturfacción general respeto a Couli es su nivel de saturfacción respeto al tempo de Observaciones Addonales.	1 1 1 Pruebas	

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 mapapara 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.

Aranda Field Service	Monitoreo de plar	neación + NuevaRade	© 🗖 hde control Órdenes	: Inventario Reporte	s Monitoreo Config	🗱 🌒 🥮 uración Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Juli Administrador
Proveedor Proveedor de InstaL ▼	Buscar Q Juli	Seleccionar visibles	Lunes 21 de Novi	embre de 2022	Pla Ördenes vencidas Ördenes por vencers	se Fecha & Plar	21/11/2022 💼 💼
Prestando el servicio Servicios Todos	\$212522222 Julieth.mancera@arandasoft.com		ý ý ý juli	Lun. 21 Noviembre 0400	0800	12:00	16:0 20:00
Grupos V Todos Agregar							
			×	~ <			+ = 2

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.

Agenda de órdenes	11:00			👤 Plan de rut	as	_
bril 10:00	11:00	1000				
10:00	11:00	12.00				
		12300	13:00	14:00	15:00	16:00
S W-11	W-13	W-12 🧕	🕨 w-6 🛛 💽 🖷 w-9	5		
0	rden W-13					
Fe 23 Ho 23 Hi	echa y hora de inicio 5/04/2018 10:56 am a 11:36 ora y fecha de desplazam 5/04/2018 10:45 am a 10:56 ora y fecha de ejecución	iento iam				
23	5/04/2018 10:56 am a 11:36	ORDEN				
	C Fr 22 H 23 H 22 H 22	Orden W-13 Fecha y hora de Inicio 23/04/2018 1056 am a 11:34 Hora y fecha de desplazam 23/04/2018 10:45 am a 10:56 Hora y fecha de ejecución 23/04/2018 10:56 am a 11:34 ABIENTA VER	Orden W-13 Fecha y hora de inicio 23/04/2018 1056 am a 11:36 am Hora y fecha de desplazamiento 23/04/2018 10:45 am a 10:56 am Hora y fecha de ejecución 23/04/2018 10:56 am a 11:36 am ABIERTA VER ORDEN	Orden W-13 Fecha y hora de inicio 23/04/2018 1056 am a 1136 am Hora y fecha de desplazamiento 23/04/2018 1045 am a 1056 am Hora y fecha de ejecución 23/04/2018 1056 am a 1136 am AbleXIA VER ORDEN	Orden W-13 Fecha y hora de inicio 23/04/2018 10.56 am a 11.36 am Hora y fecha de desplazamiento 23/04/2018 10.45 am a 10.56 am Hora y fecha de ejecución 23/04/2018 10.56 am a 11.36 am ABIERTA	Orden W-13 Fecha y hora de inicio 23/04/2018 10.56 am a 11.36 am Hora y fecha de desplazamiento 23/04/2018 10.56 am a 10.56 am Hora y fecha de ejecución 23/04/2018 10.56 am a 11.36 am ABIERTA

- 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.

Lunes 23 de Abril de 2018 Planeación 🗹	Ordenes vencidas Ordenes por vencerse	Fecha 23/04/2018
🔛 Agenda de ordenes		👤 Plan de Rutas
A P A R E D E S	alle 43 Calle 45 Calle 44	RLY ALTO VILLA DEL CERRO



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

		NuevaRandiehde control	Órdenes	∷ Inventario	Reportes	Annitoreo	🔅 Configuración	Alertas	Juli Administrador
		Ressig	mación de órd	lenes					
Reagendar las órdenes de uno o va Seleccione uno o varios especia	arios especialistas Ilistas para refinar la agenda que tiene(n)	asignada.							
Busque un especialista									
			۴. I						
		No hay espe	cialistas asor	ciados					
									Reasignar
Mandar a reagendar todas las órder Limpiar fechas de programación	ines de que no se han ejecutado (abiertas o e n 🖸	n pausa)							
Seleccionar proveedor				•					Límpiar Asignación

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.

Aranda Field Serv	ice		Alertas + Nueva orden		(Panet d	D e control	Cordenes	H Inventario	Reportes	الله Monitoreo	¢ Configuración	Alertas	Perfil 🕴 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez Administrador
Proveedor Todos los proveedo		Filtrar	Q Ordenar Por Fecha de creación 💌	Seleccionar	•		Solicit	ud de tien	100				Mar Onders
Filtros			Solicitud de tiempo El especialista David Abril, ha solicitado 60 minutos adicionales para atender la orden 12.	Fecha de creación 24/04/2018 10:22 am Estado:		Q,	El especi Estado de NUEV	alista David Al la alerta A REVISA	DA CERRA	ado 60 minut	os adicionales par	ra atender la orden 13	Tiempo
Tipos de Alerta				NIEW			-						S Rechazar
Asignación Asignación Cumplimiento Satisfacción Inventario		(e_A	Acuerdo incumplido El acuerdo de tiempo del cronómetro "Tiempo de Atendón" se incumpiló para la orden 13. (El proble que el especialitas este fuera de linea)	Fecha de creación 24/04/2018 10:05 em Estado: NIEVA									
Estado Nueva Revisada Corrada		(¢	Acuerdo incumptido El acuerdo de tiempo de continento "Tiempo de Atendón" se incumptió para la orden 12. (Es posible que el especialista este fuera de línea)	Fecha de creación 24/04/2018 10:04 am Estado: SUEVA									
		ē,	Acuerdo incumptido El acuerdo de tiempo del consistento "Tiempo de Atendón" se incumptió para la orden 11. (Es posible que el especialista este fuera de linea)	Fecha de creación 24/04/2018 10:02 am Estado: NUEVA						Sin ar	otaciones		
		(e)	Posible incumplimiento El acuerdo de tiempo del coexidento "Tiempo de Alexición" ha llegado al 13 para la orden 73% (Es posible que el especialista este fuens de línea)	Fecha de creación 24/04/2018 4:05 am Estado: NUXVN									
Aplicar		(ë_A	Posible incumplimiento El scuerdo de tiempo de Atendón" ha llegado al 12 para la orden 75%. (Es posible que el especialista este fuera de línea)	Fecha de creación 24/04/2018 4:04 am Estado: NGEVA		Sec.	riba una n	ota o la razó	n del cambio	o de estado.			Guardar Cancelar

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.

Aranda Field Service	Alertas		+ Nueva orden	③ Panel de control	C Ordenes Inv	# D entario Reportes	L. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Tatia	Cerrar Sesiór ana Ramirez Administrado
Actualizar tie Dia taborat David	empo Abril	Hoy, Abril	24 De 2018.								
Seleccione un itinerario para la siguier Order número 12	nte orden de traba	0. Hora programada Martes 24, 7:37,4M	Hora de atención real. Martes 24 10/22 AM		empo solicitado			2.0	Citas incumplidas h	asta el momento	
Aceptar el tiempo para cum Se reagendarión todas las citas qu Aceptar el tiempo y reorgan Todas las órdenes se optimizado	iplir la mayor car ue no se puedan cu nizar la agenda p n nuevamente.	tidad de citas posibles. mplir en la hera prevista ara optimizar la operación.						Orde Orde Orde Orde Orde	r número 14 r número 18 r número 5 r número 5 r número 13 r número 11		
No aceptar el tiempo. No se realizarán modificaciones	a la agenda.							G 6	Órdenes de trabajo	por reasignar	
								(rdenes de trabajo p	róximas a vencer	

Guardar Cancelar

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

Aranda Field Se	rvice		Alertas	+ Nurva orden		Panel de control	C Órdenes	위 Inventario	Reportes	L. Monitoreo	Configuración	Alertas	Perfil 🛉 Cerrar Sesión Tatiana Ramirez Administrador
Filtros		Filtrar	illirar Q Ordenar Por Fecha de creación 🔻		Seleccionar		Nivel El client	de satisfa tatis_543@	cción de e	encuesta ha dado una ci	süfficación por deb	ajo del nivel configu	Ver Resultados
Asignación Cumpilmiento Satisfacción Inventario	9 & G *	[# <u> </u>	Nivel de satisfacción de encues El cliente tal: 543@hohanicem ha dodo un configurado para una encuesta. La calificación	24/04/2018 10:09 am Estado: MCEVR		Estado d	encuesta. La e la alierta (A REVISA	calificación f	NDA				
Estado													



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 aqui:

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 aqui:

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.