



Aranda Field Service

O que é Aranda Field Service?

O Aranda Field Service (AFLS) é uma ferramenta de gestão e solução de ordens de serviço, que facilita a operação de um serviço, otimizando os processos de atribuição automática ou assistida para o cumprimento e atenção efetiva do serviço de campo.

Com a AFLS, uma empresa que presta serviços na área pode oferecer um serviço de qualidade aos seus clientes em três etapas simples:

- i) Atribuição de ordens e programação de atividades e recursos para atendimento oportuno
- ii) acompanhamento coordenado das atividades atribuídas e das viagens realizadas para a execução do serviço
- iii) Atenção em campo à solicitação do cliente nos horários acordados com a solução oportuna de pessoal qualificado.

O cliente pode esquecer o funcionamento do seu serviço, o tempo de atendimento, o tempo de resposta e o responsável, pois o Aranda Field Service se encarregará de automatizar o serviço desde a alocação de recursos até o atendimento de campo da ordem de serviço, através de um poderoso mecanismo de atribuição.

O sistema de localização AFLS permitirá que você crie uma vantagem competitiva, aproveitando os componentes de informações geográficas que auxiliam na automação da tomada de decisões, reduzindo os custos operacionais e melhorando a eficiência dos trabalhadores de campo. Desta forma, a mobilidade e a conformidade tornam-se elementos estratégicos do Aranda Field Service, graças à sincronização online de informações.

O Aranda Field Service possui um sistema de alerta eficaz que permite identificar automaticamente em tempo real as ordens de serviço que apresentam novas funcionalidades que impedem o cumprimento do serviço dentro dos prazos estabelecidos. Esses alertas precoces são fundamentais para uma tomada de decisão oportuna e eficaz.

O Aranda Field Service foi projetado para usuários e organizações que precisam otimizar a operação de seus serviços em campo com uma atribuição oportuna de casos, melhorando os tempos de resposta, tendo acesso em tempo real às informações, focando no serviço, reduzindo custos operacionais, melhorando a eficiência do pessoal especializado e elevando a qualidade do atendimento ao cliente no local designado.

Requisitos

Requisitos de hardware e software

A seguir estão as condições mínimas para instalação:

Servidor de aplicativos da Web / Serviços	
Armazenamento	- Espaço necessário: Mínimo de 64 GB - Tipo de unidade: Unidade de estado sólido (SSD)
Processamento	- Processador: 4 CPUs/8 vCPUs a 2,1 GHz ou superior. - CARNEIRO: Mínimo de 4 GB
Sistema Operacional	- Versão: Windows Server 2019, Windows Server 2022. - Edição: Padrão ou Superior. - Conta de instalação: Credenciais de administrador local e/ou de domínio são necessárias para a instalação

Servidor de banco de dados	
Versões	SQL Server 2019 SQL Server 2022
Agrupamento	SQL_Latin_General_CPI1_CI_AI
Permissões	- Usuário para criação de banco de dados (DBTools): Membro da função fixa db_owner. - Usuário do serviço de banco de dados: Membro da função fixa db_datareader e db_datawriter. Executar permissões no esquema dbo
Observações	O espaço do banco de dados varia de acordo com o número de pedidos e o trabalho de campo que sua empresa realiza.

Requisitos adicionais

- Serviços de Informações da Internet 10.0 ou superior.
- Papéis
- Servidor Web
 - Recursos comuns de HTTP
 - Documento padrão
 - Navegação no diretório
 - Erros HTTP
 - Conteúdo estático
- Saúde e diagnóstico
 - Registro HTTP
- Arte performática
 - Conteúdo estático
- Segurança
 - Filtragem de solicitações
- Desenvolvimento de aplicativos
 - Extensibilidade do .NET 4.8
 - ASP .NET 4.8
 - Extensões ISAPI
 - Filtros ISAPI
- Ferramentas de gerenciamento
 - Console de Gerenciamento do IIS
 - Serviço de gerenciamento
- Serviços de implantação do Windows
 - Servidor de implantação
 - Servidor de Transporte
- Características
- Recursos do .NET Framework 4.8
 - .NET Framework 4.8
 - ASP .NET 4.8
 - Serviços WCF
 - Ativação HTTP
 - Enfileiramento de mensagens
 - Compartilhamento de porta TCP

📌 **Nota:**

- IP público ou domínio para conexões de dispositivos móveis.
- Permitir conexão via protocolo HTTP (porta padrão 80) ou protocolo HTTPS (porta 443)

Requisitos do dispositivo móvel

Para o especialista no local. Este serviço está disponível para os seguintes dispositivos móveis:

- iPad/Iphone iOS 14 ou superior
- Android 11 ou superior

O que você pode fazer no AFLS

O que isso pode fazer pelo meu negócio?

O Aranda Field Service permite que sua empresa otimize a operação de especialistas de campo, reduzindo o custo operacional e melhorando a satisfação do cliente.

O que você pode fazer pelo administrador?

Com o Aranda Field Service, o administrador pode estruturar, preparar e modelar as principais etapas da solução de acordo com o modelo de negócio da empresa, adaptando o funcionamento da aplicação ao processo de gestão e execução de ordens de serviço em campo.

O administrador do Aranda Field Service poderá organizar e integrar dinamicamente os componentes necessários (usuários, contratos de serviço, peças de reposição para atendimento de pedidos, tempos de serviço e ativação do cliente) para gerenciar uma ordem de serviço.

O usuário administrador terá o poder de armazenar as informações necessárias para o gerenciamento de um serviço, como os dados de pessoal especializado em campo ou os recursos disponíveis para configurar uma ordem de serviço e, adicionalmente, parametrizar os elementos fundamentais no gerenciamento do ciclo de vida de uma ordem de serviço.

O que você pode fazer pelo despachante?

Com o Aranda Field Service, o despachante pode orquestrar e organizar o processo de atribuição e planejamento de ordens de serviço de forma semiautomática, sem se preocupar com os parâmetros de atribuição de ordens ou com as variáveis para o agendamento de um especialista de campo.

O despachante do Aranda Field Service também poderá agilizar os processos de gerenciamento de ordens de serviço, usando como entrada as informações básicas necessárias para encontrar pessoal especializado e sua disponibilidade no tempo necessário para cumprir o serviço solicitado.

O que você pode fazer pelo monitor?

O Aranda Field Service permite a supervisão e controle global da operação do serviço de campo, permitindo conhecer em tempo real a localização e os movimentos dos especialistas designados para uma ordem de serviço e determinar o status de conexão do sistema do especialista responsável ao sistema.

O usuário com a função de monitor terá o poder de determinar a evolução do serviço com a leitura e monitoramento das informações reportadas pelo sistema, como a localização do especialista designado, o detalhamento da ordem de serviço, o status de execução das ordens de serviço atribuídas pelo especialista, as rotas propostas e as rotas feitas pelo especialista de campo para o atendimento do serviço; Você também pode gerenciar especialistas e grupos móveis que pertencem ao seu provedor.

Além disso, com o Aranda Field Service você poderá unificar as informações coletadas na gestão de uma ordem de serviço para realizar as tarefas de monitoramento e controle do processo de forma fácil e rápida.

Dentro da operação, podem existir atividades de tomada de decisão, que permitem ao monitor definir o próximo passo a ser executado pelo especialista de campo.

O que você pode fazer pelo gerente de estoque?

O Aranda Field Service agiliza a entrega e o recebimento do estoque usado por especialistas, permitindo que o gerente de estoque saiba exatamente o que entregar a cada pessoa e onde cada item de estoque está localizado o tempo todo.

O que você pode fazer pelo especialista de campo?

O Aranda Field Service facilita o atendimento de um serviço na hora e local agendados, cumprindo o cronograma estabelecido e as tarefas atribuídas na ordem de serviço. O especialista de campo terá disponível na aplicação móvel Aranda Field Service, toda a informação relacionada com a ordem de trabalho atribuída, com a certeza de qual deverá ser a próxima ordem de trabalho a atender.

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

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

Básico

Ordem de serviço

É o eixo central do ciclo de vida de gestão do Aranda Field Service no qual são definidas as características do serviço, as informações do cliente, os gestores especializados com a disponibilidade necessária para atender o serviço, a localização do pedido e os recursos ou peças de reposição necessários para cumprir os contratos de serviço acordados com o cliente.

Uma ordem de serviço é uma solicitação em que as informações são registradas e os componentes necessários para o cumprimento de um serviço são integrados de acordo com os requisitos do cliente.

Dentro do ciclo de vida do serviço, a ordem de serviço altera seu status em cada estágio, dependendo da configuração do fluxo de trabalho.

Ciclo de vida de uma ordem de serviço

As tarefas associadas à gestão de uma ordem de trabalho no Aranda FIELD SERVICE estão enquadradas no ciclo de vida da ordem e incluem a definição dos componentes, gestores e características do serviço, além da gestão da evolução e cumprimento da ordem.

A gestão do Aranda FIELD SERVICE AFLS é desenvolvida em quatro etapas que permitem o cumprimento de uma ordem de serviço, conforme segue:

Despachar

1. Nesta etapa, é realizada a definição, localização, agendamento e atribuição de ordens de serviço.

Exemplo: No caso de um serviço de instalação de televisão e internet com Aranda FIELD SERVICE, logo após a solicitação telefônica feita pelo cliente, inicia-se o processo de geração e envio da ordem de serviço, onde são registrados os dados do cliente (endereço, telefone, e-mail), são especificadas as características do serviço (instalação de TV HD e internet banda larga, configuração de pacotes de canal, configuração de capacidade de navegação) e a localização do serviço (localização geográfica e direção de atenção).

Uma vez definido o registro, a instalação é programada em datas e horários adequados à disponibilidade do cliente e do especialista de campo, a ordem de serviço é atribuída ao(s) especialista(s) de campo com a experiência e habilidades necessárias para o serviço solicitado e, finalmente, as peças de reposição e quantidades a serem utilizadas na instalação do serviço (fiação, fiação, antena de televisão, modem de TV, modem de internet, controle remoto, entre outros).

Atenção

2. Nesta etapa, as solicitações de serviço são atendidas em campo. O console móvel do aplicativo apresenta uma opção que permite ao especialista de campo gerenciar o ciclo de vida da ordem de serviço por meio de diferentes status: Aberto, Em Processo e Fechado.

Exemplo: Na gestão de um serviço de instalação de televisão e internet com Aranda FIELD SERVICE, a atenção da ordem de serviço começa no momento em que o especialista de campo é notificado do serviço e inclui a viagem do especialista ao local referenciado e as atividades de instalação do serviço, como verificação de fiação. instalação física da antena, configuração de pacotes de sinais de televisão e internet, ativação de serviços e atualização dos estados de atendimento da ordem de serviço.

Monitorização

3. Nesta etapa, é realizada a supervisão das atividades realizadas no processo de atendimento às ordens de serviço.

Exemplo: Na gestão de um serviço de instalação de televisão e internet com Aranda FIELD SERVICE, o monitoramento inclui atividades de acompanhamento da ordem de serviço gerada.

O monitor responsável visualizará a partir de um centro de controle, a localização dos serviços de instalação de televisão e internet atribuídos, a localização e os movimentos do especialista de campo e poderá determinar a evolução e o andamento do serviço, consultando os relatórios ou atualização de status de atendimento feitos pelo especialista de campo.

Fechamento

4. Nesta etapa, as atividades de campo são concluídas e o especialista responsável fecha a ordem de serviço atribuída.

Exemplo: Na gestão de um serviço de instalação de televisão e internet com Aranda FIELD SERVICE, o fechamento da ordem de serviço torna-se efetivo quando o processo de instalação de televisão e internet é concluído e é feita uma denúncia telefônica ao despachante, para confirmar a conformidade com o serviço.

Acordos de Nível de Serviço (SLAs)

Estes são os compromissos estabelecidos entre organizações e clientes, para a gestão adequada das ordens de trabalho. Os acordos incluem as atividades a serem realizadas no processo de gerenciamento de serviços e os tempos de resposta definidos para o cumprimento de uma ordem de serviço, de acordo com a categorização dos clientes e levando em consideração o que foi acordado com cada um deles.

A partir da versão 9.7 do Aranda FIELD SERVICE AFLS, os acordos SPL levam em consideração conceitos-chave, como cronômetros e tempos máximos. Os cronômetros permitem definir um conceito de tempo a ser medido, e os tempos máximos permitem definir prazos de acordo com a necessidade e o relacionamento com cada cliente.

Cada serviço usa um fluxo de trabalho. Dentro deste fluxo de trabalho, é indicado como o tempo é contado para cada um dos cronômetros.

Aranda FIELD SERVICE tem três temporizadores configurados nos fluxos de trabalho. No entanto, podem ser configurados quantos contratos de serviço e temporizadores forem necessários.

Tempo de atenção

1. Tempo total agendado entre a criação da ordem de serviço e a chegada do especialista ao local referenciado para iniciar o trabalho da solicitação de um serviço. Este tempo inclui as viagens do especialista de campo para atender ao serviço.

Exemplo: Em uma ordem de serviço para instalação de um serviço de televisão por satélite, o tempo máximo de atendimento programado é de 2 dias, que vão desde o momento da criação do pedido até a

chegada do especialista de campo para o atendimento do serviço; Este tempo inclui atividades relacionadas a viagens para atender ordens de serviço atribuídas e agendadas com antecedência na agenda do especialista designado.

Tempo de solução

2. Tempo estimado em que o especialista de campo dá uma solução completa ao serviço solicitado, confirmando o encerramento da ordem de serviço atribuída. O tempo de solução inclui os tempos de atendimento e os tempos de execução definidos.

O tempo de solução inclui viagens de especialistas de campo, revisão inicial de problemas, aquisição de peças de reposição e execução de serviços.

Exemplo: Em uma ordem de serviço para instalar um serviço de televisão por satélite, o tempo máximo de solução programado para o serviço seria de 3 dias, em que o especialista de campo poderá realizar atividades relacionadas a viagens para atender às ordens de serviço atribuídas, tarefas como instalação de antenas, configuração do pacote de canais e instalação das peças de reposição necessárias e do serviço em geral.

Runtime

3. Tempo alocado pelo especialista de campo para realizar atividades específicas de um serviço atribuído. Este tempo inclui apenas a execução do serviço.

Exemplo: Em uma ordem de serviço para instalar um serviço de televisão por satélite, o tempo de execução programado é de 4 horas, durante as quais o especialista de campo executará tarefas como instalação da antena, configuração do pacote de canais, instalação e adaptação das peças de reposição solicitadas para o funcionamento do serviço.

Administrador

O usuário com a função de administrador é responsável por configurar os componentes necessários antes da definição de uma ordem de serviço. Define os usuários que gerenciarão as ordens de serviço a partir de sua respectiva função (administrador, despachante ou especialista) e estabelece diretrizes como disponibilidade e habilidades do usuário com a função de especialista de campo.

O administrador no Aranda Field Service delimita os contratos de serviço e os tempos de resposta que moldarão a ordem de serviço de acordo com o modelo de negócios e gerencia os suprimentos ou peças de reposição necessárias para cumprir um serviço.

Expedidor

O usuário com a função de despachante é responsável por orquestrar a gestão de uma ordem de serviço, desde sua criação, planejamento e programação dos especialistas responsáveis, até a atribuição dos recursos necessários (peças de reposição, elementos de infraestrutura) para atender a um serviço.

O despachante do Aranda Field Service é responsável por organizar os componentes de uma ordem de serviço (serviços, especialistas de campo, local do pedido, peças de reposição, horários, disponibilidade) para atender um serviço no tempo e qualidade necessários.

Monitor

O usuário com a função de monitor é responsável por controlar a gestão das ordens de serviço, conhece em tempo real a localização dos especialistas em campo, as tarefas atribuídas e as viagens realizadas; Acompanha o desenvolvimento do serviço e garante a satisfação do cliente final.

O monitor no AFLS tem o poder de reatribuir ordens de serviço devido à ausência imprevista do especialista responsável e avaliar uma ação de resposta em caso de problema de conexão do especialista responsável.

Especialista de Campo

O usuário com a função de especialista de campo é responsável por atender às ordens de serviço atribuídas no local referenciado no tempo estabelecido. O especialista de campo poderá visualizar as informações do caso atribuído, saber a localização do serviço, identificar a rota mais conveniente para sua rota, consultar e ter as peças de reposição a serem utilizadas e atualizar online o status da evolução do serviço a partir de seu dispositivo móvel.

Gerente de Inventário

O usuário que tem a função de gerente de estoque é responsável por realizar todas as movimentações das peças utilizadas para a prestação dos serviços. Essas movimentações incluem compras de itens, entrega de material a especialistas, devoluções de material e saída de material da empresa.

Super Admin

O usuário com a função de Superadministrador é responsável por configurar e definir as organizações responsáveis por fornecer os serviços associados às ordens de serviço.

Cliente

Pessoa que adquire os serviços configurados diretamente ou através de uma empresa, para a gestão de ordens de serviço através do Aranda Field Service, para se tornar o eixo central da prestação do serviço. O cliente adere ao modelo de negócio como membro de uma empresa, da qual exige os serviços definidos para o mesmo. A localização e georreferenciamento do cliente é um insumo importante para a geração de ordens de serviço de forma ágil, indicando ao especialista onde ele deve se dirigir para prestar o serviço.

O cliente Aranda Field Service, através da gestão do administrador do sistema, poderá modificar ou atualizar os contratos de serviço acordados com a organização, oferecendo prioridade e melhores tempos de acordo com o perfil configurado para o cliente. Os serviços podem ser fornecidos a clientes com acordos de nível de serviço previamente acordados.

Serviço

Refere-se às atividades a serem desenvolvidas em um processo de gerenciamento de ordens de serviço e que se tornam o quadro de referência e eixo central do modelo de negócios.

A definição de um serviço no Aranda Field Service estabelece os tempos de prestação do mesmo e atribui as habilidades ideais que um especialista de campo deve ter para atendê-lo.

Os serviços tornam-se a unidade do processo de gestão de ordens de trabalho e são um ingrediente essencial no ciclo de vida de cada encomenda desde a sua geração, agendamento e expedição até à sua monitorização e atenção.

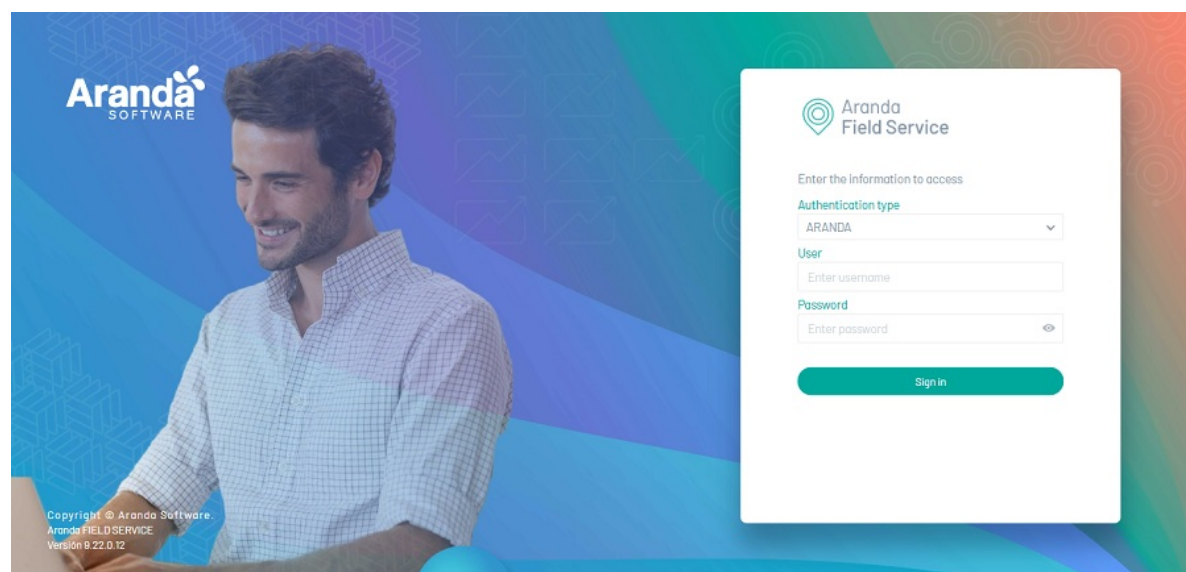
Inventário

Recursos físicos e tecnológicos, associados a uma ordem de serviço para o atendimento e solução de um serviço de campo. Os itens de estoque serão incluídos ao gerar uma ordem de serviço durante o despacho e agendamento do serviço. No atendimento de campo da ordem de serviço, os especialistas poderão ter as peças de reposição configuradas para o cumprimento do serviço. Existem itens de estoque definidos por quantidade: como metros de cabo e há itens de estoque que exigem um número de série para serem identificados.

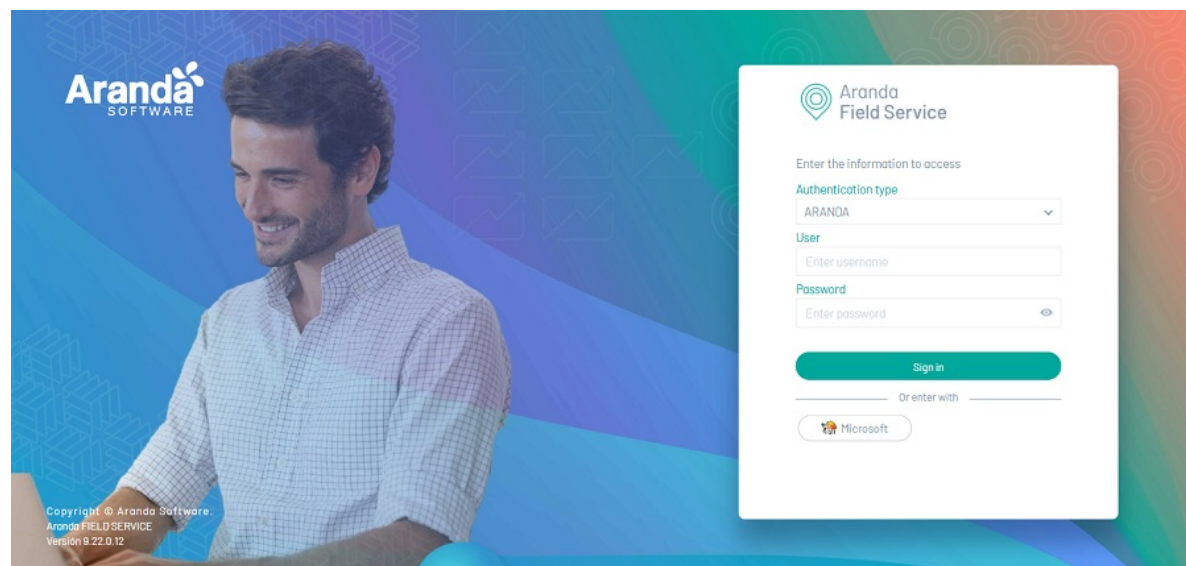
Usando

Tela de login

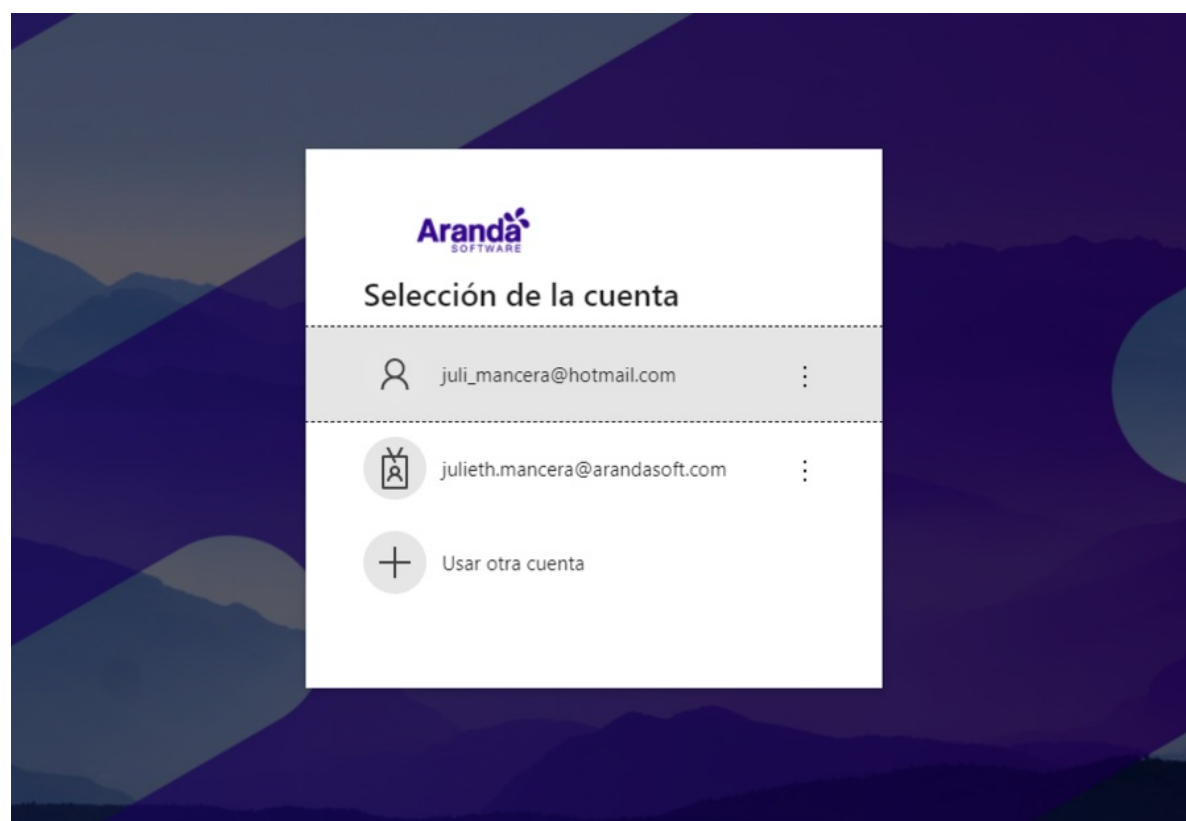
Em um navegador *Cromar*, *Raposa de fogo* ou *Explorador do Internet*, insira o endereço do aplicativo Aranda FIELD SERVICE AFLS fornecido por sua empresa. Ao carregar a tela, você encontrará os campos **Domínio**, **Utilizador**, **Senha** e o **Login**, que deve ser preenchido com os dados fornecidos pelo administrador do sistema; Isso informará o domínio a ser selecionado.



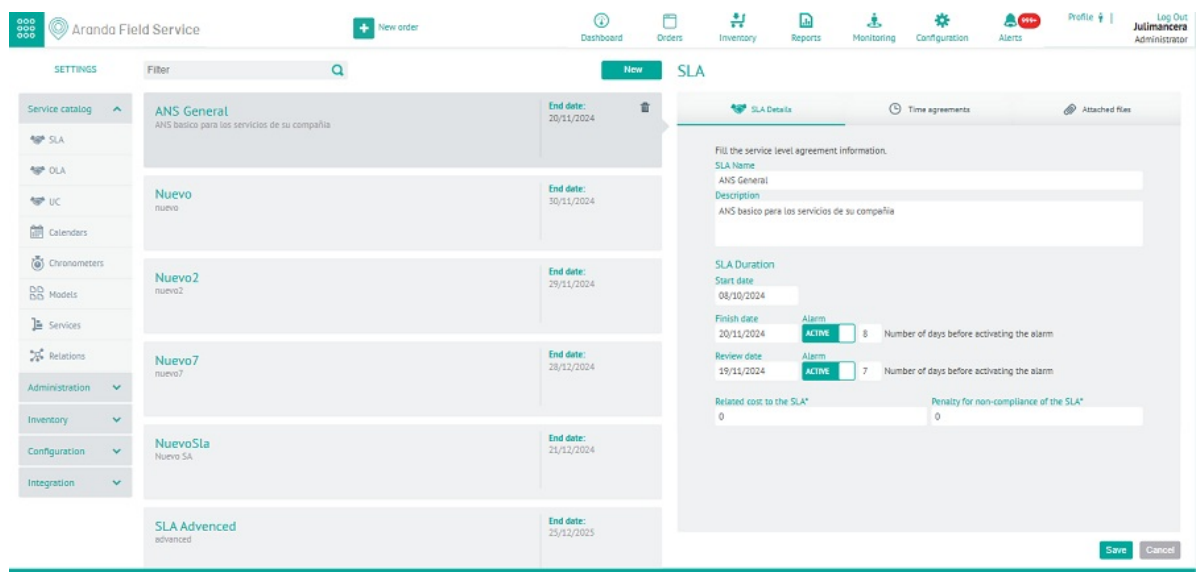
Se você tiver uma configuração para executar a autenticação por provedor, o provedor configurado será exibido no Login do aplicativo AFLS.



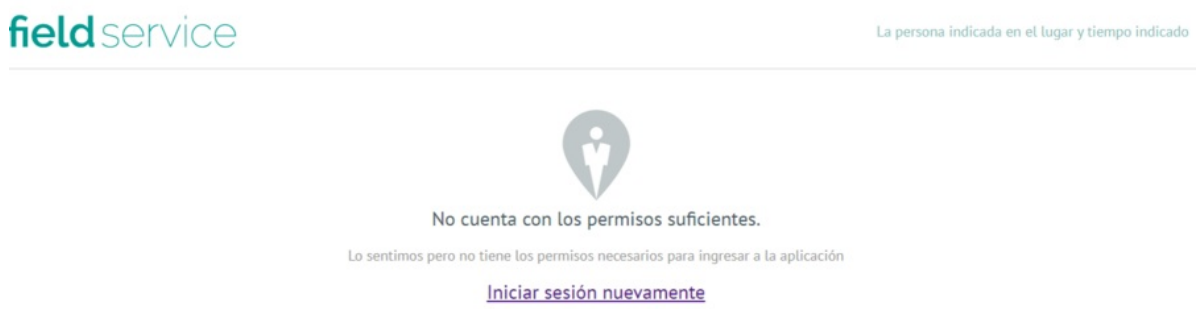
Ao selecionar o provedor para realizar o login, o aplicativo AFLS permite que o usuário seja redirecionado para um provedor de identidade externo que será responsável por validar a autenticidade do usuário.



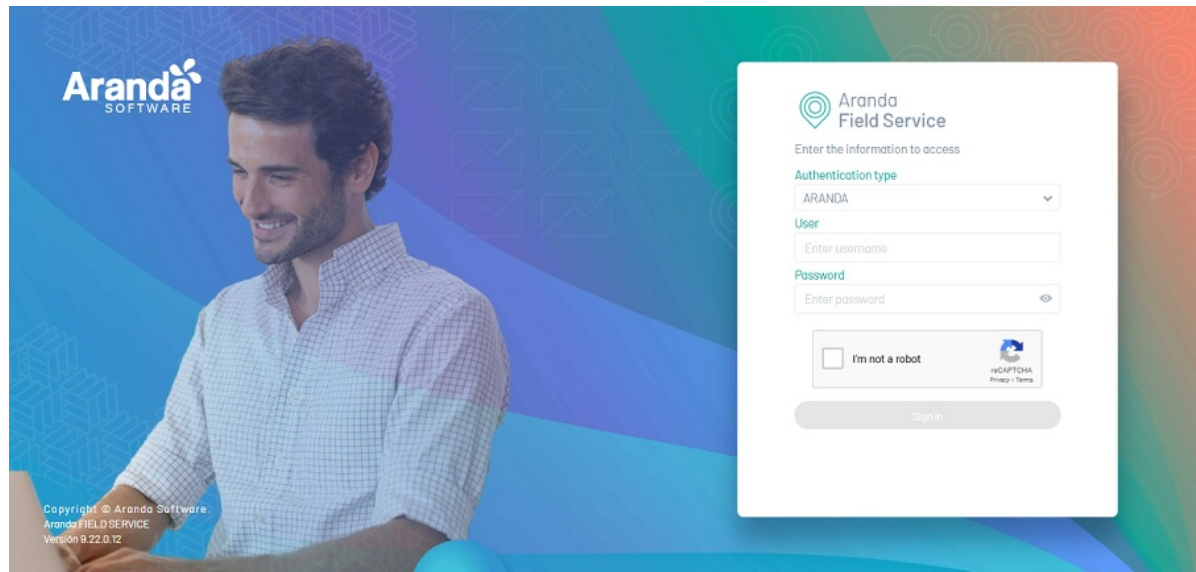
A autenticação do provedor direciona o usuário para o aplicativo AFLS



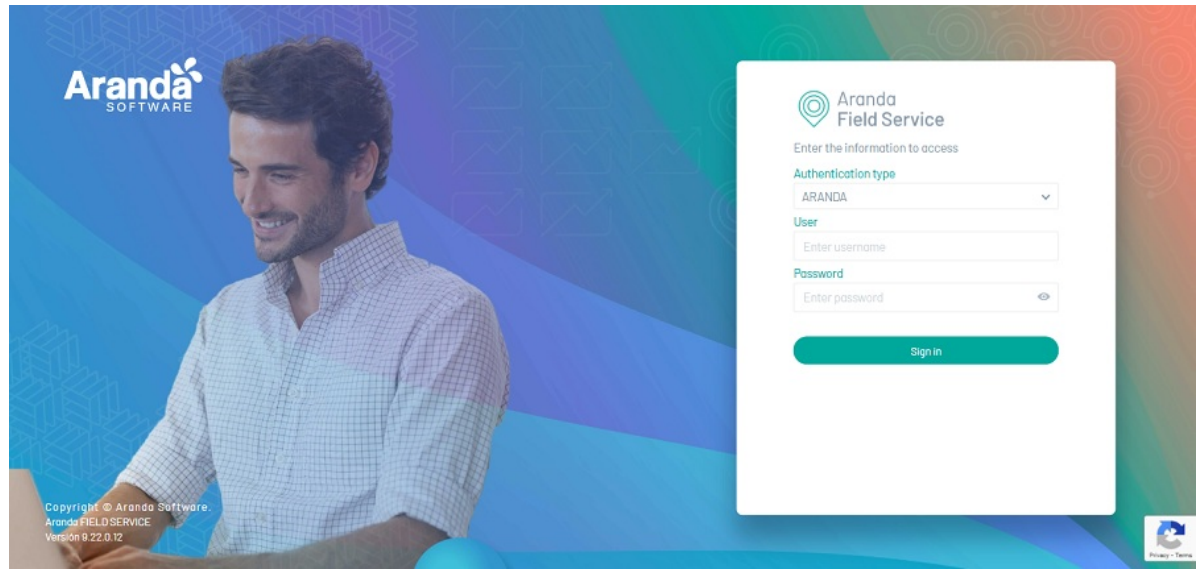
Se o e-mail com o qual a autenticação é realizada no provedor não estiver registrado em web usuários do aplicativo AFLS, uma mensagem será exibida indicando que ele não tem permissões suficientes para entrar.



Se você tiver uma configuração para realizar a validação de segurança com o reCAPTCHA V2, ela será exibida no aplicativo AFLS Login.



Se você tiver uma configuração para realizar a validação de segurança com o reCAPTCHA V3, ela será exibida no aplicativo AFLS Login.



Modificando dados de perfil

No módulo Perfil você encontrará os campos Nome, e-mail e Telefone, que você pode modificar. Os campos devem atender aos critérios de aceitação, por exemplo, o telefone deve conter caracteres numéricos e o e-mail deve ter

uma estrutura `nombre@dominio.com`.

Configuración

Perfil

Seguridad

Ajustes Globales

Perfil

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

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

Nombre

juli

Correo electrónico

julieth.mancera@arandasoft.com

Teléfono

3212522222

Guardar

Cancelar

Segurança da conta

Neste módulo, você pode alterar sua senha para uma nova, que deve ter entre 7 e 16 caracteres. Você deve primeiro inserir corretamente o seu **Senha atual** e, em seguida, digite a nova senha 2 vezes nos campos **Nova senha** e **Confirme a nova senha**.

Configuración

Perfil

Seguridad

Ajustes Globales

Seguridad

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

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

Contraseña actual

Contraseña nueva

Confirmar contraseña nueva

Guardar

Cancelar

Configurações globais

Neste módulo, você pode fazer modificações comerciais fundamentais, como alterar o provedor de mapas, importar dados GeoJSON ou habilitar ou desabilitar recursos para especialistas de campo.

1. No console web do Aranda FIELD SERVICE, no **Configuração** no menu principal, selecione a opção “Configurações globais”. Na Exibição, ative a opção **Ativar edição** e na visualização de detalhes preencha as informações de Configurações globais.

Aranda Field Service

J

Return

CONFIGURATION

global settings

Basic information

Means of transport

Map Layer

Location Accuracy

Positions

Quick responses

Skills

ADMINISTRATION

Service catalog

Companies

GENERALS

Mail Server

Directory services

External Authentication

global settings

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

global settings

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

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

Editing Disabled

Expand content

Application

Basic application configuration and management

Specialist console

Assign permissions for the specialist console

Assignment

Set up and manage assignments

Integration

Configure and manage the integration

Storage

Configure the storage location for application files.

Company Privacy Policy

Configure the privacy policy to be displayed in the app

Mapas

Configuración de Mapas

Non-working days

Select "Non-working days"

MANAGE DATES

2. Quando você ativa a edição dos campos Configurações globais, uma mensagem de confirmação é exibida para avisar sobre as alterações a serem feitas na ferramenta. 3. Na visualização Configurações globais no console da Web do AFLS, você pode personalizar seis parâmetros operacionais; A configuração desses parâmetros afeta diretamente a operação e o desempenho da ferramenta.

Aplicação

Nesta opção, você pode definir os parâmetros de configuração para o sistema em geral:

Campos	Descrição
Caminho base do AFLS:	Insira o URL público da instância do AFLS aqui.
Configuração de cultura:	Selecione o idioma a ser usado ao enviar modelos de e-mail.
Tempo de expiração do token no AssistMe	Ele permite que você configure o tempo máximo para a expiração do token do cliente quando você faz login no aplicativo AssistMe, ele deve ser configurado em dias.
Tempo de expiração do token no aplicativo móvel	Ele permite que você configure o tempo máximo para a expiração do token do cliente quando você faz login no aplicativo móvel, ele deve ser configurado em minutos.
Ativar o consumo do mapa de log:	Habilite ou desabilite o log de consumo de mapa para seu aplicativo.
Ativar/desativar o botão de pânico:	Ative ou desative a configuração para exibir o botão de pânico no aplicativo móvel. Quando ativado, os seguintes campos são exibidos: Token de acesso permanente, ID da conta do WhatsApp Business, Selecione o modelo de alerta, ID do número de telefone e a opção de inserir os números de telefone que receberão a mensagem

Application

Basic application configuration and management

AFLS base path.
Select or update AFLS base route

http://localhost/AFLS/

General settings
Culture email templates

es

Token expiration time in AssistMe
Select or update the token expiration time in AssistMe (Days)

1

Days

Token expiration time in mobile application
Select or update the token expiration time in the mobile app (Minutes)

1440

Minutes

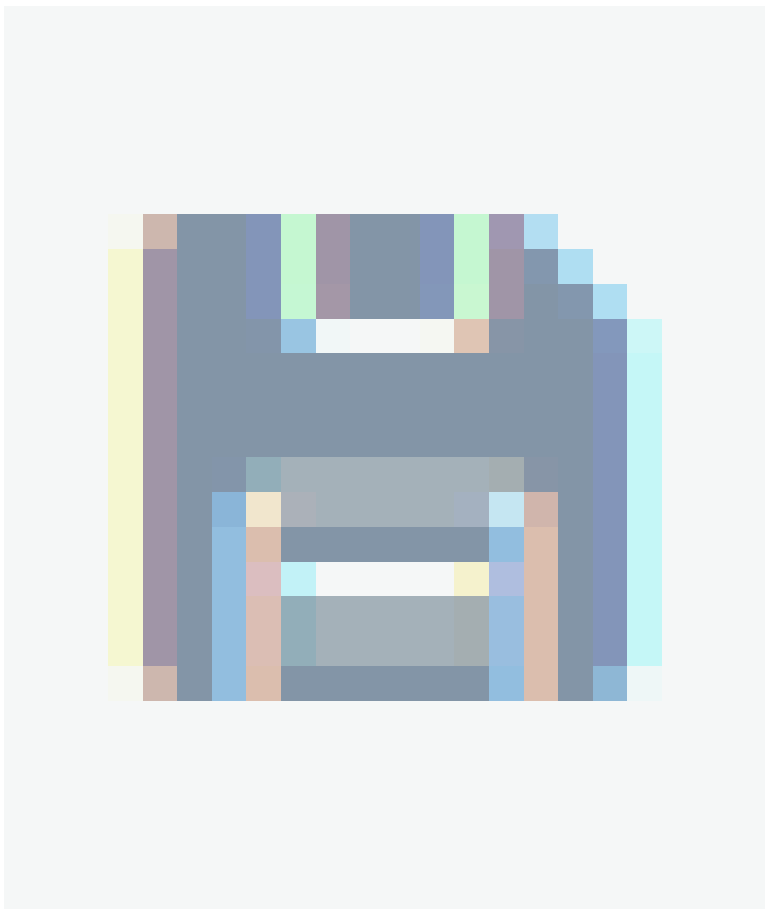
Enable Map Consumption Log

Activo

Activate/Deactivate panic button

Inactivo

Quando terminar de configurar as opções do aplicativo, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas.

Nota: Depois de ativar ou desativar o registro de consumo de mapas do aplicativo, você precisa sair e fazer login novamente para visualizar a alteração.

Console especializado

Nesta opção, você pode definir os parâmetros de configuração para ativar ou desativar recursos funcionais para especialistas de campo.

Campos	Descrição
Editar ou criar clientes e criar pedidos:	Habilite ou desabilite os recursos funcionais de criação, edição de clientes ou criação de ordens de serviço para todos os especialistas de campo.
URLs de notícias:	Insira o URL de notícias públicas aqui para que os especialistas de campo possam visualizar o conteúdo no aplicativo móvel.

Specialist console

Assign permissions for the specialist console

Create clients

Inactivo

Create orders

Inactivo

Edit clients

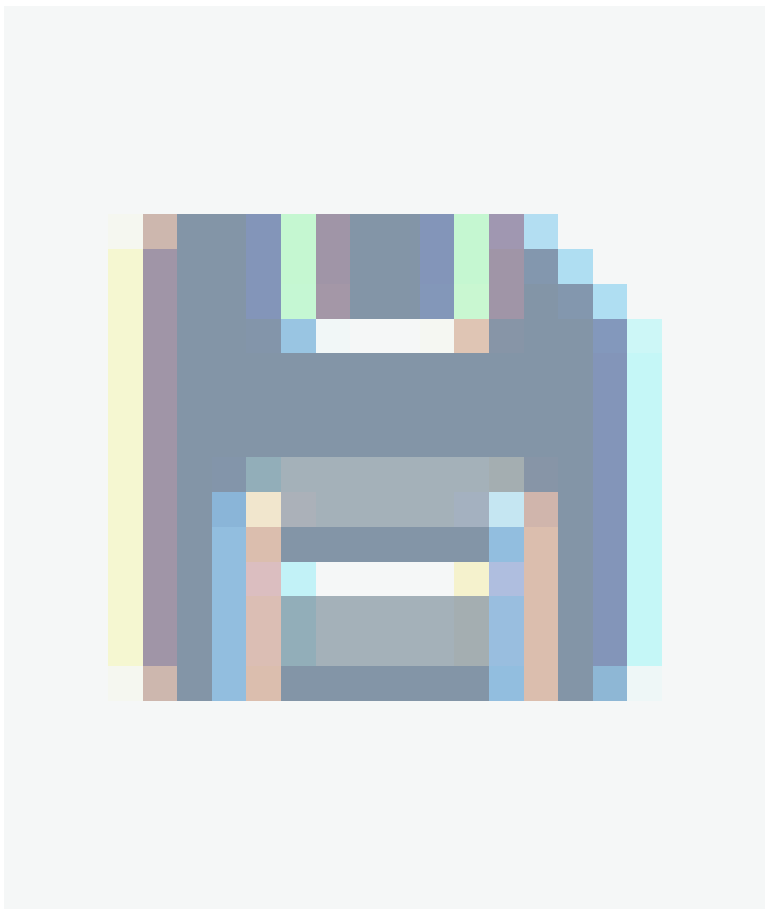
Inactivo

News url

http://arandasoft.com/

Remember: The field specialist will see these changes reflected upon their next login.

Quando terminar de configurar as opções do console Specialist, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas.

📌 **Nota:** Depois de ativar ou desativar qualquer uma das opções no Console do Especialista, os especialistas precisam fazer logout e login novamente antes de poderem visualizar as alterações.

Atribuição

Dependendo do tipo de negócio, é possível decidir em que circunstâncias as ordens de serviço são reatribuídas no sistema. Você pode ativar ou desativar as seguintes opções:

- Reatribuir pedidos devido a alteração de disponibilidade, inatividade ou revogação de licença.
- Manter a atribuição de ordens manuais, mesmo que tenham expirado (caso contrário, tornam-se automáticas)
- Pegue o último local relatado para atribuição de ordem de serviço (caso contrário, o local associado ao perfil do especialista ou local da instalação será usado).
- Atribua tarefas automaticamente ao especialista em ordens de serviço. (Quando ativada, a opção permite atribuir automaticamente ao especialista, a data e hora das tarefas associadas à ordem de trabalho.)

Assignment

Set up and manage assignments

Reassign orders due to change of availability, inactivity or license revocation.

Activo

Maintain the allocation of manual orders, even if they have expired (otherwise they become automatic)

Activo

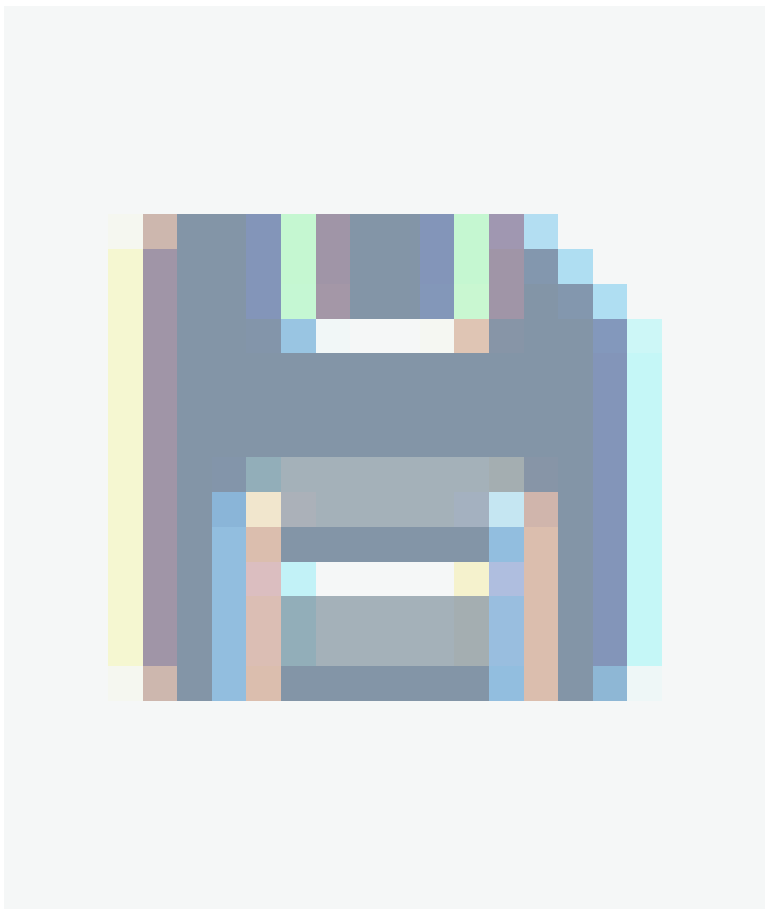
Take the last reported location for the assignment of work orders (otherwise the location associated with the specialist's profile or the location of the establishment will be taken)

Inactivo

Automatically assign tasks to the work order specialist.

Inactivo

Quando terminar de configurar as opções de atribuição, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas.

Integração

Esse parâmetro complementa a integração com a ferramenta ASDK configurando a notificação de execução da ordem de serviço AFLS para tarefas de campo do ASDK. Para versões mais recentes do AFLS e do ASDK, recomendamos selecionar o tipo de integração direta, que permite que o AFLS e o ASDK interajam diretamente. Para integrar por meio do barramento de integração WS02, selecione a opção ESB. Se você escolheu a integração direta, precisará preencher os seguintes campos:

Campos	Descrição
Nome de usuário	Usuário de integração
Senha do usuário	Senha do usuário de integração
Nome do campo adicional para solução para ASDK	Se você estiver tendo uma solução de regra de alimentação de campo de um caso no ASDK de uma ordem de serviço AFLS, insira o nome do sistema de um campo AFLS adicional.
Aprovação de status do ASDK	Essa opção permite que você crie pares de ID de estado do ASDK e do AFLS quando as alterações de estado devem ser relatadas do AFLS para o ASDK.
Homologação de estados AFLS do ASDK	Essa opção permite que você crie pares de ID de estado de AFLS e ASDKs quando as alterações de estado devem ser relatadas de ASDKs para AFLS.

Integration

Configure and manage the integration

Integration type

Select or update the integration type

Direct

Username

Add or update the username for integration connection

Eg Administrator

User password

Select or update user password

Additional field name

Select or update the name of the additional field for ASDK solution (type the name)

Eg field_1

Homologation of ASDK states

Select or update hyphenated pairs: AFLS substatus - ASDK task status if you require multiple pairs separated by ;

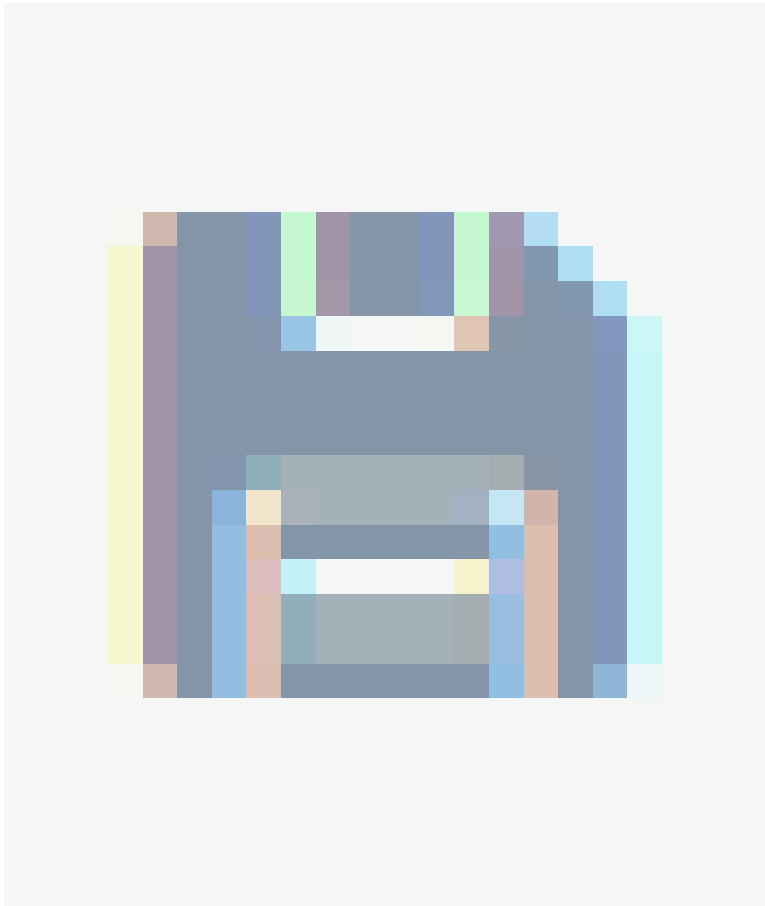
Eg 1-21;3-24;4-25

Homologation of AFLS states from ASDK

Pairs separated by hyphen: ASDK task status - AFLS substatus if you require multiple pairs separated by hyphen;

Eg 1-21;3-24;4-25

Quando terminar de configurar as opções de integração, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas.

Armazenamento

Nesta opção, você pode definir os parâmetros de configuração local, remoto ou externo para o armazenamento físico dos arquivos que são carregados no aplicativo:

Arquivo: Permite executar a configuração do sistema de arquivos local ou remoto. Quando você seleciona o sistema de arquivos local, os seguintes campos são ativados:

Campos	Descrição
Caminho:	Ele permite que você registre o caminho físico onde os arquivos carregados no aplicativo são salvos.

Storage

Configure the storage location for application files.

In this section you will configure the storage site for the application files. If you have been using these settings, changing the path may affect the operation of the system.

Remember;It is recommended to take a backup of the files and move them to the new location.

Selection to configure where to store the files.

☒ File ☐ External

File System

Local

Ruta(path)*

C:\

User

Password

Domain

Validate

Quando você seleciona o sistema de arquivos remoto, os seguintes campos são ativados:

Campos	Descrição
Caminho:	Ele permite que você registre o caminho físico onde os arquivos carregados no aplicativo são salvos.
Utilizador:	Ele permite que você configure o usuário com quem a conexão com a rota remota será feita.
Senha:	Ele permite que você configure a senha do usuário com o qual a conexão com a rota remota será feita.
Domínio	Ele permite que você registre o domínio do usuário que vai se conectar ao caminho remoto.

Externo: Permite configurar o sistema de arquivos externo em uma conta de armazenamento (Azure). Quando você seleciona o sistema de arquivos externo, os seguintes campos são ativados:

Campos	Descrição
Fornecedor:	Ele permite que você selecione o provedor externo onde os arquivos físicos carregados no aplicativo serão armazenados, no momento apenas a opção Azure é exibida.
Cadeia de conexão:	Permite configurar a cadeia de conexão da conta de armazenamento fornecida pelo provedor de terceiros para fazer a conexão.
Botão Validar	É exibido em ambas as opções (Arquivo ou Externo) e permite verificar se a configuração fornecida no módulo permite a conexão correta com qualquer uma das opções do sistema de arquivos
Botão Salvar	Permite salvar as configurações do sistema de arquivos.

Storage

Configure the storage location for application files.

In this section you will configure the storage site for the application files. If you have been using these settings, changing the path may affect the operation of the system.

Remember;It is recommended to take a backup of the files and move them to the new location.

Selection to configure where to store the files.

☐ File ☒ External

Provider

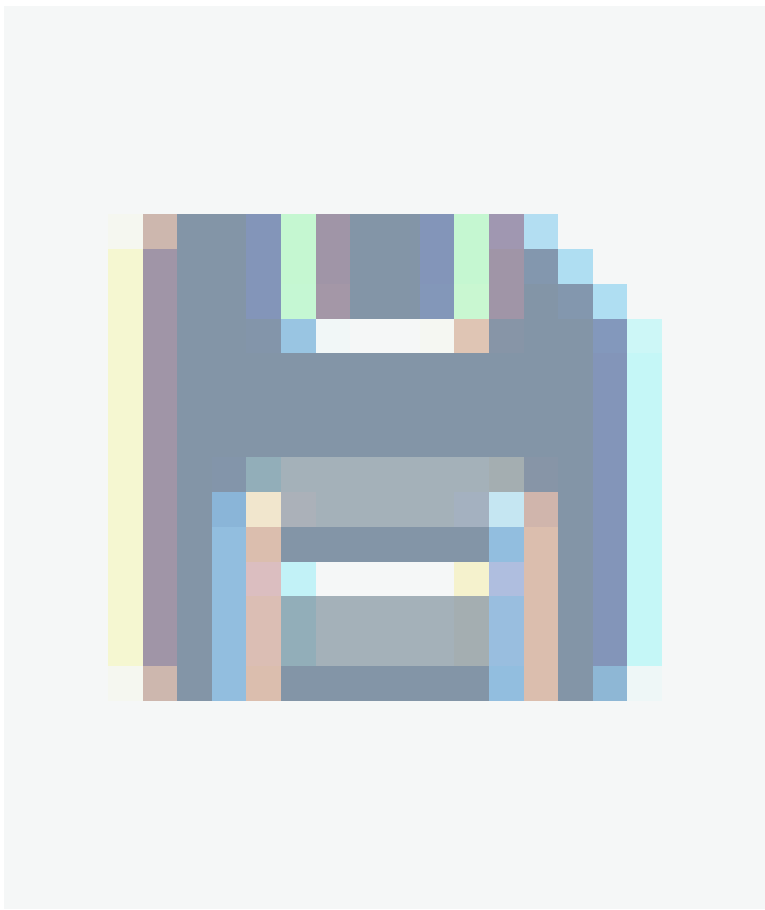
Azure

Connection string*

DefaultEndpointsProtocol=https;AccountName=rgafis02diag;Accou

Validate

Quando terminar de configurar as opções de armazenamento, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas.

Política de Privacidade da Empresa

Nesta opção, você pode habilitar ou desabilitar e definir a política de privacidade da empresa.

📌 **Nota:** O campo para definir a política de privacidade permite um máximo de 10.000 caracteres.

Company Privacy Policy
Configure the privacy policy to be displayed in the app

Enable privacy policy

Activo

Remember: You have a maximum of 10,000 characters for your privacy policy

Enter the privacy policy

"Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y afines, como responsable del tratamiento de datos personales, le informamos lo siguiente: Los datos personales que puedan ser suministrados al momento de intercambiar información serán recolectados, almacenados, usados, puestos en circulación y finalmente suprimidos por la Empresa de acuerdo con su Política de Tratamiento de Información Personal. Tenga en cuenta que la entrega de información personal por este medio, implica la aceptación expresa por medio de conducta concluyente, de autorizar el tratamiento de los datos personales suministrados, para que los mismos sean tratados con las finalidades de: Prestar el servicio de asesoría jurídica empresarial; dar respuesta a su comunicación; atender las necesidades manifestadas por usted a través de este medio, las cuales pueden implicar actividades de marketing; y finalmente permitir el desarrollo de la relación que usted tiene con la Empresa. El titular de la información personal tendrá el derecho de conocer, actualizar y rectificar su información; acceder de manera gratuita a la misma; solicitar prueba de la autorización otorgada; modificar y revocar la autorización otorgada en los términos de la ley; acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio y presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente, solamente después de haber hecho previo trámite de consulta o requerimiento directamente a la Empresa y finalmente tendrá el derecho a solicitar la supresión de sus datos. Por lo anterior, si después de ser informado sobre el tratamiento de sus datos, usted no desea

Mapas

Nesta opção, você pode definir os parâmetros de configuração para o provedor de mapas ou configurar dados para importação de arquivos GeoJSON.

Pacote	Padrão na instalação	Cara	Custar	Considerações
OpenStreet Maps + Nominatim	Sim	Mapas de código aberto e geocodificação com código aberto	Nenhum	A geocodificação (serviço Nominatim) em comparação com os outros dois pacotes, tem menor eficácia nos resultados.
Mapas OpenStreet + ArcGIS	Não	Mapas de código aberto e geocodificação que consomem o serviço de nuvem ArcGIS	Consumo de serviços de geocodificação e geocodificação reversa. Cada solicitação gera custo.	Para registrar o serviço, vá até a página do Arcgis, registre um aplicativo e obtenha o <i>ID do cliente</i> e <i>ID secreto - chave de API</i> a ser registrado no AFLS.
Mapas do Google	Não	Mapas e geocodificação pelo Google Maps	Tanto a pintura de mapas quanto a geocodificação e a geocodificação reversa geram custo por solicitação	Para registrar o serviço, você deve acessar a página do Google Maps e obter o <i>ID secreto - chave de API</i> (para pacotes BASIC) e se o pacote for PREMIUM, também o ID C_lient._

Mapas

Configuración de Mapas

Select one of the supported providers. When changing providers, new fields that vary for each provider can be enabled.

Map provider

Select the provider

Google

Add API Key

Add

Add client ID

Add

Type of plan

Premium

Import GeoJson

List the attributes of the Geolson file that will be used to import locations

Name

CEDULA

Description

SEGMENTO

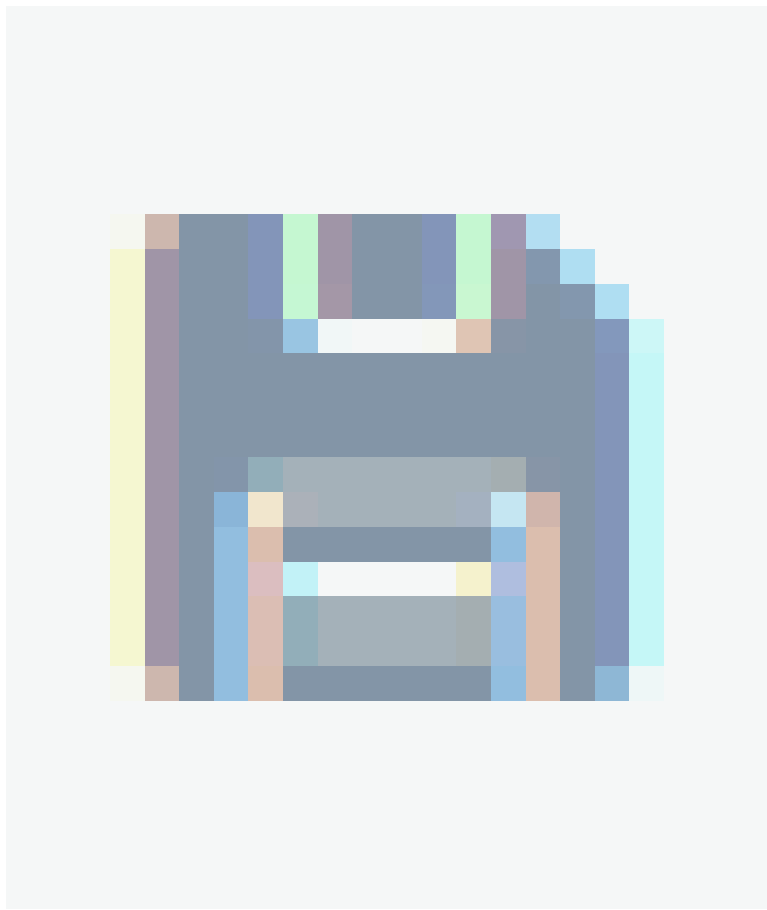
Latitude

LATITUD

Longitude

LONGITUD

Quando terminar de configurar as opções de mapa, clique em **Salvar**



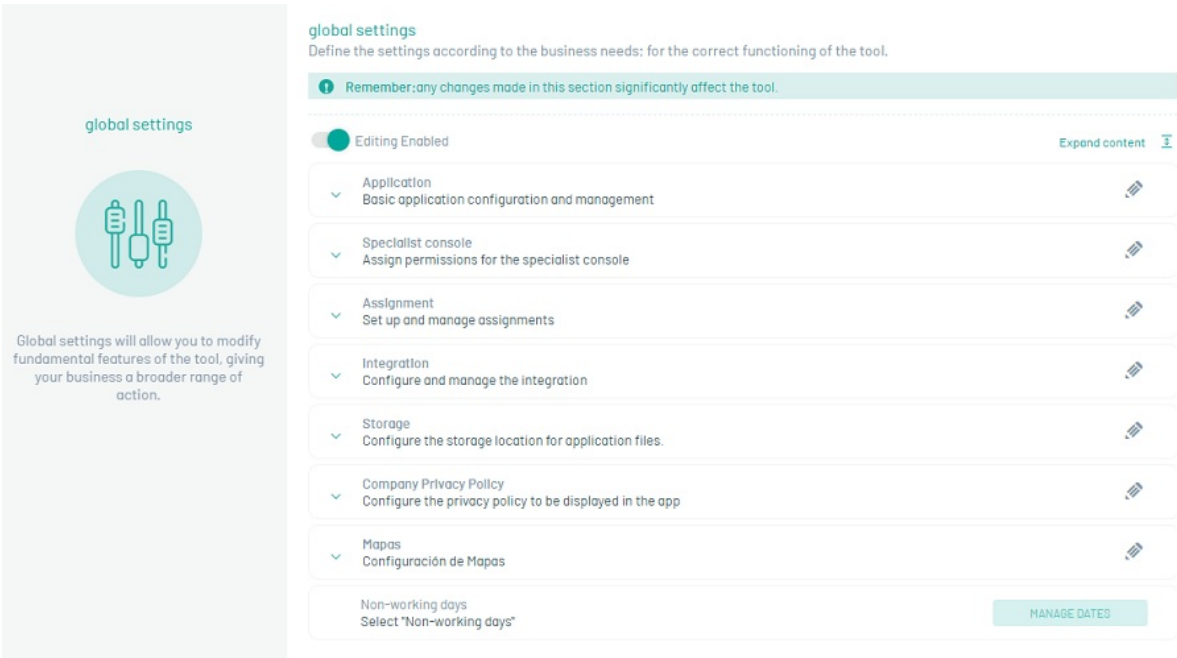
para confirmar as alterações feitas.

- ⚠ **Nota:** Ao fazer uma mudança de provedor, você poderá habilitar novos campos que variam de acordo com o provedor escolhido. Exemplo: o Google habilita **Chave de API**, **ID do cliente** e **Tipo de Plano**.
- ⚠ **Nota:** Depois de trocar de provedor de mapa e salvar, os usuários precisam fazer login novamente para visualizar a alteração nos aplicativos web, móveis e AssistMe.

Para obter mais informações, visite o [Comparação entre provedores de mapas](#)

Dias não úteis

1. Dias não úteis são os dias atribuídos automaticamente aos especialistas que não têm disponibilidade para atender às ordens de serviço, para entrar na visualização e adicionar dias clique no botão **Gerenciar datas**.



2. O sistema permite selecionar Dias não úteis de duas maneiras:

- Por mês
- Por ano

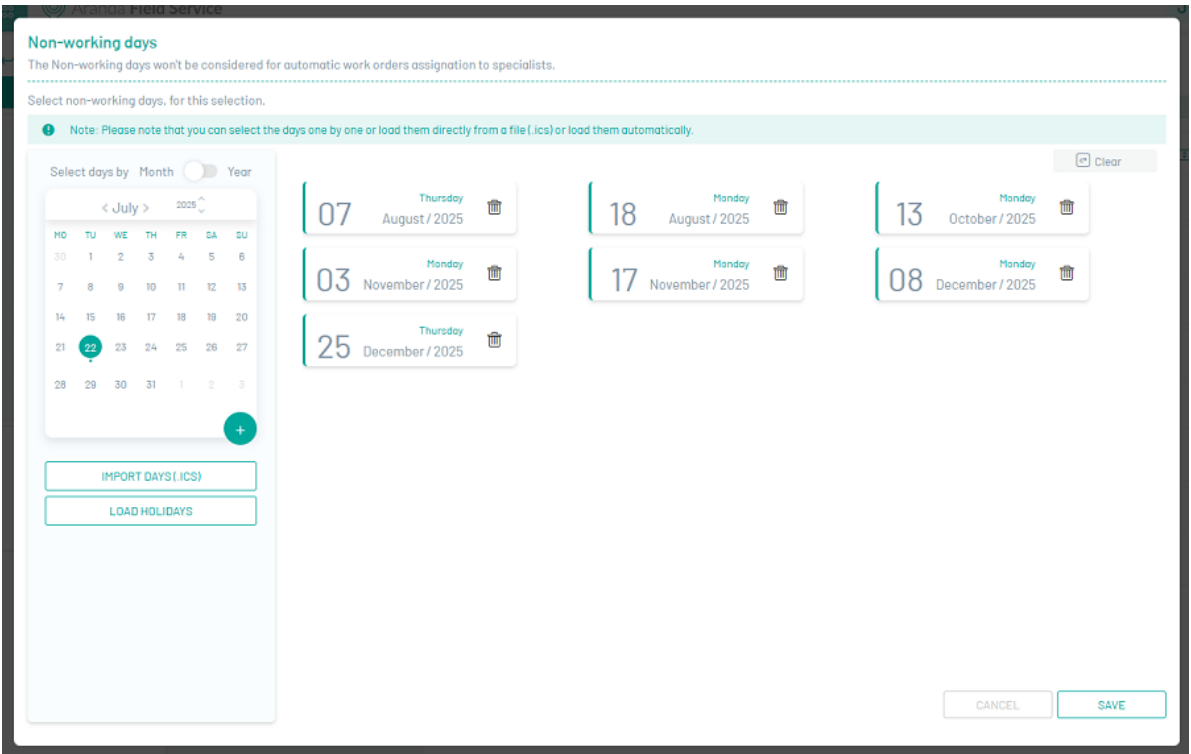
3. Selecione as datas no calendário, clique em “Adicionar” ou “Adicionar” na janela correspondente e verifique se os dias selecionados foram adicionados à lista.

4. Para excluir um Dia Folgável, selecione um registro na lista e clique no botão



ou no botão “Limpar” para excluir as informações correspondentes.

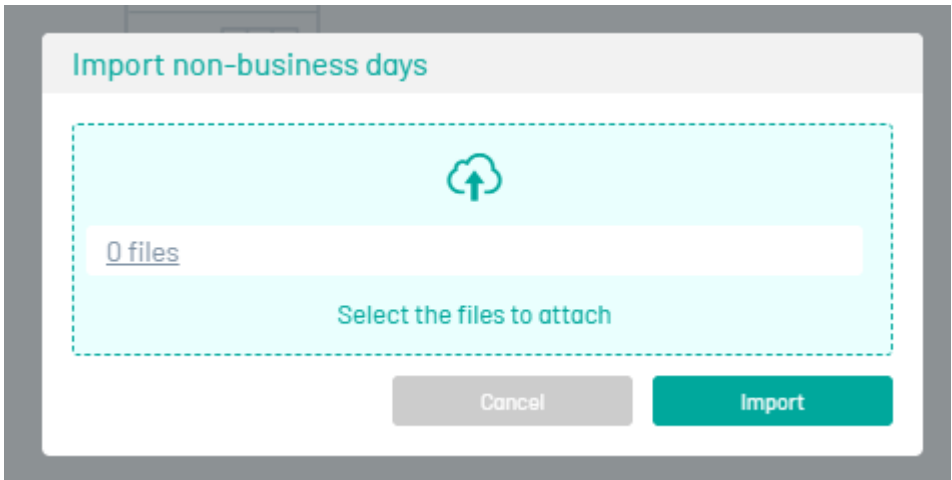
5. Quando terminar de configurar os dias não úteis, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console para confirmar as alterações.



📌 **Nota:** Se você precisar enviar um especialista para atender a uma ordem de serviço em um dia não útil, atribua o especialista manualmente à ordem de serviço. Verifique a disponibilidade do especista naquele dia e tenha as habilidades para realizar o serviço.

Dias de importação (. ICS)

6. Para importar em massa dias não úteis, clique em **Dias de importação (. ICS)** e anexe um arquivo com uma extensão .ics com as datas a serem registradas.



7. Uma vez importado, o sistema exibe os dias do arquivo .ics no arquivo **Dias não úteis**.

Non-working days

The Non-working days won't be considered for automatic work orders assignment to specialists.

Select non-working days, for this selection.

Note: Please note that you can select the days one by one or load them directly from a file (.ics) or load them automatically.

Select days byMonthYear

< July > 2025

MO TU WE TH FR SA SU

30 1 2 3 4 5 6

7 8 9 10 11 12 13

14 15 16 17 18 19 20

21 22 23 24 25 26 27

28 29 30 31 1 2 3

+

IMPORT DAYS (.ICS)

LOAD HOLIDAYS

01 Wednesday January / 2025

06 Monday January / 2025

24 Monday March / 2025

17 Thursday April / 2025

18 Friday April / 2025

01 Thursday May / 2025

02 Monday June / 2025

23 Monday June / 2025

07 Thursday August / 2025

18 Monday August / 2025

13 Monday October / 2025

03 Monday November / 2025

17 Monday November / 2025

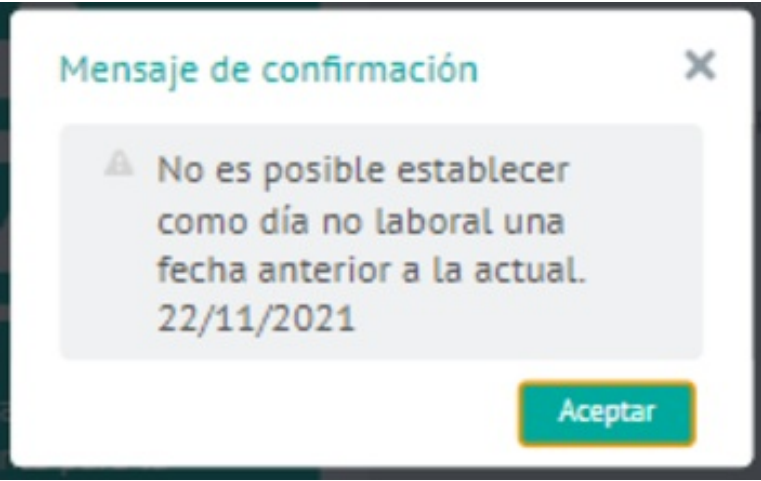
08 Monday December / 2025

25 Thursday December / 2025

CANCEL

SAVE

8. Quando terminar de configurar seus dias não úteis, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console para confirmar as alterações.



✎ **Nota:** Se alguma data do arquivo estiver registrada como dia não útil, o sistema apresentará uma mensagem de aviso, indicando que a data a ser importada já foi adicionada. A validação também é realizada para que o usuário não adicione datas anteriores à atual.

Carregar feriados

9. Para importar em massa dias não úteis, clique em **Carregar feriados**, selecione país e ano, clique em **Carregar** para exibir os dias configurados para o país escolhido.

Load holidays automatically

Select country

Select year

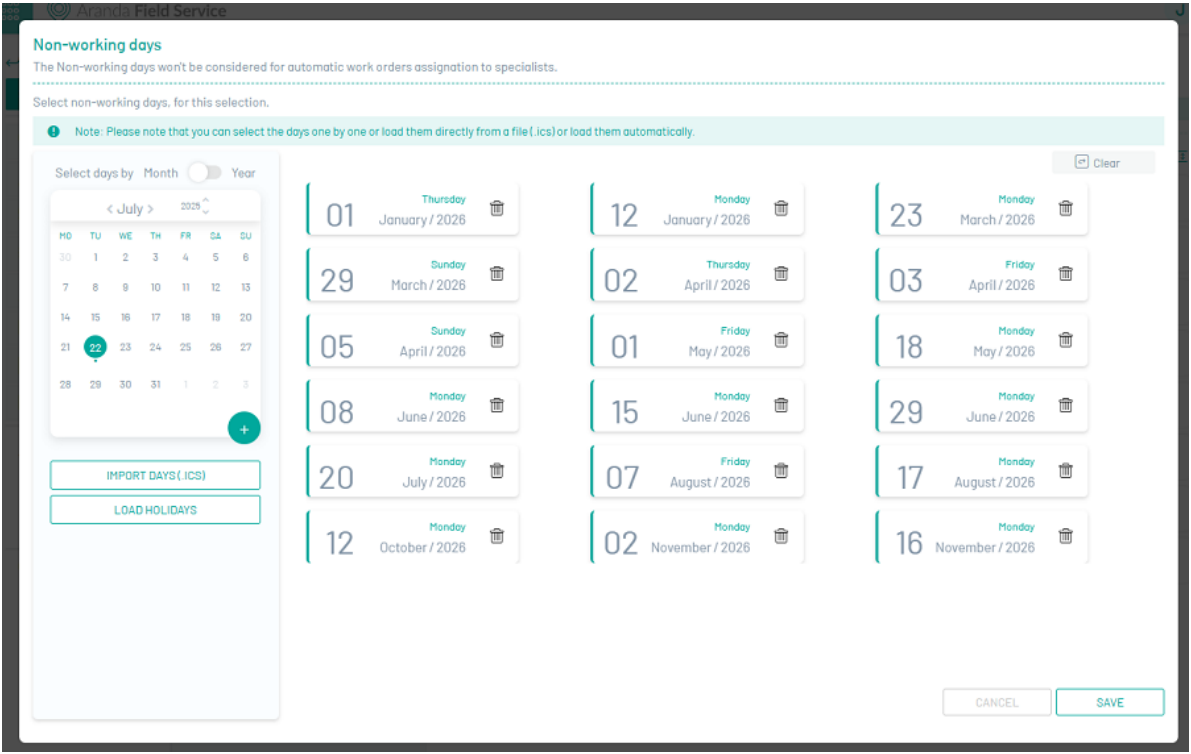
Select

Year

Cancel

Upload

10. Quando terminar de configurar os dias não úteis, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console para confirmar as alterações.



Comparação entre provedores de mapas

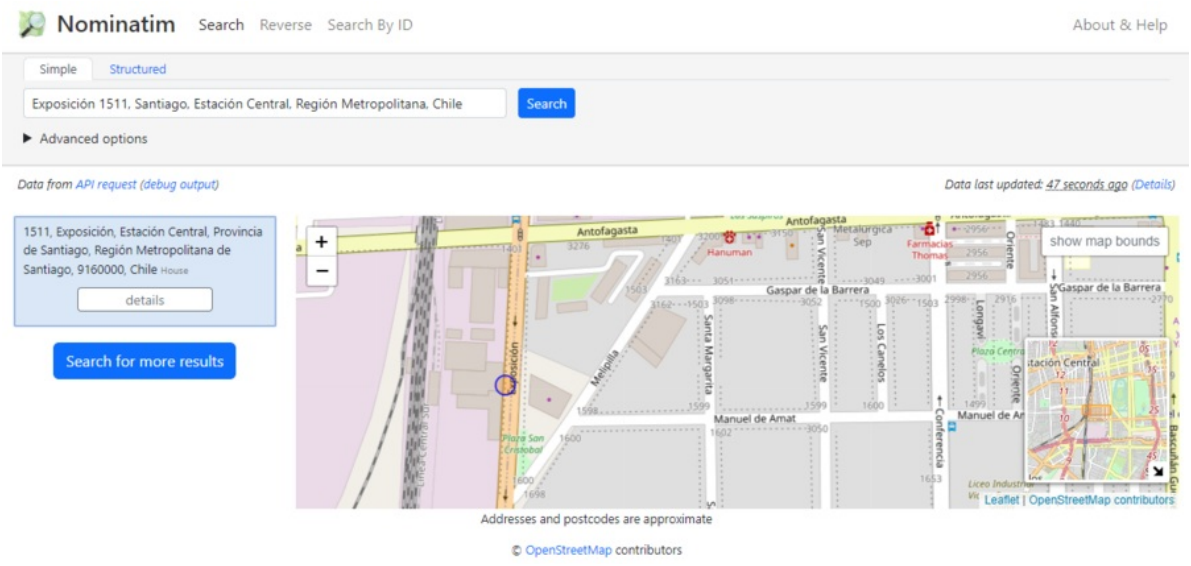
Comparação entre provedores de mapas

Abaixo está um exemplo de geocodificação em diferentes países usando todos os provedores de mapas:

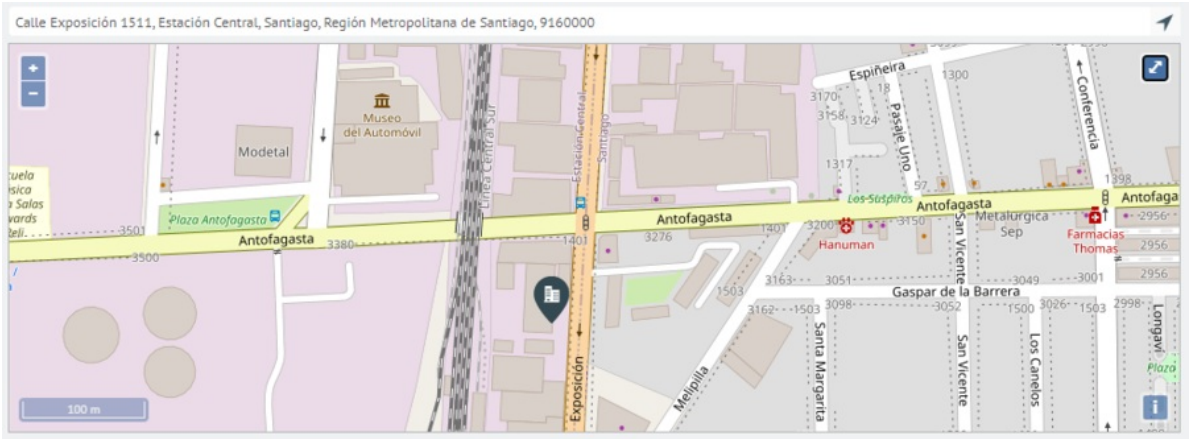
CHILE

Exemplo 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

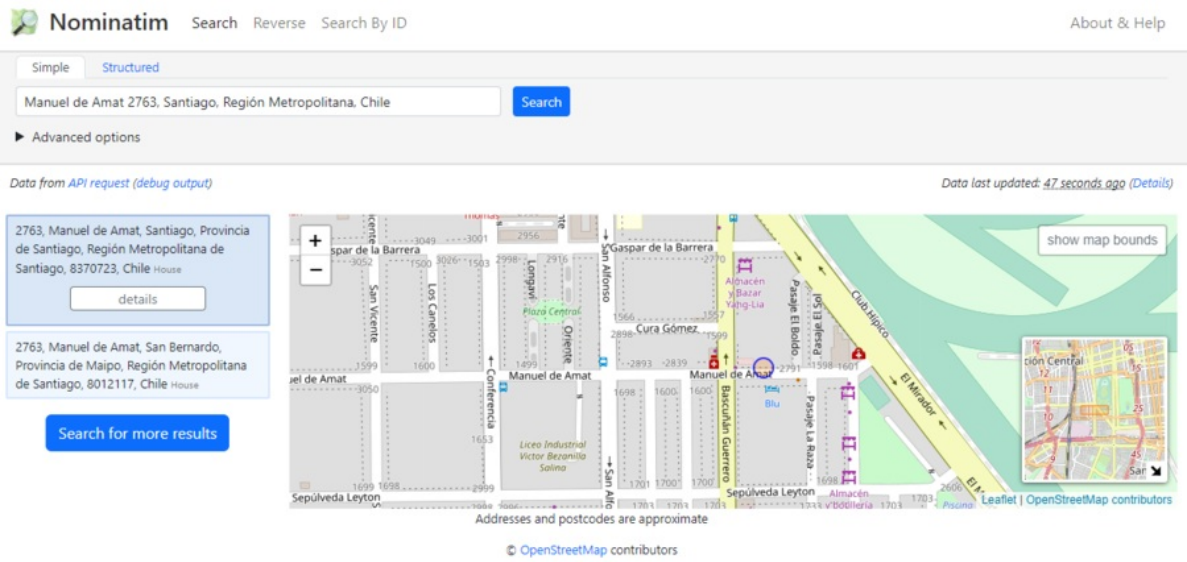


- Google Maps -> Exposición 1511, Santiago, Estación Central, Región Metropolitana, Chile

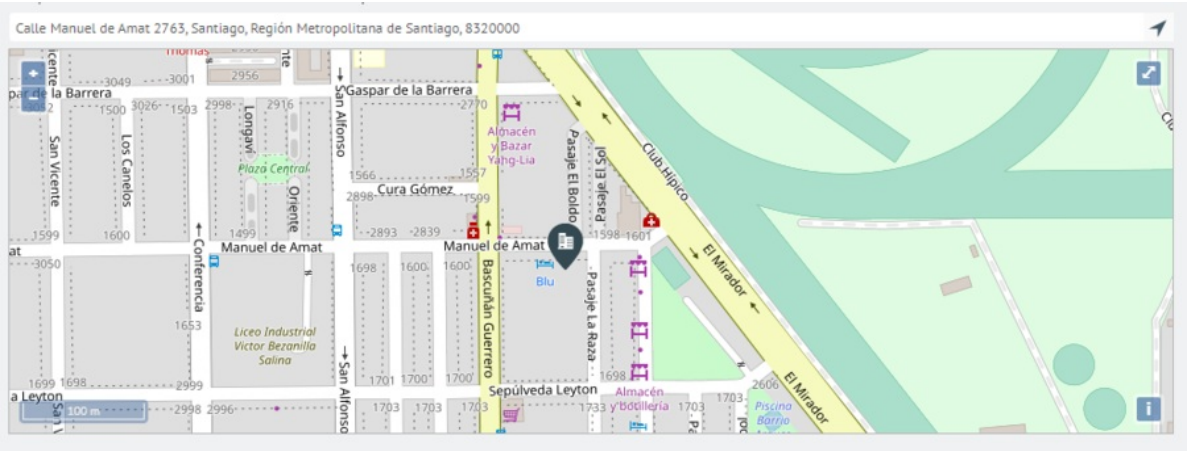


Exemplo 2

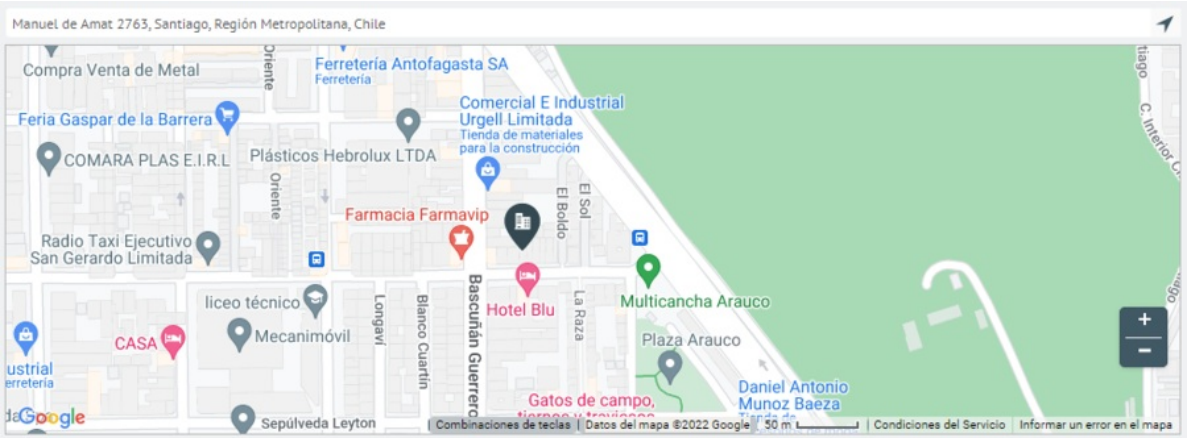
- OpenStreet Maps + Nominatim -> Manuel de Amat 2763, Santiago, Región Metropolitana, Chile



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



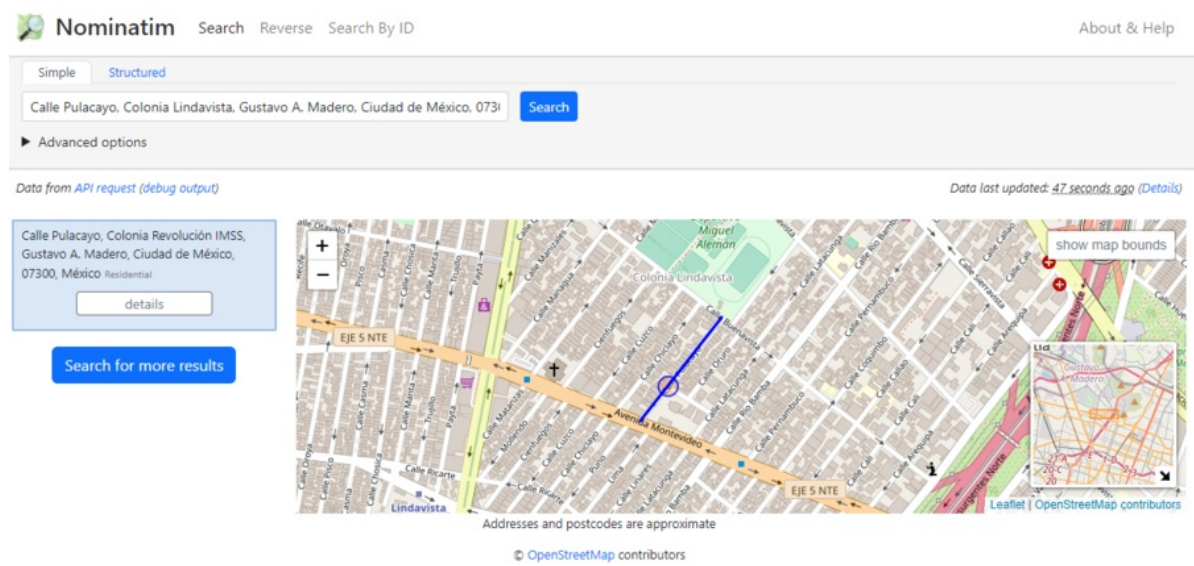
- Google Maps -> Manuel de Amat 2763, Santiago, Región Metropolitana, Chile



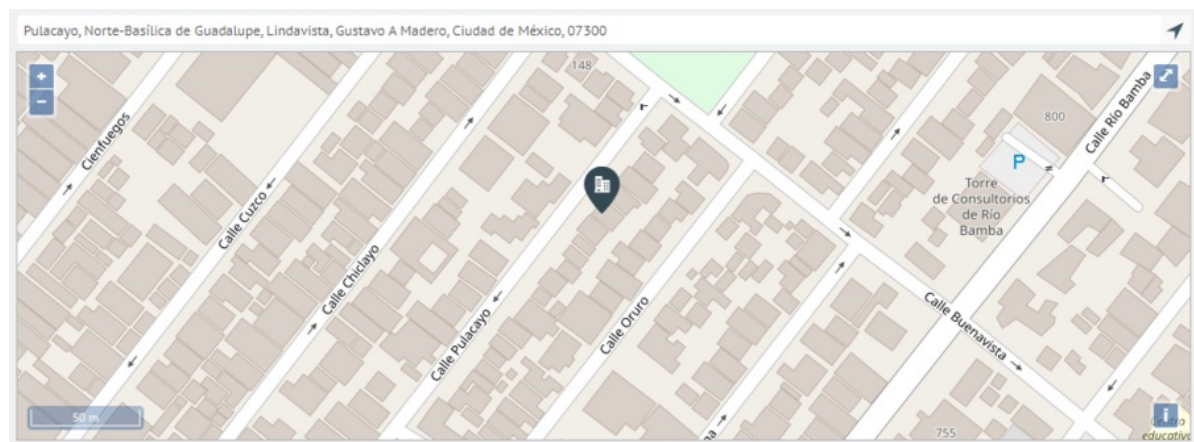
MÉXICO

Exemplo 1

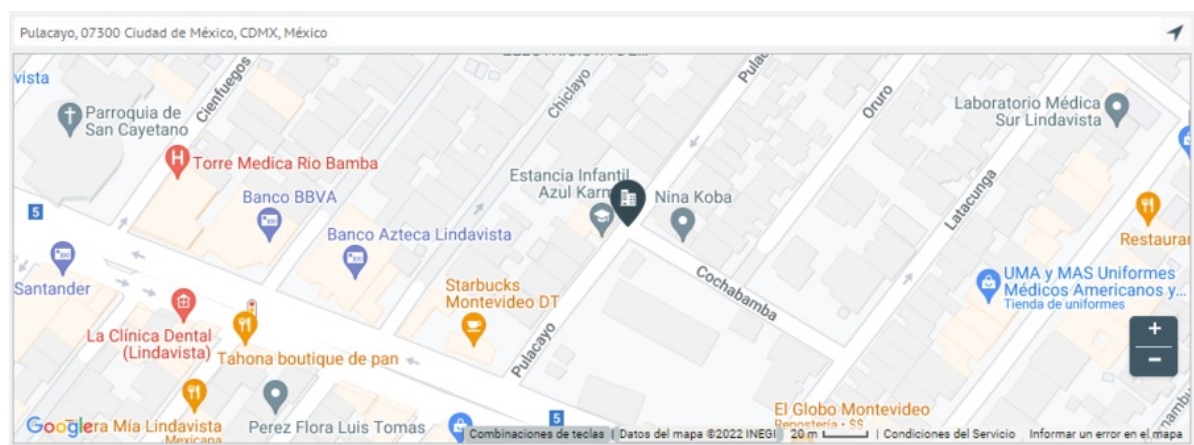
- OpenStreet Maps + Nominatim -> Calle Pulacayo, Colonia Lindavista, Gustavo A. Madero, Cidade do México, 07300, México



- OpenStreet Maps + ArcGIS -> Pulacayo, Lindavista, Gustavo A Madero, Cidade do México, 07300

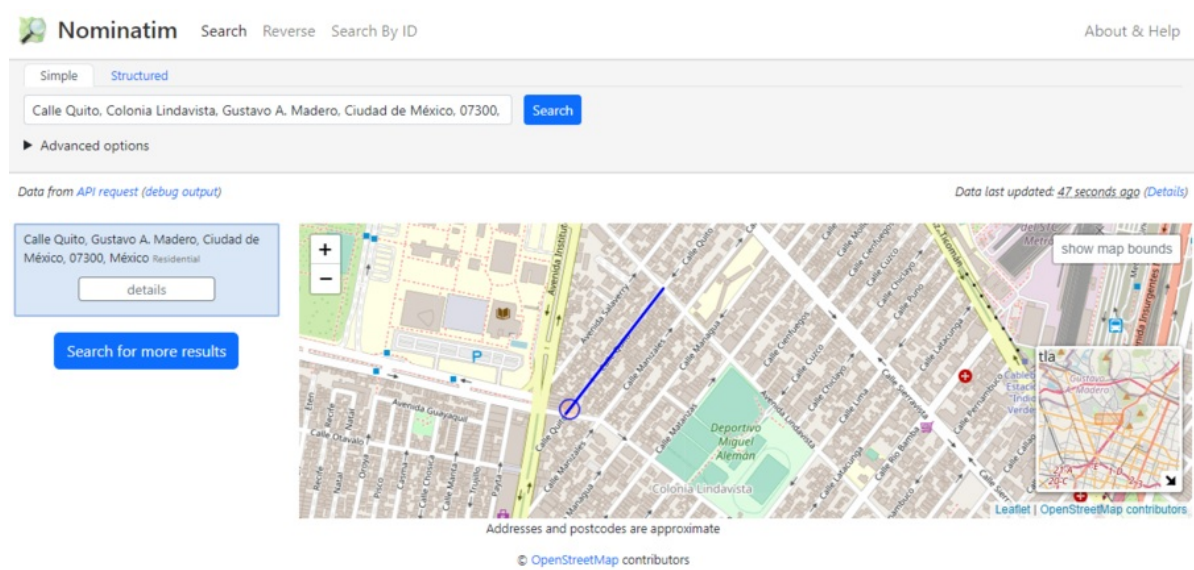


- Google Maps -> Pulacayo, 07300 Cidade do México, CDMX, México

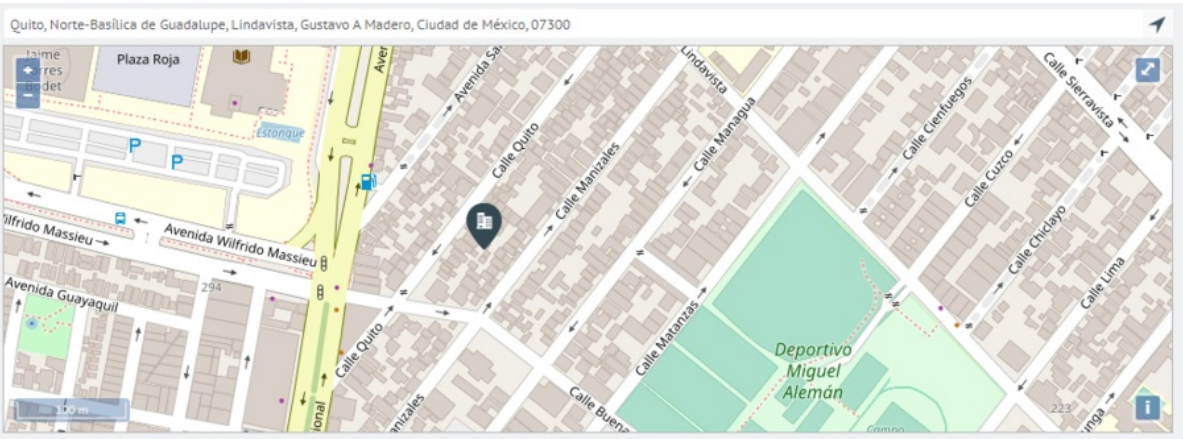


Exemplo 2

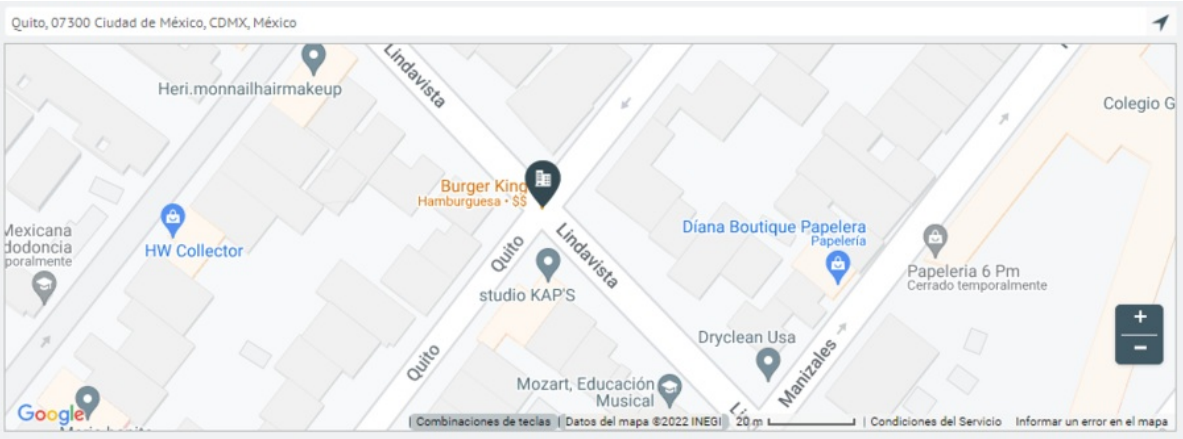
- OpenStreet Maps + Nominatim -> Calle Quito, Colonia Lindavista, Gustavo A. Madero, Cidade do México, 07300, México



- OpenStreet Maps + ArcGIS -> Quito, Lindavista, Gustavo A Madero, Cidade do México, 07300



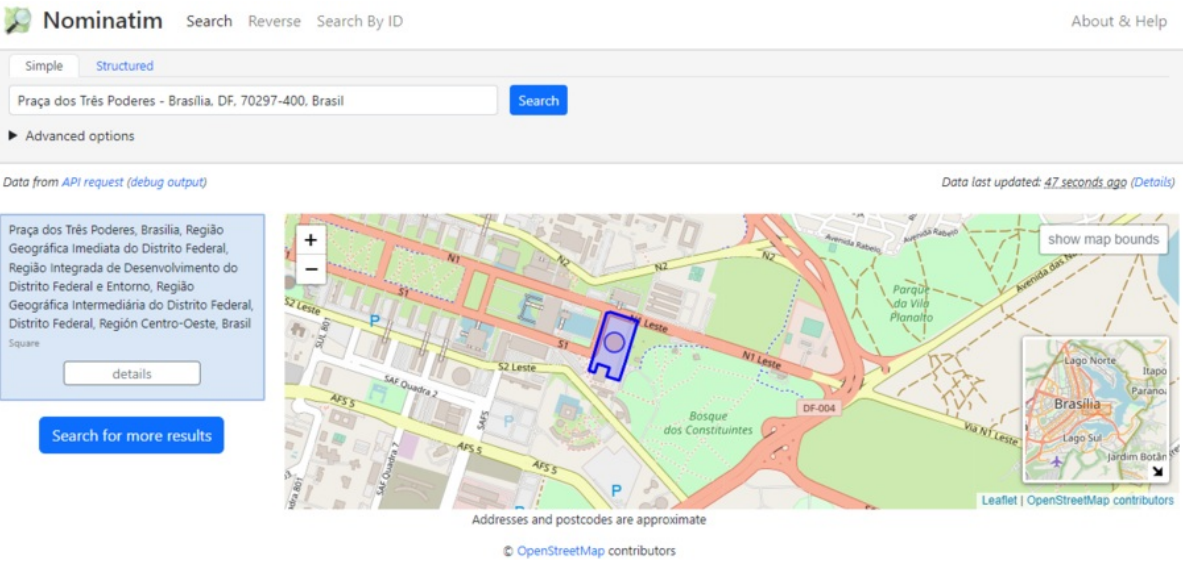
- Google Maps -> Quito, 07300 Cidade do México, CDMX, México



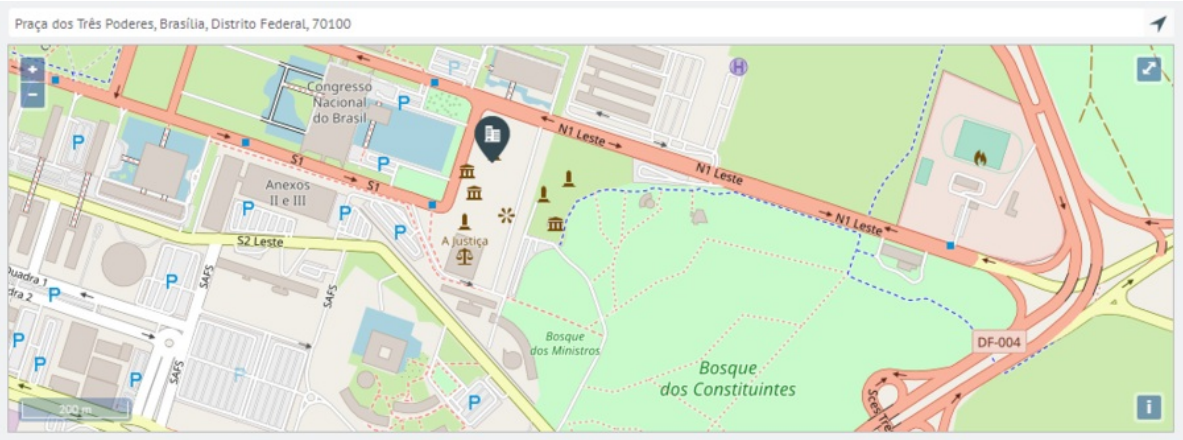
BRASIL

Exemplo 1

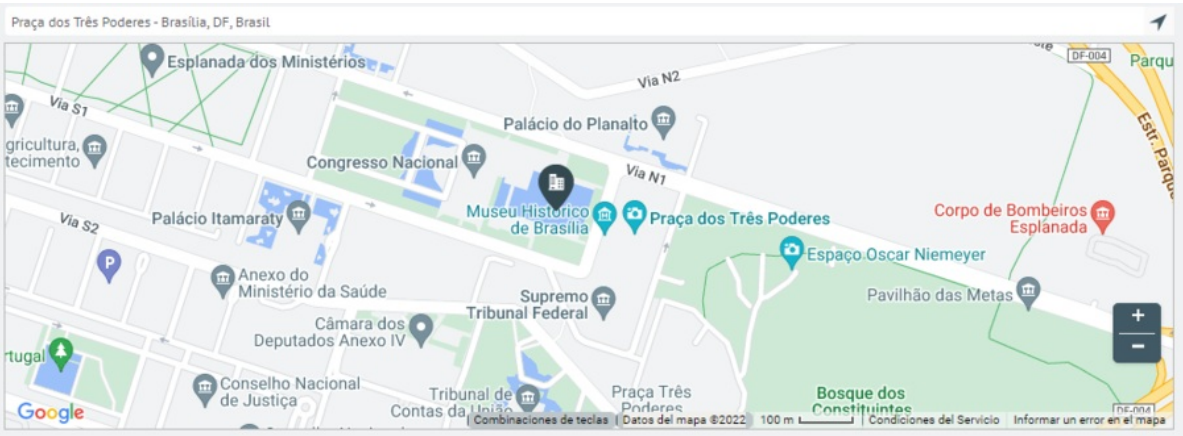
- OpenStreet Maps + Nominatim -> Praça dos Três Poderes - Brasília, DF, 70297-400, Brasil



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

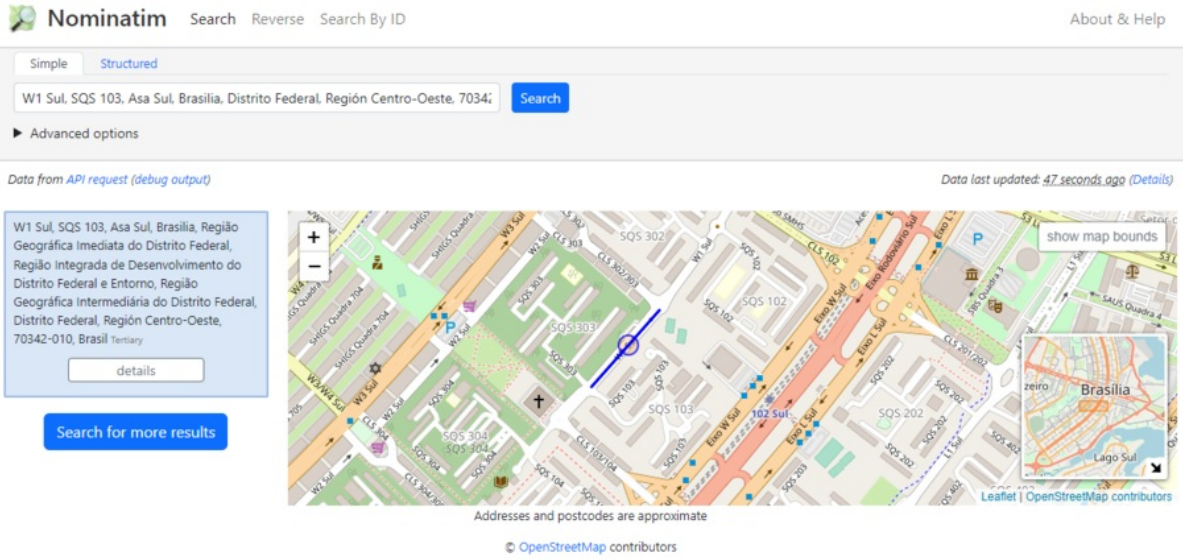


- Google Maps -> Praça dos Três Poderes - Brasília, DF, 70100-000, Brasil

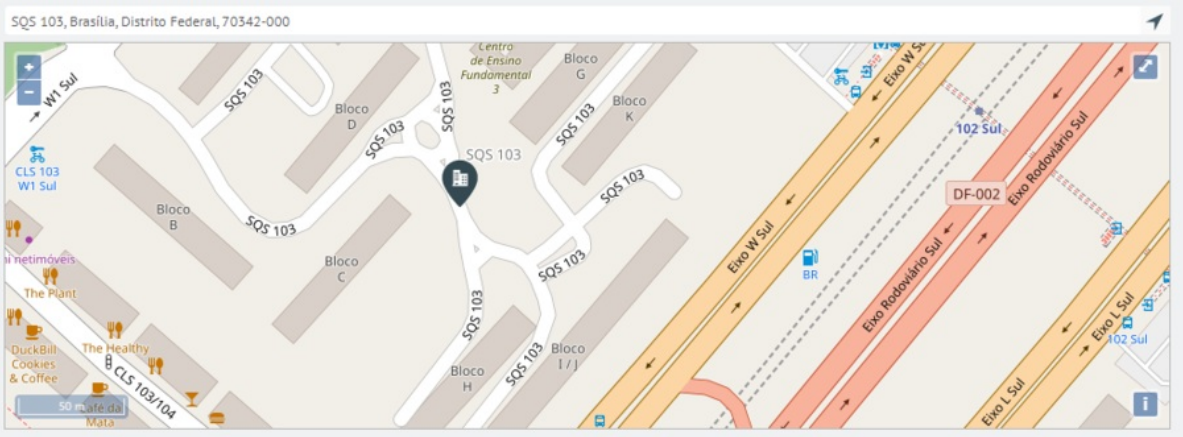


Exemplo 2

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



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



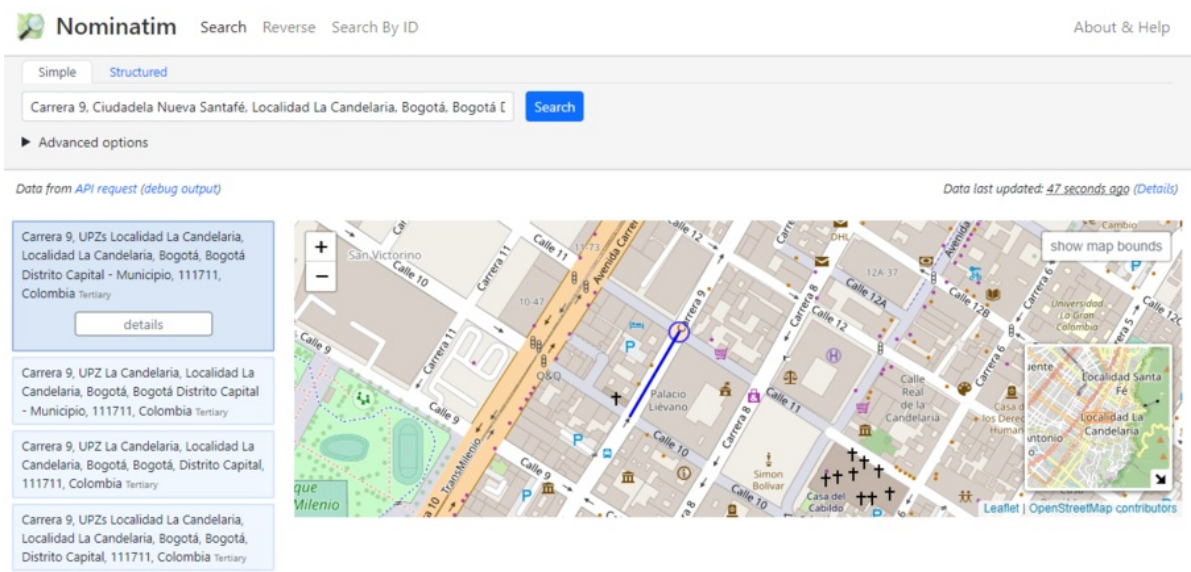
- Google Maps -> Via W1 Sul - SHCS SQS 103 - Asa Sul, Brasília - DF, 70297-400, Brasil



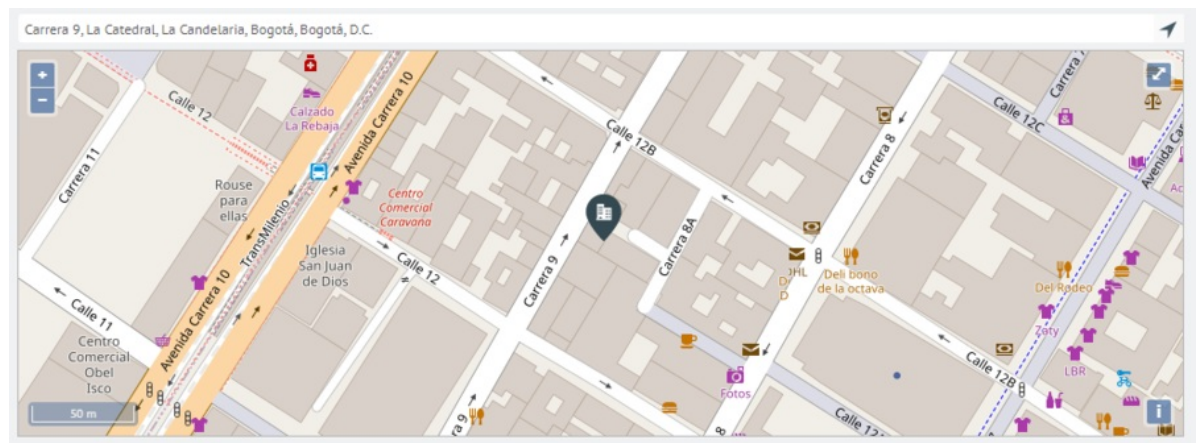
COLÔMBIA

Exemplo 1

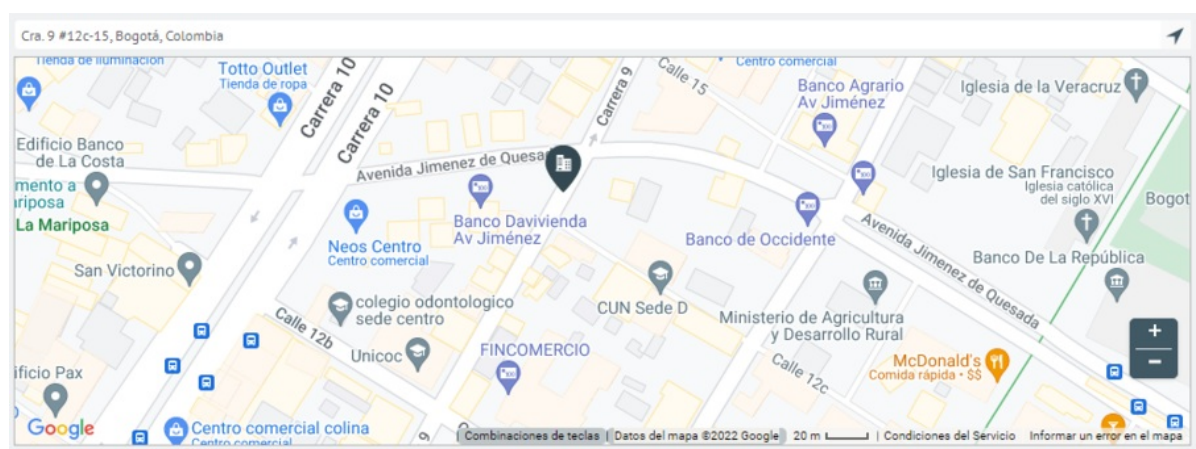
- OpenStreet Maps + Nominatim -> Carrera 9, Ciudadela Nueva Santafé, Localidade La Candelaria, Bogotá, Bogotá Distrito Capital, 111711, Colômbia



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

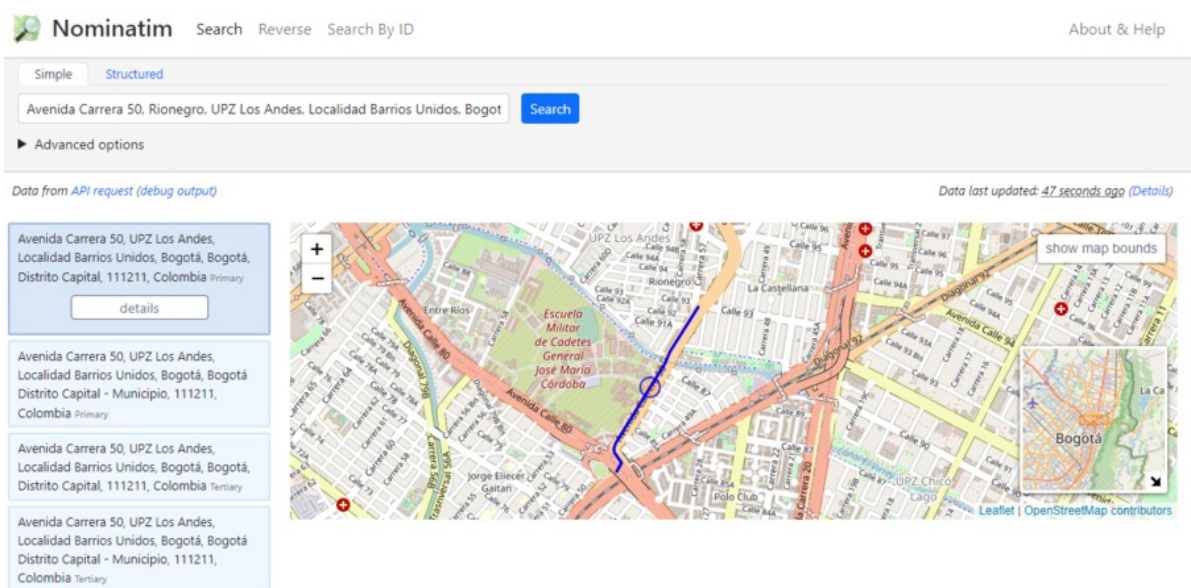


- Google Maps -> Cra. 9 #12c-15, Bogotá, Colômbia



Exemplo 2

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



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

- O campo **Nome** ele pode ter vários atributos.
- O campo **Descrição** ele pode ter vários atributos.
- Os campos **Longitude** e **Latitude** eles permitem apenas um atributo em suas configurações.

De acordo com o padrão, se o arquivo GeoJson tiver locais que tenham o**Geometria** Isso prevalecerá sobre os campos **Longitude** e **Latitude** aqui configurado.

Ajustes globales

Configuración mapas

Agregar API Key

Tipo de plan

BASIC

Importar GeoJSON

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

Nombre

Agregue una o varias propiedades pulsando la tecla Intro

Descripción

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. Quando terminar de definir as configurações globais, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Configurando

Configuração necessária com a função de administrador

Abaixo, você encontrará as informações de cada um dos módulos e funcionalidades que o Aranda Field Service possui para otimizar a operação do seu negócio; essa configuração pode ser feita com um usuário com perfil de Administrador.

Licenciamento

Na primeira vez que você entrar no aplicativo como usuário administrador do Aranda FIELD SERVICE, é necessário configurar as licenças que serão utilizadas na prestação do serviço e que concederão o consentimento da Aranda SOFTWARE para usar o Aranda FIELD SERVICE.

A configuração de licenças de administração é essencial para executar todos os processos de gerenciamento de ordens de serviço e para restringir o escopo de usuários que têm acesso ao aplicativo.

1. Para configurar uma licença do Aranda FIELD SERVICE, entre no console de configuração do AFLS, na seção **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Licenciamento**; Na visualização de informações Selecione o ícone **Novo** e siga os passos mencionados abaixo:

Aranda Field Service

Licenciamiento

Nueva ordenPanel de controlÓrdenesInventarioReportesMonitoreoConfiguraciónAlertas

Perfil | Cerrar Sesión

Juli

Administrador

Configuración

Nuevo

Licenciamiento

Inventario

Configuración

Información básica

Campos adicionales

Días no laborales

Servidor de Correo

Encuestas

Respuestas rápidas

Plantillas de correo

Reglas de asignación

Precisión de ubicación

Licenciamiento

Aranda Field Service

Licencia Demo

Fecha de expiración : 18/12/2022 12:00 am

Estado: VIGENTE

Detalle de Licencia

Especialistas

Organización desarrollo

Fecha de expiración 18/12/2022 12:00 am

Fecha de activación 19/09/2022 12:00 am

Tipo de licencia Demo


Usuarios 10

Especialistas 10

2. O processo de criação da licença permite que você carregue o arquivo MachineKEY.amk em três etapas simples:

- **Baixar:** Esta opção permite que o usuário administrador baixe o arquivo MachineKEY.amk. que contém as informações associadas ao computador que usará esta licença.
- **Enviar:** Esta opção permite enviar o arquivo baixado por e-mail para o provedor Aranda SOFTWARE, a fim de confirmar o registro de licenciamento para a organização.
- **Revisar:** Nesta opção, o provedor do sistema enviará um anexo de . Lic, ao e-mail do usuário administrador; salve o arquivo no computador e, no console de administração do Aranda Field Service, procure esse arquivo para registrar a respectiva licença com as condições solicitadas.


Licenciamiento


 Nueva Licencia


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

Buscar

Cómo obtener el archivo (.lic) ?

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

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

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

Guardar

Cancelar

3. Clique **Salvar** para confirmar as alterações feitas.

📌 **Nota:** A licença enviada por correio do fornecedor, Aranda SOFTWARE, só pode ser usada na máquina onde o primeiro arquivo de licença foi gerado.

4. Uma vez concluído o processo de criação da licença, a operação do console de administração do Aranda FIELD SERVICE é habilitada para a configuração correspondente das ordens de serviço. A nova licença terá definido as informações básicas necessárias para que os usuários possam usá-la da seguinte forma:
5. Na Exibição de detalhes do console do AFLS, selecione a guia Detalhes da licença; Dados de registro, como nome da organização, datas de ativação e expiração, o tipo de licença adquirida (versão demo ou do produto), o número de usuários do aplicativo da Web (administradores, despachantes e monitores) e o número de especialistas de campo que terão acesso ao aplicativo móvel são habilitados.



- As licenças geradas para acessar a aplicação web Aranda FIELD SERVICE são licenças concorrentes e são gerenciadas de acordo com a disponibilidade das licenças adquiridas e o acesso dos usuários (administrador, despachante, monitor) à aplicação web depende da liberação de cada licença para uma nova entrada.
- As licenças geradas para acessar o aplicativo móvel Aranda FIELD SERVICE são chamadas de licenças que concedem uma licença personalizada e única com os dados básicos de cada usuário com função de especialista em campo, para que possam entrar no console móvel do Aranda Field Service a qualquer momento.
- A licença registrada deve ter usuários associados à função de especialistas de campo que usarão o aplicativo móvel Aranda Field Service com o esquema de licenciamento nomeado. 6. Na Exibição de detalhes do console AFLS, selecione a guia Especialistas; O formulário está habilitado para associar os especialistas de campo que vão utilizar o aplicativo.



📌 **Nota:** Antes de associar especialistas de campo ao número de licenças nomeadas adquiridas para

gerenciamento de console móvel, o usuário administrador deve configurar os usuários que preencherão a função de especialistas de campo para manipulação de ordens de serviço.

📌 **Nota:** Se as configurações de licenciamento não tiverem licenças associadas a elas, os especialistas de campo não poderão acessar nenhum componente do aplicativo móvel.

Acordos de Nível de Serviço (SLAs)

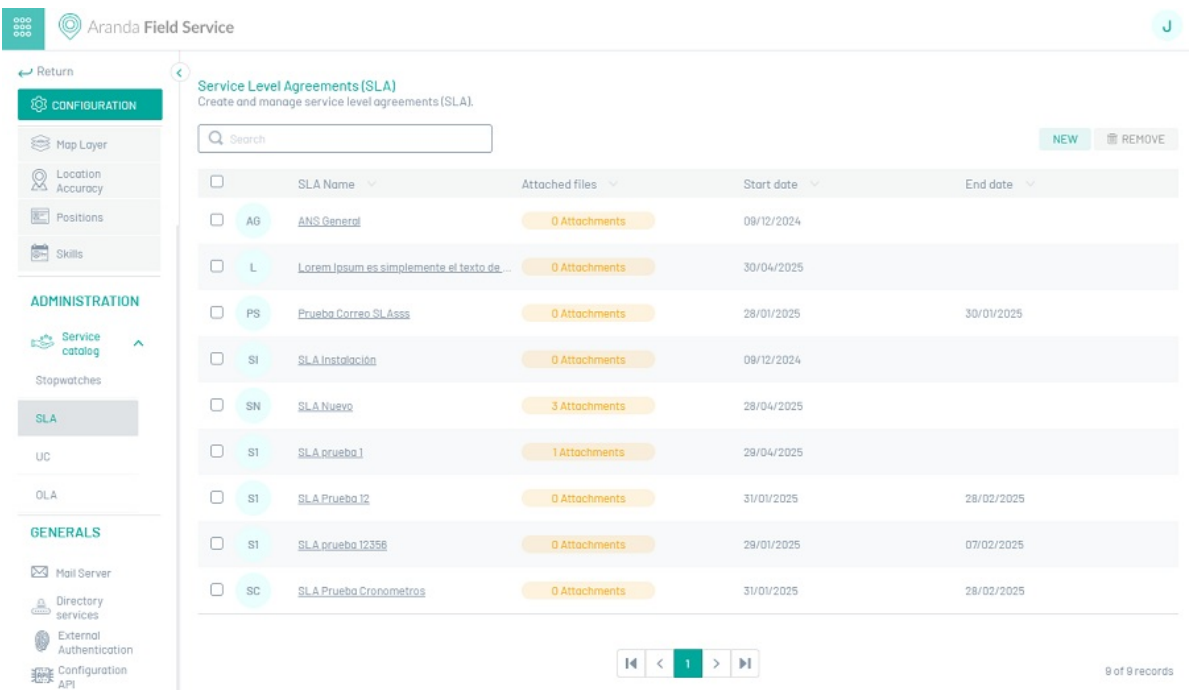
Tão importante quanto prestar um bom serviço é fornecê-lo no prazo. Através do módulo de níveis de serviço, é possível definir os tempos que um especialista pode precisar para atender a um pedido e os limites para sua execução.

A configuração dos Acordos de Nível de Serviço SLA no Aranda FIELD SERVICE AFLS é feita através de cronômetros e acordos de tempo. As configurações de tempo relacionadas a um SLA são globais (definidas uma vez), no entanto, algumas de suas características podem ser específicas de um determinado modelo de negócios.

Os Contratos de Nível de Serviço podem ser associados a serviços, empresas ou clientes. Aranda FIELD SERVICE é responsável por selecionar o SLA mais adequado enquanto estiver em vigor.

Criando acordos de nível de serviço de SLA

1. Para criar Acordos de Nível de Serviço, vá para o console de configuração do AFLS, naCatálogo de Serviços No menu principal, selecione o ícone SLA.



Na visualização de informações, selecione o **Novo** e insira as seguintes informações: 2. Na Visualização de Criação, você pode configurar o SLA com os seguintes campos:

Detalhe do SLA

Campo	Descrição
Nome do SLA:	O nome dado ao contrato de nível de serviço.
Descrição:	Texto claro e explicativo do acordo de nível de serviço.
Botão de anexos:	Esta opção permite anexar arquivos SLA, desde que não excedam 10 MB.
Custo relacionado ao SLA:	Esta opção permite definir o custo relacionado à execução do SLA.
Penalidade de violação de SLA:	Essa opção permite que você defina o valor padrão quando o SLA expirar.

Configuração de SLA

Campo	Descrição
Data de início:	Essa opção permite que você defina a data de início do SLA.
Data de término:	Esta opção permite definir a data de término do SLA, inserir uma data neste campo habilita o campo de alarme para a data de término.
Data da revisão:	Esta opção permite definir a data de revisão do SLA, inserir uma data neste campo habilita o campo de alarme para a data de revisão.

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

*SLA Name

Enter the name of SLA

*Description

Enter description

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

Related cost to the SLA

0

Penalty for non-compliance of the SLA

0

Configuration of the SLA

Time agreements

Assign the duration of the SLA

Start date

DD/MM/YYYY

Finish date

DD/MM/YYYY

Review date

DD/MM/YYYY

Alarm

Inactive

Alarm

Inactive

📌 **Nota:** O usuário pode habilitar o envio de um alarme quando a data de revisão ou a data de término do Acordo de Nível de Serviço estiver se aproximando, isso fará com que os administradores sejam notificados com as informações correspondentes.

3. Selecione o ícone **Acordos de tempo**, onde você pode configurar as seguintes informações:

Acordos de tempo

Nesta aba você pode ver um buscador que trabalha com o recurso de preenchimento automático e lista os cronômetros que existem no AFLS, ao selecionar um dos cronômetros é mostrado com os respectivos campos para inserir as horas, minutos e a porcentagem de conformidade que o referido cronômetro deve ter para o SLA. Todos os SLAs devem ter apenas um cronômetro marcado como principal e é o que será exibido na ordem de serviço.

Configurando temporizadores

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

*SLA Name

SLA Instalación

*Description

SLA Instalación

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

Related cost to the SLA

0

Penalty for non-compliance of the SLA

0

Configuration of the SLA

Time agreements

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

Search and add chronometers

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

Basic configuration

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Tiempo de Ejecución

Set as main chronometer.

Basic configuration

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

40

Min

90

% Fulfillment

Tiempo de Solución

Set as main chronometer.

Basic configuration

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

📌 **Nota:** Se o usuário alterar o cronômetro de básico para avançado, os valores são copiados para as 3 prioridades de **Emergência**, **Normal** e **Prioridade**; Se o usuário mudar de Avançado para Básico, todos os campos serão limpos, deixando-os vazios e em Básico (eles permanecem obrigatórios).

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

SI

*SLA Name

SLA Instalación

*Description

SLA Instalación

📄

✕

⬆

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

Related cost to the SLA

0

Penalty for non-compliance of the SLA

0

Configuration of the SLA

Time agreements

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención ⚙️

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

🗑

Tiempo de Ejecución ⚙️ [Set as main chronometer.](#)

Assign according to criteria

Emergency

1

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Normal

1

Hrs

40

Min

90

% Fulfillment

Priority

1

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

Advanced configuration

🗑

Tiempo de Solución ⚙️ [Set as main chronometer.](#)

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

🗑

4. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botão **Botão de fixação**, para carregar ou baixar os arquivos necessários:

Anexos

Nesta opção, você pode anexar arquivos SLA, desde que eles não excedam 10 MB.

📁

Attach files

✕

Select the files to attach.

📁

1 files

Select the files to attach

Max File Size 25 MB

1 Attachments

PRUEBA - 2

file: 182.85 kB

Date: 28/8/2025

🗑

5. Para editar um contrato de SLA de SLA, na lista de configuração de SLA, selecione o nome do registro a ser editado; Na visualização Detalhe, você pode modificar as informações necessárias.

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

Q Search

NEW

REMOVE

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

⏪

<

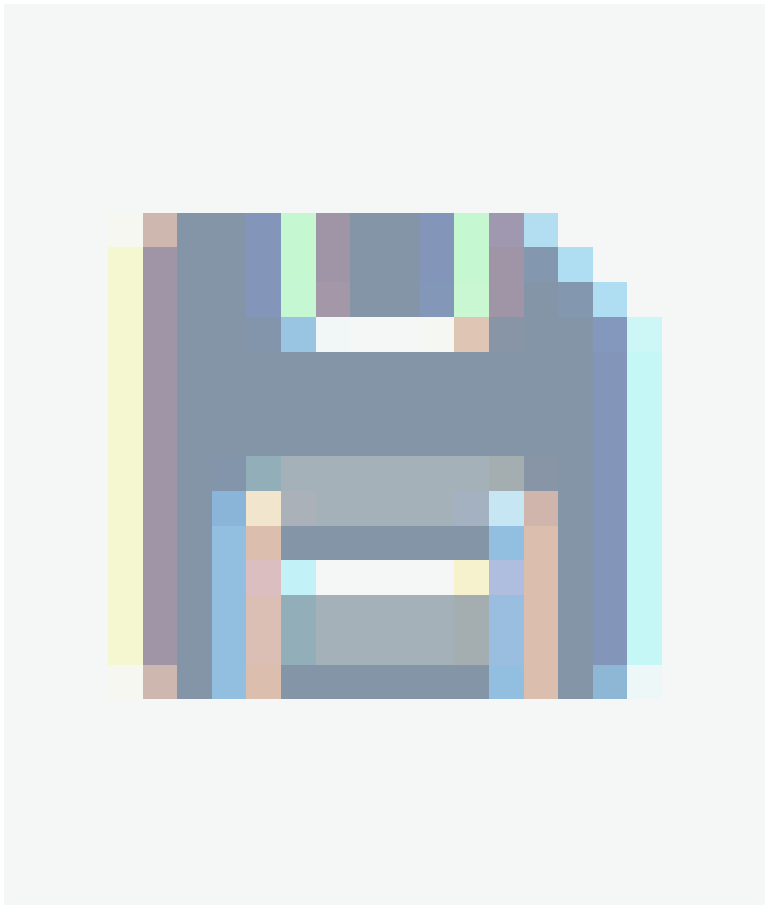
1

>

⏩

9 of 9 records

6. Quando você terminar de configurar o SLA Salvar



para confirmar as alterações feitas.

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

AG

*SLA Name

ANS General

*Description

ANS basico para los servicios de su compafia

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

Related cost to the SLA

0

Penalty for non-compliance of the SLA

0

Configuration of the SLA

Time agreements

Assign the duration of the SLA

Start date

09/12/2024

✕ 📅

Finish date

DD/MM/YYYY

✕ 📅

Alarm

☐ Inactive

Review date

DD/MM/YYYY

✕ 📅

Alarm

☐ Inactive

7. Para excluir um SLA de SLA, na lista de configuração de SLA, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para excluir as informações associadas.

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

Q Search

NEW REMOVE

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

⏮ < 1 > ⏭

9 of 9 records

Acordos de Nível Operacional (OLAs)

Através do módulo de níveis operacionais é possível definir acordos com os provedores internos de um serviço.

A configuração dos Acordos Operacionais OLA no Aranda FIELD SERVICE AFLS é feita através de temporizadores e acordos de tempo. As configurações de temporização relacionadas a um OLA são globais (definidas uma vez), no entanto, algumas de suas características podem ser específicas de um modelo específico.

Os OLAs podem ser associados a serviços ou provedores. Aranda FIELD SERVICE é responsável por selecionar o OLA mais adequado enquanto estiver em vigor.

Criação de acordos de nível operacional do OLA

1. Para criar contratos operacionais de serviço OLA, faça login no console de configuração do AFLS, noCatálogo de Serviços No menu principal, selecione o íconeONDA.

Aranda Field Service

J

Return

CONFIGURATION

Map Layer

Location Accuracy

Positions

Skills

ADMINISTRATION

Service catalog

Stopwatches

SLA

UC

OLA

GENERALS

Mail Server

Directory services

External Authentication

Configuration API

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

Q Search

NEW REMOVE

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

⏮ < 1 > ⏭

6 of 6 records

Na visualização de informações, selecione o **Novo** e insira as seguintes informações: 2. Na Visualização de Criação, você pode configurar o OLA com os seguintes campos:

Detalhe OLA

Campo	Descrição
Nome OLA:	Nome que será dado ao contrato.
Descrição:	Texto claro e explicativo do acordo OLA.
Botão de anexos:	Esta opção permite anexar arquivos OLA, desde que não excedam 10 MB.
Custo relacionado ao OLA:	Ele permite que você estabeleça o custo relacionado à execução do OLA.
Penalidade por descumprimento do OLA:	Ele permite que você defina o valor padrão quando o OLA expirar.

Configuração do OLA

Campo	Descrição
Data de início:	Permite definir a data de início do OLA.
Data de término:	Ele permite que você defina a data de término do OLA; Inserir uma data neste campo ativa o campo Alarme para a data de término.
Data da revisão:	Permite definir a data de revisão do OLA, inserir uma data neste campo habilita o campo Alarme para a data de revisão.

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

*OLA Name

Enter the name of OLA

*Description

Enter description

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

Related cost to the OLA

0

Penalty for non-compliance of the OLA

0

Configuration of the OLA

Time agreements

Assign the duration of the OLA

Start date

DD/MM/YYYY

Finish date

DD/MM/YYYY

Review date

DD/MM/YYYY

Alarm

Inactive

📌 **Nota:** O usuário pode habilitar o envio de um alarme quando a data de revisão ou a data de término do OLA se aproximar, isso fará com que os administradores sejam notificados com as informações correspondentes.

3. Selecione o ícone **Acordos de tempo**, onde você pode configurar as seguintes informações:

Acordos de tempo

Nesta aba é mostrado um mecanismo de busca que funciona com o recurso de preenchimento automático e lista os cronômetros que existem no AFLS, ao selecionar um dos cronômetros é mostrado com os respectivos campos para inserir as horas, minutos e a porcentagem de conformidade que o referido cronômetro deve ter para o OLA. Todo

OLA deve ter apenas um cronômetro marcado como o principal e é o que será exibido na ordem de serviço.

Configurando temporizadores

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

OI

*OLA Name
OLA Instalación

*Description
OLA Instalación

Assign the costs for non-compliance with OLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.
Related cost to the OLA 0
Penalty for non-compliance of the OLA 0

Configuration of the OLA

Time agreements

Associate the stopwatches that will be taken into account within the time agreement.
Search and add chronometers

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

Assign according to criteria

Main 0 Hrs 30 Min 90 % Fulfillment

Basic configuration

Tiempo de Ejecución

Assign according to criteria

Main 0 Hrs 40 Min 90 % Fulfillment

Basic configuration

Tiempo de Solución

Assign according to criteria

Main 0 Hrs 50 Min 90 % Fulfillment

Basic configuration

Nota: Se o usuário alterar o cronômetro de básico para avançado, os valores são copiados para as 3 prioridades Emergência, Normal e Prioridade; Se o usuário alternar de Avançando para Básico, todos os campos serão limpos, deixando-os vazios no Básico (ainda obrigatório)

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

OI

*OLA Name
OLA Instalación

*Description
OLA Instalación

Assign the costs for non-compliance with OLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.
Related cost to the OLA 0
Penalty for non-compliance of the OLA 0

Configuration of the OLA

Time agreements

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

Assign according to criteria

Main 0 Hrs 30 Min 90 % Fulfillment

Basic configuration

Tiempo de Ejecución

Assign according to criteria

Emergency 0 Hrs 0 Min 0 % Fulfillment

Normal 0 Hrs 0 Min 0 % Fulfillment

Priority 0 Hrs 0 Min 0 % Fulfillment

Advanced configuration

Tiempo de Solución

Assign according to criteria

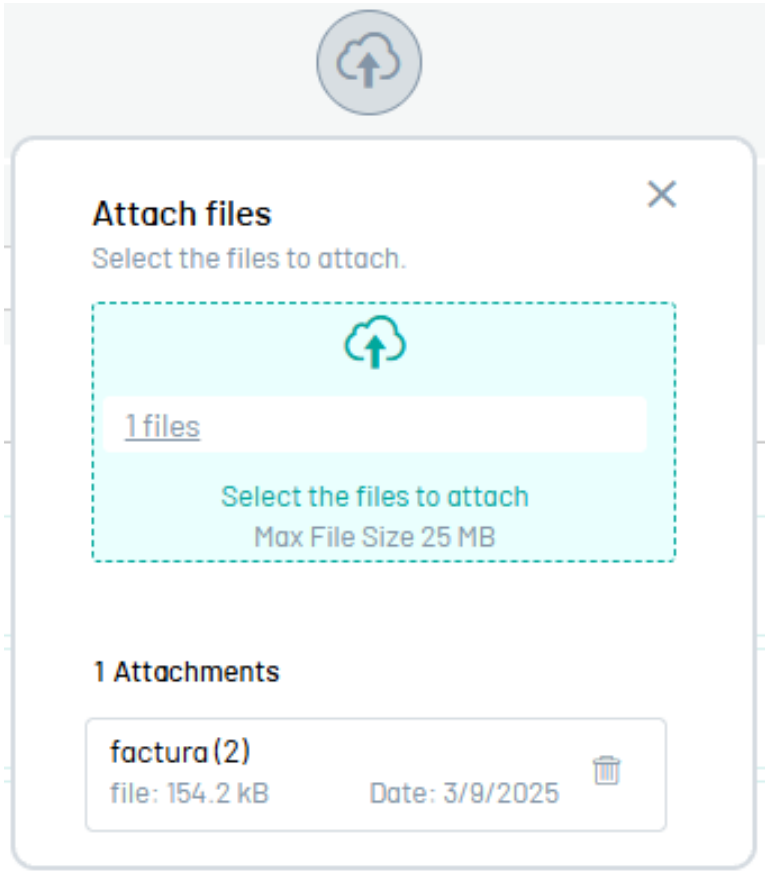
Main 0 Hrs 50 Min 90 % Fulfillment

Basic configuration

4. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botãoBotão de fixação, para carregar ou baixar os arquivos necessários:

Anexos

Nesta opção, você pode anexar arquivos OLA, desde que não excedam 10 MB.



5. Para editar um contrato de SLA do OLA, na lista de configuração do OLA, selecione o nome do registro a ser editado; Na visualização Detalhe, você pode modificar as informações necessárias.

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

Q Search

NEW

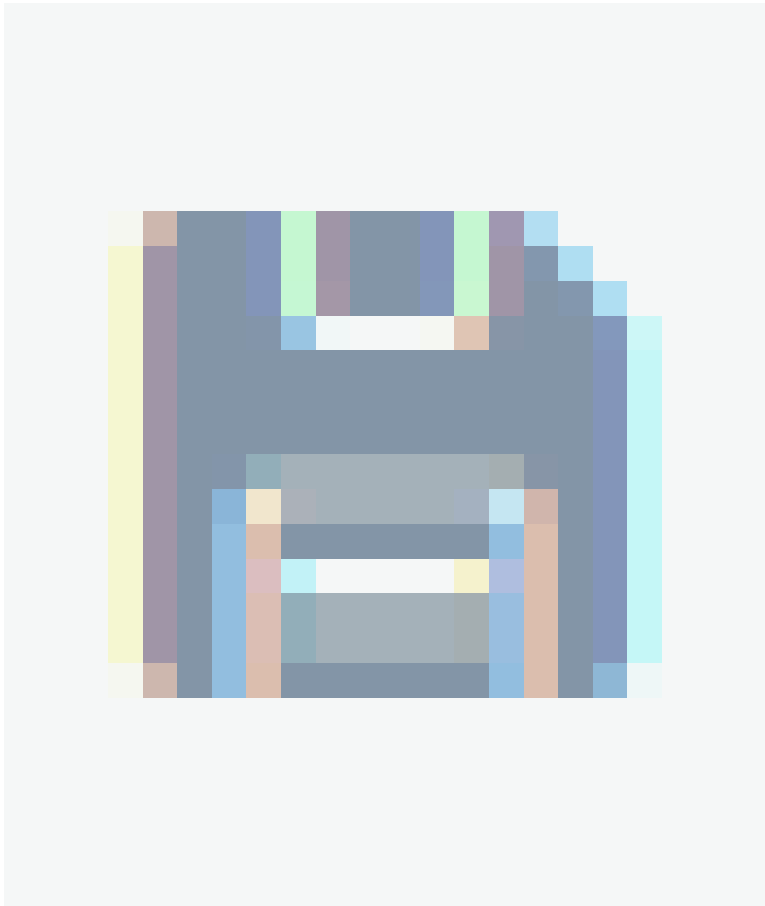
REMOVE

<input type="checkbox"/>	OLA Name	Attached files	Start date	End date
<input type="checkbox"/>	L Lorem Ipsum es simplemente el texto de...	0 Attachments	30/04/2025	
<input type="checkbox"/>	06 OLA General	0 Attachments	09/12/2024	
<input type="checkbox"/>	01 OLA Instalación	0 Attachments	09/12/2024	
<input type="checkbox"/>	01 OLA Nuevo 123	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025
<input type="checkbox"/>	P0 Prueba Correo OLA	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
<input type="checkbox"/>	P2 Prueba correo OLA 2	0 Attachments	29/01/2025	31/01/2025

1

8 of 8 records

6. Quando terminar de configurar o contrato de SLA do OLA, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas.

Setting up service level agreements (OLA)

Complete the service level agreement information.

OG

*OLA Name

OLA General

*Description

OLA basico para los servicios de su compañía

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

Related cost to the OLA

0

Penalty for non-compliance of the OLA

0

Configuration of the OLA

Time agreements

Assign the duration of the OLA

Start date

09/12/2024

Finish date

DD/MM/YYYY

Alarm

Inactive

Review date

DD/MM/YYYY

Alarm

Inactive

7. Para excluir um contrato de SLA do OLA, na lista de configuração do OLA, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para excluir as informações associadas.

Service Level Agreements (OLA)

Create and manage service level agreements (OLA).

Search

NEW

REMOVE

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

<

1

>

6 of 6 records

Contratos de Prestação de Cuidados (UC)

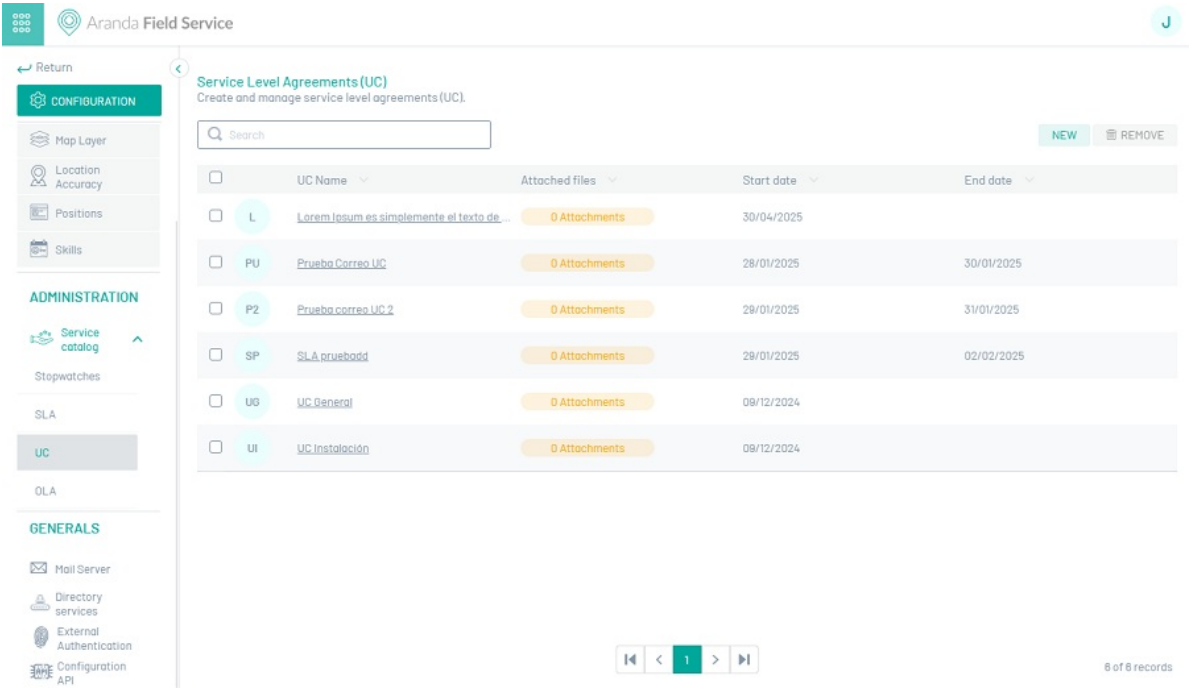
Através do módulo Níveis de Contrato de Suporte, é possível definir acordos com prestadores de serviços externos.

A configuração dos Contratos UC no Aranda FIELD SERVICE é realizada através de cronômetros e acordos de tempo. As configurações de temporização relacionadas a uma UC são globais (definidas uma vez), no entanto, algumas de suas características podem ser específicas de um modelo específico.

As UCs podem ser associadas a serviços ou prestadores. Aranda FIELD SERVICE é responsável por selecionar a UC mais adequada enquanto estiver em vigor.

Criação de contratos de suporte da AUC

1. Para criar contratos de suporte UC, faça login no console de configuração do AFLS, no Catálogo de Serviços No menu principal, selecione o ícone UC.



Na visualização de informações, selecione o **Novo** e insira as seguintes informações na Exibição de detalhes: 2. Na Visualização de Criação, você pode configurar o UC com os seguintes campos:

Detalhe da UC

Campo	Descrição
Nome da UC:	Nome que será dado ao contrato.
Descrição:	Texto claro e explicativo do acordo UC.
Botão de anexos:	Esta opção permite anexar arquivos UC desde que não excedam 10 MB.
Custo relacionado à UC:	Esta opção permite definir o custo relacionado com a execução da UC.
Penalidade de violação de UC:	Esta opção permite definir o valor padrão quando o UC expirar.

Configuração de UC

Campo	Descrição
Data de início:	Esta opção permite definir a data de início da UC.
Data de término:	Esta opção permite definir a data de fim da UC, inserir uma data neste campo ativa o campo Alarme para a data de fim.
Data da revisão:	Esta opção permite definir a data de revisão UC, inserir uma data neste campo habilita o campo de alarme para a data de revisão.

Setting up service level agreements (UC)

Complete the service level agreement information.

UC

*UC Name

Enter the name of UC

*Description

Enter description

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

Related cost to the UC

0

Penalty for non-compliance of the UC

0

Configuration of the UC

Time agreements

Assign the duration of the UC

Start date

DD/MM/YYYY

Finish date

DD/MM/YYYY

Review date

DD/MM/YYYY

Alarm

Inactive

Alarm

Inactive

📌 **Nota:** O usuário pode habilitar a opção de enviar alarme quando a data de revisão ou a data de término do UC estiver se aproximando, isso enviará aos administradores uma notificação com as informações correspondentes.

3. Selecione o ícone **Acordos de tempo**, onde você pode configurar as seguintes informações:

Acordos de tempo

Esta guia mostra um mecanismo de pesquisa que funciona com o recurso de preenchimento automático e lista os cronômetros existentes no AFLS; quando você seleciona qualquer um dos cronômetros, ele é mostrado com os respectivos campos para inserir as horas, minutos e a porcentagem de conformidade que o referido cronômetro deve ter para o UC. Todas as UCs devem ter apenas um cronômetro marcado como cronômetro principal e é ele que será exibido na ordem de serviço.

Configurando temporizadores

Setting up service level agreements (UC)

Complete the service level agreement information.

UI

*UC Name

UC Instalación

*Description

UC Instalación

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

Related cost to the UC

0

Penalty for non-compliance of the UC

0

Configuration of the UC

Time agreements

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

Search and add chronometers

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

Tiempo de Ejecución

★ Set as main chronometer.

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

40

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

Tiempo de Solución

★ Set as main chronometer.

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

Basic configuration

📌 **Nota:** Se o usuário alterar o cronômetro de Básico para Avançado, os valores são copiados para as 3 prioridades **Emergência**, **Normal** e **Prioridade**, se o usuário mudar de avançado para básico, todos os campos serão limpos, deixando-os vazios no básico (eles ainda são obrigatórios)

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

UI

*UC Name

UC Instalación

*Description

UC Instalación

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

Related cost to the UC

0

Penalty for non-compliance of the UC

0

Configuration of the UC

Time agreements

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención

★

Basic configuration

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

30

Min

90

% Fulfillment

Tiempo de Ejecución

★

Set as main chronometer

Advanced configuration

Assign according to criteria

Emergency

0

Hrs

0

Min

0

% Fulfillment

Normal

0

Hrs

0

Min

0

% Fulfillment

Priority

0

Hrs

0

Min

0

% Fulfillment

Tiempo de Solución

★

Set as main chronometer

Basic configuration

Assign according to criteria

Main

0

Hrs

50

Min

90

% Fulfillment

4. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botãoBotão de fixação, para carregar ou baixar os arquivos necessários:

Anexos

Nesta opção, você pode anexar arquivos UC, desde que não excedam 10 MB.

Attach files

×

Select the files to attach.

1 files

Select the files to attach

Max File Size 25 MB

1 Attachments

factura

file: 154.2 kB

Date: 3/9/2025

5. Para editar um SLA de UC na lista de configuração de UC, selecione o nome do registro a ser editado; Na visualização Detalhe, você pode modificar as informações necessárias.

Service Level Agreements (UC)

Create and manage service level agreements (UC).

Search

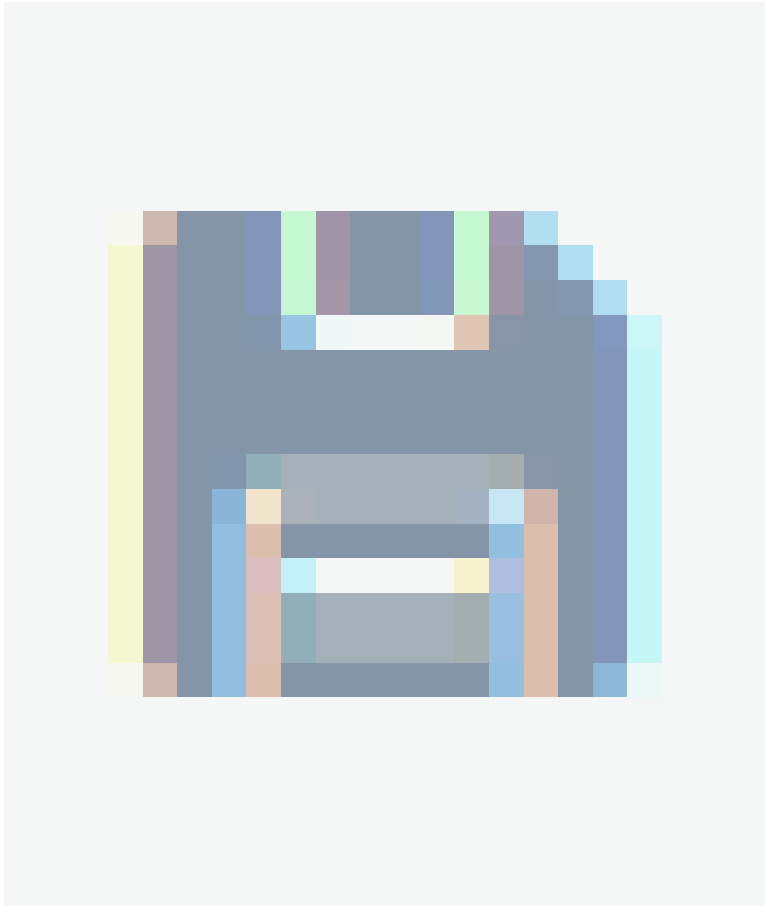
NEW

REMOVE

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

6 of 6 records

6. Quando terminar de configurar o SLA de UC, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas.

Setting up service level agreements (UC)

Complete the service level agreement information.

UG

*UC Name

UC General

*Description

UC basico para los servicios de su compañía

Upload icon

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

Related cost to the UC

0

Penalty for non-compliance of the UC

0

Configuration of the UC

Time agreements

Assign the duration of the UC

Start date

09/12/2024

Calendar icon

Finish date

DD/MM/YYYY

Calendar icon

Alarm

Inactive

Review date

DD/MM/YYYY

Calendar icon

Alarm

Inactive

7. Para excluir um contrato de SLA de UC, na lista Configuração de UC, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para excluir as informações associadas.

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

Q Search

NEW

REMOVE

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

1

6 of 8 records

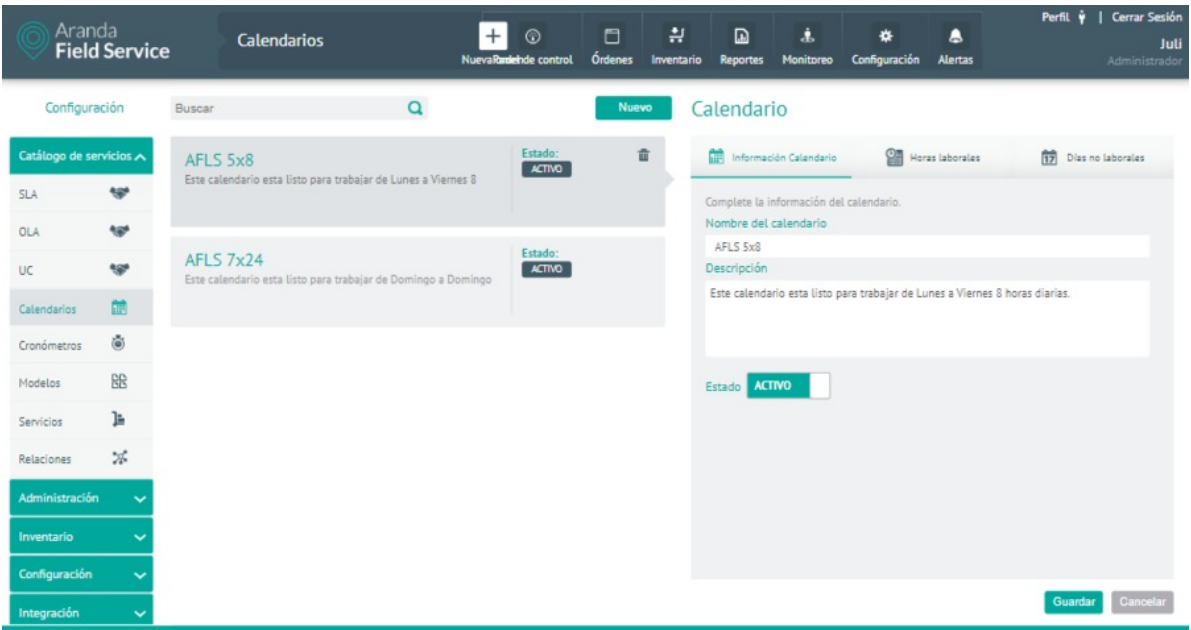
Calendários

Esta funcionalidade permite definir a disponibilidade da prestação de serviços dentro do Aranda FIELD SERVICE. Atualmente estes calendários podem ser associados aos serviços criados, na respetiva configuração.

Ao entrar na funcionalidade, você encontrará 2 calendários definidos por padrão, um com disponibilidade de **7 dias por 24 horas** e o outro com **5 dias por 8 horas** de disponibilidade.

Criando calendários

1. Para criar um calendário personalizado, faça login no console de configurações do AFLS no **Catálogo de Serviços**. No menu principal, selecione o ícone **Calendários**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e insira as seguintes informações na Exibição de detalhes:



2. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botão **Informações do calendário**, onde você pode configurar os seguintes campos:

- Informações do calendário:** Nesta opção, o usuário pode atribuir um nome e uma descrição de seu calendário, bem como configurar o status.

Calendario

Información Calendario

Horas laborales

17

Días no laborales

Complete la información del calendario.

Nombre del calendario

AFLS 7x24

Descripción

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

Estado

ACTIVO

Guardar

Cancelar

3. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botãoHorário de trabalho, onde você pode configurar os seguintes campos:

- **Horário de funcionamento:** Nesta opção, o horário de trabalho é configurado de acordo com seu horário local e horário de serviço para garantir o cumprimento dos horários atribuídos aos atendimentos dos serviços.

Calendario

Información Calendario

Horas laborales

17

Días no laborales

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

Semana de trabajo

REESTABLECER CALENDARIO

LIMPIAR

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

Guardar

Cancelar

4. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botãoDias não úteis, onde você pode configurar os seguintes campos:

- **Dias não úteis (locais):** Nesta opção, o usuário pode configurar os dias em que os especialistas não trabalham. Aplica-se localmente, ou seja, afetará apenas este calendário específico.

Nessa guia, você pode importar calendários de um arquivo do tipo *.lcs, além de carregar os dias não úteis criados na seção Configurações globais. Os dias carregados serão diferenciados daqueles que são criados no próprio módulo (importados e adicionados).

Calendario

Información Calendario

Horas laborales

Días no laborales

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

DD / MM / AA

Agregar

☐ Cargar días no laborales

IMPORTAR DÍAS

Días no laborales

Filtre los días no laborales por año. 2021

17

Agregue un día no laboral

☐ Días no laborales

☐ Días festivos

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** O usuário não poderá remover um único dia carregado no calendário, para isso, deve desmarcar a opção, desta forma todos os dias carregados serão removidos do calendário. Não será possível adicionar a mesma data ao calendário, caso já esteja configurado. O sistema não permite adicionar uma data anterior à atual. Se você já tiver uma ordem de serviço para o dia que o usuário deseja marcar como não operacional, o sistema apresentará um aviso indicando que já existe uma ordem atribuída para esse dia e perguntará se você deseja continuar com a marcação.

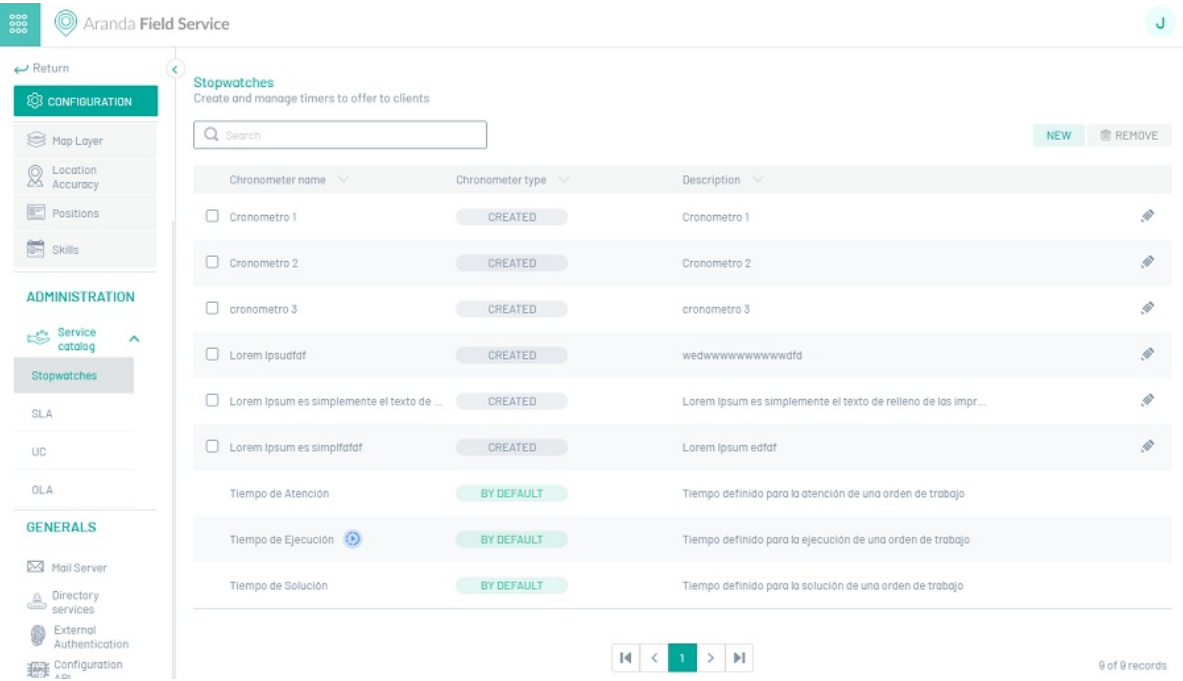
Temporizadores

Na função de administrador, você pode definir os conceitos de tempo que a organização deseja medir por meio das configurações do temporizador. Esses temporizadores serão executados para cada ordem de serviço, independentemente dos contratos do cliente. São úteis para detectar casos em que, por exemplo, o tempo utilizado por especialistas em qualquer uma das etapas de execução da ordem é crítico, seja por não ter sido possível medi-lo ou por ser excessivo.

É possível definir um cronômetro que mede quanto tempo o especialista levou na atividade e configurar o fluxo de trabalho para levar esse cronômetro em consideração de acordo com os status dos pedidos. Os temporizadores só podem contar o tempo em unidades de uma atividade, portanto, o fluxo de trabalho deve ser configurado com base nas informações do processo da organização.

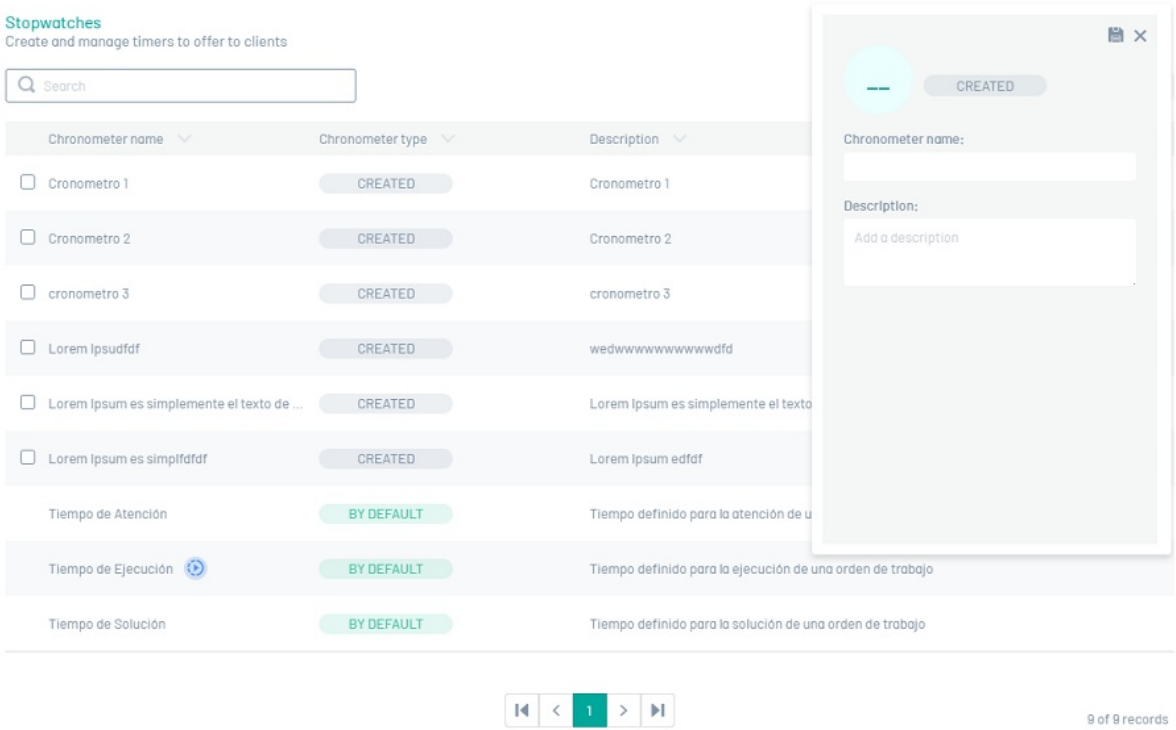
Criando cronômetros

Para definir um tipo de cronômetro, vá para o AFLS Configuration Console, na seção **Catálogo de Serviços** No menu principal, selecione o ícone **Temporizadores**.

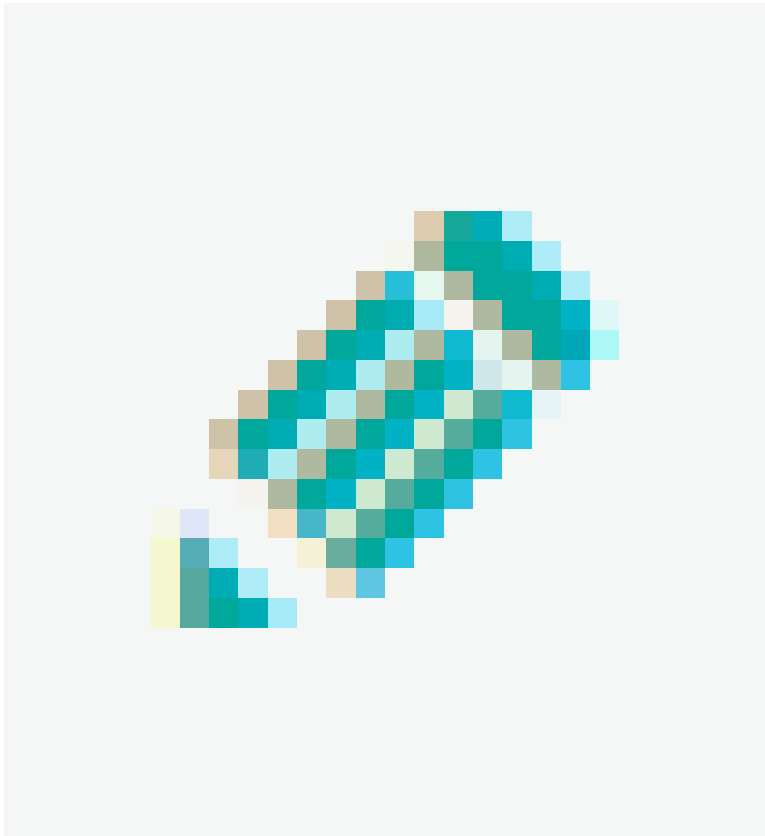


Na visualização de informações, selecione o **Novo** e insira as seguintes informações na Exibição de detalhes:

Opções	Descrição
Nome do cronômetro:	Identifica o temporizador que será associado a um fluxo de trabalho.
Descrição:	Permite inserir informações adicionais sobre o cronômetro.



Para editar um cronômetro, na lista Configurações do cronômetro, selecione o botão Editar



, você poderá modificar as informações necessárias.

Stopwatches

Create and manage timers to offer to clients

Search

NEW

REMOVE

Chronometer name	Chronometer type	Description
<div><input type="checkbox"/> Cronometro 1</div>	CREATED	Cronometro 1
<div><input type="checkbox"/> <div>Cronometro 2</div></div>	CREATED	<div>Cronometro 2</div>
<div><input type="checkbox"/> cronometro 3</div>	CREATED	cronometro 3
<div><input type="checkbox"/> Lorem Ipsudfdf</div>	CREATED	wedwwwwwwwwwdfdf
<div><input type="checkbox"/> Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...</div>	CREATED	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de las impr...
<div><input type="checkbox"/> Lorem Ipsum es simplfdfdf</div>	CREATED	Lorem Ipsum edfdf
Tiempo de Atención	BY DEFAULT	Tiempo definido para la atención de una orden de trabajo
Tiempo de Ejecución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la ejecución de una orden de trabajo
Tiempo de Solución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la solución de una orden de trabajo

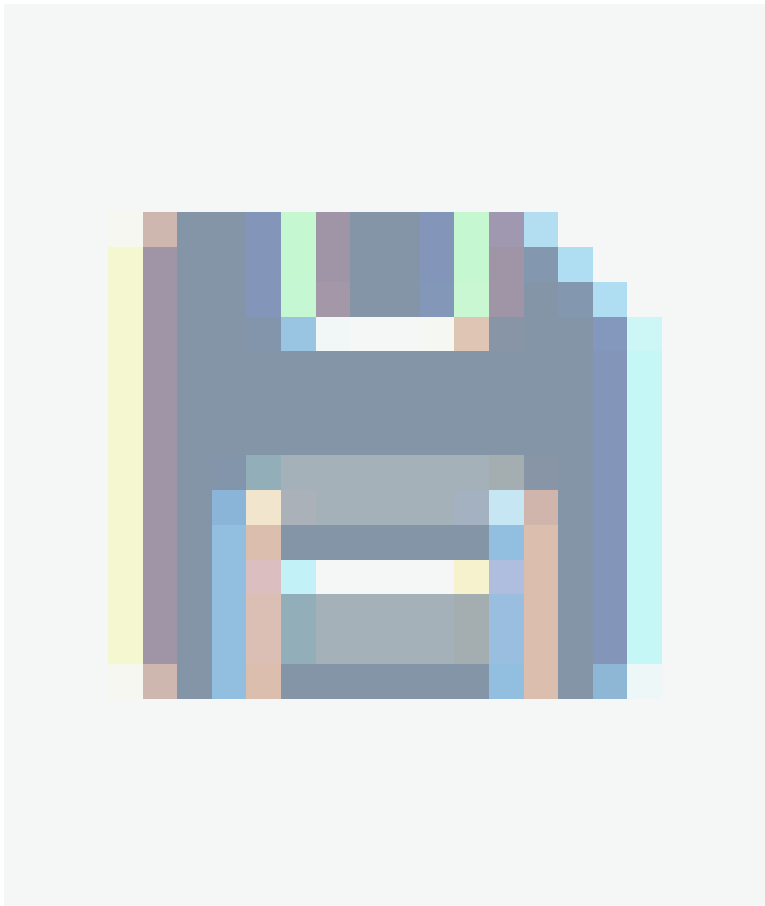
<

1

>

9 of 9 records

Quando terminar de configurar o cronômetro, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas. Para excluir um cronômetro, na lista Configurações do cronômetro, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para remover as informações associadas.

Stopwatches

Create and manage timers to offer to clients

Q Search

NEW

REMOVE

Chronometer name	Chronometer type	Description
<input type="checkbox"/> Cronometro 1	CREATED	Cronometro 1
<input checked="" type="checkbox"/> Cronometro 2	CREATED	Cronometro 2
<input type="checkbox"/> cronometro 3	CREATED	cronometro 3
<input checked="" type="checkbox"/> Lorem Ipsudfdf	CREATED	wedwwwwwwwwwdfd
<input checked="" type="checkbox"/> Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...	CREATED	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de las impr...
<input type="checkbox"/> Lorem Ipsum es simplfddfd	CREATED	Lorem Ipsum edfdf
Tiempo de Atención	BY DEFAULT	Tiempo definido para la atención de una orden de trabajo
Tiempo de Ejecución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la ejecución de una orden de trabajo
Tiempo de Solución	BY DEFAULT	Tiempo definido para la solución de una orden de trabajo

<

1

>

9 of 9 records

Para facilitar o uso de cronômetros, o Aranda FIELD SERVICE habilita três tipos de cronômetros padrão: **Tempo de atenção**, **Runtime** e **Tempo de solução**, que têm as seguintes características:

- **Cronômetro de tempo de atenção:** A ferramenta cria o temporizador de tempo de atenção por padrão. Ele mede o tempo total desde o momento em que um pedido é registrado até a chegada de um especialista para trabalhar no local do cliente.
- **Tempo de execução do cronômetro :** O temporizador de tempo de execução é criado por padrão na ferramenta. Este cronômetro começa a contar assim que o especialista de campo entra em contato com o cliente e inicia seu trabalho. Esse cronômetro é especialmente importante porque, quando inicia, significa que o especialista já está com o cliente, ou seja, indica se o compromisso estabelecido foi cumprido ou não.
- **Tempo de solução do temporizador:** O temporizador de tempo de solução é criado por padrão na ferramenta. Ele mede o tempo total desde o momento em que uma ordem é registrada até que ela seja concluída em execução.

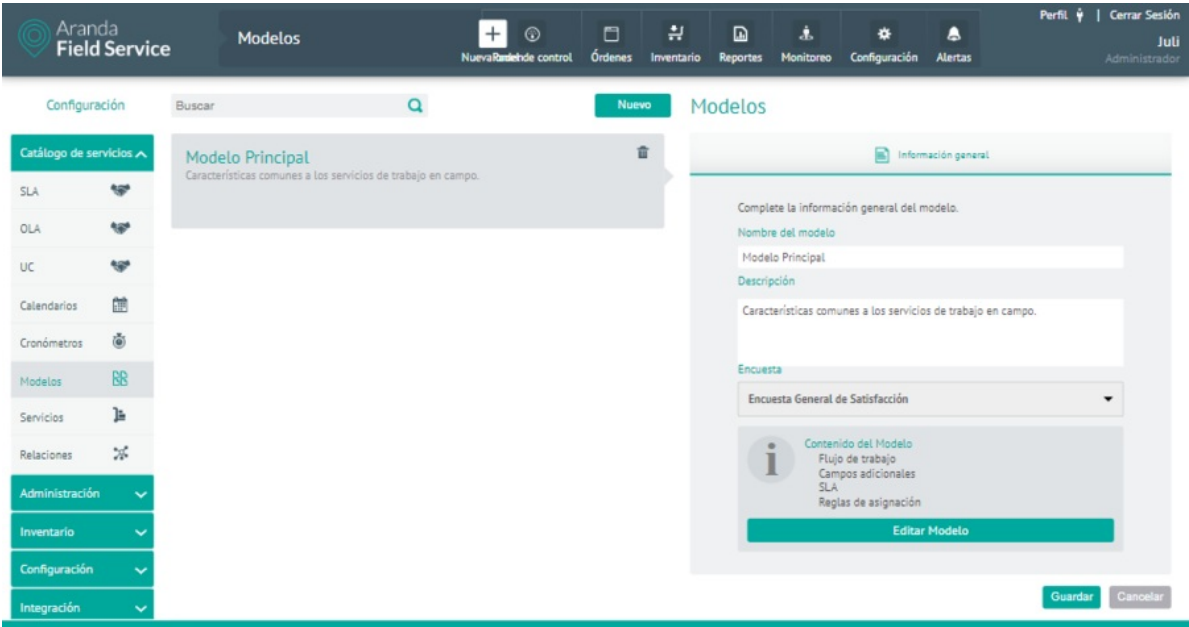
📌 **Nota:** Os temporizadores padrão não podem ser modificados ou excluídos.

Modelo utilizado pela organização

Um **modelo** Agrupa diversas funcionalidades comuns aos serviços como: Workflows, Campos Adicionais, Pesquisa de Satisfação e Acordos de Nível de Serviço. Uma vez definido um modelo no Aranda FIELD SERVICE AFLS é possível utilizá-lo dentro dos serviços, desta forma todos os serviços compartilharão as características.

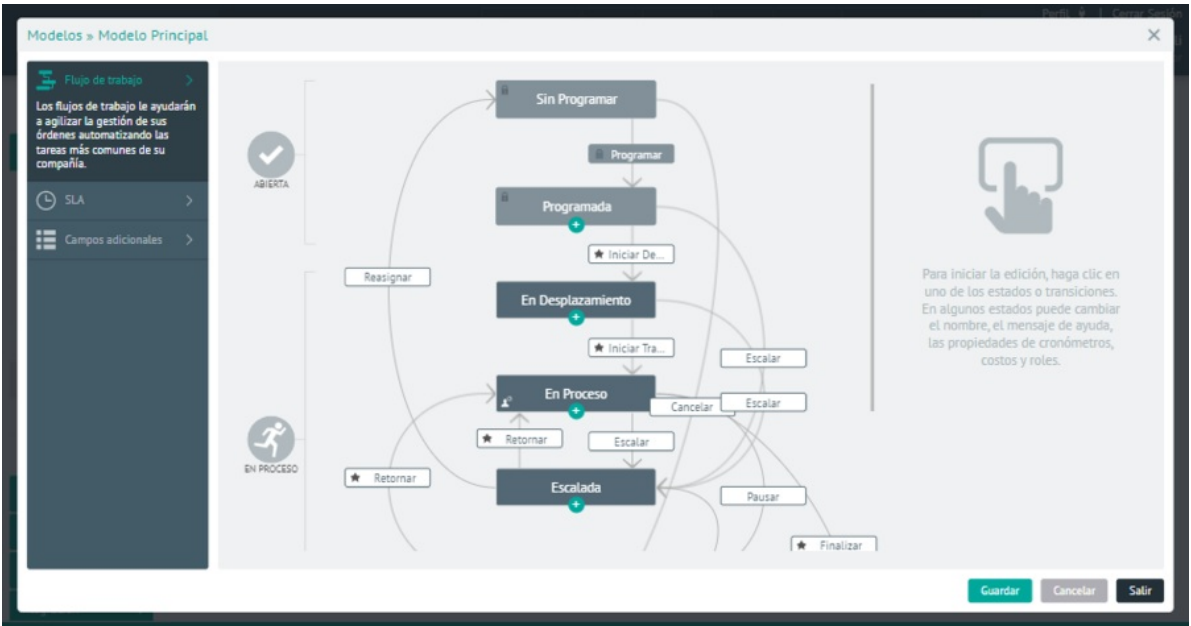
Criando um novo modelo

1. Para criar um modelo, vá para o console de configuração do AFLS, no **Catálogo de Serviços** No menu principal, selecione o ícone **Modelos**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e na Visualização de Detalhes você pode definir as informações básicas do modelo e associar a pesquisa de satisfação.



2. Uma vez criado um novo modelo, na lista de detalhes é possível modificar suas características selecionando a opção **Editar modelo**. 3. No editor de modelos, o menu terá as opções de fluxo de trabalho, SLAs, SLAs e campos adicionais ativados. Para facilitar seu uso, o Aranda FIELD SERVICE habilita diversos elementos utilizados dentro do

modelo para que não sejam criados do zero.



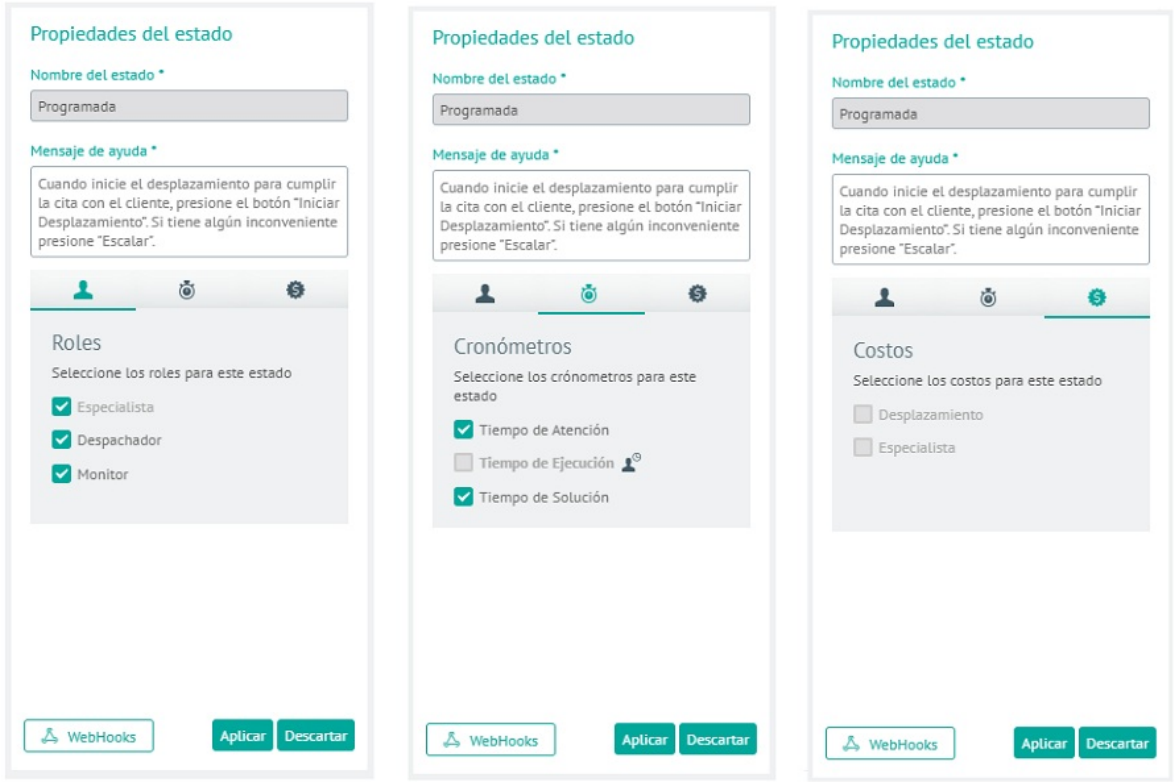
Configurando um fluxo de trabalho para sua organização

Cada organização executa seus serviços de maneira diferente. A configuração de fluxos de trabalho permitirá que você adapte a ferramenta para atender aos seus procedimentos específicos. O fluxo de trabalho determina o ciclo de vida das ordens de serviço. Cada atividade no fluxo de trabalho será uma etapa que o especialista de campo deve executar para concluir um trabalho. Um fluxo de trabalho é composto de estados, subestados, atividades, transições que definem o procedimento.

4. Para criar um novo estado, no menu do editor de modelos, selecione o **Fluxo de trabalho**, o fluxograma gerado automaticamente é habilitado com elementos que podem ser reutilizados; Selecione um estado e clique na opção + para definir o tipo de status. No painel de propriedades do estado, insira dados como:

Campos	Descrição
Informação básica:	Essas informações incluem o nome do estado e a mensagem de ajuda. Esta mensagem é extremamente importante, pois indica aos usuários (especialistas e em alguns casos monitores) o que eles devem fazer em cada uma das atividades.
Papéis:	Esta seção define quem tem permissão para modificar um caso (em relação ao fluxo de trabalho), ou seja, quais usuários podem alterar o status de um caso.
Temporizadores:	Esta seção permite que os casos neste subestado acompanhem quanto tempo leva. Assim que um caso entra nesse subestado, os cronômetros marcados começam a contar o tempo. Quando você sai do estado, os cronômetros param, para que você possa acompanhar o tempo que leva entre as diferentes atividades.
Custos:	Esta seção permite que o aplicativo saiba em quais estados o tempo investido pelo especialista deve ser contado, ou a distância percorrida para calcular os custos de execução e deslocamento.
Webhooks:	Esta opção permite configurar Webhooks, para automatizar fluxos de trabalho enviando dados de um aplicativo para outro. Para mais detalhes, consulte a opção Configuração de webhooks..

5. Quando terminar, clique em **Aplicar**.



Estados

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

- **Abrir:** Este status corresponde a pedidos que ainda não foram atribuídos a um especialista, são pedidos recém-criados ou que devem ser reprogramados para execução.
- **Em processo:** Esse status inclui todas as etapas que o especialista de campo deve executar para executar uma tarefa. Os subestados definidos dentro deste estado guiarão o especialista passo a passo. Dentro deste estado, você pode criar qualquer subestado que desejar, no entanto, é importante manter o processo simples.
- **Executado:** A ordem de serviço termina neste estado, com dois sub-status possíveis: executada ou cancelada.

Subestados

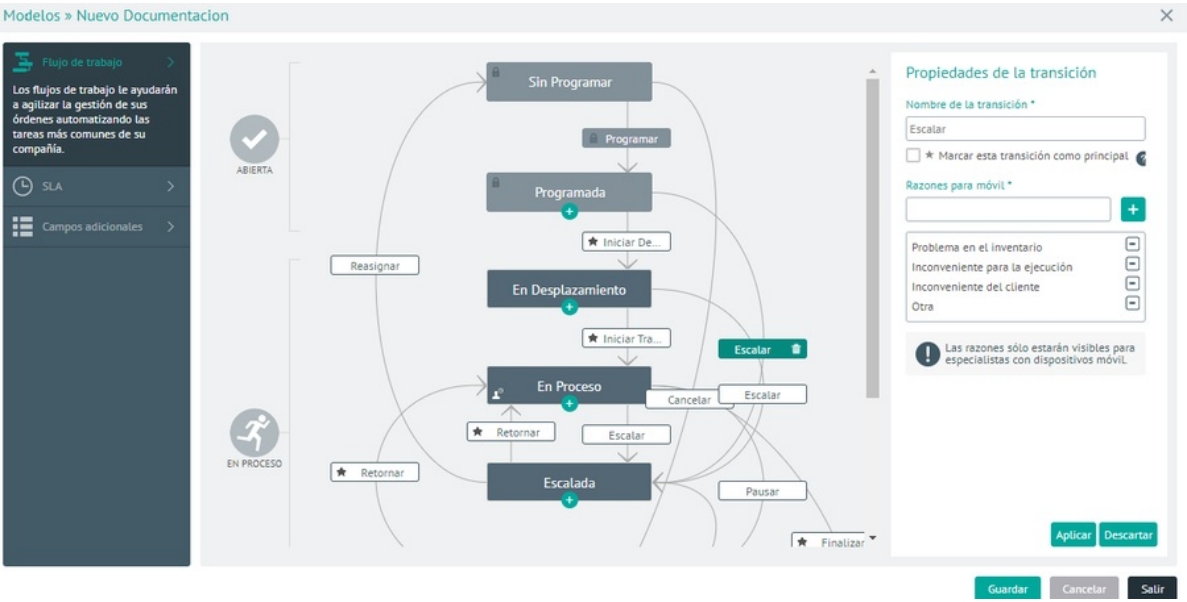
O especialista de campo recebe ordens no status “Em processo” e, neste ponto, os substatus servem como um guia para a execução de uma ordem. O ciclo de vida do pedido é regido por substatus e suas transições. Ao criar um subestado, o administrador pode configurar diferentes opções que permitem que o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

Transições

As transições são representadas por setas ou caminhos que vão de um subestado para outro. As transições têm um contexto adicional: tornam-se “botões” que podem ser usados por especialistas de campo ou agentes na web para mover uma ordem de serviço de um estado para outro. Ao configurar uma transição, o nome é importante, pois isso identificará os botões no console móvel que os especialistas usam para execução. *Recomendação:* Os substantivos das transições devem ser verbos no infinitivo; por exemplo, para passar de um estado “Em processo” para um estado “Dimensionado”, a transição deve ser denominada “Escala”. Esta palavra, “Escalar” será usada no aplicativo móvel como uma ação que pode ser tomada por especialistas de campo para modificar o pedido.

2. Para criar uma transição, no menu do editor de modelos, selecione o**Fluxo de trabalho**, o fluxograma gerado automaticamente é habilitado com elementos que podem ser reutilizados; Selecione uma transição pré-configurada. No painel de propriedades da transição, você pode modificar informações como nome e motivos para dispositivos móveis.

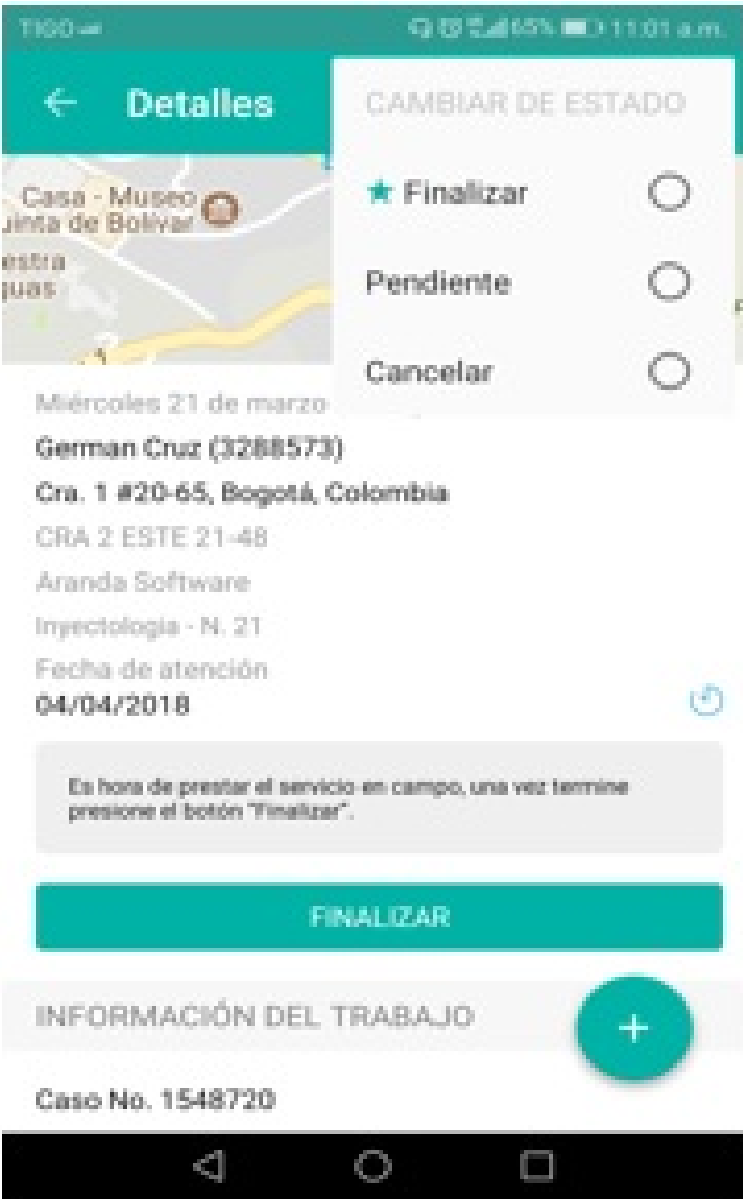
O motivo definido será solicitado ao especialista de campo quando o status de uma ordem de serviço for alterado.



Elementos especiais do fluxo de trabalho

Dentro do fluxo de trabalho, existem alguns elementos que requerem atenção especial. Eles estão listados abaixo:

Elementos de fluxo	Descrição
Transições padrão:	Em um fluxo de trabalho, um estado pode ter várias transições de saída. Por exemplo, um status de aprovação pode ter a transição “Aprovar” e outra transição “Não aprovar”. O fluxo de trabalho Aranda FIELD SERVICE requer que uma das transições seja marcada como a transição padrão. Ao fazer isso, essa transição será a principal e será exibida como um botão no console do Especialista. As outras transições aparecerão no menu Ações. As transições padrão são marcadas com uma estrela.



Elementos de fluxo	Descrição
Sub-status não programado:	Este subestado é típico do sistema. Qualquer transição que venha para este subestado fará com que o mecanismo se encarregue automaticamente de selecionar uma nova data e hora, bem como um novo especialista que possa lidar com o pedido.
Substatus agendado:	Este subestado é típico do sistema. Um pedido pode passar do status “não agendado” para o status “agendado” por meio de dois eventos: por meio do mecanismo de atribuição, onde a ferramenta agenda o pedido, ou por meio do agendamento manual. Em ambos os casos, a condição que uma ordem de serviço deve atender para passar de um estado para outro é ter uma data de execução planejada.
Substatus cancelado:	Este subestado é específico do sistema. Corresponde a um estado terminal. Quando a ordem atinge esse status, isso indica que o trabalho não foi executado.
Substatus Executado:	Este subestado é específico do sistema. É um status terminal que indica que o pedido foi concluído com sucesso.
Substatus de cumprimento de compromisso:	Considerando que uma ordem de trabalho pode incluir várias atividades (substatus), e algumas dessas atividades podem ser realizadas antes de ter contato com o cliente (viagem, preparação, etc.), há uma atividade que indica que o trabalho de campo começa no local especificado. Esse estado tem uma marca em forma de estrela e corresponde ao primeiro subestado no qual o runtime é executado.

Modificando o fluxo de trabalho

3. O administrador da ferramenta pode modificar o fluxo de trabalho configurado padrão incluindo novos substatus e transições. Para criar uma nova atividade, use o



. O novo substatus será criado no nível imediatamente abaixo. Para criar uma transição, você deve arrastar e soltar o cursor da atividade inicial para a atividade final.

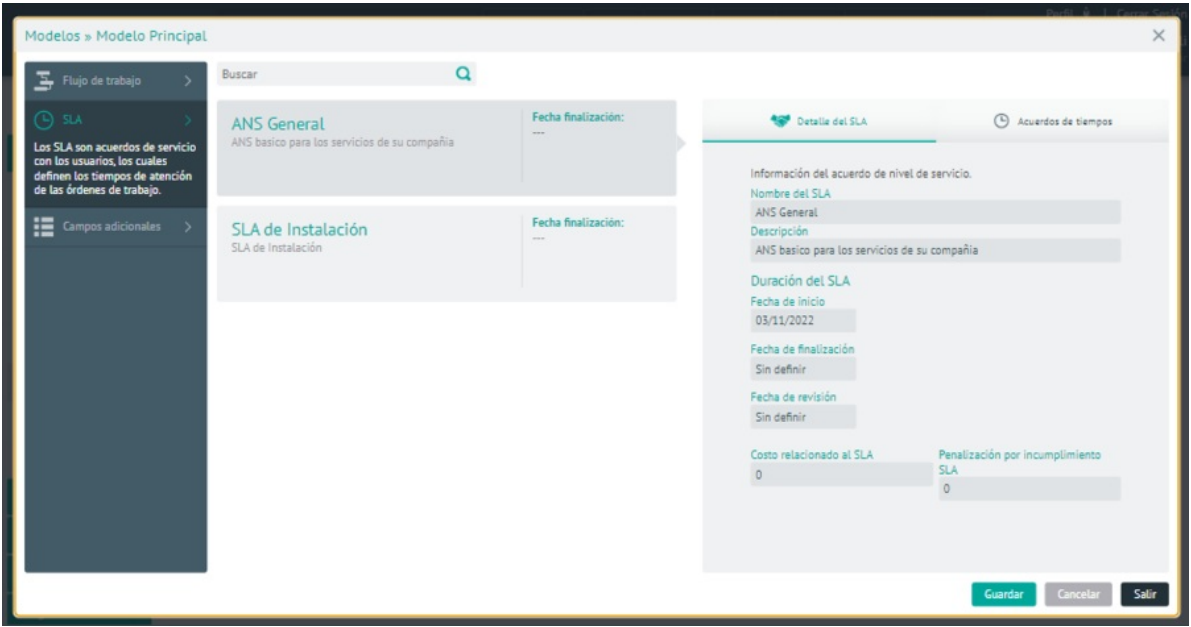
Modificando contratos dentro de modelos

Geralmente, os níveis de contrato de serviço dentro das organizações são comuns a diferentes modelos, no entanto, pode ser que alguns modelos exijam comportamentos únicos, por exemplo, que os acordos de tempo sejam diferentes.

4. Para criar um Acordo de Nível de Serviço, no menu do editor de modelos, selecione oSLA, todos os SLAs são implantados em um modelo configurado para a ferramenta.

No plano de propriedades do SLA, o administrador poderá inserir os detalhes dos contratos de tempo e substituir os valores de todos os casos que usam o modelo.

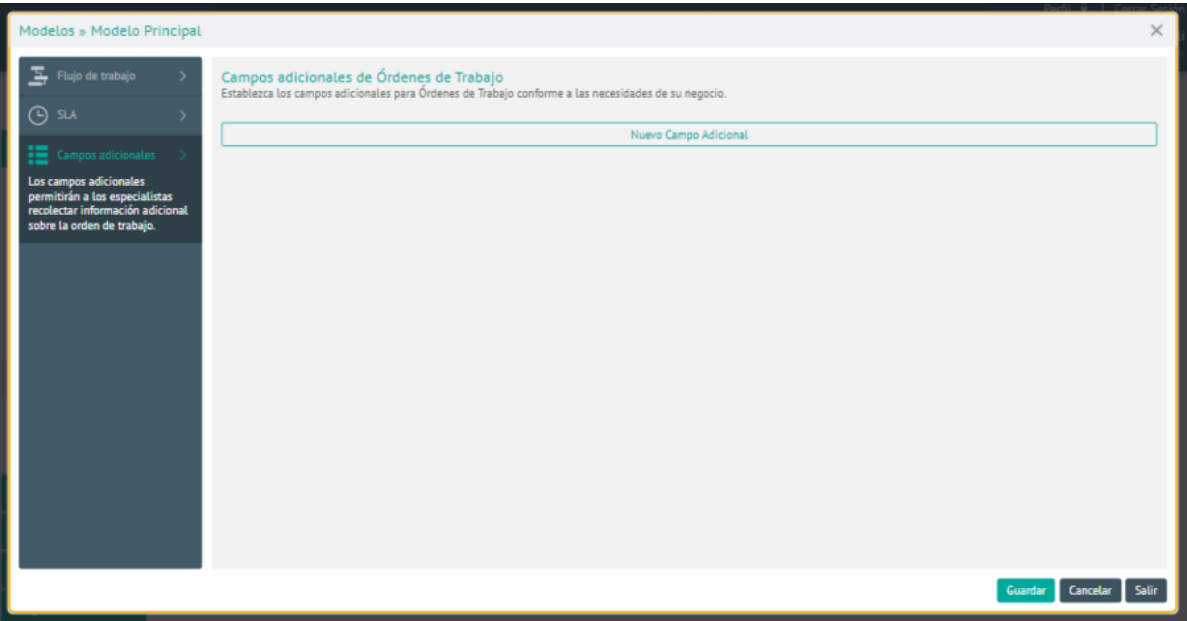
✎ **Nota:** Os casos criados usarão os detalhes do modelo, se não forem especificados de outra forma. Nesta seção, o usuário poderá redefinir os valores globais de SLA, para os casos do modelo.



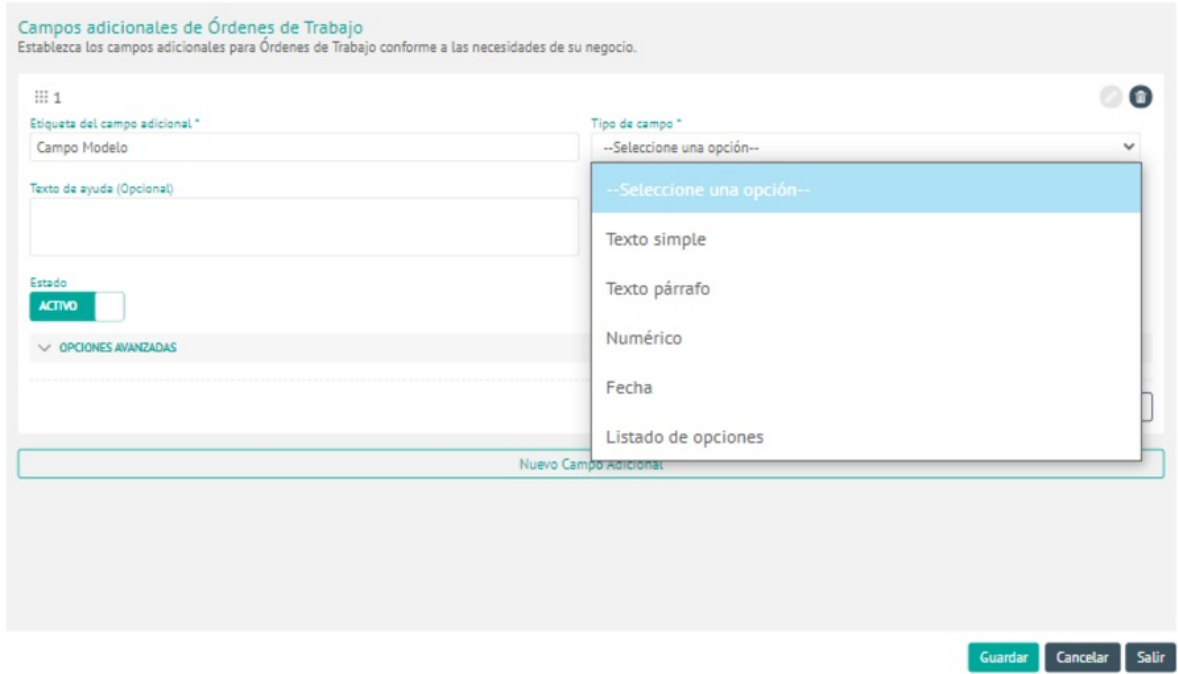
Configurando campos adicionales em um modelo

Os campos adicionais em um modelo correspondem às informações de cada uma das ordens de serviço criadas. Aqui você pode definir as informações que devem ser solicitadas para cada pedido, definir as permissões e a natureza obrigatória de cada campo.

5. Para criar um campo adicional para o modelo, no menu do editor de modelos, selecione o **Campos adicionais** e insira as informações básicas do campo, como criar o rótulo, texto de ajuda e selecionar um campo adicional Tipos: texto simples, parágrafo, numérico, data e opções.

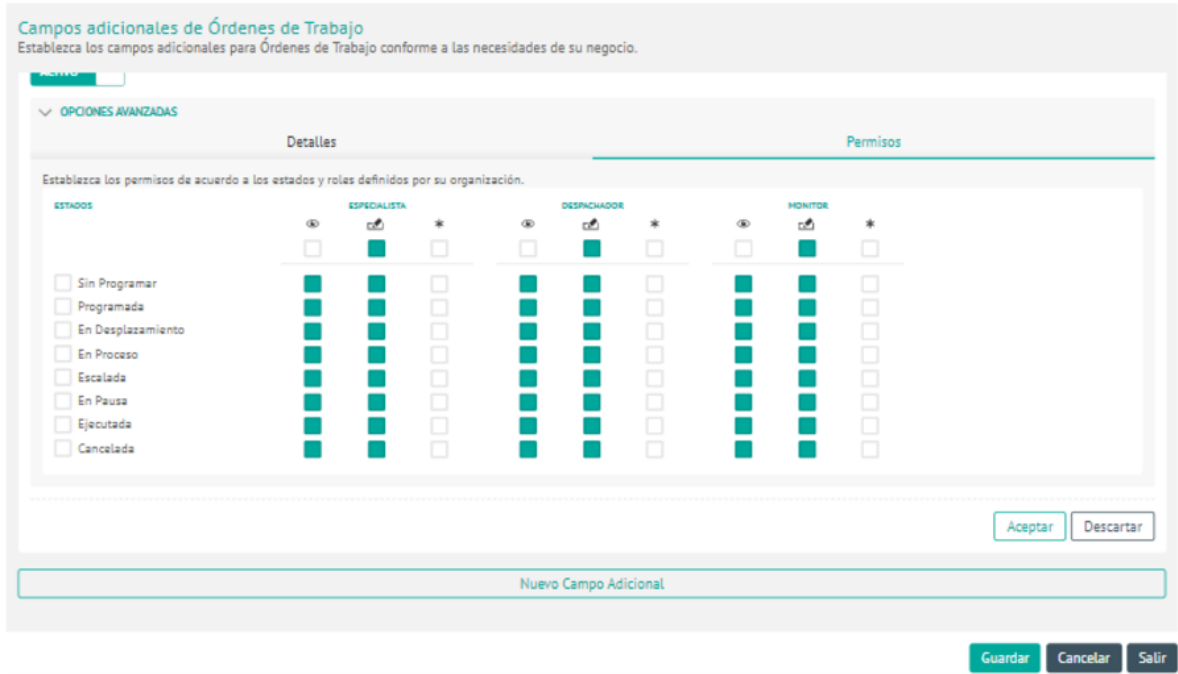


Quando um campo adicional está ativo, ele é observado como parte do conceito (ordem de serviço). Nas opções avançadas do campo adicional, na guia de detalhes, você pode configurar o nome e a descrição. Essas informações correspondem a informações técnicas que podem ser utilizadas posteriormente na integração com outros sistemas.



Nas opções avançadas do campo adicional, na guia Permissões, você pode definir:

- Funções (Dispatcher ou Web Monitor e Mobile App Specialist) com permissões para visualizar informações adicionais do campo,
- As permissões podem ser configuradas para cada um dos estados definidos.



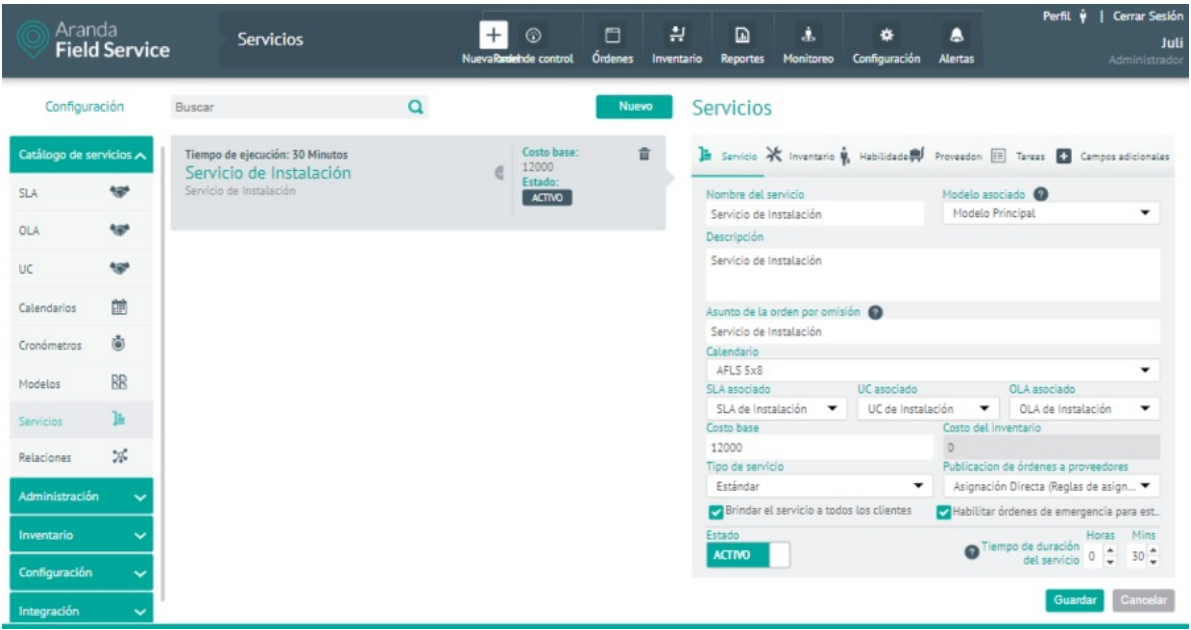
Depois de configurar as informações comuns para os modelos, eles podem ser associados aos serviços da sua organização.

Serviço

O eixo central do negócio deve ser o principal serviço oferecido aos clientes.

Criando um serviço

1. Para criar um serviço, faça login no console de configuração do AFLS; No **Catálogo de Serviços** No menu principal, selecione o ícone **Serviços**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e na Visualização de Detalhes você pode definir as informações básicas do serviço, associar inventário, habilidades, fornecedores, tarefas e campos adicionais



Informações de serviço

2. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botão **Serviço**, onde você pode inserir as seguintes informações:

- O nome e a descrição do serviço configurado no Aranda FIELD SERVICE AFLS.
- O serviço deve ter um modelo associado.
- O serviço deve ter um Assunto.
- O serviço deve ter um Cronograma associado, Acordo de Nível de Serviço SLA, Acordos Operacionais OLA e Contratos de Contrato de Suporte UC.
- O serviço deve ter um custo base que deve ser definido como **Custo base**.
- **Custo de estoque:** Este valor é definido de acordo com o inventário associado ao serviço.

📌 **Nota:** O custo de estoque configurado para o serviço é calculado automaticamente de acordo com as peças de reposição incluídas no serviço (Guia Estoque).

O tipo de serviço que pode ser configurado é:

- **Padrão:** Indica que o serviço será prestado aos clientes em um ponto específico que corresponde à localização do cliente.
- **Deslocamento:** Indica o serviço de campo para clientes de um ponto (A) a um ponto (B), por exemplo: motorista escolhido.
- O serviço pode ser prestado por **Cessão direta** ou por **Distribuição Pública No Publicação de pedidos a fornecedores**.
- **Tempo de duração do serviço:** É o tempo em horas e minutos que levará para executá-lo.
- **Fornecer este serviço a todos os clientes:** Se você habilitar essa verificação, permitirá que o serviço esteja disponível para todos os clientes.
- **Habilitar ordens de emergência para serviço:** Se você habilitar esta “Verificação”, ela permite que você crie ordens de serviço com o serviço em **Emergência e prioridade** (não disponível para configuração de Distribuição Pública).

O **Lançamento de ordens para fornecedores** determina o seguinte:

- **Atribuição direta:** As ordens são atribuídas a um fornecedor específico, de acordo com as regras de atribuição do fornecedor que foram configuradas.
- **Distribuição pública:** Refere-se a pedidos que possuem um serviço com distribuição pública habilitada e que

estarão em uma lista de “Disponível” até que algum provedor decida tomá-los.

📌 **Nota:** Se a opção Criar pedido para o especialista estiver ativada nas configurações de configurações globais, um botão para Ativar ou desativar a exibição do serviço para especialistas será exibido na exibição de detalhes do serviço. Se a opção Criar pedido para o especialista estiver ativada nas configurações de configurações globais, um botão para Ativar ou desativar a exibição do serviço para especialistas será exibido na exibição de detalhes do serviço. Se a opção Criar pedido para o especialista estiver ativada nas configurações de configurações globais, um botão para Ativar ou desativar a exibição do serviço para especialistas será exibido na exibição de detalhes do serviço. Se a opção Criar pedido para o especialista estiver ativada nas configurações de configurações globais, um botão para Ativar ou desativar a exibição do serviço para especialistas será exibido na exibição de detalhes do serviço.

Servicios

Servicio

Inventario

Habilidades

Proveedores

Tareas

Campos adicionales

Nombre del servicio

Modelo asociado ?

Seleccione un modelo

Descripción

Ingrese una descripción

Asunto de la orden por omisión ?

Calendario

Seleccione el calendario

SLA asociado

UC asociado

OLA asociado

Seleccione el SLA

Seleccione el UC

Seleccione el OLA

Costo base

Costo del inventario

0

0

Tipo de servicio

Publicacion de órdenes a proveedores

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

Horas

Mins

ACTIVO

INACTIVO

Tiempo de duración del servicio

0

00

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** Para que o especialista possa visualizar o serviço na criação do pedido, o serviço deve estar habilitado.

3. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botão **Inventário**, onde você pode definir o inventário associado ao serviço.
O número de peças de reposição associadas ao serviço serão as peças de reposição básicas necessárias para atendê-lo, no entanto, essas informações podem variar e ser personalizadas de acordo com os requisitos definidos pelo cliente em cada uma das ordens de serviço.

Servicios

ServicioInventarioHabilidadesProveedoresTareasCampos adicionales

Asociar inventario

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

Productos asociados

Producto 2

002

Cantidad (Unico)

1

Precio total del inventario: \$1000

GuardarCancelar

4. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botão **Habilidades**, onde você pode configurar as habilidades necessárias para a execução de uma ordem e, em seguida, associá-las ao respectivo serviço. Quando uma habilidade é necessária, significa que a pessoa que vai participar do culto deve possuir essa habilidade.

Servicios

ServicioInventarioHabilidadesProveedoresTareasCampos adicionales

Asociar habilidades

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

Buscar Habilidad...

Habilidades necesarias

Instalación

Habilidades inactivas

GuardarCancelar

5. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botão **Tarefas**, onde você pode configurar as tarefas associadas a um serviço. Uma ordem de serviço está relacionada a um serviço, e o serviço pode exigir a execução de várias tarefas. Opcionalmente, esta seção permite que você crie uma lista de modelos de tarefas consecutivas para a ordem de serviço relacionada a esse serviço.

Como criar um modelo de tarefa?

Na visualização Detalhes das configurações de serviço, selecione o ícone **Tarefas** Insira o nome da tarefa no campo de texto disponível e clique em **Adicionar**.

Depois de ter a lista completa, você pode alterar a ordem, arrastando com o mouse a tarefa que deseja alterar para a nova posição; Você também pode **eliminar** as tarefas que você deseja excluir.

Servicios

Servicio

Inventario

Habilidades

Proveedores

Tareas

Campos adicionales

Asociar Tareas

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

Agregar

1

Tarea1

Guardar

Cancelar

⚠ **Nota:** Esse modelo de tarefa será refletido na criação de uma ordem de serviço que o serviço possui. Quando você salva a ordem de serviço com o modelo de tarefa, essas tarefas se tornam tarefas a serem executadas.

6. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botão **Fornecedores**, onde você pode configurar os provedores que vão fornecer o serviço com o respectivo contrato, dependendo do tipo de provedor associado ao serviço.

Servicios

Servicio

Inventario

Habilidades

Proveedores

Tareas

Campos adicionales

Asociar proveedores

Defina los proveedores que se encargarán de prestar este servicio.

Buscar y agregar un proveedor...

Proveedores asociados

Proveedor de Instalación

Externo

Acuerdo asociado

UC de Instalación

Guardar

Cancelar

7. Na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console, selecione o botão **Campos adicionais**, onde você pode preencher os campos adicionais que foram configurados no módulo Configuração de campo adicional para serviços.

Servicios

Servicio

Inventario

Habilidades

Proveedores

Tareas

Campos adicionales

A continuación encontrará la información relacionada a servicios:

Campo Servicio 1

Campo Servicio 1

Guardar

Cancelar

Configuração de ordem de emergência

O administrador da ferramenta pode ativar a opção de Habilitar o serviço para pedidos de emergência ou prioridade.

Servicios

Servicio

Inventario

Habilidades

Proveedores

Tareas

Campos adicionales

Nombre del servicio

Servicio de instalación

Modelo asociado ?

Modelo Principal

Descripción

Servicio de instalación

Asunto de la orden por omisión ?

Servicio de instalación

Calendario

AFLS 5x8

SLA asociado

SLA de Instalación

UC asociado

UC de Instalación

OLA asociado

OLA de Instalación

Costo base

1000

Costo del inventario

0

Tipo de servicio

Estándar

Publicacion de órdenes a proveedores

Asignación Directa (Reglas de asignación...

☒ Brindar el servicio a todos los clientes

☒ Habilitar órdenes de emergencia para est...

Estado

ACTIVO

Creación de orden en Campo

ACTIVO

Tiempo de duración del servicio

Horas

0

Mins

30

Guardar

Cancelar

Dessa forma, um pedido pode ter três tipos de prioridade:

- **Normal:** corresponde às ordens de trabalho que devem ser cumpridas de acordo com a prioridade definida pelo motor de atribuição. O mecanismo de atribuição otimiza o planejamento especializado, evitando violações de contratos com clientes e minimizando o custo operacional e de viagem dos agentes. Essa é a prioridade padrão selecionada.
- **Prioridade:** É quando o pedido deve ser atendido o mais rápido possível. Nesse tipo de prioridade, o pedido será atribuído ao especialista mais próximo, dando-lhe o tempo necessário para terminar o trabalho que está fazendo no momento. O especialista deve terminar o trabalho atual e, em seguida, prosseguir para a ordem de prioridade.
- **Emergência:** é o nível mais alto de prioridade. O especialista deve deixar o trabalho que está fazendo e ir imediatamente resolver a emergência. A ordem de serviço que você deixar para trás será reatribuída a outro especialista.

Essas prioridades só estão disponíveis quando o serviço está habilitado para trabalho prioritário. Caso contrário, um

pedido só pode estar na prioridade “Normal”.

8. Quando terminar de configurar o serviço, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

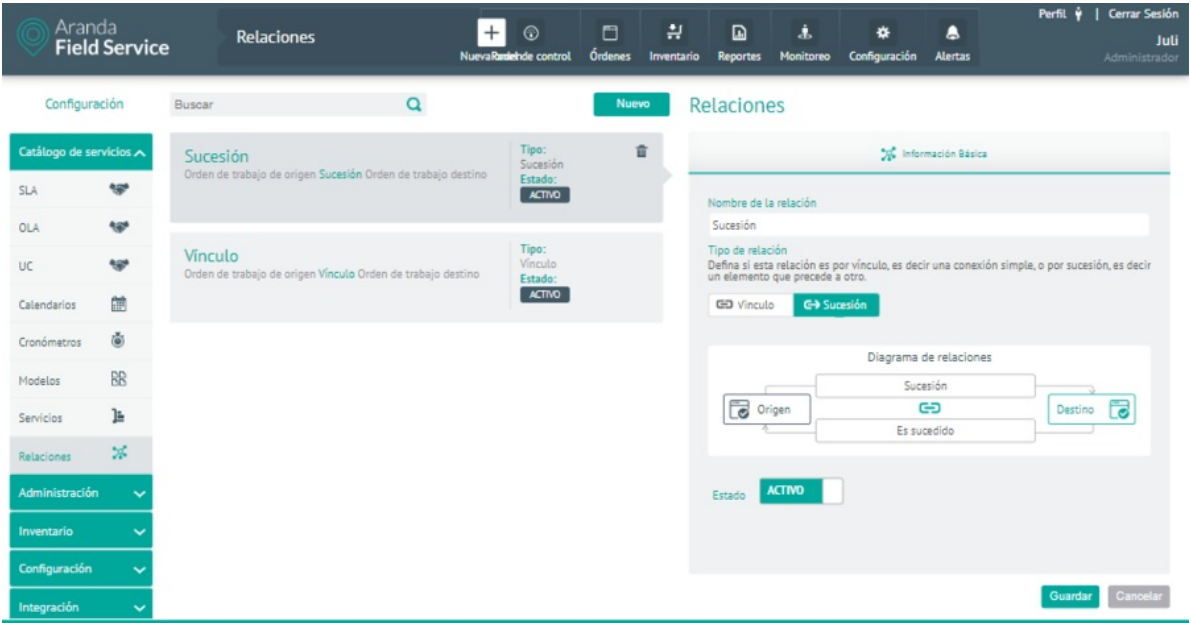
Relação

Relacionamentos são elementos que permitem que 2 ou mais ordens de serviço sejam unidas ou vinculadas, dependendo do negócio.

Definindo um relacionamento

1. Para criar um relacionamento, vá para o Console de configuração do AFLS; No **Catálogo de Serviços** No menu principal, selecione o ícone **Relações**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e na Vista de Detalhe você pode definir os seguintes campos:

Campo	Descrição
Nome da relação	Nome atribuído à relação.
Tipo de relacionamento:	Defina se a relação é por link, uma conexão simples; por sucessão, um elemento que precede outro.
Diagrama de Relacionamento:	Os termos que os conectores entre as ordens de origem e destino terão são definidos
Estado:	Define se o status do cliente é ativo ou não.



📌 **Nota:** Os relacionamentos criados são listados na opção Relacionamentos em ordens de serviço. (desde que estejam ativos)

2. Para editar uma relação, na visualização de informações, selecione um registro de relações existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias 3. Para excluir uma relação na exibição de informações, selecione um registro na lista de relações existentes e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

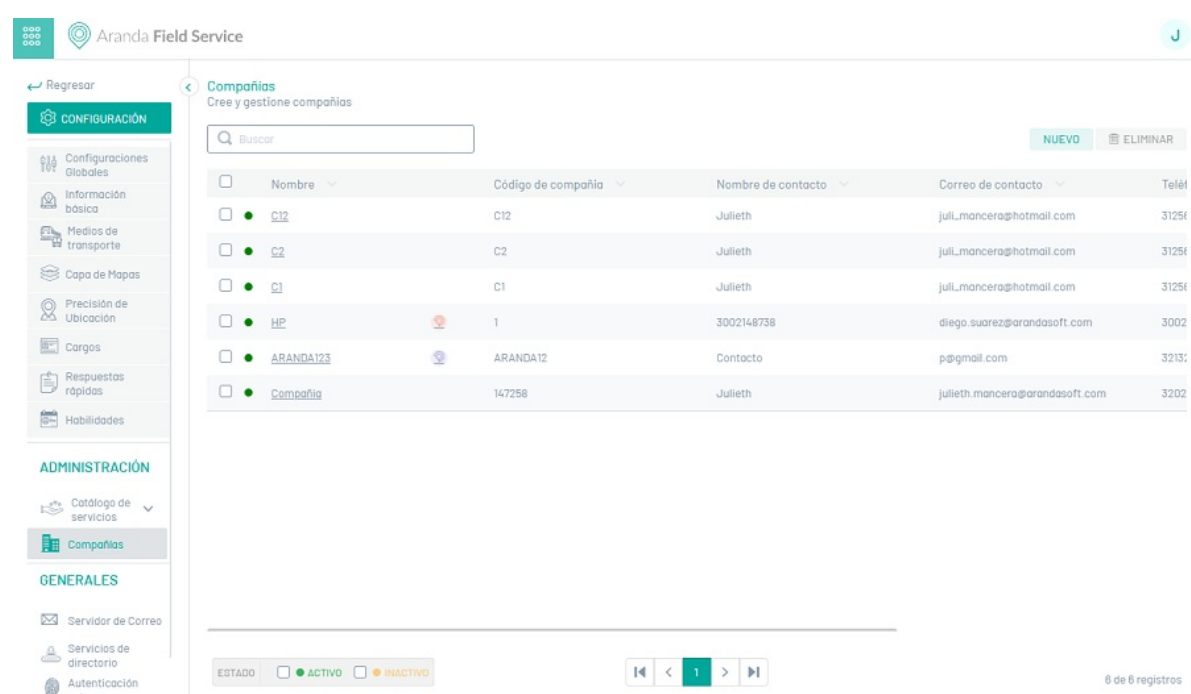
4. Quando eles terminarem de configurar o relacionamento, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Companhia

Criando uma empresa

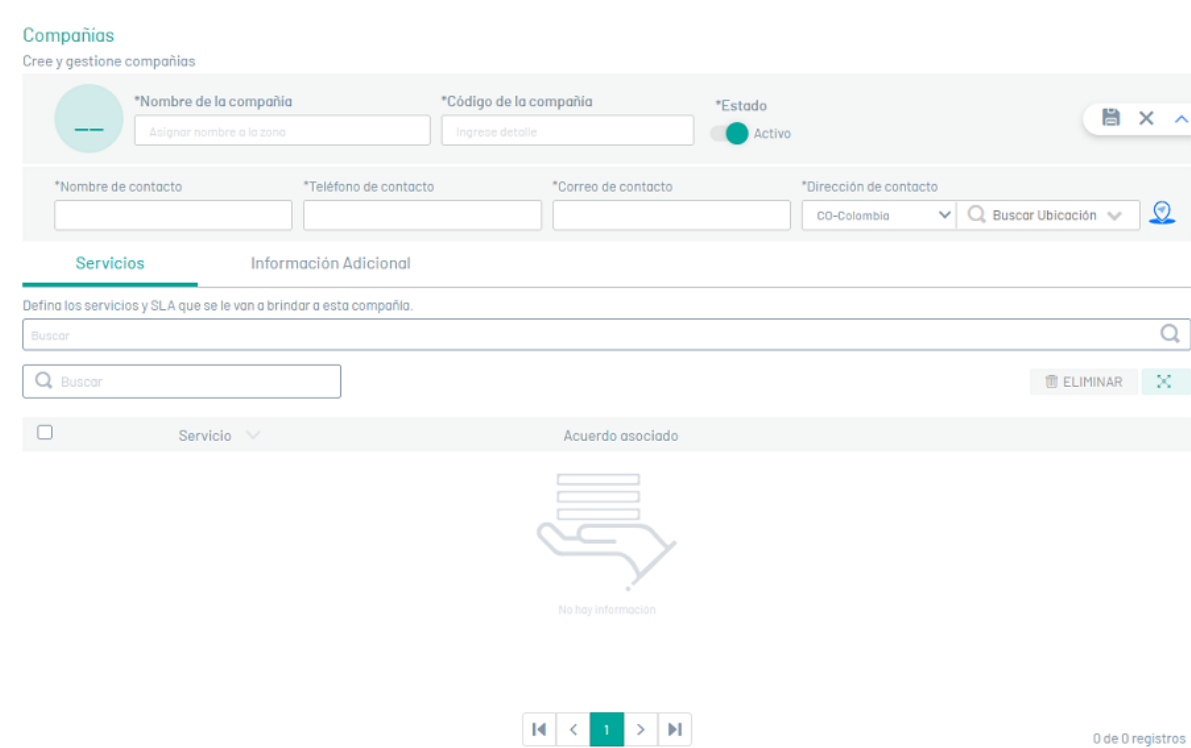
Neste módulo do Aranda FIELD SERVICE AFLS estão configuradas as informações básicas das empresas às quais o(s) serviço(s) configurado(s) configurado(s) será(ão) fornecido(s).

1. Para criar uma empresa, acesse o console de configuração do AFLS, na seção **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Empresas**.



2. Seleccione o ícone **Novo**; Na visualização de criação, você pode configurar as seguintes informações:

Opções	Descrição
Nome da empresa:	Identifique a empresa para a qual o serviço será prestado.
Código exclusivo ou NIT:	Permite configurar o ID da empresa
Nome do contato:	O nome do contato da empresa está definido
Número de telefone de contato:	O telefone de contato da empresa está configurado
E-mail de contato:	O email de contato da empresa está configurado
Endereço:	O endereço da empresa está configurado
Ativar:	Permite a criação da empresa ativa ou inativa.



3. Na exibição de detalhes da empresa no Console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Servícios**, onde você pode associar e ativar qualquer um dos serviços já configurados.

Compañías

Cree y gestione compañías

C

*Nombre de la compañía

Compañía12

*Código de la compañía

C12

*Estado

Activo

📄

✕

▼

Servicios

Información Adicional

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

Buscar

🔍

🔍

Buscar

ELIMINAR

✕

☐

Servicio

▼

Acuerdo asociado

☐

Servicio de mantenimiento

SLA de instalación

▼

⏮

<

1

>

⏭

1 de 1 registros

4. Na exibição de detalhes da empresa no Console de configuração do AFLS, selecione o ícone**Campos adicionais**, onde você pode inserir as informações solicitadas nos campos adicionais que foram criados no módulo de configuração. Esses campos estão habilitados para serem usados na configuração da empresa.

Compañías

Cree y gestione compañías

C

*Nombre de la compañía

Compañía12

*Código de la compañía

C12

*Estado

Activo

📄

✕

⬆

*Nombre de contacto

*Teléfono de contacto

*Correo de contacto

*Dirección de contacto

Julieih

312565656565

juli_mancera@hotmail.com

CO-Colombia

🔍

Av. Boyacá #80-94

📍

Servicios

Información Adicional

Campo compañía qa3

campo adicional compañía prueba

ss

si

✕

▼

5. Para editar uma empresa, na lista de configuração da empresa, selecione o nome do registro que deseja editar, a visualização de detalhes é habilitada, onde você pode modificar as informações necessárias.

Compañías

Cree y gestione compañías

C

*Nombre de la compañía

Compañía

*Código de la compañía

147258

*Estado

Activo

📄

✕

▼

Servicios

Información Adicional

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

s

🔍

🔍

Buscar

ELIMINAR

✕

☐

Servicio

▼

Acuerdo asociado

☐

Servicio de mantenimiento

SLA Mantenimiento

▼

⏮

<

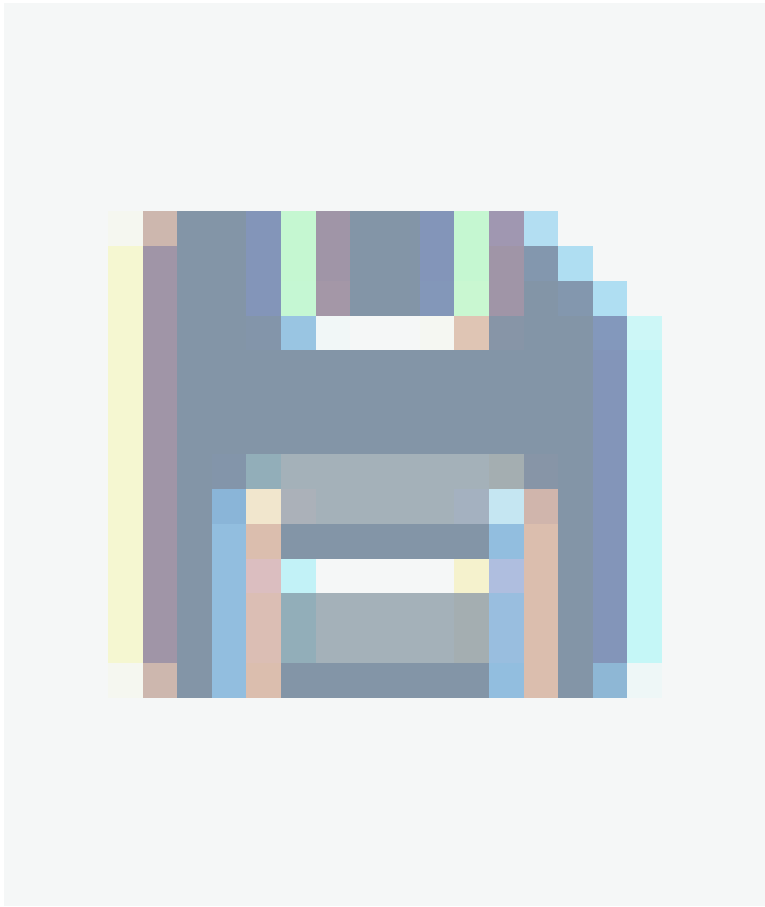
1

>

⏭

1 de 1 registros

6. Quando terminar de configurar a empresa, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas. 7. Para excluir uma empresa, na lista de configuração da empresa, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para excluir as informações associadas.

Compañías

Cree y gestione compañías

Q

Buscar

NUEVO

ELIMINAR

<input type="checkbox"/>	Nombre	Código de compañía	Nombre de contacto	Correo de contacto	Teléfono
<input type="checkbox"/>	C12	C12	Julieth	juli.mancera@hotmail.com	31256
<input checked="" type="checkbox"/>	C2	C2	Julieth	juli.mancera@hotmail.com	31256
<input checked="" type="checkbox"/>	C1	C1	Julieth	juli.mancera@hotmail.com	31256
<input type="checkbox"/>	HP	1	3002148738	diego.suarez@arandasoft.com	3002
<input type="checkbox"/>	ARANDA123	ARANDA12	Contacto	p@gmail.com	3213
<input checked="" type="checkbox"/>	Compañía	147258	Julieth	julieth.mancera@arandasoft.com	3202

ESTADO

☐ ACTIVO

☐ INACTIVO

⏪

<

1

>

⏩

6 de 6 registros

Cliente

Criando um cliente

1. Para criar um cliente, acesse o console de configuração do AFLS, no**Administração** No menu principal, selecione o ícone **Clientes**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e na Visualização de detalhes você pode definir os seguintes campos: Nome do cliente, código do cliente, número de telefone, e-mail, empresa a que pertence, endereço e detalhes do endereço (para especificar outros dados de endereço, como escritório, apartamento etc.).

Aranda Field Service

Clients

New order

Dashboard

Orders

Inventory

Reports

Monitoring

Configuration

Alerts

Profile

Log Out

Settings

Filter

All

Now

Service catalog

Administration

Companies

Clients

Transport

Positions

Providers

Skills

Users

Groups

Zones

Event management

Inventory

Configuration

Integration

APPLICATION ADMINISTRATOR

Phone: 76112536

Status: ACTIVE

ASHG

Ciente 1

Phone: 3212522222

Status: ACTIVE

Luisa

Phone: 3212522222

Status: ACTIVE

Monica

Phone: 3203897856

Status: ACTIVE

David

Phone: 3203897856

Status: ACTIVE

Andres

Phone: 3203897856

Status: ACTIVE

Client

Services

Client signature

Additional fields

Channels

Inventory

Client name

cliente 1

Client Code (ID)

123456

Phone number

3212522222

Email

julieth.manaacera@arandasoft.com

Company

Address

Titán Plaza, Carrera 70C, Las Ferias, UP2s Localidad Engativá, Bogotá, Bogo

Address detail

Office Building, Tower, etc

Status

ACTIVE

Save

Cancel

Serviços associados a um cliente 2. Na Exibição de detalhes dos clientes no console de configuração do AFLS, selecione o **Serviços**, onde você pode associar e ativar qualquer um dos serviços já configurados ou o cliente pode ter tais serviços herdados pela empresa.

Clients

Client

Services

Client signature

Additional fields

Channels

Inventario

Associate services

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

Search and add service...

Associated services

A001 Servicio tareas

associated SLA

ANS General

Instalación claro

associated SLA

SLA Mantenimiento

Servicio de Instalación

associated SLA

ANS General

Servicio de mantenimiento

associated SLA

SLA Mantenimiento

Client Service

Company Service

Service by default

Save

Cancel

3. Na Exibição de detalhes dos clientes no console de configuração do AFLS, selecione o **Assinatura do Cliente** onde Você poderá fazer o upload do arquivo que contém a assinatura do cliente que será usado para ser validado em relação à ordem de serviço fechada.

Clients

Client

Services

Client signature

Additional fields

Channels

Inventario

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

Search

Ant. P. Gaudí

Remove

Save

Cancel

4. Na Exibição de detalhes dos clientes no console de configuração do AFLS, selecione o **Campos adicionais** onde

Você poderá visualizar os campos adicionais que foram configurados no módulo de configuração do cliente e estão habilitados para serem usados ao criar o cliente.

Clients

Client

Services

Client signature

Additional fields

Channels

Inventario

Below will find information related to the client:

Campo adicional cliente*

Campo adicional cliente

fcg

Campo parrafo

Campo parrafo

Save

Cancel

5. Na Exibição de detalhes dos clientes no console de configuração do AFLS, selecione oCanaisonde Você poderá visualizar os canais de comunicação disponíveis para o cliente. Por enquanto, apenas o canal AssistMe está disponível. Para que o cliente possa acessar o canal, é necessário enviar um convite com as informações de acesso via e-mail, além disso é necessário que o canal esteja ativo.

Clients

Client

Services

Client signature

Additional fields

Channels

Inventario

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

AssistMe

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

Send invitation email to client


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


Save


Cancel


6. Na Exibição de detalhes dos clientes no console de configuração do AFLS, selecione oInventárioonde Você poderá visualizar o tipo exclusivo de estoque do cliente; Este inventário deve ser entregue por um especialista no momento do processamento de uma ordem de serviço do cliente.


Clients


 Client

 Services

 Client signature


 Additional fields

 Channels

 Inventario

Inventario

Use this search engine to find the desired product.



The client does not have associated products.

Save

Cancel

7. Para editar um cliente, na visualização de informações, selecione um registro na lista de clientes existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias 8. Para excluir um cliente, na exibição de informações, selecione um registro na lista de clientes existente e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

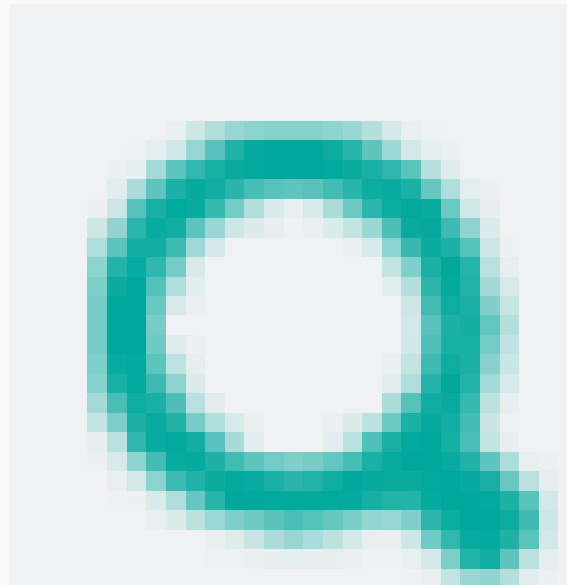
Uma mensagem de confirmação é acionada para excluir os registros, com as seguintes opções:

- **Somente cliente:** Exclui o cliente selecionado, desde que ele não tenha dados relacionados.
- **Remover completamente:** Valida que o usuário não pertence ao perfil web ou móvel, em caso afirmativo, o botão está habilitado e permite que o usuário seja removido da suíte Aranda
- **Cancelar:** Cancela a ação de exclusão

9. Quando terminar de configurar o cliente, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

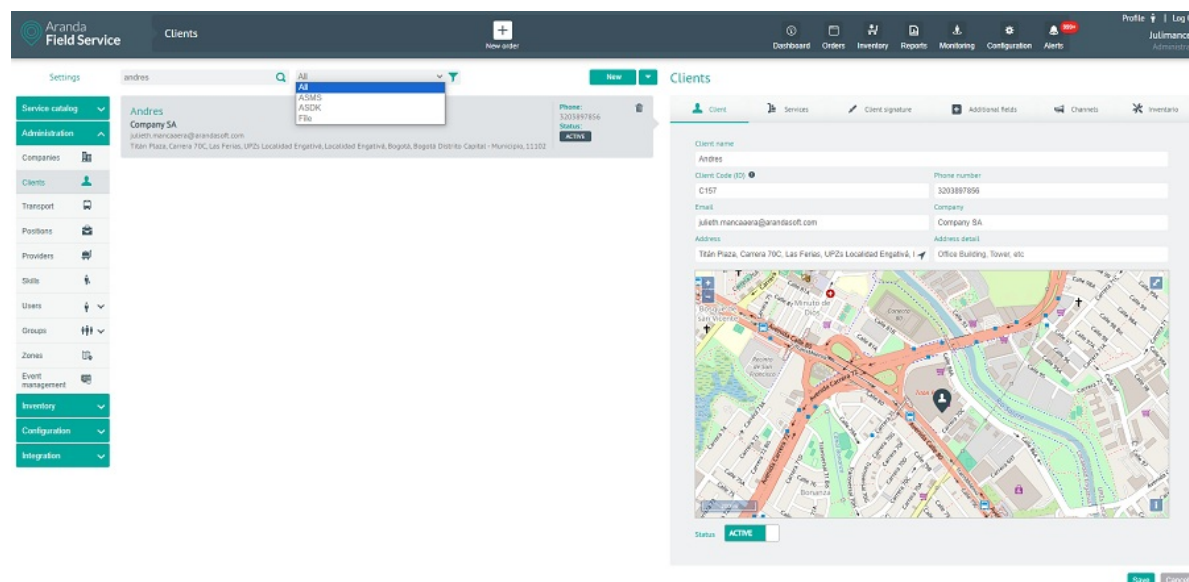
Permite pesquisar clientes pelos campos Nome do Cliente ou Código do Cliente.
NOTA: Para realizar a pesquisa, adicione o valor pelo qual deseja pesquisar e pressione a tecla “Enter” ou selecione o botão

Filtro



Filtrar por tipo de cliente

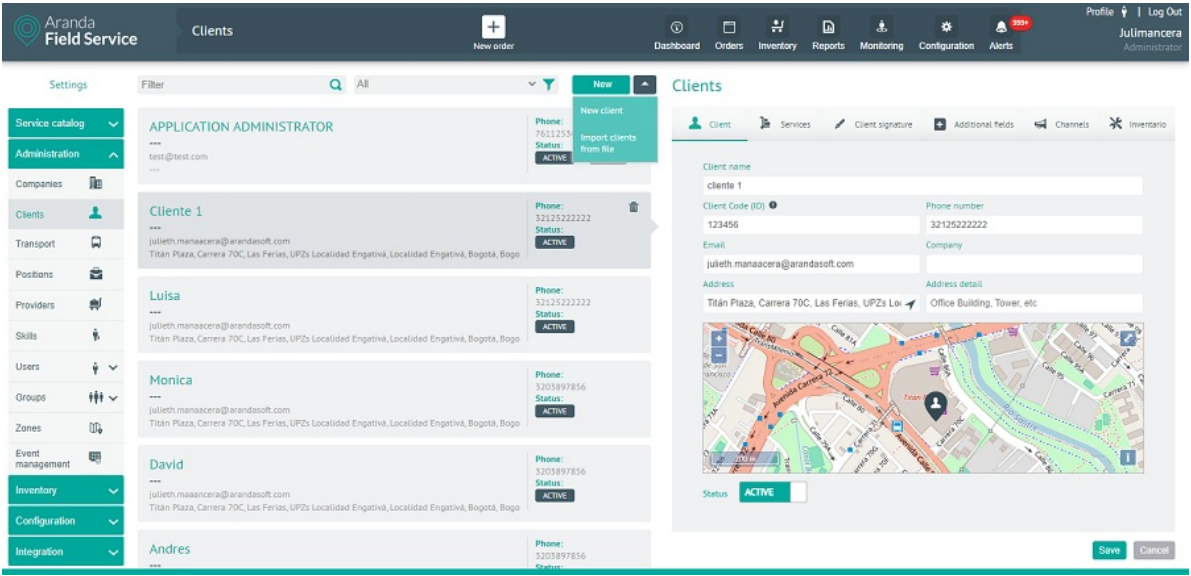
É possível pesquisar clientes que foram importados do ASDK, ASMS ou por arquivo



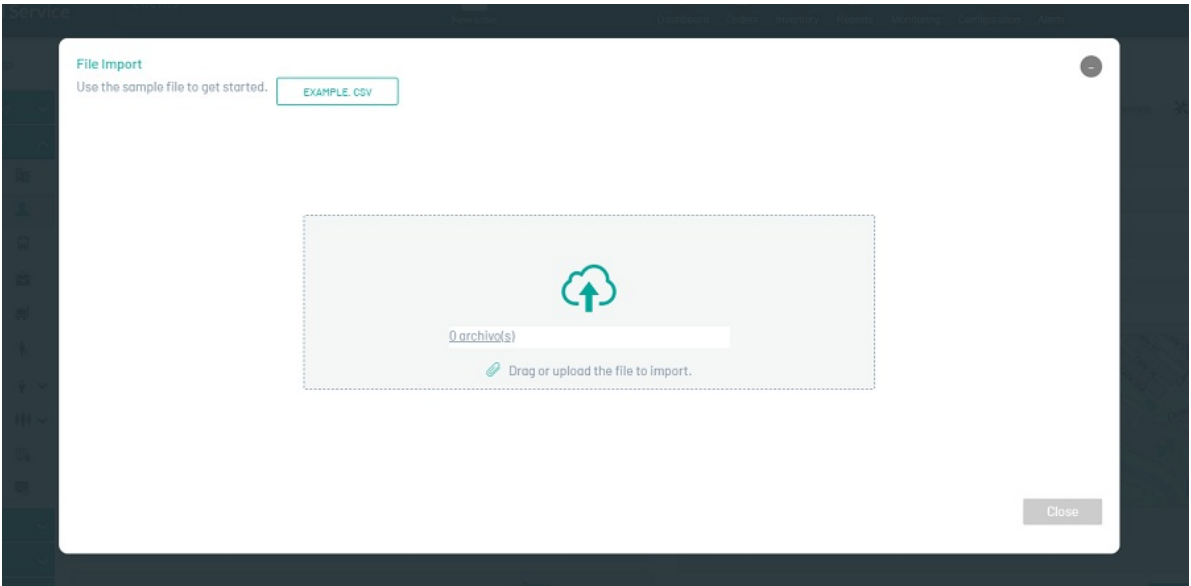
Importação de cliente em massa

1. Para executar uma importação em massa de clientes, acesse o console de configuração do AFLS, no **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Clientes**. Na visualização de informações, selecione o menu suspenso, onde você encontrará as seguintes opções disponíveis: **Novo cliente** ou **Importar cliente do arquivo**.

A importação de clientes é um recurso que permite fazer upload de clientes em massa para o Aranda FIELD SERVICE AFLS, por meio de um arquivo .csv Excel, com um formato específico para gerenciar e criar suas ordens de serviço com as informações de seus clientes com muito mais rapidez.



O arquivo Excel deve ser .csv (valores separados por vírgula) e salvos com codificação UTF-8. 2. Na Visualização de Importação você pode fazer upload de um arquivo dos clientes que deseja adicionar ou selecionando a opção EXEMPLO. CSV Você poderá baixar um modelo para importar.

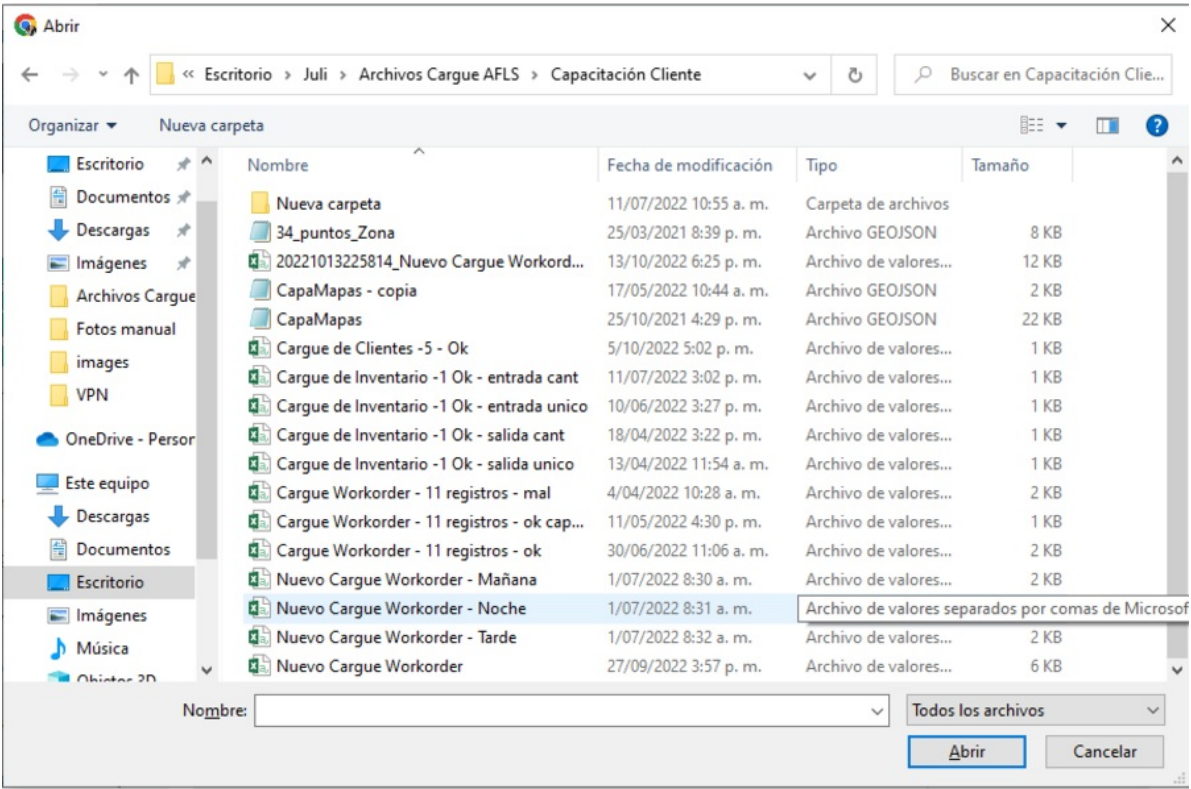


Estrutura do arquivo do cliente a ser importado: Campos Client_Template.csv

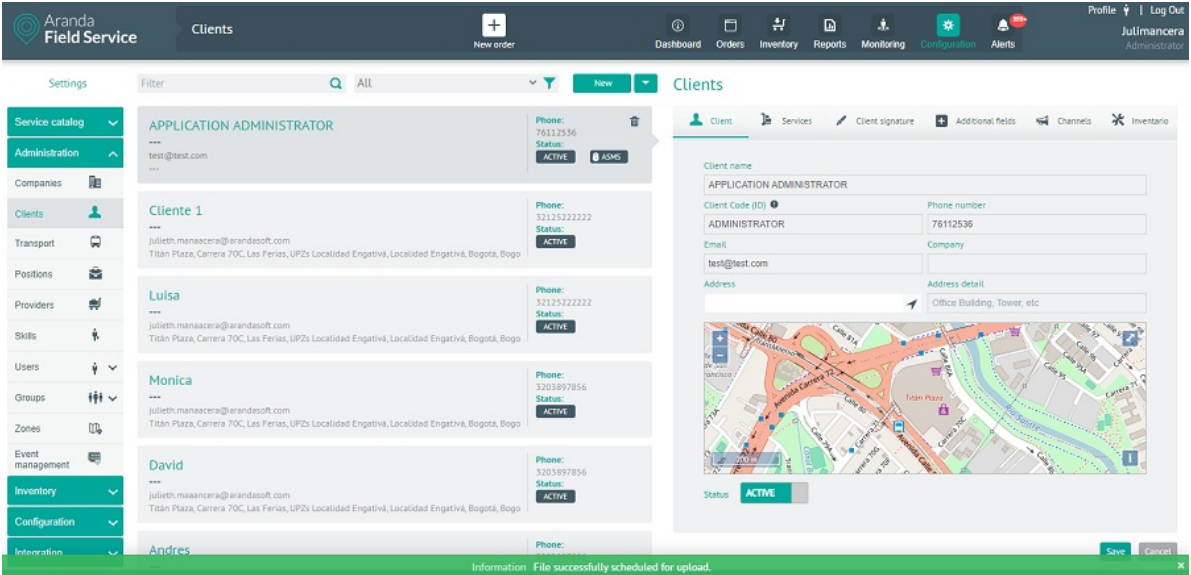
Opções	Descrição
Nome	Nome do cliente
Email	Correio do cliente
Telefone	Telefone associado ao cliente.
ID da empresa	Empresa à qual o cliente está associado.
Latitude	Longitude: latitude e longitude do cliente, deve ser separado por “,” Exemplo 40.741895,-73.989308
Endereço	Endereço do cliente.
Detalhe do endereço	Detalhes do endereço, como apartamento, casa, etc.
Estado	Status, (Ativo 1 / Inativo 0)
Referência Única	Código de cliente exclusivo (ID ou NIT)

⚠ **Nota:** Ao importar clientes por .csv arquivo, é necessário que o endereço especifique a cidade seguida de “,” e o país. Exemplo Cra. 71º #75b-24, Bogotá, Colômbia. Lembre-se de que, com os novos provedores de mapas, você precisa ser mais específico nas direções, incluir bairro e/ou localidade.

3. Na Visualização de Importação, selecione o ícone **Arraste ou carregue o arquivo que você está importando** para acessar os registros do cliente e fazer upload das informações a serem importadas. A janela do Windows Explorer onde o arquivo deve ser pesquisado e selecionado é exibida .csv.



4. Depois de selecionar e carregar o arquivo de importação do cliente, clique em **Aceitar** na visualização de importação, para confirmar as alterações feitas e o sistema agendará o processamento do arquivo.



5. Para revisar o resultado do upload, bem-sucedido ou não, ele pode ser visualizado por meio da interface de configuração gráfica > Gerenciamento de eventos > uploads em massa. [Uploads em massa](#)

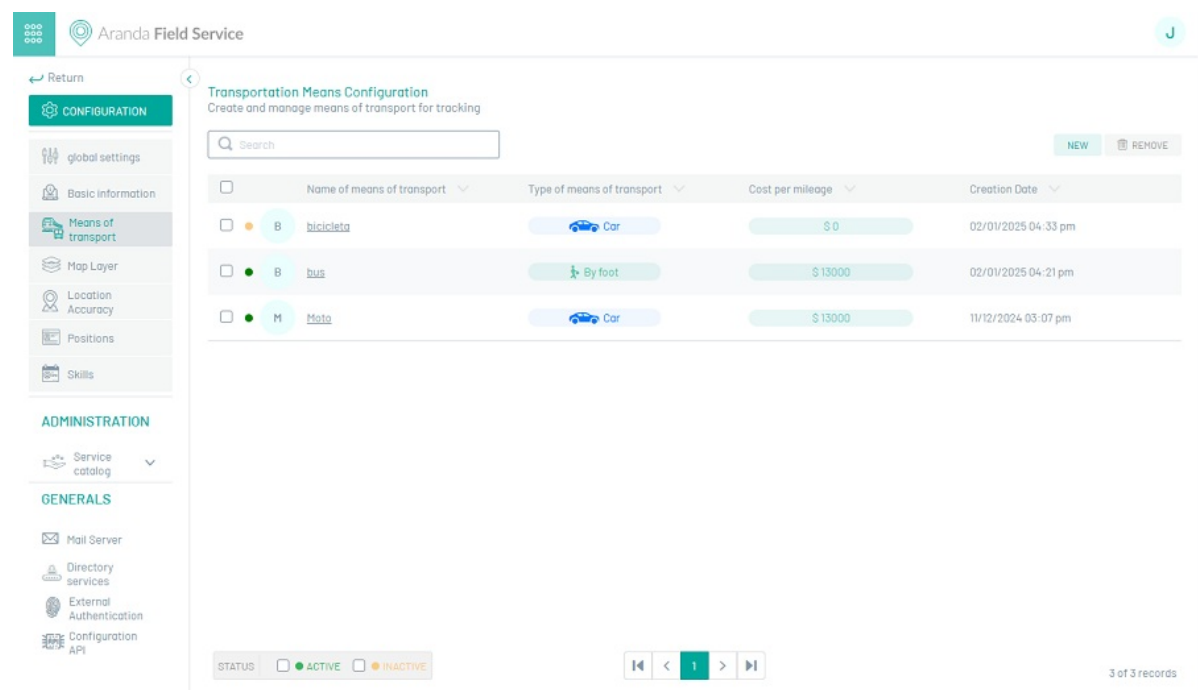
⚠ **Aviso:** Se você não conseguir importar clientes com êxito, o aplicativo permitirá que você visualize, modifique e tente carregar novamente os logs ou baixar o arquivo para visualizar o motivo da não importação.

Meios de transporte

Criando um meio de transporte

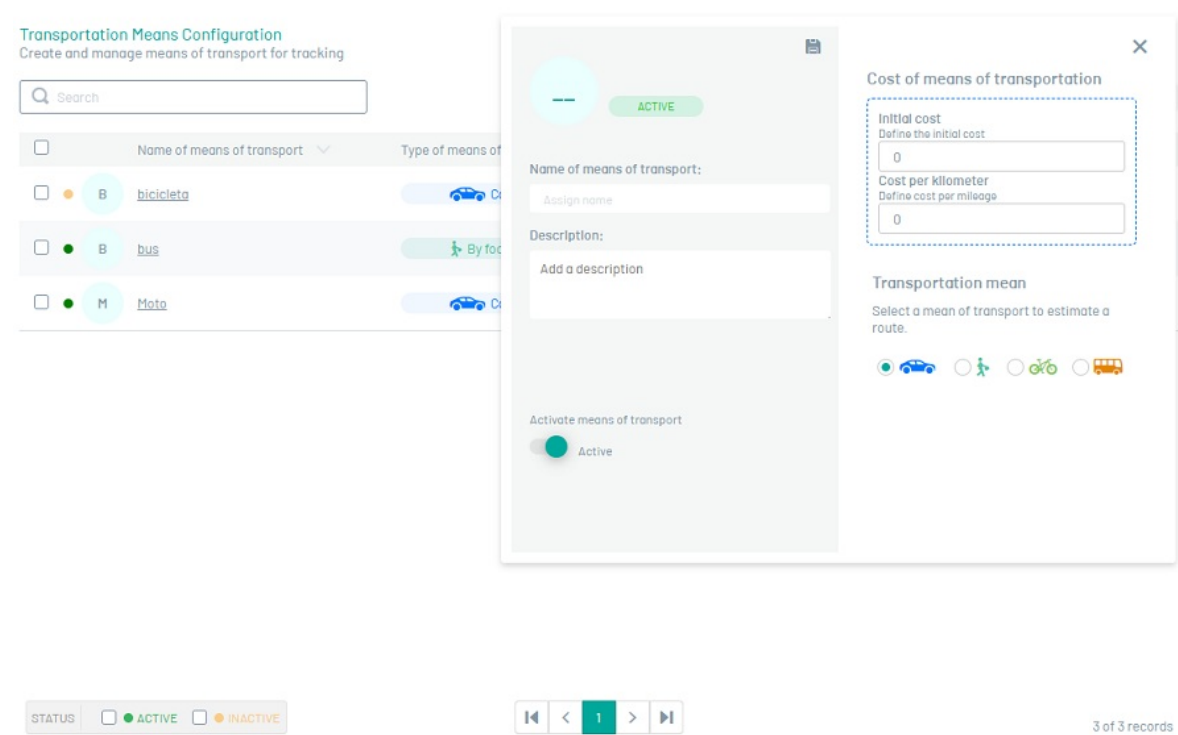
Como parte da modelagem de um negócio, um administrador pode criar diferentes tipos de veículos no Aranda FIELD SERVICE. Uma empresa pode incluir diferentes tipos de veículos em seus ativos, e cada um pode ter um custo relacionado associado a ela. Este custo será usado para calcular o custo total da ordem executada.

1. Para criar um Transporte, vá para o console de configuração do AFLS, no **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Transporte**.

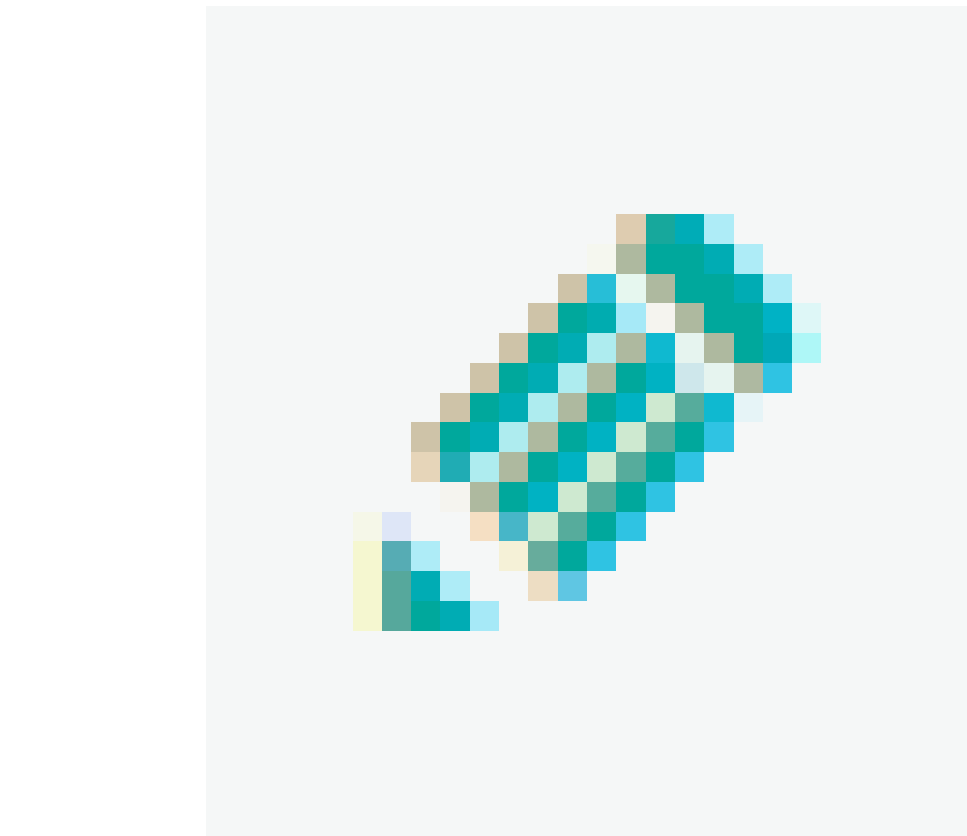


Selecione o ícone **Novo**; Na visualização de criação, você pode configurar cada veículo com as seguintes informações:

Opções	Descrição
Nome do meio de transporte:	Identifique o tipo de veículo que será associado a um especialista.
Descrição:	Permite inserir informações adicionais sobre o tipo de veículo.
Custar:	A seção de custos é dividida em duas seções. O custo inicial permite adicionar um custo fixo ao cálculo da ordem. O custo por quilômetro permite deduzir o custo total de execução da ordem, levando em consideração a distância que o especialista precisa percorrer para chegar ao local selecionado.
Ativar meios de transporte:	Permite a criação de um meio de transporte ativo ou inativo.
Meios de transporte:	O meio de transporte é usado para traçar a rota ideal para o especialista percorrer as ruas da cidade. Vários veículos que utilizam as principais vias podem ser definidos a diferentes custos: Carro, a pé, bicicleta ou transporte público



3. Para editar um transporte, na lista de opções de configuração de transporte, selecione o nome do registro que deseja editar, a visualização de detalhes é habilitada e quando você seleciona o botão editar



Você pode modificar as informações necessárias.

Transportation Means Configuration

Create and manage means of transport for tracking

Q Search

Name of means of transport

Type of means of transport

B

bicicleta

Car

B

bus

By foot

M

Moto

Car

M

Moto

ACTIVE

Name of means of transport:

Moto

Description:

Moto

Activate means of transport

Active

REMOVE

Cost of means of transportation

Initial cost

Define the initial cost

12000

Cost per kilometer

Define cost per mileage

13000

Transportation mean

Chosen means of transport:

Car

STATUS

ACTIVE

INACTIVE

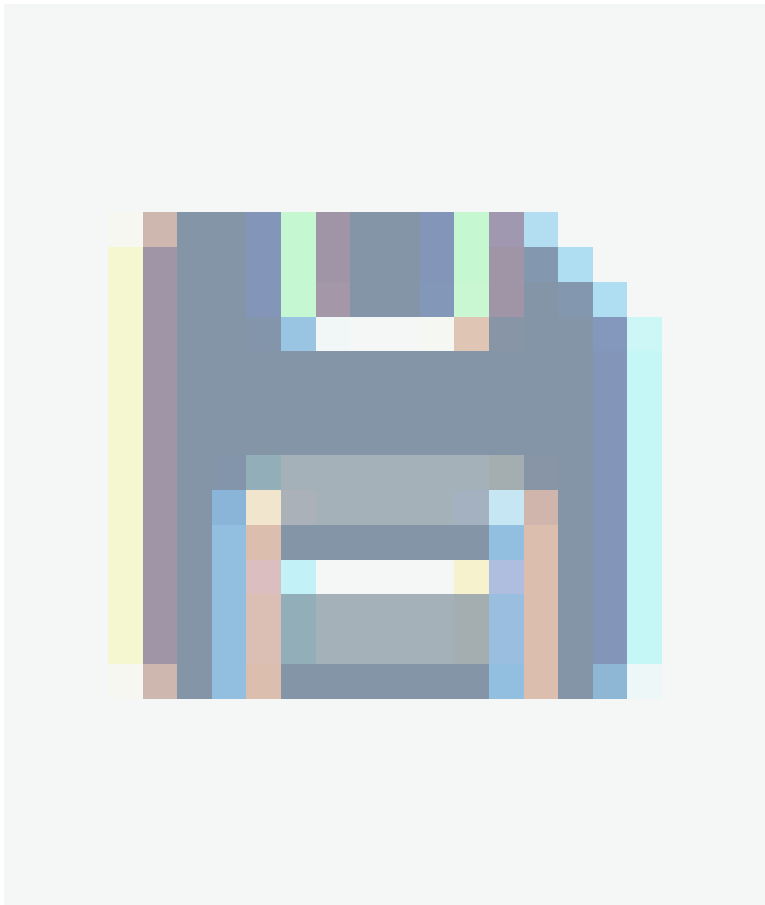
<

1

>

3 of 3 records

4. Quando terminar de configurar o transporte, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas. 5. Para excluir um transporte, na lista de opções de configuração de transporte, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para excluir as informações associadas ou na visualização de detalhes também é possível selecionar o botão excluir.

Transportation Means Configuration

Create and manage means of transport for tracking

Q Search

NEW

REMOVE

<input type="checkbox"/>	Name of means of transport	Type of means of transport	Cost per mileage	Creation Date
<input checked="" type="checkbox"/>	B bicicleta	Car	\$ 0	02/01/2025 04:33 pm
<input type="checkbox"/>	B bus	By foot	\$ 13000	02/01/2025 04:21 pm
<input checked="" type="checkbox"/>	M Moto	Car	\$ 13000	11/12/2024 03:07 pm

STATUS

☐ ACTIVE ☐ INACTIVE

1

3 of 3 records

Posições de especialista

Criação de posições

Os especialistas de campo devem ter competências básicas que determinem seu nível salarial e indiquem sua capacidade de prestar o serviço.

1. Para criar uma posição, vá para o console de configuração do AFLS, na seção **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Acusações**.

Aranda Field Service

J

Return

CONFIGURATION

global settings

Basic information

Means of transport

Map Layer

Location Accuracy

Positions

Skills

ADMINISTRATION

Service catalog

GENERALS

Mail Server

Directory services

External Authentication

Configuration API

Position configuration

Create and manage positions for tracking

Q Search

NEW

REMOVE

<input type="checkbox"/>	Job title	Tasks associated with the position	Cost per hour	Creation Date
<input type="checkbox"/>	C Carga	Carga	\$ 0	24/12/2024 08:16 am
<input type="checkbox"/>	I Instalador	Instalador	\$ 12000	11/12/2024 03:07 pm

STATUS

☐ ACTIVE ☐ INACTIVE

1

2 of 2 records

Em seguida, selecione o ícone **Novo** E na visualização de criação, você pode preencher os seguintes campos: Nome do trabalho, Tarefas associadas ao cargo, Custo e Status.

Position configuration

Create and manage positions for tracking

Q Search

<input type="checkbox"/>	Job title	Tasks associated
<input type="checkbox"/>	C Carga	Carga
<input type="checkbox"/>	I Instalador	Instalador

STATUS

☐ ACTIVE ☐ INACTIVE

1

2 of 2 records

ACTIVE

Job title:

Assign name

Tasks associated with the position:

Add the tasks associated with the position

Activate position

Active

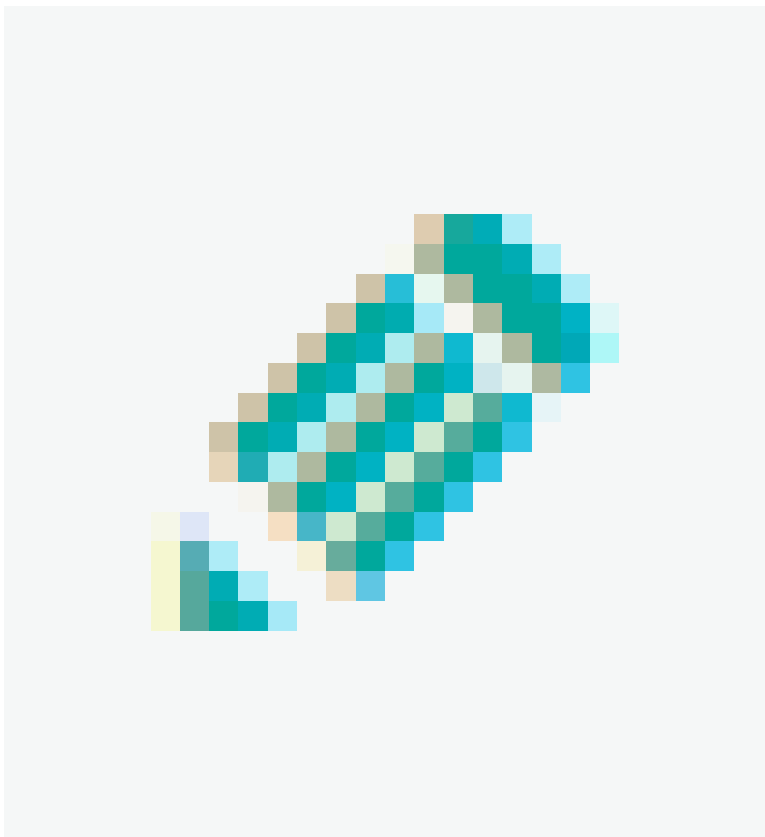
Cost per hour of position

Cost per hour

Define cost

0

2. Para editar um encargo, na lista de configuração de encargo, selecione o nome do registro que deseja editar, a exibição de detalhes é habilitada e quando você seleciona o botão editar



Você pode modificar as informações necessárias.

Position configuration

Create and manage positions for tracking

Q Search

Job title

Tasks associated

C

Cargo

Cargo

I

Instalador

Instalador

I

Instalador

ACTIVE

Job title:

Instalador

Tasks associated with the position:

Instalador

Activate position

Active

REMOVE

Cost per hour of position

Cost per hour

Define cost

12000

STATUS

ACTIVE

INACTIVE

⏮

<

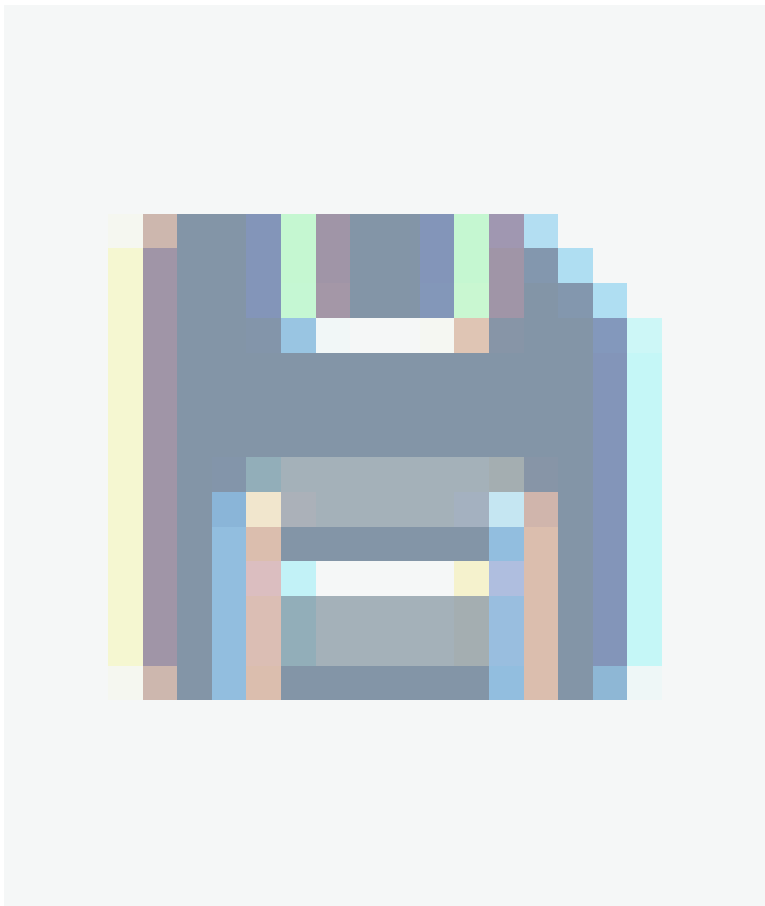
1

>

⏭

2 of 2 records

3. Quando terminar de configurar a cobrança, clique em Salvar



para confirmar as alterações feitas. 4. Para excluir uma cobrança na lista de configuração de cobrança, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para excluir as informações associadas ou na visualização de detalhes também é possível selecionar o botão excluir.

Position configuration
Create and manage positions for tracking

Search

NEWREMOVE

<input type="checkbox"/>	Job title	Tasks associated with the position	Cost per hour	Creation Date
<input type="checkbox"/>	C Cargo	Cargo	\$ 0	24/12/2024 08:16 am
<input checked="" type="checkbox"/>	I Instalador	Instalador	\$ 12000	11/12/2024 03:07 pm

STATUS

☐ ACTIVE☐ INACTIVE

1

2 of 2 records

Fornecedores

Os fornecedores são as entidades que fornecem especialistas na área para atender às ordens de serviço de acordo com as áreas e serviços específicos aos quais se dedicam. É possível personalizar seu funcionamento de acordo com as opções de configuração.

Criando um fornecedor

1. Para criar um provedor, vá para o console de configuração do AFLS, no Administração No menu principal, selecione o ícone Fornecedores. Na visualização de informações, selecione o Novo e na Visualização de Detalhes você poderá inserir as informações básicas dos fornecedores, como:

- Nome do provedor
- Descrição
- Tipo de fornecedor (interno ou externo)
- Número de especialistas associados ao provedor
- Status atual do fornecedor (ativo, inativo)

Aranda
Field Service

Proveedores

Nuevo

Revisión de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil | Cerrar Sesión
Juli
Administrador

Configuración

Buscar

Nuevo

Proveedores de Servicio

Catálogo de servicios

Administración

Compañías

Cientes

Transporte

Cargos

Proveedores

Habilidades

Usuarios

Grupos

Zonas

Gestión de eventos

Inventario

Especialistas Internos

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

Tipo de proveedor
Interno
No. de especialistas

Estado
ACTIVO

Proveedor de Instalación

Proveedor de Instalación

Tipo de proveedor
Externo
No. de especialistas
1
Estado
ACTIVO

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

Nombre del proveedor
Especialistas Internos

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

Tipo de proveedor
☒ Interno ☐ Externo

Asignación
☐ Los monitores asignarán manualmente. ☒ Asignar al mejor especialista.

Prioridad
☐ Alta ☐ Media ☒ Mín.

Puntaje de los últimos 30 días
10 Calificación 10 Cumplimiento 10 Respuesta

Estado

Guardar Cancelar

Seleção do tipo de fornecedor

2. No Fornecedores O usuário poderá definir o tipo de provedor a ser configurado. A seleção do tipo de fornecedor define os tipos de contrato que se aplicam à prestação de serviços, são eles:

- Interno:ONDA (Acordo de Nível Operacional) para fornecedores internos. São acordos negociados internamente

dentro da empresa, que identificam os níveis de serviço esperados (por exemplo, tempos de resposta e solução).

- Externo:UC (Contrato de Suporte) para fornecedores externos. São obrigações dos fornecedores externos que prestam serviços à empresa e são documentadas por meio de contratos.

Atribuição de especialistas por provedor

3. No Fornecedores O usuário pode definir dois tipos de atribuição de especialista para um fornecedor: Os monitores atribuirão manualmente: Quando um pedido é atribuído ao fornecedor, a atribuição específica do especialista não é feita pelo mecanismo de atribuição automaticamente, mas um usuário com privilégios de edição de pedido (despachante ou monitor) escolhe manualmente o especialista que cuidará do pedido.

Atribuir o melhor especialista: a atribuição de especialistas é feita automaticamente, escolhendo o especialista que, de acordo com sua disponibilidade e habilidades, é a melhor opção. Essa opção é a opção padrão selecionada ao criar novos fornecedores.

Provedores de Servicio

Provedores

Servicios

Zonas

Especialistas

Monitores

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

Nombre del proveedor

Especialistas Internos

Descripción

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

Tipo de proveedor

☒ Interno

☐ Externo

Asignación

☐ Los monitores asignarán manualmente.

☒ Asignar al mejor especialista.

Prioridad

☐ Alta

☐ Media

☒ Mín.

Puntaje de los últimos 30 días

10 Calificación

10 Cumplimiento

10 Respuesta

Estado

ACTIVO

Guardar

Cancelar

Importância do fornecedor

4. No Fornecedores o usuário poderá definir a preferência ou prioridade atribuída a um fornecedor para a obtenção das ordens de serviço atribuídas pela Distribuição Pública.

Os tipos de prioridade são Alta, Média e Baixa

Um fornecedor com alta prioridade poderá exibir uma ordem de serviço no “Pedidos disponíveis” antes dos fornecedores importantes Meia ou Vítima.

Exemplo: Por padrão, um fornecedor de importância Alto Você pode ver o pedido 10 minutos antes dos principais fornecedores Meia e 20 minutos antes dos outros. Esse tempo pode ser ajustado nas configurações do banco de dados: DeltaMinByProviderPriority

5. Na Exibição de detalhes do provedor no console de configuração do AFLS, selecione o Serviços, onde você pode associar serviços previamente configurados no Aranda FIELD SERVICE, a um fornecedor. Desta forma, o provedor aparecerá disponível para atender ao serviço ou serviços que lhe estão associados.

Proveedores de Servicio

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.

Servicios asociados

Lanka

Acuerdo asociado

OLA de Instalación

Lanka

Acuerdo asociado

OLA de Instalación

Servicio de instalación

Acuerdo asociado

OLA de Instalación

☒ Servicio personalizado ☒ Servicio por omisión

Guardar

Cancelar

Um campo de pesquisa está habilitado na guia Serviços, onde você pode consultar e selecionar os serviços existentes que foram configurados anteriormente com um Acordo de Nível Operacional OLA ou Contrato de Suporte UC no módulo de configuração do catálogo de serviços. (A seleção desses acordos não é obrigatória).

Proveedores de Servicio

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.

Lanka

Servicio de instalación

Throughway

OLA de Instalación

OLA de Instalacion

Servicio de instalación

Acuerdo asociado

OLA de Instalación

☒ Servicio personalizado ☒ Servicio por omisión

Guardar

Cancelar

6. Na Exibição de detalhes do provedor no console de configuração do AFLS, selecione o **Áreas**, onde você pode associar as áreas nas quais o fornecedor poderá atender ordens de serviço.

Proveedores de Servicio

Proveedores

Servicios

Zonas

Especialistas

Monitores

Asociar zonas

Defina las zonas en las cuales trabajará este proveedor, si ninguna se encuentra seleccionada, por defecto el proveedor atenderá en todas.

Buscar y agregar una zona...

Zonas asociadas

Zona Colombia

Guardar

Cancelar

Na aba Zonas está habilitado um campo de busca onde você pode consultar e selecionar as zonas já existentes na configuração do Aranda FIELD SERVICE AFLS, uma vez selecionado um item, ele será adicionado à seção de lista, caso não tenha sido adicionado anteriormente.

7. Na Exibição de detalhes do provedor no console de configuração do AFLS, selecione oEspecialistas, onde é possível definir os especialistas atribuídos a um fornecedor.

Esta opção é apenas para consulta e apenas especialistas que foram associados ao provedor na edição a partir da opção de criar Usuários Móveis(Especialistas) podem ser visualizados.

Também serão exibidas informações sobre a situação do especialista, informando entre parênteses quando ele estiver inativo e/ou quando estiver sem habilitação.

Proveedores de Servicio

Proveedores

Servicios

Zonas

Especialistas

Monitores

Especialistas asignados a este proveedor

A continuación puede observar el listado de especialistas asociados a este proveedor.

Juli (juli)

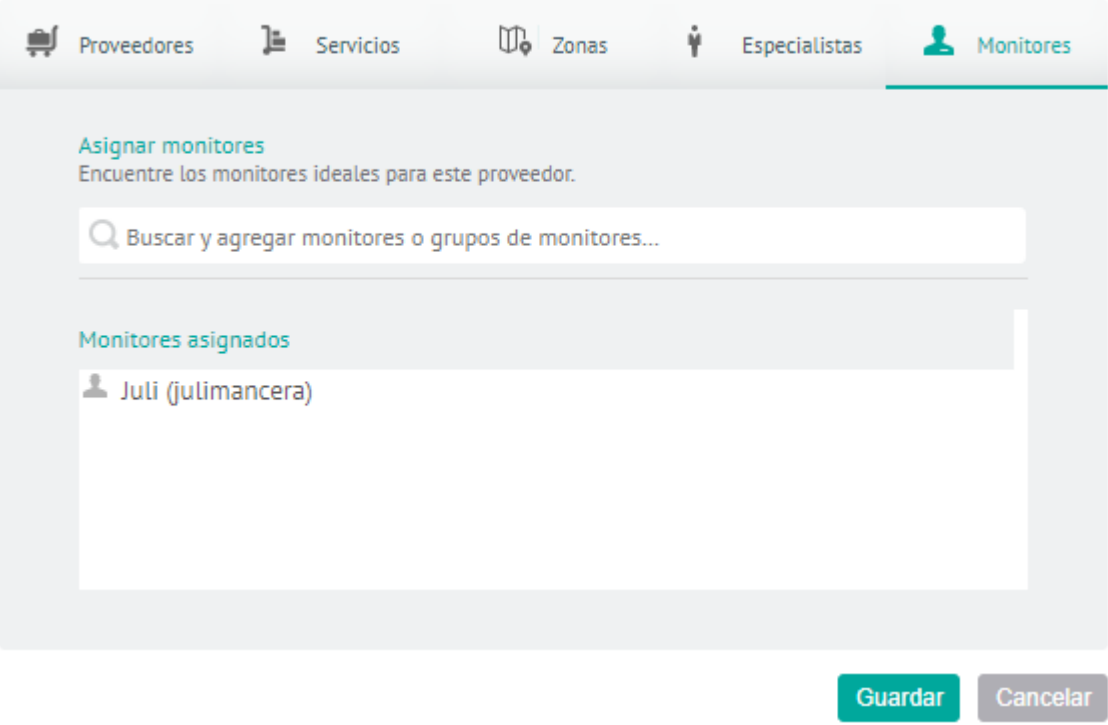
Guardar

Cancelar

8. Na Exibição de detalhes do provedor no console de configuração do AFLS, selecione oMonitores, onde é possível definir os monitores atribuídos a um fornecedor. Você pode associar usuários da web com a função “Monitorar” a um provedor específico para que eles tenham acesso a relatórios, pedidos, configurações de especialistas e grupos móveis, bem como o monitoramento de Especialistas, Clientes e Planejamento, relacionados a esse provedor.

Os monitores, por sua vez, terão a opção de realizar filtros por fornecedor nas telas citadas acima.

Provedores de Serviço



Um campo de pesquisa está ativado na guia Monitores, onde você pode visualizar e selecionar e selecionar usuários da Web que têm a função “Monitor”.

9. Para editar um fornecedor, na visualização de informações, selecione um registro na lista de fornecedores existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias 10. Para excluir um fornecedor na exibição de informações, selecione um registro na lista de fornecedores existente e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

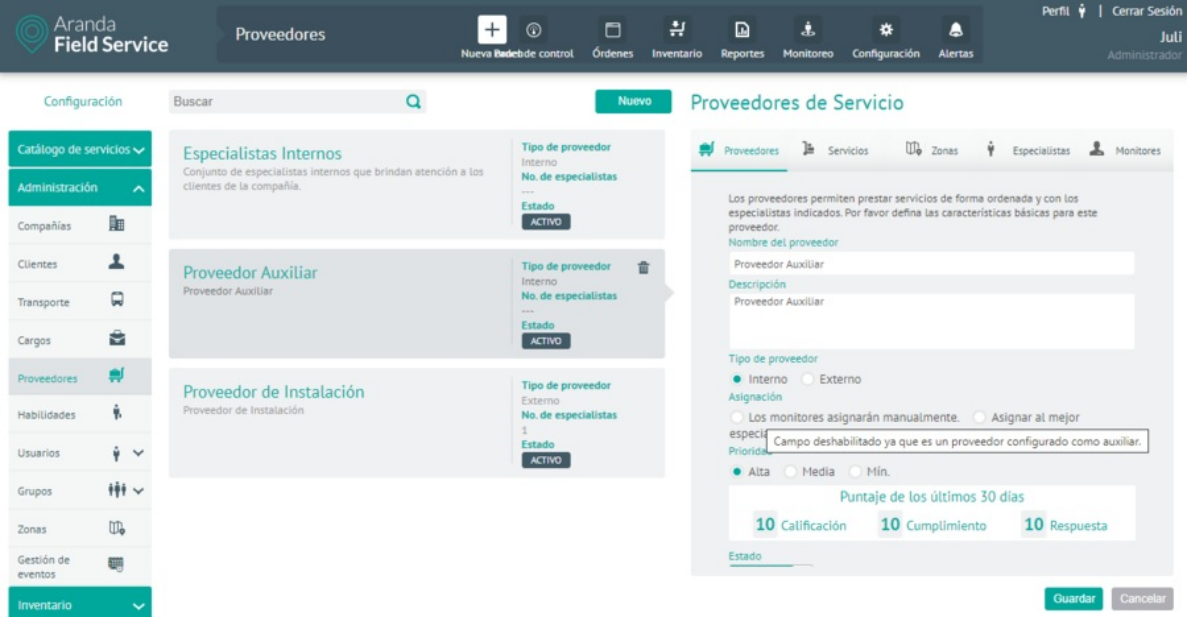
11. Quando terminar de configurar o provedor, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Fornecedores Auxiliares

São fornecedores que podem receber pedidos por restrição (pedidos cuja atribuição é restrita por um critério específico, por exemplo, fornecedor, especialista, data ou dia), esses fornecedores não possuem especialistas e não podem gerenciar pedidos da Aranda FIELD SERVICE AFLS.

Esses provedores usam seus próprios métodos para gerenciar o pedido e, quando terminarem de atendê-lo, o monitor da Web desse provedor deverá fechar o pedido alterando seu status para Cancelado e selecionando o motivo: AFLS: executado pelo provedor.

Para AFLS, os pedidos processados pelos fornecedores auxiliares são pedidos cancelados, ou seja, aos olhos do AFLS eles não foram gerenciados sob a lógica AFLS.



📌 **Nota:** Para que um provedor seja configurado como provedor auxiliar é necessário ir ao banco de dados e alterar o Tipo de Alocação para ser nulo (Atualizar o AssignType permitindo NULL).

Habilidades

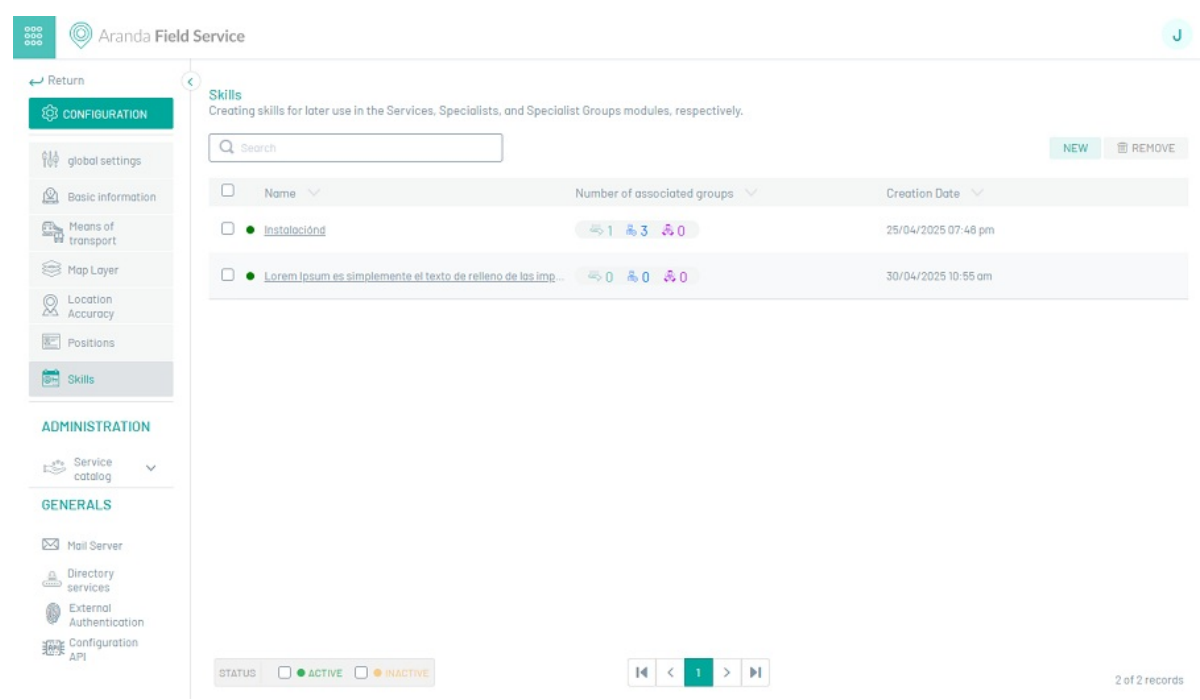
Atualmente, dentro do ciclo de vida das ordens de serviço, as habilidades são usadas para duas finalidades:

- Configure os serviços indicando as habilidades necessárias para fornecê-los.
- Estabeleça especialistas de campo indicando as habilidades que possuem.

As habilidades podem ser criadas e configuradas no Aranda FIELD SERVICE AFLS, para serem usadas posteriormente nos módulos Serviços, Especialistas e Grupos de Especialistas, respectivamente.

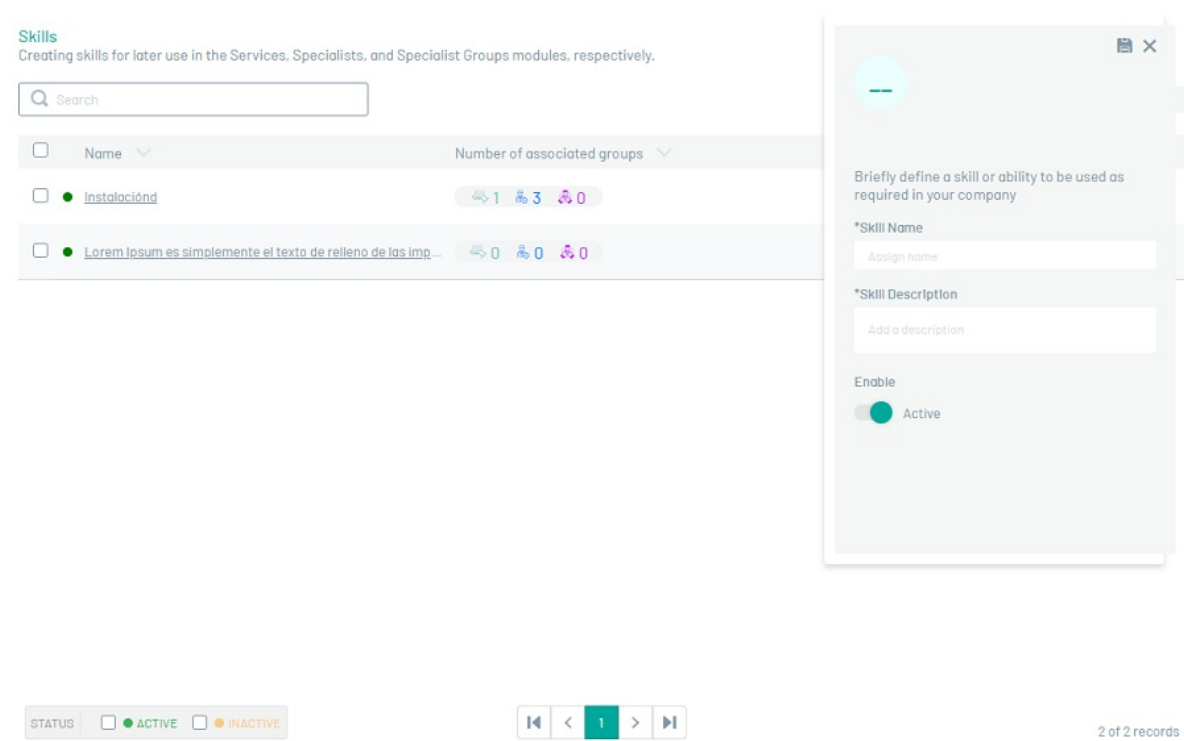
Criando habilidades

1. Para criar habilidades, vá para o console de configuração do AFLS, na seção **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Habilidades**.



Na visualização de informações, selecione o Novo e na Visualização de Detalhes você poderá inserir as informações básicas da habilidade, como:

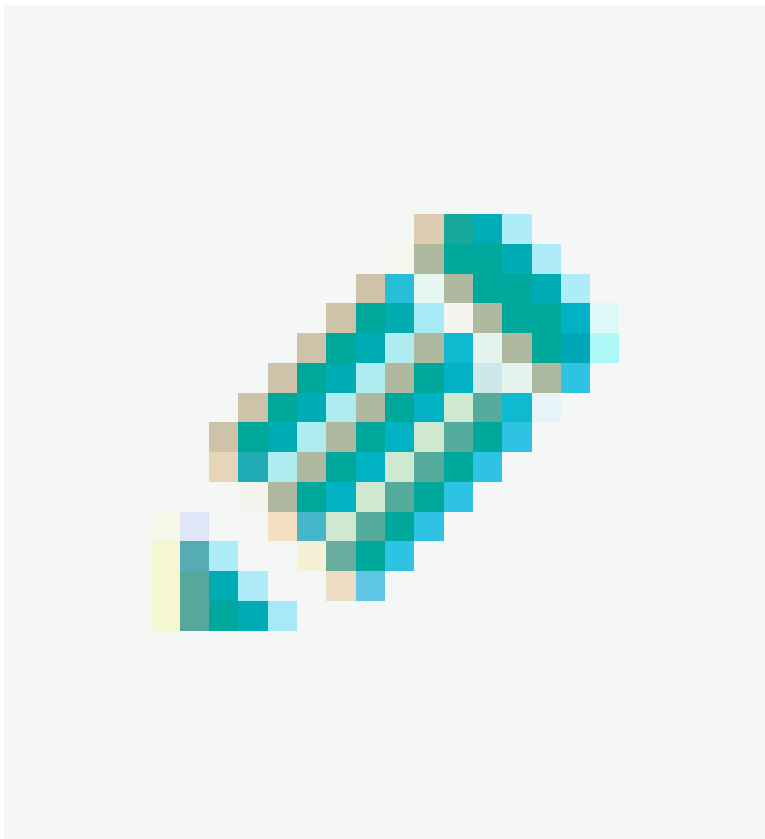
- Nome da habilidade
- Descrição da habilidade
- Status atual (ativo ou inativo)



📌 **Nota:** As habilidades criadas estão listadas no **Habilidades** em cada um dos módulos de Gerenciamento de Serviços, Usuário Móvel e Grupo Móvel. Habilidades ativas e inativas podem ser associadas, esta última terá uma nota específica.

📌 **Nota:** O status padrão é Ativo.

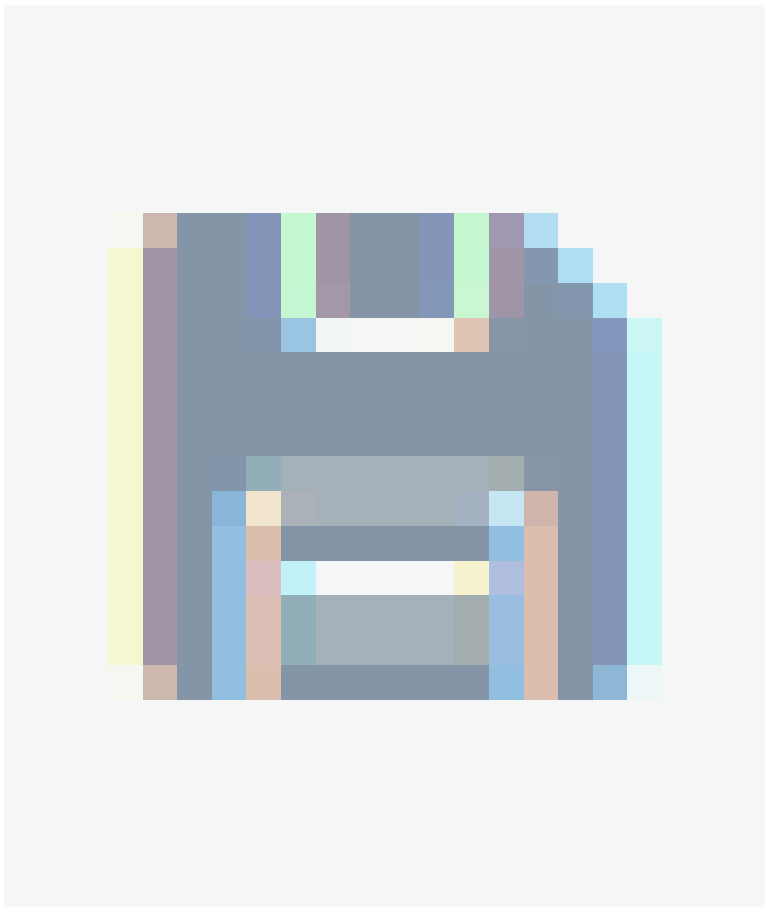
2. Para editar uma habilidade, na lista de configuração de habilidades, selecione o nome do registro que deseja editar, a exibição de detalhes é ativada e seleciona o botão editar



Você pode modificar as informações necessárias.



3. Quando terminar de configurar a habilidade, clique em **Salvar**



para confirmar as alterações feitas. 4. Para excluir uma habilidade na lista de configuração de habilidades, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para excluir as informações associadas ou na visualização de detalhes também é possível selecionar o botão excluir.

Skills

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

Q Search

NEW

REMOVE

<input type="checkbox"/>	Name	Number of associated groups	Creation Date
<input type="checkbox"/>	Instalación	<div><div>1</div><div>3</div><div>0</div></div>	25/04/2025 07:48 pm
<input checked="" type="checkbox"/>	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de las imp...	<div><div>0</div><div>0</div><div>0</div></div>	30/04/2025 10:55 am

STATUS

☐ ACTIVE

☐ INACTIVE

1

2 of 2 records

Usuários

O gerenciamento completo de uma ordem de serviço requer a definição de usuários com funções específicas que serão responsáveis por gerenciar os diferentes estágios do ciclo de vida de uma ordem de serviço. Esses usuários operam a partir do console da web ou do aplicativo móvel Aranda FIELD SERVICE AFLS.

O gerenciamento de configuração de usuários no Aranda FIELD SERVICE pode ser realizado em 3 categorias: Usuários não classificados, Usuários da Web e Usuários móveis:

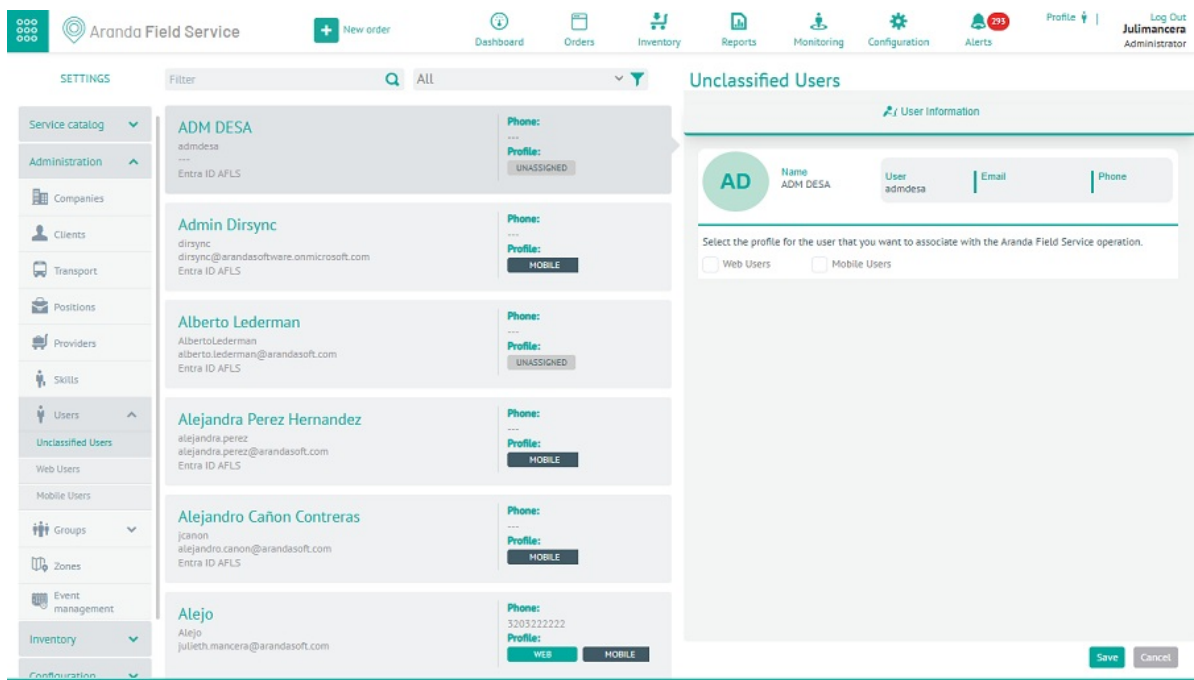
Usuários sem classificação

1. Para gerenciar usuários não classificados, faça login no console de configuração do AFLS no **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Usuários** e a categoria **Usuários sem classificação**. Na visualização de informações, selecione um filtro para exibir os usuários disponíveis. Todos os usuários do Aranda Suite estarão disponíveis.

O módulo possui dois filtros, o primeiro filtro permite consultas por nome, usuário ou e-mail; O segundo filtro permite selecionar as seguintes opções:

- **Todo:** Gera a consulta de todos os usuários, independentemente do perfil atribuído.
- **Não associado:** Gera a consulta de todos os usuários que não possuem um perfil associado no aplicativo Aranda FIELD SERVICE.
- **Usuários móveis:** Exibir todos os usuários que têm um perfil de roaming associado
- **Usuários da Web:** Exibir todos os usuários com um perfil da Web associado

📌 **Nota:** Na seção de usuários não classificados não é possível criar ou excluir usuários, só pode ser associado como usuário web ou usuário móvel à operação do Aranda FIELD SERVICE.



2. Na visualização de informações, selecione um registro na lista de usuários disponíveis de acordo com o filtro selecionado e na visualização de detalhes você pode preencher as informações necessárias Na exibição de detalhes do usuário não classificado no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Informações do usuário**, onde você pode visualizar a guia Informações com dados básicos como Nome, Nome de Usuário, E-mail e Telefone. Você também pode selecionar o perfil para o usuário que deseja associar à operação Aranda FIELD SERVICE AFLS, com

duas opções:

- **Usuários da Web:** Permite seleccionar as funções que deseja atribuir ao perfil do usuário da Web. (Administrador, Despachante, Monitor, Gerente de Inventário).
- **Usuários móveis:** Permite seleccionar os campos Encargo, Tipo de Transporte e Fornecedor que deseja atribuir ao perfil de usuário móvel.

Unclassified Users

User Information

EM

Name

Elkin Alejandro Salamanca M...

User

elkin.salamanca

Email

elkin.salamanca@arandasof...

Phone

Select the profile for the user that you want to associate with the Aranda Field Service operation.

☒ Web Users

☒ Mobile Users

Web user

Select the user roles

Manage the following information to associate the web profile.

☒ Administrator

Access to the administration console

☒ Monitor

Access to the dashboard, monitoring, notifications and reports

☒ Dispatcher

Search, create and edit orders

☒ Inventory manager

Search, create and edit inventory movements

Estado

Active

Mobile User

Manage the following information to associate the mobile profile.

Save

Cancel

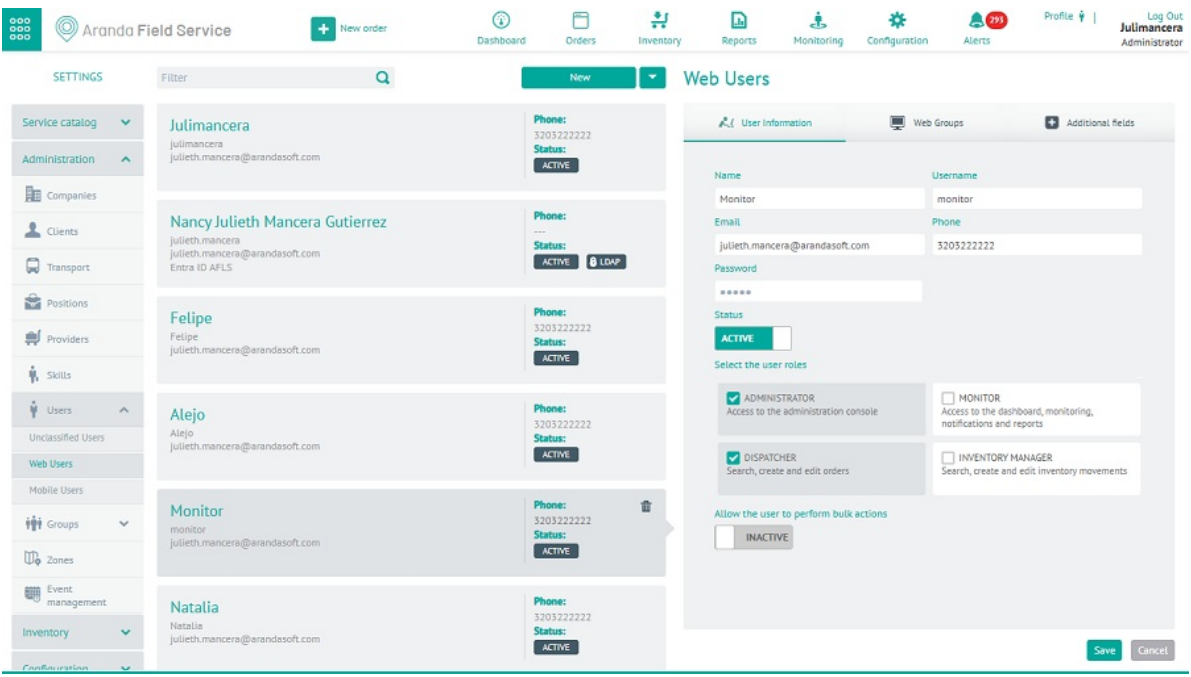
3. Depois que as informações do perfil forem selecionadas e salvas, a opção de **Perfil Completo** que é responsável por redirecionar para o módulo correspondente, seja **Usuários da Web** ou **Usuários Móveis**, para completar as informações necessárias para que o usuário faça parte da operação do Aranda FIELD SERVICE AFLS.

Criando usuários da Web

1. Para criar os usuários da Web, acesse o console de configuração do AFLS, na **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Usuários** e a categoria **Usuários da Web**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** o Novo usuário e na visualização de detalhes você pode definir informações do usuário, grupos da web e campos adicionais
2. Na exibição de detalhes dos usuários da Web no console de configuração do AFLS, selecione a guia **Informações do usuário**, onde você pode preencher informações como nome, nome de usuário, e-mail, telefone, senha, status e a função do usuário.

As funções dos usuários da web definidas para a atenção oportuna de um serviço são:

Papéis	Descrição
Administrador:	Ele será responsável pela configuração e definição do serviço, as peças de reposição a serem utilizadas, empresas, clientes, meios de transporte, cargos, usuários e organizações.
Expedidor:	Ele será responsável pela criação da ordem de serviço associada ao serviço, atribuição e agendamento de especialistas para o atendimento do pedido e atribuição de peças de reposição previamente configuradas.
Monitor:	Ele será responsável por supervisionar os movimentos do especialista de campo e acompanhar a evolução do processo de atendimento.
Gerente de Estoque:	Você poderá gerenciar itens, medidas, localizações, fazer movimentos de entrada ou saída, transferências entre armazéns e visualizar relatórios de estoque por locais.



📌 **Nota:** Para usuários da web com o Expedidor ou Monitor a opção será habilitada para eles **Permitir que o usuário execute ações em massa**, que permite que o Dispatcher ative permissões no módulo Pedidos para executar uploads em massa e selecionar a opção de ações em massa, enquanto o Monitor habilita diretamente a execução de ações em massa. Todos os usuários definidos para o gerenciamento do serviço estarão em estado “Ativo”, para a atenção da ordem de serviço.

Grupos da Web associados ao usuário

3. Na exibição de detalhes dos usuários da Web no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Grupos da Web**, onde você pode associar, se necessário, os grupos aos quais o usuário pertence. Cada usuário com a função de administrador, despachante, monitor e gerente pode ser associado a diferentes grupos de acordo com suas características e condições.

Web Users

User Information

Web Groups

+ Additional fields

Associate users to web groups

Associate the groups to which this user belongs

Associate this user to web groups

Save

Cancel

Campos adicionais de usuário da Web

4. Na Exibição de detalhes dos usuários da Web no console de configuração do AFLS, selecione a guia Campos adicionais, onde você pode visualizar os campos adicionais que foram configurados no módulo Configuração do usuário da Web do AFLS e estão ativados para uso no momento da criação do usuário.

Web Users

User Information

Web Groups

+ Additional fields

Below will find information related to the web users:

Campo texto simple

texto de ayuda del campo adicional

Campo texto parrafo

Campo texto parrafo

Campo numerico

Campo numerico

Campo fecha

Campo fecha

Campo listado

Campo listado

-- Select an option --

Save

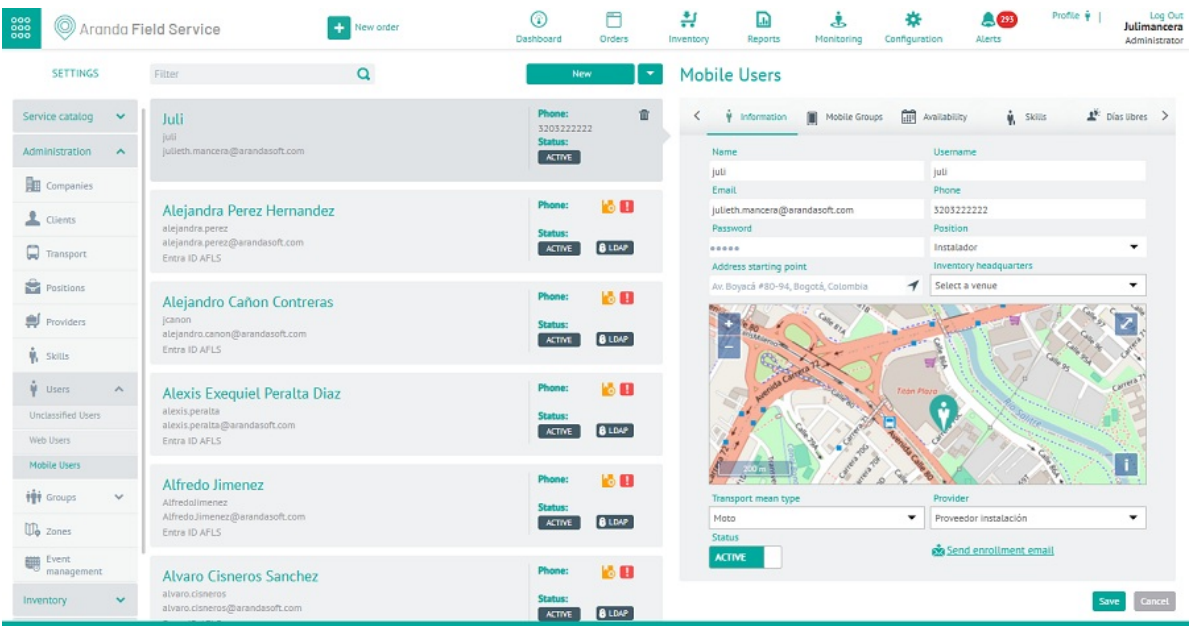
Cancel

5. Para editar um usuário da Web, na visualização de informações, selecione um registro na lista de usuários da Web existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias. 6. Para excluir um usuário da Web na visualização de informações, selecione um registro na lista de usuários existentes e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

7. Quando terminar de configurar os usuários da Web, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Criando usuários móveis

1. Para criar usuários móveis, acesse o console de configuração do AFLS com a função Especialista, na **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Usuários** e a categoria **Usuários Telemóvel**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** o Novo usuário e na visualização de detalhes você pode definir informações do usuário, grupos móveis, disponibilidade, habilidades e campos adicionais



2. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Informação**, onde poderá preencher informações como nome, nome de utilizador, email, telefone, palavra-passe, cargo, morada, ponto de partida, sede de inventário, tipo de transporte e fornecedor Cada usuário com a função de especialista de campo será associado a uma posição e fornecedor configurados anteriormente, bem como a um local de estoque (o último campo não é obrigatório).

Mobile Users

Information

Mobile Groups

Availability

Skills

Días libres

Name

juli

Username

juli

Email

julieth.mancera@arandasoft.com

Phone

3203222222

Password

•••••

Position

Instalador

Address starting point

Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia

Inventory headquarters

Select a venue

Transport mean type

Moto

Provider

Proveedor instalación

Status

ACTIVE

Send enrollment email

Save

Cancel

você pode associar, se necessário, os grupos aos quais o usuário móvel pertence. Cada usuário com a função de especialista de campo pode ser associado a diferentes grupos de acordo com suas características e condições para a prestação do serviço.

Mobile Users

<

Information

Mobile Groups

Availability

Skills

Días libres

>

Associate users with mobile groups

Associate the groups to which this user belongs

Associated Groups

Grupos Movil 1

Grupos Movil 2

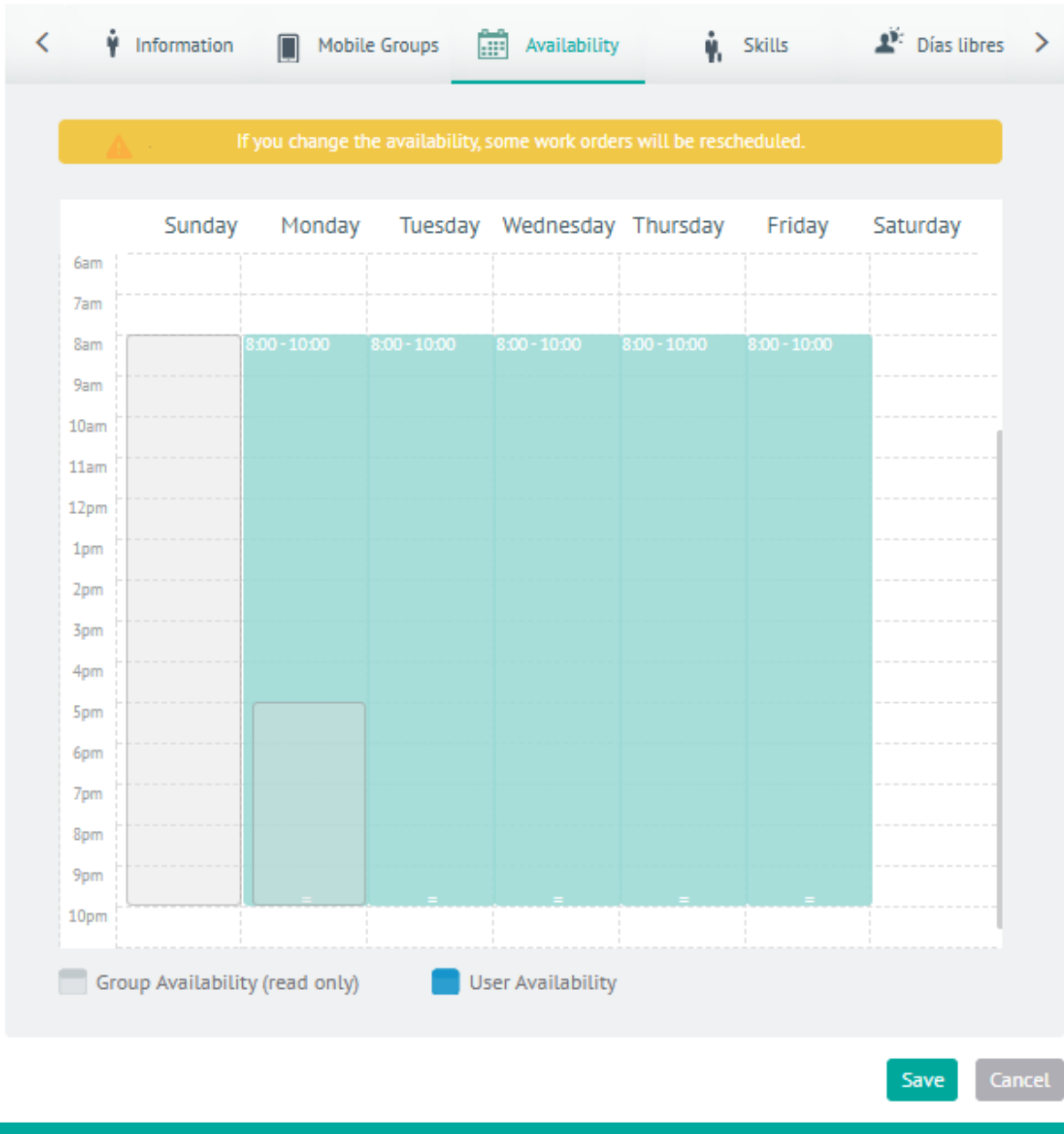
Save

Cancel

Disponibilidade do usuário

4. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione oDisponibilidade, onde você pode configurar a disponibilidade de tempo de cada especialista para o atendimento do serviço.

Mobile Users



Mobile Users

<

Information

Mobile Groups

Availability

Skills

Días libres

>

Attach skills

Define the skills this field specialist has

Find skill...

Associated skills

Habilidad Inactiva

Instalacióndg

Habilidad Inactiva

Inacitve skills

Skills by default

Save

Cancel

⚠ **Nota:** Se o usuário estiver associado a um grupo móvel que já tenha habilidades configuradas, o usuário herdará as habilidades desse grupo. As habilidades herdadas são vistas de forma diferente (consulte as convenções)

Dias de folga do usuário

6. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Dias de folga**, onde você pode configurar dias específicos em que o especialista de campo não estará disponível para desempenhar suas funções.

Mobile Users

<

Information

Mobile Groups

Availability

Skills

Días libres

>

Management of days off

Manage the days when the specialist will be absent from his position.

①

If there are orders for those days, they will be reassigned to another specialist

Start date days off

18/08/2025

End dates days off

22/08/2025

Días libres programados

Check the specialist's days off

☒ Every day requested

☐ Requested days of the current month

☐ Business days requested

Monday 18 of August of 2025

Tuesday 19 of August of 2025

Wednesday 20 of August of 2025

Thursday 21 of August of 2025

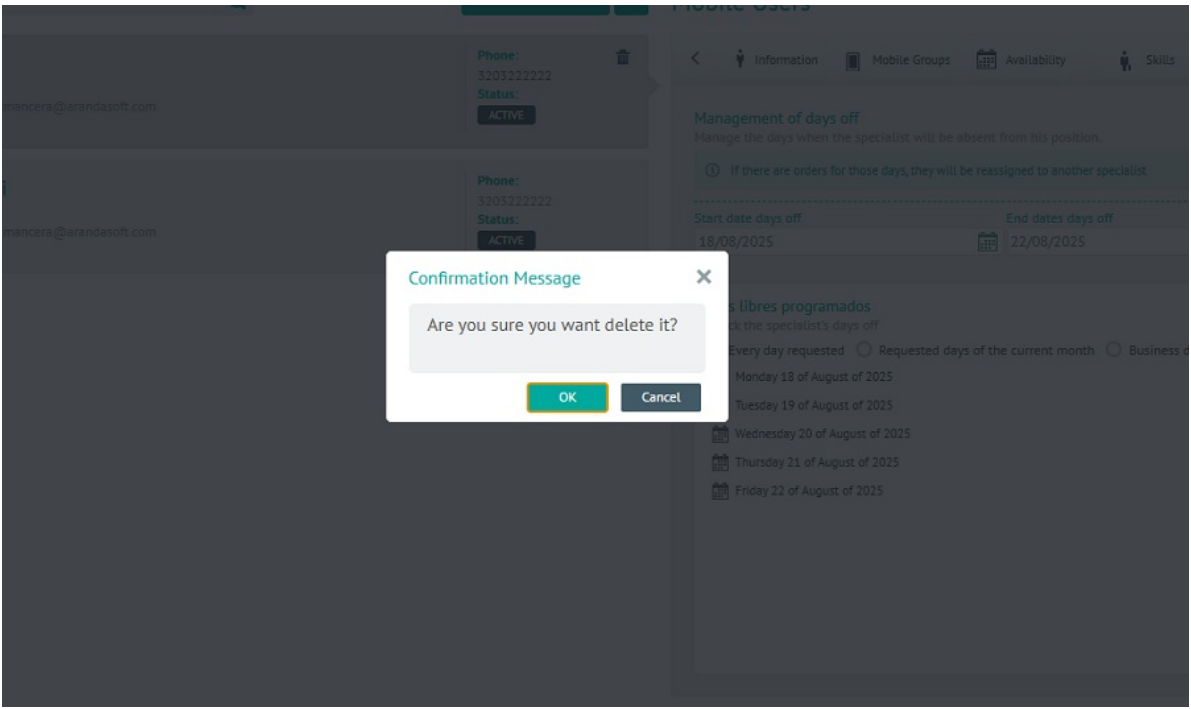
Friday 22 of August of 2025

Save

Cancel

As seguintes opções são exibidas:

- **Todos os dias solicitados:** Todos os dias que foram configurados como dias de folga para o especialista são exibidos
- **Dias solicitados do mês atual:** Os dias que foram definidos como dias de folga para o mês atual para o especialista são exibidos.
- **Dias úteis solicitados:** Os dias de folga configurados iguais ou superiores ao dia atual são exibidos.
- **Opção de exclusão:** O ícone (caneca) é ativado em cada um dos dias úteis de folga para o especialista e permite que os registros sejam removidos da lista.



📌 **Nota:** Se o usuário especialista tiver pedidos atribuídos para os dias que serão configurados como gratuitos, os pedidos serão reatribuídos a outro especialista ou uma nova data de atendimento será atribuída.

Campos adicionais de usuário móvel

7. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione oCampos adicionais, onde você pode visualizar os campos adicionais que foram configurados no módulo de configuração para usuários

móveis e estão habilitados para serem usados ao criar o usuário.

Mobile Users

<

Mobile Groups

Availability

Skills

Días libres

Additional fields

>

Below will find information related to the mobile users:

Campo texto simple

Campo texto simple

Campo texto parrafo

Campo texto parrafo

Campo numerico

Campo numerico

Campo fecha

Campo fecha

Campo listado

Campo listado

-- Select an option --

Save

Cancel

8. Para editar um usuário móvel, na visualização de informações, selecione um registro na lista de usuários da Web existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias. 9. Para excluir um usuário móvel no modo de exibição de informações, selecione um registro na lista de usuários existentes e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

10. Quando terminar de configurar os usuários da Web, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Excluindo usuários

Durante a configuração de usuários no Aranda FIELD SERVICE AFLS, você só poderá excluir os registros de usuários da web e usuários móveis. Depois de selecionar um registro na lista de usuários existentes, selecione o ícone para remover as informações associadas. Quando você seleciona essa opção, uma mensagem de exclusão é exibida com as seguintes opções:

- **Somente Web:** Se o registro de usuário selecionado for usuário da Web, exclua o perfil da Web do usuário selecionado
- **Somente para dispositivos móveis:** Se o registro de usuário selecionado for móvel, exclua o perfil móvel do usuário selecionado
- **Remover completamente:** Valida que o usuário não pertence ao perfil móvel, que não é cliente ou usuário LDAP, em caso afirmativo, o botão está habilitado e permite que o usuário seja removido do traje Aranda
- **Cancelar:** Cancela a ação de exclusão

Grupos

A definição de grupos de usuários facilita a administração de especialistas de campo e o gerenciamento de ordens de serviço.

Levando em consideração as diferenças funcionais entre os usuários que têm acesso ao console móvel e ao console web, o gerenciamento de configuração de grupos de usuários no Aranda FIELD SERVICE pode ser realizado em 2 categorias: Grupos Web e Grupos Móveis:

Criação de grupos de usuários da Web.

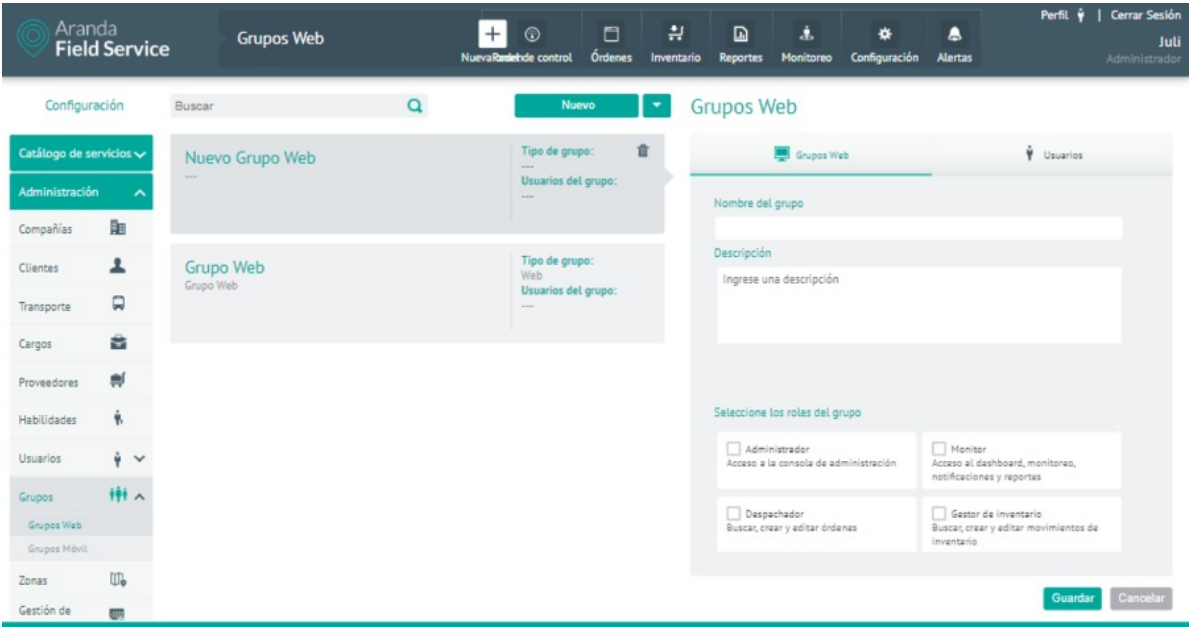
1. Para criar grupos da Web, faça login no console de configuração do AFLS, no **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Grupos** e a categoria **Grupos da Web**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e na Visualização de detalhes você pode definir as informações para grupos da web e usuários

Grupos de usuários da Web

2. Na exibição de detalhes de grupos da Web no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Grupos da Web**, onde você pode preencher informações como nome do grupo, descrição do grupo e selecionar as funções (permissões) para o grupo definido.

As funções que podem ser configuradas para o Grupo de Usuários da Web são:

Papéis	Descrição
Administrador:	Grupo responsável pela configuração e definição do serviço, as peças de reposição a serem utilizadas, empresas, clientes, meios de transporte, cargos, usuários e organizações.
Expedidor:	Grupo responsável pela criação da ordem de serviço associada ao serviço, atribuição e agendamento de especialistas para atender ao pedido e atribuição de peças de reposição previamente configuradas.
Monitor:	Grupo responsável por supervisionar os movimentos do especialista de campo e acompanhar a evolução do processo de atendimento.
Gerente de Estoque:	Este grupo poderá gerenciar itens, medidas, localizações, fazer movimentos de entrada ou saída, transferências entre armazéns e visualizar relatórios de estoque por locais.



3. Na exibição de detalhes de grupos da Web no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Usuários**, onde você pode associar usuários ao grupo definido. 4. Para editar um grupo da Web, na visualização de informações, selecione um registro do grupo de usuários da Web existente e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias.

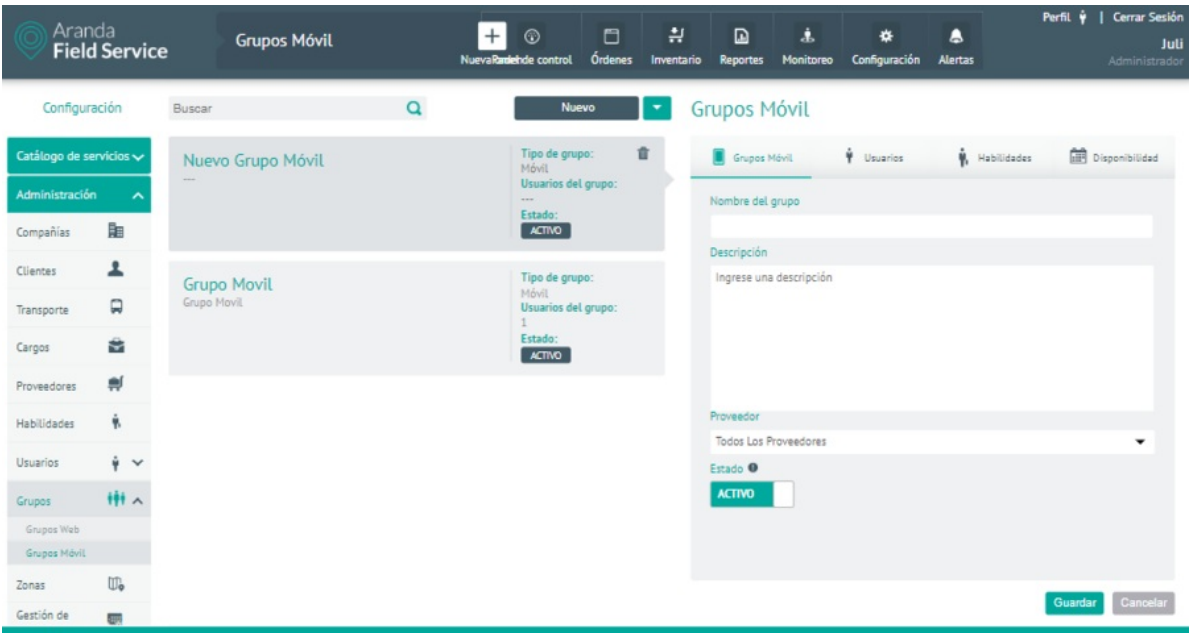
5. Para excluir um grupo da Web no modo de exibição de informações, selecione um registro na lista de grupos de usuários da Web existente e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

6. Quando terminar de configurar os grupos de usuários da Web, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Criando grupos de usuários móveis

1. Para criar grupos móveis, faça login no console de configuração do AFLS no **Administração** No menu principal,

selecione o ícone **Grupos** e a categoria **Grupos móveis**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e na Visualização de detalhes você pode definir informações como grupos móveis, usuários, habilidades e disponibilidade.

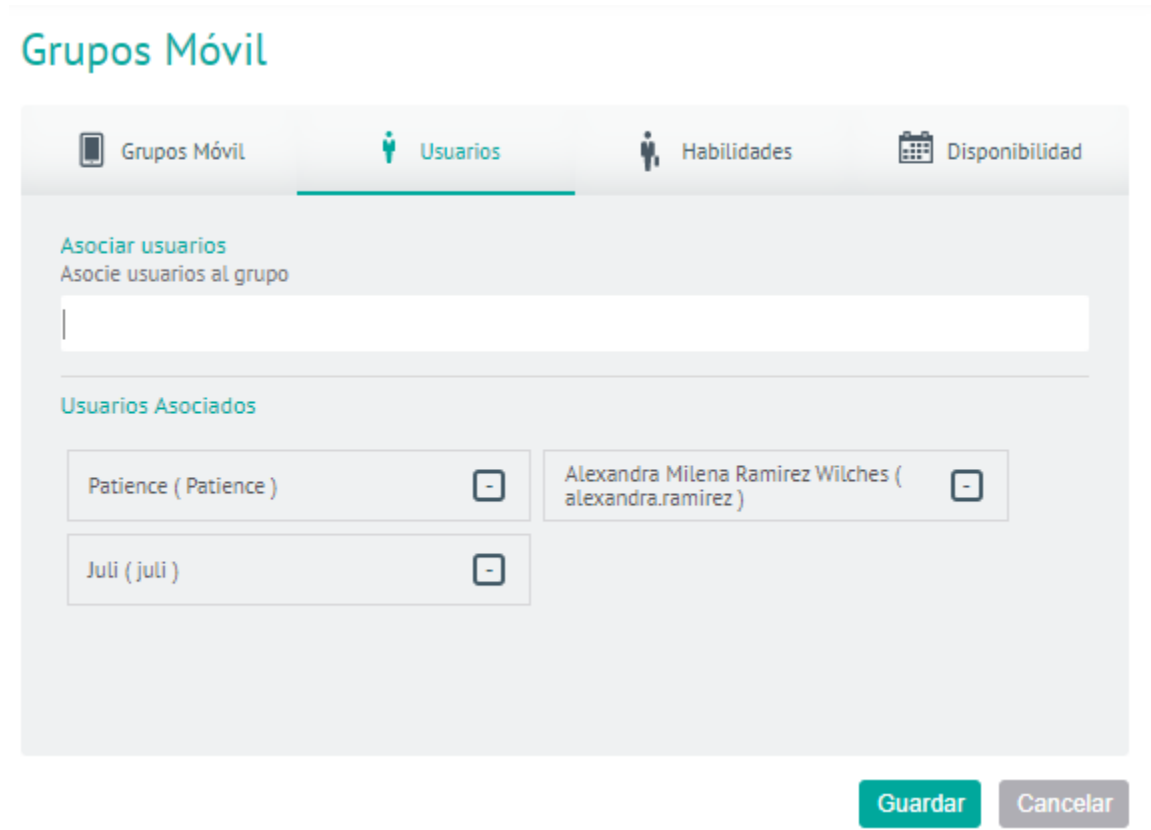


Grupos móveis

2. Na exibição de detalhes de grupos móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Grupos móveis**, onde você pode preencher informações como nome e descrição do grupo, associar um fornecedor e definir um status.

Usuários

3. Na exibição de detalhes de grupos móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Usuários**, onde você pode associar usuários ao grupo móvel.



Habilidades do usuário

4. Na exibição de detalhes de grupos móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Habilidades**, onde você pode configurar as habilidades específicas para o grupo de especialistas na área.

Grupos Móvil

Grupos Móvil

Usuarios

Habilidades

Disponibilidad

Agregar habilidades

Defina las habilidades para este grupo de especialistas.

Buscar Habilidad...

Habilidades necesarias

Health

Instalación

Habilidades inactivas

Guardar

Cancelar

Disponibilidade do usuário

5. Na exibição de detalhes de grupos móveis no console de configuração do AFLS, selecione oDisponibilidade, onde você pode configurar a disponibilidade do horário do grupo para atendimento de serviço.

Grupos Móvil

Grupos Móvil

Usuarios

Habilidades

Disponibilidad

Al cambiar la disponibilidad se podrían reagendar algunas órdenes.

Domingo

Lunes

Martes

Miércoles

Jueves

Viernes

Sábado

6am

7am

8am

9am

10am

11am

12pm

1pm

2pm

3pm

4pm

5pm

6pm

7:00 - 6:00

Guardar

Cancelar

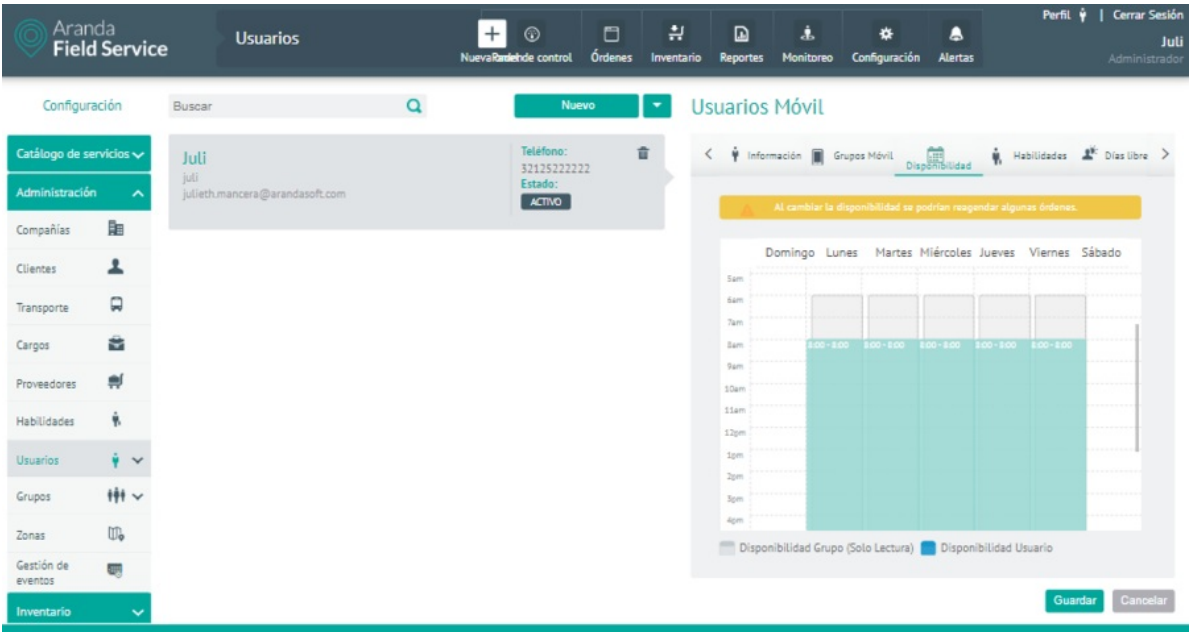
6. Para editar um Grupo de Dispositivos Móveis, na visualização de informações, selecione um registro do Grupo de Usuários Móveis existente e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias. 7. Para excluir um grupo móvel na exibição de informações, selecione um registro na listagem existente do Grupo de Usuários Móveis e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

8. Quando terminar de configurar os grupos de usuários móveis, clique em Salvar na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Disponibilidade e habilidades herdadas a um especialista por um grupo móvel

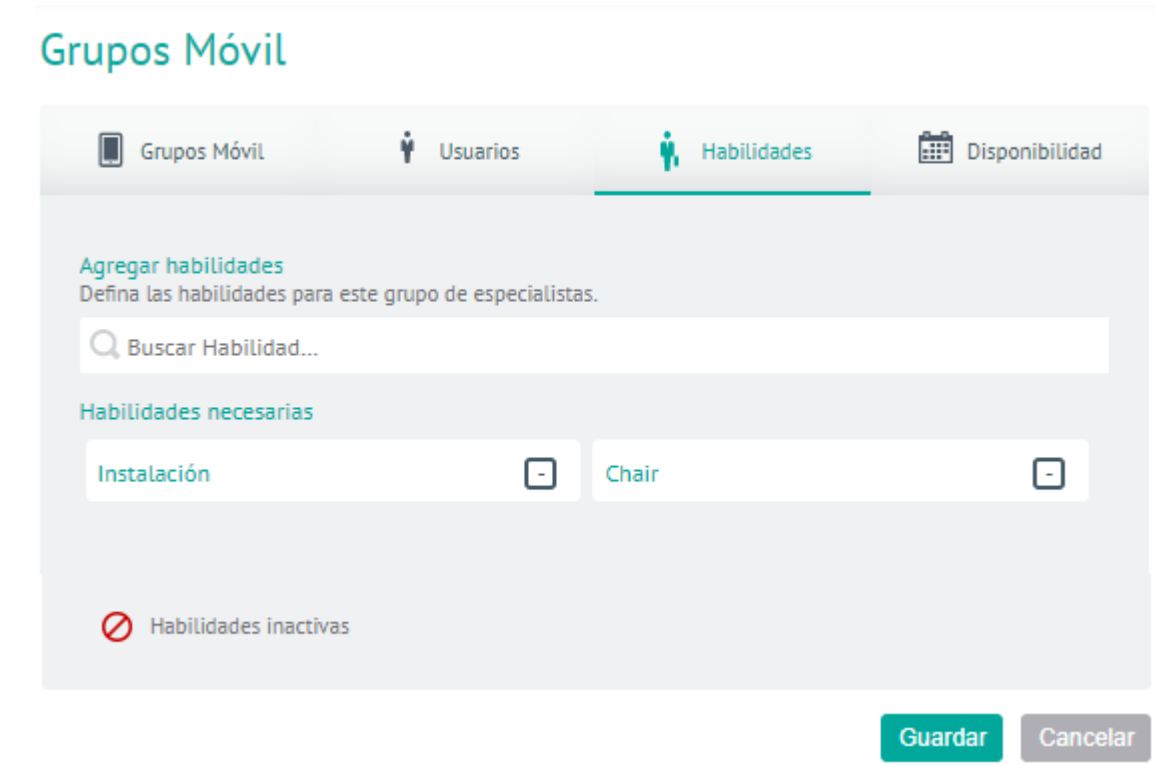
Quando um especialista é associado a um grupo, o grupo herda as características de disponibilidade que foram determinadas para esse grupo.

Nas configurações do usuário móvel do AFLS, você pode visualizar e diferenciar qual é a disponibilidade do grupo e qual é a disponibilidade do usuário.



📌 **Nota:** A partir dessa instância, você não pode editar a disponibilidade do usuário.

Da mesma forma, o especialista herda as habilidades que foram configuradas para o grupo e estas são adicionadas àquelas que foram configuradas como usuário. Essas habilidades devem ser criadas no **Habilidades** para poder associá-los ao respectivo grupo.



📌 **Nota:** A partir dessa instância, você não pode editar as habilidades do usuário.

Áreas

Criando uma Zona

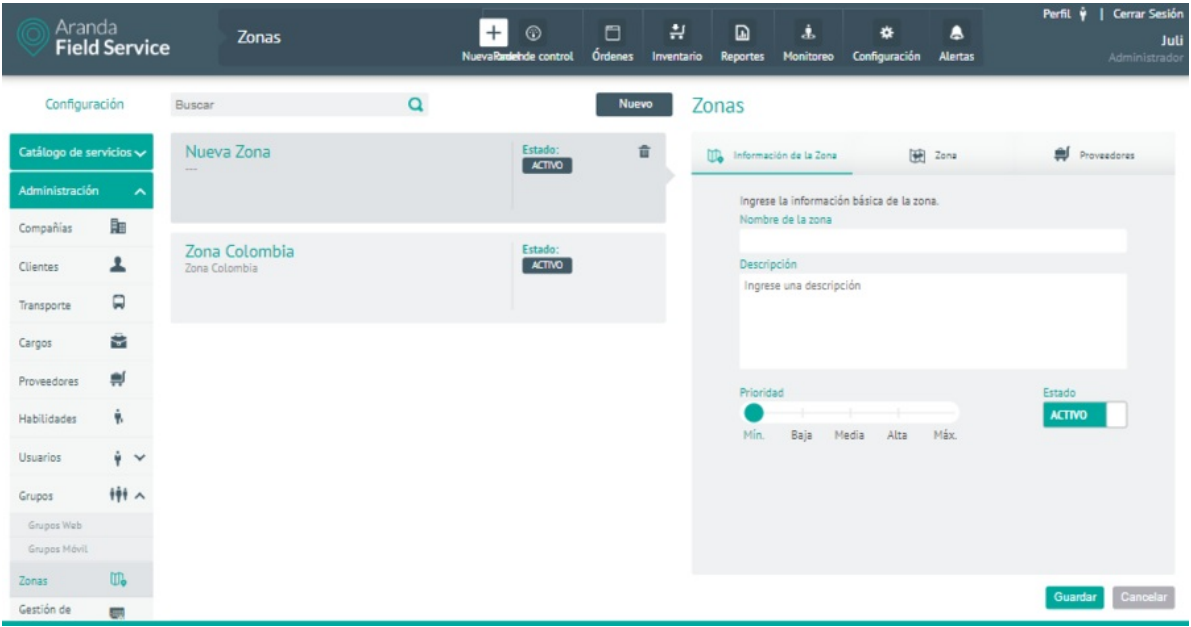
A configuração das zonas permite uma melhor organização da atribuição de trabalho dos especialistas.

1. Para criar uma zona, vá para o console de configuração do AFLS, no **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Áreas**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e na Visualização de Detalhes, você pode preencher as Informações de Zona, Zona e Fornecedor.

Informações da área

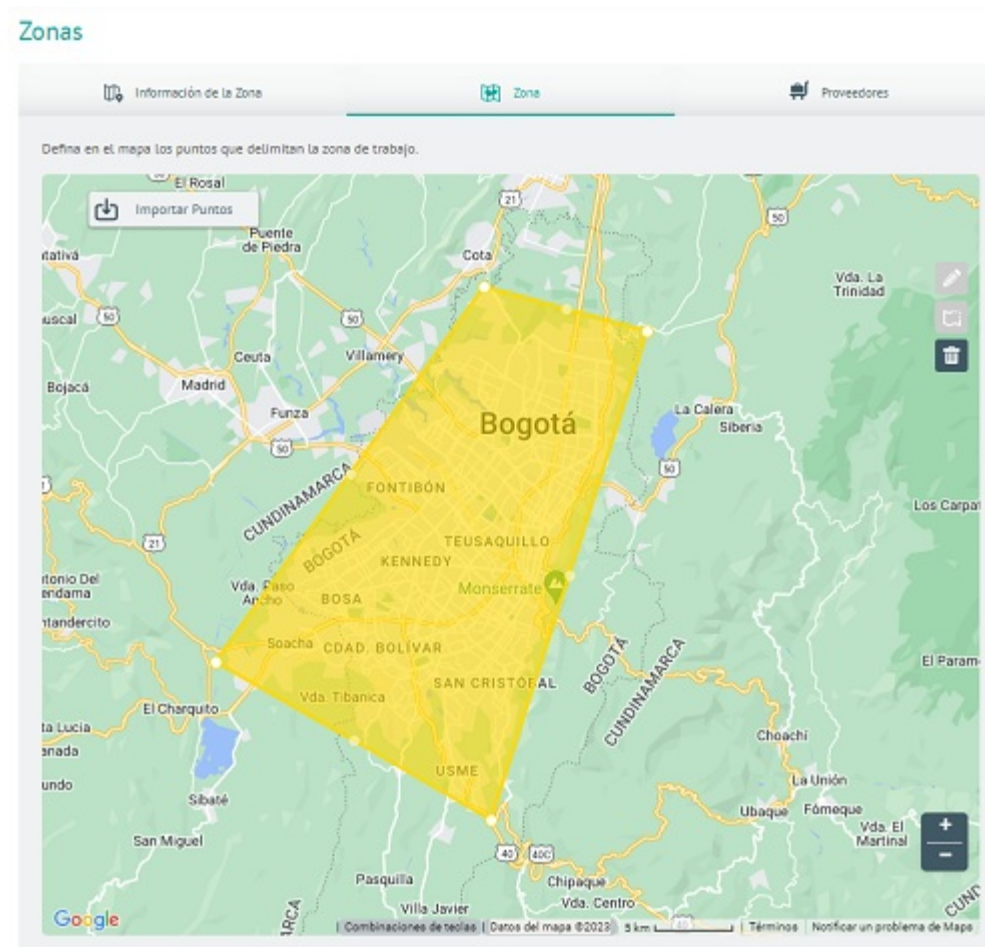
2. Na Visualização de detalhes da zona no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Informações da área**, onde você pode inserir os seguintes campos:

Campos	Descrição
Nome da área:	Nome para identificar a área. Exemplo: Zona Norte.
Descrição da área:	Se exceder duas linhas, uma elipse será exibida.
Prioridade:	Pode ser Mín., Baixo, Médio, Alto ou Máx. Se houver o mesmo endereço para 2 zonas, ele será atribuído à zona com a prioridade mais alta.
Estado:	Indica se a zona está habilitada ou não.



3. Na Visualização de detalhes da zona no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **zona**, onde você pode visualizar e desenhar uma área de trabalho para especialistas, delimitando a área de trabalho. Na área de trabalho da zona, você pode usar as ferramentas disponíveis

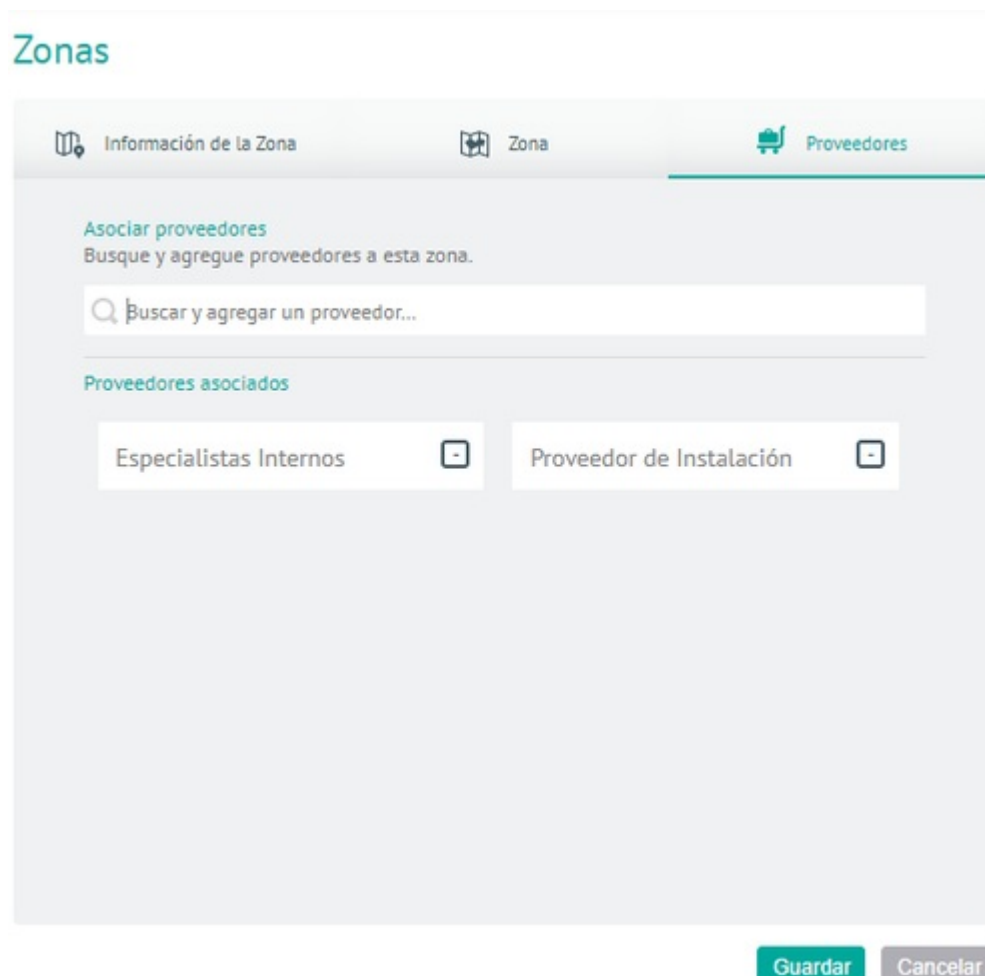
- **Criar Zona** : Esta opção permite localizar os pontos que delimitam a área de trabalho dos especialistas no mapa referenciado.
- **Fechar zona**: Ao definir os pontos no mapa, a opção de fechar a zona e delimitar a área configurada é habilitada.
- **Limpar zona**: Esta opção permite excluir a área criada e fechada.
- **Importar pontos**: Ao selecionar esta opção, você pode realizar a importação em massa de pontos usando um [Geojson ou com importação simples](#).
- **Zoom**: Esta opção permite aumentar e diminuir o zoom da visualização do mapa.



📌 **Nota:** Uma zona criada pode ser dividida em diferentes seções (novas zonas) para diferentes provedores da seguinte maneira: [Dividir zona de trabalho](#)

Fornecedores

4. Na Visualização de detalhes da zona no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Fornecedores**, onde você pode associar os fornecedores disponíveis para atender a área definida.



📌 **Nota:**

1. Não é obrigatório que a área tenha fornecedores associados.
2. Somente áreas que não estão vinculadas a uma ordem de serviço podem ser excluídas.

- Assim como um endereço pode pertencer a várias zonas, um especialista também pode pertencer a várias zonas.
5. Para editar uma zona, na visualização de informações, selecione um registro das zonas existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias.
6. Para excluir uma zona, no modo de exibição de informações, selecione um registro na lista de zonas existentes e selecione o ícone para excluir as informações associadas.
7. Quando terminar de configurar as Zonas, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Importar pontos

8. No espaço de trabalho da zona, selecione o ícone **Importar pontos** janela está ativada **Importar pontos para a zona** onde as opções Importação simples e Importar por arquivo são exibidas.

Importar puntos para la zona

Importación plana

Importación por archivo

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

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

Validar

Cancelar

Importação plana

9. No Aranda FIELD SERVICE AFLS você pode importar coordenadas manuais em massa para fazer referência à área de trabalho. Na janela **Importar pontos para a zona** Selecione o ícone **Importação plana** e então você deve copiar todas as coordenadas que deseja enviar para a área selecionada.

📌 **Nota:** Os pontos a importar devem ser separados entre longitude e latitude por um ; e entre pontos por uma quebra de linha.

Importar puntos para la zona

Importación plana

Importación por archivo

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

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

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

Validar

Cancelar

10. Depois que os pontos de importação simples forem definidos, clique no botão **Validar**. 11. O sistema verificará cada um dos pontos e, por meio de uma janela pop-up, informará quais pontos podem ser adicionados como locais na área e quais não podem.

Importar puntos para la zona

Importación plana

Importación por archivo

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

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

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

Eliminar

Eliminar

✓
✓
✗
✓
✗
✓
✓
✓

Importar

Cancelar

A partir deste resultado, verifique os atributos a serem importados e elimine todos os locais que não atendem aos parâmetros mínimos a serem adicionados à área (comprimento, latitude). A importação não pode ser concluída até que esses pontos sejam removidos ou corrigidos. 12. Depois que os pontos forem depurados, clique no botão **Importação** para concluir o processo.

Importar por arquivo

13. Uma vez que os atributos de importação GeoJSON tenham sido configurados nas configurações globais, o Aranda FIELD SERVICE poderá importar coordenadas em massa para fazer referência à área de trabalho.

Na janela **Importar pontos para a zona** Selecione o ícone **Importar por arquivo**, onde você pode visualizar a opção de baixar o modelo de modelo para importação de zona ou a opção de Carregar arquivo.

Importar puntos para la zona

Importación plana

Importación por archivo

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

Subir Archivo

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

Validar

Cancelar

14. Ao selecionar o Baixar modelo de modelo de importação de zona, é baixado um arquivo .zip que contém um exemplo de 4 pontos para poder verificar a estrutura que o arquivo geojson deve ter que carregar.

Zonas_Template: Bloc de notas

Archivo Edición Formato Ver Ayuda

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

15. Ao selecionar o Carregar arquivo, você pode escolher o arquivo GeoJSON a ser importado e clicar em Abrir. 16. Depois de selecionar o arquivo a ser importado, clique no botão Validar.

Importar puntos para la zona

Importación plana

Importación por archivo

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

20.geojson

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

Validar

Cancelar

O sistema verificará cada um dos pontos e, por meio de uma janela pop-up, informará quais podem ser adicionados como locais na área e quais não podem.



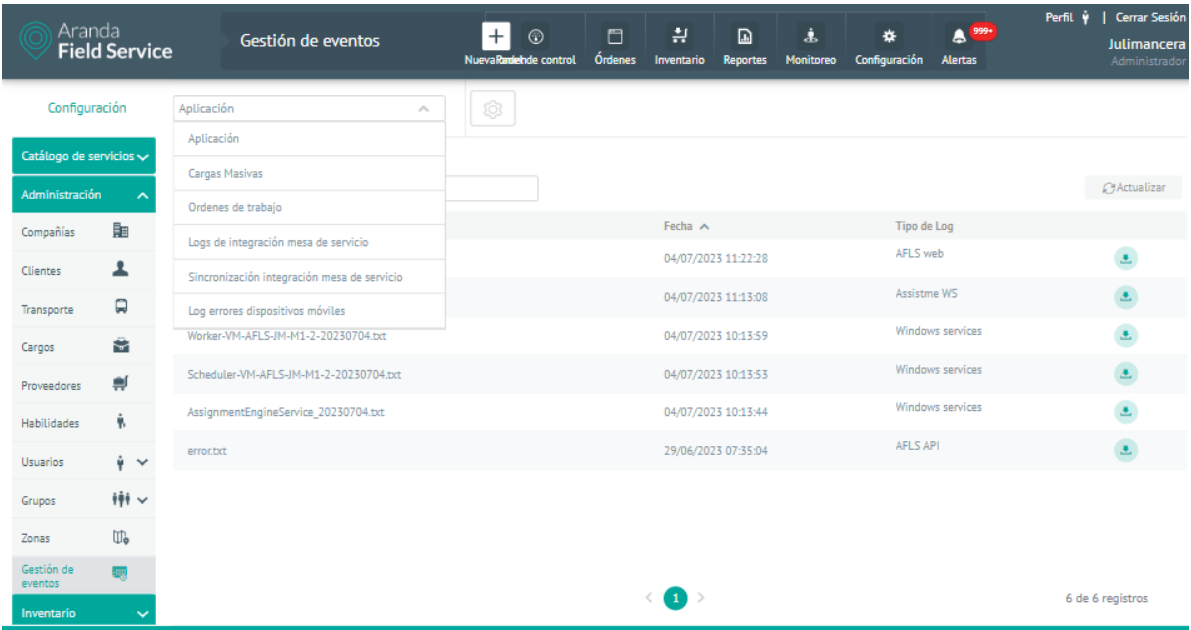
A partir deste resultado, verifique os atributos do arquivo GeoJSON a ser importado e exclua todos os locais que não atendem aos parâmetros mínimos a serem adicionados à zona (comprimento, latitude). A importação não pode ser concluída até que esses pontos sejam excluídos ou corrigidos do arquivo GeoJSON. 17. Depois que os pontos forem depurados, clique no botão **Importação** para concluir o processo.

Gerenciamento de eventos

Neste módulo do Aranda FIELD SERVICE AFLS, é gerenciado o gerenciamento de eventos para processos associados.

1. Para gerenciar eventos diferentes, acesse o Console de configuração do AFLS no **Administração**. No menu principal, selecione o ícone **Gerenciamento de eventos**. Na visualização de informações, selecione a opção desejada no menu suspenso:

- [Aplicativo \(Esta exibição NÃO se aplica a ambientes multilocatários\)](#)
- [Uploads em massa](#)
- [Ordens de Serviço](#)
- [Logs de integração do Service Desk](#)
- [Sincronização de integração do Service Desk](#)
- [Registrar erros de dispositivos móveis](#)

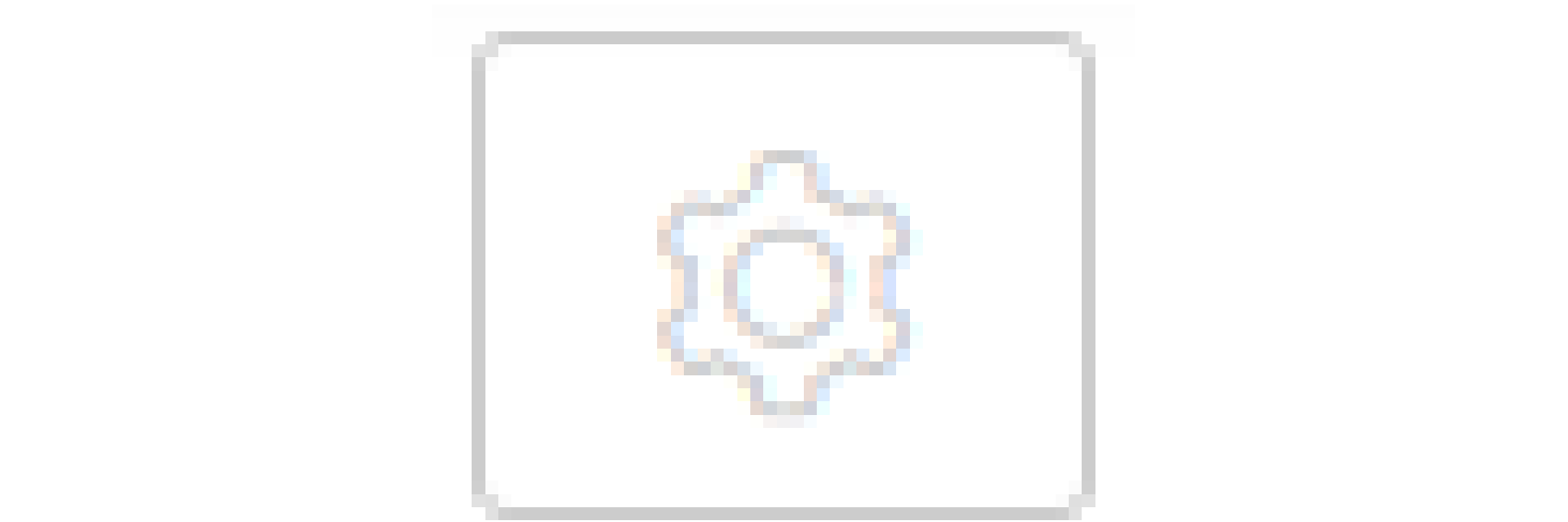


Exibição de logs de aplicativos

2. Neste módulo é possível configurar as rotas locais onde podem ser visualizados os logs gerados pela aplicação

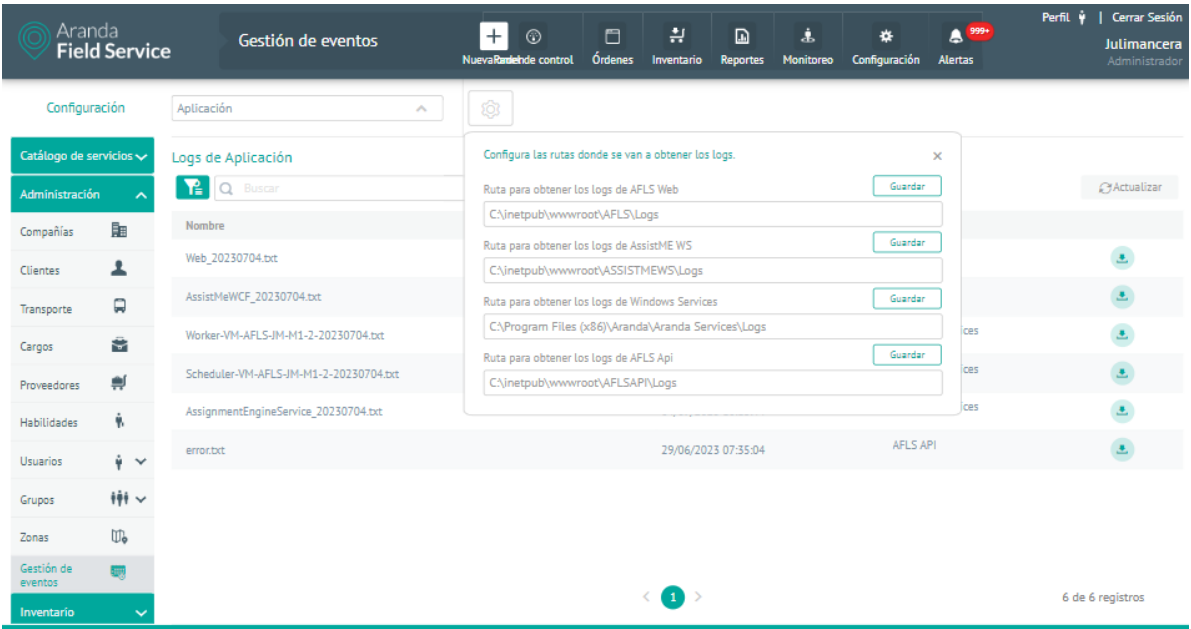
web ou serviços.

Os Logs relatam os erros gerados nos diferentes processos do Aranda Field Service. Neste módulo, você poderá visualizar logs do aplicativo Web AFLS, logs do aplicativo AssistMe, logs de serviços do Windows que operam para AFLS e logs de API. Você pode configurar as rotas para obter os logs selecionando o botão Configurações



:

Caminhos para obter logs	Descrição
Caminho para obter logs da Web do AFLS:	Corresponde à configuração local do aplicativo em que os logs do aplicativo Web AFLS estão hospedados. O caminho configurado que você poderá exibir é: C:\inetpub\wwwroot\AFLS\Logs.
Caminho para os logs do AssistME WS:	Corresponde à configuração local do aplicativo onde os logs do aplicativo da web ASSISTMEWS estão hospedados. O caminho configurado que você poderá exibir é: C:\inetpub\wwwroot\ASSISTMEWS\Logs.
Caminho para os logs de serviços do Windows:	Corresponde à configuração local do aplicativo em que os logs dos serviços do Windows estão hospedados. O caminho configurado que você poderá exibir é: C:\Arquivos de Programas (x86)\Aranda\Aranda Services\Logs.
Caminho para obter os logs da API AFLS:	Corresponde à configuração local do aplicativo em que os logs das APIs expostas estão hospedados. O caminho configurado que você poderá exibir é: C:\inetpub\wwwroot\AFLSAPI\Logs.
Botão Salvar:	Esta opção valida e armazena cada uma das rotas no banco de dados



3. As opções disponíveis para consultar e filtrar logs de log são:

Filtro	Permite pesquisar os dados usando o campo Arquivo.
Atualização	Permite atualizar as informações exibidas na tabela de upload em massa
Filtrar por estados	Cada vez que a seleção for excluída ou adicionada em qualquer um dos filtros, as informações na tabela de histórico de importação em massa serão filtradas levando em consideração os dados no campo Status.

📌 **Nota:** Para pesquisar no filtro é necessário pressionar a tecla “Enter”.

Aranda
Field Service

Gestión de eventos

Nueva

Panel de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil | Cerrar Sesión
Julimancera
Administrador

Configuración

Cargas Masivas

Cargas Masivas

Buscar

Importar

Actualizar

Id	Archivo	Tipo	Estado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha		
28	ImportFilesToProcess\20230626200017_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2023 15:00:17	--	
26	ImportFilesToProcess\20230623165020_3.Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20	--	
20	ImportFilesToProcess\20230621195435_Cargue de Inventario -1 Ok- entrada unico - copia.csv	Movimientos	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35	--	
3	ImportFilesToProcess\20230616210741_1_Cargue de Clientes -5 - Ok - copia.csv	Clientes	Exitoso		10	0	16/06/2023 16:07:41	--	

Estado

Exitoso

En proceso

Pendiente

Fallo

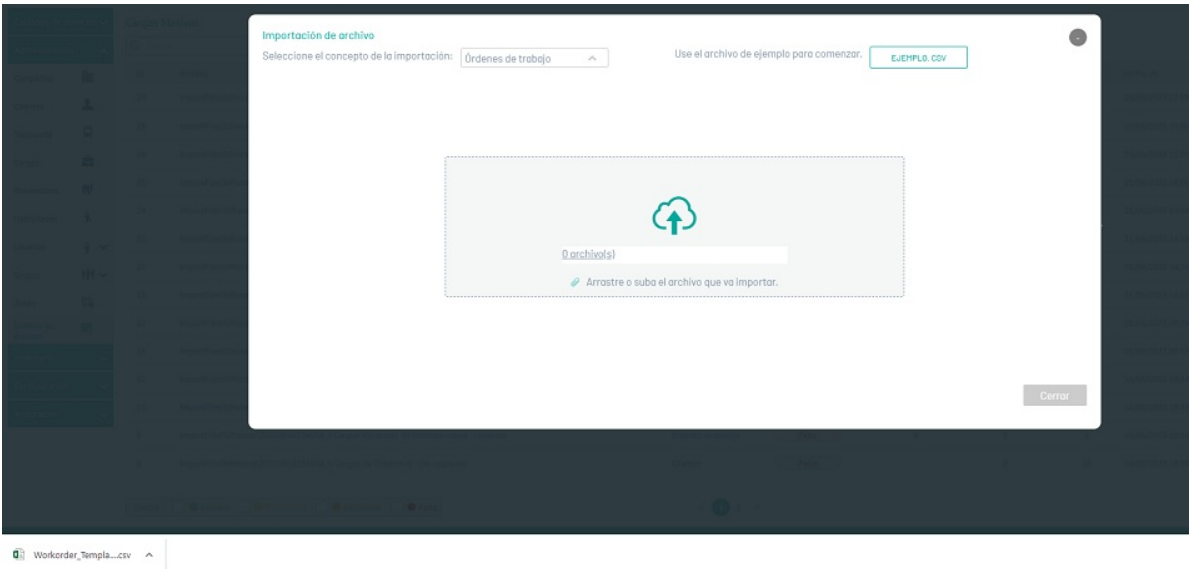
< 1 >

4 de 4 registros

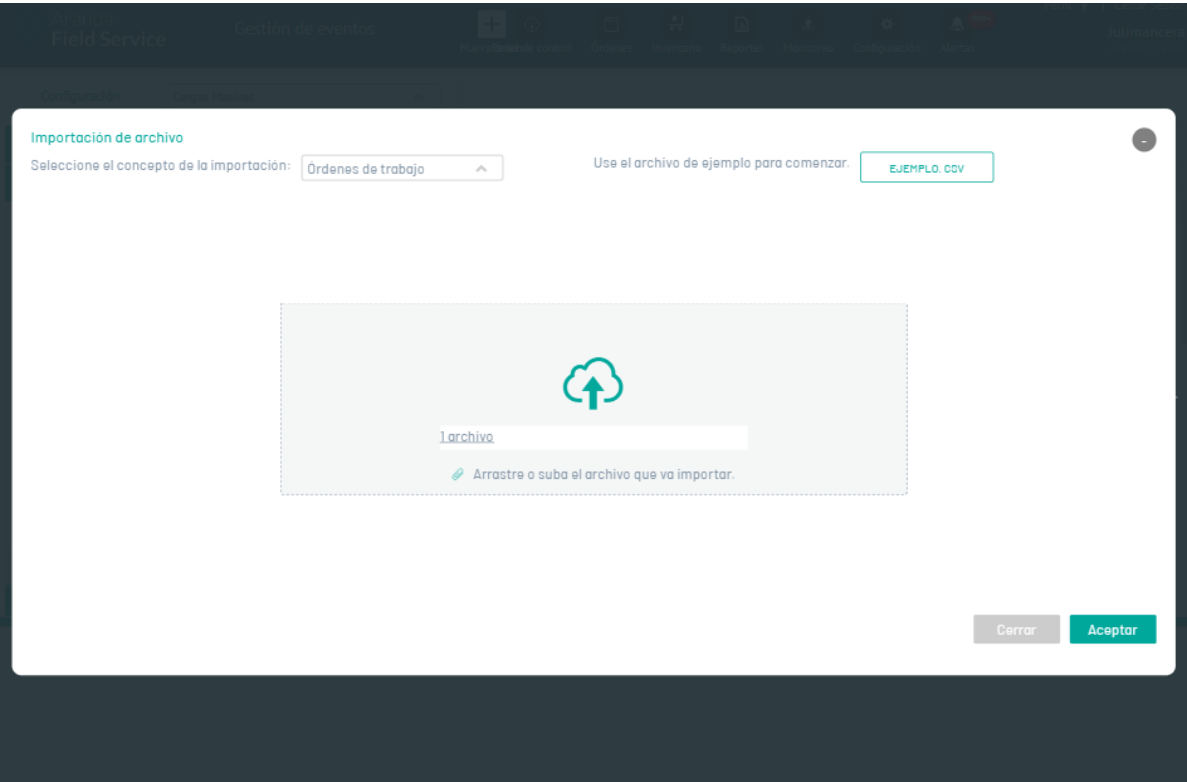
Opção de importação

7. A importação é uma funcionalidade que permite que clientes, pedidos e movimentos sejam carregados em massa para o Aranda FIELD SERVICE, por meio de um arquivo Excel .csv, com um formato específico que permite que os registros sejam gerenciados e criados de forma mais eficiente.

Na Visualização de Importação pode selecionar o tipo de upload que pretende realizar, tendo em conta a seleção é possível carregar um ficheiro das encomendas, movimentos ou clientes que pretende adicionar; Ao selecionar o EXEMPLO. CSV Você poderá baixar um modelo para importar.



8. Na Visualização de Importação, selecione o íconeArraste ou carregue o arquivo que você está importando para acessar os registros de pedidos, movimentos ou clientes e fazer upload das informações a serem importadas. A janela do Windows Explorer é suspensa, onde você pode navegar e selecionar o arquivo .csv.



9. Depois de selecionar e carregar o arquivo Pedidos, Entrada do Razão ou Importação do Cliente, clique em **Aceitar** na visualização de importação, para confirmar as alterações feitas e o sistema agendará o processamento do arquivo. Ao atualizar as informações, você poderá validar o andamento do upload.

Aranda
Field Service

Gestión de eventos

Nueva Base de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil | Cerrar Sesión

Julimancera
Administrador

Configuración

Cargas Masivas

Catálogo de servicios

Administración

Compañías

Cientes

Transporte

Cargos

Proveedores

Habilidades

Usuarios

Grupos

Zonas

Gestión de eventos

Inventario

Cargas Masivas

Buscar

Importar

Actualizar

Id	Archivo	Tipo	Estado	Total registros	Exitosos	Fallidos	Fecha	
32	ImportFilesToProcess\20230704201411_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	En proceso	105	0	10	04/07/2023 15:14:11	0% 9.5%
29	ImportFilesToProcess\20230626200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	26/06/2023 15:00:17	
28	ImportFilesToProcess\20230626200017_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	26/06/2023 15:00:17	
26	ImportFilesToProcess\20230623165020_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exitoso	105	105	0	23/06/2023 11:50:20	
25	ImportFilesToProcess\20230621230103_3_Cargue Workorder 200 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	21/06/2023 18:01:03	
24	ImportFilesToProcess\20230621195940_1_Cargue Workorder 50 Ordenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	4	4	21/06/2023 14:59:40	
22	ImportFilesToProcess\20230621195629_1_Cargue de Clientes -5 -Ok - copia.csv	Clientes	Fallo	10	2	8	21/06/2023 14:56:29	
20	ImportFilesToProcess\20230621195435_Cargue de Inventario -1 Ok - entrada unico - copia.csv	Movimientos	Exitoso	3	3	0	21/06/2023 14:54:35	

Estado

Exitoso

En proceso

Pendiente

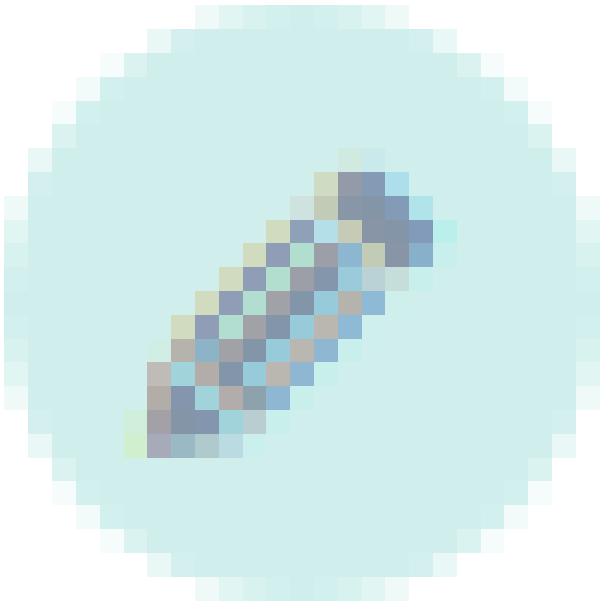
Fallo

< 1 2 >

20 de 22 registros

Revisar registros que não foram importados

10. Na lista de logs de upload em massa, no **Repetir**, você pode identificar se o arquivo importado contém um ou mais registros configurados incorretamente ativando o botão **Editar**



Ao clicar no botão editar, você poderá visualizar os registros que não foram carregados e, no final das colunas, será exibido o motivo da falha na importação do registro.

Nesta visualização de edição, você pode modificar e corrigir dados incorretos.

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

Resultados

14 fallidos

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

<1>

14 de 14 registros

CancelarDescargarReintentar

- **Botão Cancelar:** Executa o cancelamento da edição dos registros, fechando a visualização e retornando ao detalhe dos uploads em massa.
- **Botão de download:** O sistema gera um arquivo CSV com um nome próprio e registros que não foram importados para o aplicativo. Pressionar o botão de download iniciará automaticamente o download do arquivo.
- **Botão Repetir:** quando você modifica e corrige os dados incorretos no upload, cada um dos registros é validado e repetido para importação.

Aranda Field ServiceGestión de eventos

NuevaParade de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

PerfilJulimanceraAdministrador

Configuración

Cargas Masivas

Catálogo de servicios

Administración

Compañías

Cientes

Transporte

Cargos

Proveedores

Habilidades

Usuarios

Grupos

Zonas

Gestión de eventos

Cargas Masivas

Buscar

Importar

Actualizar

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

Información Archivo programado exitosamente para su cargue.

Revise os registros que foram importados

11. Na lista de logs de upload em massa, no Log bem-sucedido, você poderá identificar os registros importados com sucesso, ativando o botão de download



📌 **Nota:** Na última coluna do arquivo de registro importado, você pode exibir a ID consecutiva do registro criado.



Ele permite que você visualize uma lista de pedidos que apresentaram algum inconveniente no momento de fazer a atribuição

<div> <div>Órdenes de trabajo</div> <div>↕</div> </div>					
<div> <div>Órdenes de trabajo sin asignar</div> <div> <div>Y</div> <div> <div>🔍</div> <div>Buscar por número de orden</div> </div> </div> <div>Actualizar</div> </div>					
Número de orden	Fecha de creación	Cliente	Proveedor	Servicio	Razón
10	02/12/2022 11:41:13	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
49	01/12/2022 17:06:53	Cliente	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
48	01/12/2022 17:03:52	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
47	01/12/2022 16:58:49	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
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.
43	01/12/2022 16:08:11	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
42	01/12/2022 15:10:12	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
41	01/12/2022 14:48:44	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
40	30/11/2022 19:03:24	Cliente	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.

13. As opções disponíveis para exibir e filtrar registros de ordem de serviço são:

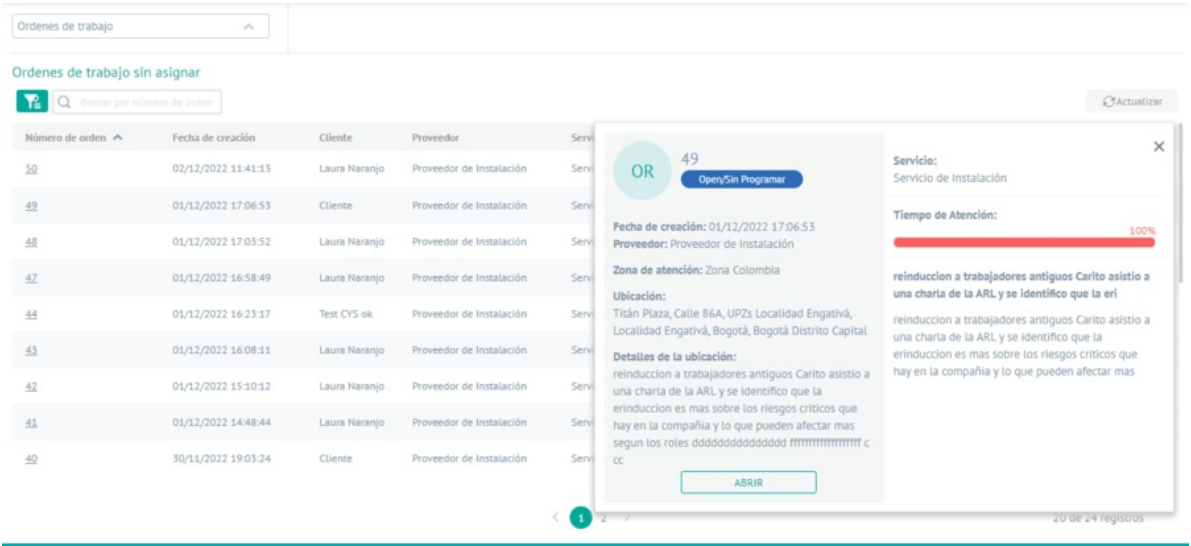
Filtro	Permite pesquisar rapidamente os dados pelo campo número do pedido, também é possível filtrar pelos seguintes campos: Data de criação, Cliente, Fornecedor e Serviço.
Atualização	Permite atualizar as informações exibidas na tabela de ordens de serviço não atribuídas

📌 **Nota:** Para pesquisar no filtro pelo campo do número do pedido, você precisa pressionar a tecla “Enter”.

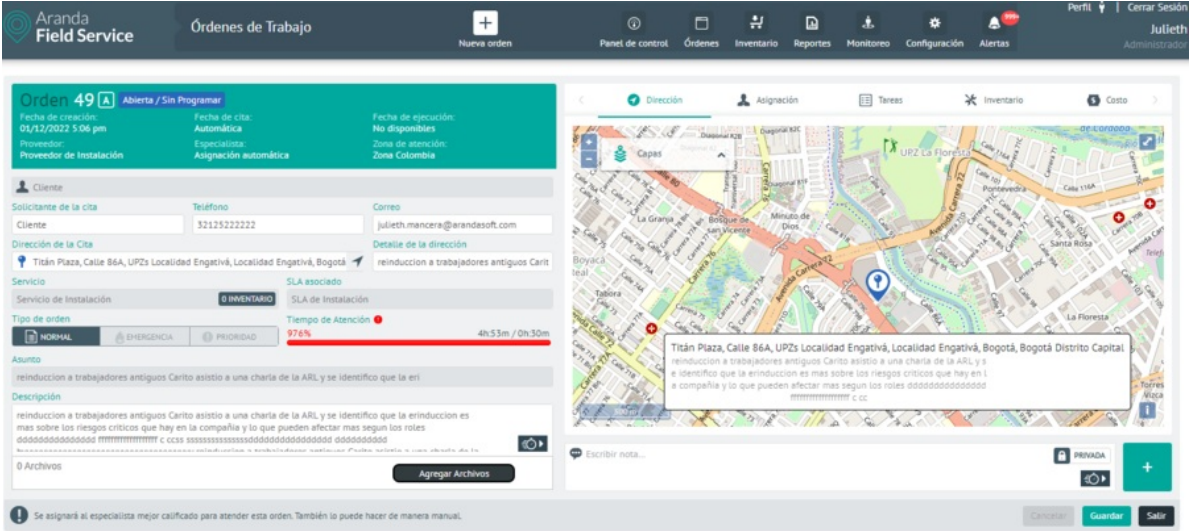
Visualização rápida da ordem de serviço

14. Ao clicar no número de uma ordem de serviço, você poderá acessar uma visualização rápida com os dados mais relevantes da ordem de serviço, com as seguintes informações:

- Número do pedido
- Estado
- Data de criação
- Fornecedor
- Área de cuidados
- Localização
- Detalhes do local
- Serviço
- Tempo de atenção
- Assunto e descrição da ordem de serviço
- Botão Abrir



15. Ao selecionar o ícone **Abrir**, você pode redirecionar a consulta para a exibição de detalhes da ordem de serviço.



Visualização de logs de integração

16. Na Exibição de Informações do Log de Integração do Service Desk, você pode exibir o comportamento das ordens de serviço criadas e gerenciadas na integração do ASDK ou do ASMS.

17. As opções disponíveis para consultar e filtrar os logs de log de integração são:

Filtro	É possível filtrar as informações pelos seguintes critérios: Hoje e Semana Passada, permite pesquisar rapidamente os dados pelo campo Número do Pedido ou Número da Tarefa, e também pode filtrar pelo sub-status da tabela de log de integração.
Atualização	Permite atualizar as informações exibidas na tabela de log de integração.

📌 **Nota:** Para pesquisar no filtro pelo campo número do pedido ou número da tarefa, você precisa pressionar a 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:

Ordens	Descrição
Pedidos em aberto:	As tarefas de campo que foram criadas a partir do aplicativo ASDK ou ASMS para o AFLS são exibidas.
Pedidos em andamento:	As tarefas de campo que estão no estado do processo são exibidas no aplicativo AFLS.
Ordens executadas:	As tarefas de campo que estão no estado executado são exibidas no aplicativo AFLS.
Pedidos cancelados:	As tarefas de campo que estão em um estado cancelado são exibidas no aplicativo AFLS.
Pedidos não notificados	As tarefas de campo que estão pendentes para serem notificadas ao aplicativo ASDK ou ASMS são exibidas.
Pedidos não notificados:	As tarefas no campo que falharam no momento da notificação para o aplicativo ASDK ou ASMS são exibidas.

19. Levando em consideração o filtro selecionado, a data de criação é consultada e um detalhe dos pedidos que apresentaram erro no momento de tentar notificar o aplicativo ASDK ou ASMS, os seguintes dados são exibidos:

- Número do pedido
- Número da tarefa
- Sub-Status
- Data de criação
- Data de notificação
- Tentativas fracassadas
- Erro

Logs de integración mesa de servicio

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

Logs de integración mesa de servicio

ORDENES ABIERTAS15

ORDENES EN PROCESO1

ORDENES EJECUTADAS5

ORDENES CANCELADAS1

ORDENES SIN NOTIFICAR0

ORDENES CON ERROR A NOTIFICAR15

🔍

Buscar por número de orden o tarea

Actualizar

Número de orden	Número tarea	Subestado	Fecha de creación	Fecha de notificación	Intentos fallidos	Error
53	65	Ejecutada	02/12/2022 11:51:43	02/12/2022 12:20:16	8	El identificador del estado a notificar es inválido.
52	64	Ejecutada	02/12/2022 11:47:22	02/12/2022 12:20:15	9	El identificador del estado a notificar es inválido.
50	63	Sin Programar	02/12/2022 11:41:13	02/12/2022 11:42:45	1	El identificador del estado a notificar es inválido.
48	62	Sin Programar	01/12/2022 17:03:52	02/12/2022 11:45:55	2	El identificador del estado a notificar es inválido.
47	61	Sin Programar	01/12/2022 16:58:49	02/12/2022 11:45:54	2	El identificador del estado a notificar es inválido.
46	60	En Proceso	01/12/2022 16:27:57	01/12/2022 17:08:35	2	El identificador del estado a notificar es inválido.
45	59	Ejecutada	01/12/2022 16:27:04	02/12/2022 12:20:14	75	El identificador del estado a notificar es inválido.

<1>

15 de 15 registros

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:

- Sub-Status
- Erro
- Data de criação

Logs de integración mesa de servicio

Hoy: 2 de Diciembre de 2022 12:28

Logs de integración mesa de servicio

ORDENES ABIERTAS3

ORDENES EN PROCESO0

🔍

Buscar por número de orden o tarea

Actualizar

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

<1>

3 de 3 registros

Detalle de los errores

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

<1>

4 de 4 registros

21. Quando você clica em um número de ordem, uma visualização rápida é exibida com os dados mais relevantes da ordem de serviço, os seguintes dados são exibidos:

- Número do pedido
- Estado
- Data de criação
- Fornecedor
- Área de cuidados
- Localização
- Detalhes do local
- Serviço
- Tempo de atenção
- Assunto e descrição da ordem de serviço
- Botão Abrir

Logs de integración mesa de servicio

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

Logs de integración mesa de servicio

ORDENES ABIERTAS15

ORDENES EN PROCESO1

ORDENES EJECUTADAS5

🔍

Buscar por número de orden o tarea

Actualizar

Número de orden	Número tarea	Subestado	Fecha de creación	Fecha de ejecución
53	65	Ejecutada	02/12/2022 11:51:43	02/12/2022 12:20:16
52	64	Ejecutada	02/12/2022 11:47:22	02/12/2022 12:20:15
50	63	Sin Programar	02/12/2022 11:41:13	02/12/2022 11:42:45
48	62	Sin Programar	01/12/2022 17:03:52	02/12/2022 11:45:55
47	61	Sin Programar	01/12/2022 16:58:49	02/12/2022 11:45:54
46	60	En Proceso	01/12/2022 16:27:57	01/12/2022 17:08:35
45	59	Ejecutada	01/12/2022 16:27:04	02/12/2022 12:20:14

<1>

15 de 15 registros

OR45

Ejecutada/Ejecutada

Fecha de creación: 01/12/2022 16:27:04

Fecha de cita: 02/12/2022 14:30:00

Fecha de ejecución: 01/12/2022 17:09:45

Proveedor: Proveedor de Instalación

Especialista: juli

Zona de atención: Zona Colombia

Ubicación: Titán Plaza, Calle 86A, UP2s Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, 111021, Colombia

Detalles de la ubicación: reintuccion a trabajadores antiguos Carito asistio a una charla de la ARL y se identifico que la

ABRIR

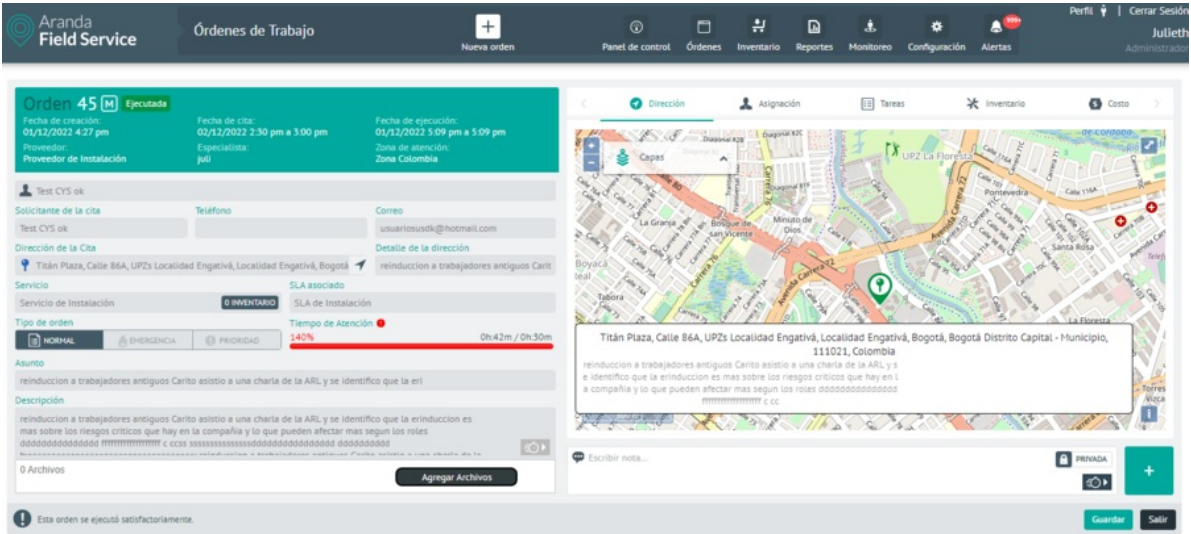
Servicio: Servicio de Instalación

Tiempo de Atención: 100%

reintuccion a trabajadores antiguos Carito asistio a una charla de la ARL y se identifico que la eri

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

22. Ao selecionar o ícone Abrir, você pode redirecionar a consulta para a exibição de detalhes da ordem de serviço.



Exibição de sincronização de integração do Service Desk

23. Na exibição de informações de sincronização de integração da central de serviços, você poderá exibir o histórico de sincronizações e cada um de seus dados criados, atualizados ou não importados para clientes, empresas e especialistas na integração com ASDK ou ASMS.

24. As opções disponíveis para consultar e filtrar os logs de sincronização são:

Filtro	Permite pesquisar os dados pelo campo de data de criação, selecionando a data de início e a data de término.
Atualização	Permite atualizar as informações exibidas na tabela de sincronização do Service Desk Integration.

📌 **Nota:** Para pesquisar o filtro pelo campo de data de criação, é necessário pressionar o botão “OK”.

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

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

Sincronización integración mesa de servicio

Ultima sincronización: 17 de Noviembre de 2022 10:11

Sincronización integración mesa de servicio

Selecciona un rango de fecha

Actualizar

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

< 1 >

20 de 20 registros

Revisão do log de erros

26. Na lista de registros, na coluna Não importar, você poderá identificar se os registros a serem sincronizados dos clientes, empresas ou especialistas contêm um ou mais dados configurados erroneamente, ativando o botão de

download.

O sistema gera um arquivo TXT com um nome próprio e com os registros que não foram importados para o aplicativo. Pressionar o botão de download iniciará automaticamente o download do arquivo

Aranda
Field Service

Gestión de eventos

Nueva orden

Panel de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitores

Configuración

Alertas

Perfil | Cerrar Sesión
Julimancera
Administrador

Configuración

Sincronización integración mesa de servicio

Última sincronización: 9 de Mayo de 2024 10:26

Catálogo de servicios

Administración

Compañías

Cientes

Transporte

Cargos

Proveedores

Habilidades

Usuarios

Grupos

Zonas

Gestión de eventos

Inventario

Configuración

Integración

Sincronización integración mesa de servicio

Selección un rango de fecha

Actualizar

Fecha de creación	Clientes			Compañía			Especialista		
	Creados	Actualizados	Sin importar	Creados	Actualizados	Sin importar	Creados	Actualizados	Sin importar
08/05/2024 10:42:06	23	0	456	1	0	12	0	0	13
08/05/2024 10:47:04	0	0	479	0	0	13	1	0	12
08/05/2024 11:02:06	0	0	479	0	0	13	0	1	12
08/05/2024 11:03:05	0	0	479	0	0	0	0	1	12
08/05/2024 11:07:04	0	0	479	0	0	0	0	1	12
08/05/2024 11:11:09	0	0	479	0	0	0	0	0	0
08/05/2024 11:40:26	0	0	0	0	0	13	0	0	0
08/05/2024 17:04:38	0	0	0	0	0	0	0	0	12
09/05/2024 07:57:06	0	22	456	0	1	12	0	0	12
09/05/2024 09:34:06	0	22	456	0	1	12	0	0	12

< 1 >

14 de 14 registros

Ao abrir o arquivo, você verá os logs que não foram sincronizados e o motivo pelo qual o log não pôde ser importado.

WebUsersASMSERrors_2024_05_09_15_26_07: Bloc de notas

Archivo Edición Formato Ver Ayuda

==> Request_2024_05_09_15_26_07_82 1

Pagina: -1 - Total Registros: 13 - Id del proyecto: 4

==> Request_2024_05_09_15_26_07_82 2

Tiempo de respuesta: 00:00:00.36

==> Diego Fernando Suarez Realpe

El formato para el campo CORREO no es válido

Falta dato en campo obligatorio TELEFONO

==> lsilva

Falta dato en campo obligatorio CORREO

Falta dato en campo obligatorio TELEFONO

==> 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 válido

Falta dato en campo obligatorio CORREO

Falta dato en campo obligatorio TELEFONO

==> Nancy Mancera Admin

Falta dato en campo obligatorio CORREO

Falta dato en campo obligatorio TELEFONO

==> Nancy Mancera Esp

Falta dato en campo obligatorio CORREO

Falta dato en campo obligatorio TELEFONO

Línea 1, columna 1

100%

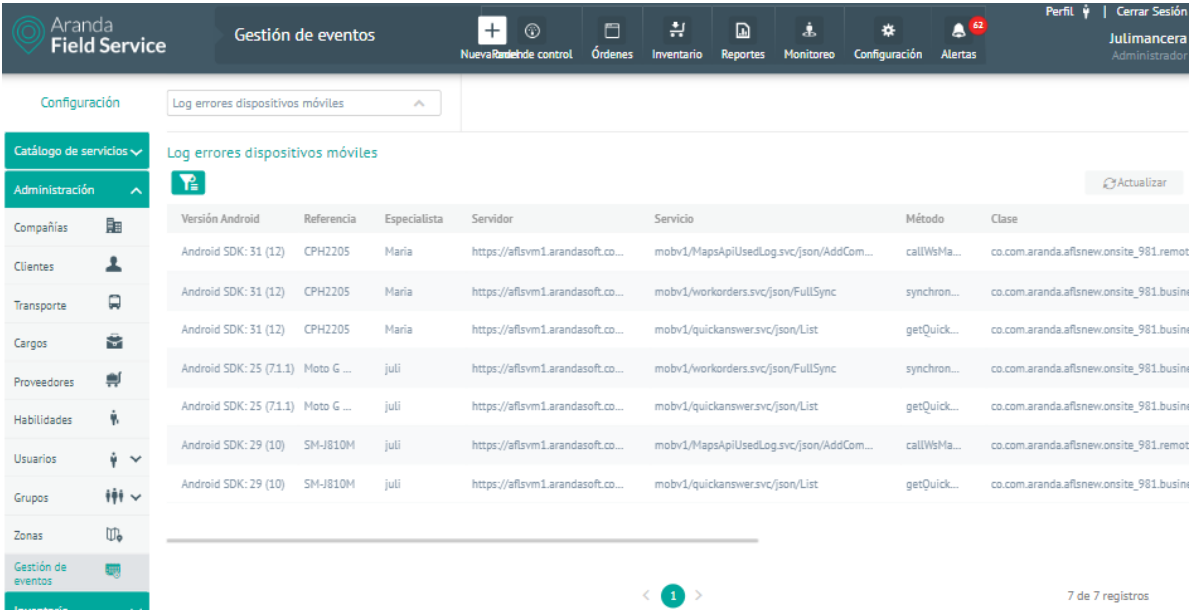
Windows (CRLF)

UTF-8

Erros de dispositivo móvel de exibição de log

27. Na visualização de log de erros de dispositivos móveis, você pode consultar a lista de erros relatados pelos dispositivos, aplicar diferentes filtros e classificar as informações com dados como Versão do Android, Referência, Especialista, Servidor, Serviço, Método, Classe, Data do Erro e Erro.

Essa visualização permite visualizar a lista de erros que foram apresentados quando as solicitações são feitas ao servidor Web.



28. As opções disponíveis para consultar e filtrar logs de log de erros são:

Filtro	É possível filtrar pelos seguintes campos: Versão do Android, Referência, Especialista, Servidor, Serviço, Método, Classe, Data do Erro.
Atualização	Permite atualizar as informações exibidas na tabela Log para erros de dispositivos móveis

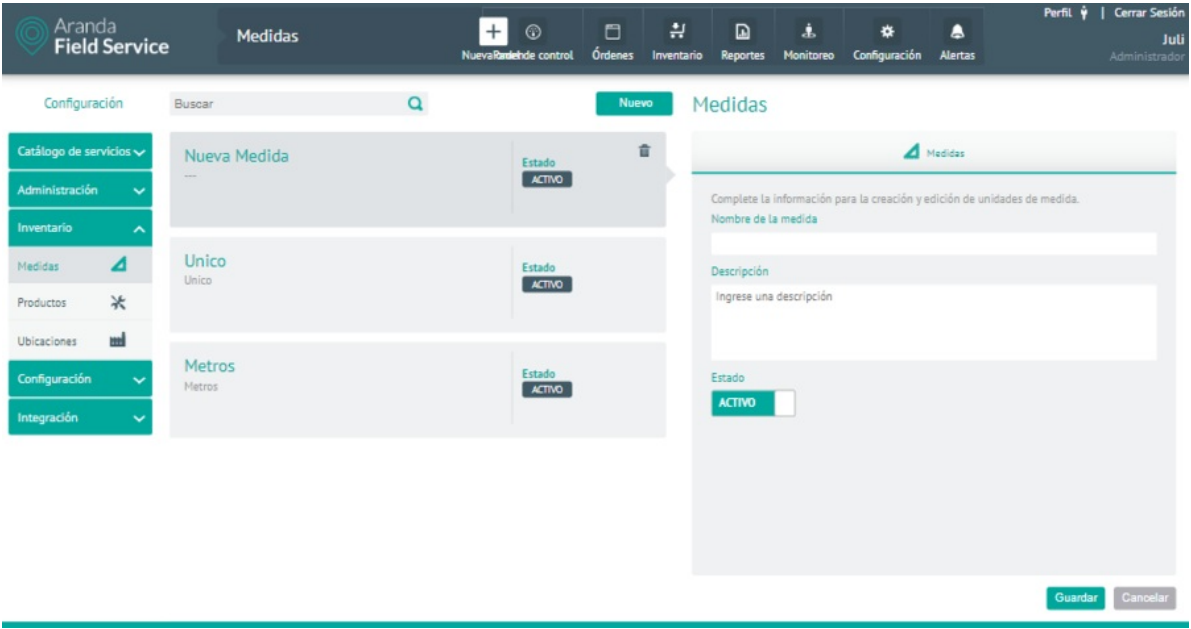
Inventários pelo administrador

No módulo Estoques, você pode configurar e definir os produtos, armazéns e unidades de medida utilizados pelo seu negócio. Um usuário com uma função de administrador poderá criar, excluir ou editar os submódulos Medidas, Produtos e Locais.

Criando medidas

1. Para criar uma medida, acesse o console de configuração do AFLS, na **Inventários** No menu principal, selecione o ícone **Medição**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e na Visualização de Detalhes você pode preencher as seguintes informações sobre as medidas a serem utilizadas na criação do produto:

Campos	Descrição
Nome da medida:	Exemplo metros (mt), centímetros (cm).
Descrição:	Resumo do uso que será dado a este tipo de medida.
Estado:	A medida pode estar ativa ou inativa e isso determinará se ela pode ser usada para criação ou edição de produtos.



2. Para editar una Medida, na visualização de informações, selecione um registro das medidas existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias. 3. Para excluir uma medida, no modo de exibição de informações, selecione um registro na lista de medidas existentes e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

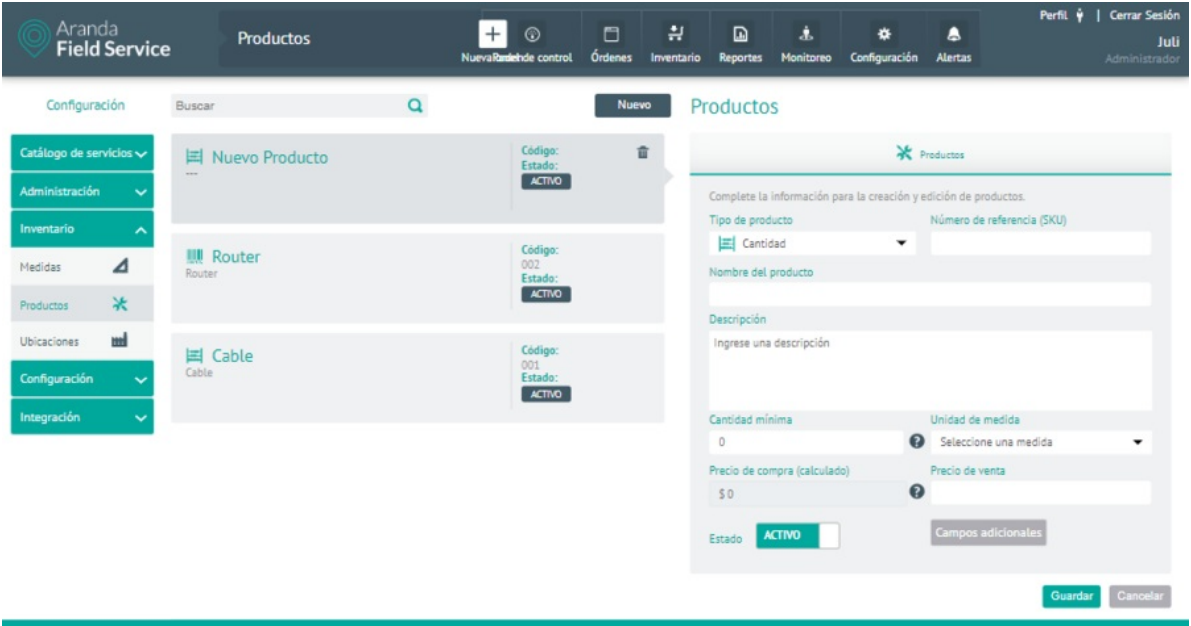
4. Quando terminar de configurar as medidas, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Criando produtos

1. Para criar um produto, vá para o console de configuração do AFLS, na seção **Inventários** No menu principal, selecione o ícone **Produtos**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e na Visualização de Detalhes você poderá preencher as seguintes informações do produto que será utilizado na operação do negócio:

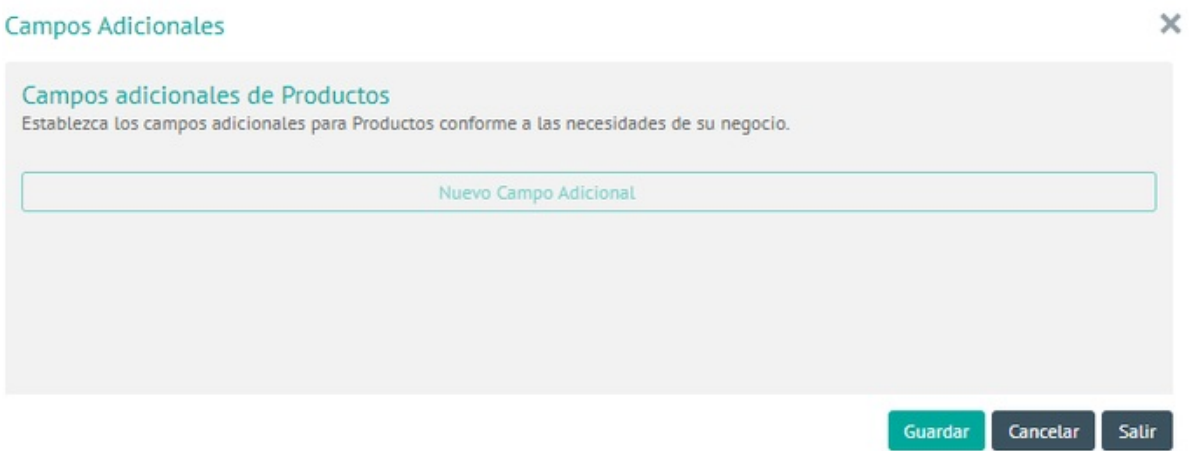
Campos	Descrição
Tipo de produto:	Os tipos de produtos de inventários são: - Quantidade: Um produto que pode ser medido por quantidades e não possui um identificador exclusivo. Por exemplo, cabo coaxial, medição do medidor. - Código único: Produto que pode ser identificado com um número de série. Por exemplo, Decodificador.
Número de referência	(SKU)
Nome do produto	Nome designado para o produto.
Descrição:	Máximo de 250 caracteres.
Quantidade mínima:	Quantidade mínima que deve estar em estoque. Acione um alerta quando esse valor for atingido.
Unidade de medida	Selecione a unidade de medida.
Preço de compra (calculado):	Este valor é calculado automaticamente assim que as entradas do produto são feitas no inventário.
Preço de venda:	Preço pelo qual o produto é vendido.
Estado:	Pode estar ativo ou inativo e isso determinará se o produto pode ser usado ou não.

📌 **Nota:** Todos os campos são obrigatórios para a criação do produto

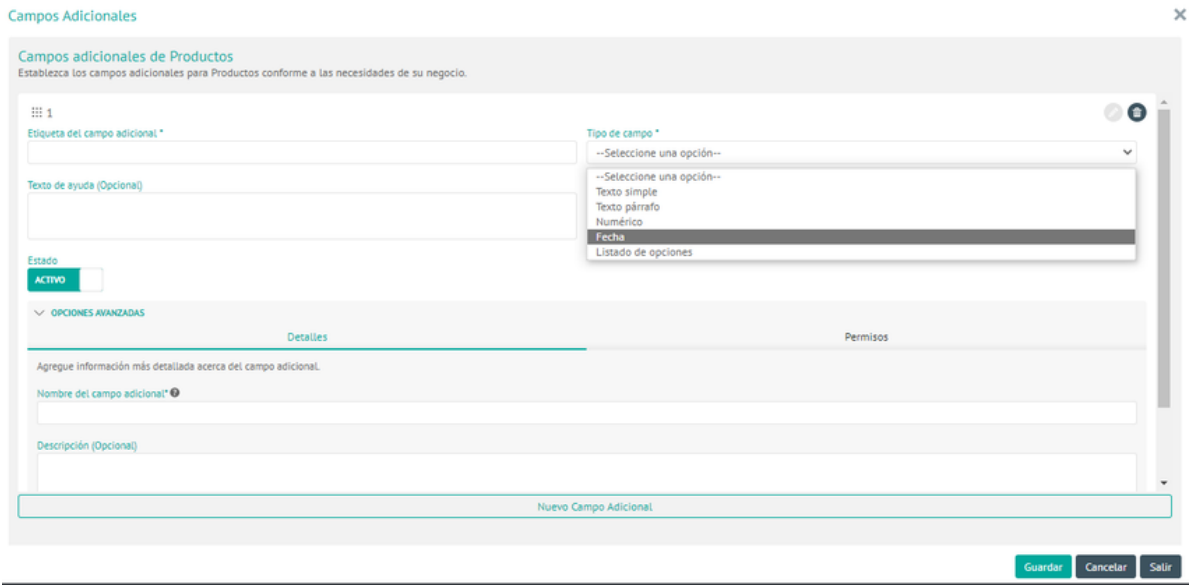


Configurando campos adicionales para um produto

1. Depois de criar um produto, o **Campos adicionais** que correspondem às informações de cada um dos produtos criados.
2. Na janela **Campos adicionais** Você pode definir as informações que devem ser solicitadas para cada produto e definir as permissões e a natureza obrigatória de cada campo. Selecionar a opção **Novo campo adicional** ativa as informações básicas e as opções avançadas para campos adicionais



3. Na janela **Informações básicas** da janela **Campos adicionais**, você pode definir o rótulo, o texto de ajuda e selecionar um tipo de campo adicional (texto sem formatação, parágrafo, numérico, data e lista de opções). Além disso, você pode definir o Status do campo Adicional (ativo-Inativo). Quando um campo adicional está ativo, ele é observado como parte do produto.
4. Nas opções avançadas da janela **Campos Adicionais**, você pode configurar os detalhes e as permissões dos campos adicionais. Na guia de detalhes, você pode definir um nome e uma descrição. Essas informações correspondem a informações técnicas que podem ser utilizadas posteriormente na integração com outros sistemas.



No **Permisões** Você poderá ativar permissões (pode visualizar, pode editar, é obrigatório) para visualizar campos adicionais, para funções como administrador e/ou gerente de inventário no aplicativo Web e especialista no aplicativo móvel. Além disso, você pode configurar essas permissões em cada um dos estados.

Campos Adicionales

Campos adicionales de Productos

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

Etiqueta del campo adicional *

Tipo de campo *

Texto de ayuda (Opcional)

Texto párrafo

Estado

ACTIVO

OPCIONES AVANZADAS

Detalles

Permisos

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

ESTADOS

ADMINISTRADOR

ESPECIALISTA

GESTOR DE INVENTARIO

ESTADOS

ADMINISTRADOR

ESPECIALISTA

GESTOR DE INVENTARIO

Activo

Inactivo

Nuevo Campo Adicional

Guardar

Cancelar

Salir

Uma vez configuradas as informações dos campos adicionais para produtos, eles podem ser preenchidos nas entradas de cada um.5. Depois de configurar os campos adicionais para o produto, clique em **Salvar** na janela correspondente, para confirmar as alterações feitas.

6. Para editar um produto de estoque, na visualização de informações, selecione um registro dos produtos existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias.

7. Para excluir uma medida, na exibição de informações, selecione um registro da lista de produtos existente e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

8. Quando terminar de configurar o produto de estoque, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Criando locais

Aqui as zonas, quartéis-gerais e transportes são configurados para distribuir o inventário. Uma árvore é exibida com os diferentes locais como principais e filhas, também é possível preencher os campos adicionais de cada local.

Nova Sede

1. Para criar um local de inventário, acesse o AFLS Configuration Console, na página **Inventários** No menu principal, selecione o ícone **Locais**. Na visualização de informações, as opções Novo Quartel-General ou Novo Transporte estão habilitadas. Selecione o ícone **Nova Sede** e na Visualização de Detalhes você poderá preencher as informações da sede, informações de contato e campos adicionais.

Aranda Field Service

Ubicaciones

Nueva Sede

Ordenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil | Cerrar Sesión

Juli

Administrador

Configuración

Catálogo de servicios

Administración

Inventario

Medidas

Productos

Ubicaciones

Configuración

Integración

Ubicaciones

Con esta configuración puede crear ubicaciones tales como: sedes, zonas y medios de transporte donde puede distribuir el inventario que usaran los especialistas para atender las órdenes de trabajo.

Nueva Sede

Nuevo transport

Sede Norte

Sede Sur

Información Sede

Información de contacto

Campos adicionales

Complete la información para la creación y adición de sedes.

Tipo de sede

Nombre de la sede

Bodega

Sede Sur

Descripción

Sede Sur

Dirección

Detalle de la dirección

Tián Plaza, Calle 86A, UP2s Localic

Oficina, Edificio, Torre, etc

Estado

ACTIVO

Guardar

Cancelar

2. Na exibição de detalhes de locais no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Informações do local**, onde você pode inserir as seguintes informações:

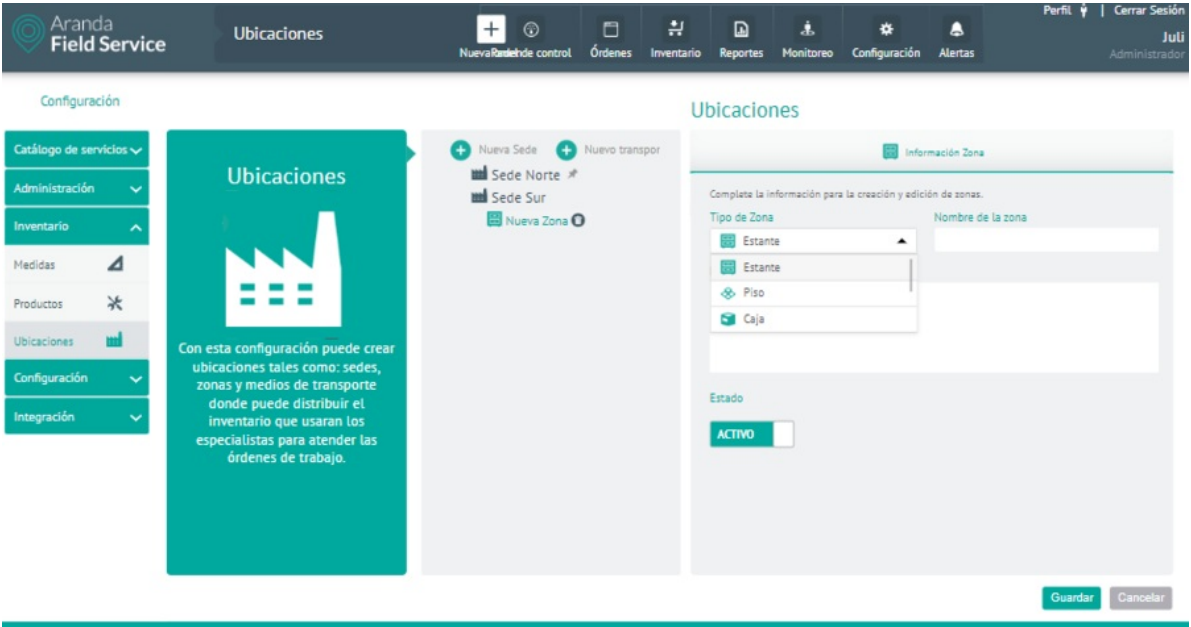
Campos	Descrição
Tipo de local:	Os tipos de locais disponíveis são: Edifício, Armazém e Armazém.
Nome da sede	Nome da sede.
Descrição:	Descrição da localização de um máximo de 250 caracteres.
Endereço:	Nomenclatura que define como a localização da sede.
Detalhe do endereço:	Informações complementares que ajudam a identificar melhor a localização da sede.
Estado:	Pode estar ativo ou inativo.
Marcar como local padrão:	Essa opção define o local padrão atribuído a um especialista móvel quando você não seleciona um local de estoque ao criá-lo.

3. Na exibição de detalhes de locais no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Informações de contato**, onde você pode inserir informações como nome, telefone e e-mail do contato. Essas informações são opcionais e não são necessárias para a criação da sede.
4. Na exibição de detalhes de locais no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Campos adicionais**, onde você pode visualizar e preencher os campos adicionais definidos no módulo de configuração do Aranda FIELD SERVICE AFLS.

Novo transporte

5. Para criar um transporte de inventário, acesse o console de configuração do AFLS, na seção **Inventários** No menu principal, selecione o ícone **Locais**. Na visualização de informações, as opções Novo Quartel-General ou Novo Transporte estão habilitadas. Selecione o ícone **Novo transporte** e na Visualização de detalhes você pode preencher os seguintes campos:

Campos	Descrição
Tipo de transporte:	Os tipos de transporte disponíveis são: Caminhão e Veículo
Nome do transporte:	Pode ser a placa ou algum outro identificador do meio de transporte.
Descrição	Descrição do transporte.
Estado:	Pode estar ativo ou inativo.



6. Na exibição de detalhes de locais no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Informações de contato**, onde você pode inserir informações como nome, telefone e e-mail do contato. Essas informações são opcionais e não são necessárias para a criação da sede. 7. Na exibição de detalhes de locais no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Campos adicionais**, onde você pode visualizar e preencher os campos adicionais definidos no módulo de configuração do Aranda FIELD SERVICE AFLS.

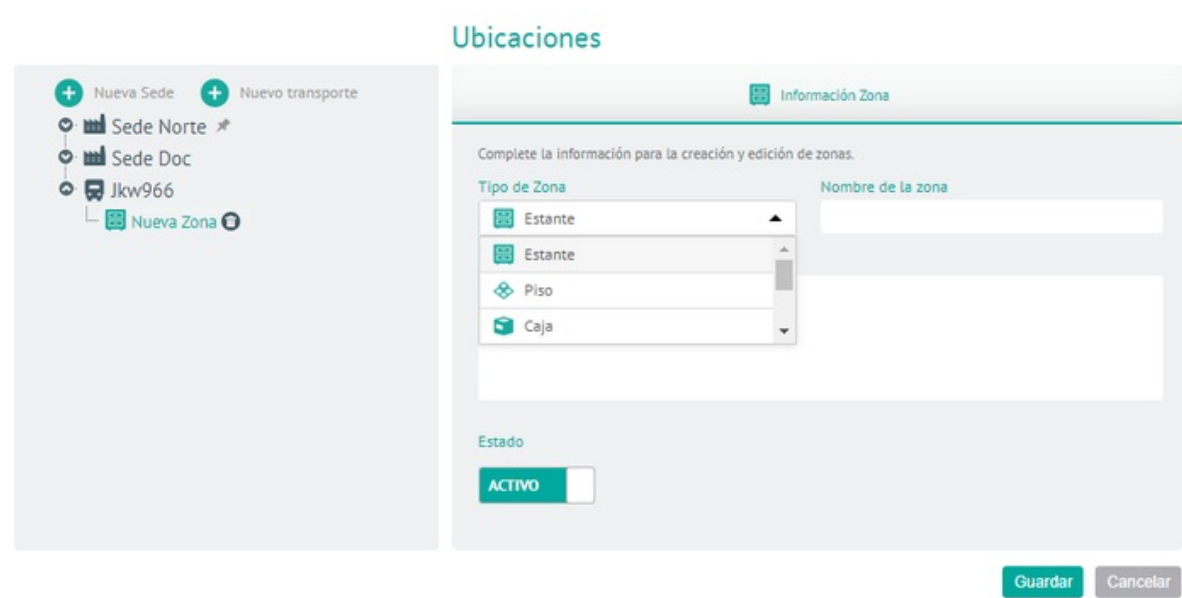
Novas Zonas

8. Na visualização de informações para a configuração de Locais, você poderá incluir uma nova zona para cada local ou transporte criado, selecionar o ícone correspondente cria uma nova zona onde você pode preencher informações como:

Campos	Descrição
Tipo de Zona:	Os tipos de zona disponíveis são: prateleira, piso e caixa.
Nome da área	Nome designado para a área.
Descrição	Descrição da área.
Estado:	Pode estar ativo ou inativo.

Essas zonas podem conter zonas dentro delas, por exemplo, um andar pode ter a caixa 1 e a caixa 2 e, por sua vez, as caixas podem conter a caixa 001.

Preencha os campos restantes para concluir a criação da zona.



📌 **Nota:** Você pode editar um local, transporte ou zona clicando em seu nome e selecionando o ícone da ação desejada. Você só pode excluir nós que não têm filhos.

9. Quando terminar de configurar os locais de inventário, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Informações básicas sobre a organização

Neste módulo é possível registrar as informações básicas da organização.

Para definir as informações básicas da organização, acesse o console de configuração do AFLS, na seção **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Informação básica**. Na visualização Detalhe, você pode preencher as informações da organização, como nome, número de identificação, país de cobertura e localização da organização.

Você pode usar o mapa de georreferenciamento para inserir ou selecionar o endereço que deseja configurar para a

organização; Clique no botão “Gerenciar localização”, ao fechar a visualização do mapa, o endereço é salvo temporariamente até que o botão salvar seja selecionado ou a visualização seja fechada.

Aranda Field Service

Return

CONFIGURATION

global settings

Basic information

Means of transport

Map Layer

Location Accuracy

Positions

Skills

ADMINISTRATION

Service catalog

GENERALS

Mail Server

Directory services

External Authentication

Configuration API

Basic information

Keep your organization basic information updated.

Organization information configuration.

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

*Organization name

Aranda Software

Organization ID

950000000-2

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

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

Organization location

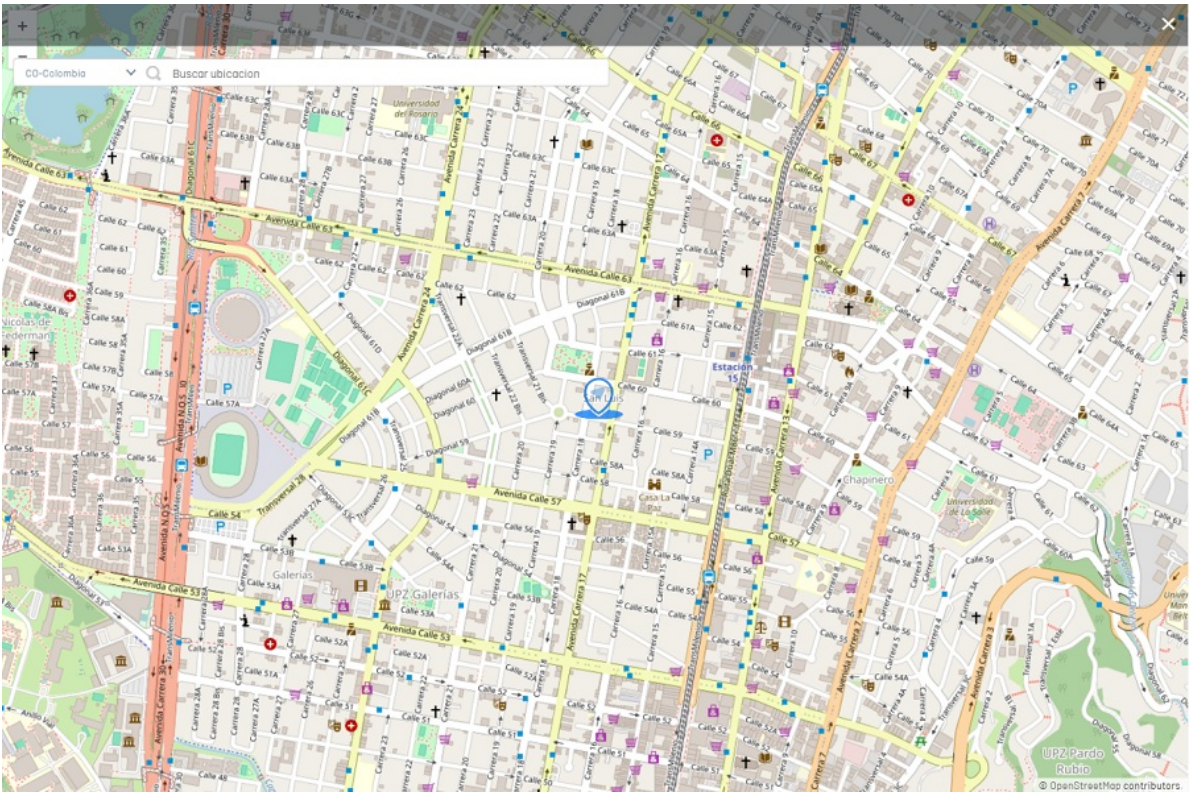
This location will be taken as a default starting point for every field specialist. Search for an address or point the location in the map.

MANAGE LOCATION

Av. Boyacá #80-94, Bogotá, Colombia

CANCEL

SAVE



⚠ **Nota:** O campo País(es) de cobertura para geocodificação é obrigatório e o formato deve ser [INICIAIS DO PAÍS – Nome do país]. O código do país deve ser definido para o formato ISO 3166-1 ALPHA 2, seguido por um hífen com o nome do país. Para adicionar mais países, separe-os com uma vírgula (,). Exemplo: CO-Colômbia, AW-Aruba, CR-Costa Rica, MX-México.

Quando terminar de configurar as informações da sua organização, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

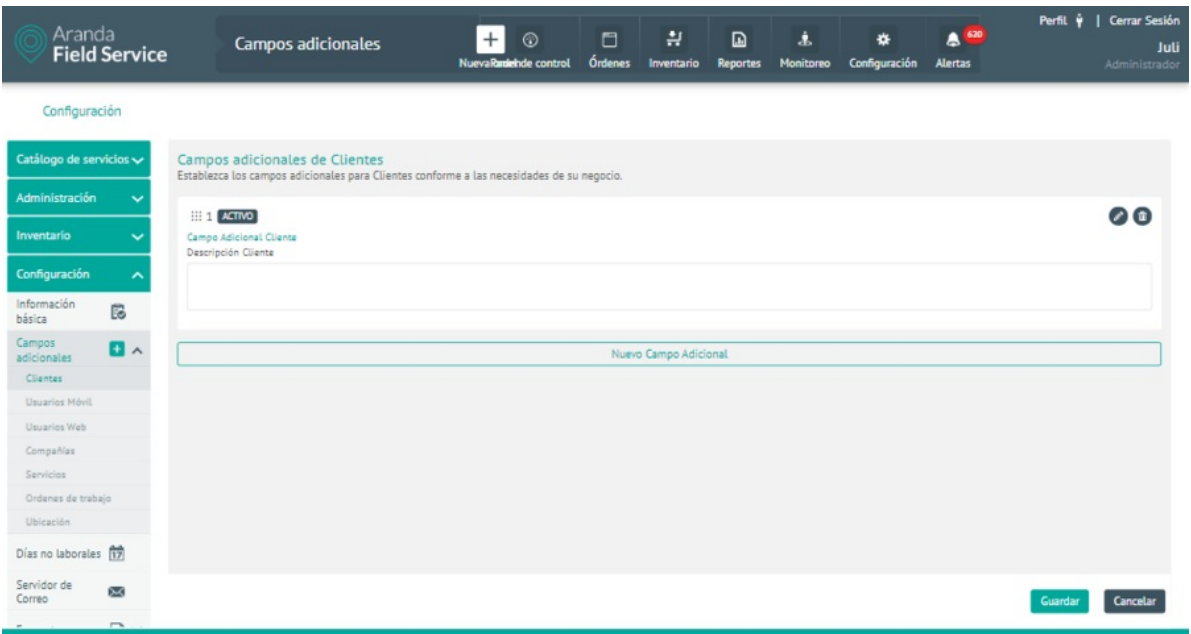
Campos adicionais

O usuário com a função de administrador poderá criar, editar e excluir campos adicionais necessários para adicionar informações específicas para categorias como Clientes, Usuários móveis, Usuários da Web, Empresas, Serviços, Ordens de serviço e Local.

Criando campos adicionais

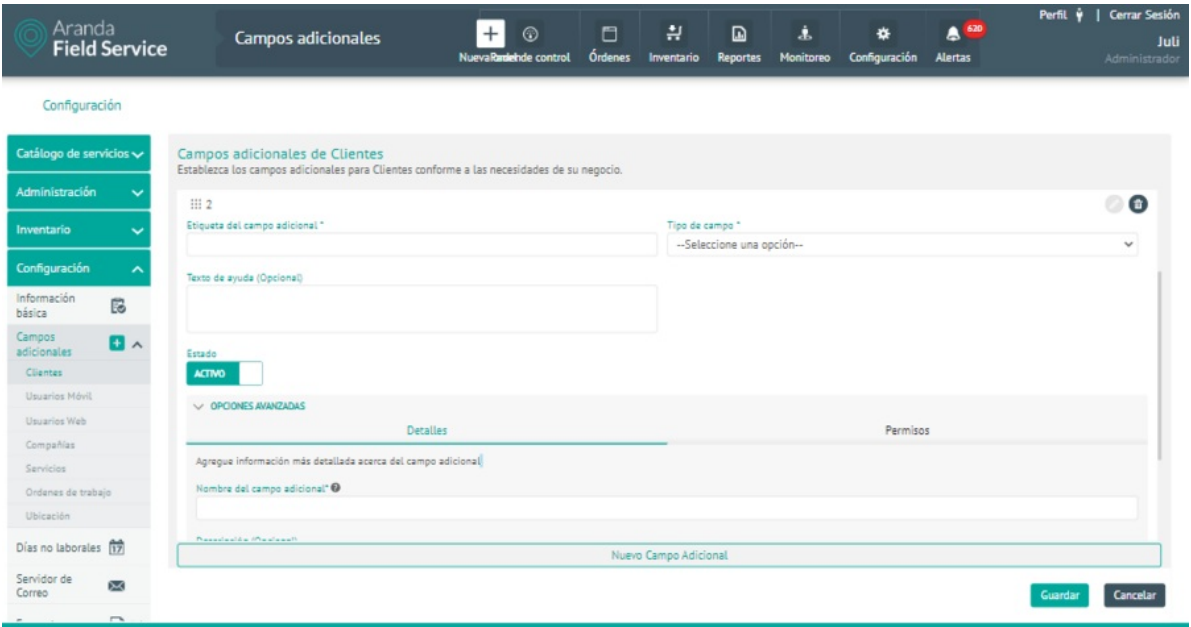
1. Para criar campos adicionais, vá para o console de configuração do AFLS, na seção **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Campos adicionais**. No menu suspenso, selecione a categoria para configurar o campo adicional (Clientes, Usuários móveis, Usuários da Web, Empresas, Serviços, Ordens de serviço e Local).

Na visualização Detalhes de campos adicionais, selecione o **Novo campo adicional** onde você pode preencher as informações a seguir.



Campos	Descrição
Rótulo de campo adicional:	Nome do campo adicional
Tipo de campo:	Defina o tipo de campo adicional a partir das seguintes opções: Texto sem formatação, Texto do parágrafo, Numérico, Data ou Lista de opções.
Texto de ajuda:	Informações suplementares facultativas para o campo adicional.
Estado:	Pode ser Ativo ou Inativo, determinando assim se o campo pode ser usado ou não.

2. Nas opções avançadas da janela Campos adicionales, você pode configurar os detalhes e permissões dos campos adicionales

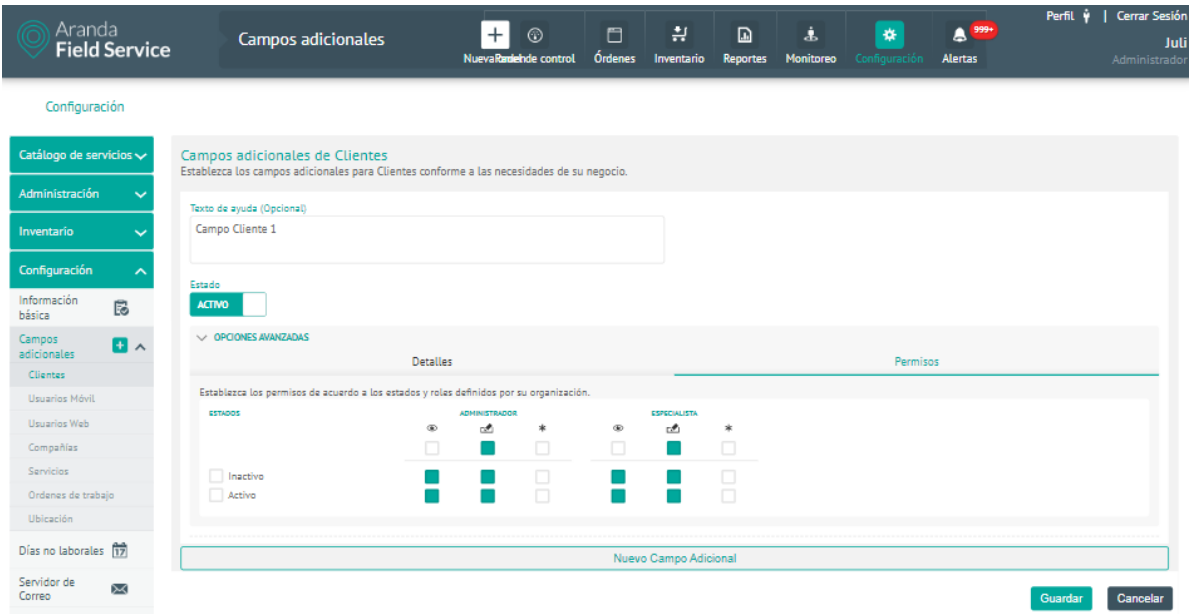


No Detalhes As seguintes informações podem ser configuradas:

Campos	Descrição
Nome do campo adicional:	O nome com o qual o campo é salvo no banco de dados.
Descrição:	Campo opcional que permite salvar informações mais detalhadas sobre o campo adicional.

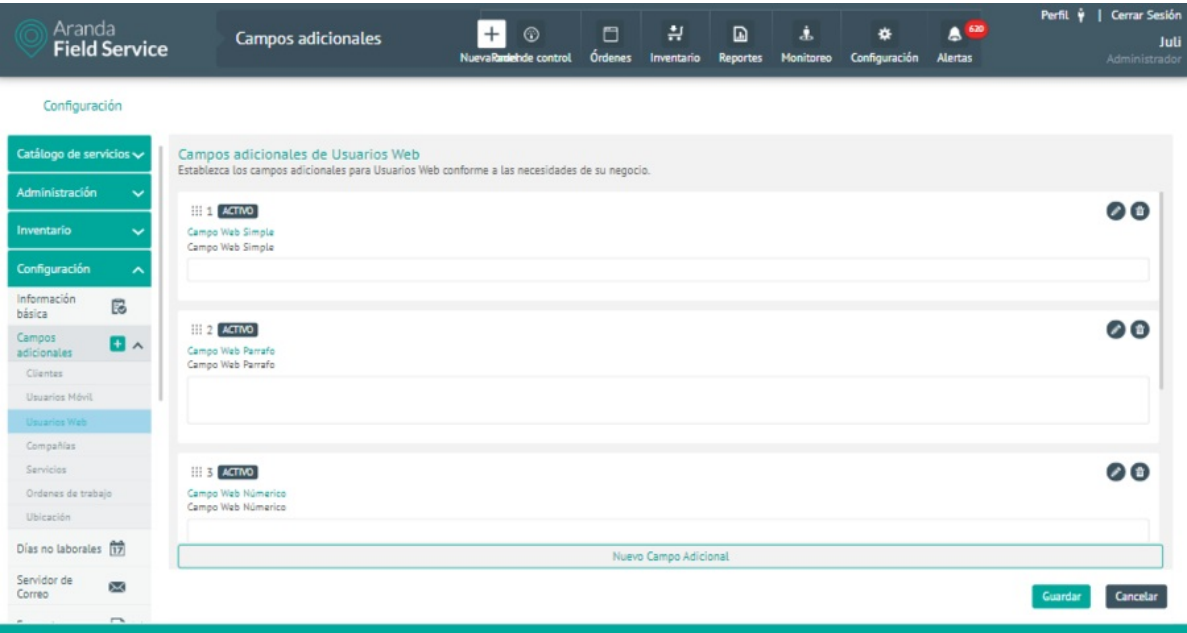
No Permissões Você pode ativar permissões que permitem controlar as seguintes ações:

Permissões	Descrição
Visibilidade:	A função pode exibir as informações no campo adicional.
Escrita:	A função pode modificar as informações no campo adicional.
Obrigatório:	Esta ação permite que você salve as informações após preencher as informações adicionais do campo.



📌 **Nota:** Para permissões nos campos adicionais da categoria de ordens de serviço, apenas uma permissão é habilitada que é geral para todos os status de ordem de serviço: Além disso, você pode configurar essas permissões em cada um dos estados.

3. Depois de configurar os campos adicionais para a categoria selecionada (Clientes, Usuários móveis, Usuários da Web, Empresas, Serviços, Ordens de serviço e Local), clique em **Aceitar** ou **Descartar** na janela correspondente, para confirmar as alterações feitas. Depois de criados, os campos ficarão assim:



4. Para editar um campo adicional, na exibição de detalhes, selecione um registro dos campos adicionais existentes e selecione o **Editar** para modificar as informações necessárias. 5. Para excluir um campo adicional, na exibição de detalhes, selecione um registro na lista de campos adicionais existentes e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

6. Quando terminar de configurar o campo adicional, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Pesquisas

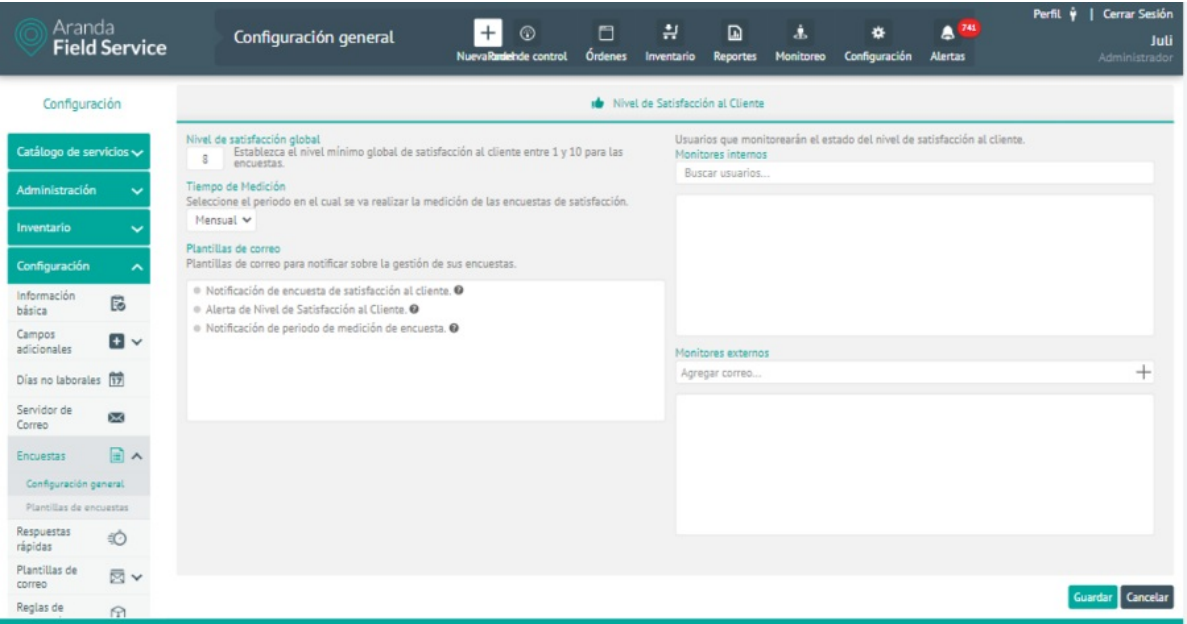
Neste módulo, são configuradas pesquisas que visam conhecer o nível de satisfação dos usuários finais. O gerenciamento de configuração de Pesquisas no Aranda FIELD SERVICE pode ser realizado em 2 categorias: Configuração Geral e Modelos de Pesquisa

Configurações gerais de levantamento topográfico

1. Para definir as configurações gerais das pesquisas, acesse o Console de configuração do AFLS no **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Pesquisas** e a categoria **Configurações gerais**. Na Exibição de detalhes, você pode definir as informações do nível de satisfação do cliente.

Aqui você poderá configurar o nível de satisfação geral (ou seja, aplica-se a todos os modelos de pesquisa) e os monitores que serão notificados caso os níveis configurados sejam classificados abaixo das expectativas.

Configure os seguintes campos:



Campos	Descrição
Nível de satisfação geral:	Defina entre 1 e 10, o nível mínimo de satisfação para todos os modelos de pesquisa.
Tempo de medição:	Esta opção define o período em que a medição é feita; pode ser mensal, semanal ou diário. Essa medida é utilizada para enviar um relatório aos monitores com a ponderação do nível de satisfação para cada modelo de todas as pesquisas respondidas naquele período.
Modelos de e-mail:	Essa opção apresenta os modelos usados para relatar os níveis de satisfação do cliente (Notificação da Pesquisa de Satisfação do Cliente, Alerta do Nível de Satisfação do Cliente e Notificação do Período de Medição da Pesquisa).
Monitores internos e externos:	Essas são as pessoas que receberão notificações com as novidades dos níveis de satisfação configurados. Através dos campos de pesquisa e Adicionar e-mail, você pode incluir usuários como monitores internos e e-mails de monitores externos.

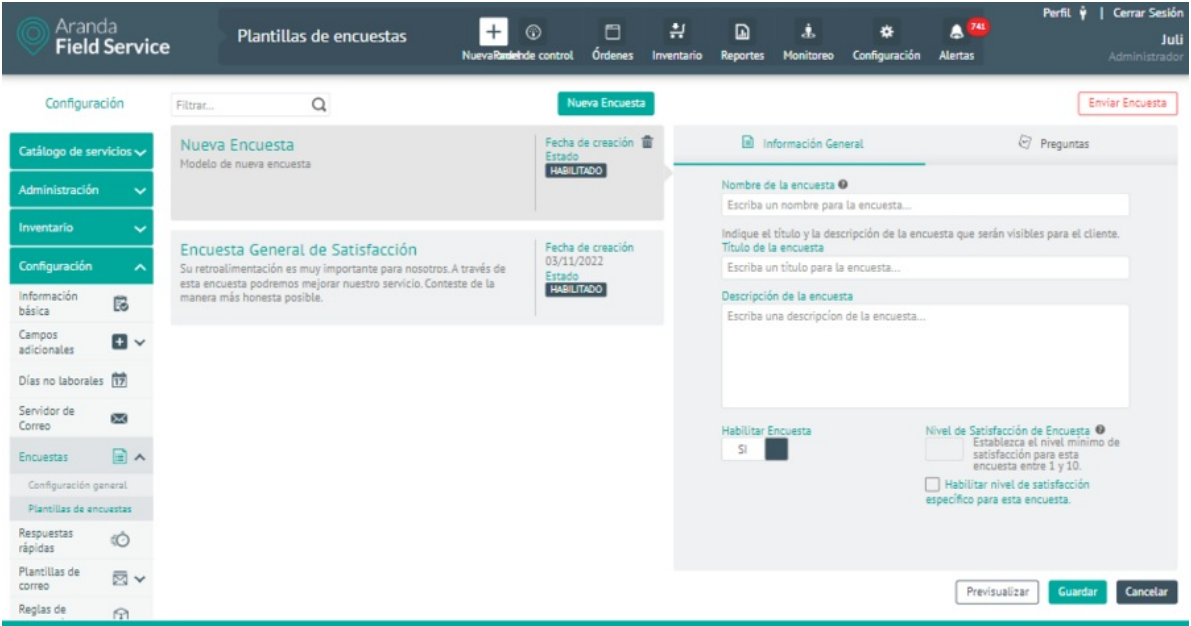
2. Quando terminar de definir as configurações gerais de levantamento topográfico, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Criação de modelos de pesquisa

Neste módulo, você pode criar os modelos de pesquisa necessários para o negócio.

1. Para definir modelos de pesquisa, vá para o console de configuração do AFLS, na **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Pesquisas** e a categoria Modelos de pesquisa. Na visualização de informações, selecione o **Nova pesquisa** e na Visualização de detalhes você pode definir as informações gerais e perguntas da pesquisa.

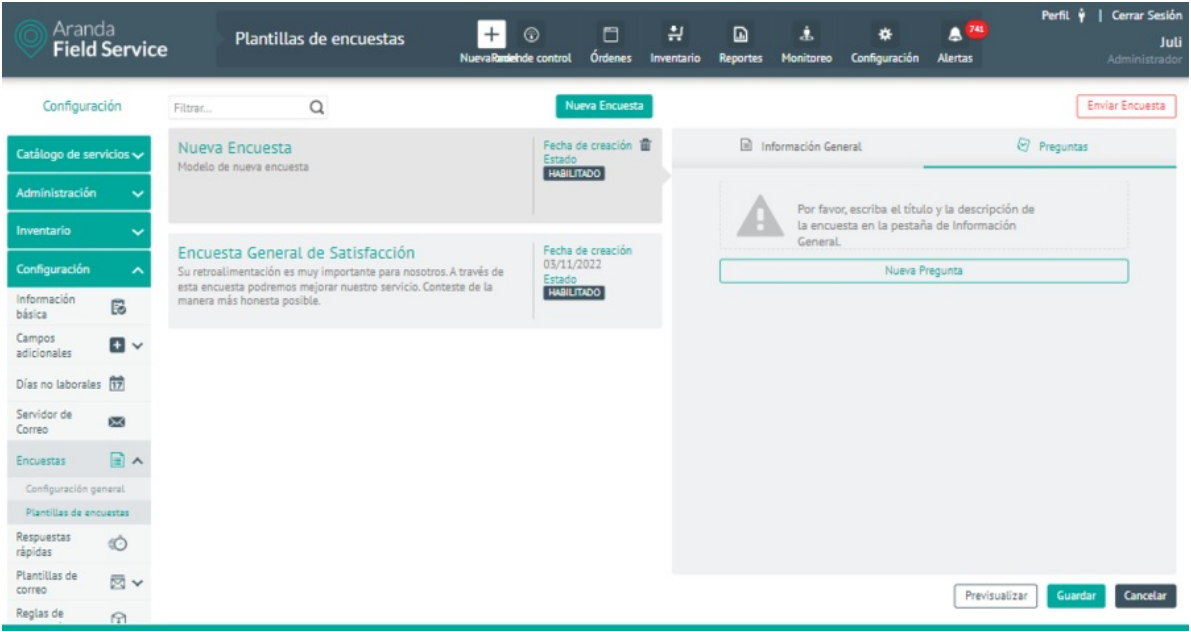
2. Na exibição de detalhes da pesquisa no AFLS **Visão geral**, onde você pode preencher as seguintes informações:



Campos	Descrição
Nome da pesquisa:	Nome pelo qual a pesquisa pode ser pesquisada neste módulo.
Título e descrição da pesquisa:	Essas são as informações que serão exibidas ao cliente quando ele decidir responder à pesquisa.
Nível de satisfação:	Nível mínimo específico por modelo de pesquisa (ou seja, esse nível de satisfação prevalece sobre o geral).
Ativar pesquisa:	Esta opção permite habilitar a pesquisa criada.

3. Na exibição de detalhes da pesquisa no AFLS **Perguntas**, onde está localizada a lista de perguntas definidas para a pesquisa (se estiver em processo de criação, a lista aparecerá em branco). Para adicionar novas perguntas, clique no

ícone Nova pergunta e preencha os seguintes campos:



Campos	Descrição
Pergunta:	Nome da pergunta da pesquisa.
Texto de ajuda:	Informações opcionais para complementar a pergunta.
Cara:	<div>Esta opção apresenta os tipos de pergunta configurados para a pesquisa:</div> <div><div>- Abrir: Esta opção permite que você crie uma pergunta aberta com uma resposta livre.</div><div>- Verdadeiro ou falso: Esta opção permite criar uma pergunta fechada com uma resposta sim ou não.</div><div>- Classificação: Esta opção permite incluir uma classificação na pesquisa</div><div>- Personalizado: Esta opção permite criar uma pergunta com diferentes critérios</div></div>

Enviar Encuesta

Información General

Preguntas

!

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

1

Pregunta *

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

Texto de ayuda (Opcional)

Ej. Indique el soporte prestado en el último mes.

Tipo *

Seleccionar

☐ Obligatoria

☐ Habilitar justificación

☐ Incluir en las estadísticas

Aceptar

Descartar

Nueva Pregunta

Previsualizar

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** Para cada tipo de pregunta, você pode indicar se ela é obrigatória, permite justificativa ou está incluída nas estatísticas:

Cara	Ativar obrigatório	Ativar justificação	Ativar estatísticas
Abrir	Sim	Não	Não
Verdadeiro/Falso	Sim	Sim	Não
Qualificação	Sim	Sim	Sim
Costume	Sim	Sim	Não

4. Quando terminar de definir as perguntas da pesquisa, clique em **Aceitar** ou **Descartar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

5. Para editar perguntas de pesquisa, na visualização de detalhes, identifique o **Perguntas**, selecione um registro na lista de perguntas existentes e selecione o ícone para modificar as informações associadas.

📌 **Nota:** Somente as perguntas da pesquisa que não foram respondidas podem ser editadas.

Enviar Encuesta

Información General

Preguntas

Queremos saber su opinión

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

1

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

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

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

✓ Obligatoria

✓ Incluir en las estadísticas

2

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

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

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ 0

✓ Obligatoria

✓ Incluir en las estadísticas

Previsualizar

Guardar

Cancelar

6. Para excluir una pregunta de pesquisa, na exibição de detalhes, selecione um registro na lista de perguntas criadas e selecione o ícone para remover as informações associadas. 7. Depois de configurar as perguntas, clique no botão **Visualizar** para visualizar a pesquisa.

Encuesta de Satisfacción al Cliente

Queremos saber su opinión

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

01

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

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

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

0

02

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

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

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

0

03

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

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

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

0

04

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

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

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

0

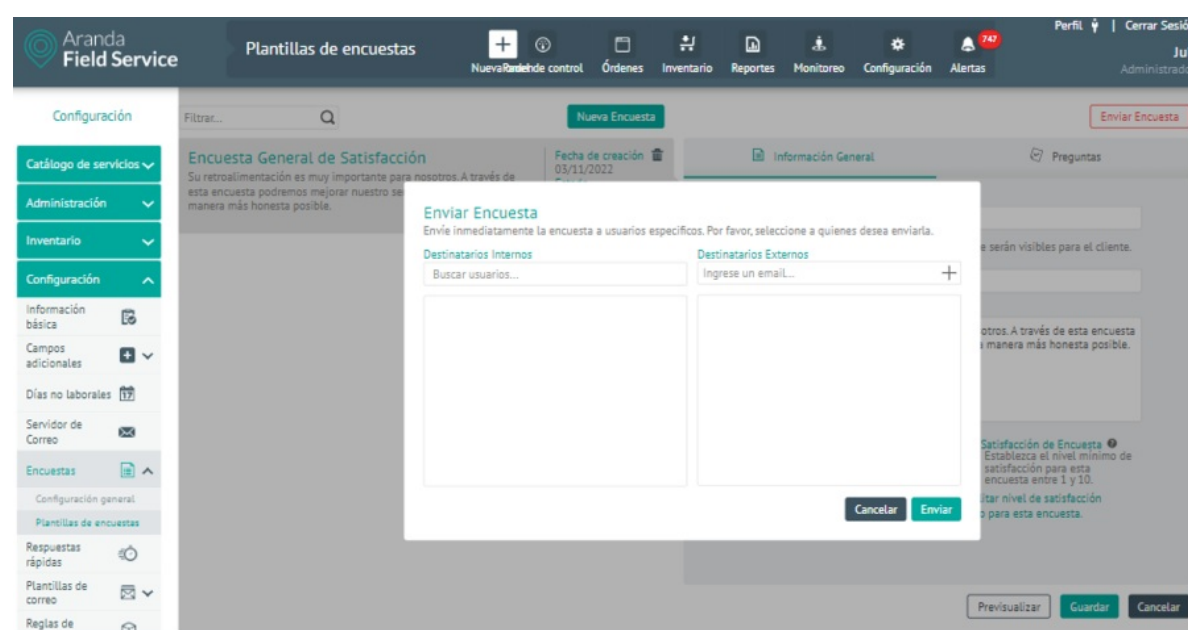
05

Observaciones Adicionales.

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

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

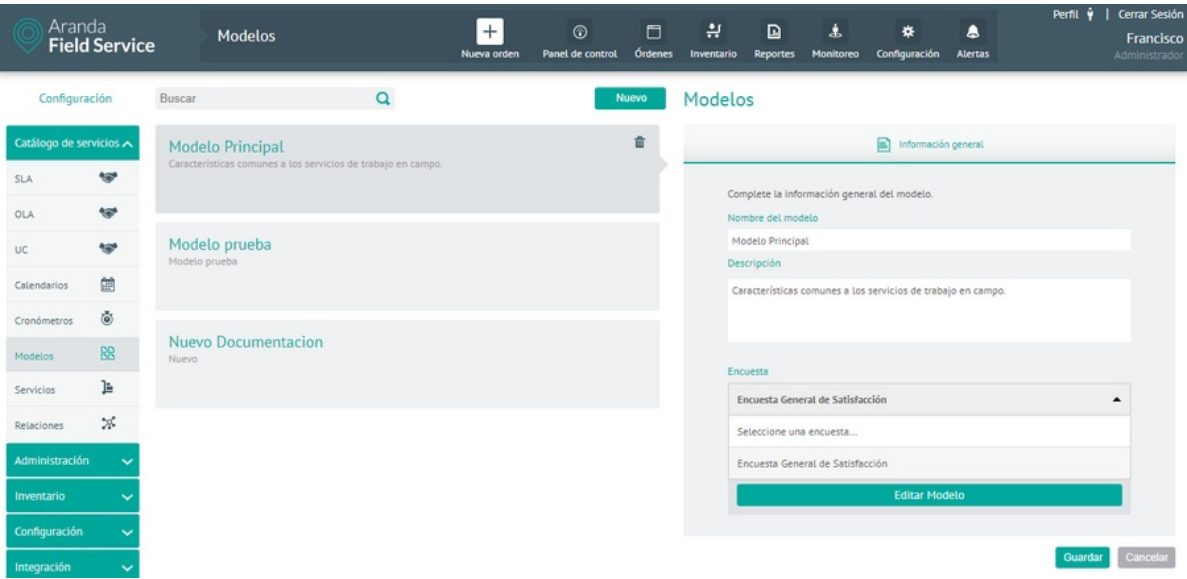
8. Na Visualização de detalhes da pesquisa no Console de configuração do AFLS, a opção **Enviar pesquisa**. Aqui você pode enviar as pesquisas para destinatários internos ou externos preenchendo as informações do destinatário.



9. Para editar um modelo de pesquisa, na exibição de detalhes, selecione um registro das pesquisas existentes e selecione o ícone Editar para modificar as informações necessárias. 10. Para excluir um modelo de pesquisa, na visualização de detalhes, selecione um registro na lista de pesquisas existentes e selecione o ícone para remover as informações associadas.

📌 **Nota:** Somente pesquisas que não estão vinculadas ao modelo e não foram respondidas podem ser excluídas.

11. Quando terminar de configurar o modelo de pesquisa, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas. 12. As pesquisas criadas aparecerão na lista de pesquisas do módulo Modelos de onde você escolhe aquela a ser enviada ao cliente no final da ordem de serviço.

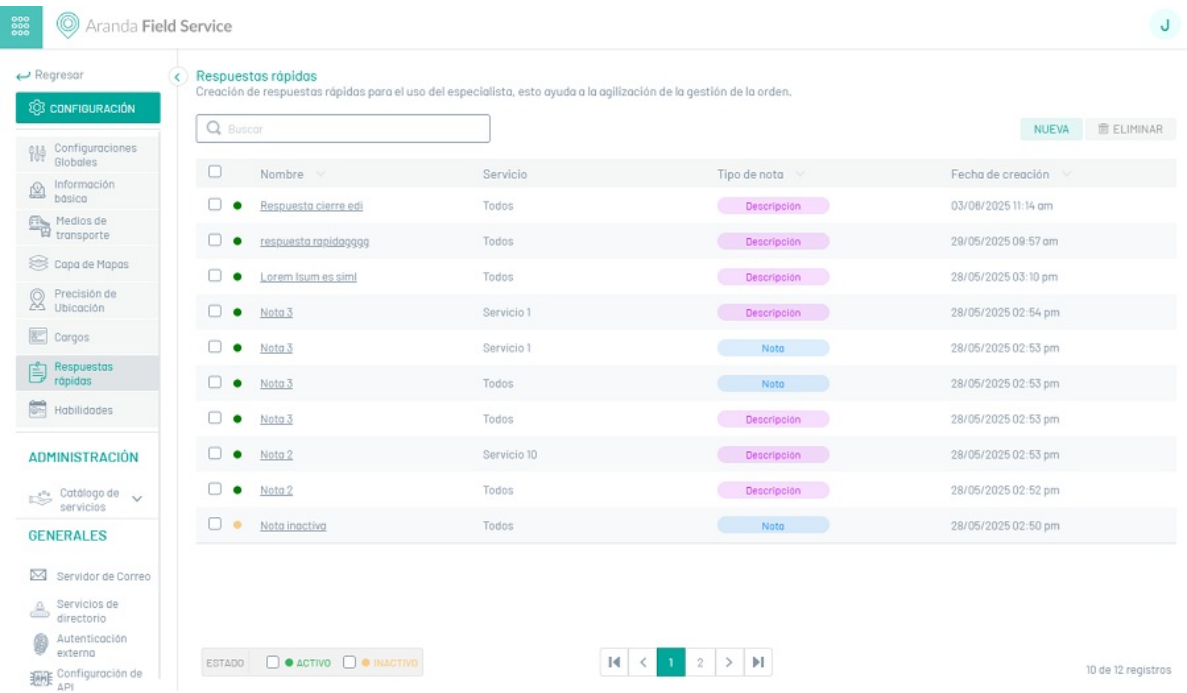


Respostas rápidas

Criando respostas rápidas

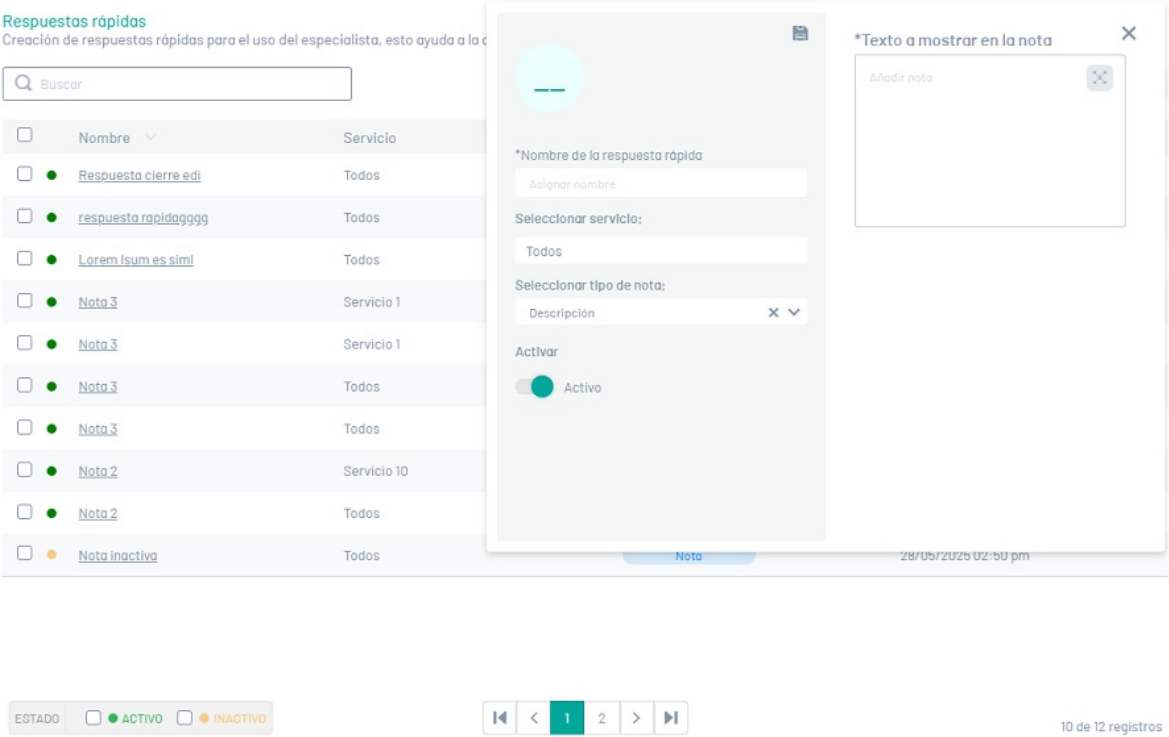
O módulo Respostas rápidas permite que o administrador pré-configure um conjunto de respostas e informações que os despachantes e especialistas de campo podem usar para agilizar a operação diária das ordens de serviço.

1. Para criar respostas rápidas, vá para o console de configuração do AFLS, noConfiguração No menu principal, selecione o ícone Respostas rápidas.



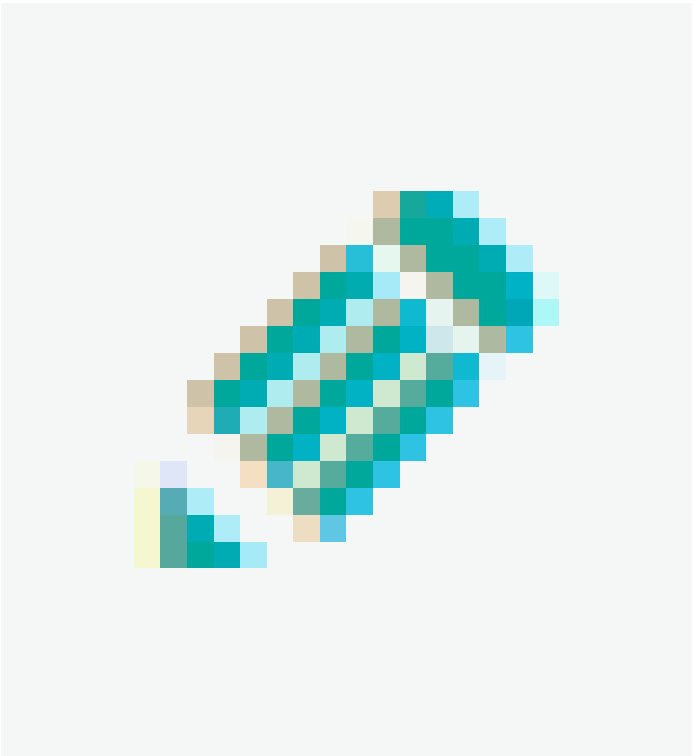
2. Selecione o ícone Novo; Na visualização de criação, você pode configurar as seguintes informações:

Opções	Descrição
Nome da resposta rápida:	Identifique a resposta rápida que o especialista poderá usar.
Selecione Serviço:	Permite configurar todos ou um serviço específico ao qual esta resposta rápida se aplica.
Selecione o tipo de nota:	Ele permite que você selecione se o tipo de resposta é: - descrição: uma descrição ampla da situação. Somente o despachante pode usá-lo, ou observe: breve descrição da situação. Ele pode ser usado pelo despachante, pelo monitor e pelo especialista.
Texto a ser exibido na nota:	Permite inserir as informações da resposta rápida.
Ativar:	Permite a criação da resposta rápida ativa ou inativa.

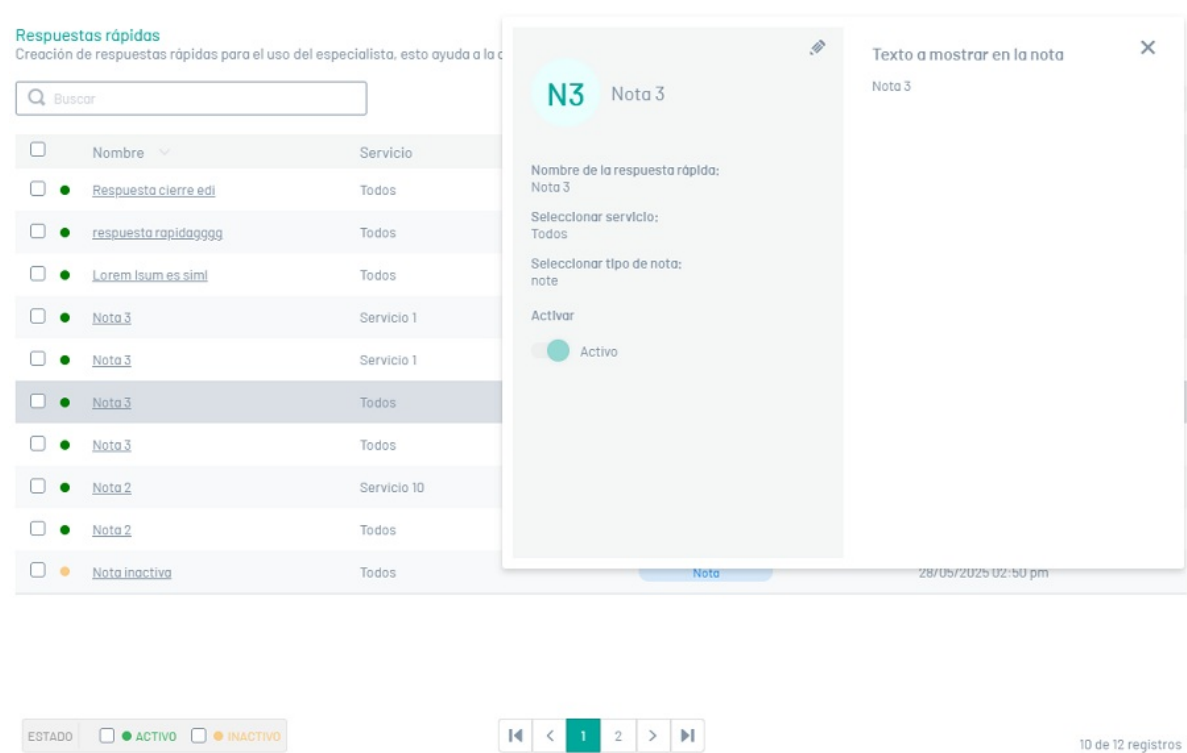


📌 **Nota:** É útil usar tokens de dados: por exemplo, o número do pedido. Uma resposta poderia ser “Prezado usuário, seu pedido 36 está prestes a ser atendido”. (Consulte a próxima seção: Modelos de e-mail.)

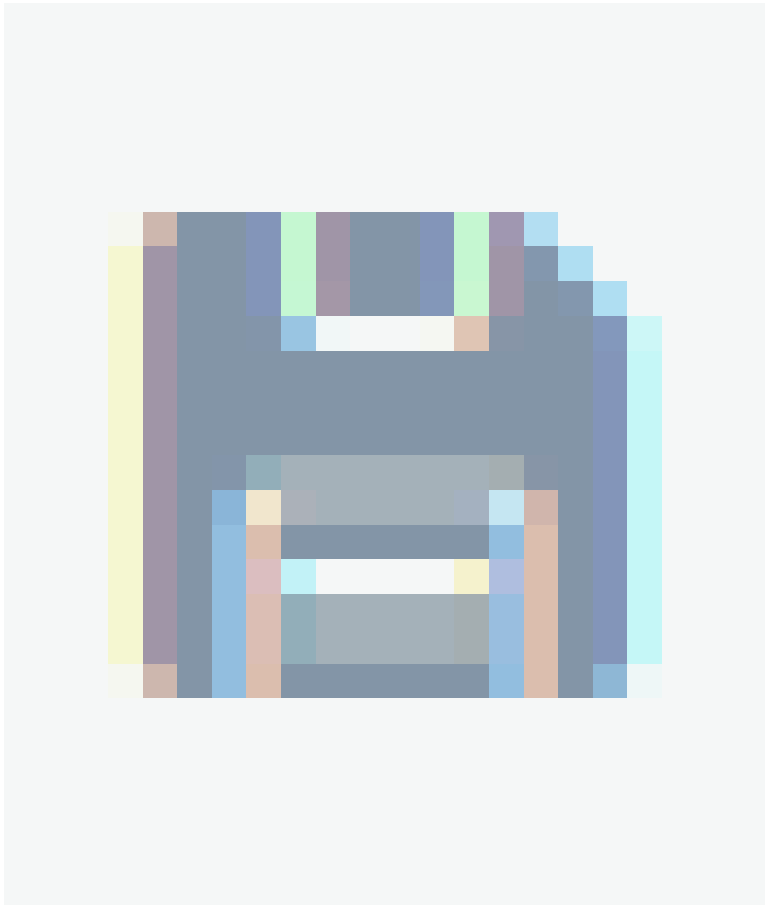
3. Para editar uma resposta rápida, na lista de configurações de resposta rápida, selecione o nome do registro que deseja editar, a exibição de detalhes está habilitada e selecione o botão editar



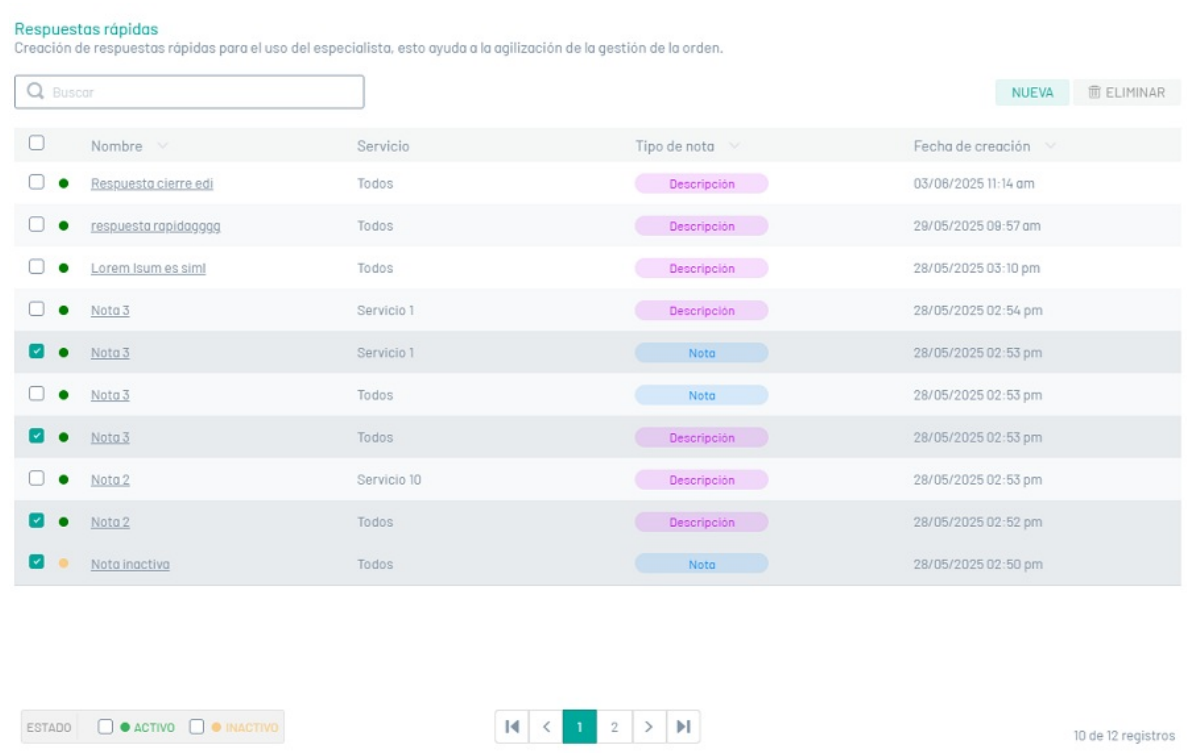
Você pode modificar as informações necessárias.



4. Quando terminar de configurar a Resposta Rápida, clique em Salvar



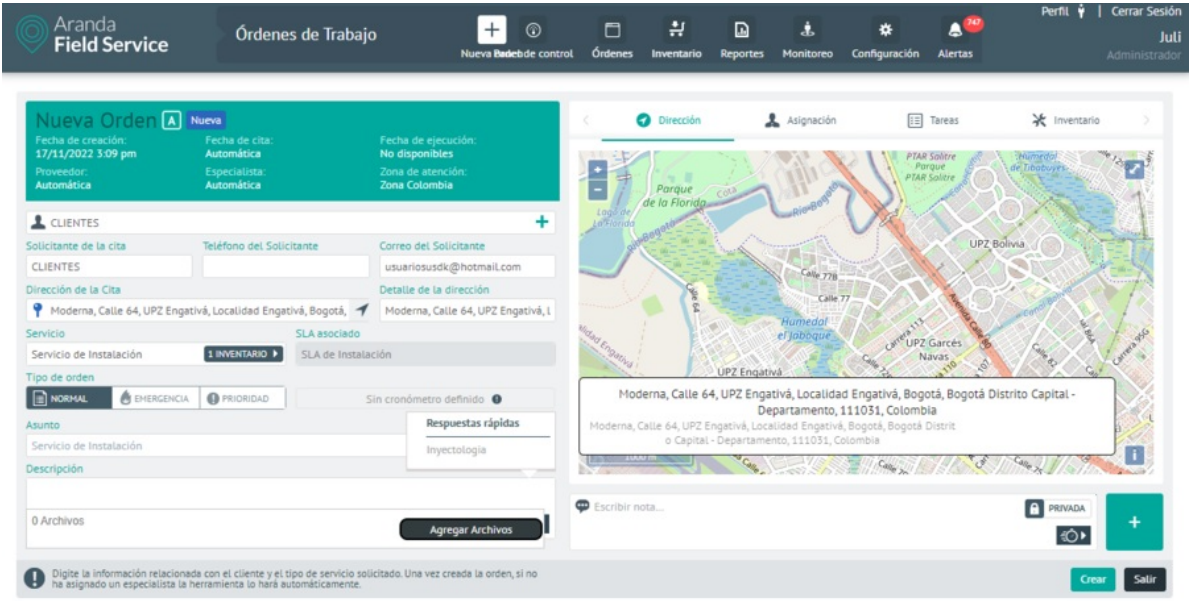
para confirmar as alterações feitas. 5. Para excluir uma resposta rápida, na lista de configuração de resposta rápida, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para excluir as informações associadas.



O usuário do tipo administrador é aquele que cria ou registra um texto predefinido e define as condições sob as quais o texto pode ser aplicado para responder a uma nota em uma ordem de serviço.

Usando respostas rápidas em ordens de serviço

Na operação, o especialista poderá visualizar nas ordens de serviço as respostas rápidas que se aplicam ao serviço que foi atribuído, e poderá utilizá-las para agilizar a gestão da ordem.



Os despachantes e especialistas de campo podem fazer o seguinte:

- Visualize em primeira instância as respostas rápidas que são usadas com mais frequência.
- Use várias respostas rápidas de uma só vez.
- Use as Respostas rápidas em seu console móvel enquanto estiver no modo “Offline”.
- Remova uma resposta rápida da lista.

Quando você seleciona uma resposta rápida dentro do controle, ela aparece, substituindo os tokens pelos valores do caso.

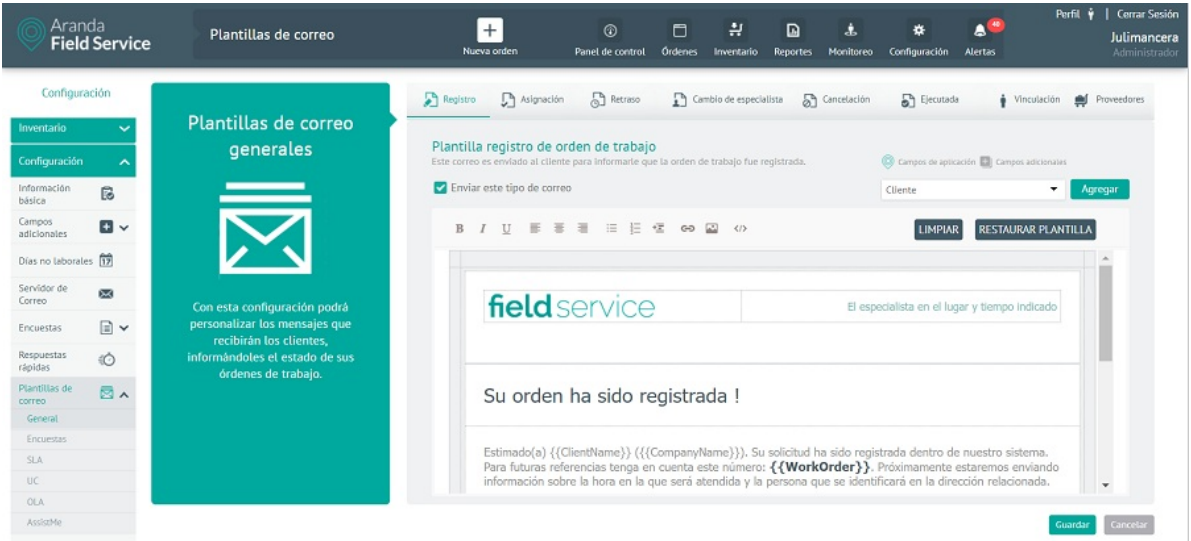
Modelos de e-mail

Criando modelos de e-mail

No módulo Modelos de e-mail você encontrará 6 categorias para configuração e personalização das mensagens que serão enviadas ao cliente para informá-lo sobre as ordens de serviço.

Criando um modelo geral

1. Para criar um modelo geral, vá para o Console de configuração do AFLS noConfiguração No menu principal, selecione o ícone Modelos de e-mail e a categoria Geral. Na visualização de detalhes, você pode configurar o modelo geral para diferentes itens.



2. Na Visualização de detalhes do modelo geral, você encontrará os modelos de mensagens que informam os clientes

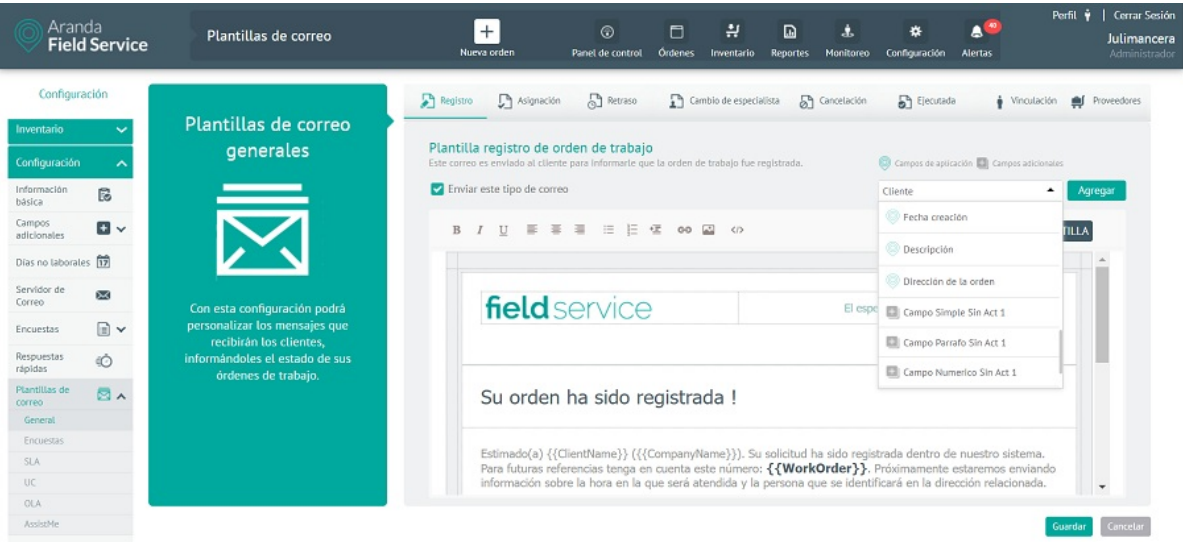
sobre o status de suas ordens de serviço, você terá as seguintes guias de configuração disponíveis:

- **Inscrição:** Enviado ao cliente como confirmação de recebimento de uma nova ordem de serviço.
- **Alocação:** Informa o cliente sobre a data e a pessoa responsável pelo tratamento do caso.
- **Atraso:** Enviado ao cliente quando o especialista não puder comparecer à consulta.
- **Mudança de especialista:** É enviado quando um agendamento é modificado para informar o cliente sobre a nova pessoa que irá atendê-lo.
- **Cancelamento:** Enviado ao cliente quando uma ordem de serviço é cancelada.
- **Executado:** Enviado ao cliente quando um pedido foi concluído com sucesso.
- **Link:** Enviado a especialistas para que eles possam vincular facilmente seus dispositivos.
- **Fornecedores:** Enviado sempre que um pedido é criado ou reatribuído a um fornecedor.



3. Depois de selecionar o modelo geral e uma guia de configuração, você terá opções comuns de personalização de mensagens habilitadas, como:

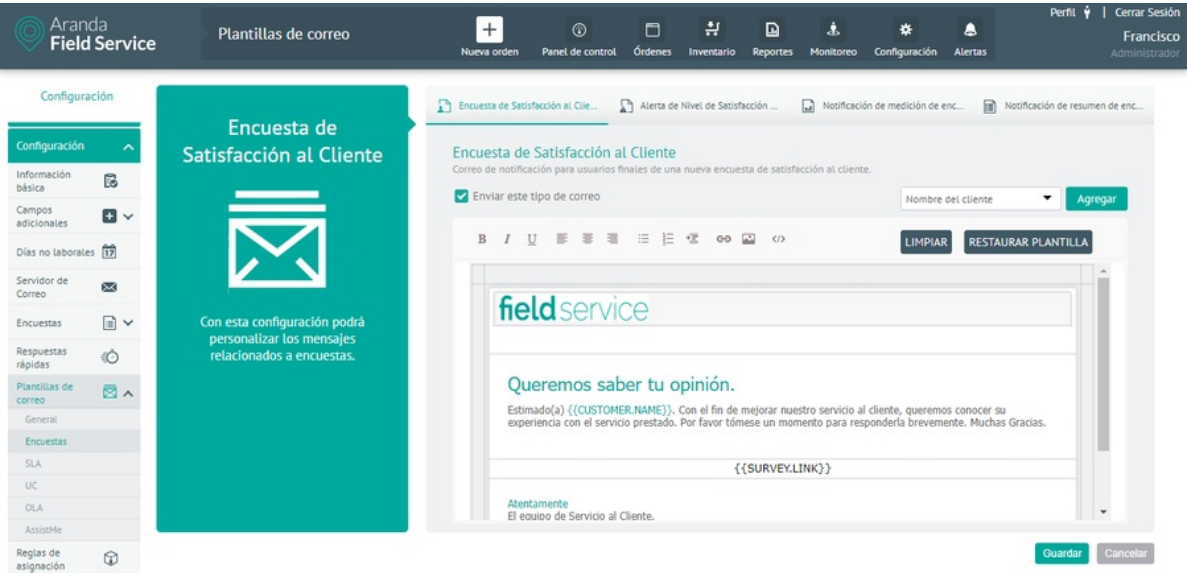
- **Enviar e-mail:** Você pode escolher se deseja enviar e-mails ou não.
- **Tokens:** Tokens são textos rápidos que são preenchidos com informações de pedidos ou campos adicionais, por exemplo, Uma saudação ao cliente pelo nome pode ser escrita como: Hello, Sir(a) Template:ClientName.
- **Modelo de restauração:** Esta opção permite restaurar o modelo e deixar o padrão.
- **Limpo:** Esta opção exclui todos os registros do modelo.



4. Quando o modelo estiver concluído, clique em **Salvar** ou **Cancelar** se você não quiser salvar suas alterações.

Criando um modelo de pesquisa

1. Para criar modelos no estilo de pesquisa, acesse o Console de configuração do AFLS na página **Configuração**. No menu principal, selecione o ícone **Modelos de e-mail** e a categoria **Pesquisas**. Na visualização de detalhes, você pode configurar o modelo de pesquisa para diferentes itens.

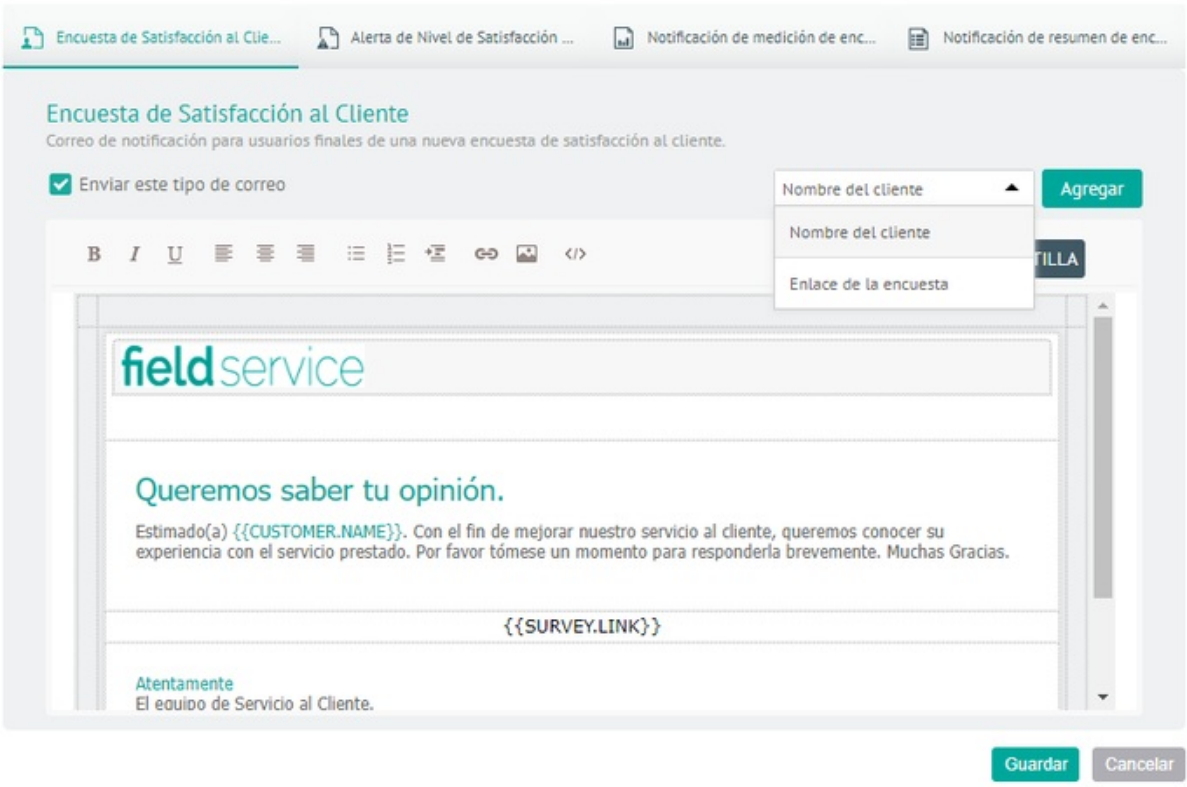


2. Na Visualização de Detalhes do modelo de pesquisa você encontrará os modelos de mensagens relacionadas a pesquisas, você terá as seguintes guias de configuração disponíveis:

- **Pesquisa de Satisfação:** Enviado aos clientes após a conclusão da execução de um serviço. Ele contém um link para a página onde a pesquisa está localizada.
- **Alerta de Nível de Satisfação:** Enviado para monitores de satisfação do cliente quando uma pesquisa está abaixo do mínimo permitido.
- **Notificação de medição de pesquisa:** Este é um e-mail de relatório periódico que é enviado aos monitores para que eles saibam o nível de satisfação geral.
- **Notificação de resumo da pesquisa:** Este é um e-mail de relatório enviado ao cliente como um resumo depois que ele pontua a pesquisa.

3. Depois de selecionar o modelo Pesquisas e uma guia de configurações, você terá opções comuns de personalização de mensagens ativadas, como:

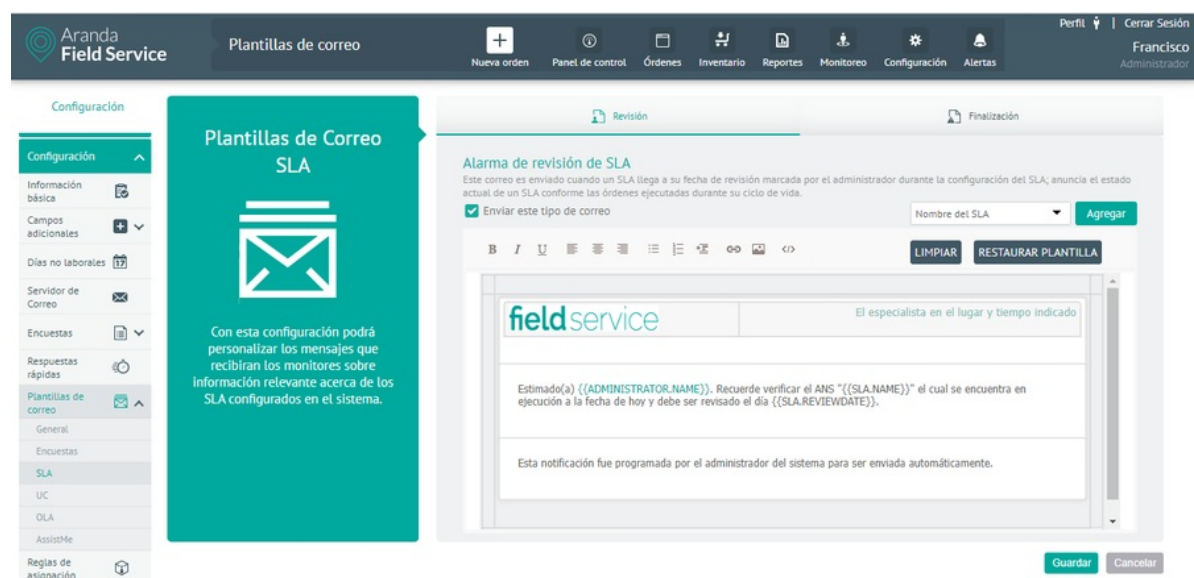
- **Enviar e-mail:** Você pode escolher se deseja enviar e-mails ou não.
- **Tokens:** Tokens são textos rápidos que são preenchidos com as informações que estão nas ordens de serviço, por exemplo, Uma saudação ao cliente pelo nome pode ser escrita como: Hello, Sir(a) Template:ClientName.
- **Modelo de restauração:** Esta opção permite restaurar o modelo e deixar o padrão.
- **Limpo:** Esta opção exclui todos os registros do modelo.



4. Quando o modelo estiver concluído, clique em Salvar ou Cancelar se você não quiser salvar suas alterações.

Criando modelos de contrato de nível de serviço de SLA

1. Para criar modelos de SLA, acesse o Console de configuração do AFLS noConfiguração No menu principal, selecione o ícone Modelos de e-mail e a categoriaSLA. Na exibição de detalhes, você pode configurar o modelo de SLA para diferentes itens.

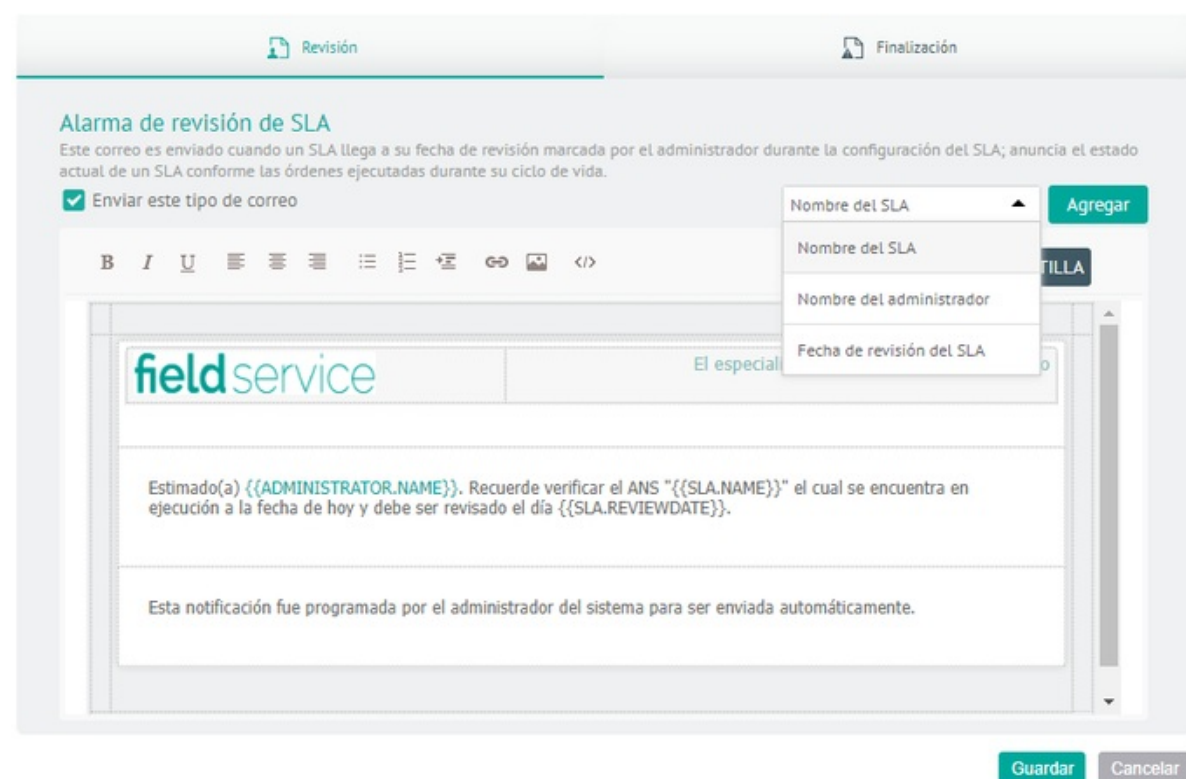


2. Na visualização de detalhes do modelo de SLA, você encontrará os modelos para notificar os administradores quando uma data relevante relacionada aos SLAs configurados estiver se aproximando, você terá as seguintes guias de configuração disponíveis:

- **Revisão**– Modelo para o e-mail que o notificará quando a data de revisão configurada no SLAS for atingida.
- **Final**– Modelo para o e-mail que irá notificá-lo quando um SLA estiver prestes a terminar.

3. Depois de selecionar o modelo de SLA e uma guia de configuração, você terá opções comuns de personalização de mensagens habilitadas, como:

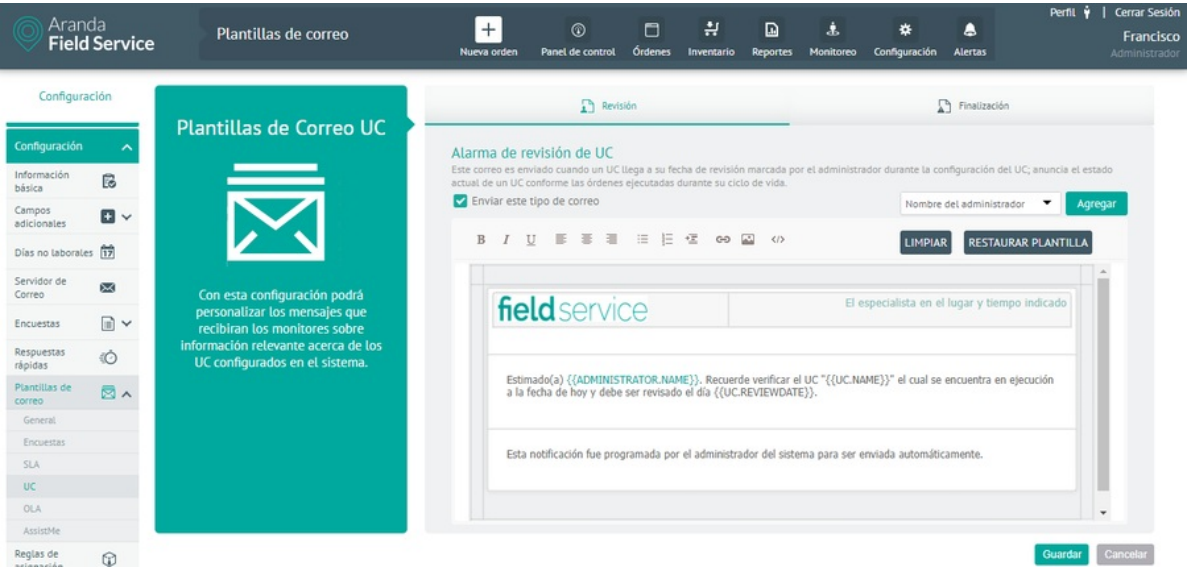
- **Enviar e-mail**: Você pode escolher se deseja enviar e-mails ou não.
- **Tokens**: Tokens são textos rápidos que são preenchidos com as informações que estão nas ordens de serviço, por exemplo, Uma saudação ao cliente pelo nome pode ser escrita como: Hello, Sir(a) Template:ClientName.
- **Modelo de restauração**: Esta opção permite restaurar o modelo e deixar o padrão.
- **Limpo**: Esta opção exclui todos os registros do modelo.



4. Quando o modelo estiver concluído, clique em Salvar ou Cancelar se você não quiser salvar suas alterações.

Criação de modelos de contrato de contrato de suporte UC

1. Para criar modelos de UC, acesse o console de configuração do AFLS, na **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Modelos de e-mail** e a categoria UC. Na visualização de detalhes, você pode configurar o modelo UC para diferentes itens.

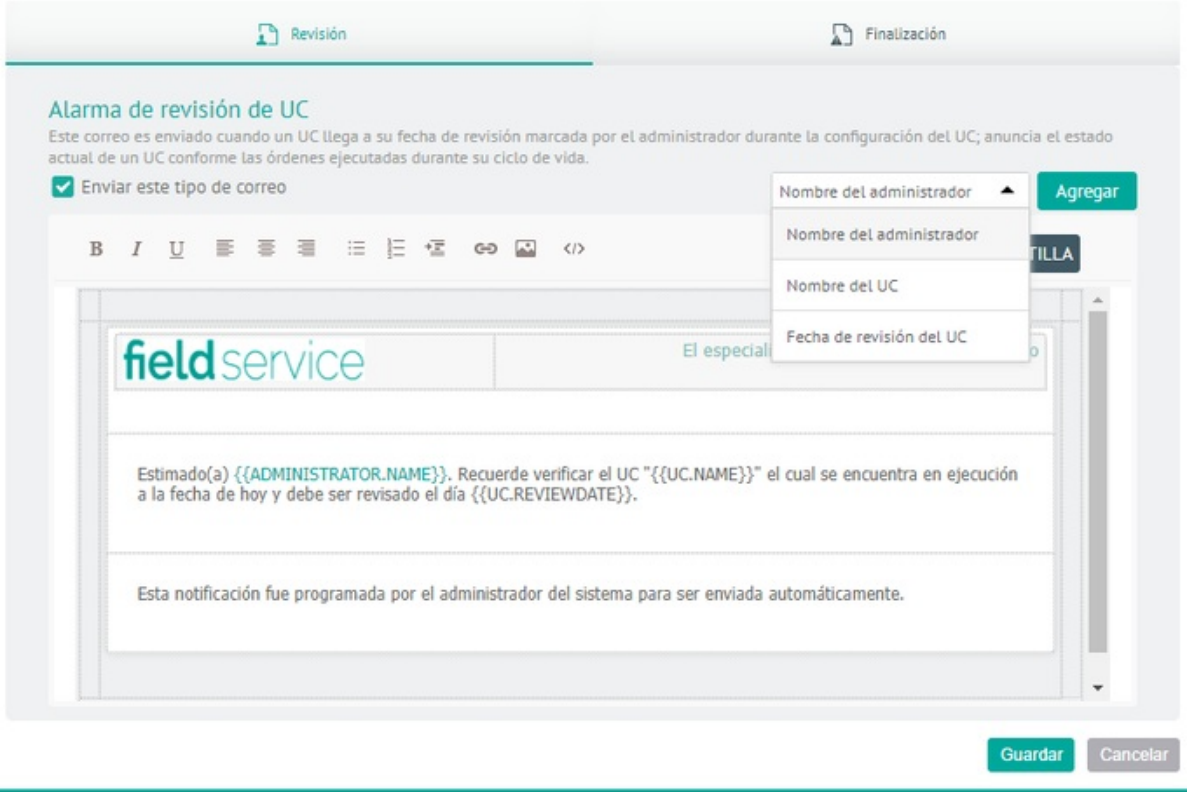


2. Na Visualização de Detalhes do modelo UC você encontrará os modelos para notificar os administradores quando uma data relevante relacionada à medição do nível de conformidade de fornecedores externos estiver se aproximando, você terá as seguintes guias de configuração disponíveis:

- **Revisão**– Modelo para o e-mail que o notificará quando a data de revisão configurada nas UCs for atingida.
- **Final**– Modelo para o e-mail que notificará quando uma UC estiver prestes a terminar.

3. Depois de selecionar o modelo UC e uma guia de configuração, você terá opções comuns de personalização de mensagens habilitadas, como:

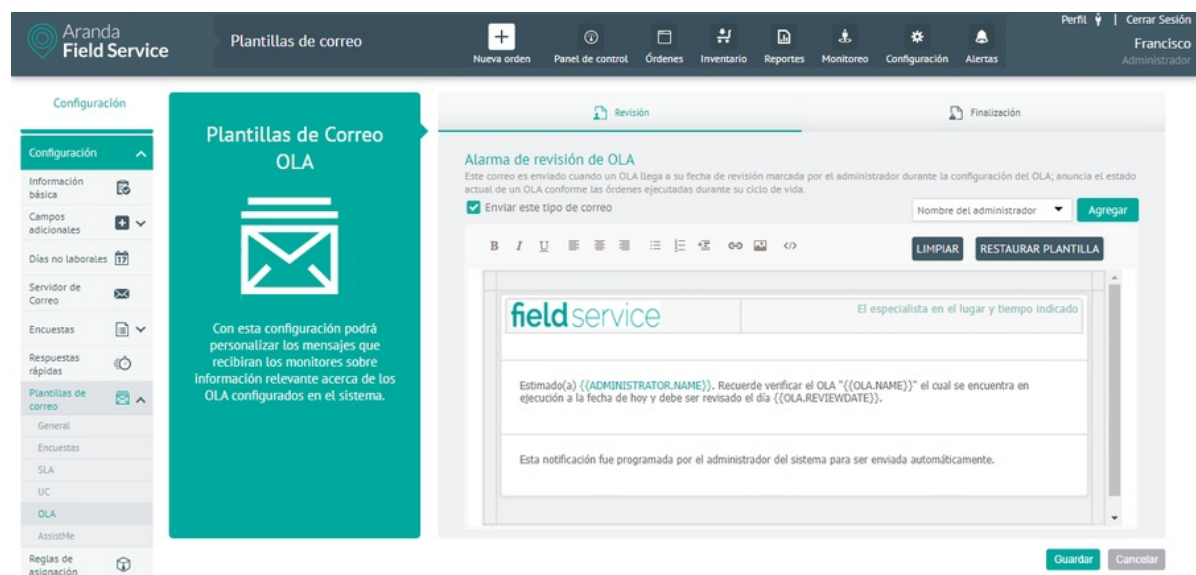
- **Enviar e-mail**: Você pode escolher se deseja enviar e-mails ou não.
- **Tokens**: Tokens são textos rápidos que são preenchidos com as informações que estão nas ordens de serviço, por exemplo, Uma saudação ao cliente pelo nome pode ser escrita como: Hello, Sir(a) Template:ClientName.
- **Modelo de restauração**: Esta opção permite restaurar o modelo e deixar o padrão.
- **Limpo**: Esta opção exclui todos os registros do modelo.



4. Quando o modelo estiver concluído, clique em **Salvar** ou **Cancelar** se você não quiser salvar suas alterações.

Criando modelos de contrato de nível operacional do OLA

1. Para criar modelos OLA, acesse o console de configuração do AFLS, na **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Modelos de e-mail** e a categoria **ONDA**. Na visualização de detalhes, você pode configurar o modelo OLA para diferentes itens.

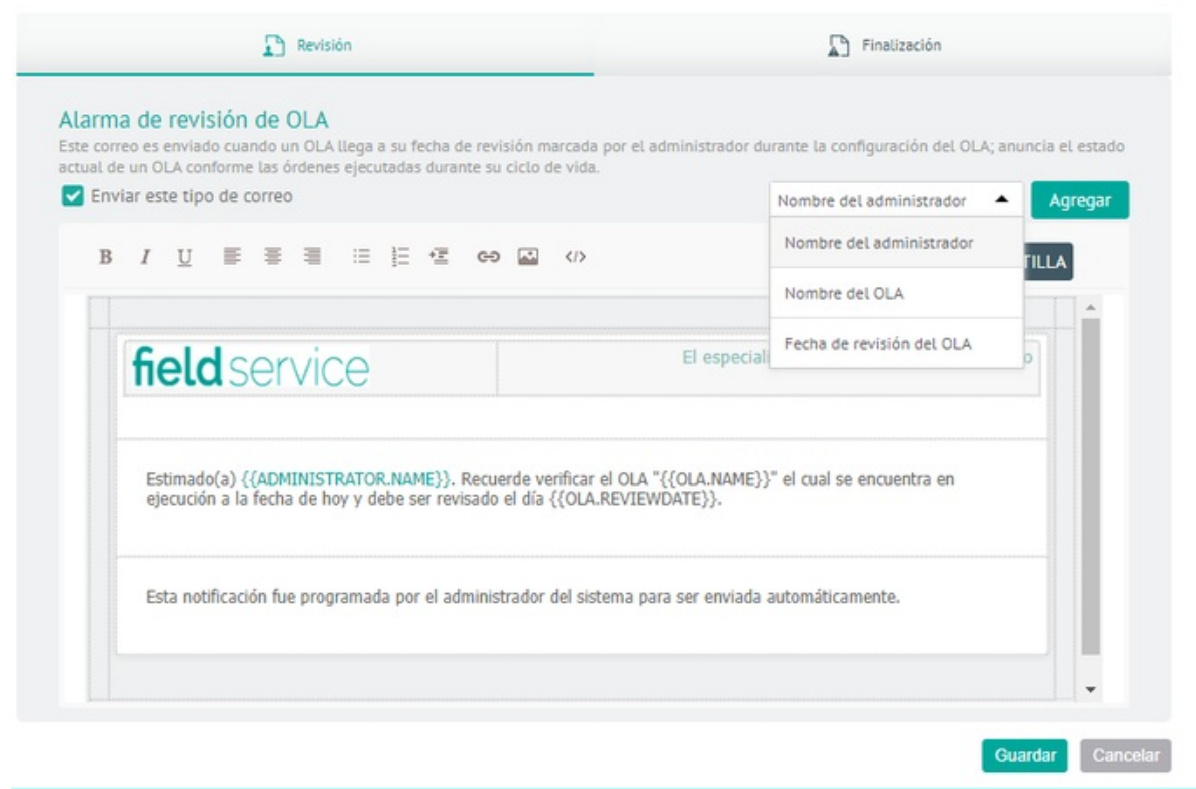


2. Na Visualização de Detalhes do modelo OLA, você encontrará os modelos que são usados para notificar os administradores quando uma data relevante relacionada à medição do nível de conformidade dos fornecedores internos estiver se aproximando, você terá as seguintes guias de configuração disponíveis:

- **Revisão**– Modelo para o e-mail que irá notificá-lo quando a data de revisão configurada nos OLOs for atingida.
- **Final**: Modelo para o e-mail que irá notificá-lo quando um OLA estiver prestes a terminar.

3. Depois de selecionar o modelo OLA e uma guia de configuração, você terá opções comuns de personalização de mensagens habilitadas, como:

- **Enviar e-mail**: Você pode escolher se deseja enviar e-mails ou não.
- **Tokens**: Tokens são textos rápidos que são preenchidos com as informações que estão nas ordens de serviço, por exemplo, Uma saudação ao cliente pelo nome pode ser escrita como: Hello, Sir(a) Template:ClientName.
- **Modelo de restauração**: Esta opção permite restaurar o modelo e deixar o padrão.
- **Limpo**: Esta opção limpa todos os registros do modelo



4. Quando o modelo estiver concluído, clique em **Salvar** ou **Cancelar** se você não quiser salvar suas alterações.

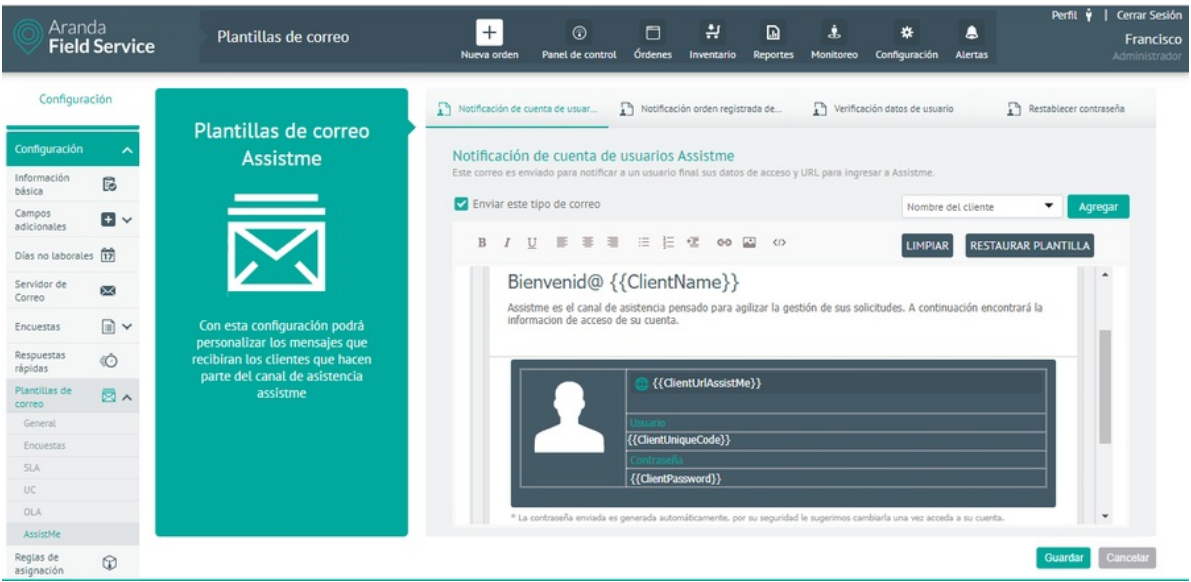
Criando modelos de assistência

1. Para criar modelos do AssistMe, faça login no AFLS Configuration Console no **Configuração**. No menu principal, selecione o ícone **Modelos de e-mail** e a categoria **Assista-me**. Na visualização de detalhes, você pode configurar o modelo do AssistMe para diferentes itens.

2. Na Visualização de Detalhes do modelo AssistMe você encontrará os modelos relacionados às mensagens recebidas pelos clientes que fazem parte do canal de assistência AssistMe

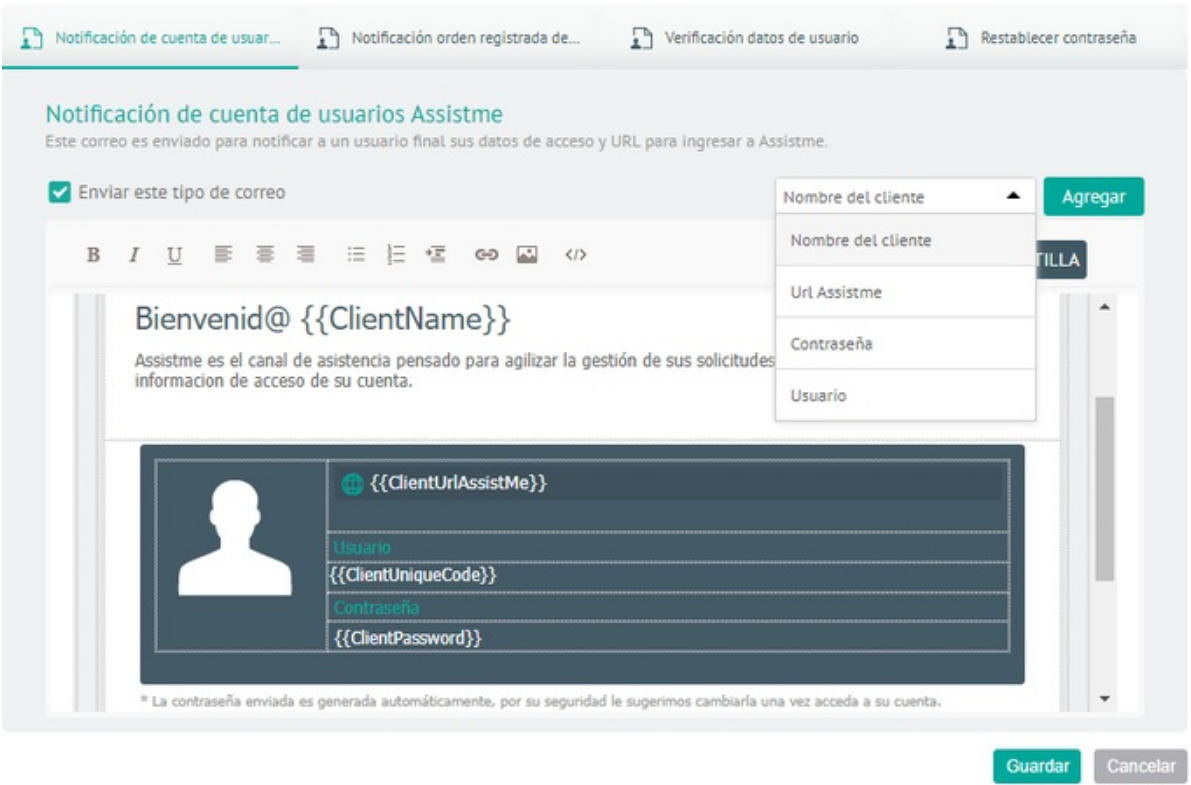
- **Notificação de conta de usuário do AssistMe**: Informa o usuário final sobre os detalhes de login e URLs para acesso ao AssistMe.
- **Notificação de pedido registrado do AssistMe**: Notifica os usuários sobre a criação de uma nova solicitação registrada no canal.

- **Verificação de dados do usuário:** Notifica que o usuário se registrou no canal.
- **Redefinir senha:** Envia ao usuário o link para redefinir a senha.



3. Depois de selecionar o modelo AssistMe e uma guia de configurações, você terá opções comuns de personalização de mensagens ativadas, como:

- **Enviar e-mail:** Você pode escolher se deseja enviar e-mails ou não.
- **Tokens:** Tokens são textos rápidos que são preenchidos com as informações que estão nas ordens de serviço, por exemplo, Uma saudação ao cliente pelo nome pode ser escrita como: Hello, Sir(a) Template:ClientName.
- **Modelo de restauração:** Esta opção permite restaurar o modelo e deixar o padrão.
- **Limpo:** Esta opção limpa todos os registros do modelo



4. Quando o modelo estiver concluído, clique em **Salvar** ou **Cancelar** se você não quiser salvar suas alterações.

Uso de macros e tokens

A fim de complementar o uso de modelos de e-mail no AFLS, propõe-se permitir o uso de macros para incluir informações relacionadas ao caso. Em alguns casos, os tokens se referem a valores que podem ainda não existir, por exemplo, a data de atenção se ainda não tiver sido atribuída. Essas exceções são detalhadas na tabela anexa. Para o uso dos tokens, propõe-se o uso de colchetes duplos, por exemplo, . Esses tokens não lidarão com vários idiomas, eles sempre serão as mesmas strings para todos os idiomas suportados no AFLS. Os tokens não serão responsáveis pelo uso de maiúsculas e minúsculas.

Símbolo	Definição	Exceções
{{Ordem de serviço}}	Número do pedido	
{{Nome do Agente}}	Nome do agente que atende o pedido	Se não tiver sido atribuído aparecerá: Ainda não definido. (em multilíngue)
{{AttentionDate}}	Data de Operação	Se não tiver sido atribuído, aparecerá: Ainda não definido.
{{AgentPhone}}	Número de telefone do agente que responde ao pedido	Se você não tiver atribuído, ele aparecerá. Indisponível.
{{Assunto}}	Assunto do pedido	Assunto completo
{{Nome do Cliente}}	Nome do cliente	Nenhum, deve sempre existir.
{{Telefone do cliente}}	Telefone do cliente	Nenhum, deve sempre existir.
{{Endereço}}	Endereço do pedido	Nenhum, ele deve sempre ter um endereço

Regras de negócios

O motor FIELD SERVICE AFLS da Aranda é personalizável e permite direcionar a atribuição de pedidos de forma a cumprir os objetivos de redução de custos, minimização de deslocações, maximização da qualidade e garantia do cumprimento dos tempos de serviço acordados.

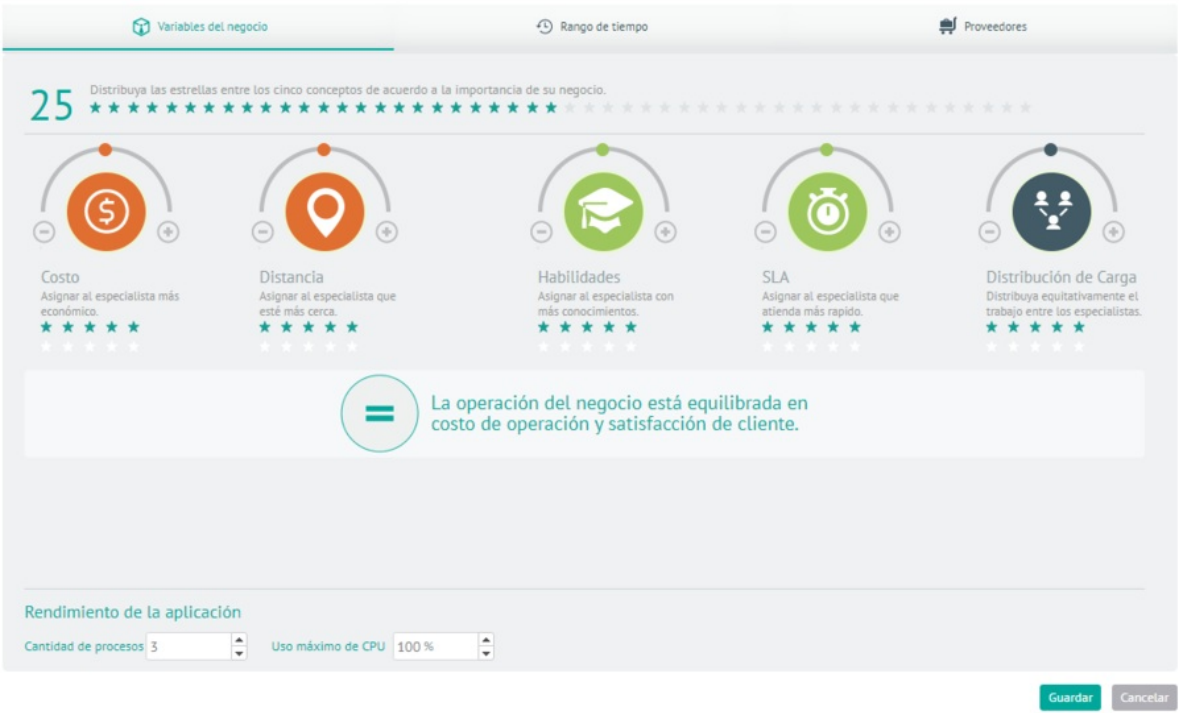
Criando regras de atribuição

1. Para criar uma regra de atribuição, vá para o console de configuração do AFLS, noConfiguração No menu principal, selecione o ícone Regras de atribuição e na visualização de detalhes você pode configurar variáveis de negócios, intervalo de tempo e fornecedores.



Variáveis de negócios

2. Na exibição de detalhes das regras de negócios no console de configuração do AFLS, selecione o **Variáveis de negócios**, onde você pode atribuir uma classificação, determinada pelo número de estrelas (de um total de 40), às metas que mais deseja otimizar. Alvos com um número maior de estrelas terão mais peso na atribuição de pedidos, e aqueles com menos estrelas terão menos influência na atribuição.



Los objetivos se clasifican así:

Custo de operação (cor laranja)	Descrição
Custar	Otimize o custo dos honorários do especialista atribuído, o custo base do transporte utilizado e o custo do tempo de inatividade do especialista.
Distância	Otimiza o custo por quilômetro e o custo por quilômetro tempo que um especialista gasta em viagens; Quanto maior a cobrança, maior o custo gera seu deslocamento.

Satisfação do cliente (cor verde)	Descrição
Habilidades	Otimize a qualidade do serviço Atribuindo os especialistas com as melhores habilidades
ANS	Otimize a conformidade com horários acordados com o cliente.

Distribuição (cor cinza)	Descrição
Distribuição de carga	Otimizar a alocação equitativa do trabalho entre os especialistas

Por padrão, todas as variáveis vêm com o mesmo número de estrelas, o que gera uma atribuição equilibrada e todos os objetivos são tentados para serem alcançados da melhor maneira possível.

- **Desempenho do aplicativo** : Aqui você pode limitar o número de processos que o mecanismo pode trabalhar por vez, dependendo das características de hardware do servidor.

Você também pode limitar o uso máximo da CPU para evitar que os processos que usam o mecanismo consumam

capacidade total quando o servidor é dedicado a várias tarefas.

Intervalo de tempo

3. Na Exibição de detalhes das regras de atribuição no console de configuração do AFLS, selecione oIntervalo de tempo, onde você pode configurar o tempo de resposta a ser dado às ordens de serviço otimizando o máximo de recursos. Você pode definir o tempo de resposta de acordo com os seguintes critérios:

Variables del negocio

Rango de tiempo

Proveedores

Seleccione el tiempo de respuesta que va dar a las órdenes de trabajo optimizando al máximo los recursos de asignación automática.

Nota: La opción que seleccione aplicará en la distribución de las órdenes de trabajo.

☒

Máxima optimización del trabajo en campo.

Las órdenes de trabajo se atenderán aprovechando al máximo el cumplimiento de la atención del servicio.

☐

Rango de tiempo

Seleccione el rango que desea dar a la atención de las órdenes de trabajo.

Días

3

☐

Jornada

Las órdenes de trabajo se atenderán por jornadas.

Mañana

AM

8:00

9:00

10:00

11:00

12:00

Tarde

PM

2:00

3:00

4:00

5:00

6:00

Configurar las jornadas

Una vez seleccione una de las tres opciones anteriores, elija los rangos de horas para la asignación de las jornadas, estás pueden ser de la mañana, tarde y noche.

Nota: Los rangos de las horas de cada jornada debe estar comprendido entra las 12:00 am hasta las 11:59 pm. Solo se pueden configurar horas en punto (12:00 am, 02:00 am, 3:00 pm)

Mañana

Hora inicio

Hora fin

Tarde

Hora inicio

Hora fin

Noche

Hora inicio

Hora fin

Guardar

Cancelar

Campos	Descrição
Otimização máxima do trabalho de campo:	O tempo de atendimento é definido automaticamente para maximizar a conformidade
Intervalo de tempo:	O tempo de atenção é estabelecido de acordo com um intervalo de dias
Dia:	O tempo de atenção é estabelecido para um dia do dia (manhã ou tarde)

Você deve configurar os turnos da manhã, tarde e noite para poder criar pedidos com atribuição por restrição, pois o mecanismo de atribuição levará em consideração esses horários de acordo com o dia selecionado.

Variables del negocio

Rango de tiempo

Proveedores

☒

Máxima optimización del trabajo en campo.

Las órdenes de trabajo se atenderán aprovechando al máximo el cumplimiento de la atención del servicio.

☐

Rango de tiempo

Seleccione el rango que desea dar a la atención de las órdenes de trabajo.

Días

3

☐

Jornada

Las órdenes de trabajo se atenderán por jornadas.

Mañana

AM

8:00

9:00

10:00

11:00

12:00

Tarde

PM

2:00

3:00

4:00

5:00

6:00

Configurar las jornadas

Una vez seleccione una de las tres opciones anteriores, elija los rangos de horas para la asignación de las jornadas, estás pueden ser de la mañana, tarde y noche.

Nota: Los rangos de las horas de cada jornada debe estar comprendido entra las 12:00 am hasta las 11:59 pm. Solo se pueden configurar horas en punto (12:00 am, 02:00 am, 3:00 pm)

Mañana

Hora inicio

Hora fin

Tarde

Hora inicio

Hora fin

Noche

Hora inicio

Hora fin

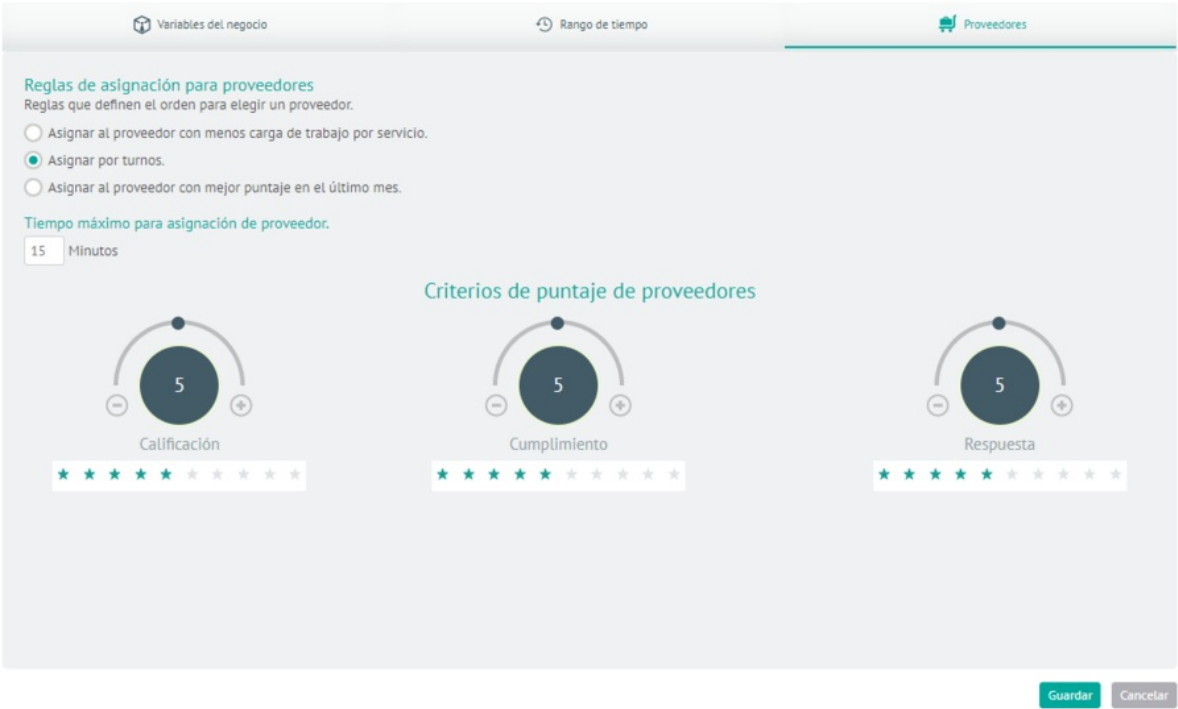
Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** Os intervalos de horas de cada dia devem ser entre 12h00 e 23h59. Você só pode definir horas no ponto (12:00, 02:00, 15:00)

Fornecedores

4. Na Exibição de detalhes das regras de atribuição, no console de configuração do AFLS, selecione o **Fornecedores**, onde é possível configurar as regras que definem a ordem de escolha de um fornecedor. As opções são:



Campos	Descrição
Atribuir o provedor de menor carga de trabalho por serviço:	Uma contagem de pedidos em aberto é feita por fornecedor e a prioridade é dada àquele com menos pedidos atribuídos.
Atribuir por turnos:	Um algoritmo de ida e volta é usado para atribuir ordens. Ou é atribuído ao fornecedor que tem a data mais antiga da última atribuição.
Atribua o provedor com a melhor pontuação no último mês	A prioridade é dada ao fornecedor com a mais alta qualificação. Usando os três discos controladores, o administrador pode decidir a quais critérios dar mais ou menos peso na pontuação dos fornecedores.

O fornecedor com a pontuação mais alta receberá um benefício que consiste em atribuir um número adicional de pedidos. Esse valor é definido como 3 por padrão, no entanto, esse valor é modificável no banco de dados (tabela AFW_SETTING).

5. Quando terminar de configurar as regras de atribuição, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

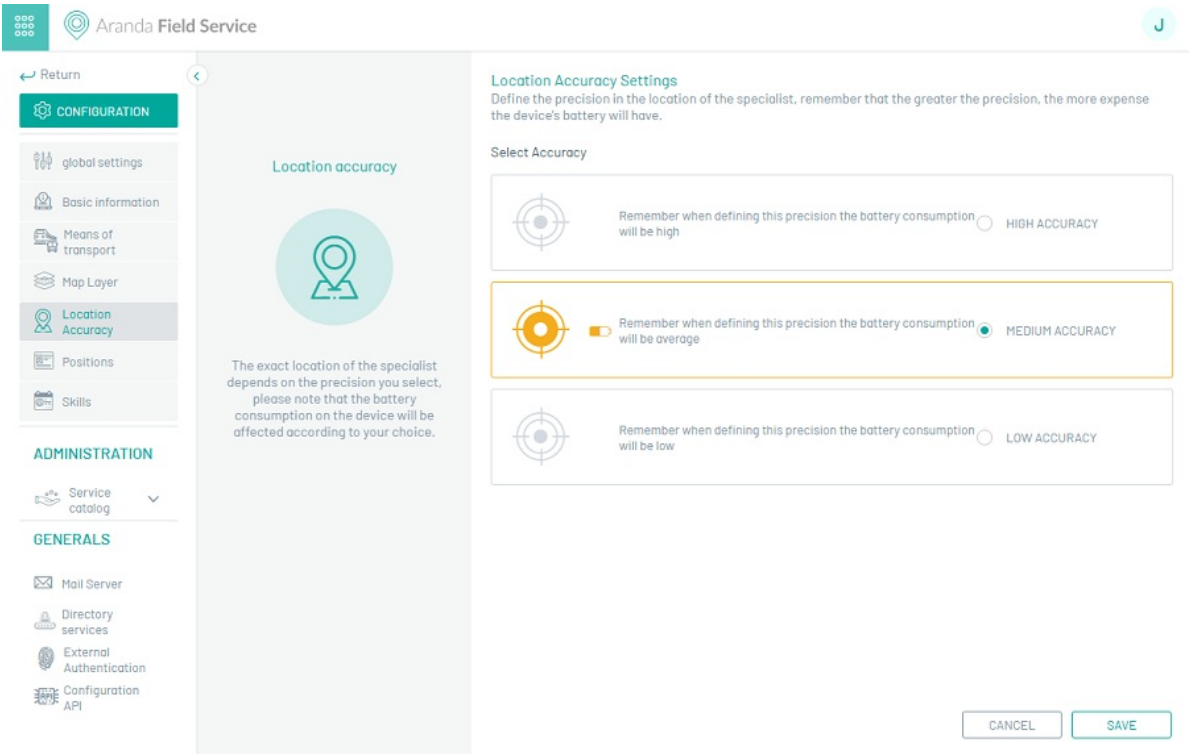
Localização especializada (precisão)

Configurando o local especializado

Os especialistas de campo relatam sua localização a cada determinado período de tempo.

1. Para configurar a localização do especialista, entre no console de configuração do AFLS, no **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Precisão de localização** E na visualização de detalhes, você pode definir a precisão do local assim:

Tipo de precisão	Descrição
Alta precisão:	O aplicativo móvel frequentemente envia a localização por GPS, o que gera alto consumo de bateria e obrigará o especialista a conectar o celular a uma fonte elétrica.
Precisão média:	Uso moderado de GPS e maior intervalo entre os relatórios de localização. Essa é a configuração predefinida no momento da instalação do AFLS. Consumo médio de bateria móvel.
Baixa precisão:	É a configuração mínima exigida pelo AFLS para monitorar a localização dos especialistas de campo, leva intervalos de tempo mais longos para relatar a localização.



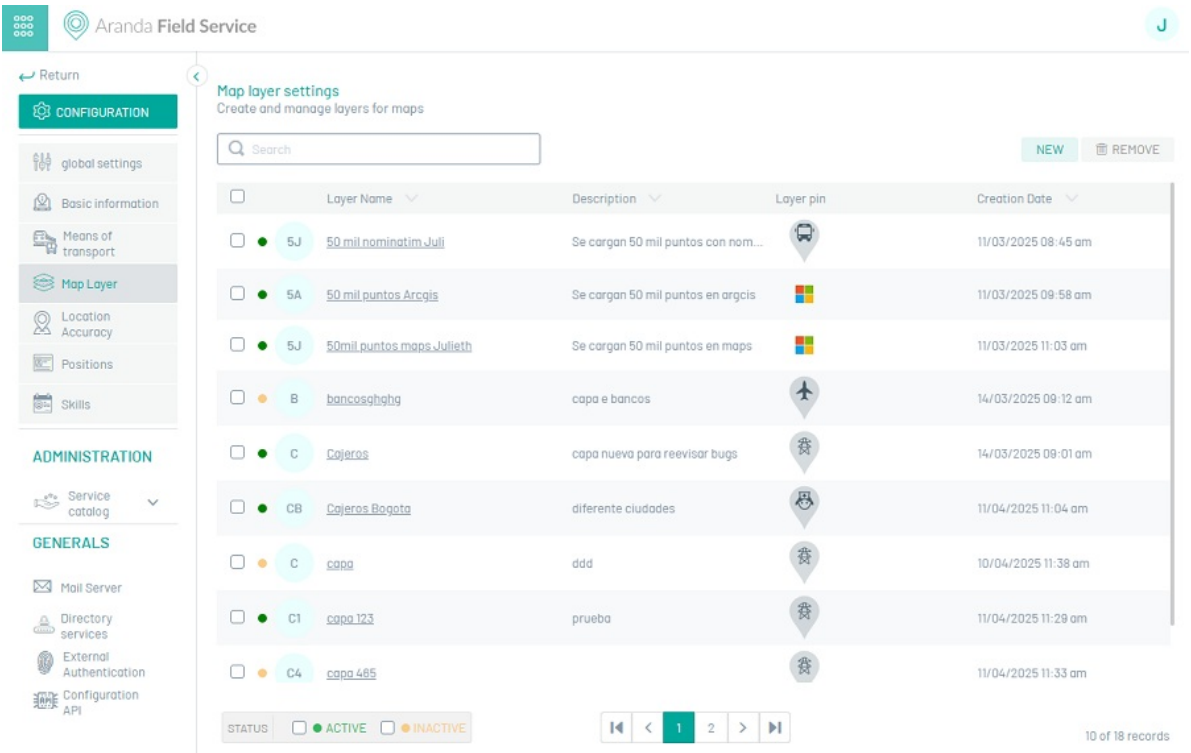
2. Quando terminar de configurar a precisão do local, clique em **Salvar** para confirmar as alterações feitas.

Camadas do mapa

Uma camada de mapa é um conjunto de pontos georreferenciados que representam locais de interesse para o negócio, como filiais, postos de gasolina, armazéns, etc. A partir deste módulo é possível consultar, adicionar, editar e excluir todas as camadas do mapa conforme necessário para a operação.

Criando camadas de mapa

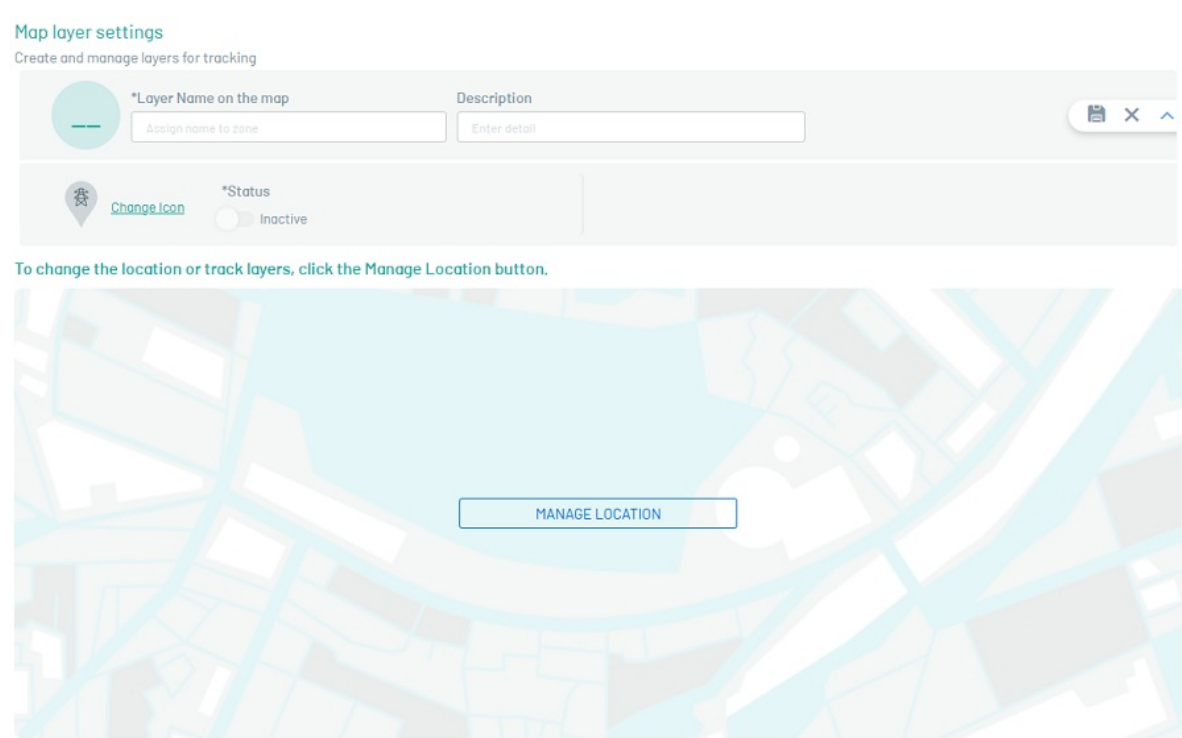
1. Para criar uma camada de mapa, vá para o console de configuração do AFLS, no **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Camada de mapa**.



Na visualização de informações, selecione o **Novo**. 2. Na visualização de criação, o usuário poderá configurar cada camada do mapa, definindo seu nome e descrição, selecionando um ícone representativo e definindo seu status.

Observação:

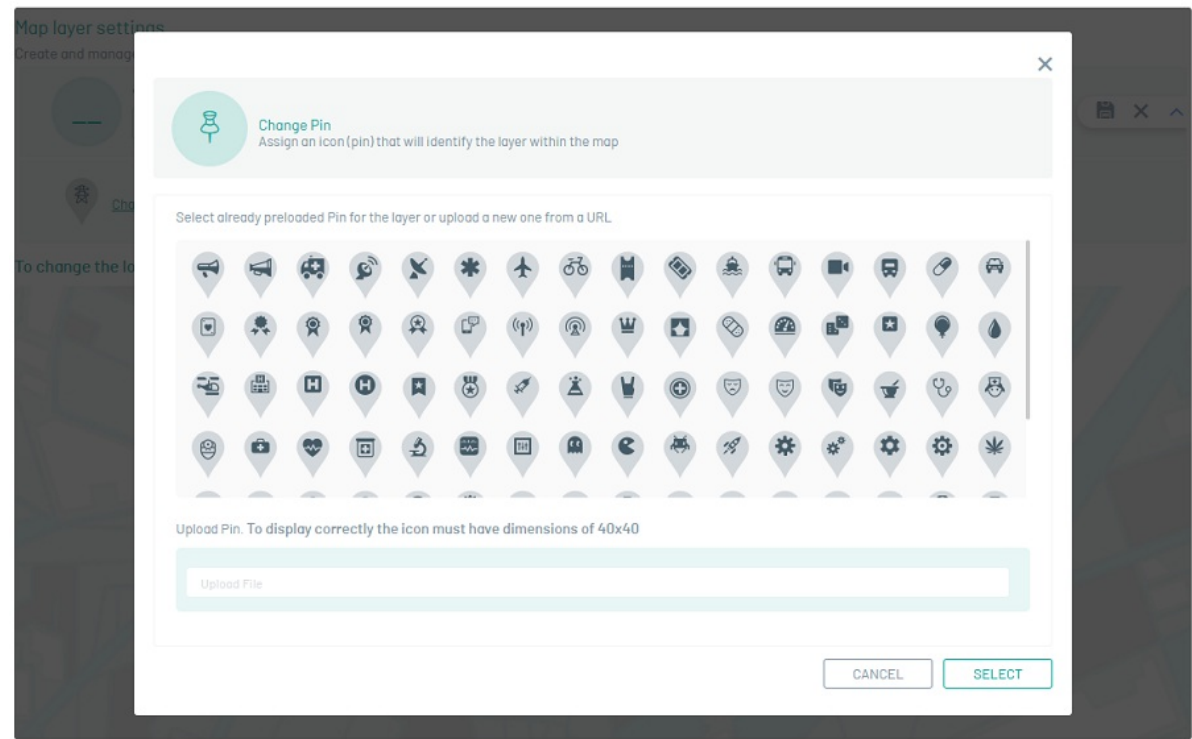
- Os campos correspondentes ao nome e descrição da camada são obrigatórios.
- A camada é criada por padrão em um estado ocioso, o que significa que ela deve ser ativada para ser visível na interface da web ou móvel.
- Antes de adicionar locais, é necessário criar a camada.



Alterar o ícone

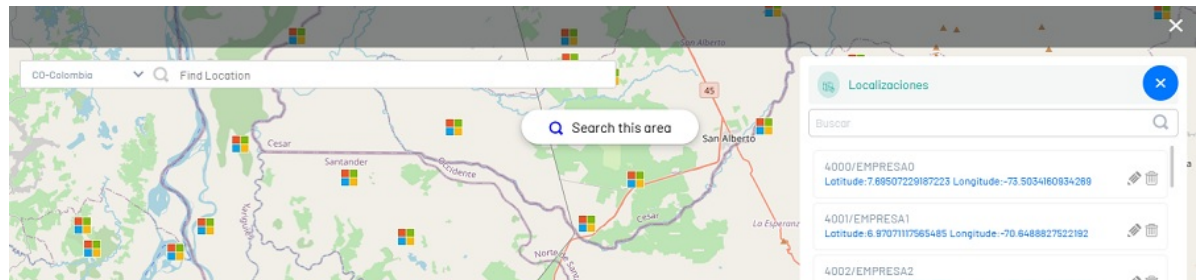
3. É possível personalizar o ícone com o qual os pontos criados serão representados dentro da camada, clique no botão **Ícone Alterar**.

Na janela **Alterar Pin** Selecione um dos ícones predefinidos ou adicione um URL remoto que leve à imagem desejada. Recomenda-se que o ícone tenha dimensões de 40x40 para uma visualização adequada.



Adicionar localização

4. Pressione o botão **GERENCIAR LOCALIZAÇÃO** para exibir os pontos ou locais adicionados à camada. A partir desta opção, você poderá editar ou excluir cada ponto conforme necessário





Ao adicionar um local à camada do mapa, você também pode adicionar, modificar ou excluir locais manualmente (um por um) ou em massa, importando arquivos no formato GeoJSON, sob o sistema de coordenadas geográficas internacionais World Geodetic System 1984, com unidades de graus decimais. 5. Para editar uma camada de mapa, na lista de configuração da camada, selecione o nome do registro que deseja editar, a visualização de detalhes é habilitada onde você pode modificar as informações necessárias.

Map layer settings
Create and manage layers for maps

NEW

REMOVE

<input type="checkbox"/>	Layer Name	Description	Layer pin	Creation Date
<input type="checkbox"/>	5J 50 mil nominatim Juli	Se cargan 50 mil puntos con nominatim		11/03/2025 08:45 am
<input type="checkbox"/>	5A 50 mil puntos Arcgis	Se cargan 50 mil puntos en arcgis		11/03/2025 09:58 am
<input type="checkbox"/>	5J 50mil puntos maps Julieth	Se cargan 50 mil puntos en maps		11/03/2025 11:03 am
<input type="checkbox"/>	C Cajeros	capa nueva para reevaluar bugs		14/03/2025 09:01 am
<input type="checkbox"/>	CB Cajeros Bogota	diferente ciudades		11/04/2025 11:04 am
<input type="checkbox"/>	C capa	ddd		10/04/2025 11:38 am
<input type="checkbox"/>	C1 capa 123	prueba		11/04/2025 11:29 am
<input type="checkbox"/>	C4 capa 465			11/04/2025 11:33 am
<input type="checkbox"/>	C Capa nueva	Revisión del diseño		08/04/2025 11:44 am

STATUS

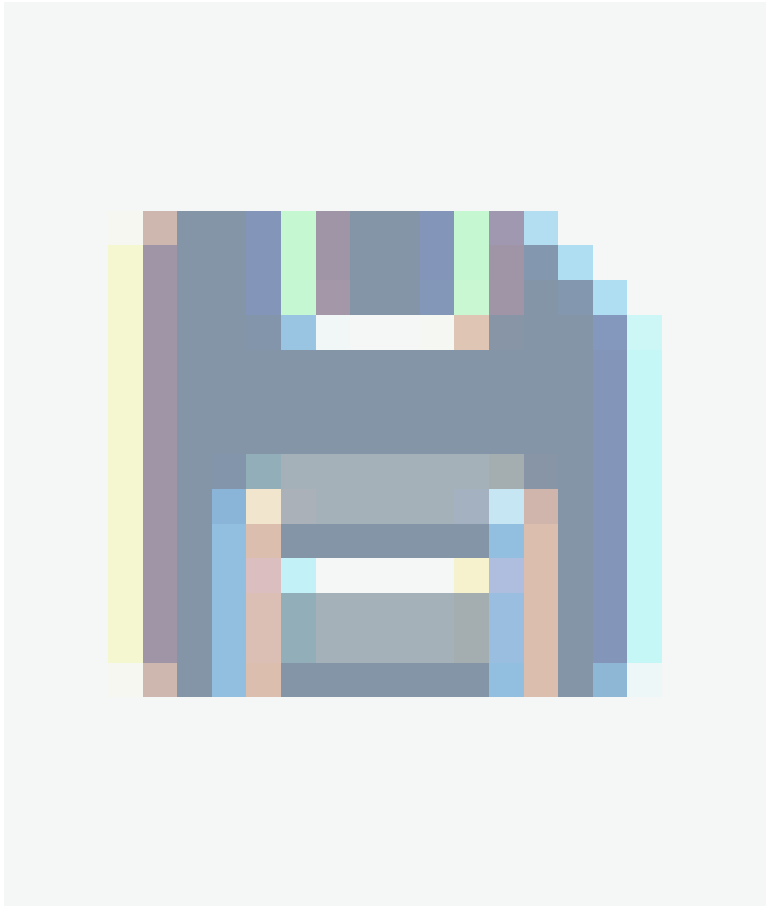
☐ ACTIVE ☐ INACTIVE

1

2

10 of 17 records

6. Quando você terminar de configurar a camada de mapa, clique em Salvar



para confirmar as alterações feitas. 7. Para excluir uma camada de mapa, na lista de configuração da camada, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para excluir as informações associadas.

Map layer settings

Create and manage layers for maps

Q

Search

NEW

REMOVE

<input type="checkbox"/>	Layer Name	Description	Layer pin	Creation Date
<input type="checkbox"/>	5J 50 mil nominatim Juli	Se cargan 50 mil puntos con nominatim		11/03/2025 08:45 am
<input type="checkbox"/>	5A 50 mil puntos Arcgis	Se cargan 50 mil puntos en arcgis		11/03/2025 09:58 am
<input type="checkbox"/>	5J 50mil puntos maps Julieth	Se cargan 50 mil puntos en maps		11/03/2025 11:03 am
<input checked="" type="checkbox"/>	C Cajeros	capa nueva para reevaluar bugs		14/03/2025 09:01 am
<input type="checkbox"/>	CB Cajeros Bogota	diferente ciudades		11/04/2025 11:04 am
<input checked="" type="checkbox"/>	C capa	ddd		10/04/2025 11:38 am
<input checked="" type="checkbox"/>	C1 capa 123	prueba		11/04/2025 11:29 am
<input type="checkbox"/>	C4 capa 485			11/04/2025 11:33 am
<input type="checkbox"/>	C Capa nueva	Revisión del diseño		08/04/2025 11:44 am

STATUS

☐ ACTIVE ☐ INACTIVE

<

1

2

>

10 of 17 records

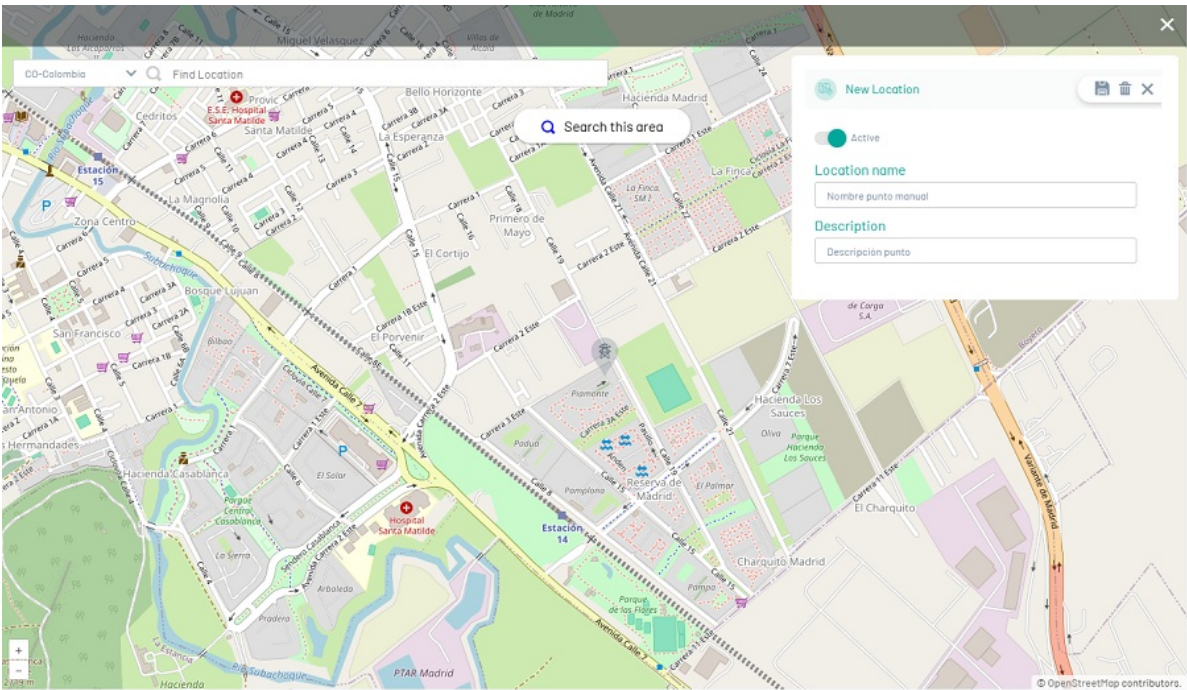
Adicionar localização manualmente através do mapa

8. Na janela que é ativada quando você seleciona o GERENCIAR LOCALIZAÇÃOe coloque o cursor no ponto de localização marcado no mapa, coordenadas (longitude, latitude), a janela é exibida **Novo local** onde você pode preencher as seguintes informações:

Tipo de precisão	Descrição
Nome:	Nome do local; Este campo é obrigatório.
Descrição:	O campo Descrição é opcional.
Estado:	O ponto deve estar em um estado ativo para ser exibido na interface web ou móvel

9. Ao definir o novo local, clique no botão **Salvar** para preservar as alterações. Se o local foi adicionado corretamente, ele será exibido como um ponto no mapa e como um item na lista de locais na janela Localização.

10. Para editar ou excluir um local, selecione um registro na janela de local e selecione o ícone para editar ou excluir as informações associadas.



Adicione a localização por meio do localizador de endereços

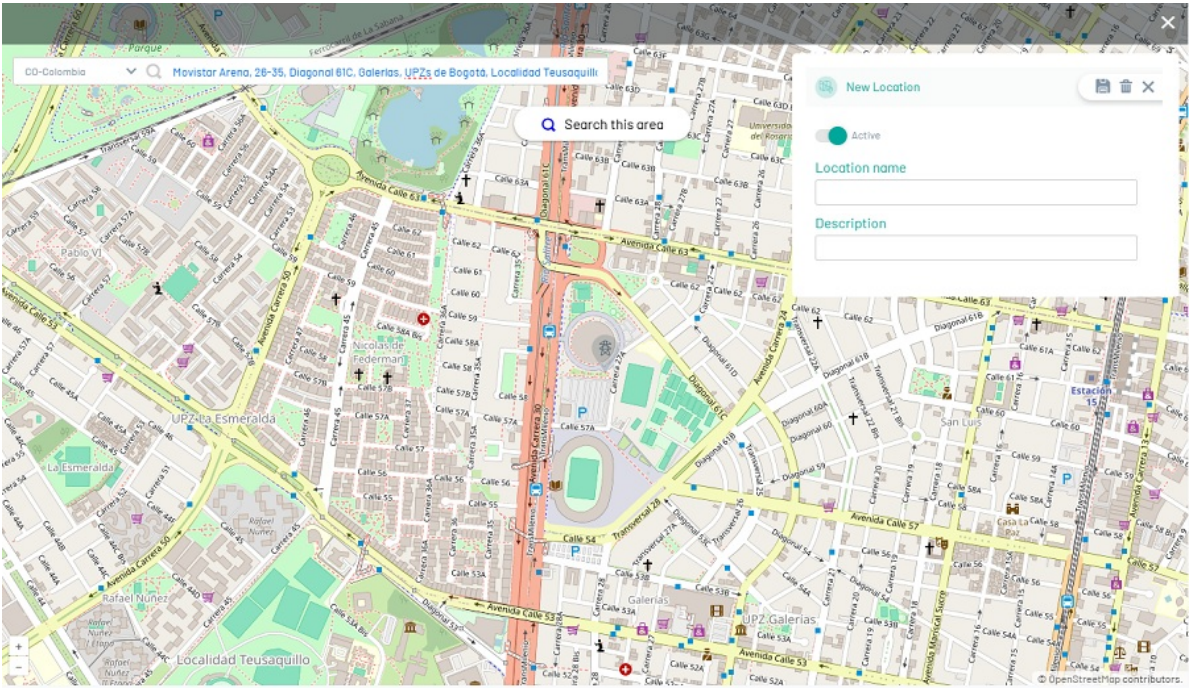
11. Na janela que está ativada no momento da seleção do GERENCIAR LOCALIZAÇÃO, você pode adicionar um local clicando no ponto desejado no mapa ou utilizando a barra de pesquisa no canto superior esquerdo para inserir um endereço ou nome de lugar para referenciá-lo como um novo local na camada.

No mecanismo de pesquisa, insira o endereço ou nome do local e gere a consulta. O sistema realizará a geocodificação através do provedor de mapas configurado e exibirá o ponto na longitude e latitude obtidas.

Observação:

- Se a instância do Aranda Field Service tiver uma configuração de vários países, o país no qual a pesquisa será realizada será exibido.
- Se o endereço digitado não for encontrado, uma caixa vermelha será exibida acima do mecanismo de pesquisa.

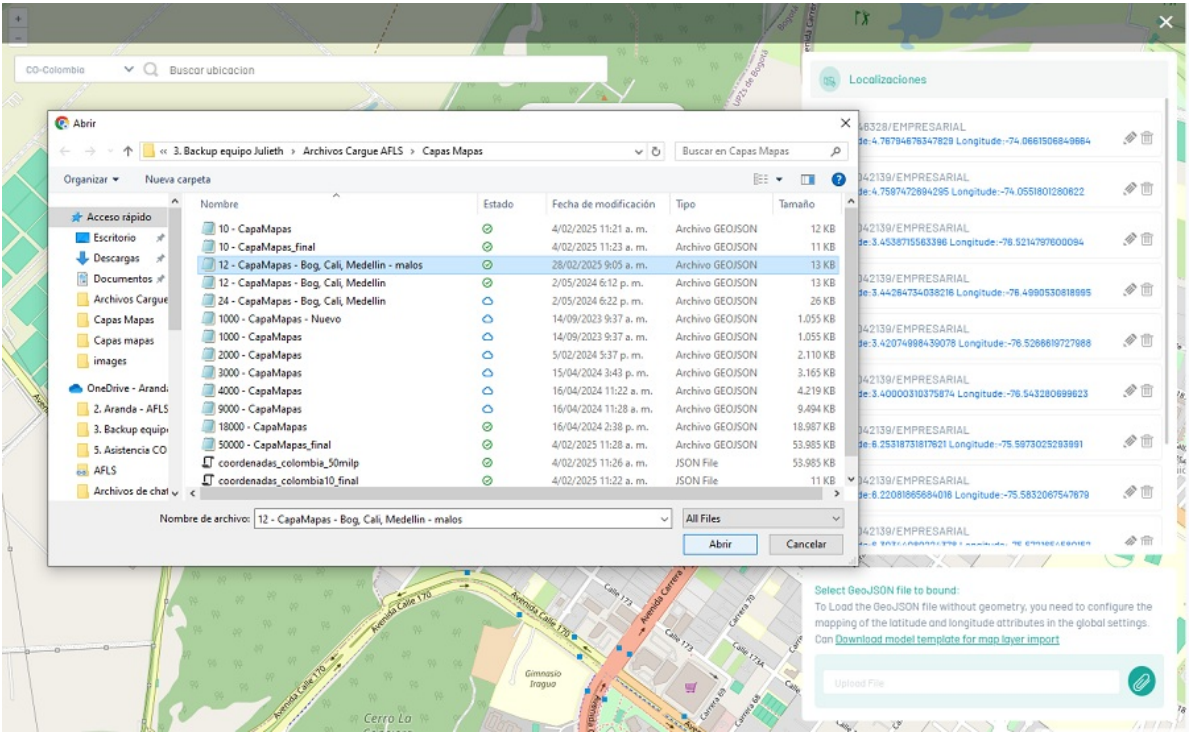
12. O resultado da pesquisa será exibido no mapa de acordo com as coordenadas fornecidas pelo provedor do mapa e a janela será exibida Novo local onde você pode preencher as informações necessárias para o registro localizado.



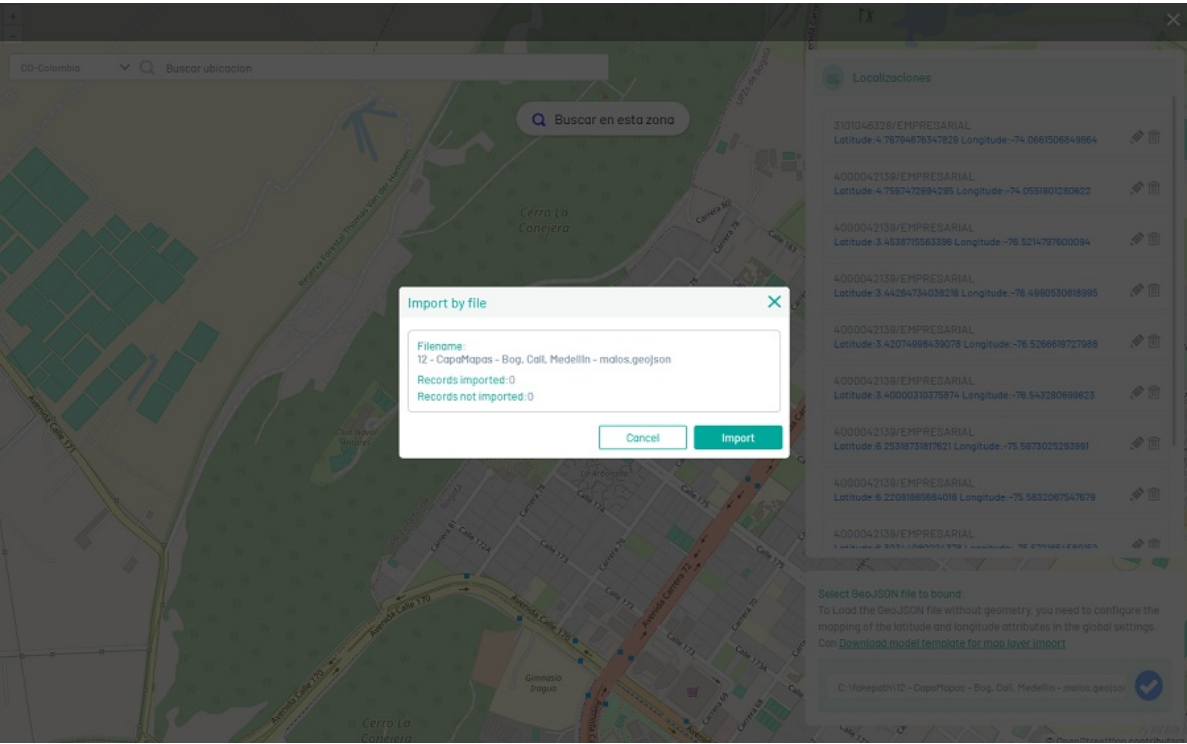
Adicionar localização por meio da importação GeoJSON

Depois que os atributos de importação GeoJSON forem configurados nas configurações globais, o Aranda FIELD SERVICE AFLS poderá importar locais em massa para uma camada no sistema de referência de coordenadas geográficas do World Geodetic System 1984 e unidades de grau decimal.

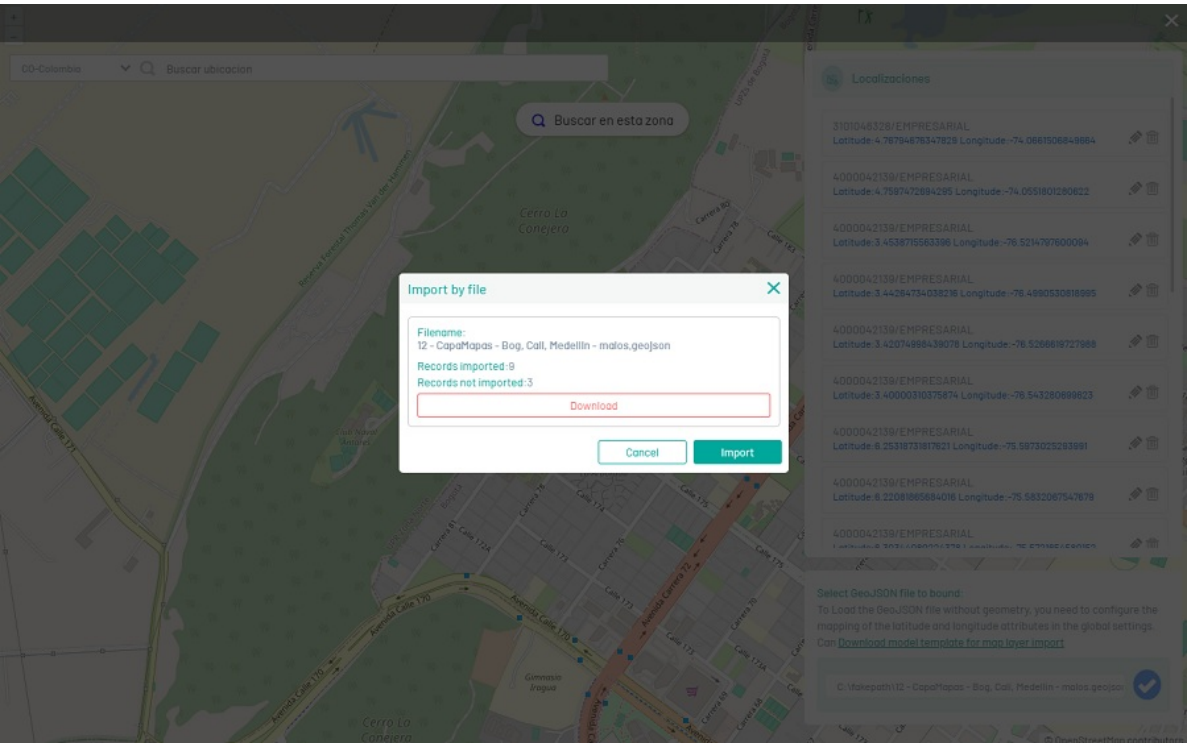
13. Na janela que é ativada quando você seleciona o GERENCIAR LOCALIZAÇÃO, clique no texto Selecionar arquivo; identificar o arquivo GeoJSON a ser importado e clique em Abrir. Em seguida, clique no botão Importação.



14. O sistema permite que você confirme o arquivo a ser carregado por meio de uma janela pop-up. Em seguida, clique no botão Importação.



15. Quando o upload for concluído, o sistema relatará os pontos adicionados como locais da camada e aqueles que não são. 16. Baixe o arquivo com os pontos inválidos e verifique os atributos do arquivo GeoJSON a ser importado. Corrija todos os locais que não atendem aos parâmetros mínimos exigidos (nome, longitude e latitude). Se necessário, faça o upload dos pontos relatados como inválidos novamente, pois o sistema processou com êxito aqueles que foram validados.

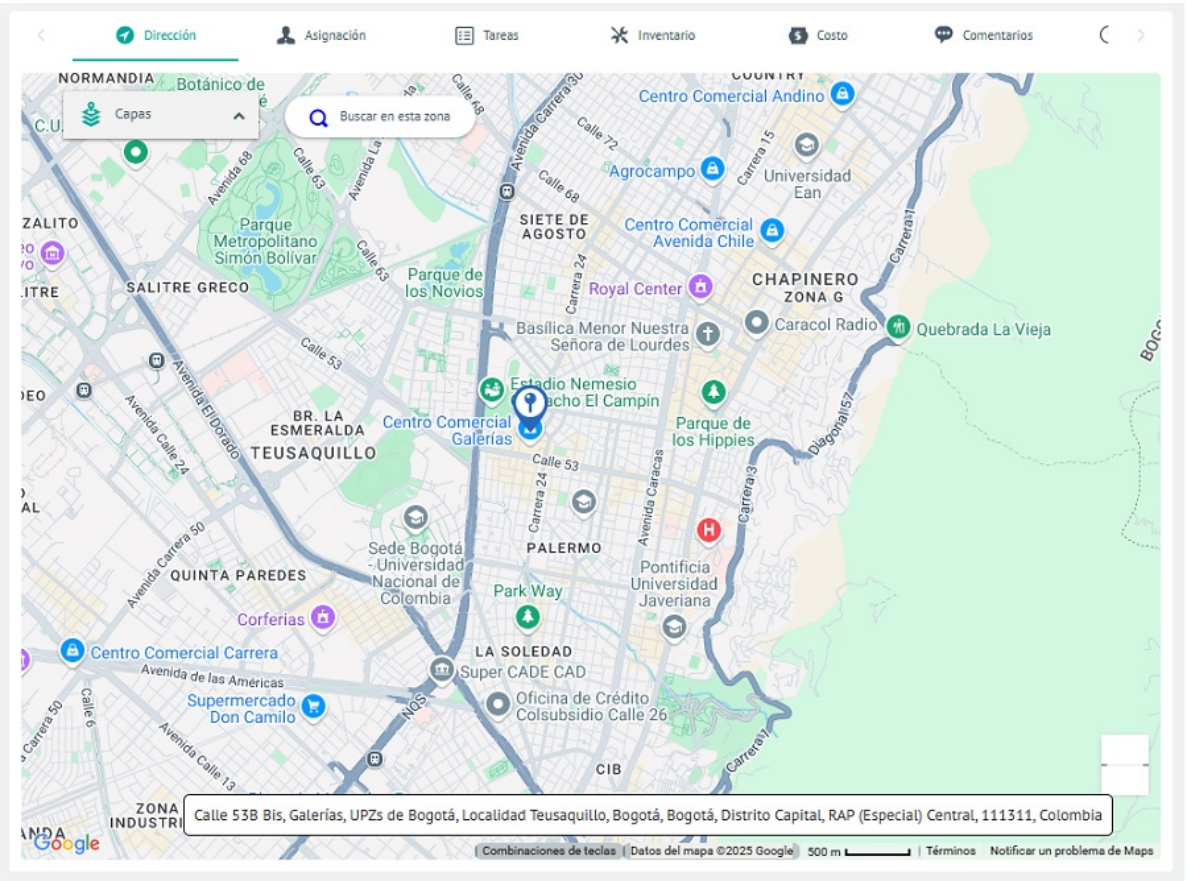


📌 **Nota:** O arquivo com os pontos inválidos deve ser baixado após a conclusão do upload e assim que o sistema gerar o resultado na janela pop-up. Caso contrário, não será possível baixá-lo novamente.

Visualizando Camadas e Locais

Para visualizar as camadas criadas e ativas no Aranda FIELD SERVICE (AFLS), tanto nos mapas das interfaces web (módulos de pedidos, monitoramento de especialistas ou clientes) quanto no aplicativo móvel, acesse a caixa localizada no canto superior esquerdo do mapa e selecione a camada desejada.

Os primeiros pontos da camada selecionada serão exibidos automaticamente com base na localização do mapa. Se o mapa for movido, você precisará clicar no botão “Pesquisar nesta área” para que os pontos se ajustem ao novo local.

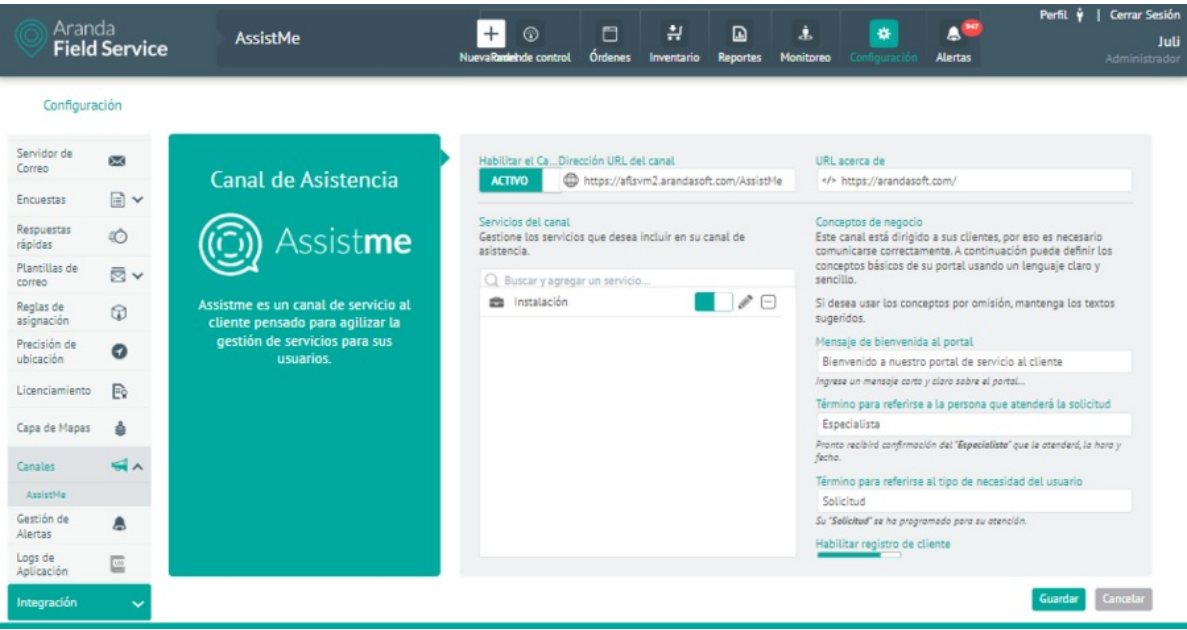


Canais

Aranda FIELD SERVICE AFLS possui um canal para usuários (clientes) chamado AssistMe, que permite que o mesmo cliente crie um caso a partir do aplicativo móvel.

Como configurar canais do AssistMe

1. Para definir canais, vá para o console de configuração do AFLS, no **Configuração**. No menu principal, selecione o ícone **Canais** e a categoria **AssistMe**. Na visualização de detalhes, o administrador pode configurar as informações exibidas no portal do AssistMe, definindo os seguintes parâmetros:



Parâmetros	Descrição
Ativar o canal:	Se essa opção não estiver ativa, o canal AssistMe não funcionará para os clientes.
URL do canal:	Insira o URL para acessar o AssistMe.
URL sobre:	No portal AssistMe há um item Sobre que exibe informações relacionadas à página da empresa ou relacionadas à sua atividade. Neste ponto, você deve inserir a URL da página que deseja visualizar.
Serviços de canal:	Selecione os serviços AFLS aqui e dê a eles um nome curto e uma descrição para exibir no portal AssistMe.
Mensagem de boas-vindas ao portal:	Mensagem a ser exibida ao cliente na página de login.
Termo para se referir à pessoa que responderá à solicitação:	Dependendo do tipo de negócio, podemos falar de especialista, médico, profissional, etc.
Termo para se referir ao tipo de necessidade do usuário:	Dependendo do tipo de negócio, podemos falar sobre um caso, compromisso, solicitação, etc.
Ativar registro de cliente:	Permite ativar ou desativar a opção de registro do AssistMe.

2. Quando terminar, clique em **Salvar** para refletir as alterações no portal do AssistMe.

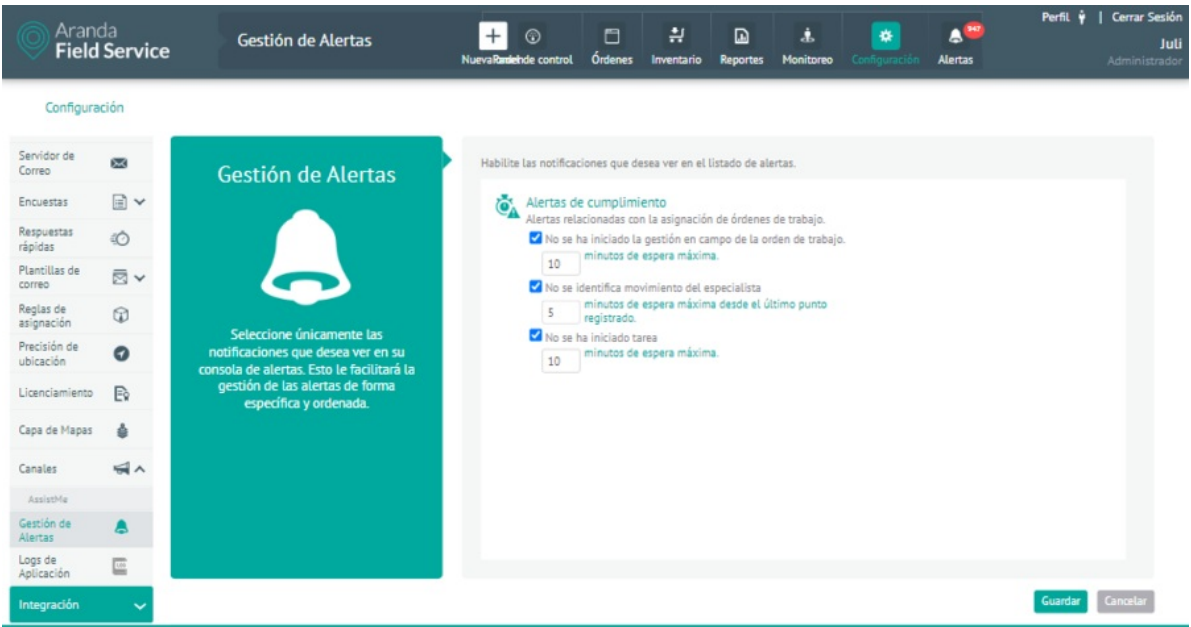
Alertas

O módulo Gerenciamento de Alertas permite que você escolha quais notificações serão exibidas na lista de alertas.

1. Para configurar alertas, acesse o console de configuração do AFLS, na seção **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Gerenciamento de alertas** e na visualização de detalhes o administrador pode configurar alertas de conformidade

Os alertas de conformidade relatam o atraso no início de qualquer uma das etapas do serviço. Selecione os que deseja ativar e insira o número máximo de minutos de espera antes de enviar o alerta para os seguintes eventos:

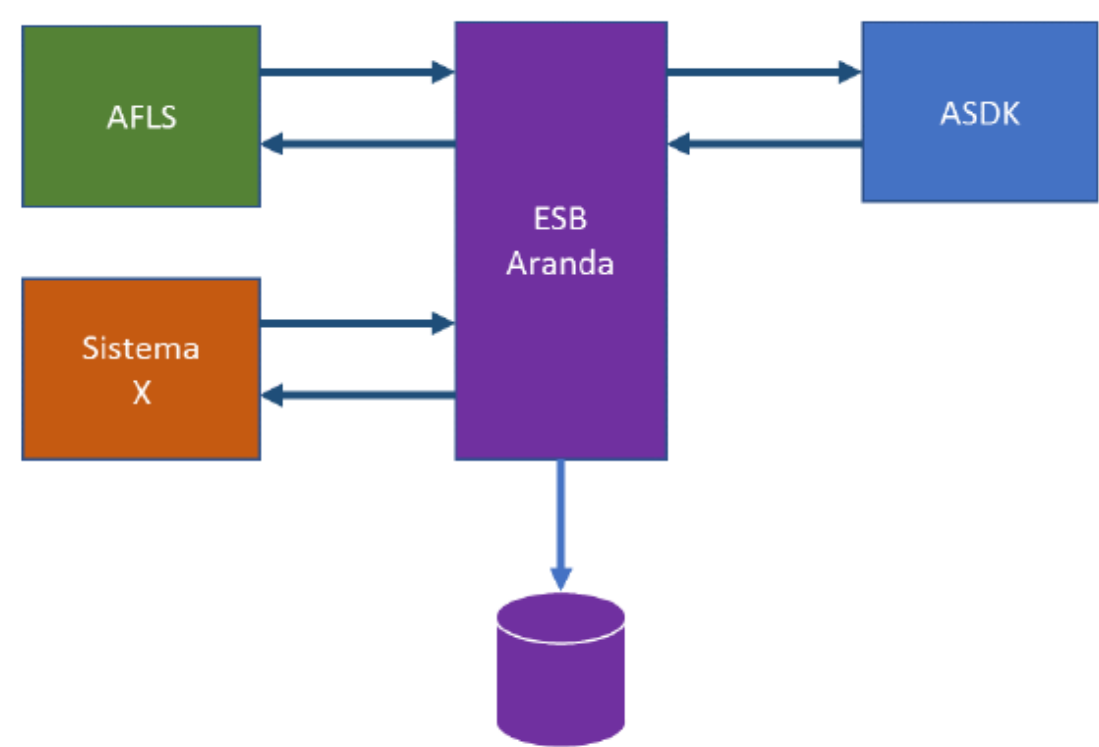
- O gerenciamento de campo da ordem de serviço não foi iniciado. Aplica-se a serviços do tipo Standard.
- Nenhum movimento do especialista é identificado. Aplica-se a serviços do tipo Deslocamento.
- Tarefa não iniciada: Aplica-se a serviços com pedidos que têm tarefas associadas a eles.



2. Quando terminar de configurar os alertas, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Esquema de Integração (Inclusão Integração ESB)

A implementação do barramento de integração de serviços permite a conexão e comunicação entre eles, recriando a mesma linguagem para cada um dos aplicativos Aranda e de terceiros que estão integrados a ele.



Esquema de Integração do ESB

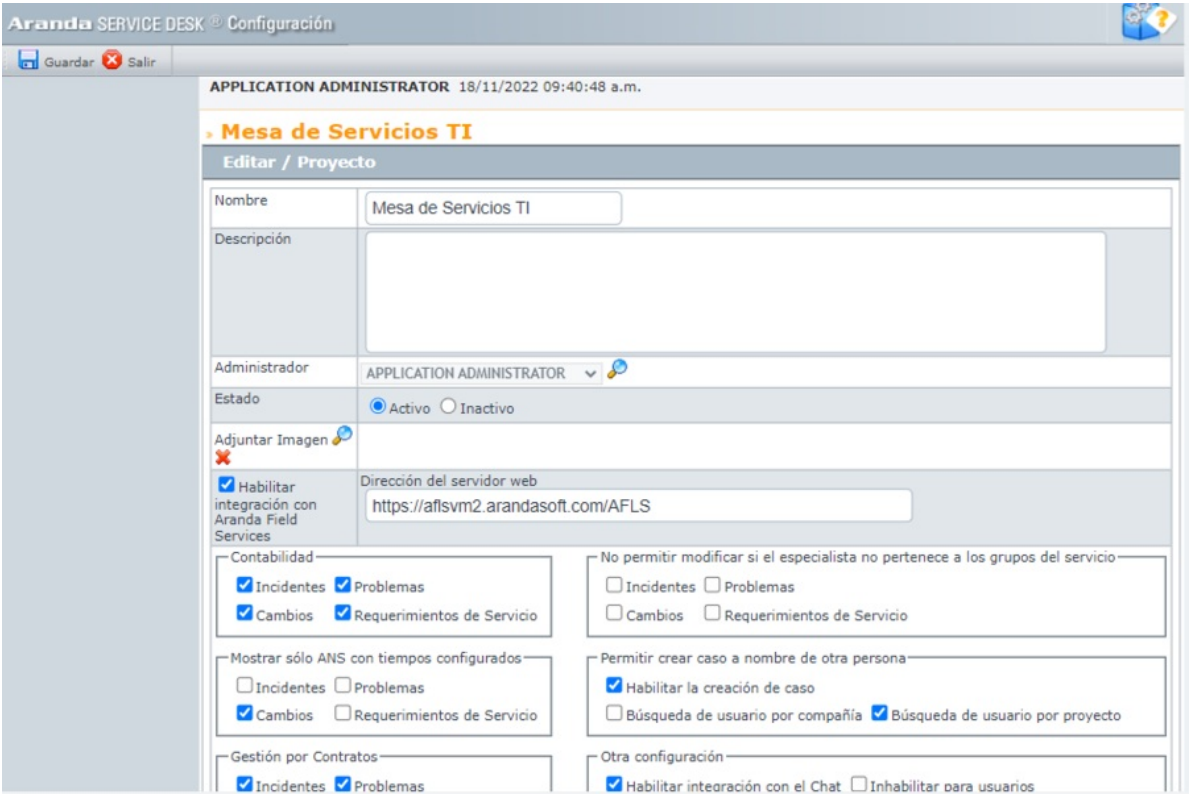
Integração com ASDK

Esta funcionalidade visa integrar o sistema de organização de trabalho de campo Aranda SERVICE DESK (ASDK) e o Aranda FIELD SERVICE (AFLS), para clientes que possuem ambas as soluções.

Configuração para integração ASDK/AFLS

No console do BASDK, o caminho do site do Aranda FIELD SERVICE (AFLS) deve ser configurado como um requisito para garantir a integração, o ambiente do Aranda SERVICE DESK deve ser navegável a partir do ambiente do Aranda FIELD SERVICE e vice-versa, o procedimento de configuração é o seguinte:

1. No console do BASDK, vá para o menu **Opções>Projetos**.
2. Selecione o projeto para integrar o ASDK/AFLS e edite-o.
3. Ative a verificação de integração AFLS.
4. Insira a URL do site Aranda FIELD SERVICE.
5. Selecione a opção **Salvar**.



Configuração de dados de integração de operação do AFLS

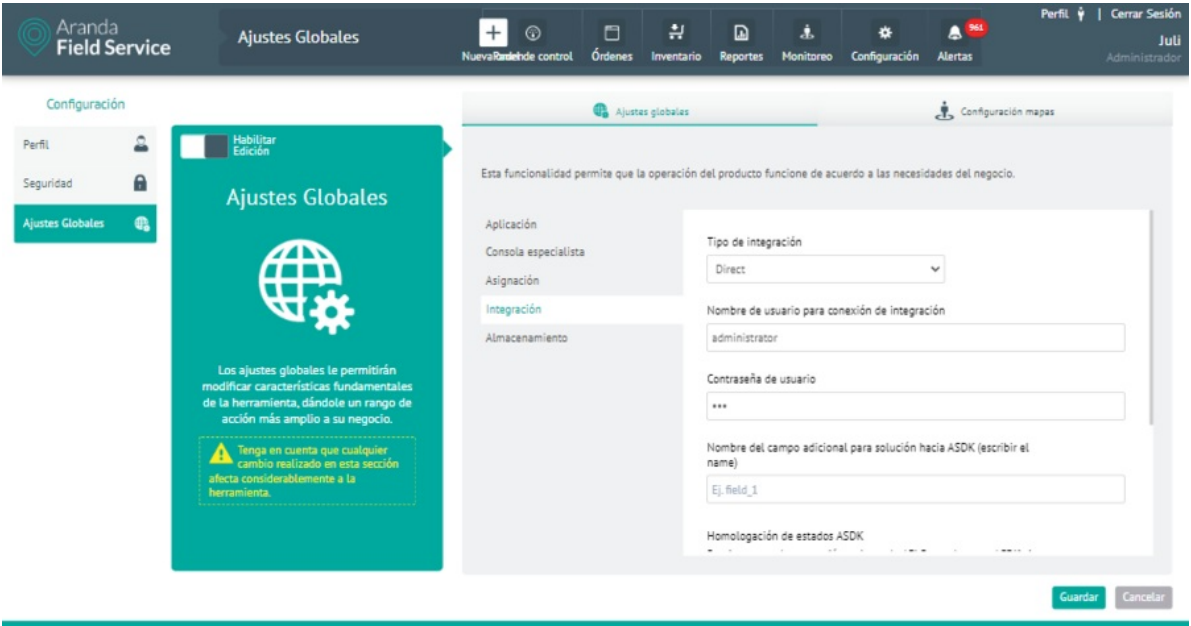
Os dados devem ser configurados para integração com o ASDK usando o console Web, da seguinte maneira:

1. No console web do Aranda FIELD SERVICE, no menu do cabeçalho, selecione a opção **Perfil**.
2. No menu principal, selecione o **Configurações globais**. Na Visualização de Informações, ative a opção **Ativar edição** e na visualização de detalhes, preencha as informações de Configurações globais e Configurações de mapa para o perfil selecionado.
- Quando você habilita a edição de campos de configurações globais, uma mensagem de confirmação é exibida para avisá-lo sobre as alterações a serem feitas na ferramenta.
3. Na exibição de detalhes das configurações globais no console da Web do AFLS, selecione o ícone **Configurações globais**, onde você pode configurar as seguintes informações:

Na guia Integração, você poderá exibir os seguintes campos:

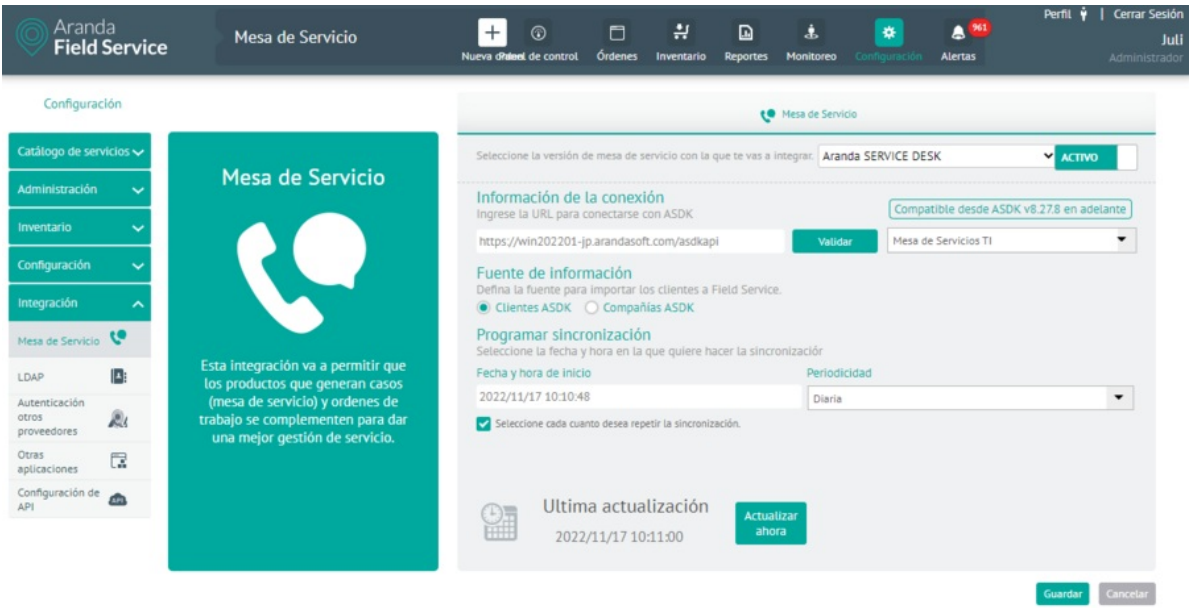
Parâmetros	Descrição
Tipo de integração:	Uma lista suspensa é exibida com os valores diretos (por padrão, é alimentada a partir de metadados) ou ESB
Nome de usuário para conexão de integração:	Nome do administrador do ASDK, geralmente ADMINISTRATOR
Senha do usuário:	O valor da senha do administrador do ASDK está definido (padrão vazio)
Nome do campo adicional para solução para ASDK (nome de gravação):	Nome do campo adicional (unique_name) criado no modelo AFLS do qual as informações serão obtidas para preencher o campo de solução de caso do ASDK quando o caso do ASDK for fechado.
Aprovação do status ASDK:	Pares separados por hífen: tarefa ASDK de subestado AFLS se exigir vários separados por ; Casais. Exemplo: 1-23; 4-21; 5-29
Homologação de estados AFLS do ASDK:	Pares separados por hífen: status da tarefa ASDK - subestado AFLS se você precisar de vários separados por ; Casais. Exemplo: 23-1; 21-4; 29-5

4. Quando terminar de definir as configurações de integração, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.



Configuração para integração AFLS/ASDK

1. Para definir a integração entre o AFLS e o ASDK, acesse o console de configuração do AFLS, no **Integração** No menu principal, selecione o ícone **Central de serviços do ASDK** e na **Exibição de Detalhes do ASDK Service Desk**, você pode configurar os seguintes parâmetros levando em consideração o esquema de integração:



Parâmetros	Descrição
Informações de conexão:	URL em que os serviços de integração expostos pelo ASDK estão hospedados.
Projeto:	Projetos criados em ASDKs e disponíveis para migração.
Fonte de informação:	Ele permite que você defina a origem para importar os clientes para o Aranda FIELD SERVICE.
Data e hora de início:	Data e hora em que o processo de sincronização com os dados do ASDK (Empresas, clientes e despachantes ou especialistas) começa.
Periodicidade:	A frequência com que a sincronização é realizada depende deste campo, se for escolhida uma periodicidade diária, o sistema sincronizará todos os dias no horário agendado no campo data e hora de início.
Estado:	Indica se o processo de sincronização deve ser executado ou não.
Atualize agora:	É um único botão de execução, se for pressionado o processo será iniciado no minuto seguinte.

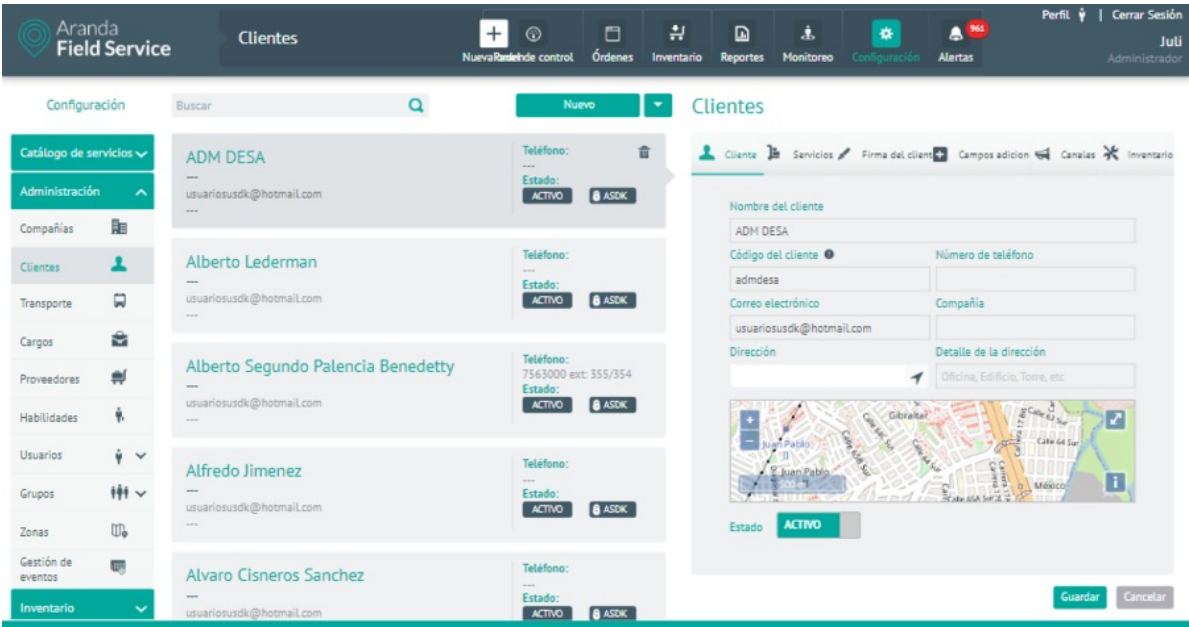
2. Quando terminar de configurar a integração, clique em **Salvar** na **Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS**, para confirmar as alterações feitas.

Importando empresas ASDK para AFLS

O AFLS executa uma sincronização das empresas que estão no ASDK

1. Para visualizar as empresas sincronizadas, acesse o console de configuração do AFLS, na seção **Administración** No menu principal, selecione o ícone **Empresas**. Na exibição de informações, selecione um registro de empresa sincronizado com o ASDK e, na exibição Detalhe, você pode exibir os campos da empresa que estão sincronizados:

- Nome da empresa
- Código da empresa: NIT da empresa
- Nome do contato
- Número de telefone de contato
- E-mail de contato
- Endereço: padronizado pelo controle de pesquisa de endereços do Google.
- Estado: Define se o status da empresa é ativo ou não.



Para que a importação de empresas seja bem-sucedida, as seguintes informações devem ser preenchidas no ASDK:

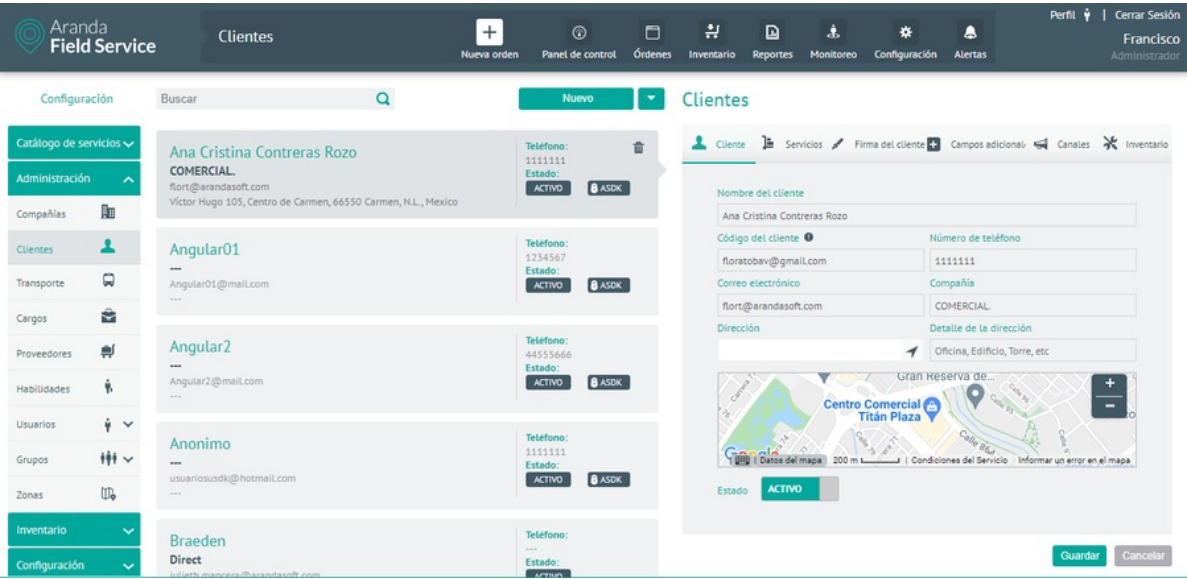
- Empresas
- Nome
- Cognome
- Endereço Google
- Telefone

Importar clientes do ASDK para o AFLS

O AFLS executa uma sincronização dos clientes que estão no ASDK.

1. Para visualizar clientes sincronizados, acesse o console de configuração do AFLS, na seção **Administración** No menu principal, selecione o ícone **Clientes**. Na exibição de informações, selecione um registro de cliente sincronizado com o ASDK e, na exibição Detalhes, você pode exibir os campos dos clientes sincronizados:

- Nome do cliente
- Código do cliente: Número de identificação do cliente, NIT ou nome de usuário (exclusivo).
- Número de telefone
- Email
- Endereço: padronizado pelo controle de pesquisa de endereços do Google.
- Estado: Define se o status do cliente é ativo ou não.
- Serviços: Lista de serviços associados ao cliente.



Para que a importação de clientes seja bem-sucedida, as seguintes informações devem ser preenchidas no ASDK, pelo menos:

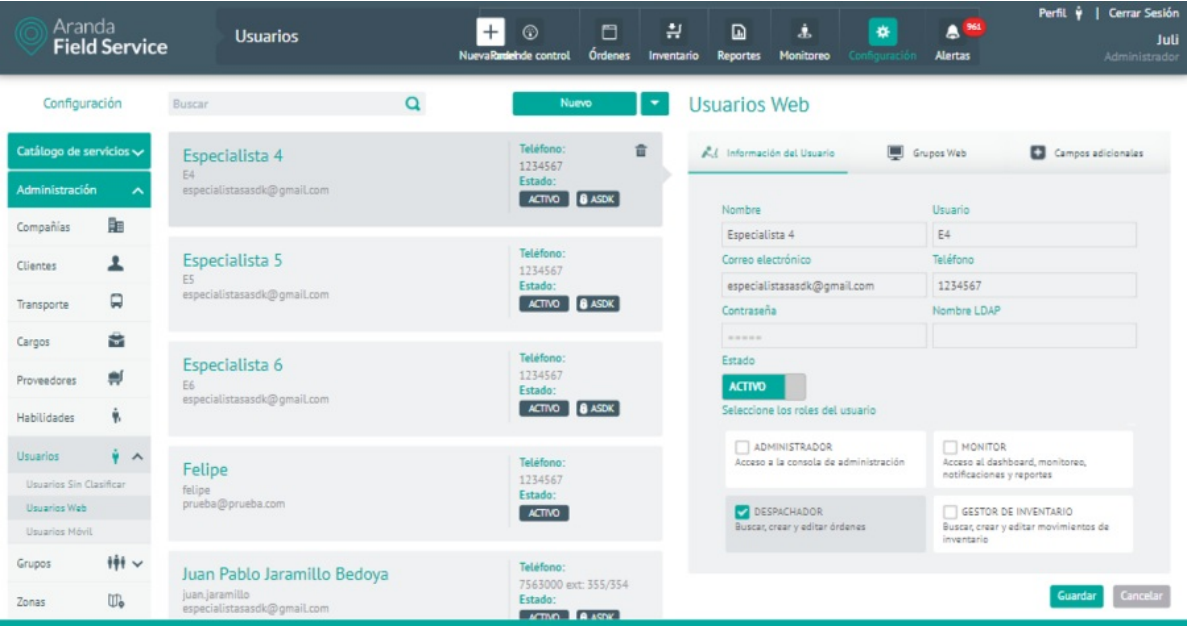
- Clientes
- Nome
- Cognome
- Endereço Google
- Telefone
- Companhia
- Email

Importando usuários especialistas do ASDK como dispatchers para o AFLS

O AFLS executa uma sincronização dos especialistas que estão no ASDK, os campos que são sincronizados são:

Para visualizar usuários sincronizados, acesse o console de configuração do AFLS, na seção **Administração**. No menu principal, selecione o ícone **Usuários** e a categoria **Usuários da Web**. Na exibição de informações, selecione um registro de usuários sincronizados com o ASDK e, na exibição Detalhe, você pode exibir os campos de informações do usuário:

- Nome de usuário
- Utilizador: código de usuário no ASDK.
- Email: e-mail de contato do especialista.
- Telefone: Número de telefone do especialista.
- Senha: Senha de especialista
- Estado: Ele define se o status do especialista é ativo ou não.
- Papel: A função de despachante é atribuída



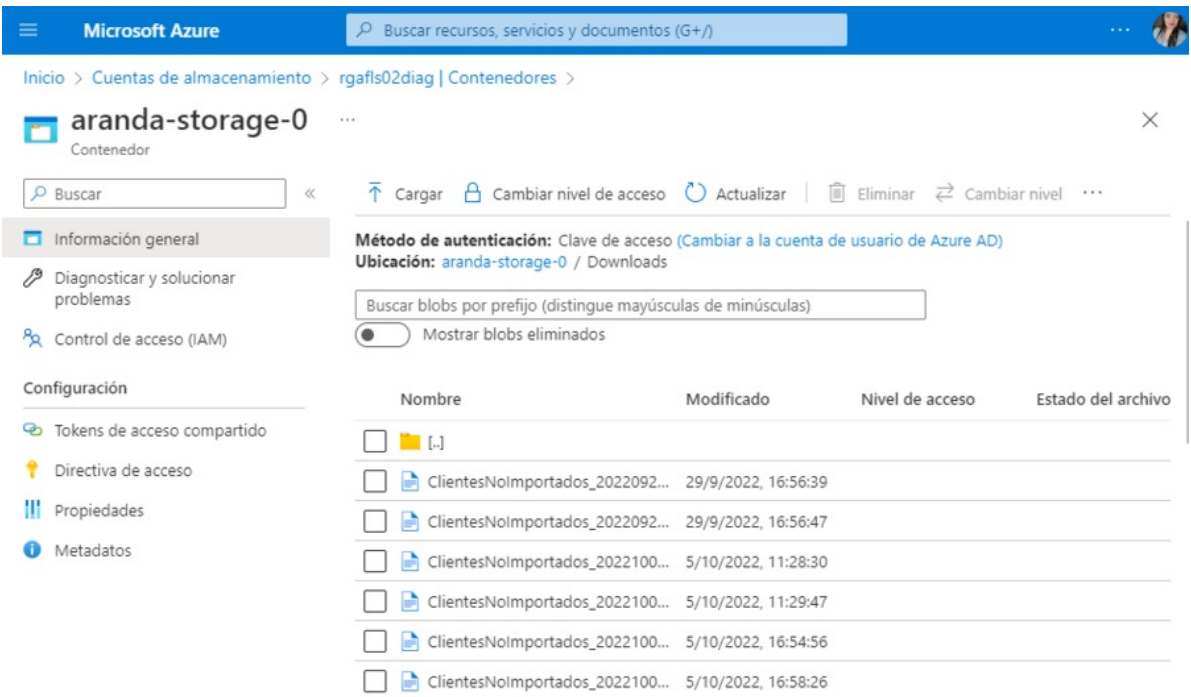
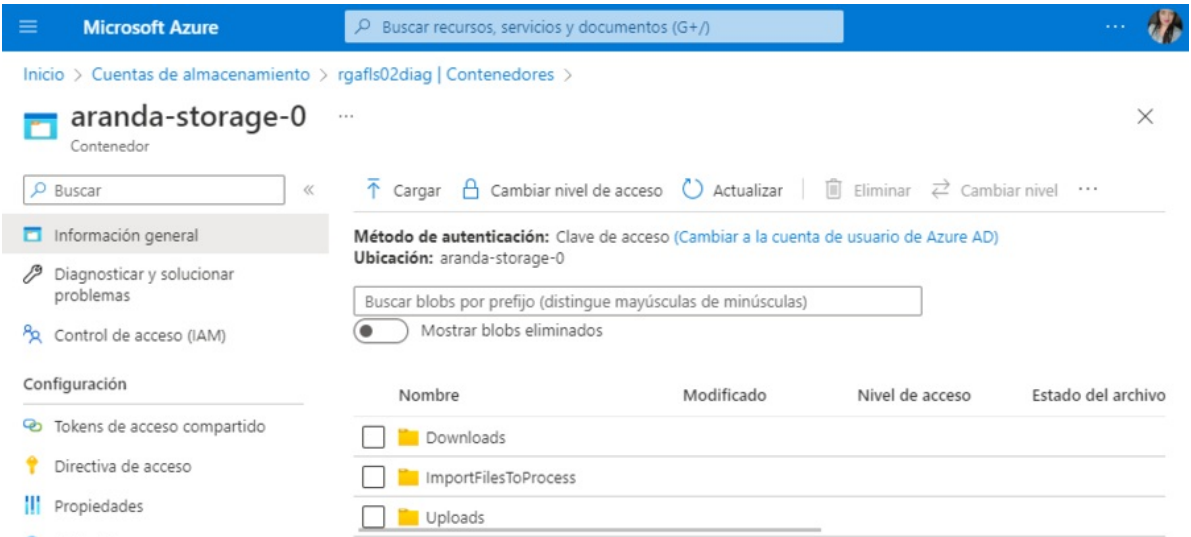
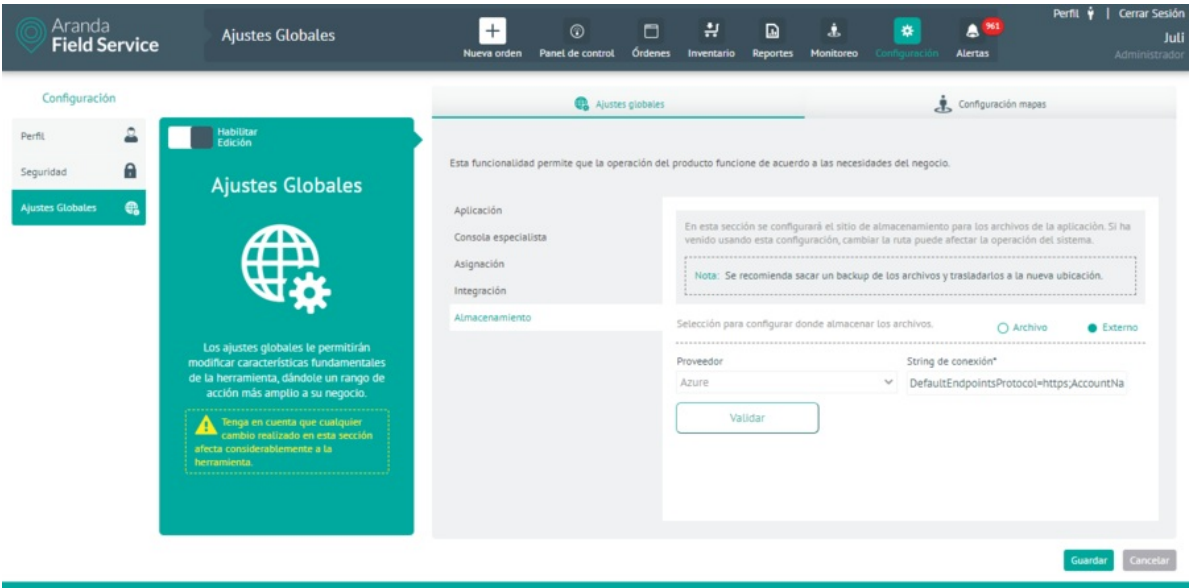
Para que a importação de especialistas seja bem-sucedida, você deve ter pelo menos as seguintes informações preenchidas no ASDK:

- Especialistas
- Nome
- Cognome
- Endereço Google

- Telefone
- Companhia
- Email

Configuração de dados de armazenamento

Caso você não consiga importar um cliente ou uma empresa, existe um log para cada um que permite identificar quais campos você precisa ou quais possuem informações inválidas que não permitiram a importação dos mesmos, esse log se encontra no caminho onde configuramos o Perfil > armazenamento, dentro da pasta Downloads.



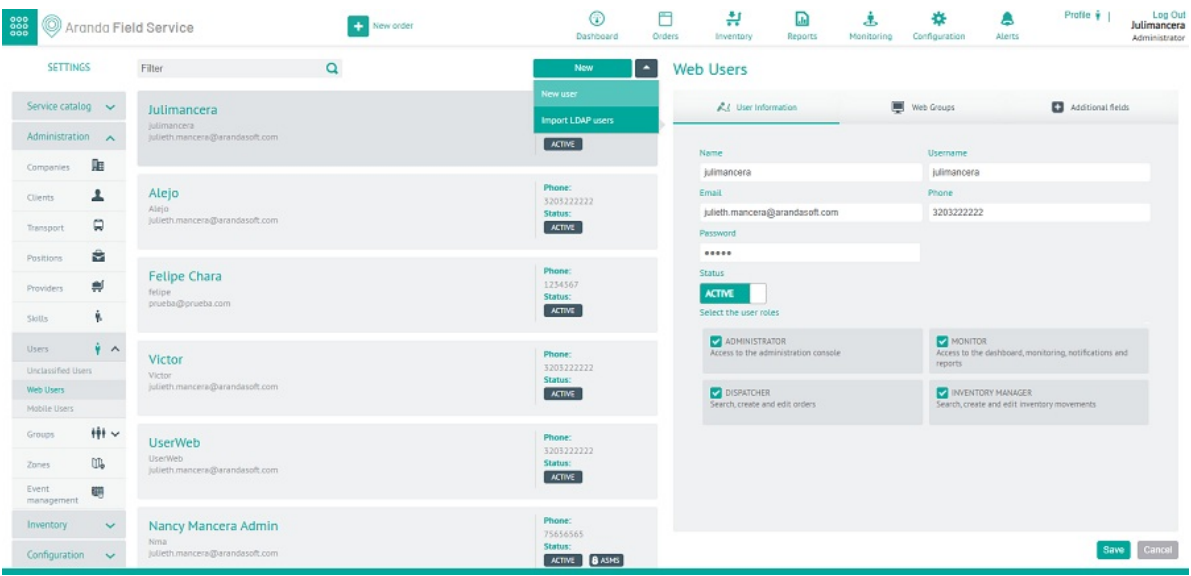
Importar usuários do diretório corporativo para o AFLS(LDAP)

Você pode importar usuários ou grupos do diretório de negócios e atribuir a eles uma função dentro do aplicativo.

Importando usuários LDAP como usuários da Web no AFLS

Uma vez configurada a integração do diretório de negócios e sincronizadas as informações com o banco de dados Aranda FIELD SERVICE APLS, o sistema permitirá importar usuários para o aplicativo.

1. Para importar usuários LDAP como usuários da Web, faça login no console da Web do AFLS, no **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Usuários** e a categoria **Usuários da Web**. Na visualização de informações, selecione no menu suspenso o **Importar usuários LDAP** e na Visualização de detalhes de usuários da Web, você pode definir os usuários a serem importados, associar usuários a grupos e relacionar seus campos adicionais.



2. Na exibição de detalhes dos usuários da Web no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Importação**, onde o administrador poderá selecionar a função ou funções que os usuários a serem importados terão (administrador, monitor, despachante, gerente de inventário). Você também pode associar os usuários que está importando a um grupo da Web.

- Na área de texto, digite o nome do usuário ou usuários a serem importados e que foram sincronizados anteriormente a partir do seu diretório de negócios. Ao inserir o nome do usuário, o sistema exibirá uma lista com as correspondências encontradas.
- Nesta seção é possível selecionar o número de usuários que você deseja. Esses usuários selecionados serão apresentados na área de Usuários Associados e você terá a possibilidade de removê-los da lista em caso de erro.

Web Users

Import

Web Groups

Additional fields

Add LDAP users

Set common options to fill web users information.

☒ ADMINISTRATOR

Access to the administration console

☐ MONITOR

Access to the dashboard, monitoring, notifications and reports

☒ DISPATCHER

Search, create and edit orders

☐ INVENTORY MANAGER

Search, create and edit inventory movements

Recommendations

* Search for business directory users and convert them to web users. To make a massive import, keep in mind that users will belong to the same groups.

* If the user entered does not appear in the list, check if the username (NickName) is already being used by another web user

Associated Users

Nancy Julieth Mancera Gutierrez (INTERSEQ)

Import

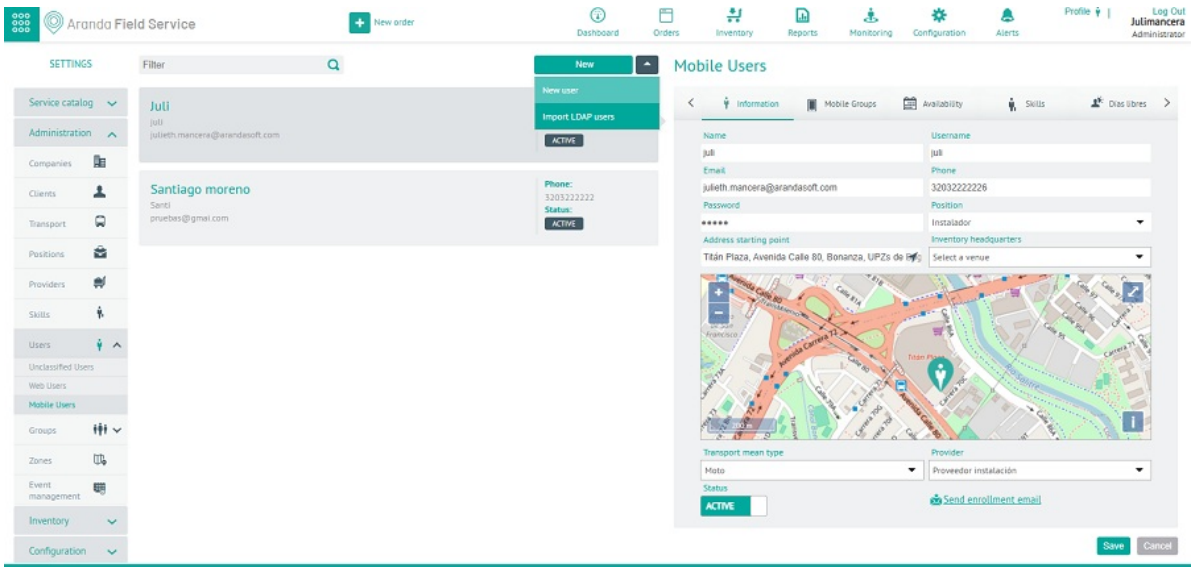
Cancel

Os usuários que estão na zona de usuários associados serão importados para o aplicativo assumindo a função ou funções configuradas para eles. 3. Quando terminar de configurar os usuários a serem importados, clique em **Importação** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Importando usuários LDAP como usuários móveis no AFLS

Aranda FIELD SERVICE AFLS também permite criar usuários móveis importando-os do diretório de negócios. Depois de configurar a integração do Enterprise Directory e sincronizar as informações com o banco de dados AFLS, você poderá importar um usuário para o aplicativo.

1. Para importar usuários LDAP como usuários móveis, faça login no AFLS Web Console, na **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Usuários** e a categoria **Usuários móveis**. Na visualização de informações, selecione no menu suspenso o **Importar usuários LDAP** e na Visualização de Detalhes de Usuários Móveis você pode definir os usuários a serem importados, associar usuários a grupos móveis, estabelecer a disponibilidade e as habilidades do especialista.



Opção de importação

2. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Importação**, onde o administrador pode associar usuários a um grupo móvel.

- Na área de texto, digite o nome do usuário ou usuários a serem importados e que foram sincronizados anteriormente a partir do seu diretório de negócios. Ao inserir o nome do usuário, o sistema exibirá uma lista com as correspondências encontradas.
- Nesta seção é possível selecionar o número de usuários que você deseja. Esses usuários selecionados serão apresentados na área de Usuários Associados e você terá a possibilidade de removê-los da lista em caso de erro.

Mobile Users

Import

Mobile Groups

Availability

Skills

Días Libres

Set common options to fill mobile users information.

Position by default

Transportation mean

Select a position

Select a means of transport

Recommendations

* Search for business directory users and convert them to mobile users. To make a massive import, keep in mind that users will belong to the same groups.

* If the user entered does not appear in the list, check if the username (NickName) is already being used by another mobile user.

Associated Users

Nancy Julieth Mancera Gutierrez (INTERSEQ)

Import

Cancel

3. Quando terminar de configurar os usuários móveis a serem importados, clique em **Importação** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas

Lista de usuários a serem importados (LDAP)

Uma vez importados, esses usuários serão listados com o rótulo LDAP e alguns de seus campos não poderão ser modificados no AFLS, pois essas informações só são modificadas diretamente no diretório de negócios.

Aranda Field Service

New order

Dashboard

Orders

Inventory

Reports

Monitoring

Configuration

Alerts

Profile

Log Out

SETTINGS

Filter

New

Mobile Users

Service catalog

Administration

Companies

Clients

Transport

Positions

Providers

Skills

Users

Unclassified Users

Web Users

Mobile Users

Groups

Zones

Event management

Inventory

Configuration

Juli

juli.julieth.mancera@arandasoft.com

Phone: 310512222226

Status: ACTIVE

Nancy Julieth Mancera Gutierrez

julieth.mancera@arandasoft.com

Phone: 7563000 ext: 355/354

Status: ACTIVE

LDAP

Santiago moreno

Santi.pruebas@gmail.com

Phone: 310512222222

Status: ACTIVE

Information

Mobile Groups

Availability

Skills

Días Libres

Name

Username

Email

Phone

Juliet Mancera@Arandasoft.Com

Position

Password

Instalador

Address starting point

Inventory headquarters

Cafam Floresta, Los Andes, Bogotá, Distrito Capital

Select a venue

Transport mean type

Provider

Moto

Especialistas Internos

LDAP Name

INTERSEQ

Status

Send enrollment email

Save

Cancel

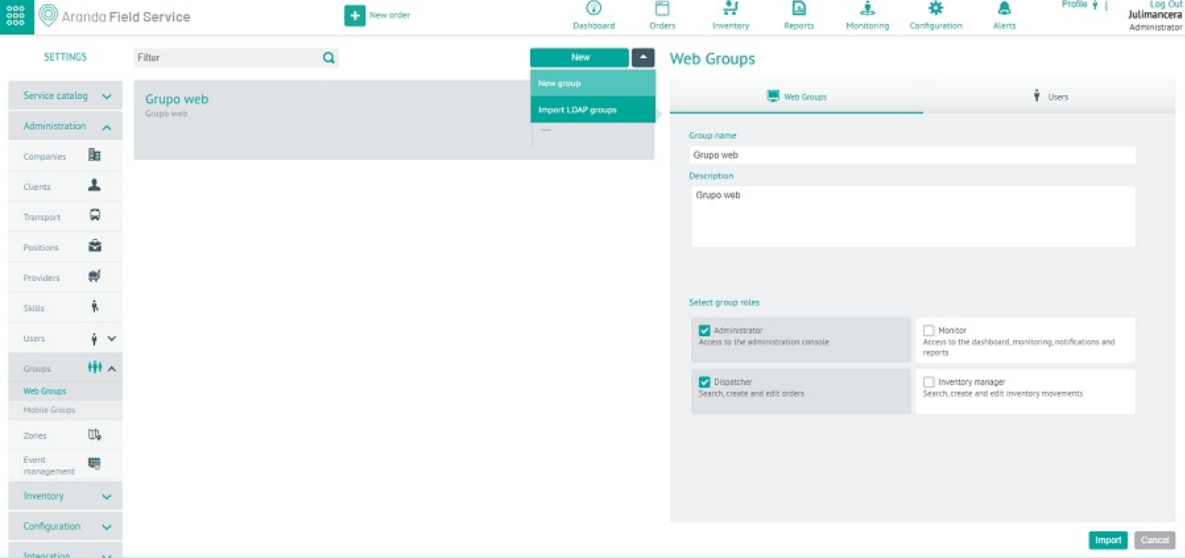
Usuários importados

Como na criação de usuários móveis, os usuários LDAP que são importados assumem a configuração existente, ou seja, eles assumem a disponibilidade, as habilidades, os grupos móveis associados, o cargo de especialista e o modo de transporte que já estão configurados para os usuários móveis.

Importando grupos LDAP como grupos da Web no AFLS

Depois de configurar a integração do diretório corporativo e sincronizar as informações com o banco de dados AFLS, o sistema permitirá que você importe grupos para o aplicativo.


1. Para importar usuários LDAP como grupos da Web, faça login no console da Web do AFLS, na **Administração** No menu principal, selecione o ícone **Grupos** e a categoria Grupos da Web. Na visualização de informações, selecione no menu suspenso o **Importar grupos LDAP** e na Exibição de Detalhes de Grupos da Web, o administrador pode selecionar a função ou funções que os grupos a serem importados terão.



Opção para importar grupos LDAP

 Nota: Para importar grupos LDAP, o filtro de grupo deve ser configurado no módulo LDAP.

Web Groups

 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


☐ INVENTORY MANAGER
Search, create and edit inventory movements

Recommendations

- * Search for groups in the business directory and convert them to web groups.
- * If any username (NickName) of the group is already being used by another web user, it will not be imported.

Associated Users

OU-AFLS (INTERSEQ)



Import

Cancel

Lista de grupos a serem importados como usuários da Web para o AFLS e função definida

2. Na exibição de detalhes de grupos da Web no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Importação**,

onde o administrador poderá selecionar a função ou funções que os usuários a serem importados terão (administrador, monitor, despachante, gerente de inventário). Você também pode associar os usuários que está importando a um grupo da Web.

- Na área de texto, digite o nome do usuário ou usuários a serem importados e que foram sincronizados anteriormente a partir do seu diretório de negócios. Ao inserir o nome do usuário, o sistema exibirá uma lista com as correspondências encontradas.
- Nesta seção é possível selecionar o número de usuários que você deseja. Esses usuários selecionados serão apresentados na área de Usuários Associados e você terá a possibilidade de removê-los da lista em caso de erro.

3. Quando terminar de configurar os grupos da Web a serem importados, clique em **Importação** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Área de grupo disponível para importação

Aqui é possível selecionar o número de grupos que você precisa. Esses grupos selecionados serão apresentados na área de Usuários Associados e você terá a possibilidade de remover os grupos que não deseja da lista. Os grupos que estão na zona de usuários associados serão importados para o aplicativo assumindo a função ou funções configuradas. Os campos Nome do grupo e Descrição serão bloqueados.

Web Groups

Users

Group name

OU-AFLS

Description

Enter a description

LDAP Name

INTERSEQ

Select group roles

☐ Administrator
Access to the administration console

☒ Monitor
Access to the dashboard, monitoring, notifications and reports

☐ Dispatcher
Search, create and edit orders

☐ Inventory manager
Search, create and edit inventory movements

Save

Cancel

Se o grupo LDAP a ser importado incluir usuários no Diretório Corporativo, esses usuários serão importados com o grupo e herdarão as funções configuradas, além de terem a característica de serem usuários da Web. Eles serão listados na guia Usuários.

Web Groups

Web Groups

Users

Associate users

Associate users to the group

Associated Users

Elkin Alejandro Salamanca Moreno (elkin.salamanca)

Luis Felipe Chara Triana (luis.chara)

Nancy Julieth Mancera Gutierrez (julieth.mancera)

Save

Cancel

Usuários importados como usuários da Web definidos por função que foram incluídos no grupo de diretórios corporativos.

- Nota:** Se um usuário for removido da lista de usuários a serem importados, o sistema não o levará em consideração ao importá-lo para o AFLS. Se um dos usuários relacionados ao grupo já tiver sido importado, ele estará relacionado ao grupo correspondente no momento da importação.

Importação de grupos LDAP como grupos móveis no AFLS

Depois de configurar a integração do diretório corporativo e sincronizar as informações com o banco de dados AFLS, o sistema permitirá que você importe grupos para o aplicativo.

1. Para importar usuários LDAP como grupos móveis, faça login no console da Web do AFLS, no**Administração** No menu principal, selecione o ícone **Grupos** e a categoria **Grupos móveis**. Na visualização de informações, selecione no menu suspenso o **Importar grupos LDAP** e na Visualização de Detalhes de Grupos Móveis, o administrador poderá selecionar a disponibilidade, habilidades, cargo, meio de transporte e serviços associados que os grupos a serem importados terão.

Aranda Field Service

New order

Dashboard

Orders

Inventory

Reports

Monitoring

Configuration

Alerts

Profile | Julimancera Administrator

Log Out

SETTINGS

Filter

New group

Import LDAP groups

2

Status: ACTIVE

Service catalog

Administration

Companies

Clients

Transport

Positions

Providers

Skills

Users

Groups

Web Groups

Mobile Groups

Zones

Event management

Inventory

Configuration

Integration

Mobile Groups

Users

Skills

Availability

Group name

Grupo movil

Description

Grupo movil

Provider

All Providers

Status

ACTIVE

Save

Cancel

Opção para importar grupos LDAP

📌 **Nota:** Para importar grupos LDAP, o filtro de grupo deve ser configurado no módulo LDAP.

Mobile Groups

👤

Import

👤

Skills

📅

Availability

Set common options to fill mobile users information.

Position by default

Transportation mean

Instalador

Moto

Recommendations

* Search for groups in the business directory and convert them to mobile groups.

* If any username (NickName) of the group is already being used by another mobile user, it will not be imported.

Associated Users

OU-AFLS (INTERSEQ)

Import

Cancel

Mobile Groups

👤

Import

👤

Skills

📅

Availability

Add Skill

Define skills for this specialists group.

Find skill...

Necessary Skills

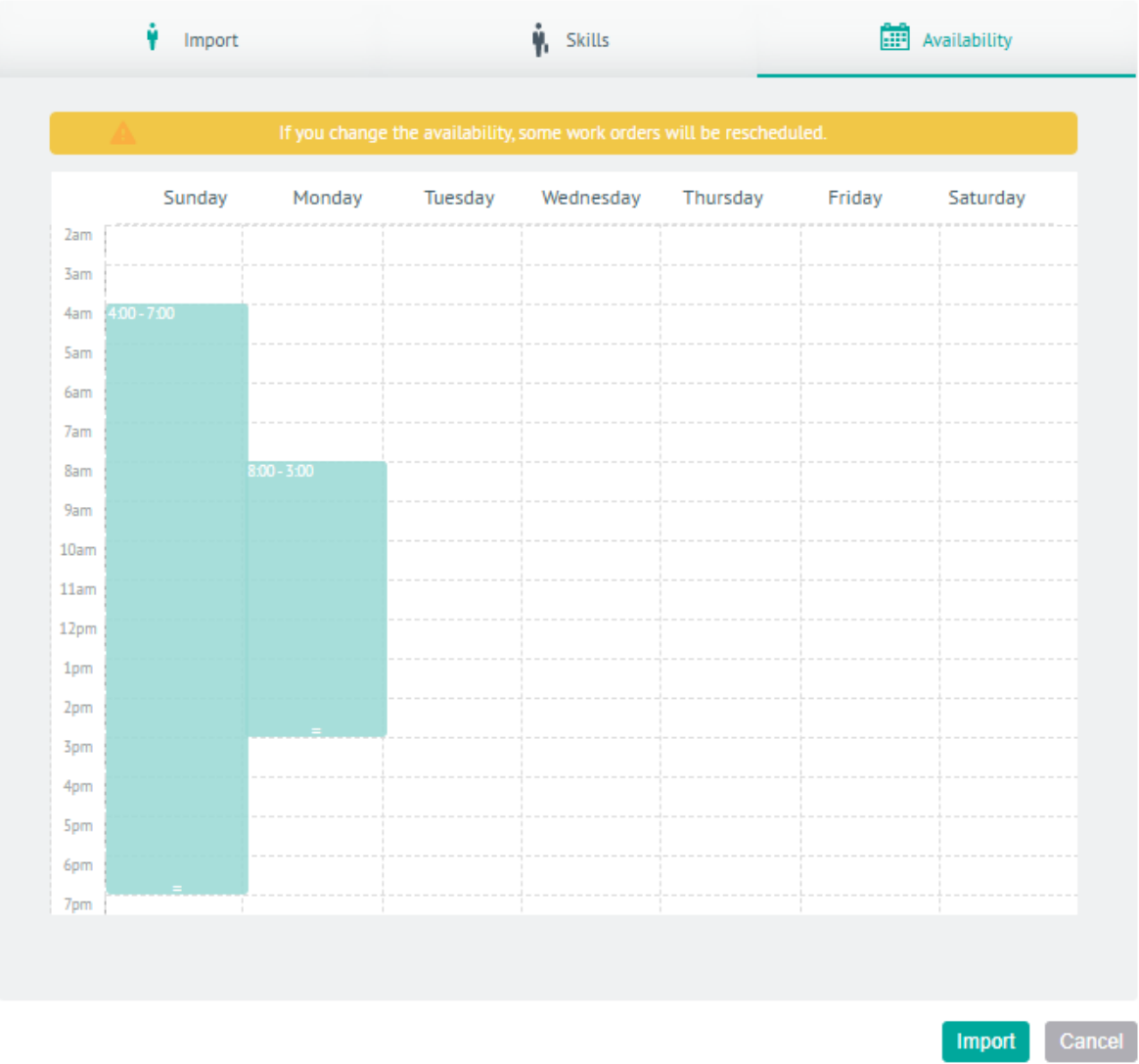
Instalación

Inacitve skills

Import

Cancel

Mobile Groups



Configurações de disponibilidade (guia Disponibilidade)

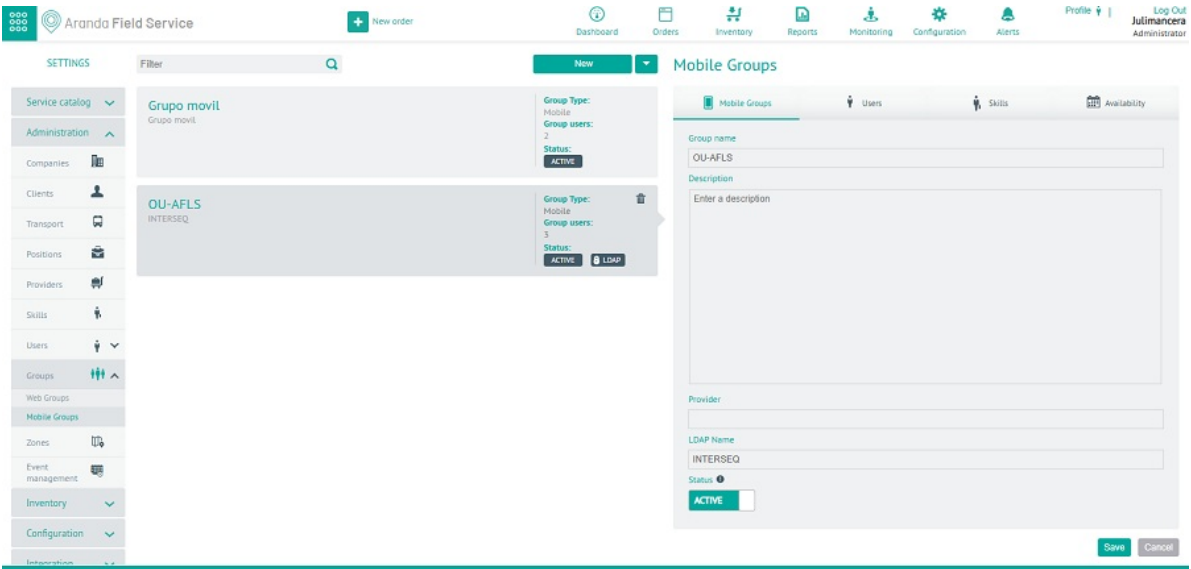
Na área de texto, digite o nome do grupo ou grupos a serem importados e que foram sincronizados anteriormente a partir do diretório de negócios. Quando você digita o nome do grupo, o sistema exibirá uma lista das correspondências encontradas.

Lista de grupos disponíveis para importação

Aqui é possível selecionar o número de grupos que você deseja. Esses grupos selecionados serão apresentados na área de Usuários Associados e você terá a possibilidade de remover os grupos que não deseja da lista.

Área de grupo disponível para importação

Os grupos que estão na área de usuários associados serão importados para o aplicativo obtendo as propriedades dos parâmetros configurados. Os campos Nome do grupo e Descrição serão bloqueados.



2. Se o grupo LDAP a ser importado incluir usuários no diretório de negócios, esses usuários serão importados com o grupo e herdarão as propriedades dos parâmetros que estão configurados, além de terem a característica de serem

Mobile Groups

Mobile Groups

Users

Skills

Availability

Associate users

Associate users to the group

Associated Users

Elkin Alejandro Salamanca Moreno (elkin.salamanca)

Luis Felipe Chara Triana (luis.chara)

Nancy Julieth Mancera Gutierrez (julieth.mancera)

Save

Cancel

Usuários importados como usuários da Web definidos por função que foram incluídos no grupo de diretórios corporativos

- Nota:

Se um usuário for removido da lista de usuários a serem importados, o sistema não o levará em consideração ao importá-lo para o AFLS. Se um dos usuários relacionados ao grupo já tiver sido importado, ele estará relacionado ao grupo correspondente no momento da importação.
3. Quando terminar de configurar os grupos móveis a serem importados, clique em**Importação** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Integração com terceiros

Aranda FIELD SERVICE AFLS pode ser integrado com o sistema que o cliente necessita, desde que seja feito um desenvolvimento que cumpra com o contrato definido em algumas interfaces contidas em um arquivo .dll fornecido pela Aranda.

1. Para sincronizar informações com outro sistema, faça login no AFLS Configuration Console no **Integração** No menu principal, selecione o ícone **Outras aplicações**. Na Exibição de detalhes, você pode definir as configurações do evento e a sincronização de informações.

Aranda Field Service

Integración

Nuevo

Panel de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

976

Perfil

Cerrar Sesión

Juli

Administrador

Configuración

Catálogo de servicios

Administración

Inventario

Configuración

Integración

Mesa de Servicio

LDAP

Autenticación otros proveedores

Otras aplicaciones

Configuración de API

Otras aplicaciones

La integración con otras aplicaciones va a permitir generar una comunicación entre una fuente externa y Field Service ayudando al negocio hacer su operación mucho más productiva.

Configuración de eventos

Sincronización de información

Información del componente

Seleccione el archivo (.dll) con el cual desea hacer la sincronización de información.

Seleccionar archivo

Archivo seleccionado: Sin definir

Sígl del componente de sincronización

Programar sincronización

Seleccione la fecha y hora en la que quiere hacer la sincronización.

Fecha y hora de inicio

☐ Seleccione cada cuanto desea repetir la sincronización.

Periodicidad

Ultima actualización

--/--/----

Actualizar ahora

Estado

ACTIVO

Guardar

Cancelar

Exemplo de configuração de integração de terceiros

Campos a preencher:

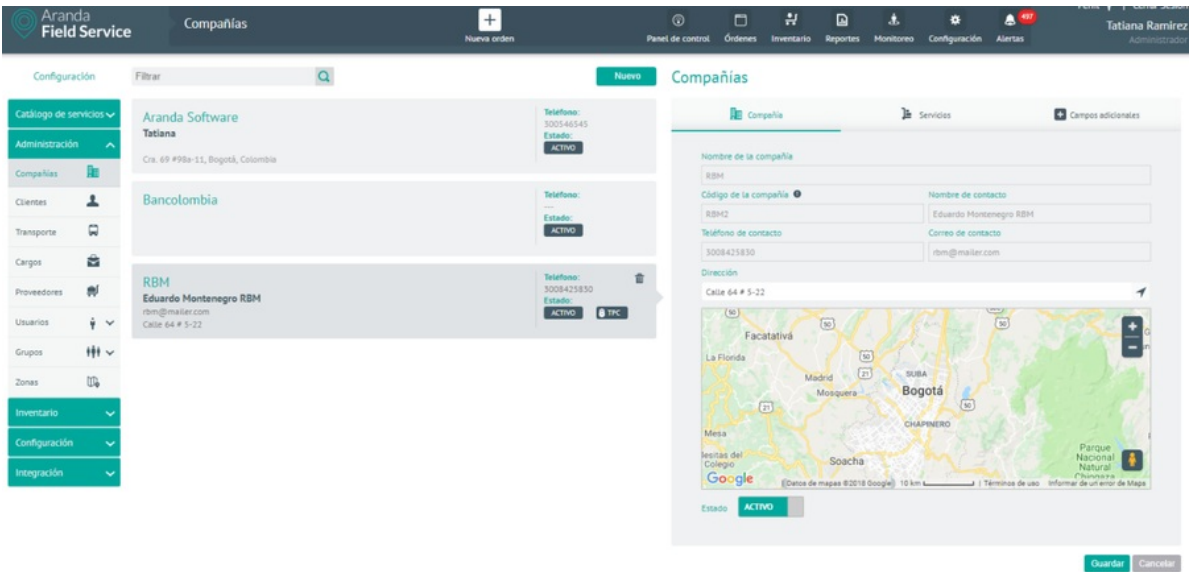
Campos	Descrição
Informações do componente:	Arquivo .dll com classes que implementam as interfaces definidas na dll fornecida pela Aranda.
Acrônimo do componente de sincronização:	Acrônimo com o qual os dados sincronizados serão marcados.
Sincronização de agendamento :	Esta opção define a data e a hora em que o processo de sincronização começa com os dados do outro sistema (Empresas, clientes e despachantes ou especialistas).
Periodicidade:	Frequência de sincronização.
Estado:	Indica se o processo de sincronização deve ser executado ou não.
Atualize agora:	É um botão de execução única, que inicia o processo no minuto seguinte.

2. Quando terminar de configurar a sincronização, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Importação de empresas terceirizadas para o AFLS

O AFLS executa uma sincronização das empresas que estão em outros sistemas através do componente já configurado, os campos que são sincronizados são:

- Nome da empresa
- Código da empresa: NIT ou ID da empresa.
- Nome do contato
- Número de telefone de contato
- E-mail de contato
- Endereço: padronizado pelo controle de pesquisa de endereços do Google.

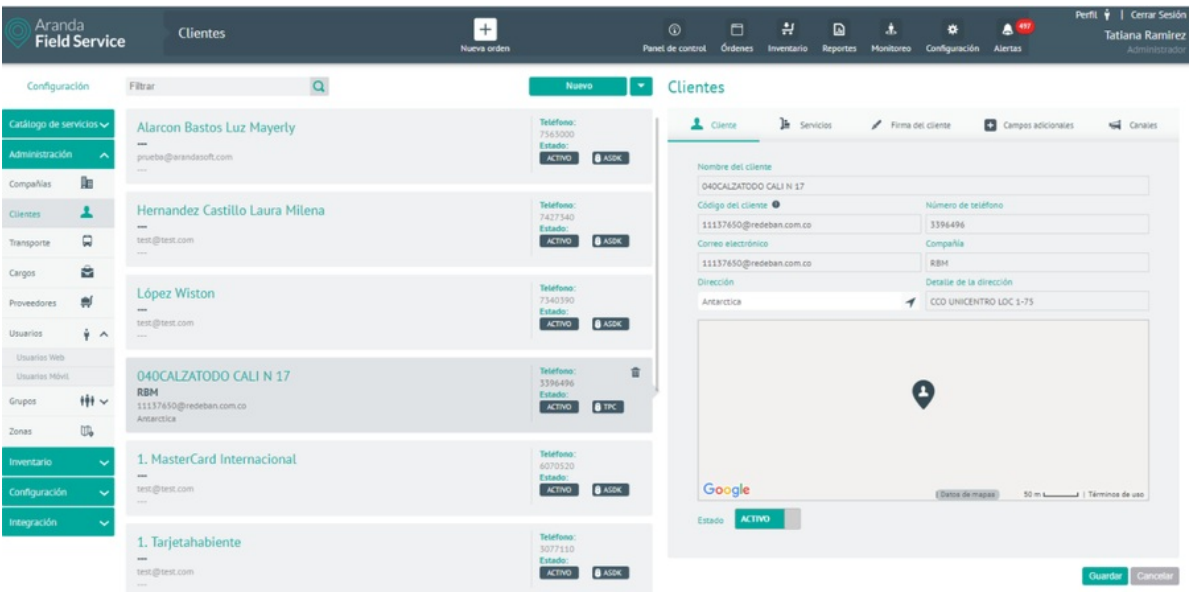


Empresas terceirizadas sincronizadas

Importação de clientes de terceiros para o AFLS

O AFLS executa uma sincronização das empresas que estão em outros sistemas através do componente já configurado, os campos que são sincronizados são:

- Nome do cliente
- Código do cliente: ID ou identificação do cliente.
- Telefone
- E-mail de contato
- Empresa: Nome da empresa associada ao cliente.
- Endereço: padronizado pelo controle de pesquisa de endereços do Google.
- Status: Define se o status do cliente é ativo ou não.
- Serviços: lista de serviços associados ao cliente.



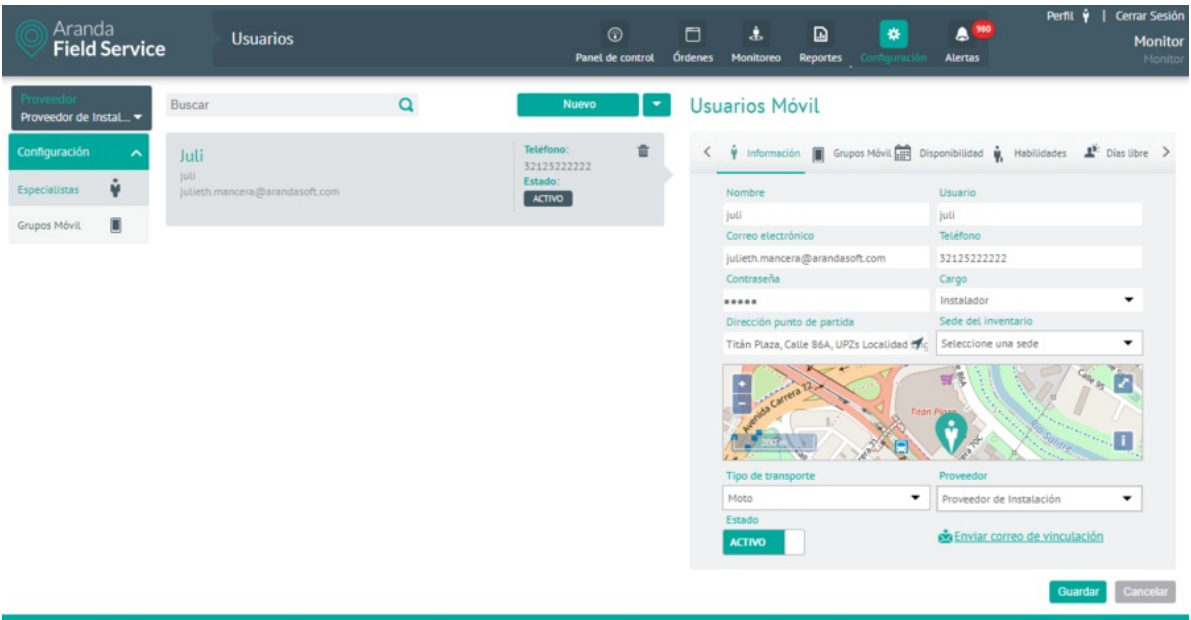
Clientes de terceiros sincronizados

Configuração necessária com a função Monitor

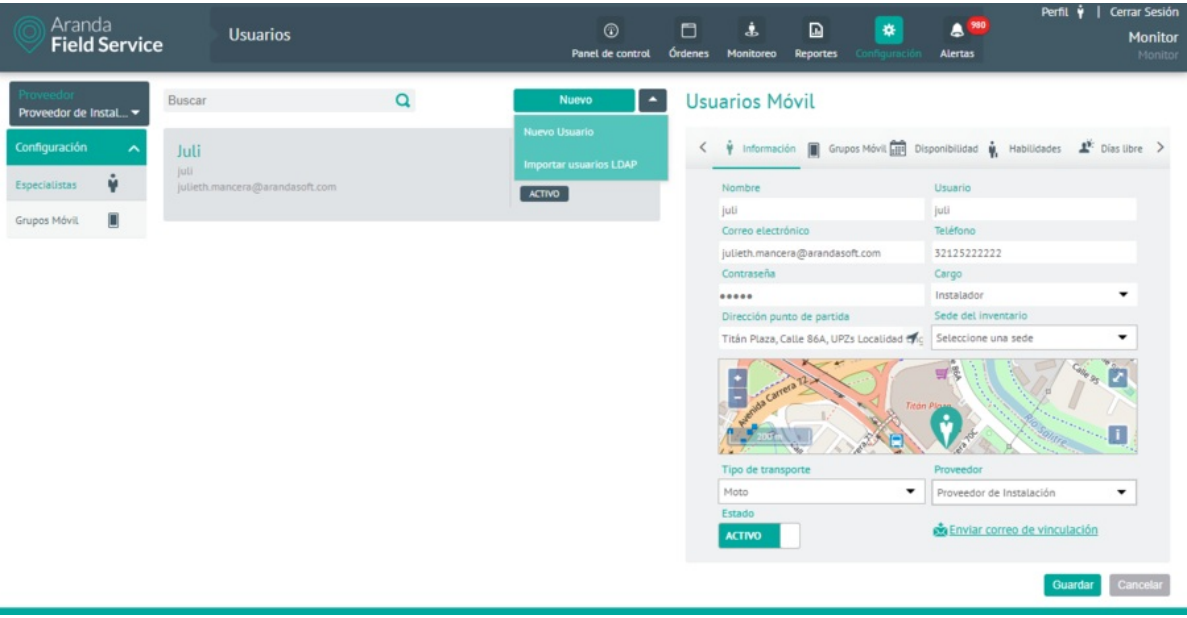
Abaixo, você encontrará as informações de cada um dos módulos que podem ser configurados a partir do perfil Monitor do Aranda FIELD SERVICE AFLS.

Configuração de usuário móvel

1. Para executar a configuração de usuários especialistas, faça login no console de configuração do AFLS com a função Monitor.



2. No menu principal, você encontrará a seção de provedores que associaram o monitor ao qual você fez login no aplicativo. 3. No Configuração No menu principal, selecione o íconeEspecialistas. Na visualização de informações, selecione o Novo e na Visualização de detalhes você pode definir informações do usuário, grupos móveis, disponibilidade, habilidades e campos adicionais.



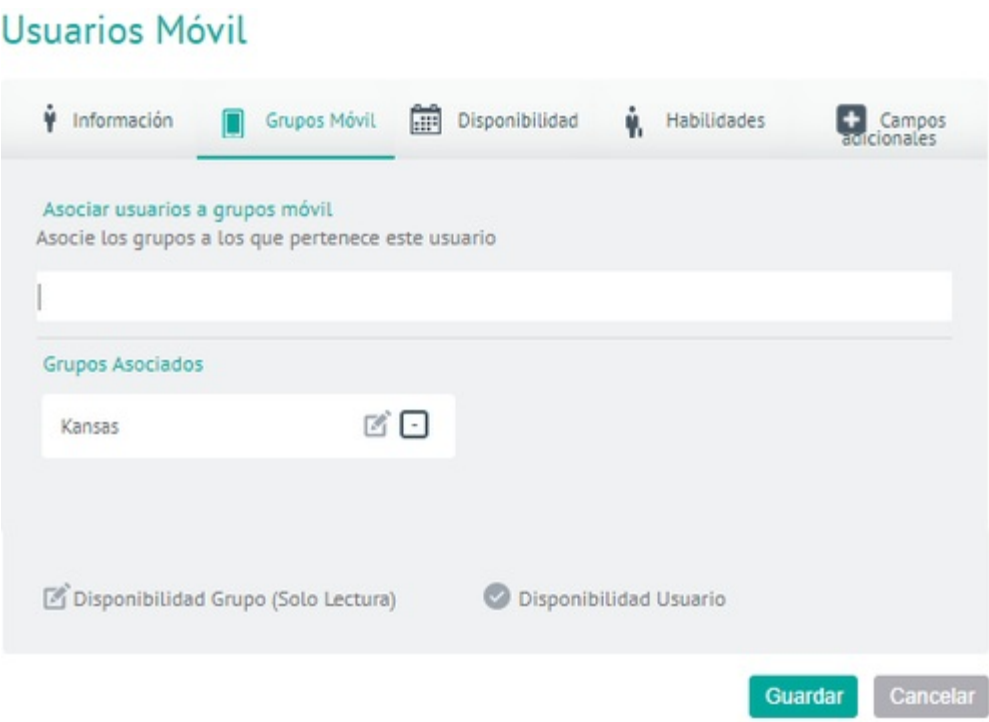
Especialistas

4. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Información**, onde você pode preencher informações como nome, nome de usuário, e-mail, telefone, senha, cargo, endereço, ponto de partida, estoque sede, tipo de transporte e fornecedor.

Cada usuário com uma função de especialista de campo será associado a um **acusação** e um **fornecedor** que foram configurados anteriormente, e também uma sede de estoque (este último campo não é obrigatório).

Grupos móveis associados ao usuário

5. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Grupos móviles**, onde você pode associar, se necessário, os grupos aos quais o usuário móvel pertence. Cada usuário com a função de especialista de campo pode ser associado a diferentes grupos de acordo com suas características e condições para a prestação do serviço.



Disponibilidade do usuário

6. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Disponibilidad**, onde você pode configurar a disponibilidade de tempo de cada especialista para o atendimento do serviço.

Usuarios Móvil

Información

Grupos Móvil

Disponibilidad

Habilidades

Campos adicionales

Al cambiar la disponibilidad se podrían reagendar algunas órdenes.

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

Disponibilidad Grupo (Solo Lectura)

Disponibilidad Usuario

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** Se o especialista estiver associado a um grupo móvel que já tenha uma disponibilidade configurada, o especialista herdará essa disponibilidade. A disponibilidade herdada é representada em cinza.

Habilidades do usuário

7. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione o**Habilidades**, onde você pode configurar as habilidades específicas para cada especialista de campo. ou os dos grupos móveis associados também podem ser herdados

Usuarios Móvil

Información

Grupos Móvil

Disponibilidad

Habilidades

Campos adicionales

Visualización de las habilidades configuradas previamente por el administrador y asociadas a este especialista.

Este especialista no tiene habilidades asociadas

Guardar

Cancelar

📌 **Nota:** Se o usuário estiver associado a um grupo móvel que já tenha habilidades configuradas, o usuário herdará as habilidades desse grupo. As habilidades herdadas são vistas de forma diferente (consulte as convenções)

Dias de folga do usuário

6. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione oDias de folga, onde você pode configurar dias específicos em que o especialista de campo não estará disponível para desempenhar suas funções.

Mobile Users

<

Information

Mobile Groups

Availability

Skills

Días libres

>

Management of days off

Manage the days when the specialist will be absent from his position.

1

If there are orders for those days, they will be reassigned to another specialist

Start date days off

18/08/2025

End dates days off

22/08/2025

Días libres programados

Check the specialist's days off

☒ Every day requested

☐ Requested days of the current month

☐ Business days requested

Monday 18 of August of 2025

Tuesday 19 of August of 2025

Wednesday 20 of August of 2025

Thursday 21 of August of 2025

Friday 22 of August of 2025

Save

Cancel

As seguintes opções são exibidas:

- **Todos os dias solicitados:** Todos os dias que foram configurados como dias de folga para o especialista são exibidos
- **Dias solicitados do mês atual:** Os dias que foram definidos como dias de folga para o mês atual para o especialista são exibidos.
- **Dias úteis solicitados:** Os dias de folga configurados iguais ou superiores ao dia atual são exibidos.
- **Opção de exclusão:** O ícone (caneca) é ativado em cada um dos dias úteis de folga para o especialista e permite que os registros sejam removidos da lista.

📌 **Nota:** Se o usuário especialista tiver pedidos atribuídos para os dias que serão configurados como gratuitos, os pedidos serão reatribuídos a outro especialista ou uma nova data de atendimento será atribuída.

Campos adicionais de usuário móvel

8. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione oCampos adicionais, onde você pode visualizar os campos adicionais que foram configurados no módulo de configuração para usuários móveis e estão habilitados para serem usados ao criar o usuário.

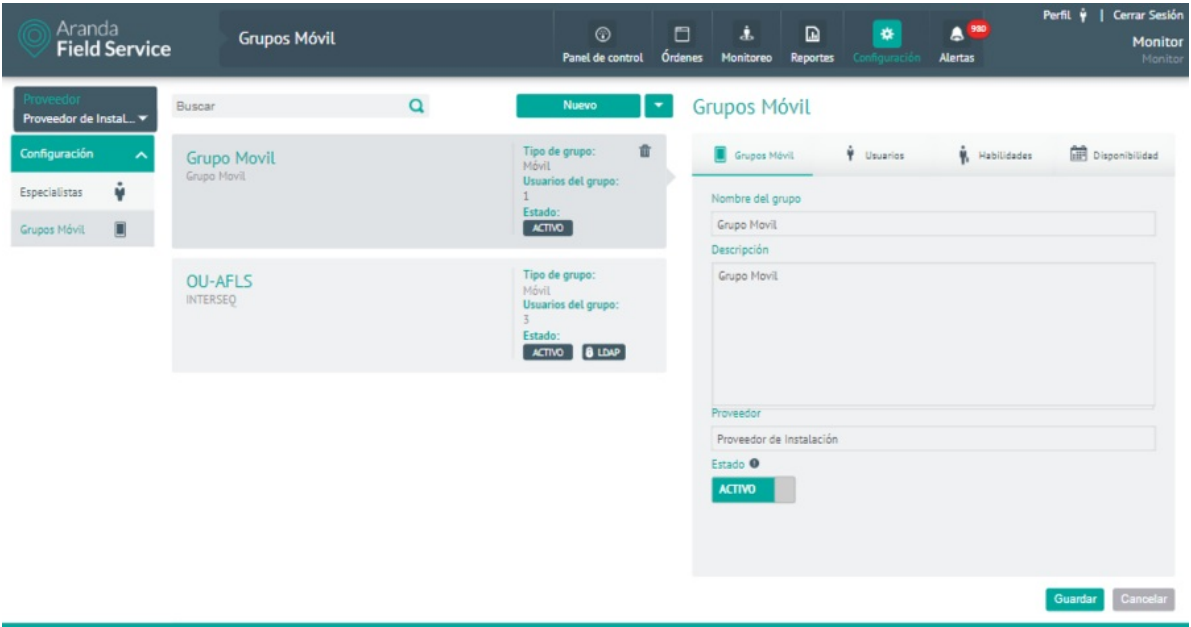
9. Para editar um usuário móvel com a função de monitor, na visualização de informações, selecione um registro na lista de usuários da Web existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias.

10. Para excluir um usuário móvel com a função de monitor, na exibição de informações, selecione um registro na lista de usuários existentes e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

11. Quando terminar de configurar seus usuários móveis, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Grupos de usuários móveis

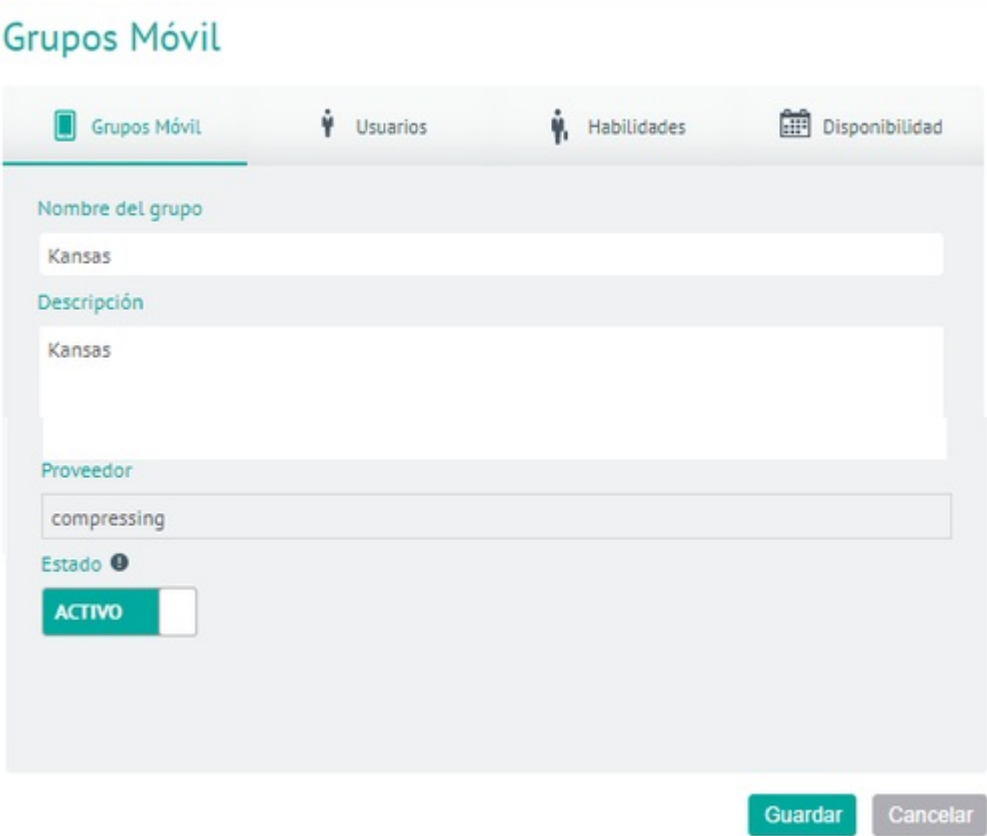
1. Para configurar grupos de usuários, faça login no console de configuração do AFLS com a função Monitor.



2. No menu principal, você encontrará a seção de provedores que associaram o monitor ao qual você fez login no aplicativo. 3. No **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Grupos móveis**. Na visualização de informações, selecione o **Novo** e na Visualização de detalhes você pode definir informações como grupos móveis, usuários, habilidades e disponibilidade.

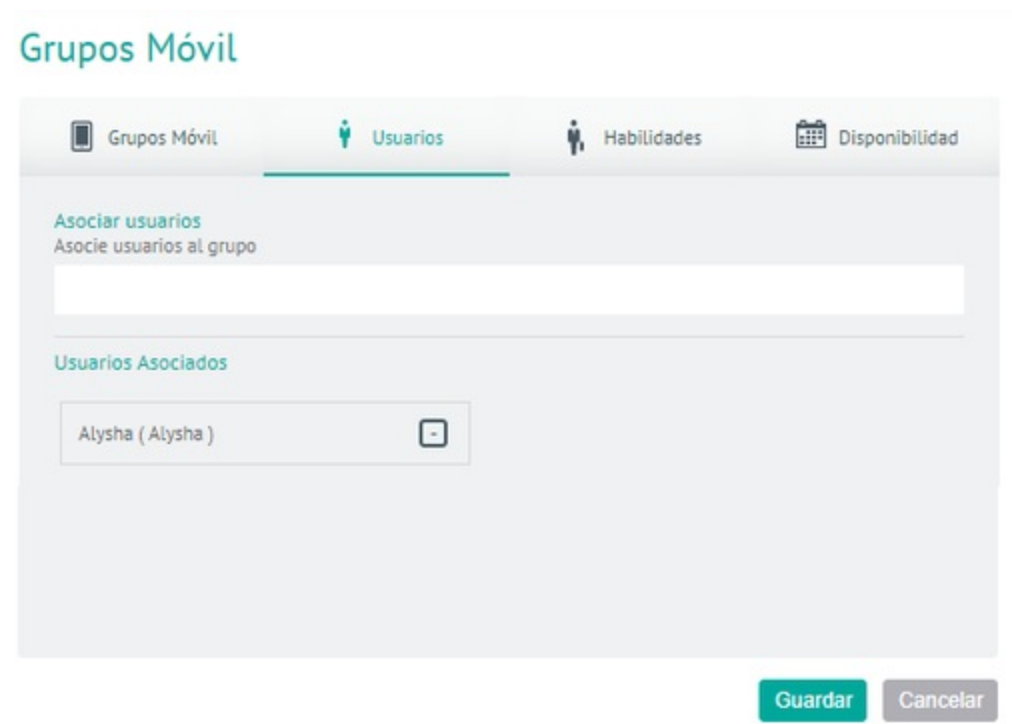
Grupos móveis

4. Na exibição de detalhes de grupos móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Grupos móveis**, onde você pode preencher informações como nome e descrição do grupo, associar um fornecedor e definir um status.



Usuários

5. Na exibição de detalhes de grupos móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Usuários**, onde você pode associar usuários ao grupo móvel.



Habilidades do usuário

6. Na exibição de detalhes de grupos móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Habilidades**, onde você pode configurar as habilidades específicas para o grupo de especialistas na área.



Disponibilidade do usuário

7. Na exibição de detalhes de grupos móveis no console de configuração do AFLS, selecione a guia **Disponibilidade**, onde você pode configurar a disponibilidade de tempo do grupo para o serviço de serviço.

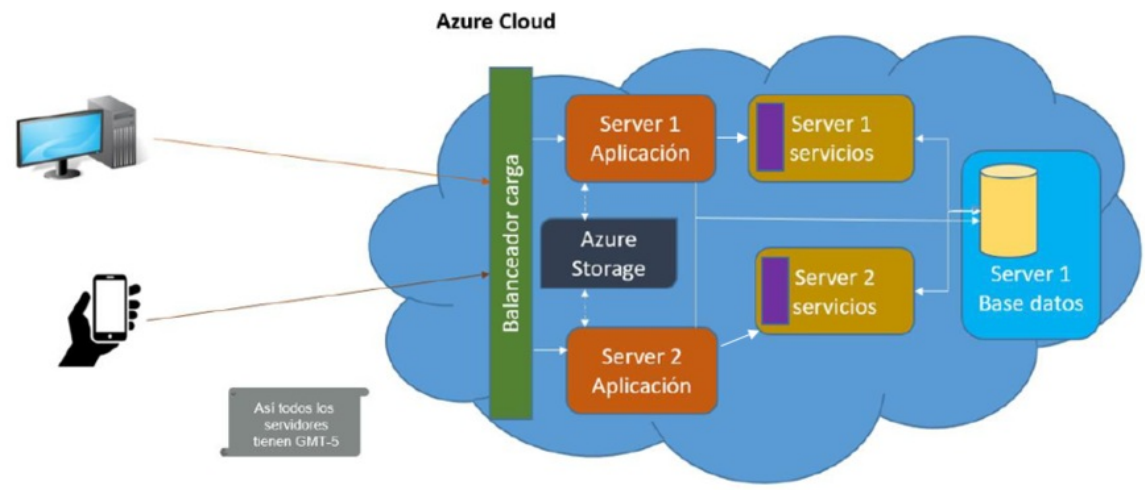
8. Quando terminar de configurar os grupos de usuários móveis, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

Alta disponibilidade

Para suportar a operação contínua (24 horas por dia, 7 dias por semana), o Aranda FIELD SERVICE AFLS permite que

você use um número maior de servidores com o mesmo ambiente instalado (aplicativos e serviços do Windows) e, assim, caso um servidor tenha desligamentos em operação (voluntários ou forçados), os outros poderão suportar o aplicativo e mantê-lo em execução.

Isso é conseguido da seguinte maneira:



1. Por meio de comunicações provenientes de um computador ou celular, as solicitações são recebidas nos servidores onde o AFLS está instalado.
2. O balanceador de carga roteia a solicitação para uma instância do aplicativo que está em execução.
3. As instâncias Web compartilham um site de armazenamento (no caso da nuvem, o Armazenamento do Azure é recomendado) para backup de anexos.
4. A comunicação com os servidores de serviço do Windows é feita a partir da instância do aplicativo Web.
5. Caso a informação seja recebida em um servidor que esteja inativo, o outro servidor é ativado automaticamente para receber a informação.
6. A comunicação é realizada com um único banco de dados. Essa estratégia de alta disponibilidade busca reduzir os tempos de possíveis interrupções do AFLS por motivos de infraestrutura.

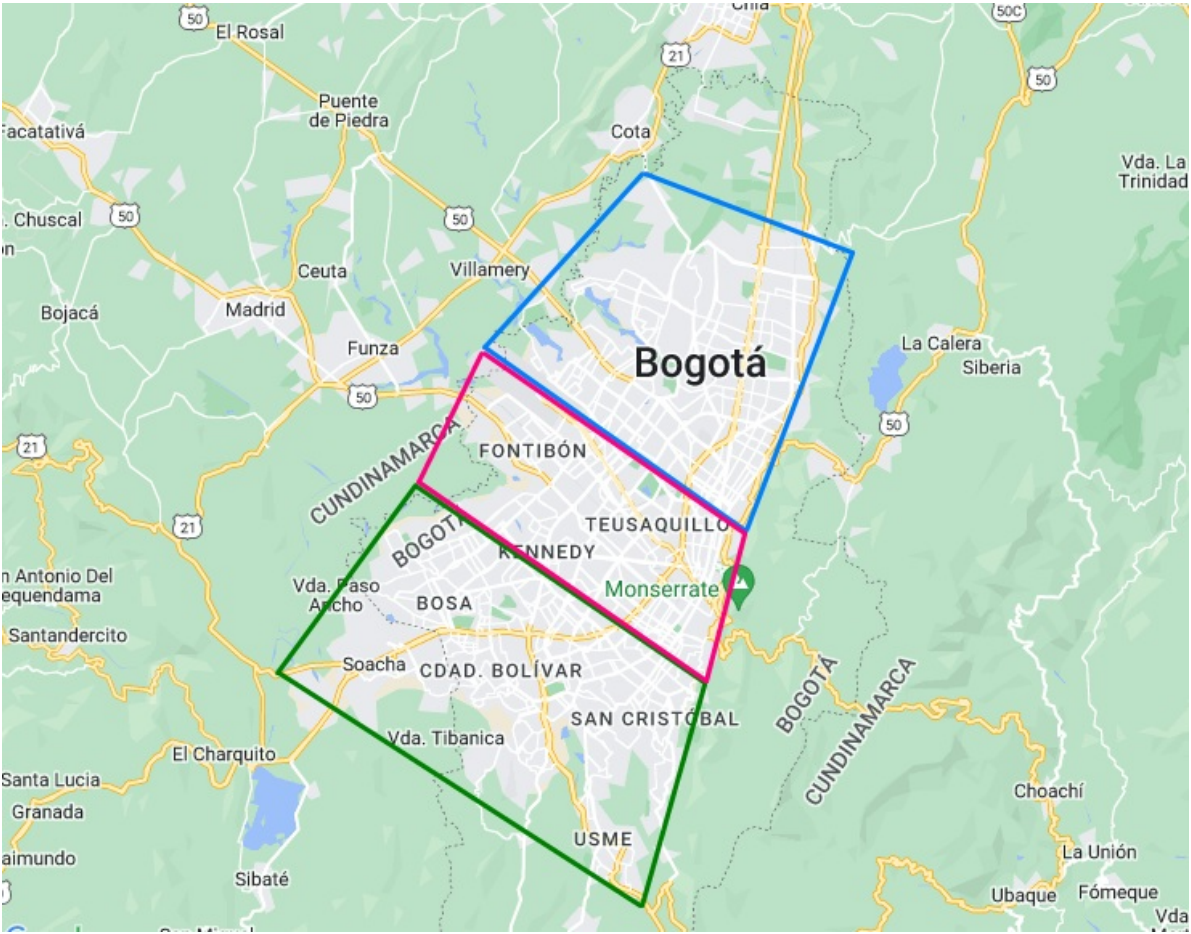
📌 **Nota:** A infraestrutura atual de alta disponibilidade para AFLS está focada na arquitetura do Azure e deve ser configurada no fuso horário GTM-5.

Dividir zonas

A divisão de zonas permite delimitar e atribuir determinadas áreas da zona de trabalho a um ou mais fornecedores específicos.

1. Para realizar a divisão de uma zona, é necessário criar cada uma das áreas específicas como uma zona independente seguindo as instruções em [Criar uma zona](#) e, em seguida, associar os fornecedores às áreas criadas.

Exemplo: Se você deseja dividir uma cidade em três áreas, é necessário criar a Zona Norte, Zona Sul, Zona Central e depois distribuir essas zonas de acordo com a atribuição que deseja fazer aos fornecedores.

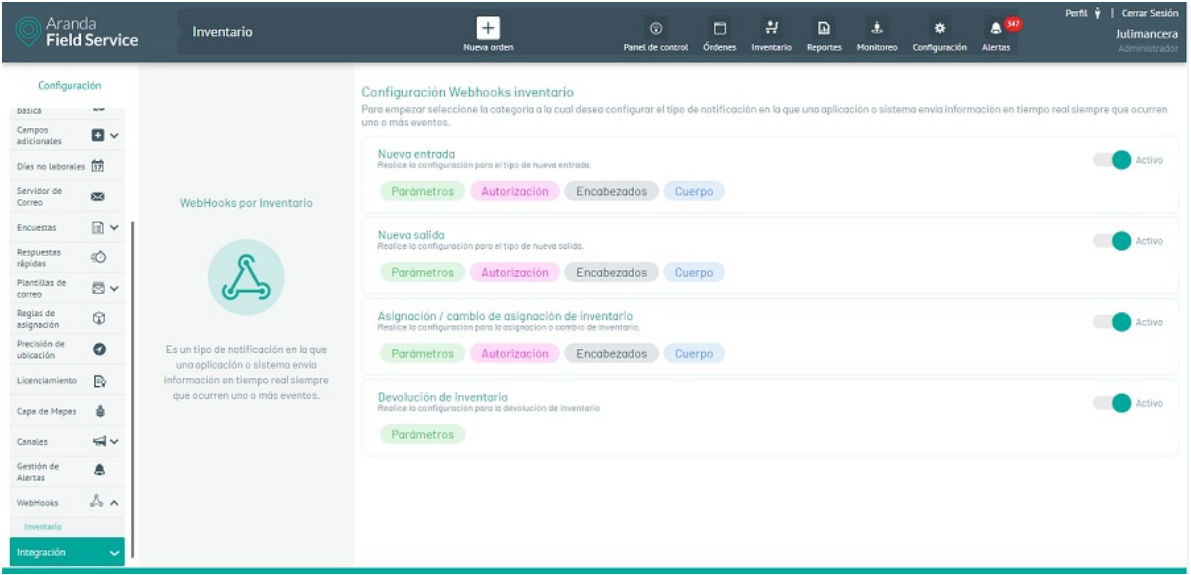


Webhooks

Inventário

Os webhooks podem ser configurados para novas entradas, novas saídas, alocação de estoque ou alteração ou alteração de alocação de estoque e entradas de devolução de estoque.

Para configurar um WebHook, vá para a visualização WebHooks, na **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **WebHook**posterior **Inventário** e ao ativar a categoria para a qual deseja fazer a configuração, será habilitado um modal onde é possível inserir as informações para o WebHook. Para mais detalhes, consulte a opção [Configuração de webhooks.](#)



Configuração de webhooks

É um tipo de notificação em que um aplicativo ou sistema envia informações em tempo real sempre que um ou mais eventos ocorrem.

Configuração de webhooks

Para configurar o WebKook, um modal é habilitado para inserir as informações correspondentes. Na visualização de detalhes, o administrador poderá configurar as informações enviadas, definindo os seguintes parâmetros:

Tags

São textos rápidos que são preenchidos com informações de ordens de serviço ou na movimentação de estoque.

Tipos de aplicação

Você pode definir diferentes tipos de solicitações:

- OBTER
- POSTAR
- PÔR
- REMENDO
- COPIAR
- CABEÇA
- OPÇÕES
- FUNDIR

URL

Você pode incluir a URL da solicitação que será invocada quando você executar o WebHook. Você também pode usar TAGS como parâmetros no URL.

📌 **NOTA:** É possível usar tags ou textos rápidos, como **Valor**, unificando concatenando na URL a seguinte estrutura: `&+Chave+=+{{Valor}}`. Exemplo: `&MeasureUnit={{Medida}}`.

Parâmetros

Esta opção permite que você insira os parâmetros necessários que serão usados para a chamada de solicitação. Para inserir um parâmetro, é necessário selecionar o



que permite que uma visão insira os dados de Chave e Valor.

Nuevo parámetro

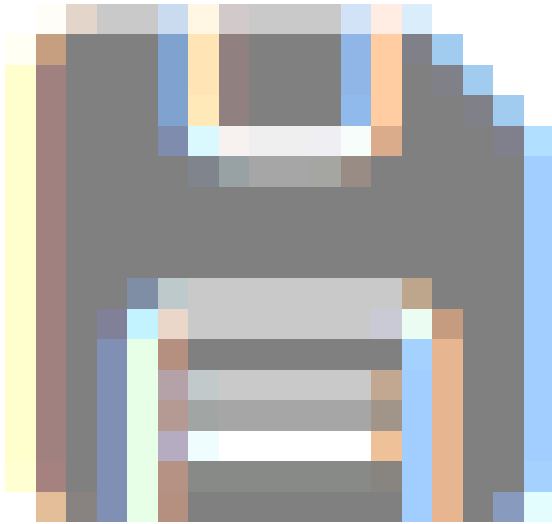
Llave

Asignar

Valor

Asignar valor

Ao preencher as informações, clique no botão **Salvar**



, as informações serão exibidas na lista e na URL.

WebHooks Movimientos de inventario:Nueva entrada

Es un tipo de notificación en la que una aplicación o sistema envía información en tiempo real siempre que ocurren uno o más eventos.

Activo

Tags para asignarlos debe pararse en el campo por el cual deseas crear el webhook y darle clic al tag, este tag puedes incluirlo en el campo que sea necesario

Configuración

Campos adicionales

Buscar

Nombre del producto

Unidad de medida

Tipo de producto

Nombre de la sede

Especialista

cantidad

Numero de serie

SKU

Fecha de registro

Fecha de compra

Numero de factura o referencia

Descripción del movimiento

Valor por unidad

Nombre de Especialista

Sede

Código de producto

GET

http://urlprueba.com?NombreProducto={{ProductNombre}}&UnidadMedida={{Measure}}&TipoProducto={{ProductType}}&

Parámetros

Autorización

Encabezados

Cuerpo

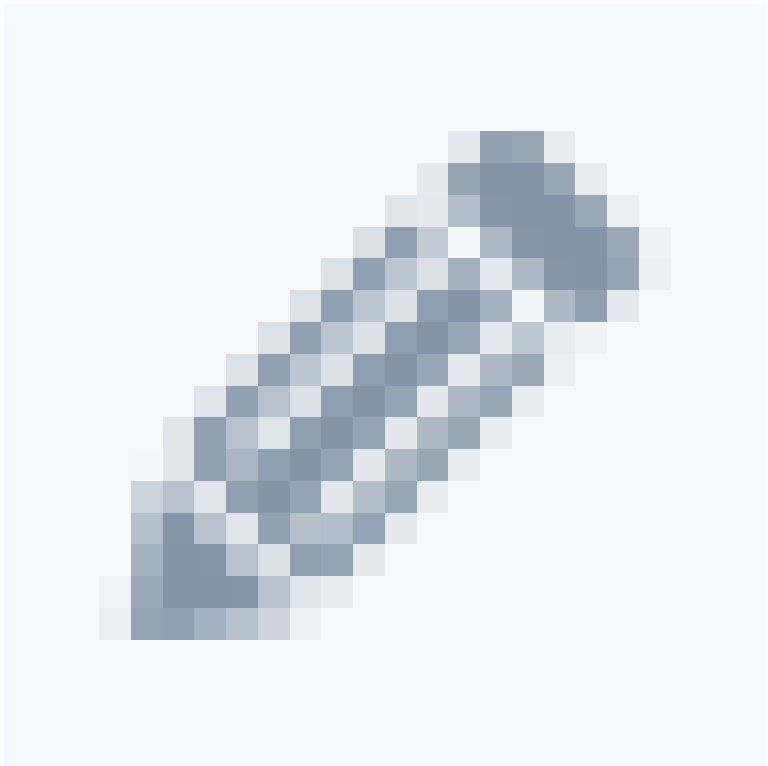
Asigne los parámetros dependiendo de la definición del servicio que este configurando

NUEVO

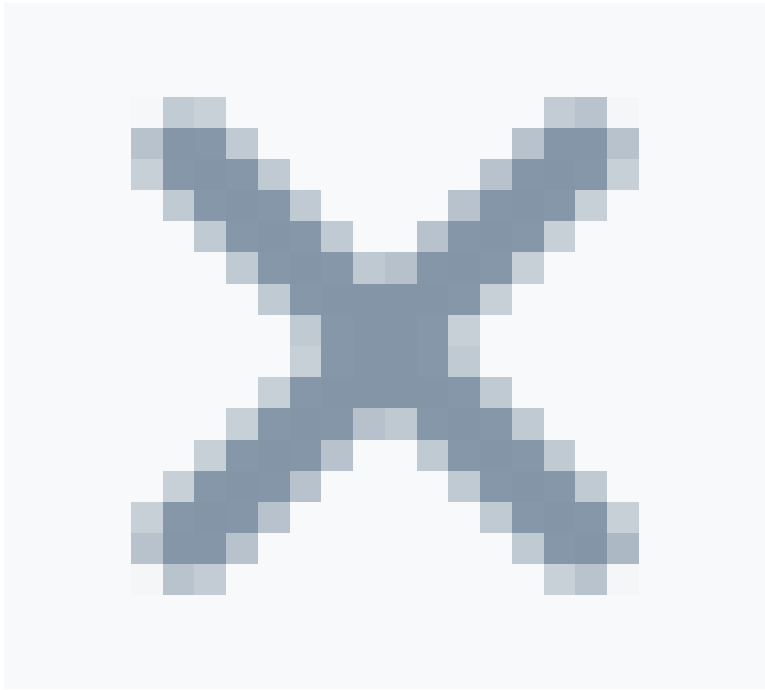
ELIMINAR

Llave	Valor	
<input type="checkbox"/> NombreProducto	{{ProductNombre}}	
<input type="checkbox"/> UnidadMedida	{{Measure}}	
<input type="checkbox"/> TipoProducto	{{ProductType}}	
<input type="checkbox"/> NombreSede	{{LocationName}}	
<input type="checkbox"/> Especialista	{{SpecialistName}}	
<input type="checkbox"/> Cantidad	{{Quantity}}	
<input type="checkbox"/> NumeroSerie	{{SerialNumber}}	

Para fazer modificações nos dados de parâmetro registrados, clique no botão **Editar**



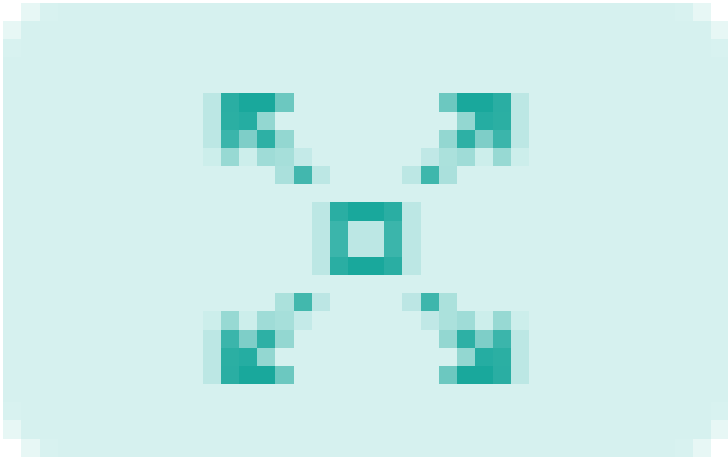
; Os campos para fazer o ajuste estão habilitados. Para salvar suas alterações, clique no botão **Fechar**



e o registro atualizado permanecerá.

- 📌 **ANOTAÇÕES:**
- Ao selecionar o botão Novo, você pode usar as tags ou textos rápidos na visualização como um campo “Valor” e ele será exibido unificado na URL com a seguinte estrutura: &+Chave+=+{{Valor}}. Exemplo: &MeasureUnit={{Medida}}.
 - No caso de não usar tags, você poderá visualizar os parâmetros inseridos, eles serão unificados na URL automaticamente com a seguinte estrutura: &+Chave+=+Valor. Exemplo: &Parameter1=123456.

Para expandir a lista de parâmetros, selecione o **Ampliar**




, conforme mostrado abaixo:

Parâmetros configurados			✕
Asigne los parámetros dependiendo de la definición del servicio que este configurando			
		NUEVO	ELIMINAR ✕
Llave	▼	Valor	
<input type="checkbox"/>	NombreProducto	{{ProductName}}	✎
<input type="checkbox"/>	UnidadMedida	{{Measure}}	✎
<input type="checkbox"/>	TipoProducto	{{ProductType}}	✎
<input type="checkbox"/>	NombreSede	{{LocationName}}	✎
<input type="checkbox"/>	Especialista	{{SpecialistName}}	✎
<input type="checkbox"/>	Cantidad	{{Quantity}}	✎
<input type="checkbox"/>	NumeroSerie	{{SerialNumber}}	✎
<input type="checkbox"/>	SKU	{{SKU}}	✎
<input type="checkbox"/>	FechaRegistro	{{RegisterDate}}	✎
<input type="checkbox"/>	FechaCompra	{{PurchaseDate}}	✎
<input type="checkbox"/>	NumeroFactura	{{Reference}}	✎
<input type="checkbox"/>	DescripcionMovimiento	{{Description}}	✎
<input type="checkbox"/>	ValorUnidad	{{UnitValue}}	✎
<input type="checkbox"/>	Referencia	{{co-referencia adi-1}}	✎

Para excluir um parâmetro, você pode fazer as seguintes maneiras:

1. Selecionando a verificação de parâmetros e, em seguida, o botão “Excluir”
2. Excluindo texto diretamente do URL



WebHooks Movimientos de inventario:Nueva entrada

Es un tipo de notificación en la que una aplicación o sistema envía información en tiempo real siempre que ocurren uno o más eventos.

Activo

Tags para asignarlos debe pararse en el campo por el cual desea crear el webhook y darle clic al tag, este tag puedes incluirlo en el campo que sea necesario

Configuración

Campos adicionales

Nombre del producto

Unidad de medida

Tipo de producto

Nombre de la sede

Especialista

cantidad

Número de serie

SKU

Fecha de registro

Fecha de compra

Número de factura o referencia

Descripción del movimiento

Valor por unidad

Nombre de Especialista

Sede

Código de producto

GET

http://urlnubea.com?NombreProducto={{ProductNombre}}&UnidadMedida={{Measure}}&TipoProducto={{ProductType}}&

Parámetros

AutORIZACIÓN

ENCABEZADOS

Cuerpo

Asigne los parámetros dependiendo de la definición del servicio que este configurando

NUEVO

ELIMINAR


Llave	Valor	
<input type="checkbox"/> NombreProducto	{{ProductNombre}}	
<input type="checkbox"/> UnidadMedida	{{Measure}}	
<input checked="" type="checkbox"/> TipoProducto	{{ProductType}}	
<input checked="" type="checkbox"/> NombreSede	{{LocationName}}	
<input type="checkbox"/> Especialista	{{SpecialistName}}	
<input type="checkbox"/> Cantidad	{{Quantity}}	
<input type="checkbox"/> NumeroFactura	{{Facturito:numero}}	

Autorização

Com esta opção você poderá inserir a autorização necessária que será utilizada para a convocação do aplicativo.

Para inserir a autorização, selecione a opção de configuração na lista, os seguintes tipos são exibidos:


- **Autenticação básica:** Nesta opção, são solicitados os seguintes dados: Nome de usuário e Senha.
- **Token do Portador:** Nesta opção, são solicitados os seguintes dados: Token de acesso.
- **Não:** Nesta opção, você não precisa executar a configuração de autorização.



WebHooks Movimientos de inventario: Nueva entrada

Es un tipo de notificación en la que una aplicación o sistema envía información en tiempo real siempre que ocurren uno o más eventos.

Activo



Tags para asignarlos debe pararse en el campo por el cual desea crear el webhook y darle clic al tag, este tag puedes incluirlo en el campo que sea necesario

Configuración

Campos adicionales

Nombre del producto

Unidad de medida

Tipo de producto

Nombre de la sede

Especialista

Cantidad

Número de serie

SKU

Fecha de registro

Fecha de compra

Número de factura o referencia

Descripción del movimiento

Valor por unidad

Nombre de Especialista

Sede

Código de producto

GET

<http://urlprueba.com?NombreProducto={ProductNombre}&UnidadMedida={Measure}&TipoProducto={ProductType}&TokenDeAcceso={TokenDeAcceso}>

Parámetros

Autorización

Encabezados

Cuerpo

Asigne el tipo de autorización para utilizar con el servicio. Este dato es opcional para su configuración.

Bearer Token

Token de Acceso

eYu0eXAI0LKVY0ILCJHhGc0iUuzlNIs8 eyJBdWRpZ

Recuerde esta asignación de Autorización solo puede tener una configuración

Manchetes

Com esta opção, você poderá inserir os cabeçalhos necessários que serão usados para a chamada para a solicitação.
Para inserir um título, selecione o

NUEVO

que permite que uma visão insira os dados de **Chave** e **Valor**.

Nuevo encabezado

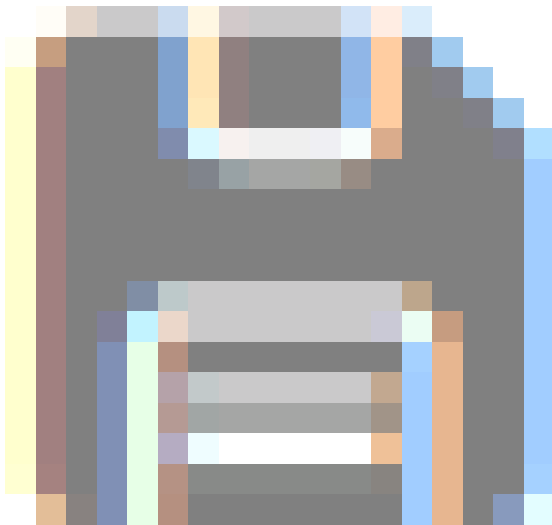
Llave

Asignar

Valor

Asignar valor

Ao preencher as informações, clique no botão **Salvar**



e as informações serão exibidas na lista.

WebHooks Movimientos de inventario:Nueva entrada

Es un tipo de notificación en la que una aplicación o sistema envía información en tiempo real siempre que ocurren uno o más eventos.

Activo

Tags para asignarlos debe pararse en el campo por el cual deseas crear el webhook y darle clic al tag, este tag puedes incluirlo en el campo que sea necesario

Configuración

Campos adicionales

Buscar

Nombre del producto

Unidad de medida

Tipo de producto

Nombre de la sede

Especialista

cantidad

Número de serie

SKU

Fecha de registro

Fecha de compra

Número de factura o referencia

Descripción del movimiento

Valor por unidad

Nombre de Especialista

Sede

Código de producto

GET

http://urlrueba.com?NombreProducto={{ProductName}}&UnidadMedida={{Measure}}&TipoProducto={{ProductType}}&

Parámetros

Autorización

Encabezados

Cuerpo

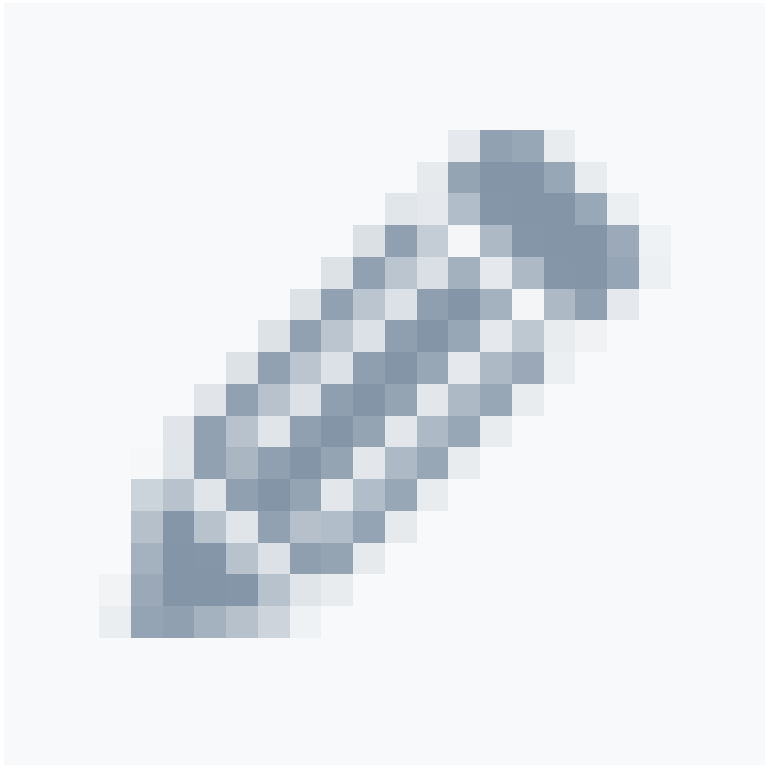
Asigne los encabezados dependiendo de la definición del servicio que este configurando

NUEVO

ELIMINAR

Llave	Valor
<input type="checkbox"/> Encabezado4	ddd
<input type="checkbox"/> Encabezado5	5478

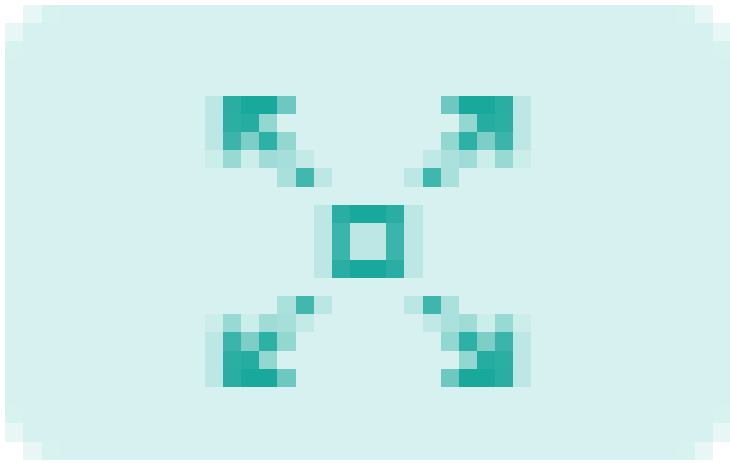
Para modificar os dados dos cabeçalhos registrados, clique no botão **Editar**



; Os campos para fazer o ajuste estão habilitados. Para salvar suas alterações, clique no botão **Fechar**



e o registro atualizado permanecerá. Para expandir a lista de títulos, selecione o **Ampliar**



, conforme mostrado abaixo:

Encabezados configurados

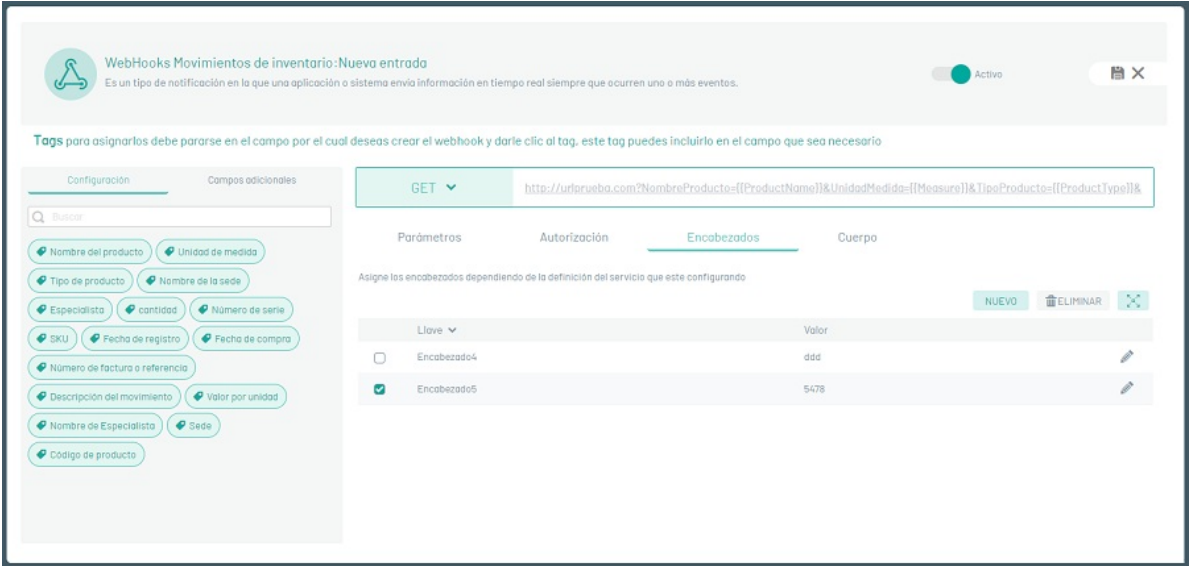
Asigne los encabezados dependiendo de la definición del servicio que este configurando

NUEVO

ELIMINAR

Llave	Valor
<input type="checkbox"/> Encabezado4	ddd

Para excluir um cabeçalho, selecione o registro de check-in na lista e, em seguida, o botão “Excluir”.

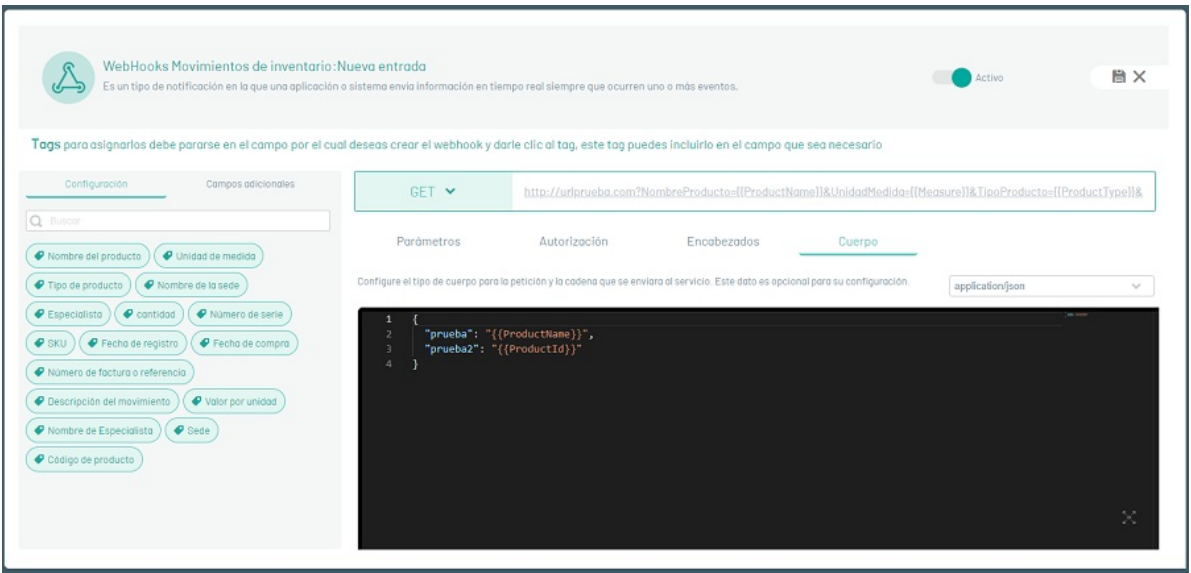


Corpo

Com esta opção, você poderá inserir o corpo necessário que será usado para a chamada para a inscrição.

Para entrar no corpo, selecione a opção de configuração na lista e você poderá visualizar os seguintes tipos:

- texto/simples
- aplicativo/javascript
- aplicativo/json
- texto/html
- aplicativo/xml
- Não



Configurações gerais

Configurações gerais

O administrador geral do console Web do AFLS poderá configurar os seguintes módulos transversais:



1. Servidor de e-mail

Neste módulo do Aranda Common, a função de administrador poderá configurar um provedor de e-mail da organização e permitir o envio de alertas que mantêm os clientes atualizados sobre o funcionamento de suas ordens de serviço.

Para obter mais informações, visite: [Gerenciamento de servidor de ↩ e-mail](#)

2. Serviços de Diretório

Neste módulo Aranda Common você pode configurar a conexão com um ou mais diretórios de negócios existentes, para que as informações dos funcionários sejam sincronizadas com o banco de dados Aranda FIELD SERVICE AFLS.

Para obter mais informações, visite: [Pré-configuração de serviços de diretório ↩](#).

Para obter mais informações, visite: [Serviços de diretório ↩ de gerenciamento](#).

Para obter mais informações, visite: [Importar usuários do diretório corporativo para o AFLS \(LDAP\) ↩](#).

Para obter mais informações, visite: [Configurações de segurança do reCAPTCHA ↩](#).

📌 Informação importante:

Suporte reCAPTCHA com aplicativo móvel

No momento, essa funcionalidade é suportada apenas nos sites do Aranda Field Service. Não é compatível com o aplicativo móvel usado pelos técnicos de campo e que está atualmente publicado na Apple AppStore/Google Play Store. Em breve a nova versão do aplicativo móvel será compatível com reCAPTCHA.

📌 **Nota:** Antes de ativar o reCAPTCHA, as integrações que usam autenticação de usuário e senha devem usar a autenticação de token de integração.

3. Provedores de autenticação

Neste módulo Aranda Common, você pode autenticar usuários no aplicativo redirecionando o usuário para um provedor de identidade externo, que será responsável por validar a autenticação e posteriormente notificar o aplicativo sobre o status da referida validação.

Para obter mais informações, visite: [Gerenciamento do provedor de ↩ autenticação](#).

4. Tokens de integração

Neste módulo do Aranda Common você poderá gerar e revogar um token de integração Este token permite consumir APIs AFLS de aplicativos externos sem a necessidade de credenciais de autenticação.

Para obter mais informações, visite: [Gerenciamento de token de integração ↩](#).

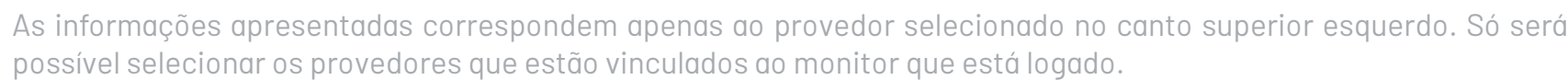
5. Login

No login é possível visualizar a configuração dos módulos de atendimento de diretórios e provedores externos no processo de acesso e autenticação dos produtos Aranda.

Para obter mais informações, visite: [Tela de login de login do AFLS ↩](#).

Painel de controle

O módulo **Painel de Controle** Permite visualizar o comportamento semanal dos especialistas e os serviços prestados:



Isso fornece um resumo do status das ordens de serviço agendadas para o dia atual e especifica quantas delas estão no status **Abrir**, **Em processo** ou **Executado**.

Isso fornece um resumo do status atual dos especialistas do fornecedor selecionado e especifica quantos deles estão localizados **Disponível no trabalho**, **Disponível sem trabalho atribuído** ou **Não disponível**.

Este gráfico apresenta a relação entre a demanda (horas alocadas) e a disponibilidade configurada (horas disponíveis) no AFLS. Eixo horizontal: Dias da semana atual. Eixo Vertical: Horas

Horas alocadas: corresponde à soma do número de horas em que os especialistas estão ocupados (seja no atendimento ou em viagens) para cada dia da semana.

Horários disponíveis: corresponde à soma da disponibilidade dos especialistas para cada dia da semana e inclui a disponibilidade configurada nos grupos aos quais os especialistas pertencem.

O módulo **Integração com ASDK** permite visualizar o comportamento das ordens de serviço criadas e gerenciadas na integração do ASDK:

< 1 >

- **Filtro:** Permite filtrar as informações pelos seguintes critérios: hoje, semana passada, últimos 15 dias e mês passado. Três seções são visualizadas, que são:
 - **Integração com o Aranda Service Desk:** Levando em consideração que o filtro selecionado é consultado pela data de criação e permite visualizar um resumo das tarefas de campo criadas a partir do aplicativo Aranda Service Desk (ASDK), as seguintes opções são exibidas:
 - **Total de tarefas de campo registradas:** As tarefas de campo que foram criadas do aplicativo ASDK para o AFLS são exibidas.
 - **Total de tarefas de campo em andamento:** As tarefas de campo que estão no estado do processo são exibidas no aplicativo AFLS.
 - **Total de tarefas de campo pendentes de notificação:** As tarefas de campo que estão pendentes de notificação para o aplicativo ASDK são exibidas.
 - **Total de tarefas de campo com falha ao relatar:** As tarefas no campo que falharam no momento da notificação para o aplicativo ASDK são exibidas.
 - **Sincronização de negócios mais recente:** É exibida a data da última sincronização realizada e um resumo dos clientes, empresas e especialistas que foram ou não sincronizados no momento da integração entre os aplicativos AFLS e ASDK.
- Ao selecionar o ícone



É possível baixar o log de erros para validar por que os usuários não foram sincronizados.

- **Registrar pedidos com falha ao relatar:** Levando em consideração o filtro selecionado, é consultada a data de criação e exibido um detalhe dos pedidos que apresentaram erro no momento da tentativa de notificar o aplicativo ASDK, são exibidos os seguintes dados:
- Pedido de identificação
- Tarefa de campo de identificação
- Data de criação
- Data de notificação
- Número de tentativas
- Erro

Gerenciando pedidos

Gerenciando pedidos no AFLS

A função de despachante é responsável por criar, gerenciar e despachar ordens de serviço. Os itens no pedido serão vinculados aos componentes configurados pelo administrador do serviço na etapa anterior.

Criando ordens de serviço

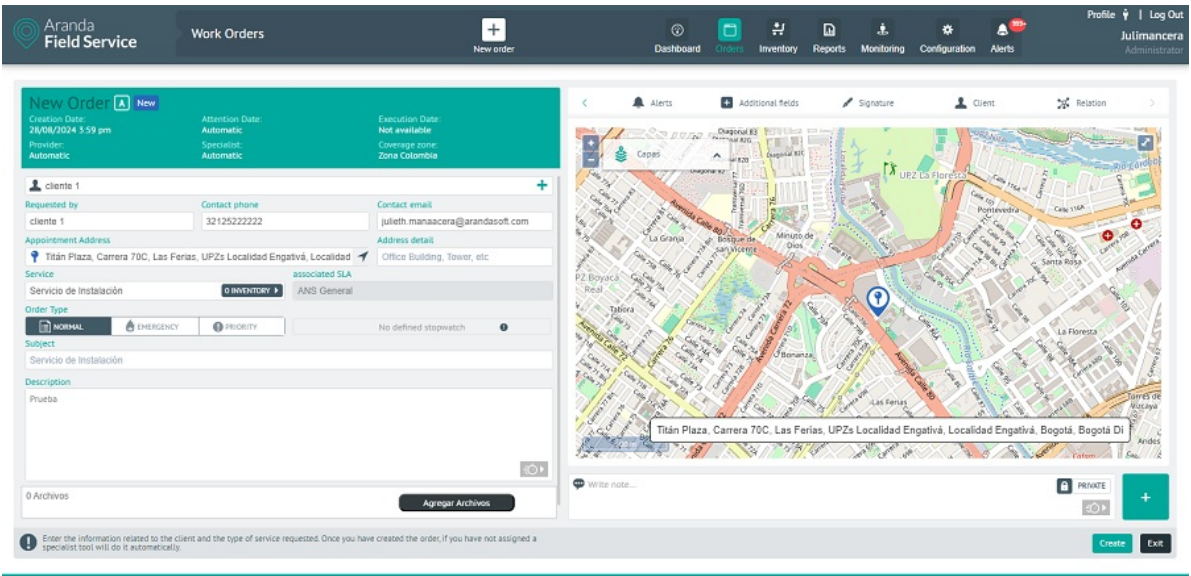
Criando uma ordem de serviço

1. Para gerar uma ordem de serviço, clique no botão **Nova ordem** na parte superior do Dispatch Console e preencha os seguintes campos:

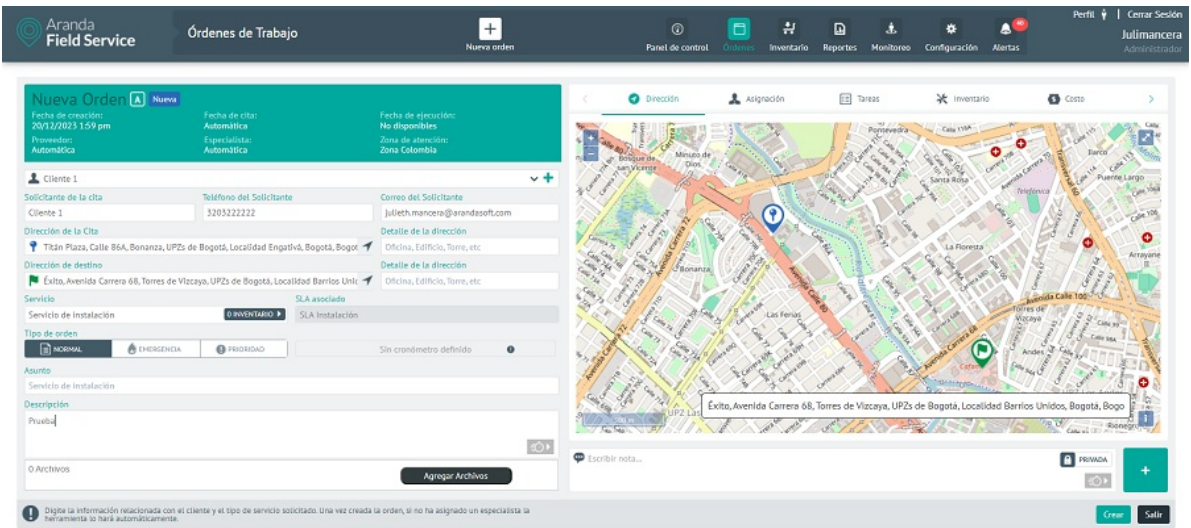
- Pesquisar por nome ou código do cliente: Para realizar a pesquisa, adicione o valor pelo qual deseja pesquisar e selecione o cliente; Isso habilita os dados básicos do pedido.
- O **Fatos básicos** correspondem ao nome do solicitante do agendamento, telefone, e-mail, endereço e detalhes do endereço. Se o cliente tiver esses dados, eles serão carregados automaticamente. Neste ponto, você pode editar o endereço e seus detalhes, se necessário.
- O **endereço** serão apresentados graficamente no mapa.

📌 **Nota:** se você tiver um provedor de mapas diferente do Google, é necessário especificar os endereços com mais detalhes, incluindo o bairro, a cidade e o município para que a calibração seja mais precisa.

2. Selecione o serviço que o cliente solicita. Se o serviço for do tipo **Padrão** Os dados básicos preenchidos pelo expedidor são mantidos no formulário.



*Tela de criação de ordem com serviço de tipo standard*3. Se o serviço for do tipo **Deslocamento** Dois novos campos serão exibidos: **Endereço de destino** e **Detalhe do endereço de destino**, para inserir as informações do ponto para o qual o cliente está indo.



Tela de criação de pedidos com serviço de rolagem

- O **Endereço de destino** permite que o despachante defina um deslocamento do ponto A ao ponto B e o exiba no mapa.
- No campo **da serviço** É exibida uma etiqueta que mostra a quantidade de estoque configurada por padrão no serviço.
- É exibido o SLA configurado para o serviço selecionado, que dependerá da configuração do serviço para o cliente, a empresa do cliente ou por padrão no serviço.

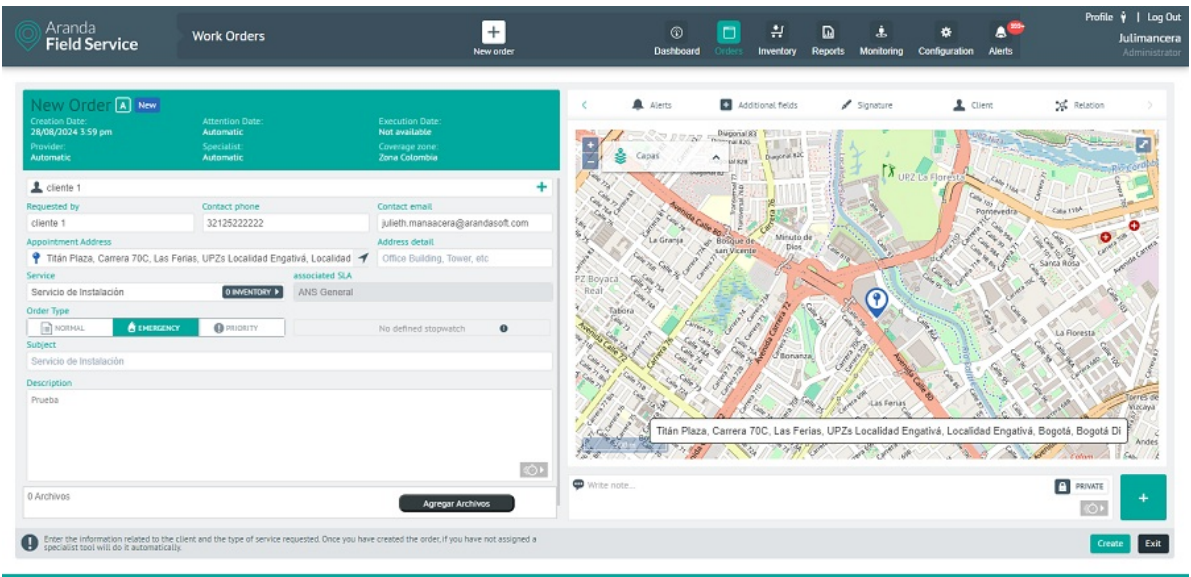
📌 **Nota:** caso um SLA expire, não será permitida a criação de pedidos para o serviço, sendo necessário alterar as datas para visualizá-lo.

- Em **Tipo de pedido** Você poderá selecionar se o pedido é **Normal** de **Emergência** ou **Prioridade**. O tipo de ordem só pode ser alterado se essa opção tiver sido configurada no serviço.
- O **Assunto** Será aquele que foi inserido no serviço, mas pode ser alterado se necessário.
- Em **Descrição** Você pode detalhar as tarefas a serem executadas na ordem de serviço ou estender os recursos do serviço.
- Você pode anexar arquivos à ordem de serviço para adicionar informações necessárias para a evolução do serviço.3. O despachante pode adicionar notas e avisos a qualquer momento que

ajudem o especialista de campo no desenvolvimento da ordem de serviço. Essas notas ficarão visíveis na categoria Comentários da Ordem de Serviço no aplicativo móvel do Especialista de Campo.

4. Uma vez que todas as informações necessárias para despachar uma ordem de serviço tenham sido inseridas, a AFLS providenciará o fornecedor e o especialista apropriados.
5. O novo pedido será criado com a data de criação da hora em que foi gerado e após a atribuição do fornecedor e do especialista, será definida uma data de solução de acordo com o SLA do serviço.
6. Uma vez criada a ordem de serviço e atribuídos os gerentes e recursos, o especialista terá as informações pertinentes para atender ao pedido na data agendada, o monitor poderá realizar o acompanhamento e controle e o despachante poderá consultar, editar, reatribuir e fechar o pedido.

Criando uma ordem de emergência ou prioridade

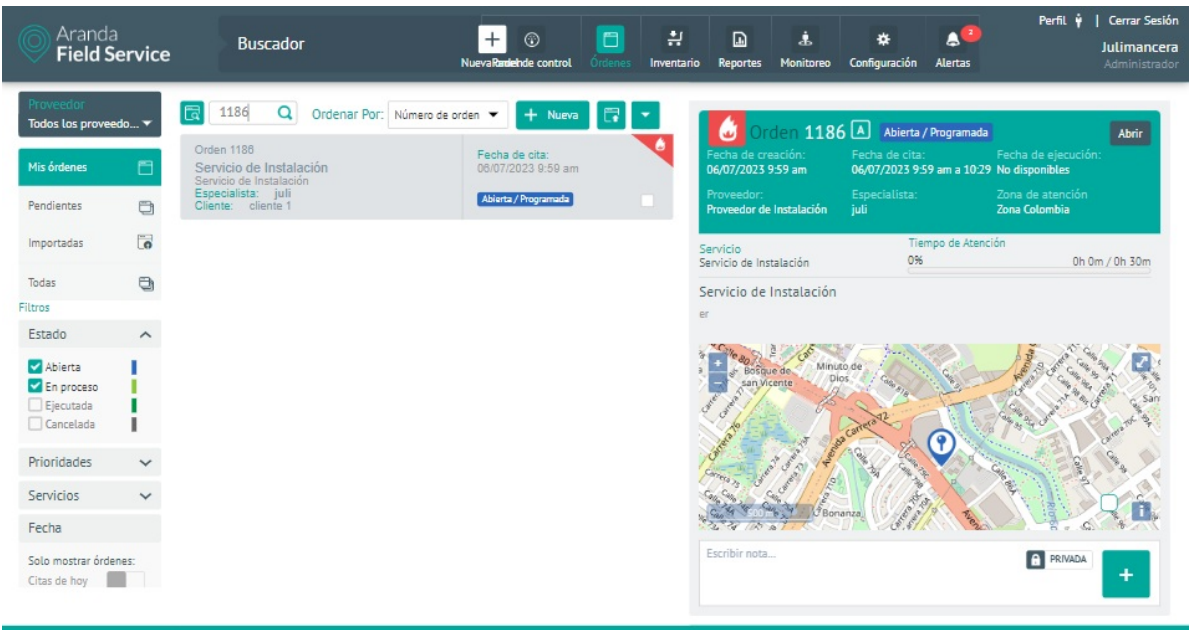


Ordens de emergência ou prioridade são aquelas que não podem esperar para serem atribuídas automaticamente: **Emergência:** O especialista deve interromper o trabalho que está fazendo e ir imediatamente resolver a emergência. A ordem de serviço que você deixar para trás será reatribuída a outro especialista.

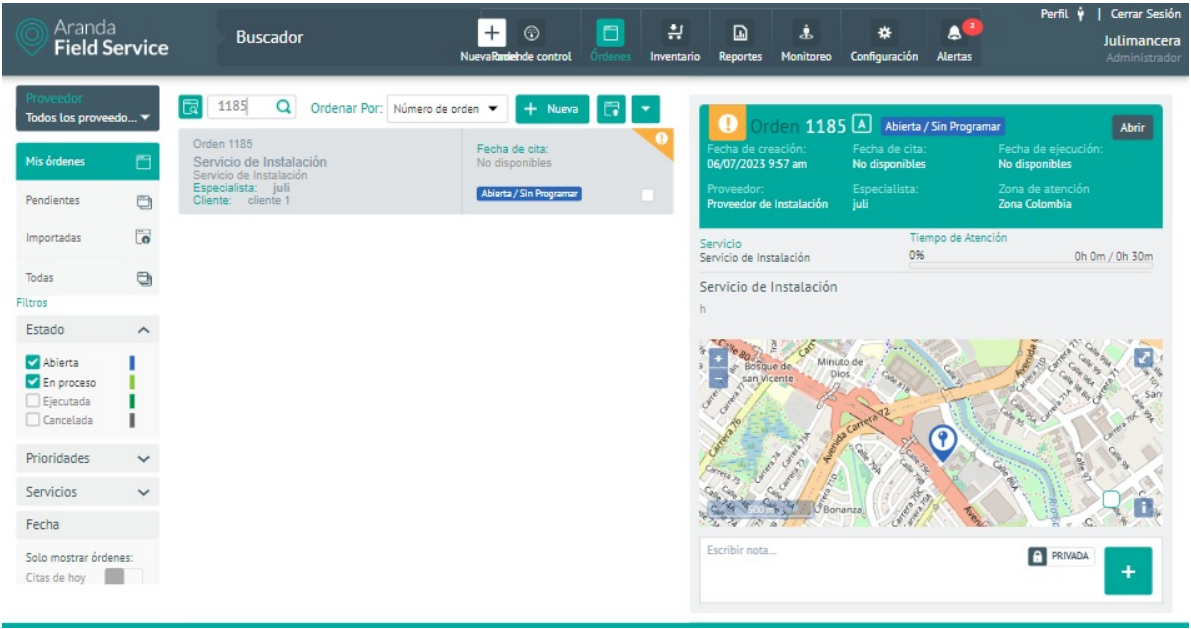
Prioridade: a ordem deve ser cumprida o mais rápido possível; É atribuído ao especialista mais próximo, que deve terminar o trabalho atual e depois prosseguir para a ordem de prioridade.

Quando o usuário do despachante seleciona o tipo de ordem como **Emergência** ou **Prioridade**, o motor de mapeamento levará em consideração a distância e as habilidades dos especialistas e notificará o mais adequado para executar a ordem rapidamente.

Para ter visibilidade desses tipos de pedidos, o AFLS atribui a eles marcações que permitem que despachantes e monitores vejam quais são da mais alta qualidade. **Emergência** e qual dos **Prioridade**.



Pedido marcado como Emergência

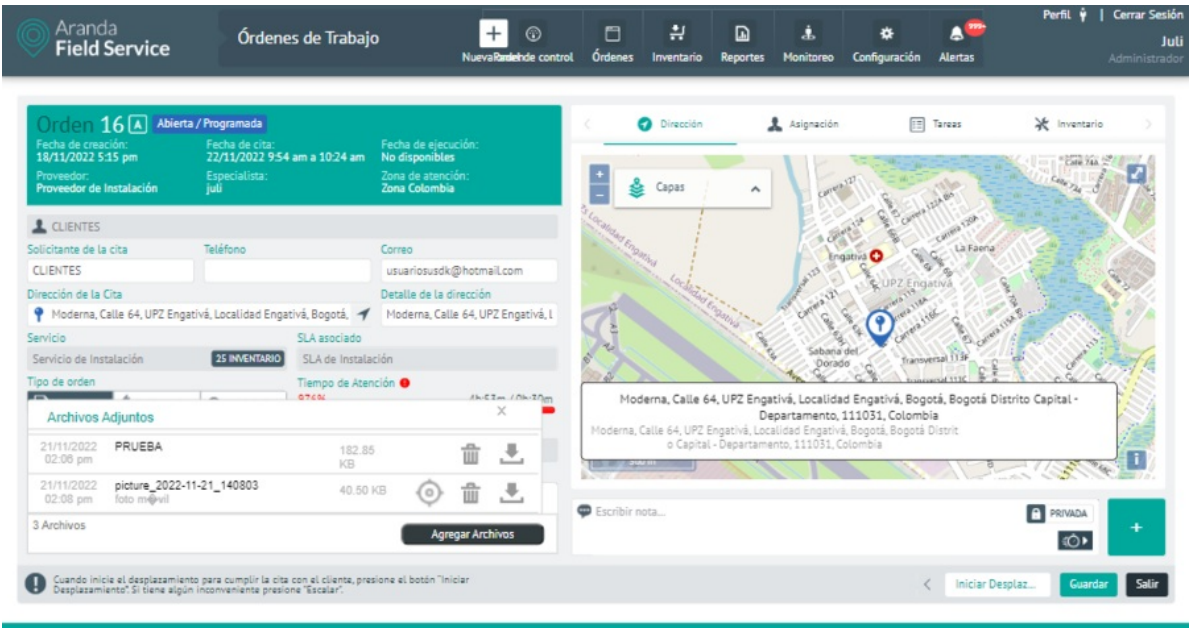


Pedido marcado como Prioritário

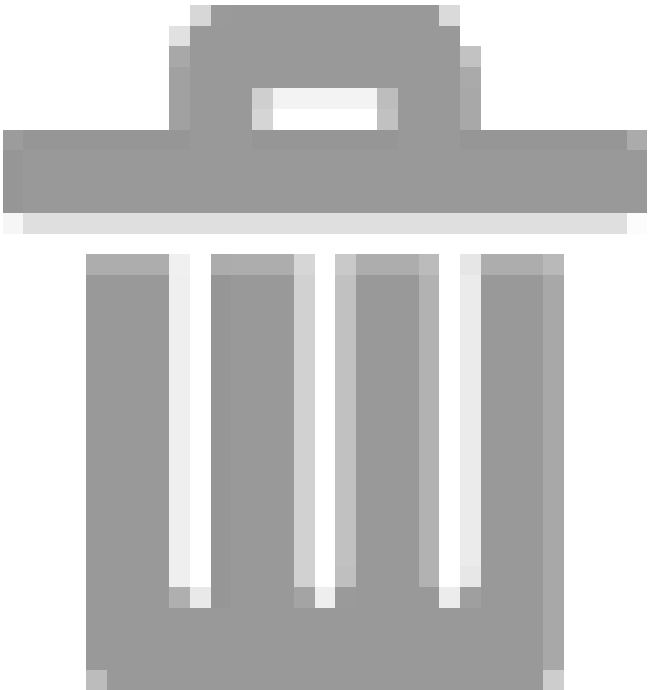
Anexos

Nesta opção você pode anexar, excluir ou baixar os arquivos anexados ao pedido, você também pode visualizar o ponto de georreferenciamento dos arquivos carregados do aplicativo móvel, desde que não excedam 10 MB.

📌 **Nota:** Os tipos de arquivo que podem ser adicionados à ordem de serviço podem ser .doc, .xls, .ppt, .PNG, .JPG, .PDF e não maiores que 10 MB de tamanho.

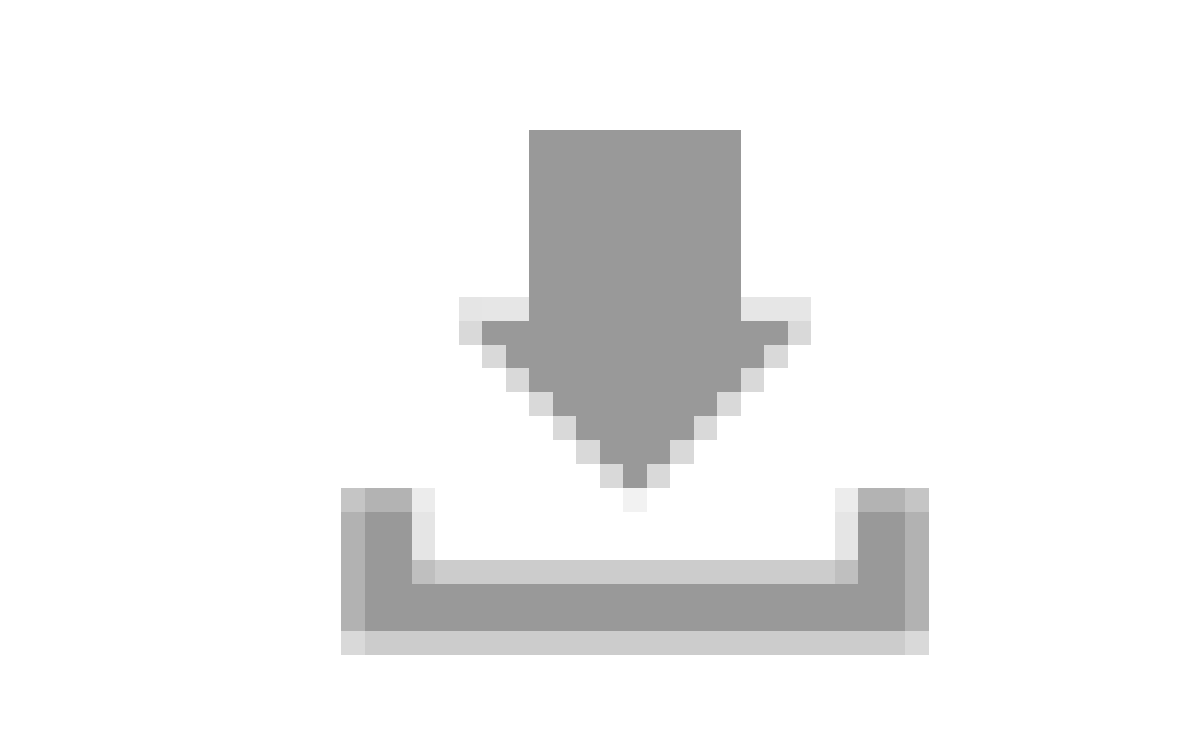


- Botão Excluir

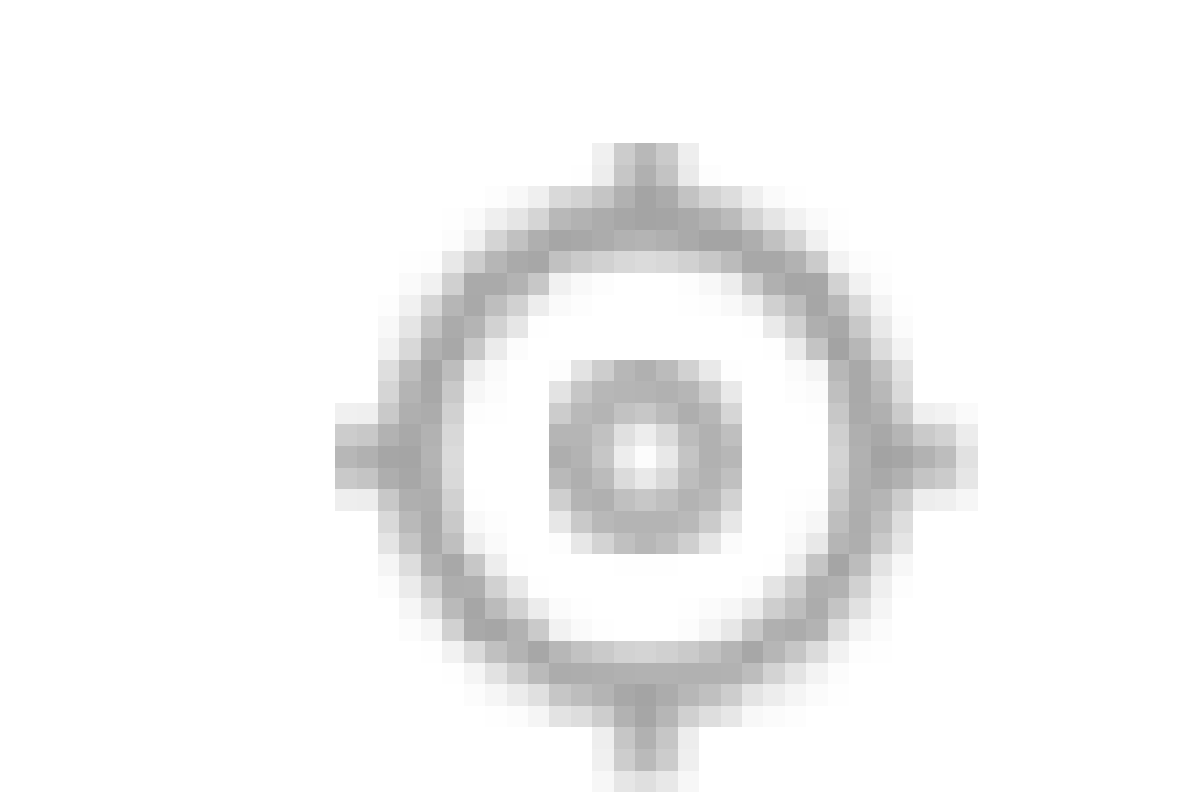


: Permite excluir os anexos do pedido, é necessário pressionar o botão Salvar para que o arquivo seja efetivamente excluído.

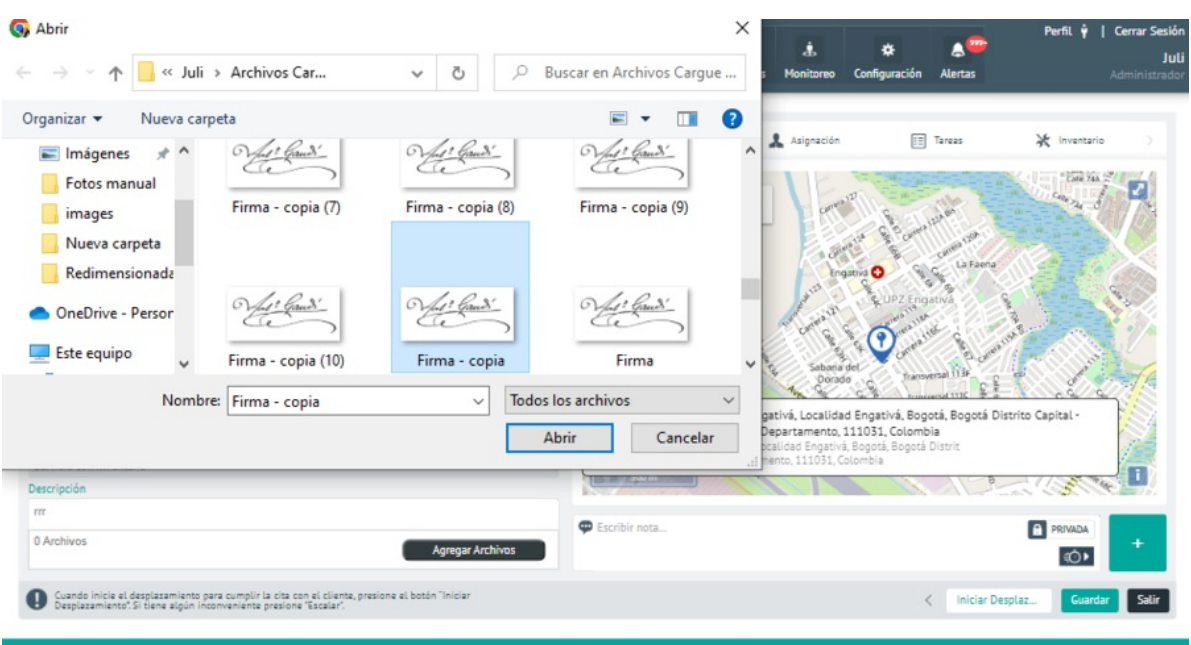
- Botão de download

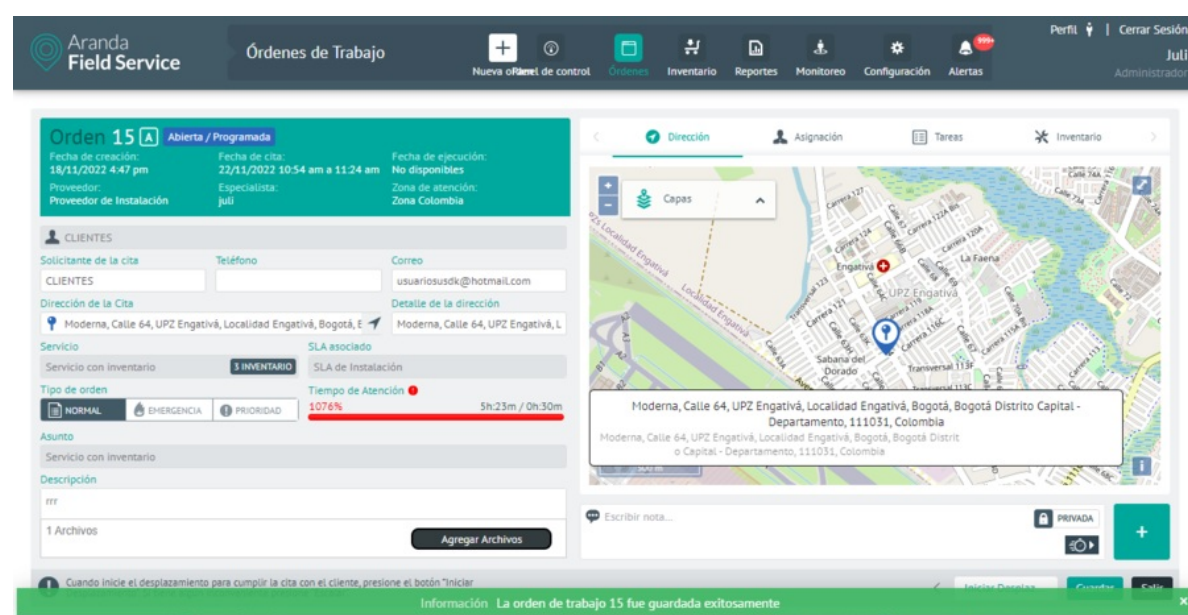


- : Permite baixar e visualizar uma cópia do anexo.
- **Botão Adicionar arquivos:** Permite visualizar uma janela pop-up onde você pode selecionar o arquivo desejado para anexar ao pedido, uma vez feita a seleção do arquivo, é necessário pressionar o botão **Salvar**. Os anexos do aplicativo Web não serão georreferenciados, portanto, o botão não será exibido.

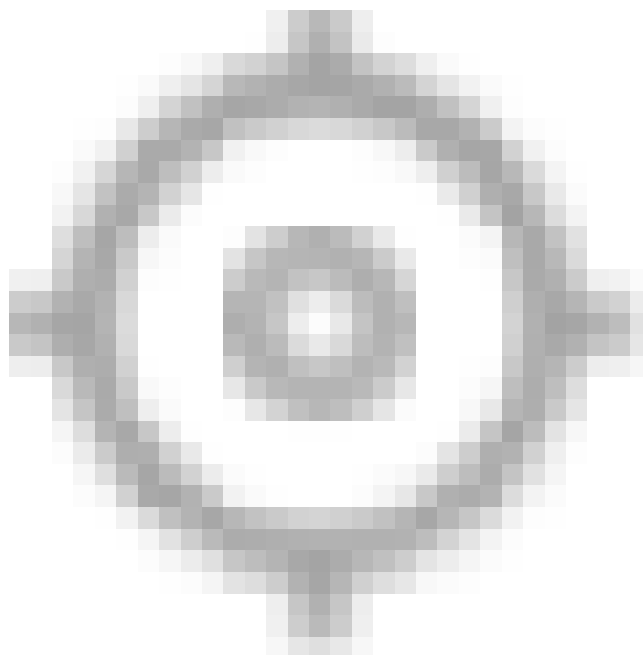


Habilitado.

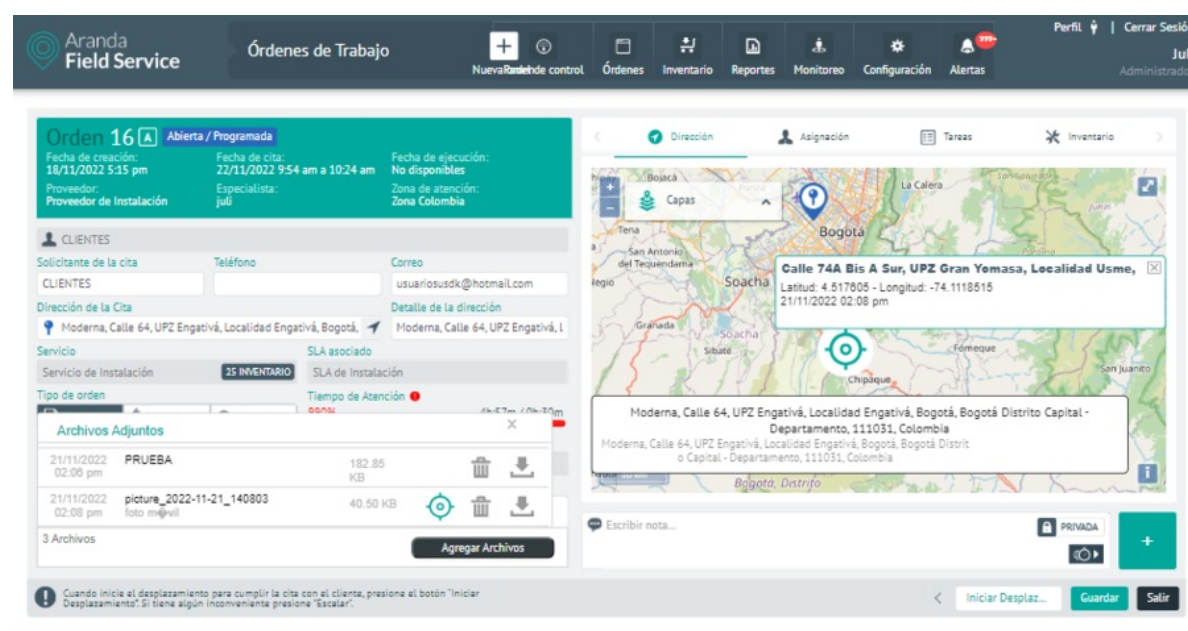
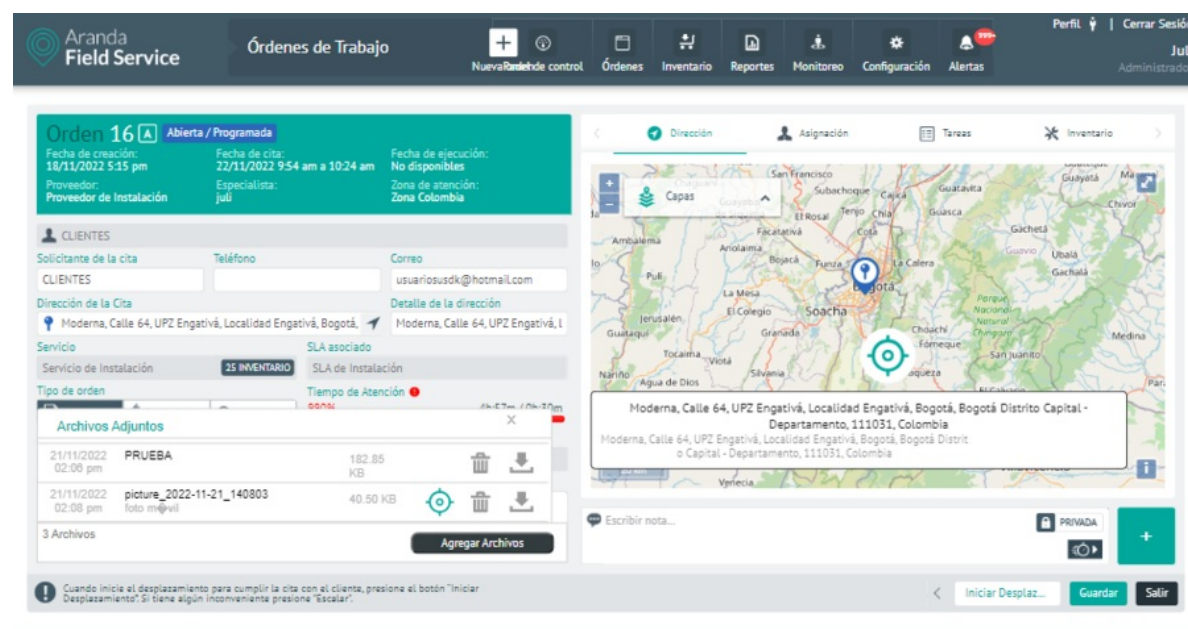




- Botão de georreferenciamento



: Permite visualizar o ponto geográfico onde a foto, vídeo ou áudio foi tirado do aplicativo móvel.



Atribuindo um especialista à ordem de serviço

Uma vez que o pedido tenha sido criado, ao abri-lo, no **Alocação** Você encontrará três tipos possíveis de atribuições especializadas:

- **Atribuição automática:** É realizado pelo motor de mapeamento levando em consideração a configuração do pedido criado e dos especialistas de campo que podem atender ao pedido.

Dirección

Asignación

Tareas

Inventario

Costo

Asigne la orden a la persona indicada. Por favor seleccione el tipo de asignación de acuerdo a su necesidad.

Asignación Automática

Asignación por Restricción

Asignación Manual

A

Asignación automática de especialista

Se optimizará la operación de forma automatizada buscando a la persona indicada para atender la cita en el tiempo adecuado.

Especialista

juli

Teléfono

3212522222

Correo

julieth.mancera@arandasoft.com

Proveedor

Proveedor de Instalación

Programación de la orden

22/11/2022 9:54 am

Escribir nota...

PRIVADA

+

Iniciar Desplaz...

Guardar

Salir

- **Subsídio por restrição:** Permite restringir a atribuição selecionando pelo menos um dos seguintes critérios de restrição: **Fornecedor**, **Especialista**, **Data de início** e **Dia**. O campo **Dia** Dependerá da configuração das variáveis de negócio.

Dirección

Asignación

Tareas

Inventario

Costo

Asigne la orden a la persona indicada. Por favor seleccione el tipo de asignación de acuerdo a su necesidad.

Asignación Automática

Asignación por Restricción

Asignación Manual

Restrinja la asignación de un especialista seleccionando al menos uno de los criterios de restricción.

Criterios de restricción

☐

Proveedor

Seleccionar...

☐

Especialista

Buscar especialista...

☐

Fecha Inicial

DD/MM/AAAA

☐

Jornada

Mañana

Tarde

Noche

Especialista

Automática

Teléfono

No Disponible

Correo

No Disponible

Proveedor

No Disponible

Programación de la orden

Automática

Escribir nota...

PRIVADA

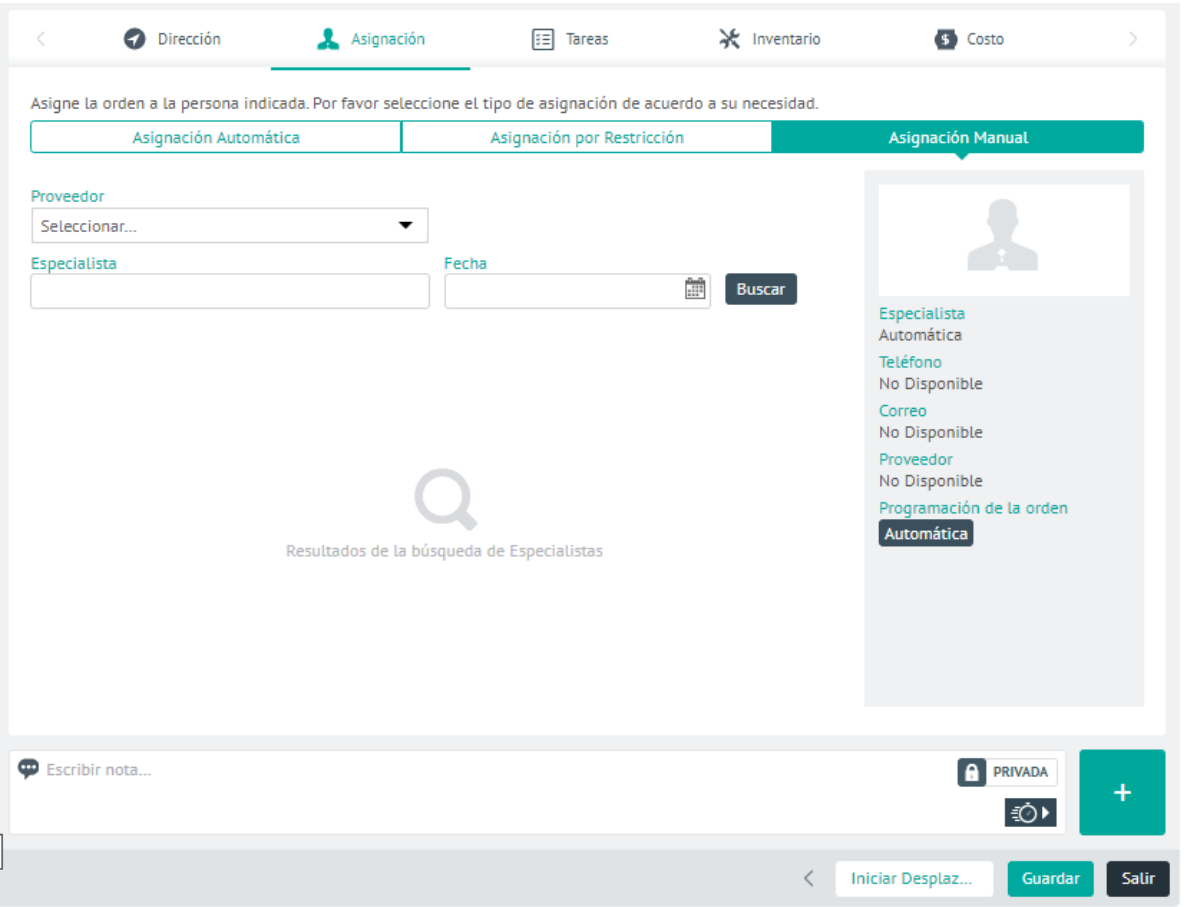
+

Iniciar Desplaz...

Guardar

Salir

- **Atribuição manual:** É realizado diretamente pelo despachante, levando em consideração a disponibilidade do especialista pelo provedor e a data dos filtros de atendimento.

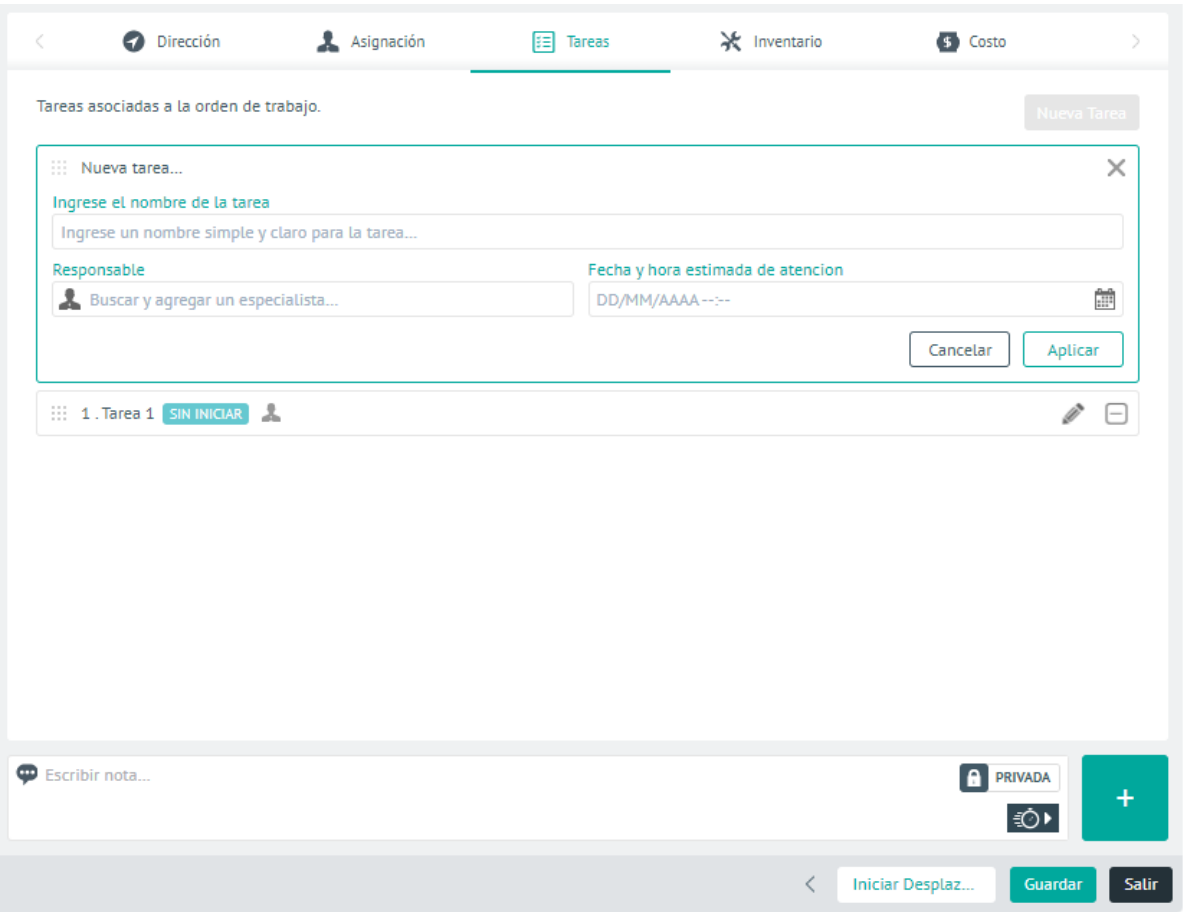


Tarefas

As tarefas permitem uma gestão mais detalhada de uma ordem de trabalho e um acompanhamento mais preciso de cada procedimento. As tarefas são projetadas para que os especialistas as gerenciem a partir de seus dispositivos de maneira simples e clara.

Como as tarefas funcionam dentro de uma ordem de serviço?

Quando você cria um pedido, as tarefas são carregadas quando você seleciona um serviço que as exige; Essas tarefas são listadas consecutivamente na ordem que foi configurada a partir do serviço.



Nova exibição de tarefasA guia Tarefas Possui os seguintes recursos:

- Você pode adicionar novas tarefas em um pedido clicando no botão **Nova tarefa**.
- Os seguintes campos podem ser parametrizados para novas tarefas:
- **Nome da tarefa:** Insira um nome que indique do que se trata a tarefa. Ex: Instalação do dispositivo.
- **Responsável:** Selecione o especialista de campo que será responsável pela execução da tarefa. O especialista depende do provedor.
- **Data e hora estimadas do serviço:** Insira uma data e hora aproximadas, mas não obrigatórias, para o especialista de campo.
- As tarefas podem passar por 3 estados: **SEM COMEÇAR**, **VAMOS** e **TERMINADO**. Um controle do tipo switch

permitirá que você altere o estado do console da web.

- Quando uma ordem de serviço **não tem fornecedor**, mas você tem um serviço com tarefas, estas podem ser reorganizadas, desassociadas ou renomeadas, no entanto, não é possível atribuir responsáveis ou definir datas e horários.
- Para permitir **Atribuir automaticamente** tarefas associadas em uma ordem de serviço devem habilitar o [Atribua tarefas automaticamente ao especialista em ordens de serviço](#). Esta configuração permite associar o gestor, a data e o tempo estimado de atenção às tarefas com base na data do compromisso e o especialista atribuído à ordem de trabalho quando o motor de atribuição é executado.

📌 **Nota:** O intervalo de tempo para calcular o tempo das tarefas é levado em consideração o número de minutos configurados no banco de dados, as informações de configuração **WorkOrderTaskConflictMinutes** por padrão, são 5 minutos. (Recomenda-se que a configuração seja feita em múltiplos de 5)

As tarefas que já vêm do serviço e as tarefas recém-criadas podem ser editadas dependendo do estado em que estão, assim: Quando é **SEM COMEÇAR**

- Ele permite que você atribua uma pessoa responsável e a data e hora estimadas de atendimento.
- Permite alterar o status, se for a tarefa atual.
- Permite movê-lo para alterar a ordem, apenas se o anterior for **SEM COMEÇAR**.
- Permite que ele seja desassociado da ordem de serviço, se estiver em um estado **SEM COMEÇAR**.

Dirección

Asignación

Tareas

Inventario

Costo

Tareas asociadas a la orden de trabajo.

Nueva Tarea

1. Tarea 1

SIN INICIAR

Responsable

Fecha y hora estimada de atencion

Buscar y agregar un especialista...

DD/MM/AAAA--:--

SIN INICIAR

EN MARCHA

TERMINADA

Cancelar

Aplicar

Escribir nota...

PRIVADA

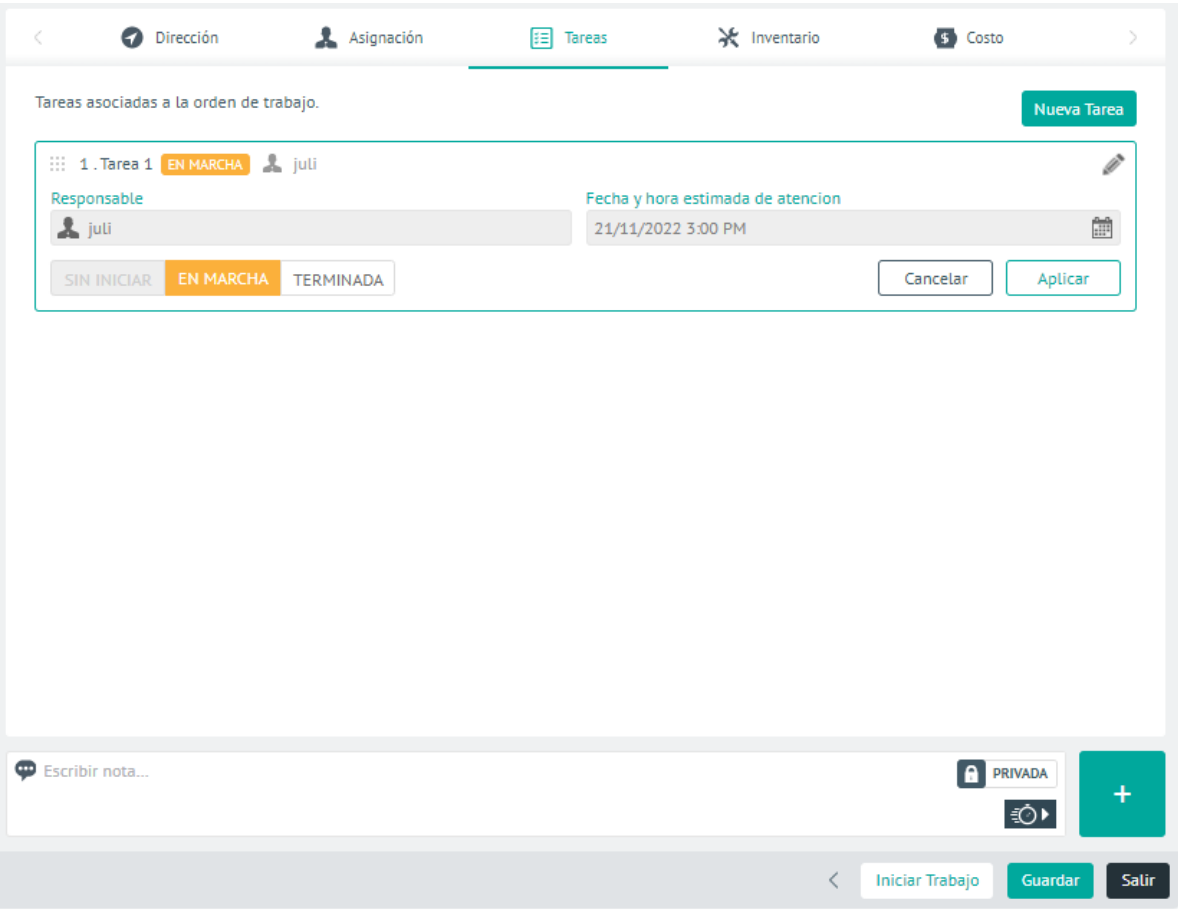
Iniciar Desplaz...

Guardar

Salir

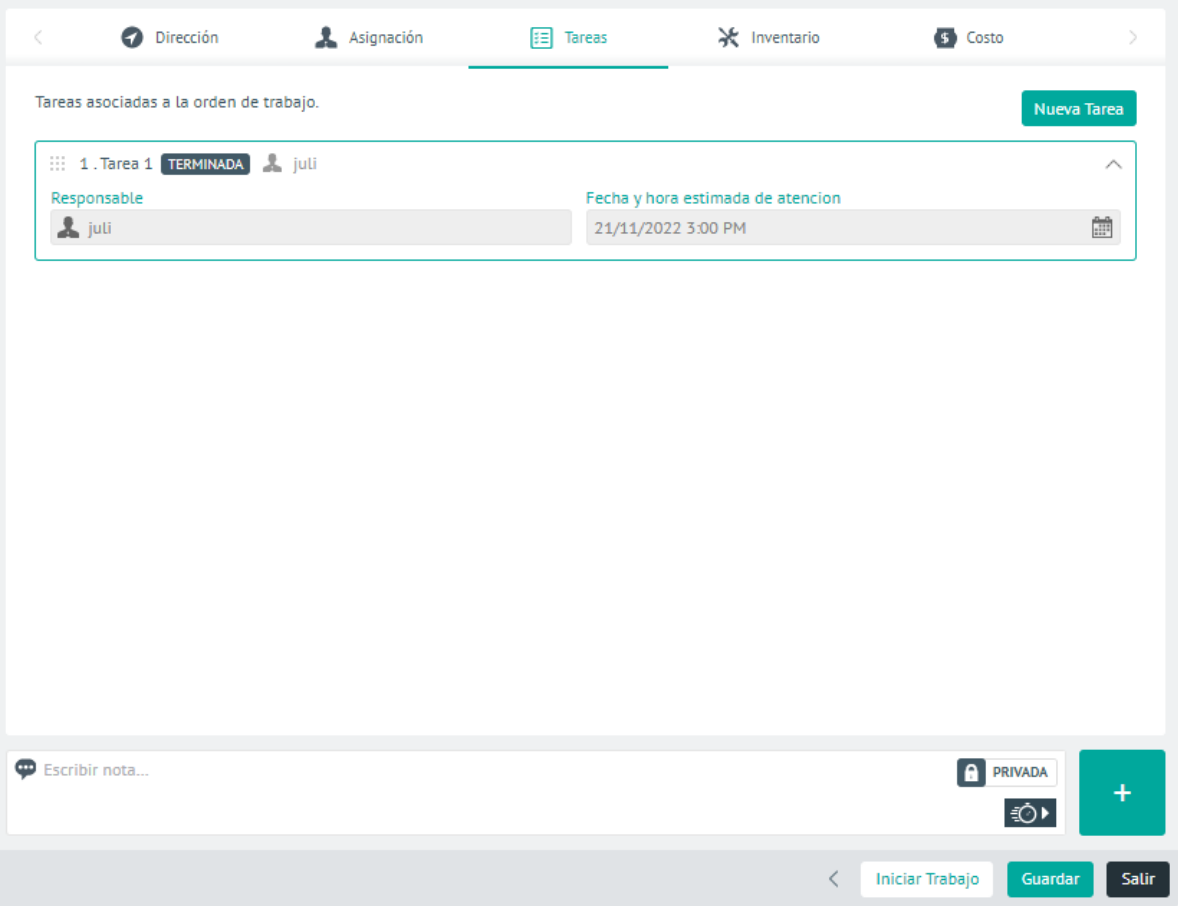
Exibição de tarefas **SEM INICIAR**. Quando é **VAMOS**

- Ele só permite que você altere o estado para **TERMINADO**.



Exibição de tarefas EM ANDAMENTO Quando é TERMINADO

- Não permite ajustes.

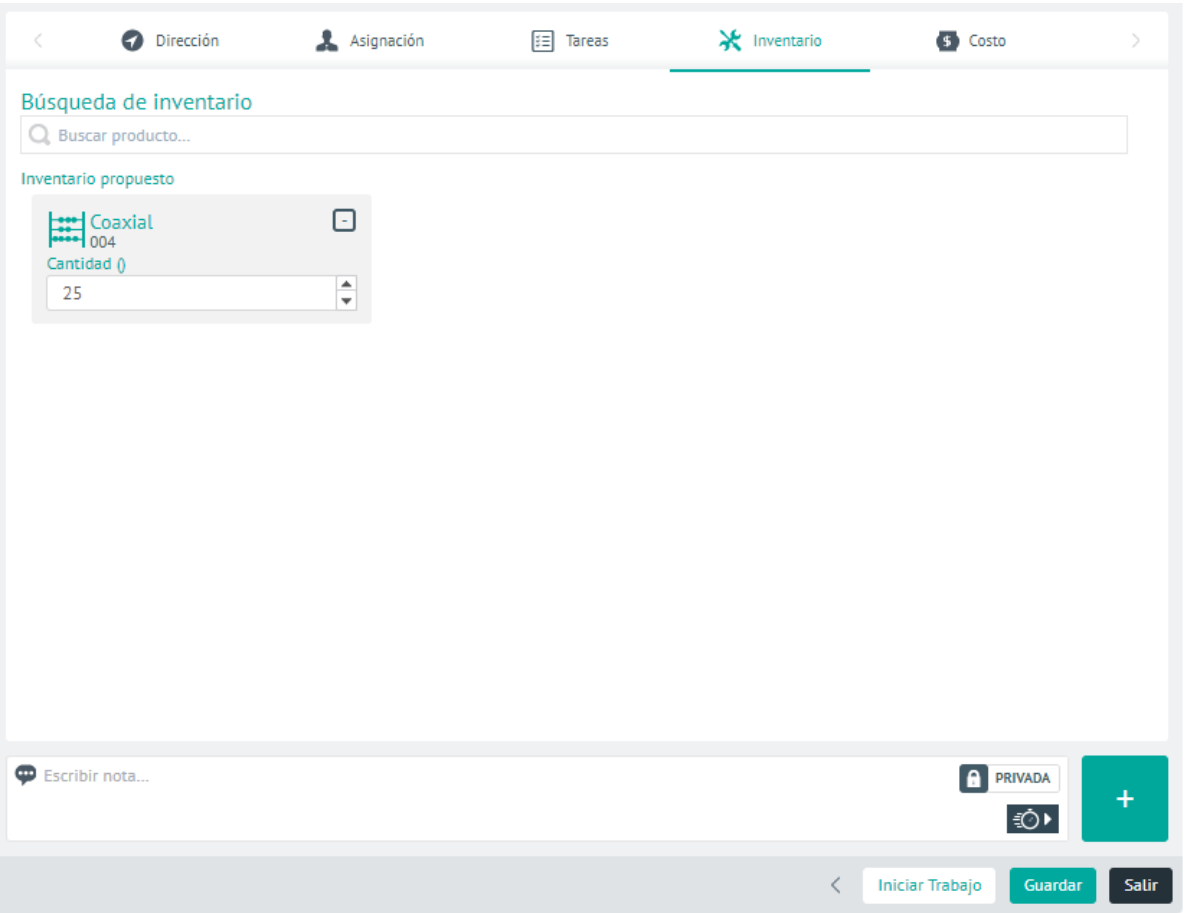


Exibição da tarefa CONCLUÍDA

📌 Nota: Os ajustes feitos nessa lista de tarefas (Adicionar, Reorganizar ou Desanexar) não afetam as tarefas originalmente configuradas no serviço.

Atribuição de produtos à ordem de trabalho (estoque)

O inventário ou produtos necessários para a execução do serviço serão carregados automaticamente com os recursos básicos configurados pelo administrador para esse serviço. O despachante pode modificar a quantidade de peças de reposição associadas ao pedido de acordo com as necessidades do serviço.

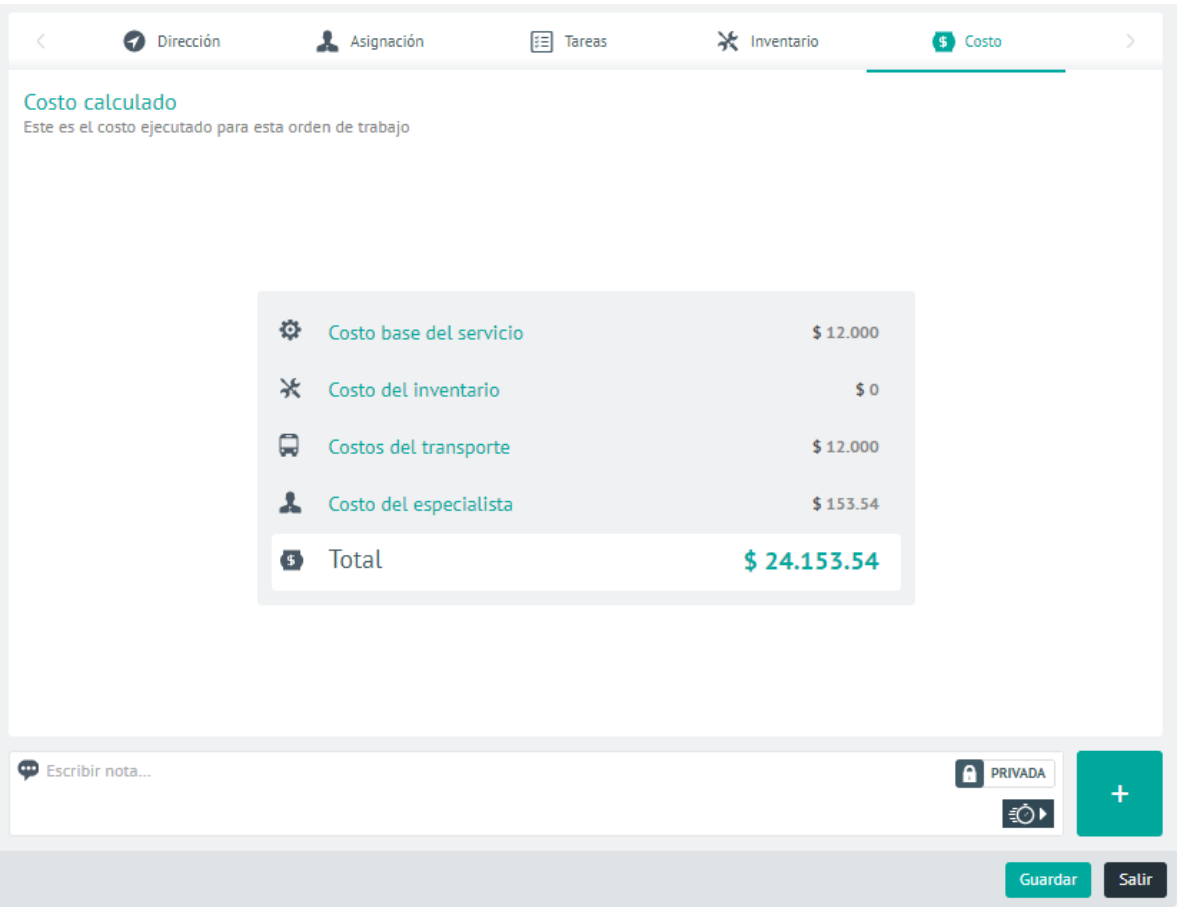


Pantalla de asociación de repuestos para la orden

Custos da ordem de serviço

O sistema calcula automaticamente o custo total de operação de um serviço adicionando os seguintes custos:

- **Custo base do serviço:** é o custo configurado pelo administrador no momento da criação do serviço.
- **Custo de estoque:** é o custo de peças sobressalentes ou produtos configurados pelo administrador para serviço.
- **Custo de transporte:** Ele não terá um valor registrado até que o especialista de campo termine as atividades e feche a ordem de serviço. O custo do transporte corresponde ao valor configurado por quilômetro de acordo com o meio de transporte, multiplicado pelo número de quilômetros percorridos.
- **Custo do especialista:** Ele será atualizado quando o responsável atender à ordem de serviço. O custo do especialista por hora é definido pelo administrador e este valor é multiplicado pelo número de horas registradas pelo especialista no atendimento da encomenda atribuída.



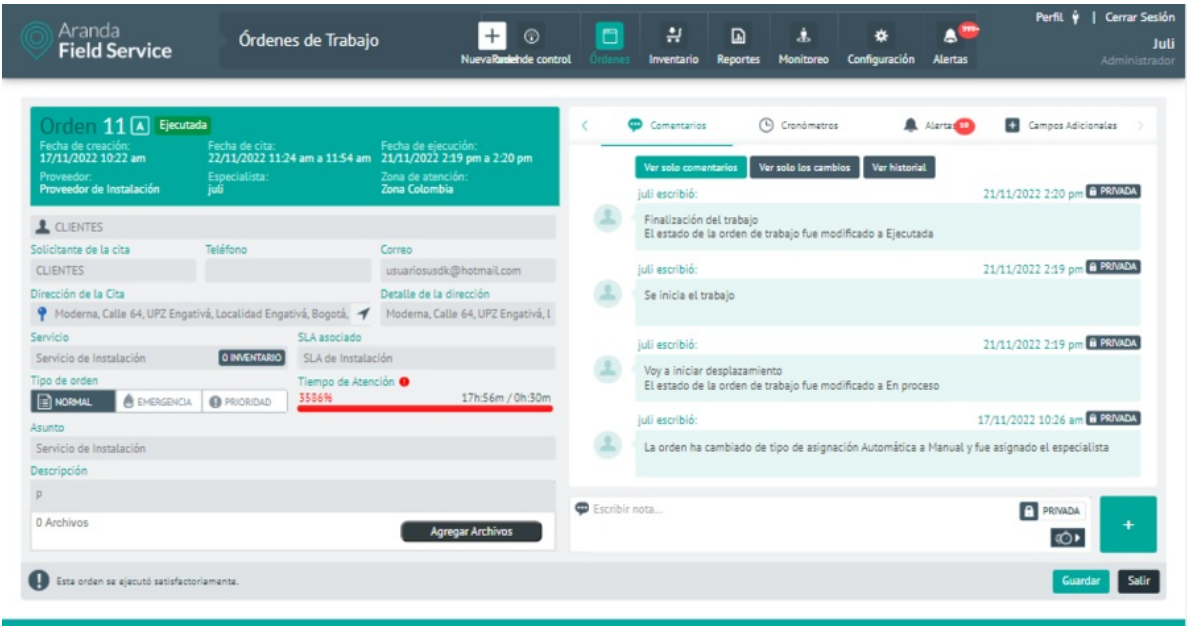
Custos gerados pela ordem de serviço.

Notas e comentários da ordem de serviço

No Realimentação Anotações, comentários e alterações feitas pelo despachante, monitor ou especialista durante a

criação ou edição de uma ordem de serviço são registradas, bem como mensagens que o usuário final insere como notas públicas do aplicativo AssistMe, que também ficarão visíveis para o especialista de campo atribuído.

Tanto o despachante quanto o especialista poderão adicionar informações relevantes para o atendimento do pedido, como alterações na solicitação de cadastro, confirmação de inventário, acompanhamento ao especialista de campo, recomendações e sugestões.

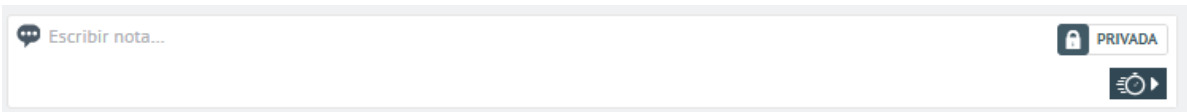


Tela de exibição de comentários, alterações e anotações

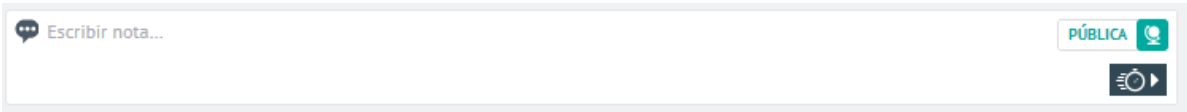
Notas Públicas e Privadas

As anotações públicas ou privadas são inseridas no campo de anotações que aparece na listagem da ordem de serviço ou nas telas Editar/Criar do console da Web (despachante ou monitor) ou do aplicativo móvel (especialista em campo).

Por padrão, o campo de anotações tem a opção **PRIVADO** (ícone de cadeado), ou seja, só será visível para especialistas.



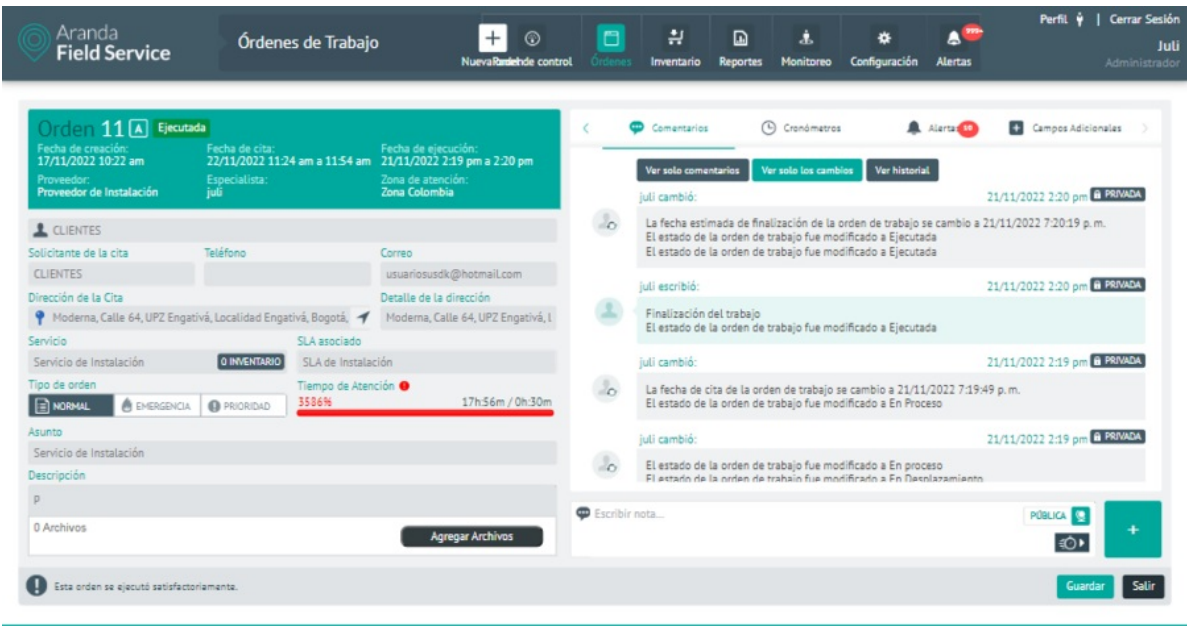
Campo de Nota PRIVATE Se você quiser enviar uma nota pública (visível para todos os usuários, incluindo aqueles no console do AssistMe), clique no botão de alternância para alterá-la para **PÚBLICO** (ícone do globo).



Campo de Nota PUBLIC

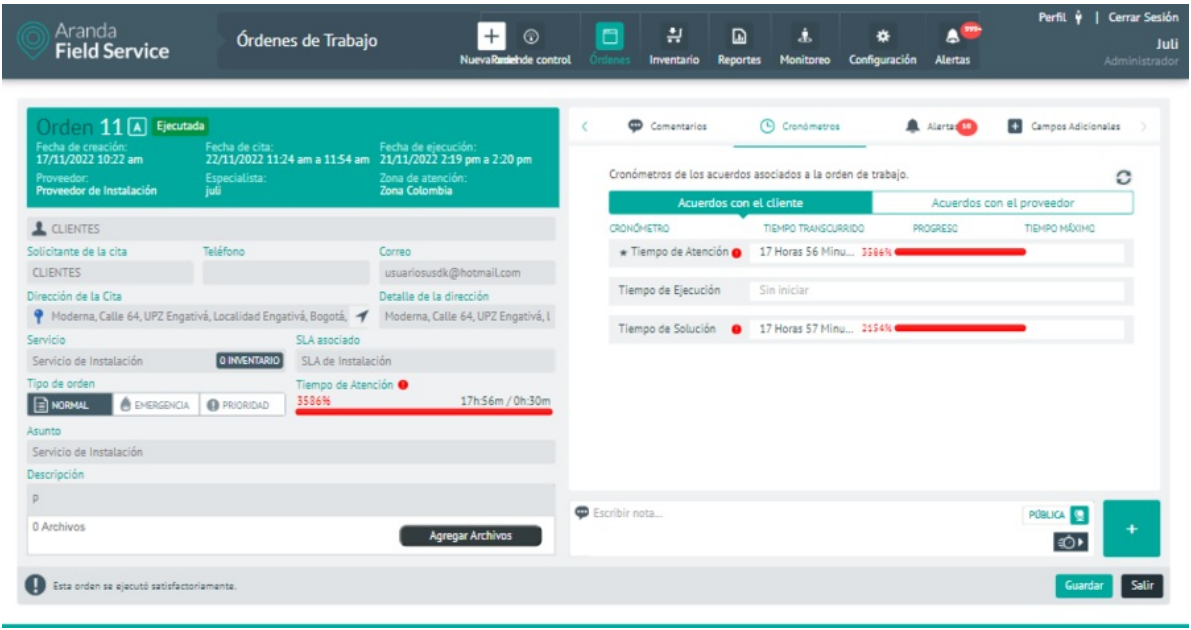
📌 **Nota:** quando um despachante, monitor ou especialista cria uma nota pública, ela é enviada por e-mail para o usuário final e também fica visível no console do AssistMe.

Alterações As alterações na ordem de serviço podem ser feitas pelo despachante, monitor ou especialista e são registradas da seguinte forma:

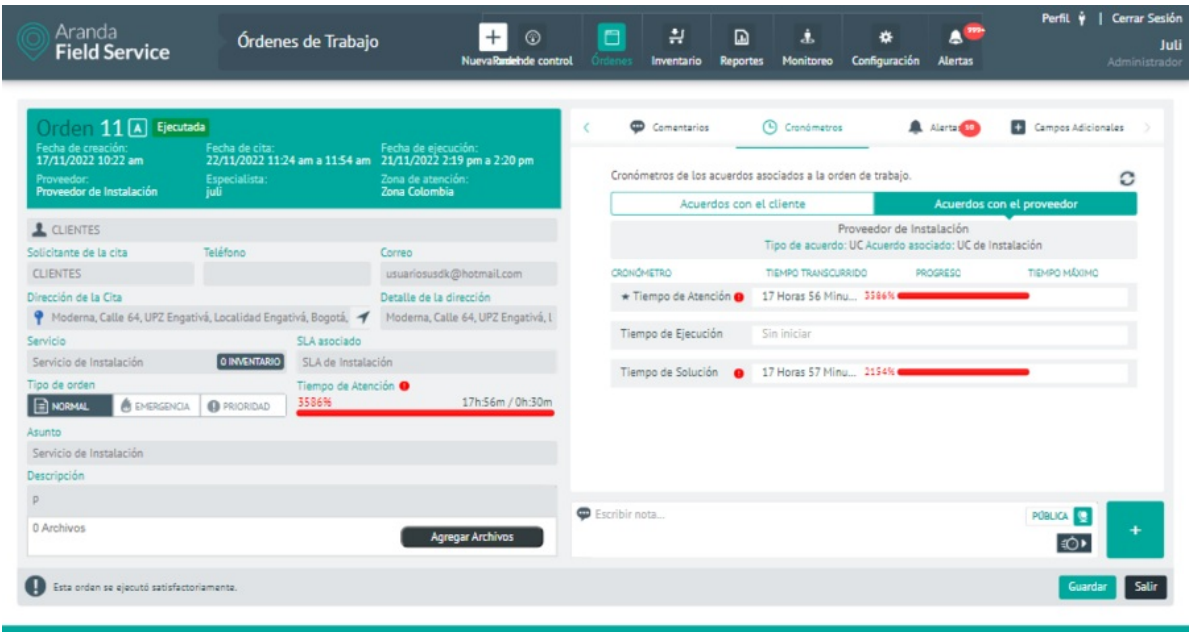


Temporizadores na ordem de serviço

Os temporizadores dos contratos associados a uma ordem de trabalho permitem visualizar o andamento e o cumprimento de cada etapa do serviço, sejam eles acordos com clientes ou com o fornecedor:



Tela de contratos do cliente



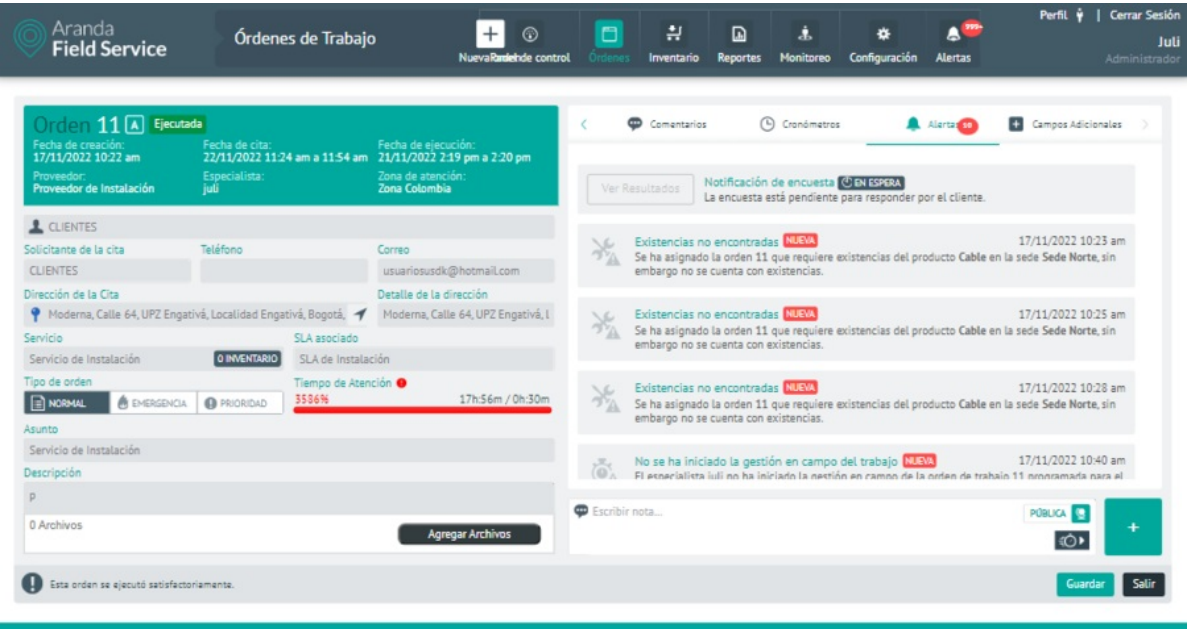
Pantalla de acuerdos con el proveedor

Alertas gerados para a ordem de serviço

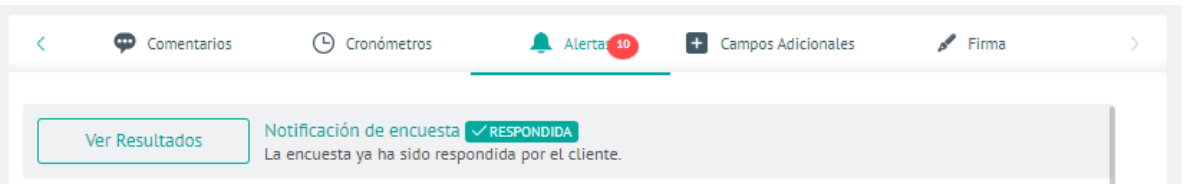
Se o sistema encontrar alguma incompatibilidade na atribuição automática de uma ordem de trabalho, os alertas ou notificações correspondentes serão gerados no console de despacho. Os possíveis motivos que ativam esses alertas são:

- Não cumprimento dos horários ou acordos de atendimento estabelecidos pela ANS, OLA e UC.
- Problemas com o estoque de pedidos.
- Incompatibilidades entre as datas de atendimento, as datas de solução programadas no pedido e os horários disponíveis dos especialistas na área.

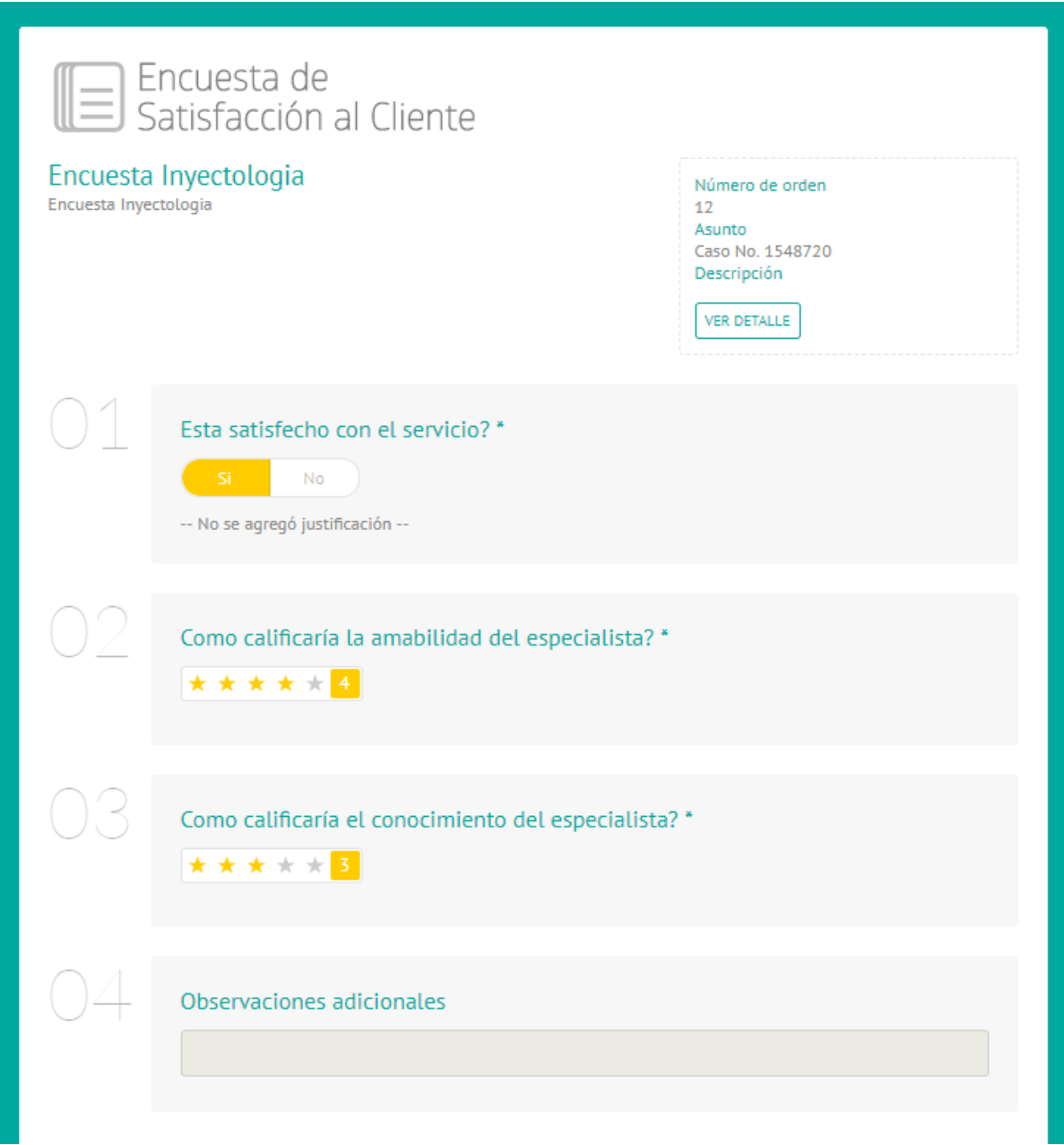
O despachante deve analisar e avaliar os alertas registrados e determinar se deve continuar com o processo de geração do pedido ou não.



Tela de exibição de Alertas gerados para o pedido Essa tela também informa o status da pesquisa de satisfação do cliente. Quando aparece em um estado RESPONDEU, você pode ver os resultados clicando no botão Ver resultados.



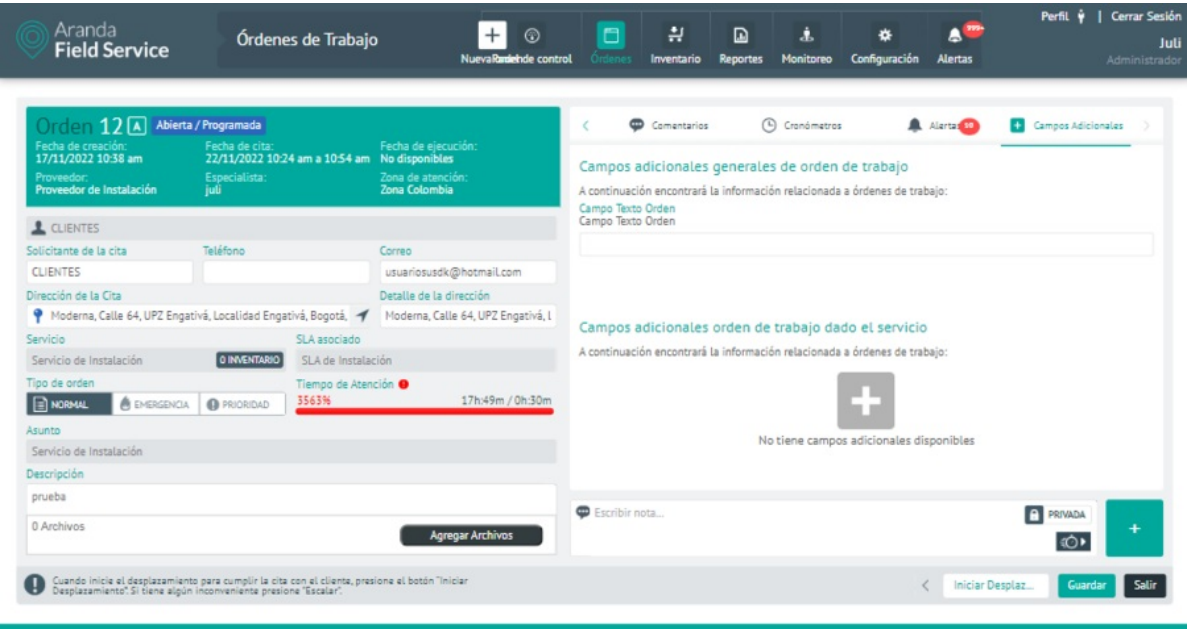
Botão de verificação de resultados de pesquisa



Pantalla de resultados de la encuesta

Campos adicionais da ordem de serviço

Nessa guia, você pode exibir os campos adicionais gerais para todos os pedidos e aqueles configurados para um serviço específico. Essas informações são apresentadas da seguinte forma:



Exibição dos campos gerais e adicionais de serviço.

Campos adicionais gerais da ordem de serviço:

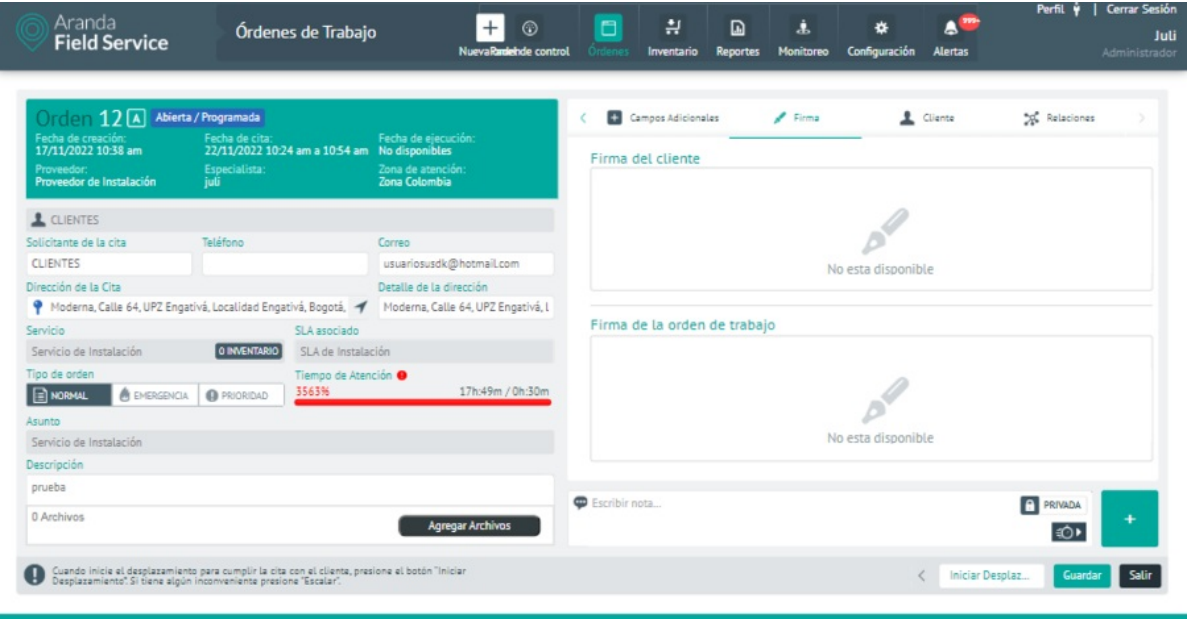
Esses campos adicionais gerais se aplicam a todas as ordens de serviço criadas no AFLS e configuradas na tela Configuração > Campos adicionais > Ordens de Serviço.

Campos adicionais da ordem de serviço fornecidos ao serviço

Eles podem ser preenchidos ou visualizados pelo monitor ou especialista, dependendo das permissões configuradas nos campos adicionais do modelo e do status da ordem de serviço.

Assinatura de ordem de serviço

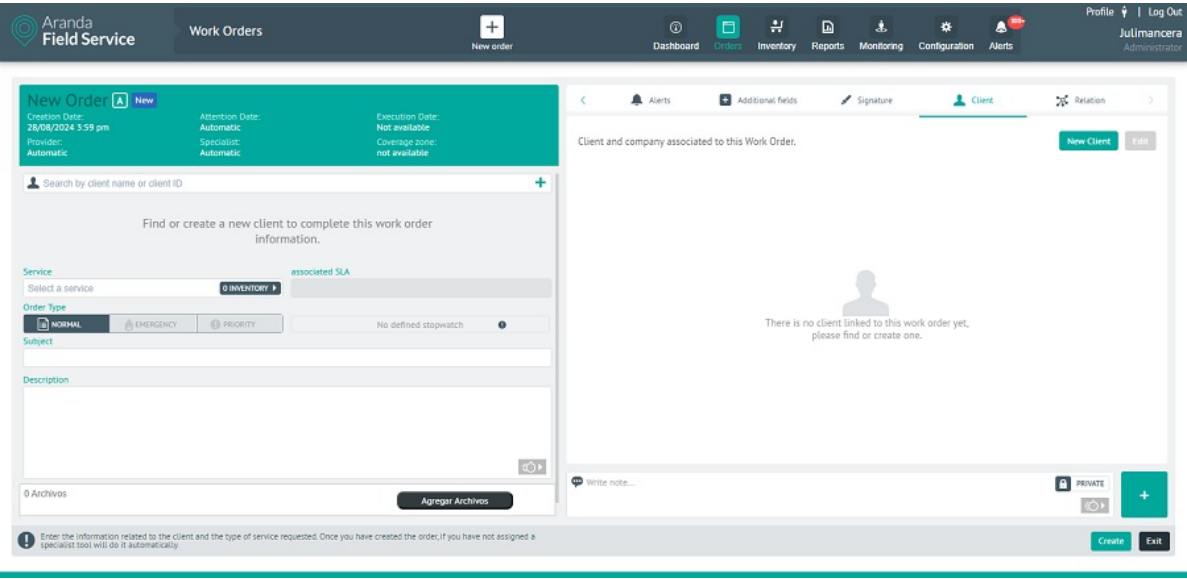
Esta guia permite comparar a assinatura registrada do cliente (nas configurações) com a assinatura feita pelo cliente no momento da contratação do serviço (do celular):



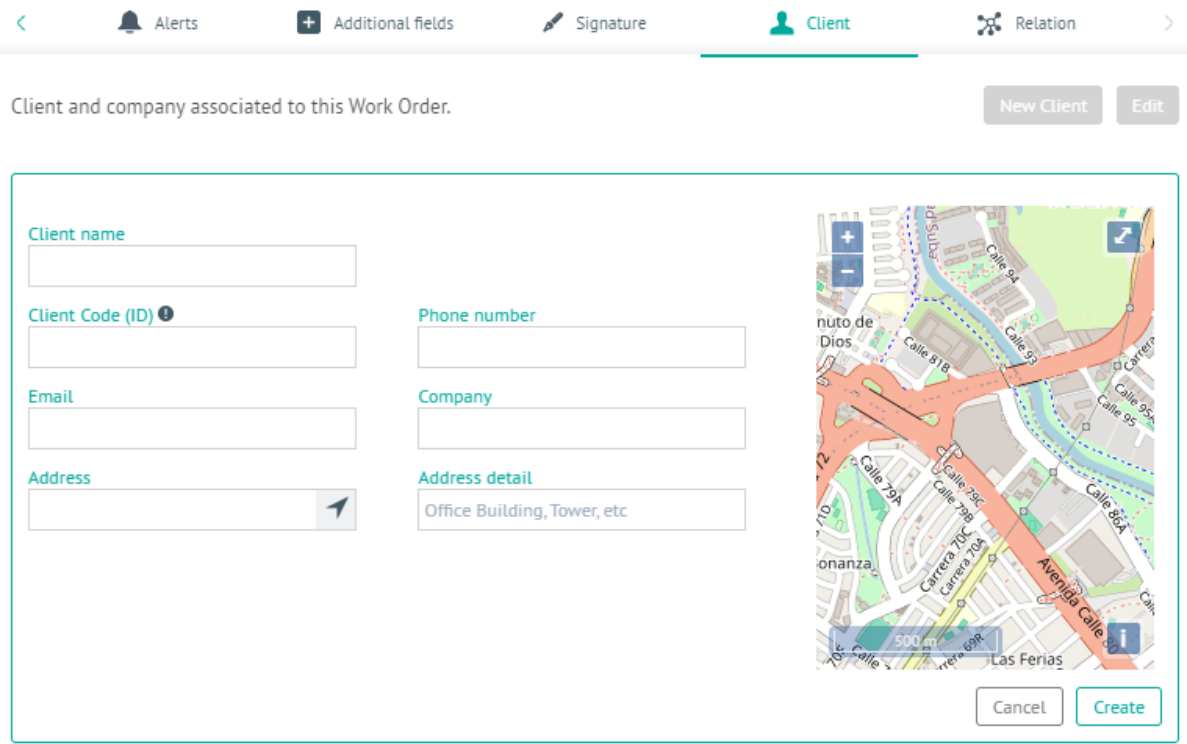
Tela de exibição de assinatura para o pedido

Informações ao cliente

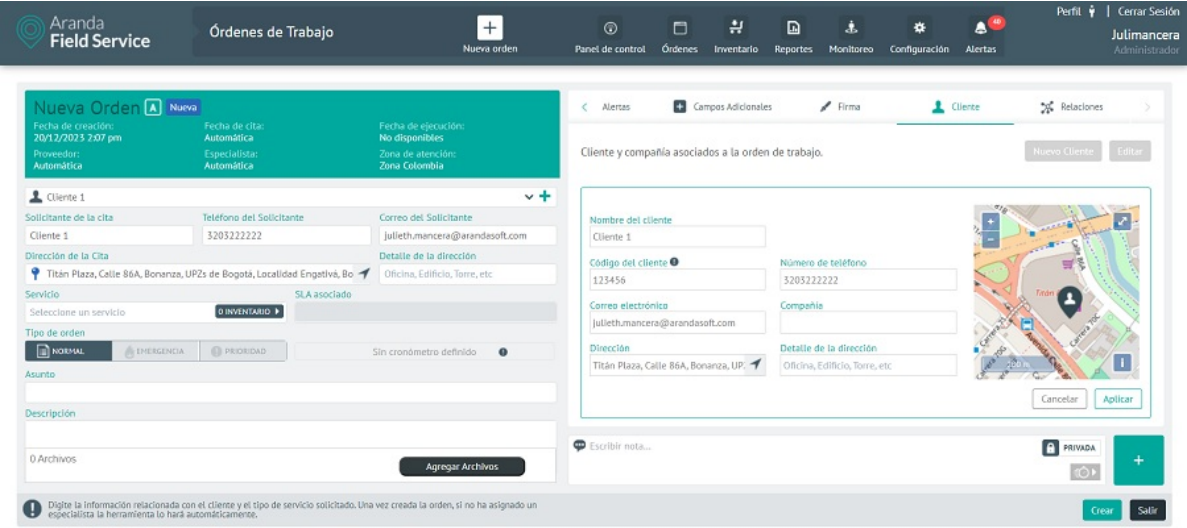
Você pode criar ou editar as informações de um cliente na tela de criação da ordem de serviço:



Opções para criar um novo cliente a partir do pedido Os mesmos dados básicos são solicitados nas configurações do cliente:



Tela de novo cliente do pedido Você também pode editar as informações do cliente no módulo de criação de ordem de serviço:



Editar cliente na tela de pedidos Se um pedido que já foi criado for consultado, as informações do cliente serão exibidas da seguinte forma:

Comentarios

Cronómetros

Alertas

2

Campos Adicio...

Firma

Cliente

Relaciones

Ciente y compañía asociados a la orden de trabajo.

Información del Cliente



Alix Torres

Código del cliente
51825815

Número de teléfono
6115165165

Correo electrónico
Sin asignar

Información de la Compañía



Sin asignar

Código de la compañía
Sin asignar

Número de teléfono
Sin asignar

Correo electrónico
Sin asignar

Exibição de informações do cliente

Relações de ordem de serviço

N o Relações Você poderá vincular 2 ou mais ordens de serviço. Para criar uma relação, clique no botão Novo relacionamento:

Aranda
Field Service

Órdenes de Trabajo

Nueva orden

Panel de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil  | Cerrar Sesión
Julimancera
Administrador

Nueva Orden

Nueva

Fecha de creación:
20/12/2023 2:57 pm

Fecha de cita:
Automática

Fecha de ejecución:
No disponibles

Proveedor:
Automática

Especialista:
Automática

Zona de atención:
Zona Colombia

Cliente 1

Solicitante de la cita

Teléfono del Solicitante

Correo del Solicitante

Cliente 1

320322222

juliehumancera@arandasoft.com

Dirección de la Cita

Titan Plaza, Calle 86A, Bonanza, UP2s de Bogotá, Localidad Engativá, Bo

Detalle de la dirección

Oficina, Edificio, Torre, etc

Servicio

Seleccione un servicio

0 INVENTARIO

SLA asociado

Tipo de orden

NORMAL

EMERGENCIA

PRIORIDAD

Sin cronómetro definido

Asunto

Descripción

0 Archivos

Agregar Archivos

Relaciones entre órdenes de trabajo

Nueva relación



Actualmente no tiene relaciones configuradas para esta orden de trabajo

Escribir nota...

PRIVADA

Crear

Salir

Aparecerá a seguinte tela onde você deve selecionar se o relacionamento será sucessão ou vínculo:

Cronómetros

Alertas

Campos Adicio...

Firma

Cliente

Relaciones

Relaciones entre órdenes de trabajo

Nueva relación

Nueva orden

→

Sucesión

→

Orden relacionada

Tipo de relación

Sucesión (Sucesión)

Sucesión (Sucesión)

Vínculo (Vínculo)

Cancelar

Escribir nota...

Crear

Salir

- **Sucessão:** Isso significa que é necessário atender a outra ordem de serviço antes de atender à ordem em que o relacionamento está sendo feito.
- **Link:** Isso significa que os pedidos estão relacionados, independentemente da ordem em que são atendidos.

Em seguida, encontre a ordem em que você vai gerar o relacionamento:

Nueva relación

Nueva orden

Sucesión

Orden relacionada

Tipo de relación

Sucesión (Sucesión)

Buscar orden de trabajo

11

Inyectologia
Servicio de Inyectologia

Cancelar

Depois de criada, a relação é exibida da seguinte maneira:

Cronómetros

Alertas

Campos Adicio...

Firma

Cliente

Relaciones

Relaciones entre órdenes de trabajo

Nueva relación

8

Sucesión

2

2

Servicio de Inyectologia

Cancelada

Fecha de creación

30/01/2018 12:06 pm

Fecha de cita

Automática

Escribir nota...

+

Iniciar Desplaz...

Guardar

Salir

Pesquisando ordens de serviço

Existem duas maneiras de pesquisar uma ordem de serviço já gerada no AFLS:

Pesquisa simples

Para realizar uma pesquisa simples, insira na barra de pesquisa de pedidos um dos seguintes critérios associados ao pedido que você está procurando: assunto, e-mail, nome do contato (solicitante), nome do serviço, nome do especialista, nome do usuário (cliente), nome da empresa, número do pedido ou referência exclusiva.

Aranda Field Service

Buscador

Nueva

Ordenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil | Cerrar Sesión
Julimancera
Administrador

Proveedor

Todos los proveedo...

Mis órdenes

Pendientes

Importadas

Todas

1187

Ordenar Por: Número de orden

Nueva

Orden 1187

Servicio de Instalación

Fecha de cita: 06/07/2023 10:29 am

Abierta / Programada

Orden 1187

Abierta / Programada

Abrir

Fecha de creación: 06/07/2023 10:05 am

Fecha de cita: 06/07/2023 10:29 am a

Fecha de ejecución: No disponibles

Proveedor: Proveedor de Instalación

Especialista: juli

Zona de atención: Zona Colombia

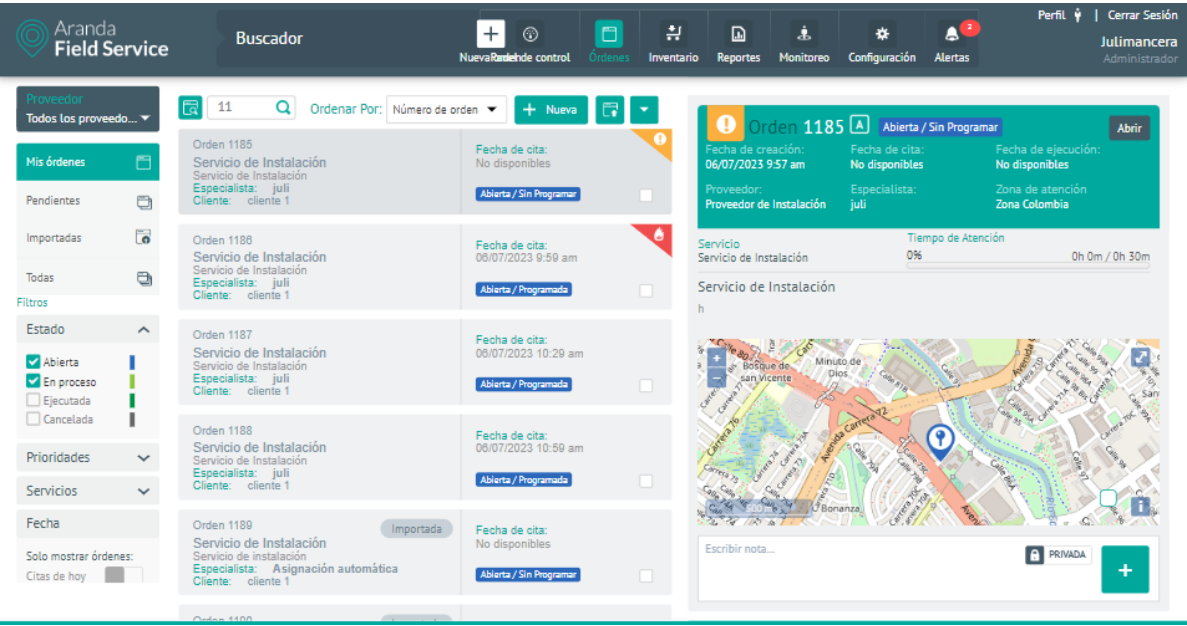
Servicio: Servicio de Instalación

0%

Tiempo de Atención: 0h 0m / 0h 30m

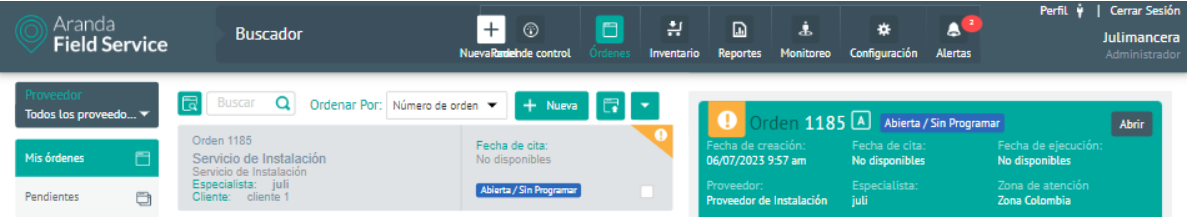
Servicio de Instalación

Barra para búsquedas simplesVocê obterá um ou mais resultados que serão apresentados da seguinte forma:

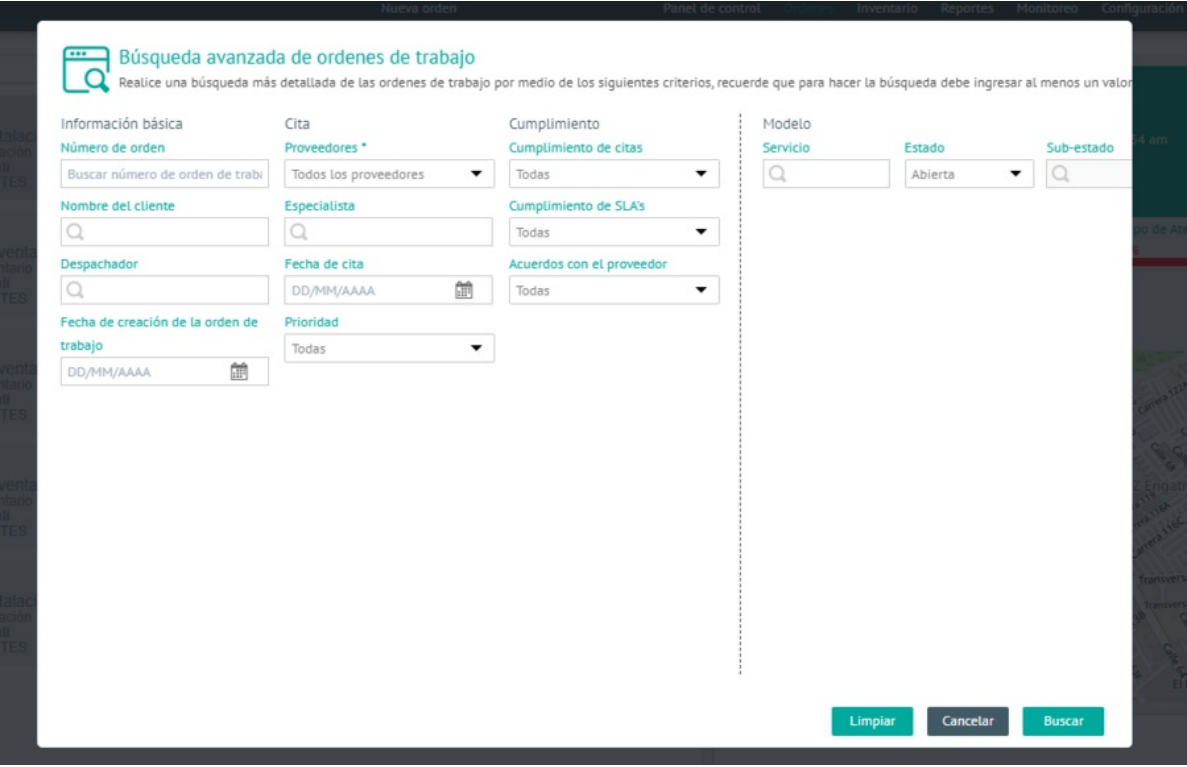


Pesquisa avançada

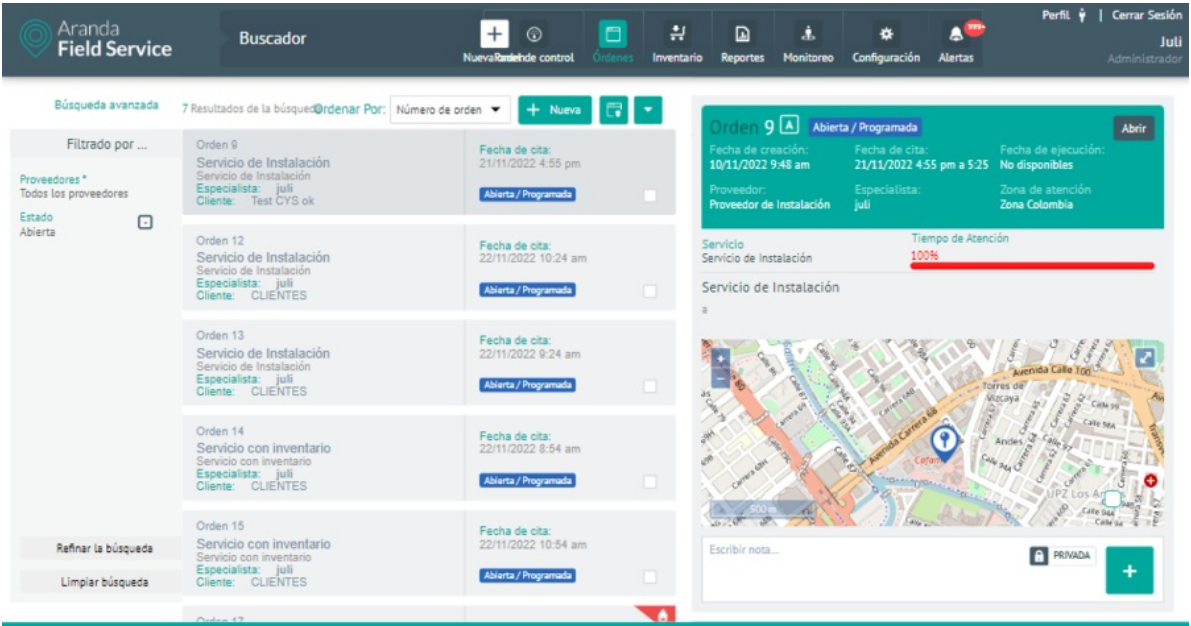
Uma pesquisa avançada permite combinar vários critérios para apresentar resultados mais precisos. Clique no ícone de pesquisa avançada à esquerda da barra de pesquisa:



Botão de pesquisa avançada A seguinte tela aparecerá onde você insere os critérios para realizar a pesquisa avançada:



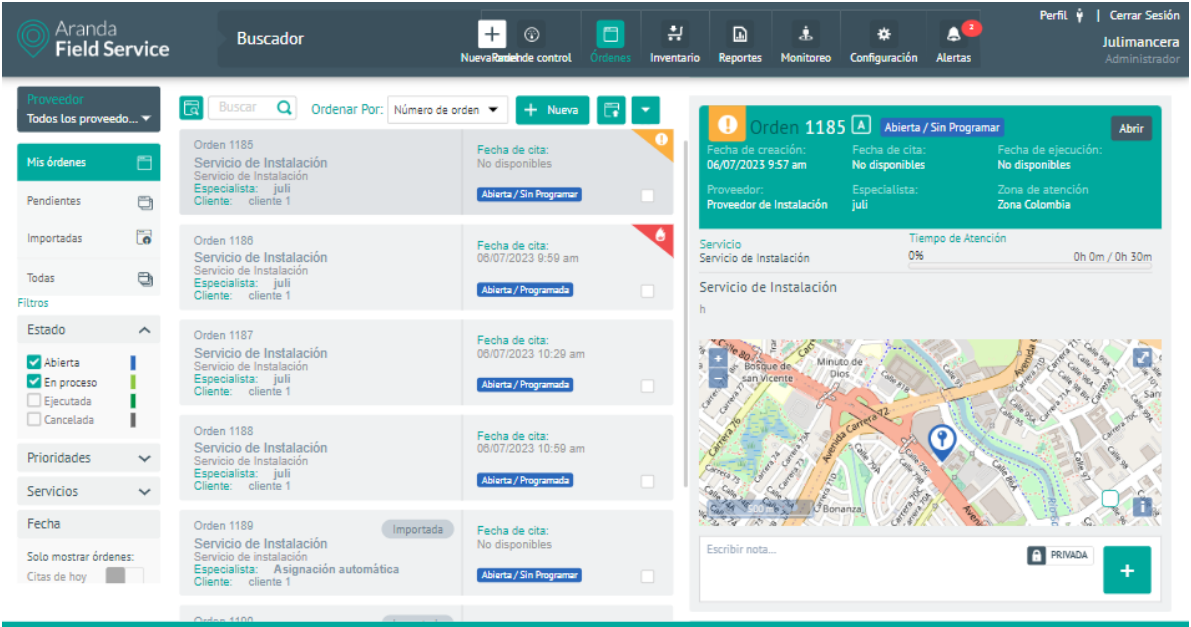
Tela de pesquisa avançada Clicando Achar, os resultados serão apresentados mostrando do lado esquerdo os critérios que foram utilizados na busca. Você poderá retornar à tela de pesquisa avançada para alterar os critérios clicando no botão Refinar a pesquisaou retorne à lista de pedidos clicando em Limpar pesquisa:



Filtrando e classificando a consulta

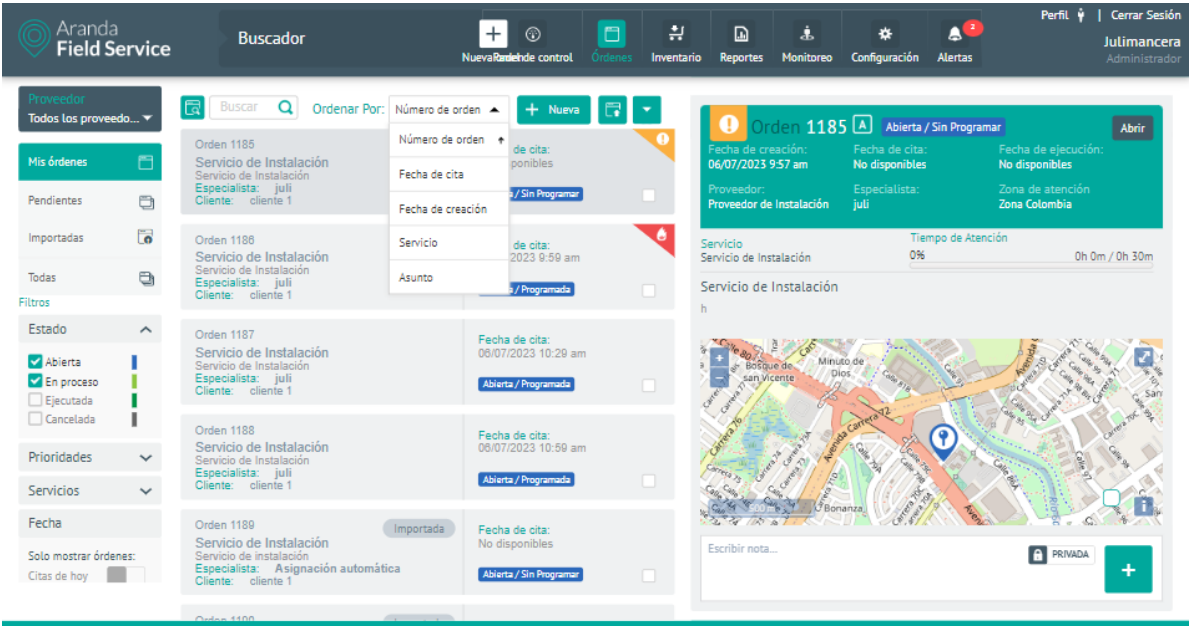
Na tela que exhibe a lista de ordens de serviço, você pode restringir as ordens de serviço exibidas usando os seguintes filtros no painel esquerdo da tela:

- **Fornecedor:** O seletor de fornecedor permite que a função Dispatcher consulte todos os fornecedores (ou seja, todos os pedidos) e a função Monitor consulte apenas os fornecedores pelos quais é responsável.
- **Minhas ordens:** Esse filtro é ativado por padrão e mostra apenas as ordens de serviço criadas pelo despachante que está conectado no momento.
- **Brincos:** Exibe os pedidos que precisam ser tratados pelo despachante que está conectado no momento.
- **Importados:** Exibe pedidos que foram criados a partir da importação em massa.
- **Todo:** Exibe todos os pedidos criados, independentemente de quem os criou ou deve gerenciá-los.
- **Estado:** Exibe apenas os pedidos que estão no estado selecionado.
- **Prioridades-** Exibe somente as ordens de serviço que têm a prioridade selecionada.
- **Serviços.** Exibe apenas as ordens de serviço associadas ao serviço preenchido no campo.
- **Opções adicionais:** Exibe ordens de serviço com base em sua data de agendamento ou vencimento.



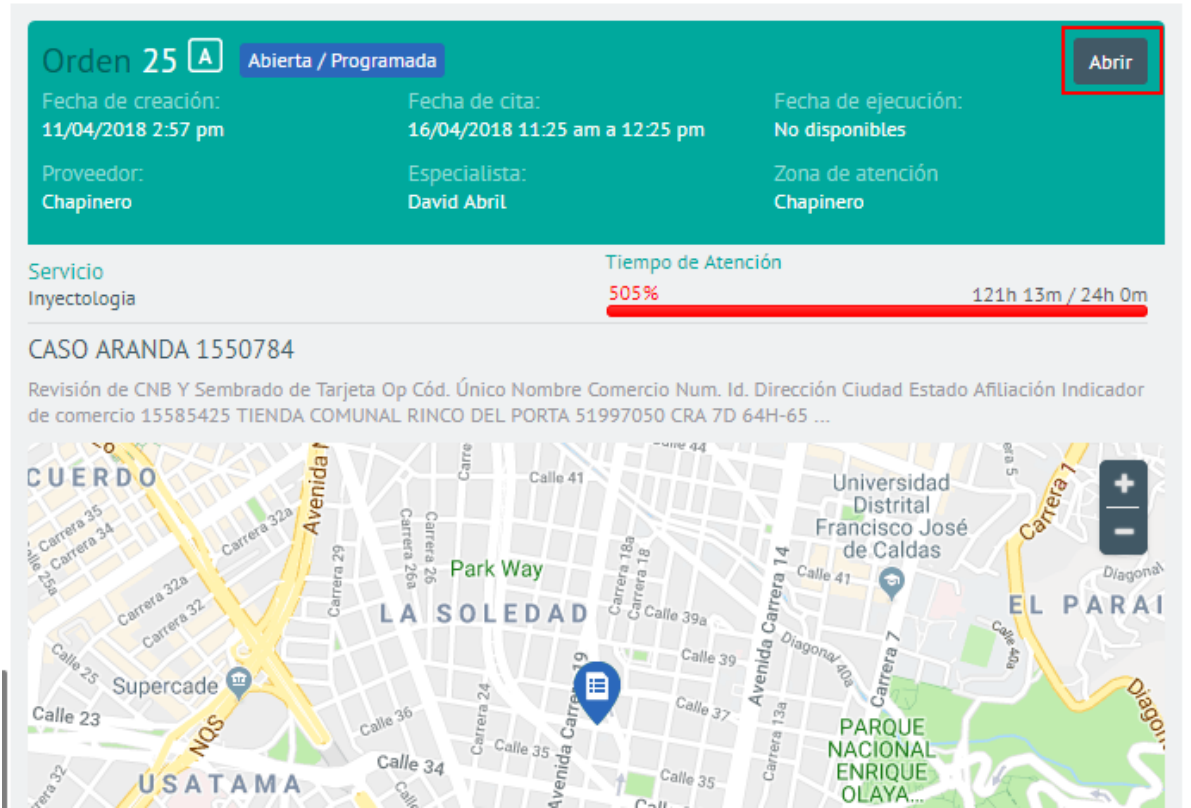
Área de filtro na tela do localizador No campo Classificar por Na parte superior da tela, você pode organizar os pedidos pelos seguintes critérios:

- **Número do pedido:** Organiza os pedidos em ordem crescente de acordo com o ID do ticket.
- **Data de nomeação:** Organize os pedidos com base na data do compromisso da ordem de serviço.
- **Data de criação:** Organize os pedidos de acordo com a idade da data de criação.
- **Serviço:** Organiza os pedidos em ordem alfabética de acordo com o nome do serviço.
- **Assunto:** Organize os pedidos em ordem alfabética de acordo com o assunto do pedido.

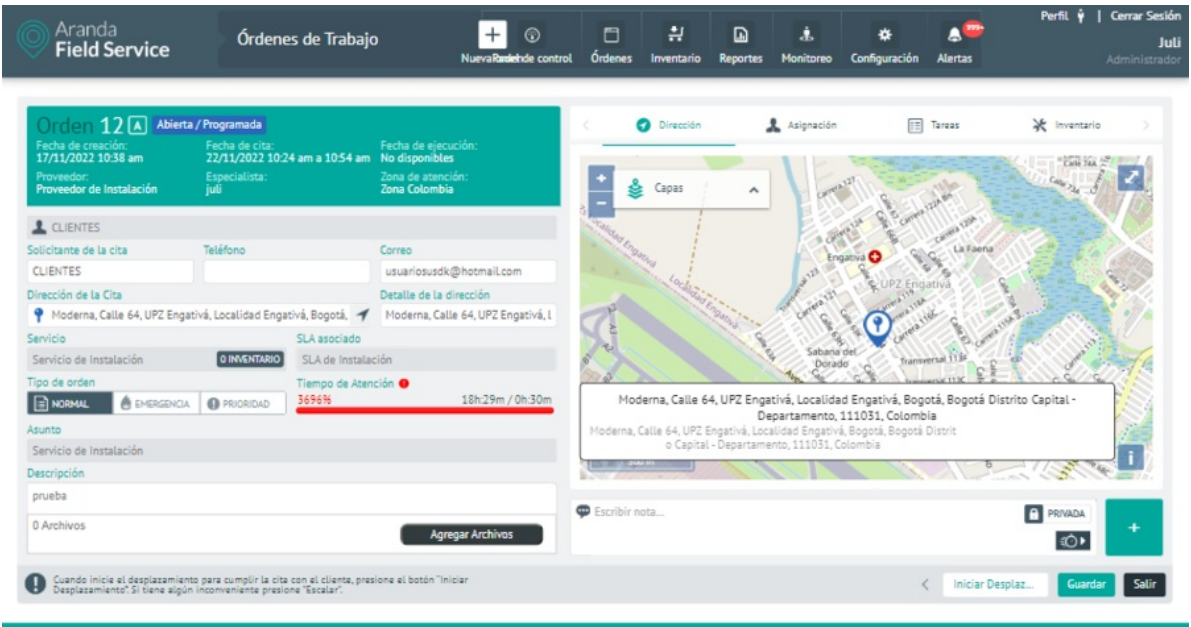


Modificando uma ordem de serviço

Para modificar ou visualizar informações relacionadas a uma ordem de serviço, selecione uma ordem gerada e clique no botão **Abrir** No canto superior direito:

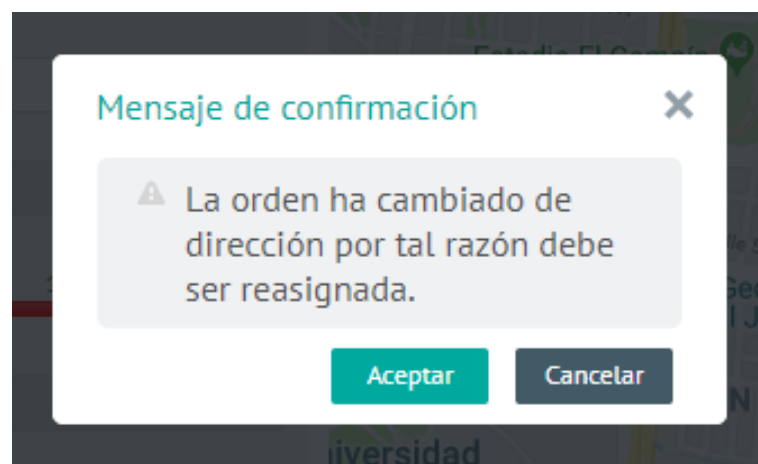


Os detalhes do pedido serão exibidos:



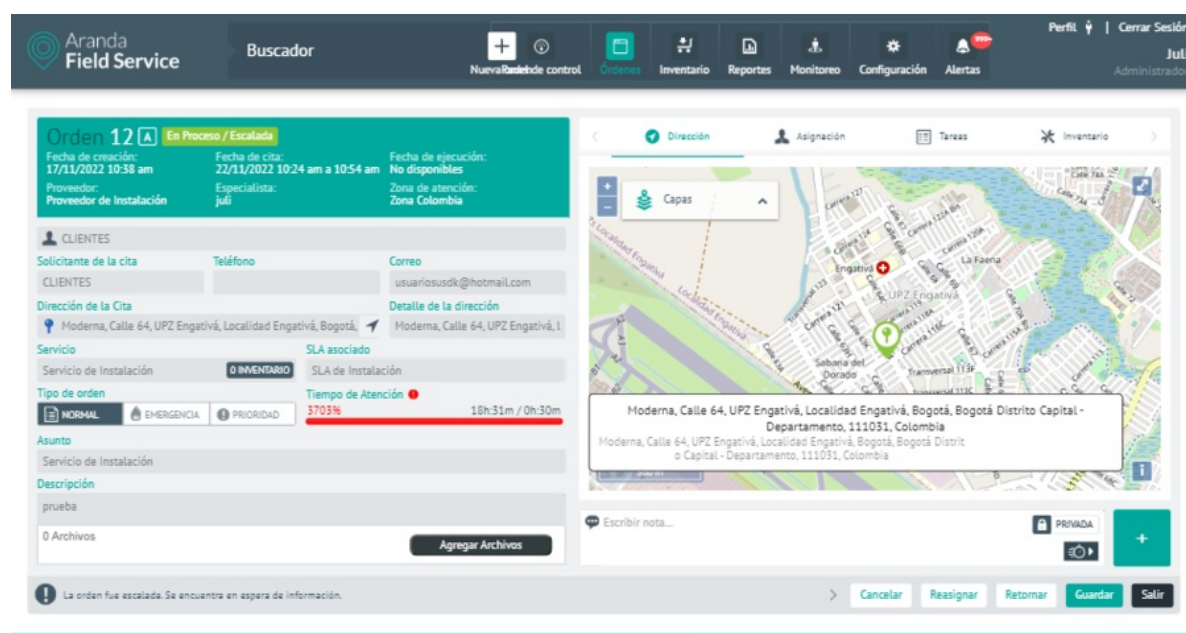
Se o pedido estiver aberto, e dependendo das permissões de sua função, você poderá modificar algumas informações de contato do cliente, adicionar novos itens, atualizar o especialista ou a data do atendimento e alterar o status. Se o pedido já estiver em processo de atendimento, você poderá fazer comentários, mas alguns campos, como localização geográfica, não estarão disponíveis.

O endereço Pode ser modificado, mas se o pedido já estiver atribuído, aparecerá a seguinte mensagem indicando que o pedido deve ser reatribuído devido à mudança de endereço:

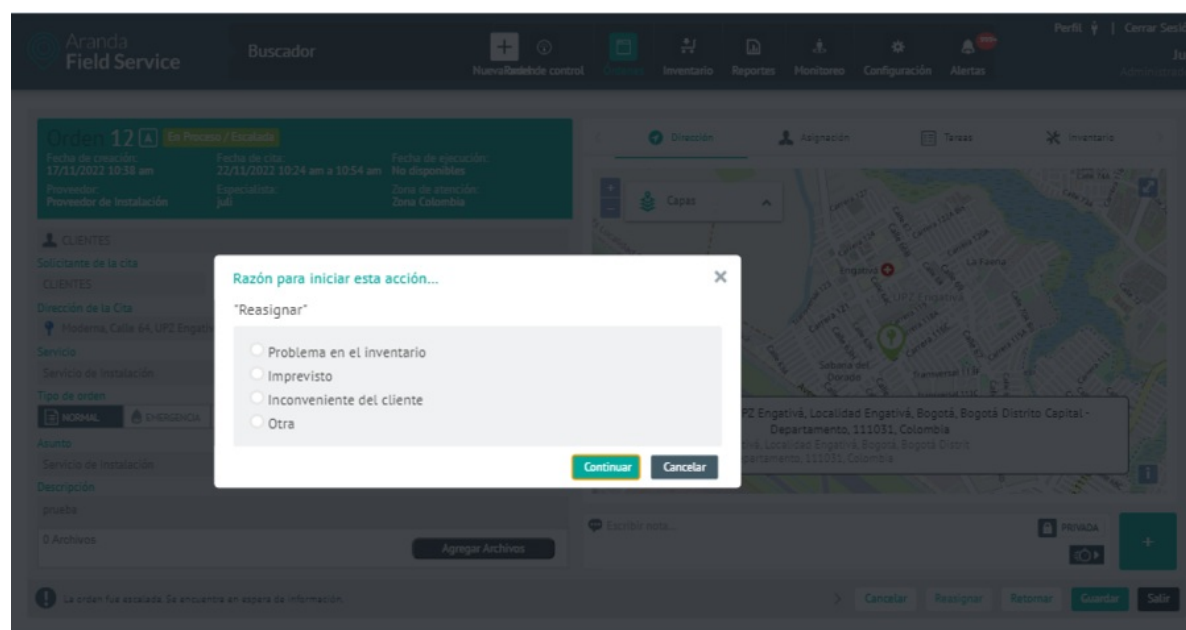


Reatribuição de uma ordem de serviço

Para reatribuir uma ordem de serviço, o administrador primeiro precisa criar a reatribuição como uma transição do fluxo de trabalho para que ela apareça como um botão quando a ordem estiver no estado necessário, da seguinte maneira:



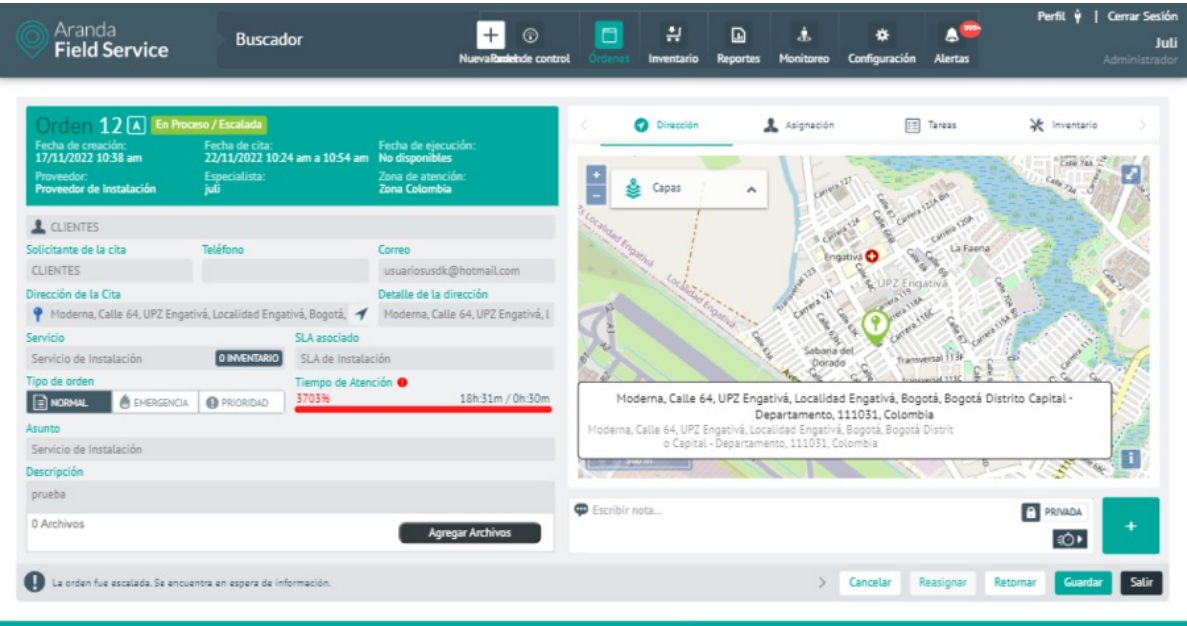
Se os motivos da reatribuição tiverem sido configurados, aparecerá uma janela solicitando-os:



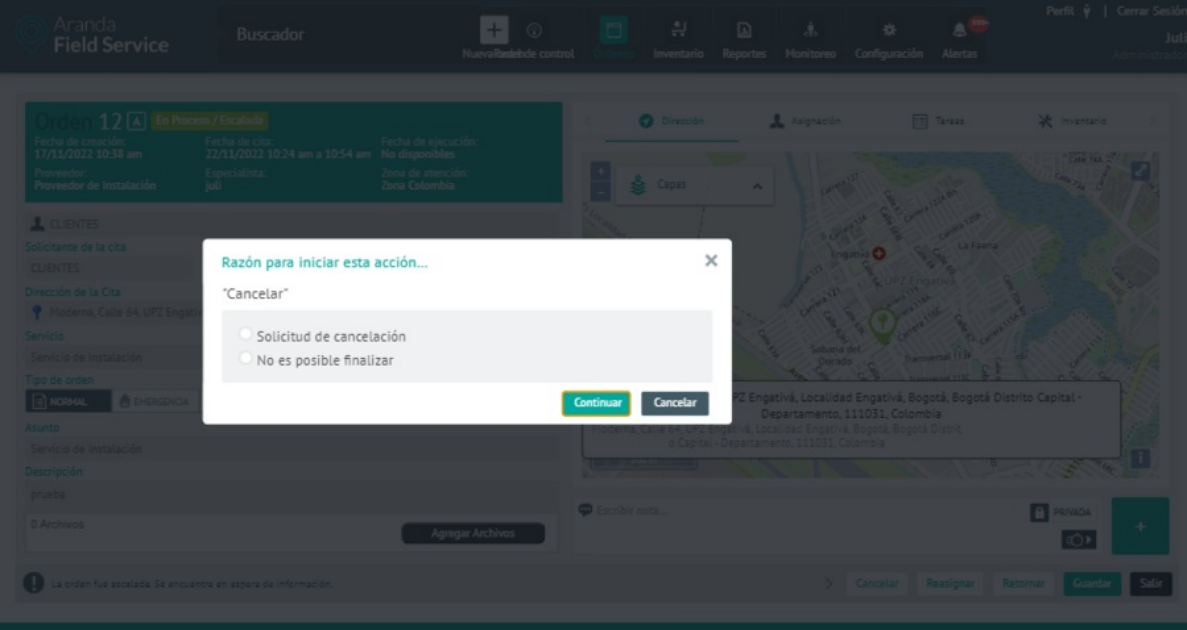
Solicitud de razón para la reasignación

Cancelando uma ordem de serviço

Para cancelar uma ordem de serviço, o administrador primeiro precisa criar o cancelamento como uma transição do fluxo de trabalho para que ele apareça como um botão quando a ordem estiver no estado necessário, da seguinte maneira:



Se os motivos do cancelamento tiverem sido configurados, aparecerá uma janela solicitando-os:



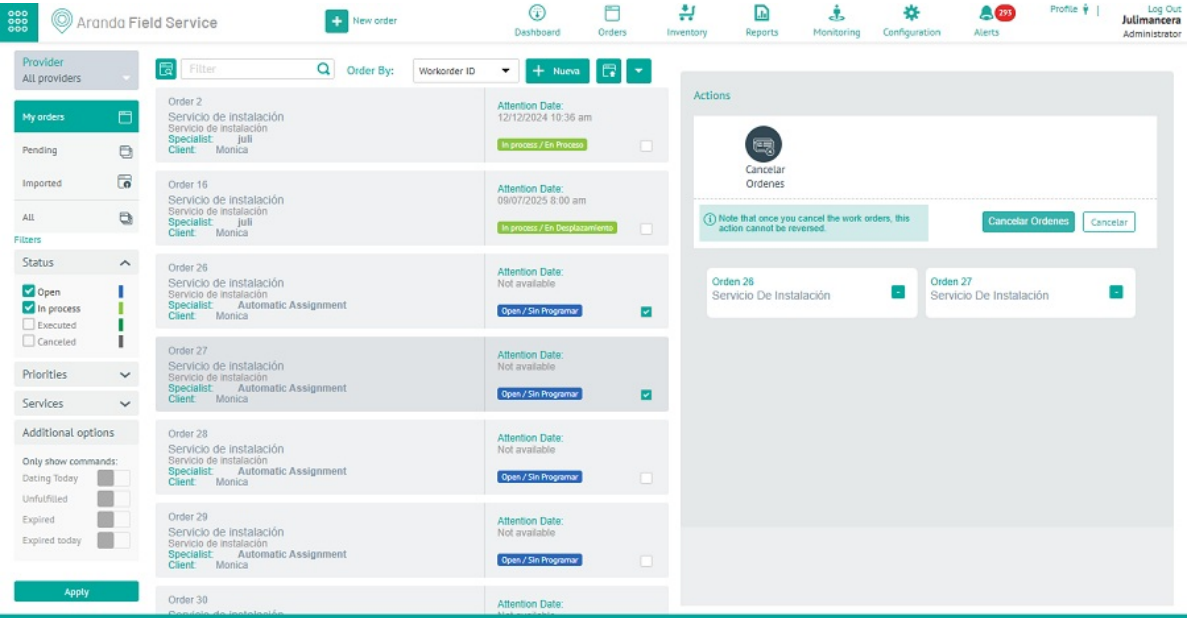
Pedido de Motivo de Cancelamento Após a confirmação do cancelamento do pedido, a disponibilidade do especialista originalmente designado será liberada e o despachante poderá atribuí-lo a um novo pedido.

Ações em massa para ordens de serviço

Na visualização de ações em massa, você pode executar alguns processos em várias ordens, como:

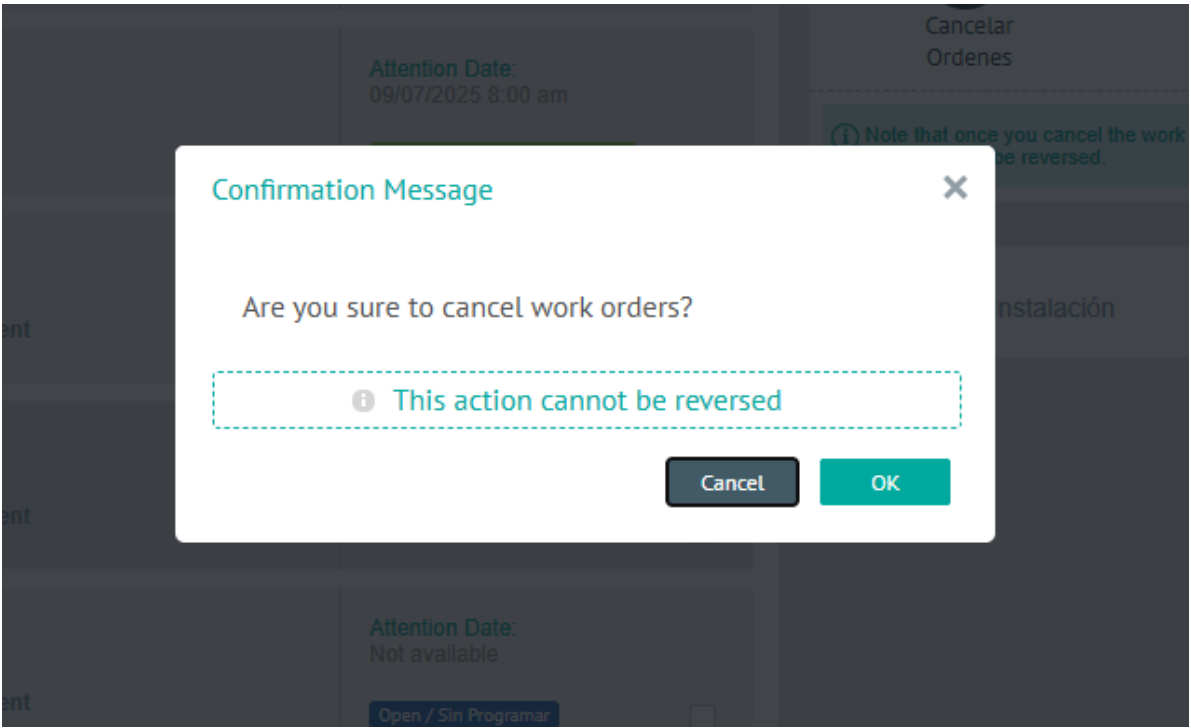
- Cancele ordens de serviço levando em consideração que há uma transição de cancelamento do fluxo de trabalho do modelo.
- ▮ **Nota:** Para permitir que os usuários visualizem essa opção, ative a permissão com o **Expedidor** ou **Monitor**, habilite o **Permitir que o usuário execute ações em massa**, que permite que o Dispatcher ative permissões no módulo Pedidos para realizar uploads em massa e selecione a opção de ações em massa; o Monitor permite que você execute ações em massa.

Ao selecionar a verificação que é exibida em cada um dos cartões da lista de ordens, a visualização detalhada é ocultada e a nova visualização de ações em massa é exibida, o que permite listar todas as ordens selecionadas e realizar a ação em massa em cada uma delas.



Cancelar pedidos

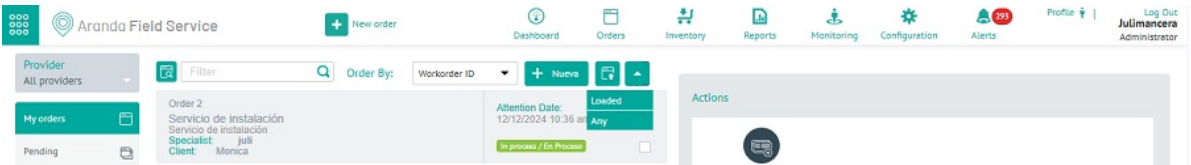
Depois de selecionar os pedidos que deseja cancelar, é necessário clicar no botão “Cancelar pedidos”, que permite visualizar uma mensagem de confirmação onde é perguntado: “Tem certeza de que deseja cancelar as ordens de serviço? E os botões “aceitar” ou “cancelar”.



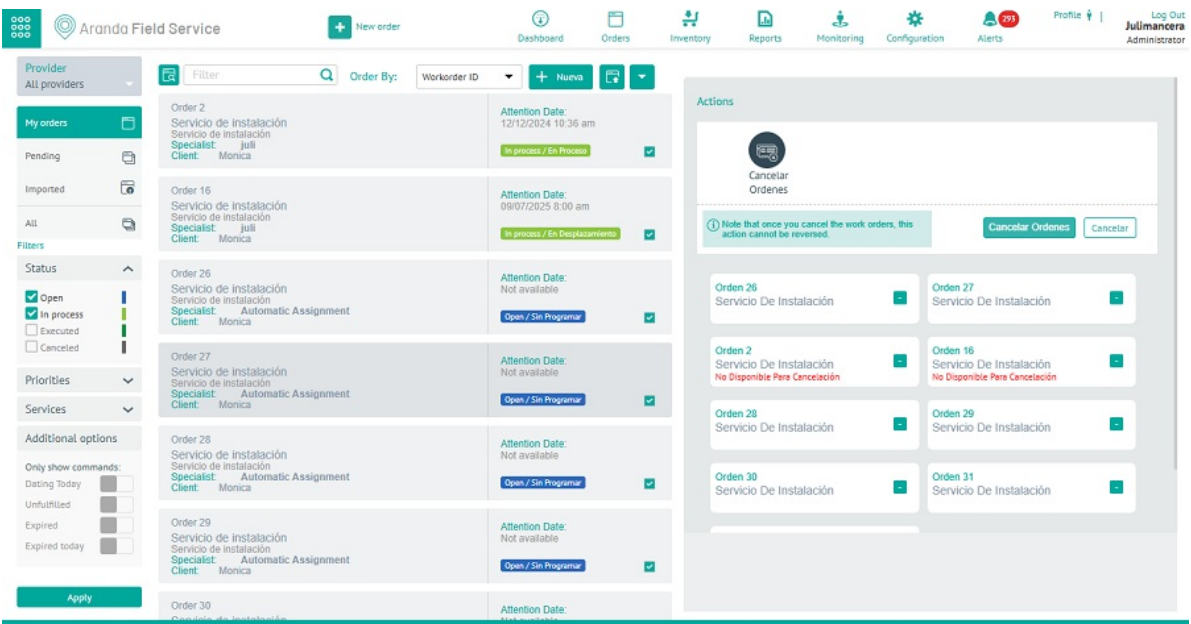
- **Cancelar:** A ação é cancelada e as informações do pedido não são alteradas
- **Aceitar:** O processo de cancelamento de pedidos é realizado.

Seleção de grupo para ações em massa

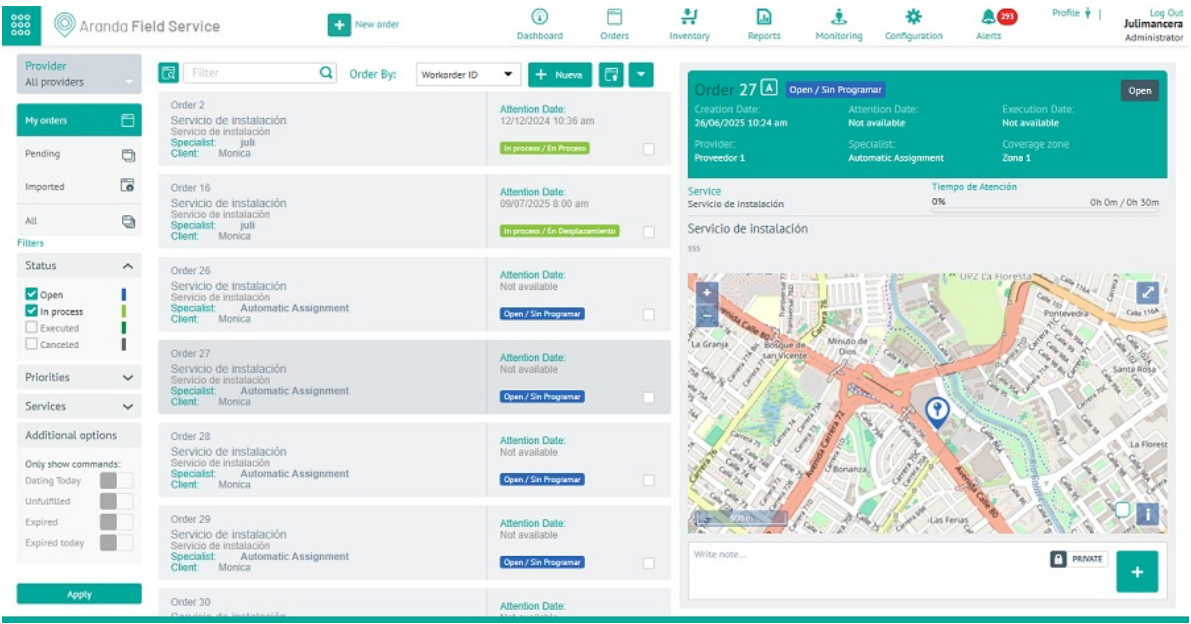
No módulo de pedidos, é exibida uma nova funcionalidade que nos permite as seguintes opções: Carregado ou Nenhum



Opção **Carregado**: Permite selecionar todas as ordens listadas no módulo e, assim, realizar uma ação em massa sobre elas.



Opção **Não**: Se você selecionou ordens, esta funcionalidade permite desmarcar todas as ordens listadas no módulo.

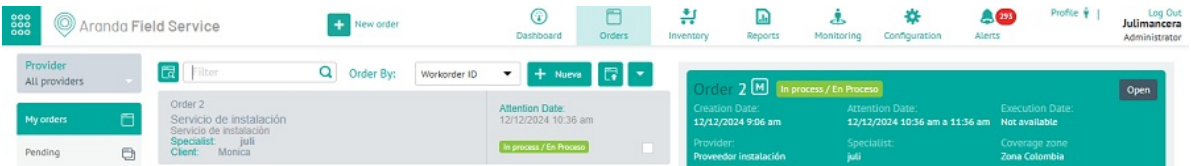


Importação em massa de ordens de serviço

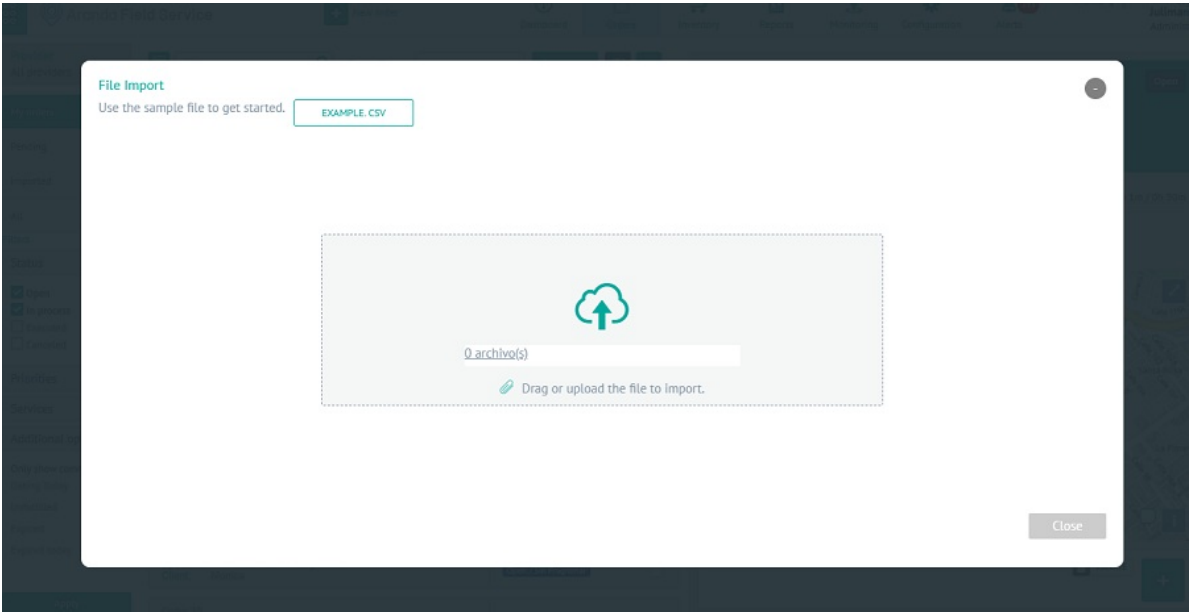
O dispatcher pode fazer upload em massa de ordens de serviço de um arquivo .csv (valores separados por vírgula) com codificação UTF-8 que está em conformidade com a estrutura exigida pelo sistema (descrita abaixo), para gerar ordens de serviço no AFLS a partir de aplicativos de terceiros ou primários.

✎ **Nota:** Para que os usuários visualizem essa opção, uma permissão deve ser ativada com o Expedidor A opção deve estar habilitada Permitir que o usuário execute ações em massa, que permite que o Dispatcher ative as permissões no módulo Pedidos para realizar uploads em massa e selecione a opção de ações em massa.

Para importar pedidos em massa, insira por Ordense clique no ícone Importação ao lado do Novo:



Opção de importação de pedidos em massa Na Visualização de Importação você pode fazer upload de um arquivo dos pedidos que deseja adicionar ou selecionando a opção EXEMPLO. CSV Você poderá baixar um modelo para importar.



Arquivo de pedidos para importar selecionado

Estrutura necessária para o arquivo de ordem de serviço a ser importado

Campos Workorder_Template.csv

Campo	Descrição
Nome do contato	Nome de usuário que o cliente do pedido configurou.
ID do serviço	ID do serviço a ser associado à ordem de serviço.
Assunto	Assunto que a ordem de serviço terá.
Descrição	Descrição da ordem de serviço.
Peças sobressalentes	ID da peça de reposição que será associada ao pedido, seguida da quantidade (separada por espaço).
ContatoE-mail	E-mail do contato da ordem de serviço.
ContatoTelefone	Telefone de contato da ordem de serviço.
Latitude-Longitude	latitude e longitude do endereço (separadas por vírgula).
Endereço	Endereço da ordem de serviço.
EndereçoAdicional	Detalhe do endereço.
Especialista	Nome do especialista designado para a ordem.
Referência Única	Código exclusivo do cliente para o qual a ordem de serviço deve ser criada.
DataDelnícioDeAtenção	Data inicial para o subsídio de restrição.
ID do dia de trabalho	ID de agendamento para atribuição de restrição.

Os campos obrigatórios necessários para executar o processo são: ContactName, ServiceID, Subject, Description, Address e UniqueReference.

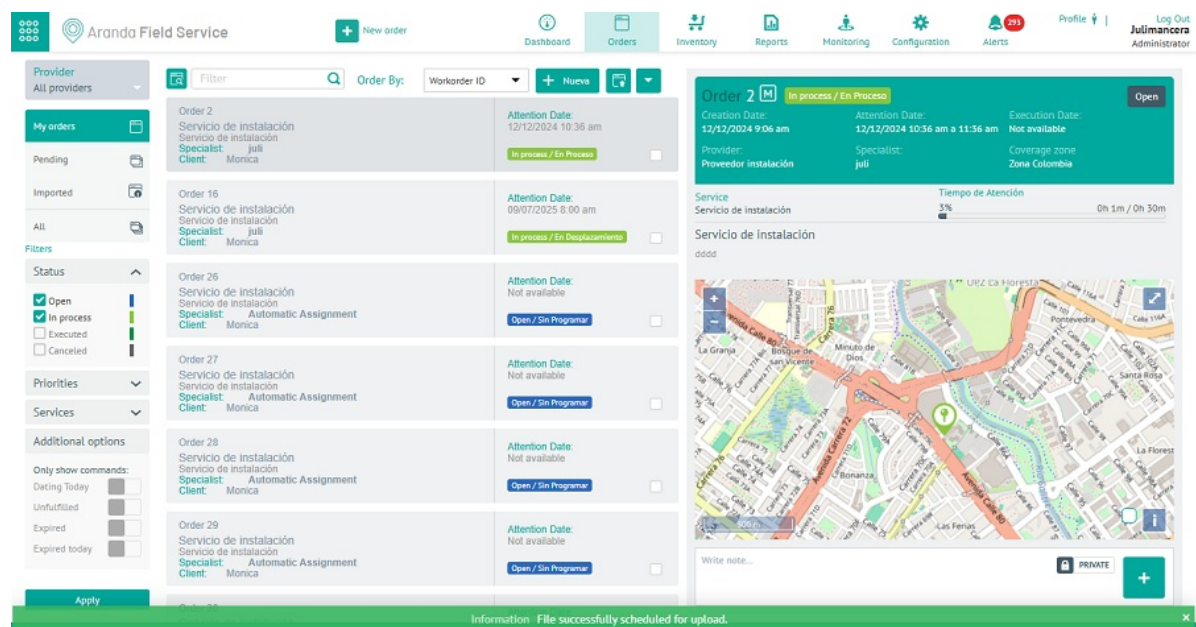
Os campos opcionais neste arquivo são SpareParts, ContactEmail, ContactPhone, Latitude-Longitude, AddAddress e Specialist.

- Se o usuário não associar nenhuma peça de reposição (SpareParts), o sistema pegará as peças de reposição padrão que o serviço possui (se as tiver associadas).
- Caso o usuário associe um ID de peça de reposição, é necessário indicar o número de peças de reposição a serem associadas; o ID da peça de reposição é colocado primeiro e depois a quantidade. Exemplo: 1 1 (ID 1 e quantidade 1).
- Se o usuário configurar latitude e longitude, o campo Endereço não precisará ser configurado. Se o usuário configurar o campo Endereço, você não precisará configurar latitude e longitude.
- A data de início da atribuição de restrição não pode ser menor que a data atual e o formato deve ser DD/MM/AAAA
- As IDs para o dia de atribuição de restrição são as seguintes: (1: Manhã, 2: Tarde e 3: Noite)

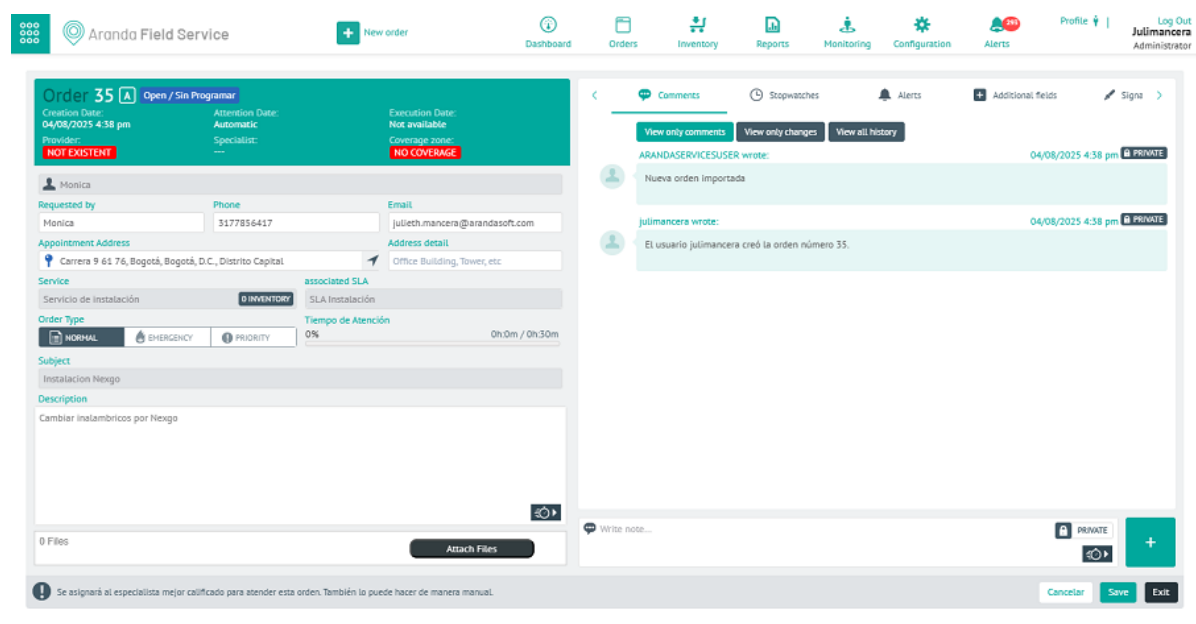
📌 **Nota:** Os campos não utilizados devem ser deixados em branco.

Na Visualização de Importação, selecione o ícone **Arraste ou carregue o arquivo que você está importando** para acessar os registros de pedidos e fazer o upload das informações a serem importadas. A janela do Windows Explorer onde o arquivo deve ser pesquisado e selecionado é exibida **.csv**.

Depois de selecionar e carregar o arquivo de importação do pedido, clique em **Aceitar** na visualização de importação, para confirmar as alterações feitas e o sistema agendará o processamento do arquivo.



Importação bem-sucedida do agendamento de mensagens Quando um pedido for importado com sucesso, um comentário aparecerá nas informações detalhadas desse pedido no Realimentação indicando que é um pedido importado.



Comentário gerado no pedido quando ele é importado. Para revisar o resultado do upload, bem-sucedido ou não, ele pode ser visualizado por meio da interface de configuração gráfica > Gerenciamento de eventos > uploads em massa.

Uploads em massa

Observação:

- Por padrão, os pedidos são importados no estado Aberto.
- Na lista de ordens de serviço, será possível identificar quais foram importadas.
- Os pedidos importados seguirão o consecutivo da lista de pedidos existentes no aplicativo, ou seja, se você tiver 98 pedidos criados até o momento e 10 forem importados, o consecutivo que a importação levará será de 99 a 109.
- Se você não conseguir importar pedidos com sucesso, o aplicativo permitirá que você visualize, modifique e tente carregar novamente os registros ou baixar o arquivo para visualizar o motivo da não importação.

📌 **Nota:** Após a importação, para que os pedidos sejam atribuídos automaticamente pelo mecanismo de mapeamento, eles devem ter um fornecedor. A atribuição do provedor é executada pelo UNASSIGNER_ORDERS_PROVIDER tarefa que, por padrão, é executada a cada hora (esse tempo pode ser alterado, dependendo de como é necessário para cada cliente).

Importação de ordens de trabalho com campos adicionais

Para a importação de pedidos, as seguintes recomendações devem ser levadas em consideração (algumas estão na tela de importação):

1. Verifique se os títulos das colunas no cabeçalho não estão vazios.
2. Os campos adicionais devem ter o nome do campo adicional no título da coluna. (Campo de nome AFW_ADDITIONAL_FIELD tabela)
3. Campos adicionais definidos no aplicativo como somente leitura não devem ser adicionados ao cabeçalho do arquivo.
4. Verifique se todos os campos adicionais definidos como obrigatórios no aplicativo estão preenchidos no arquivo (observe os campos adicionais gerais e de modelo).

5. Adicione apenas pedidos com serviços associados ao mesmo modelo.
6. Para campos adicionais do tipo data, preencha o formato DD/MM/AAAA.
7. Verifique se não há registros vazios.
8. Dentro das informações dos campos de importação, não devem ser utilizados ponto-e-vírgula (;), pois este é o separador que é utilizado entre as colunas para o processo.
9. Os campos adicionais incluídos no cabeçalho devem ser preenchidos, caso contrário, o registro deve ser deixado em branco, respeitando o separador de ponto e vírgula (;)
10. O usuário que executa a importação com campos de modelo adicionais deve ter permissões para o status UNSCHEDULED no fluxo de trabalho da função.

Aqui está um exemplo:

```
1 -Longitude;Address;AddressDetail;State;UniqueReference;ca-nombre completo-3;ca-número de hijos-2;ca-fecha de nacimiento-1;ca-observaciones-5;ca-genero-4
2 cm;3203897856;;;Casa 1;1;1001778920;Elisabeth Moreno;1;1/1/1990;No tengo;Femenino
3 cm;1;;Cl. 145 #96-2, Bogotá, Colombia;casa 2;0;1001778921;Cayetano Gomez;1;5/6/1990;Alergias;Masculino
4 71a # 75b - 24 Bogotá Colombia;casa 3;1;1001778922;Claudia Rojas;3;4/2/1960;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE
5 ndasoft.com;315316849;1;;Cl. 132b #107b-1, Bogotá, Colombia;casa 4;1;1001778923;Consuelo Espinoza;0;22/12/1990;No tengo;Femenino
6 cm;315316850;1;;Cra. 93 #75-98, Bogotá, Colombia;casa 5;1;1001778924;German Cruz;1;2/7/2010;Alergias;Masculino
7 cm;315316851;;;cRA 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 6;1;1001778925;Dora Pinzon;2;6/12/2010;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE
8 3a #110-60, Bogotá, Colombia;casa 7;0;1001778926;Dulcinea Simijaca;4;5/10/1990;No tengo;Masculino
9 ndasoft.com;;;cRA 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 8;1;1001778927;Rodolfo Muñoz;1;25/2/1985;Alergias;Masculino
10 cm;315316854;1;;cRA 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 9;0;1001778928;Roberto Gomez;0;20/3/1966;No puedo saltar;Masculino
11 com;315316855;1;;Cra 71a # 75-39, Bogotá, Colombia;casa 10;1;1001778929;Pilar Casteño;0;26/4/1965;N/A;FEMENINO
12 cm;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
```

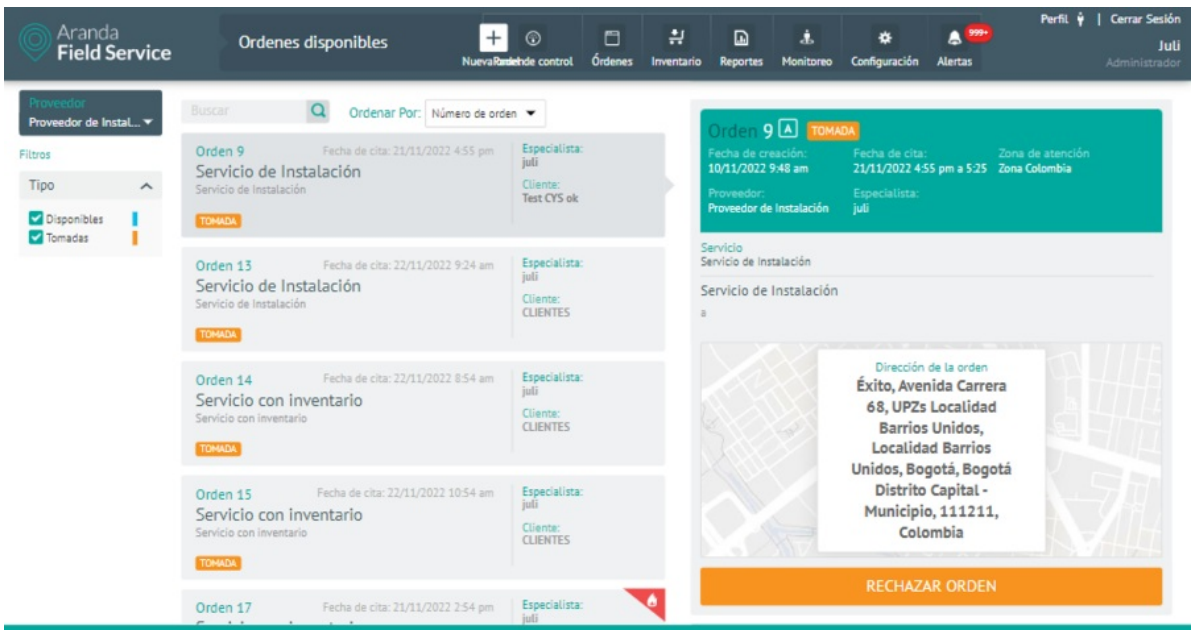
⚠ Nota: O tempo de processamento do arquivo depende dos recursos de memória e processador do computador. Além disso, a complexidade do negócio em termos de configurações de fluxo de status, campos adicionais e permissões pode fazer com que a verificação de campo demore mais; Por esse motivo, recomenda-se que as importações contemplem o mesmo serviço para que o modelo ao qual ele pertence e seus campos adicionais sejam consistentes e permitam um processamento mais otimizado.

Gerenciando ordens de serviço disponíveis

A tela Pedidos disponíveis é uma tela alternativa à tela Ordens de serviço no AFLS.

Essa tela contém pedidos que não têm nenhum fornecedor atribuído, que são distribuídos publicamente e que podem ser executados pelo monitor que está atualmente em sessão, para que seja atribuído ao fornecedor que representa. Além disso, se o fornecedor que representa o monitor na sessão tiver uma ordem aberta/não programada, o monitor na sessão poderá exibi-la na listagem e rejeitá-la (se a ordem tiver uma atribuição direta ou um serviço de distribuição pública).

Para acessar esta seção, você deve passar o mouse sobre o ícone **Ordens** no menu principal e clique no botão **Disponível** no submenu suspenso.



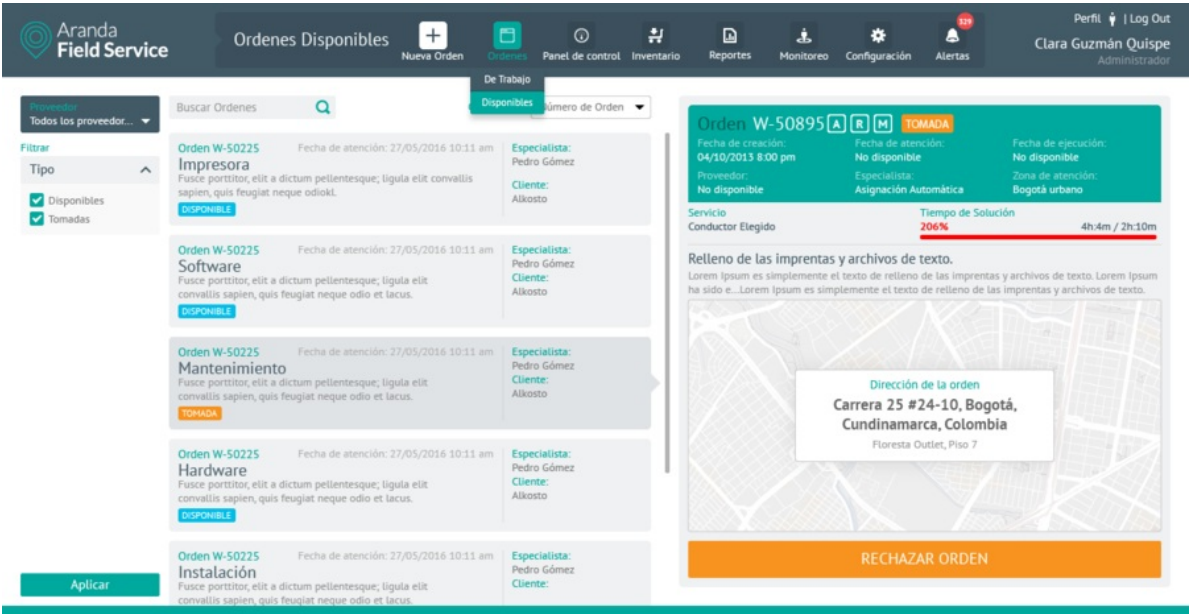
Detalles do pedido disponíveis Será apresentada a lista de ordens disponíveis, que neste caso são sempre Open/Unscheduled e não possuem um provedor associado. Por padrão, a listagem é filtrada por pedidos Disponível, com a opção de filtrar também a listagem por pedidos Tomado.

Uma ordem disponível mostra em detalhes as seguintes características:

- Etiqueta azul celeste com o texto “DISPONÍVEL”.
- Nas informações, o fornecedor é mostrado como Indisponível.
- O endereço do pedido em um tamanho maior do que o restante do texto.
- Botão “TAKE ORDER”.

Enquanto uma ordem tomada mostra:

- Etiqueta laranja com o texto “TAKEN”.
- Botão “REJEITAR PEDIDO”
- Ao rejeitar o pedido, aparecerá uma mensagem perguntando se você tem certeza dessa ação.



Detalhe do pedido tomado Dependendo da natureza do serviço, o pedido pode ser refeito para distribuição pública ou atribuído ao próximo provedor se a configuração for de alocação direta.

📌 **Nota:** As ordens nesta seção têm apenas uma visão detalhada e não é possível acessá-la para edição.

Inventário

Inventário

Dentro da operação de campo, é comum utilizar itens de estoque para cumprir os serviços planejados. Em todos os casos, é importante ter a referência do local onde um item de estoque está localizado e saber sua localização exata.

Para isso, foi criado o módulo de inventário, que permite relacionar peças a lugares. As peças de reposição podem estar nos armazéns da empresa, podem ser entregues a especialistas ou desativadas devido a danos ou entrega aos clientes. A qualquer momento, um usuário com a função de Gerente de Estoque pode encontrar onde uma peça está localizada por meio do número de série.

Materiais básicos que não precisam ter uma referência exata do material podem ser usados na operação, por exemplo, cadarços, tintas, seringas ou cabos. Em outros casos, podem ser peças de reposição mais específicas, como dispositivos eletrônicos. Estes últimos sempre têm uma série para acompanhamento.

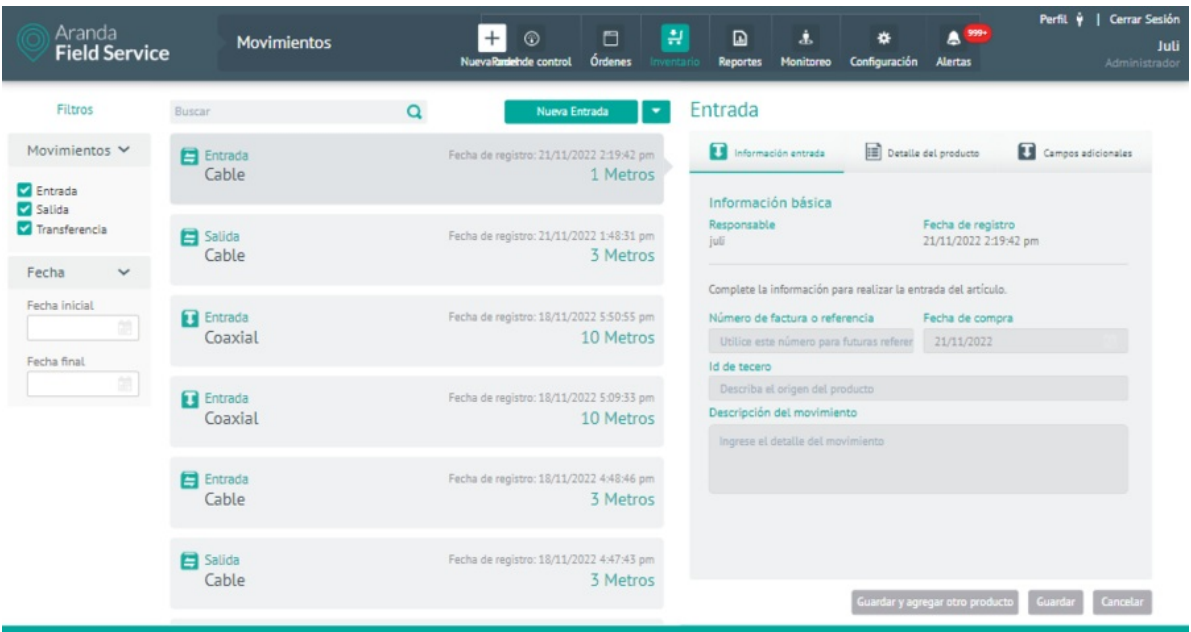
Em relação aos locais, um administrador pode criar conjuntos que lhe permitam organizar todos os tipos de material. Assim, o gerente de estoque poderá criar as entradas e saber exatamente qual armazém tem quais elementos. Dependendo da configuração, podem ser criados alarmes que informam ao gerente de estoque quando a quantidade de itens atinge um determinado ponto.

A forma como os especialistas coletam itens de estoque corresponde a um processo definido pela empresa. Em geral, a AFLS informa qual estoque eles precisam para a execução dos pedidos e, dependendo do processo, os especialistas vão aos armazéns para reivindicá-los.

Os especialistas móveis podem ver para cada ordem de serviço o estoque proposto, mas o mais importante, eles podem fazer alterações, definindo exatamente quais itens eles usaram e foram entregues a cada cliente.

Movimentos de estoque

Neste módulo, você pode gerenciar o estoque executando recebimentos, saídas e transferências de produtos já configurados da administração do AFLS. Você também pode importar entradas e saídas por meio de um arquivo .csv.



Opção de login de movimento

Entrada de produto

Um usuário com a função de Gerente de estoque poderá criar uma entrada de entrada na tela de gerenciamento de estoque. Uma entrada corresponde à chegada de um novo item em um local de estoque. Para criar uma entrada, selecione o ícone Nova entrada da categoria Movimentos e defina o seguinte:

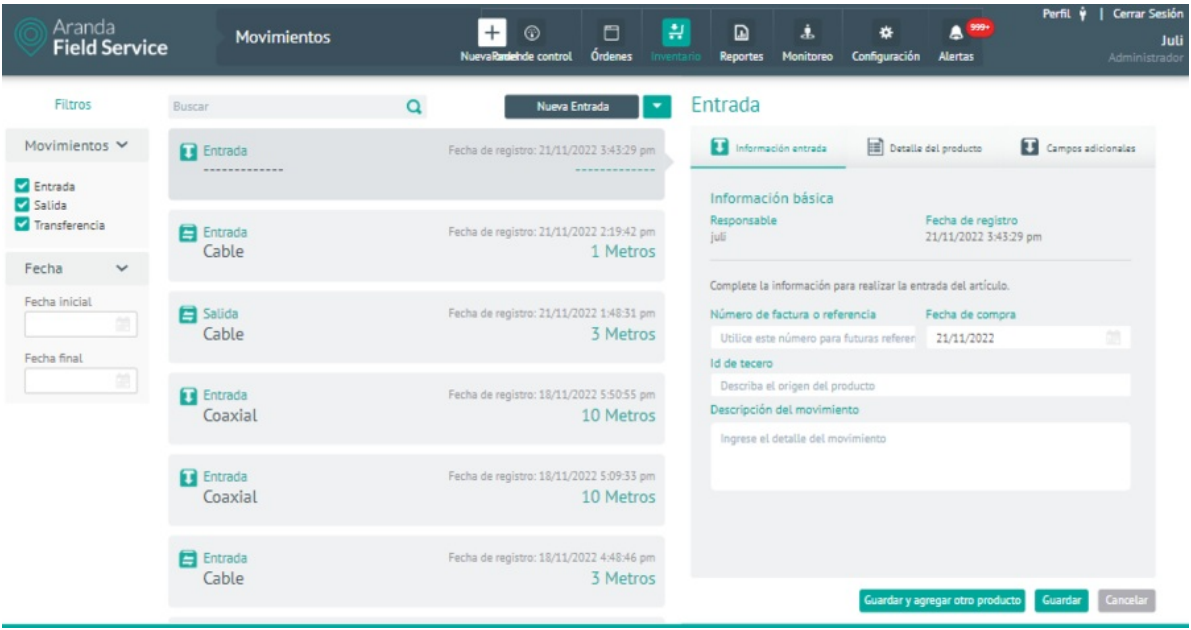
Informações de entrada

Esta seção tem os seguintes campos pré-carregados:

- **Responsável:** Nome de usuário de login
- **Data de Registro**

Preencha os seguintes campos:

- **Fatura ou número de referência**
- **Data da compra:** data em que a empresa adquiriu os elementos
- **ID de terceiros:** Identificador do fornecedor: NIT, ID ou outro
- **Descrição do movimento:** Informações adicionais relevantes para a entrada de estoque

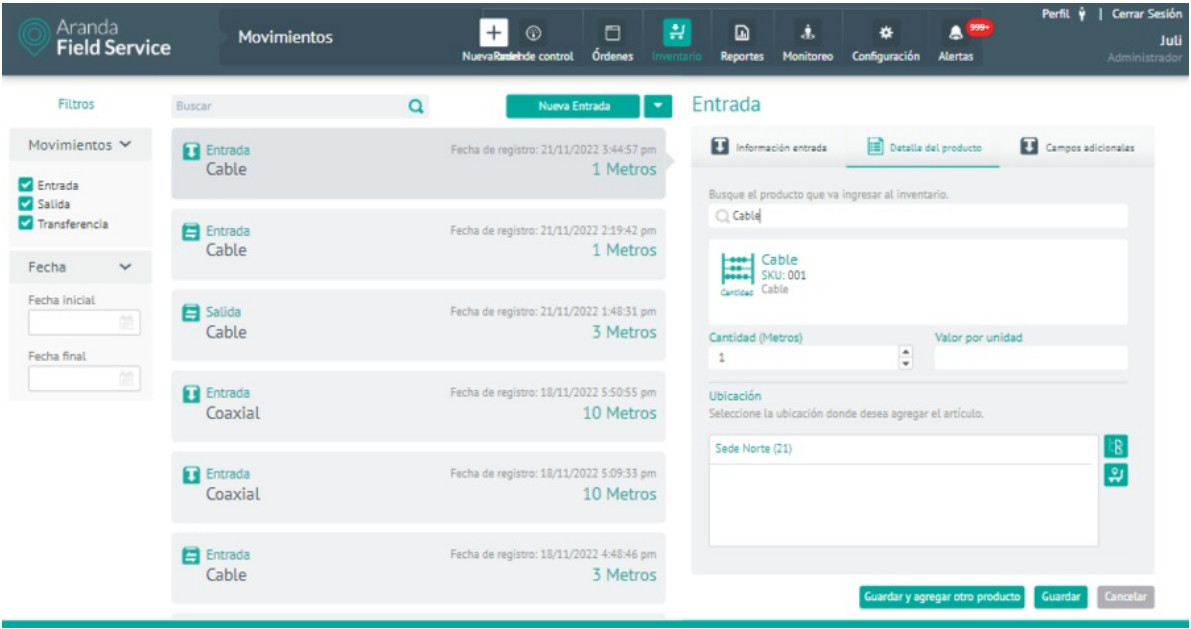


Tela para inserir informações básicas de entrada

Detalhes do produto

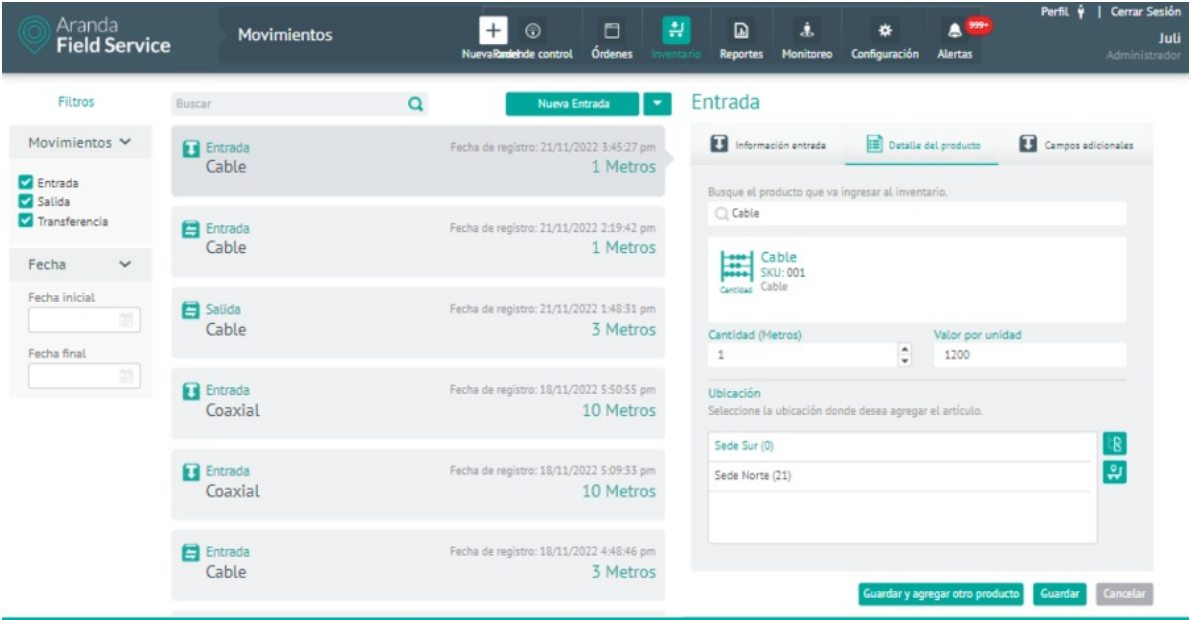
Se for um produto do tipo quantidade, é necessário entrar as seguintes informações:

- **Quantidade (unidades):** Quantidade de produto em sua respectiva unidade de medida (m, cm, kg)
- **Valor unitário:** Valor de compra do produto por unidade
- **Localização:** local onde o produto é inscrito



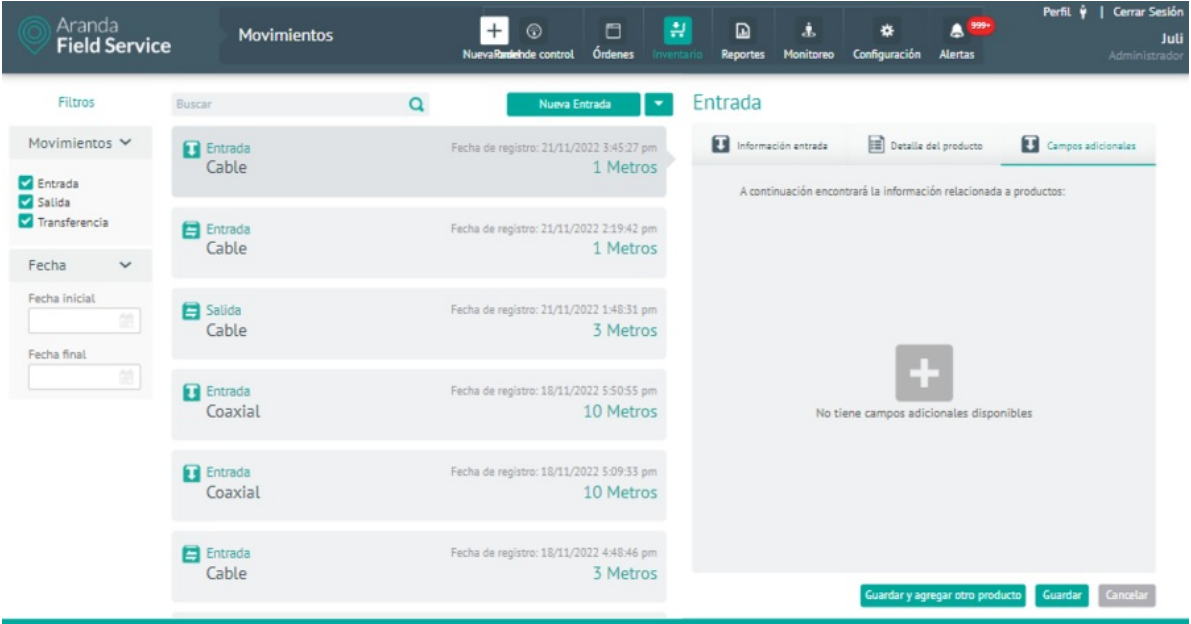
Tela para entrada de informações de um tipo de produto quantidade Se for um produto de tipo único, você deve inserir as seguintes informações:

- Número de série: Identificador exclusivo de produto
- Valor unitário: Valor de compra do produto por unidade
- Localização: local onde o produto é inscrito



Tela para inserir as informações de um produto de tipo exclusivo Campos adicionais

Se o produto selecionado tiver campos adicionais configurados, eles podem ser exibidos nesta guia e as respectivas informações podem ser salvas.



Saída do produto

Na tela de gerenciamento de estoque, um usuário com a função Gerente de estoque poderá criar uma entrada de saída (ou descomissionada) para um item em um local de estoque. Para criar uma saída, selecione o Nova Partida da categoria Movimentos e defina o seguinte:

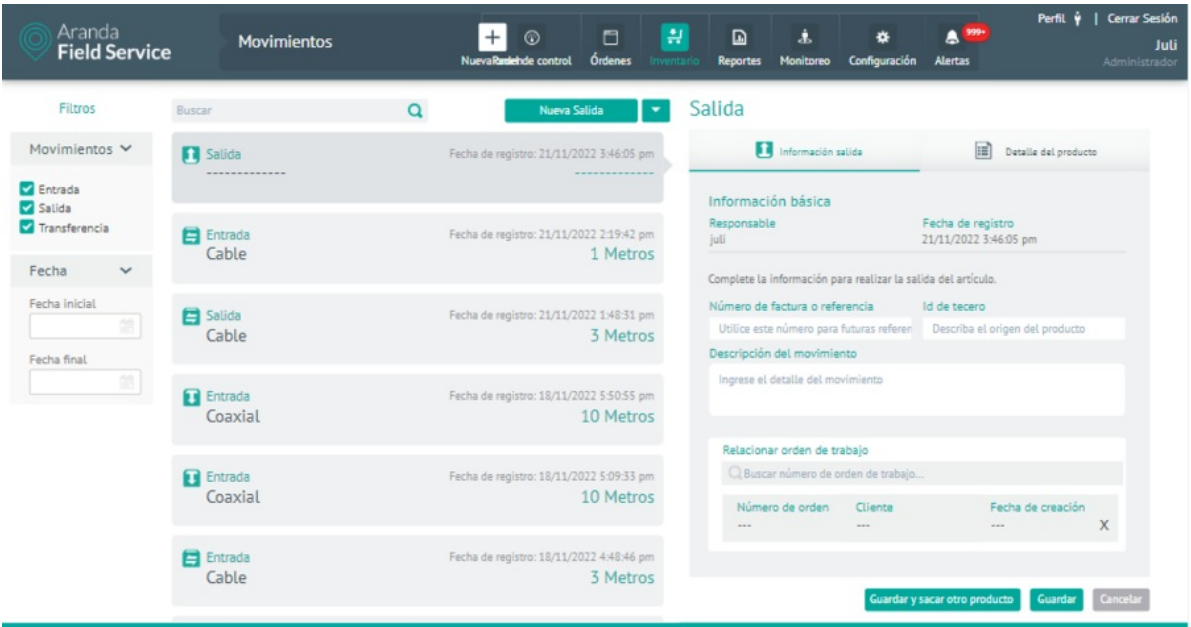
Informações de partida

Esta seção tem os seguintes campos pré-carregados:

- **Responsável:** Nome de usuário de login
- **Data de Registro**

Preencha os seguintes campos:

- **Fatura ou número de referência**
- **ID de terceiros:** Identificador do fornecedor: NIT, ID ou outro
- **Descrição do movimento:** Informações adicionais relevantes para a saída de estoque
- **Relacionar ordem de serviço:** para relacionar uma ordem de serviço, se necessário. Os pedidos devem estar no Executado.



Tela para inserir informações básicas de saída

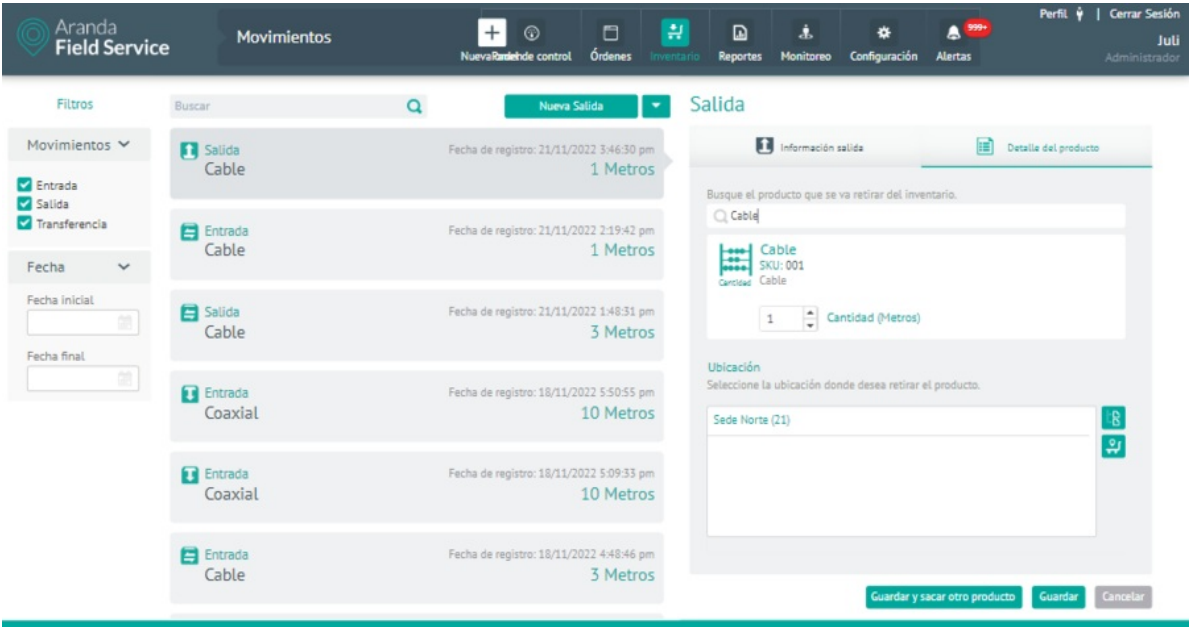
Detalhes do produto

Se for um produto do tipo quantidade, é necessário entrar as seguintes informações:

- **Quantidade (unidades):** Quantidade de produto a ser removido do estoque
- **Localização:** local de onde o produto será retirado

Se for um produto de tipo único, você deve inserir as seguintes informações:

- **Número de série:** Identificador exclusivo de produto
- **Localização:** local de onde o produto é liberado



Tela para entrada de informações de um tipo de produto quantidade

Transferência de produtos

Um usuário com a função Gerente de estoque pode criar uma entrada de transferência na tela de gerenciamento de estoque. Uma transferência é o movimento de um produto de um local para outro. Para criar uma transferência, selecione a opção Nova transferência da categoria Movimientos e defina o seguinte:

Informações de transferência

Esta seção tem os seguintes campos pré-carregados:

- **Responsável:** O nome do usuário que entrou.
- **Data de Registro**

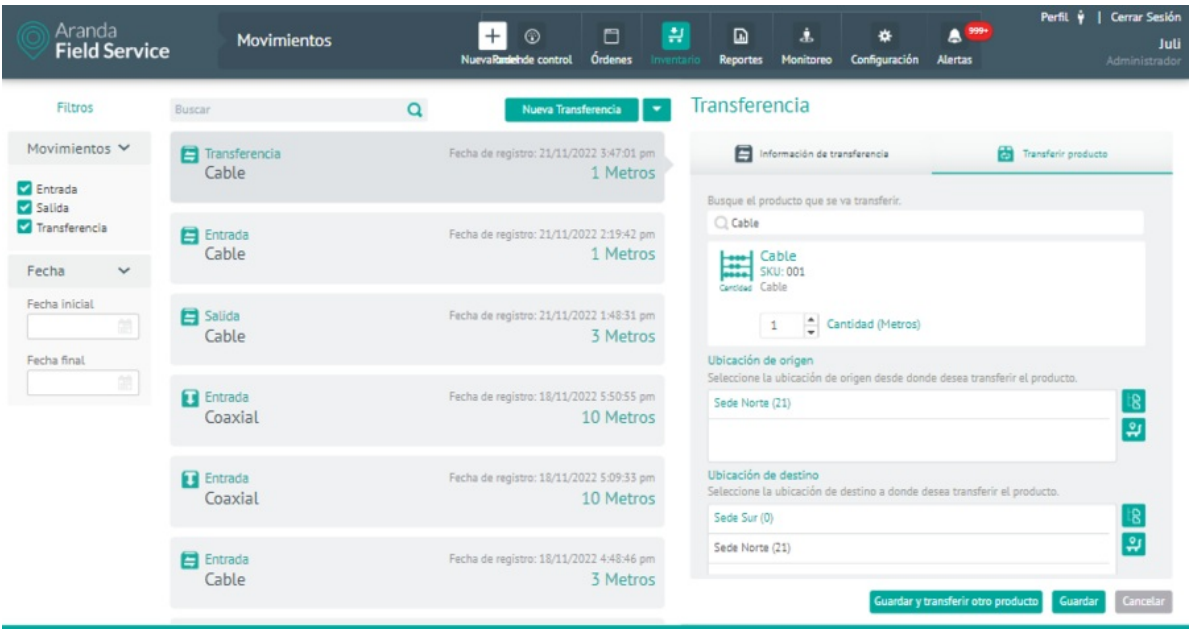
Preencha os seguintes campos:

- **Fatura ou número de referência**
- **Descrição do movimento**

Transferir produto

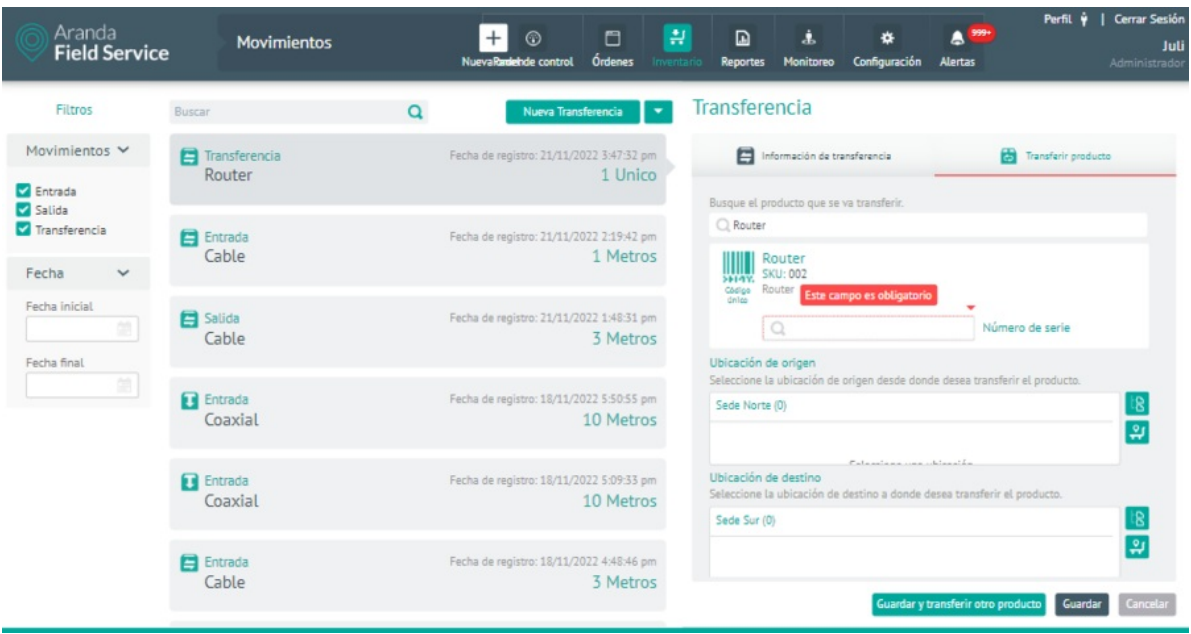
Se for um produto do tipo quantidade, é necessário entrar as seguintes informações:

- **Quantidade (unidades):** Quantidade de produto a ser transferida em seu respectivo tamanho (m, cm, kg)
- **Lugar de origem:** local de onde virá o produto
- **Localização de destino:** local onde o produto será inserido



Tela para entrada das informações de transferência de um tipo de produto quantidade Se for um produto de tipo único, você deve inserir as seguintes informações:

- **Número de série:** Identificador exclusivo de produto
- **Lugar de origem:** local de onde virá o produto
- **Localização de destino:** local onde o produto será inserido

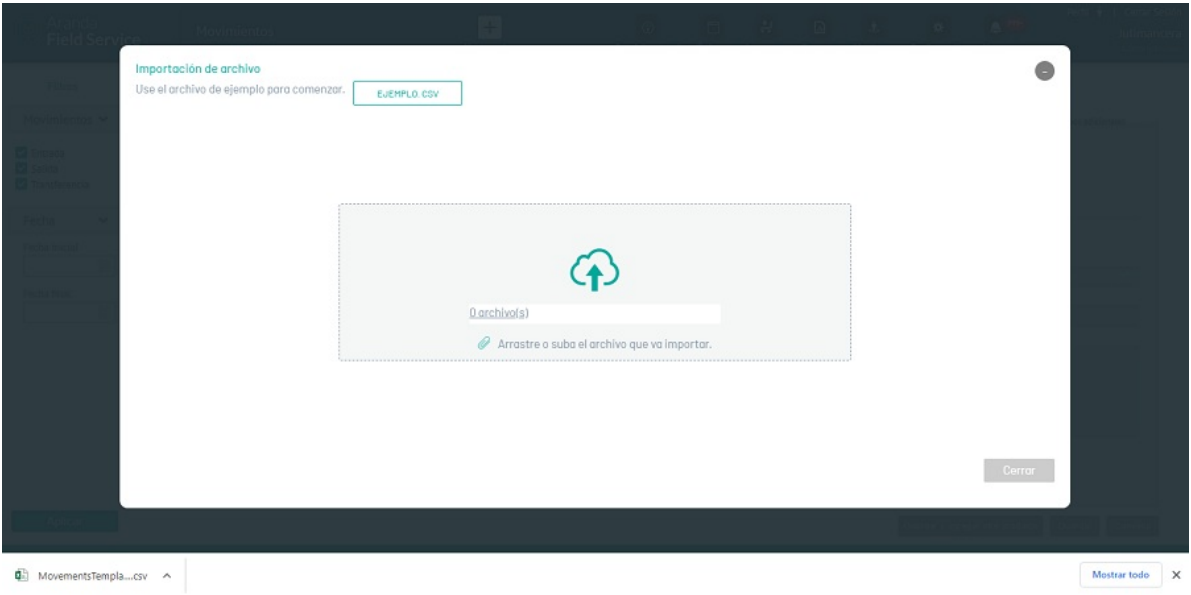


Tela para entrar as informações de transferência de um produto de tipo exclusivo

Importação de Movimentos

Um usuário com uma função de gerente de estoque pode importar transações de um arquivo.csv, (valores separados por vírgula) com os quais é possível criar entradas e saídas de estoque.

Para importar entradas do razão de estoque, selecione o **Importando transações**, na Visualização de Importação, você pode carregar um arquivo das entradas que deseja adicionar ou selecionando o ícone **EXEMPLO. CSV** Você poderá baixar um modelo para importar.

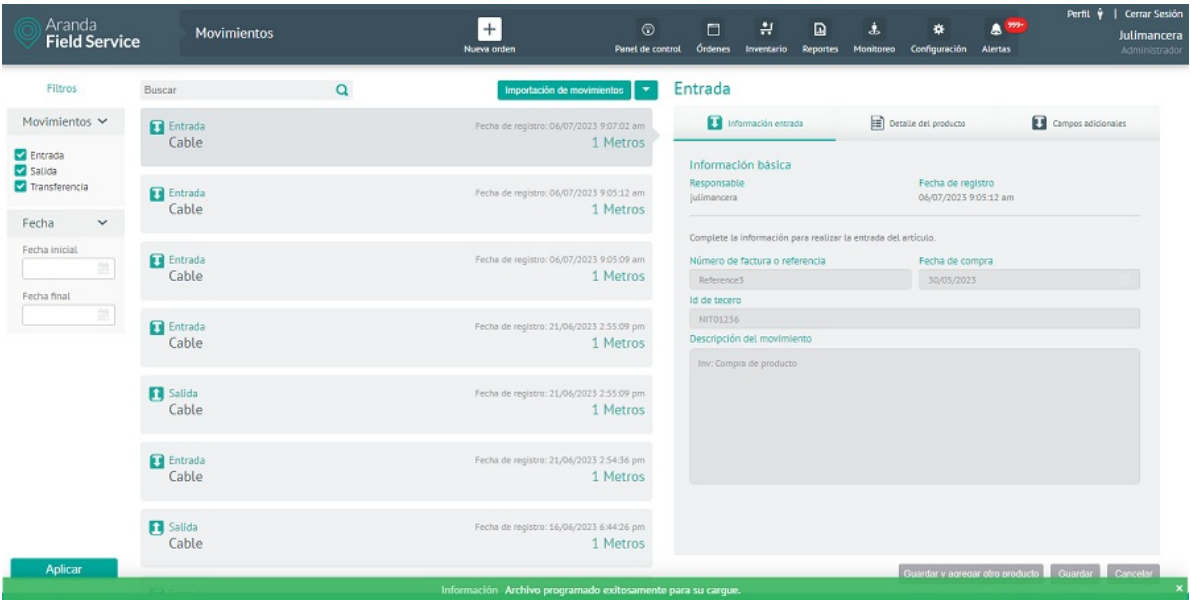


A seguir está a estrutura definida para importar entradas do razão.

- **Tipo de Movimiento:** Tipo de movimiento
- 1: Entrada
- 2: Saída
- **Data de compra:** data de compra (formato DD/MM/AAAA)
- **Referência:** Referência do produto
- **Especialista em Localização:** Nome de usuário do especialista (deve estar vazio se o local for fixo).
- **Localização:** ID do local. Deve ficar vazio se o movimento for sobre um especialista.
- **Producto:** ID do produto
- **Número de série:** Número de série do produto (apenas para produtos de tipo único).
- **TerceiroId:** Identificador exclusivo do provedor: NIT, ID ou outro. Campo não obrigatório.
- **WorkOrderId:** Número do tíquete da ordem de serviço. A ordem deve estar no status Executada. Campo não obrigatório.
- **UniteValue:** Valor por unidade do produto
- **Quantidade:** quantidade de produto. Aplica-se apenas a produtos do tipo quantidade

Na Visualização de Importação, selecione o ícone **Arraste ou carregue o arquivo que você está importando** para acessar os registros dos movimentos e fazer o upload das informações a serem importadas. A janela do Windows Explorer onde o arquivo deve ser pesquisado e selecionado é exibida **.csv**.

Depois de selecionar e carregar o arquivo de Importação de Transação, clique em **Aceitar** na visualização de importação, para confirmar as alterações feitas e o sistema agendará o processamento do arquivo.

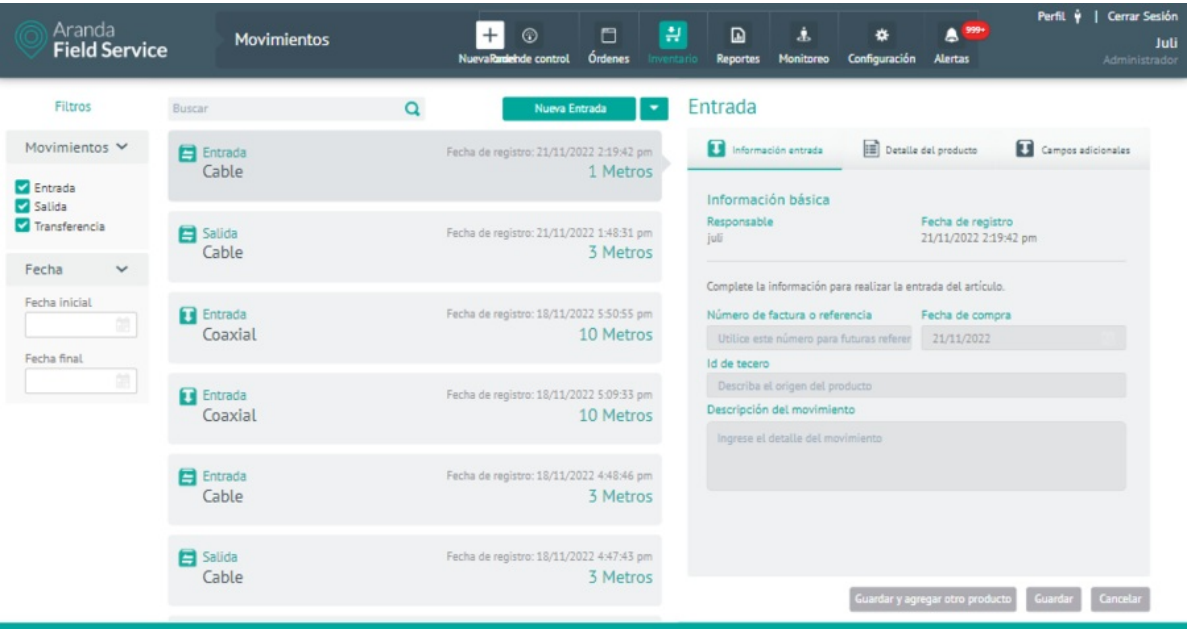


Para revisar o resultado do upload, bem-sucedido ou não, ele pode ser visualizado por meio da interface de configuração gráfica > Gerenciamento de eventos > uploads em massa. [Uploads em massa](#)

Observação: Se você não conseguir importar movimentos com sucesso, o aplicativo permitirá que você visualize, modifique e tente novamente o upload dos registros ou baixe o arquivo para visualizar o motivo da não importação.

Filtro de pesquisa de inventário

Esse filtro permite que um usuário com a função Gerenciador de Estoque exiba entradas do razão de estoque de acordo com sua data de início, data de término e tipo de transação.



Localizador de inventário

O módulo do mecanismo de busca permite que o gerente de estoque pesquise itens dentro dos diferentes locais, facilitando a seleção de produtos necessários para entrega ou controle. Você pode localizar, por exemplo, um telefone celular com uma série específica, o número de unidades de um produto dentro de um armazém e também observar os elementos que um especialista foi atribuído.

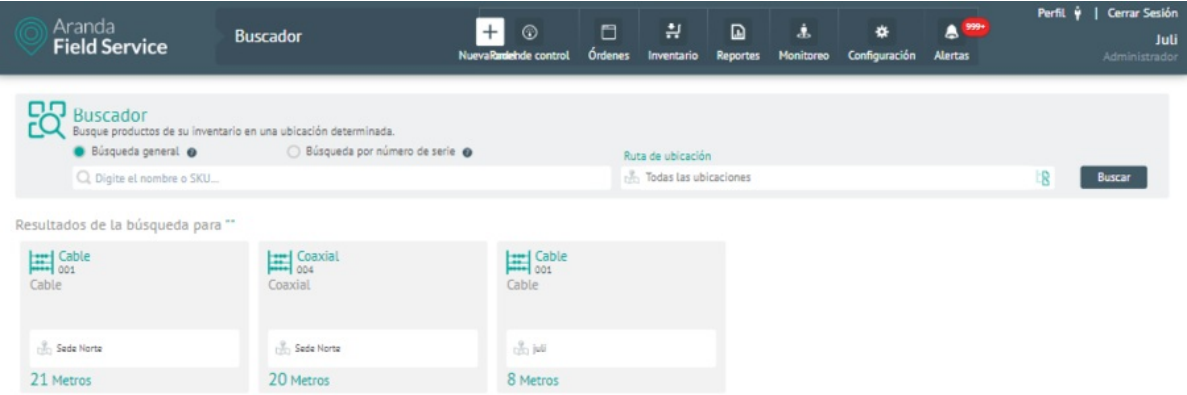
Existem dois tipos de pesquisa:

Pesquisa geral, que permite que as consultas sejam feitas por:

- Nome do produto ou SKU: Permite que você encontre exatamente onde um item está localizado no SKU.
- Caminho do compartimento: permite saber se um item existe em um determinado local do compartimento ou validar a quantidade de estoque de um local do compartimento. O local pode ser um local fixo em um ponto geográfico, ou um especialista, já que este último costuma ter produtos disponíveis em sua posse. Os produtos só desaparecem dos locais no momento em que são entregues ao cliente ou são cancelados por meio de movimentos de saída.

Pesquisar por número de série, que permite que as consultas sejam feitas por:

- Número de série do produto: permite saber o paradeiro exato de um item a partir de seu número de série.
- Localização: Permite validar o estoque de um local.



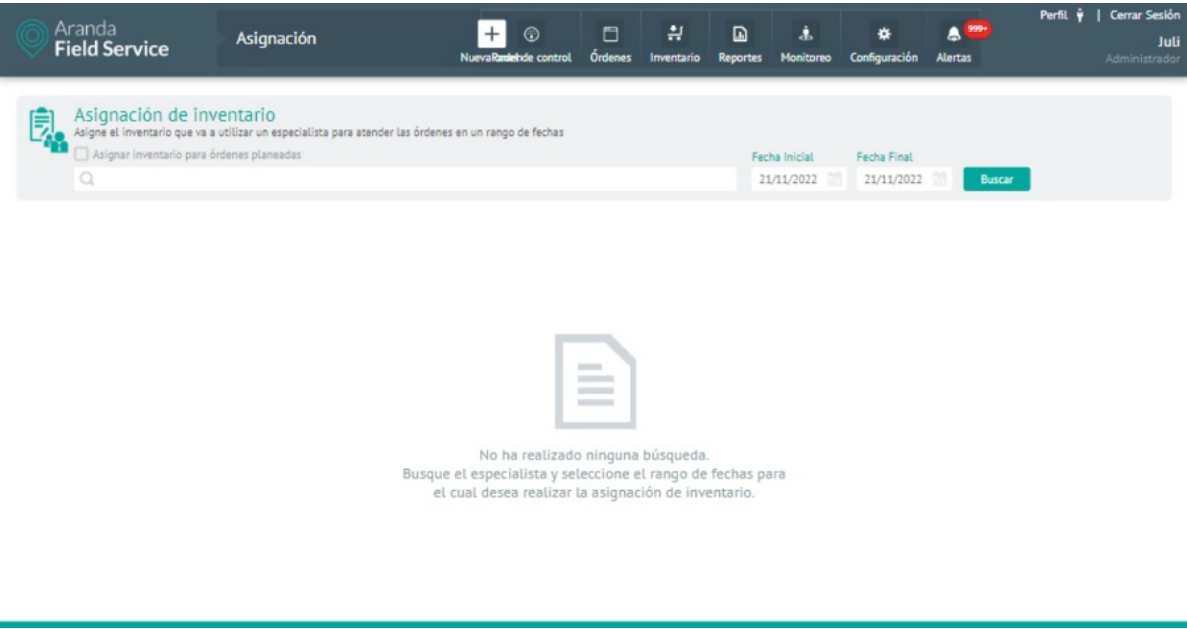
Pantalla de búsqueda de inventario

📌 **Nota:** Nenhum dos campos de pesquisa é obrigatório. Você pode pesquisar todos os locais ao mesmo tempo.

Alocação de estoque

Essa funcionalidade permite atribuir material de um ou mais locais a um especialista. Isso, em termos gerais, corresponde a um movimento de transferência entre dois locais (considerando o especialista como um local).

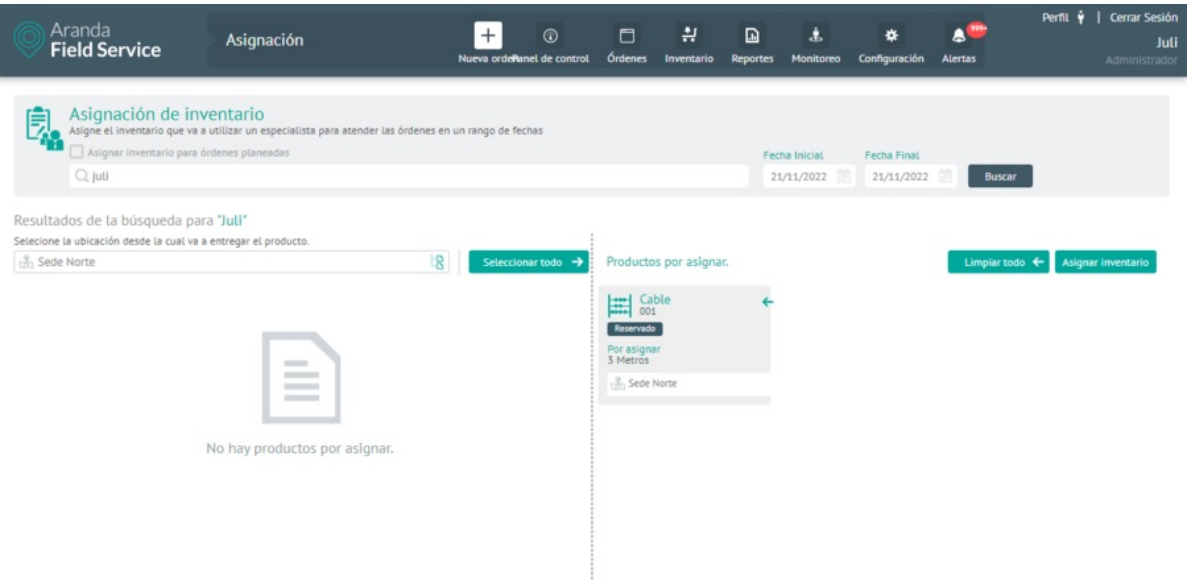
Nessa tela, você pode realizar uma pesquisa para listar os itens de estoque que um especialista precisa para atender a todos os pedidos agendados dentro de um intervalo de datas e atribuí-los ao especialista.



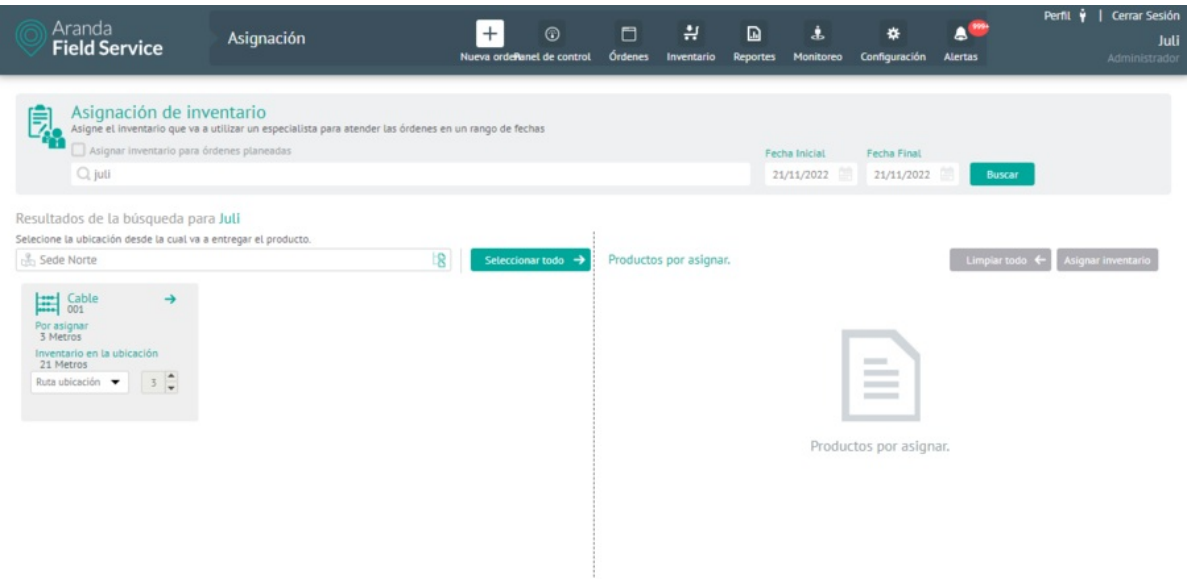
Tela de alocação de estoque Os campos a serem preenchidos são:

- Caixa de seleção Ordens planejadas: Marque esta caixa para incluir na pesquisa os produtos correspondentes às ordens planejadas (sem uma data fixa de serviço) em oposição às ordens agendadas.
- Especialista: Nome do especialista a quem você deseja atribuir o inventário.
- Data de início: a data a partir da qual o estoque será atribuído (a data atual é exibida por padrão).
- Data de término: data até a qual o estoque será atribuído.

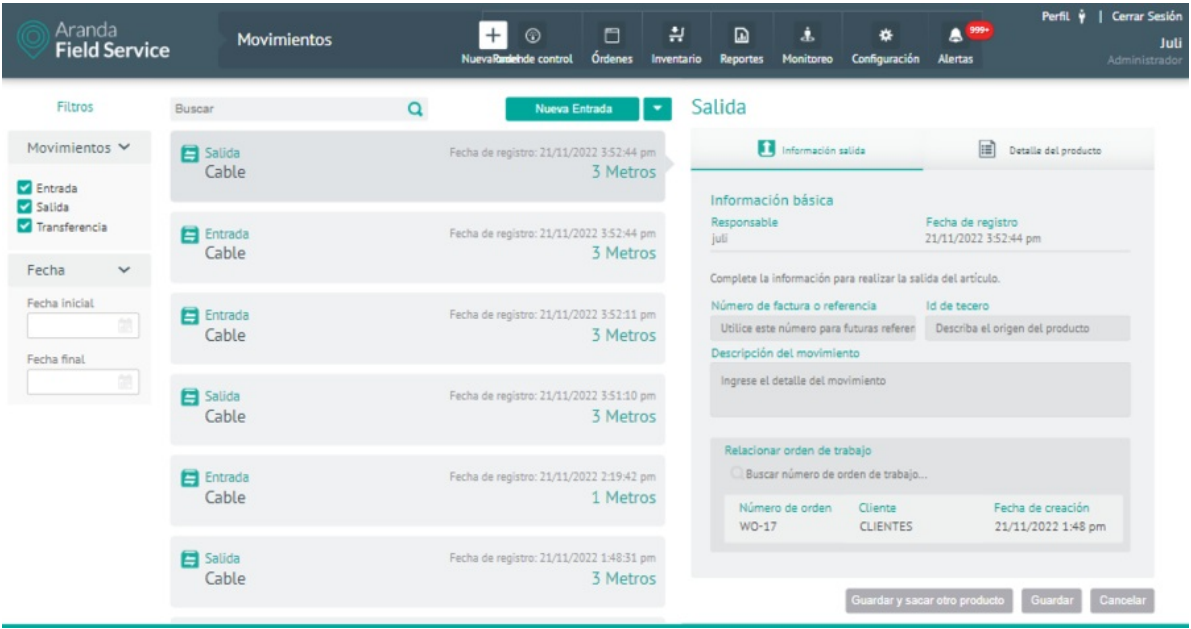
Em seguida, clique no botão **Achar**.



Exemplo de alocação de estoque O inventário pode ser reservado. Ou seja, ele foi reservado para ordens específicas e um especialista, resta confirmar a atribuição. Também pode ser atribuído manualmente, selecionando o local de onde deve ser retirado, conforme mostrado abaixo:



Clique no botão **Seleccionar tudo** para fazer uma pré-seleção em massa dos produtos a serem atribuídos e, em seguida, clique no botão **Atribuir estoque**. Os movimentos de transferência serão feitos entre as partes indicadas. Esses movimentos podem ser confirmados consultando o módulo de movimentos.



Visualização dos movimentos gerados

⚠ **Nota:** As atribuições de estoque correspondem a movimentos de transferência entre um local e um especialista. Os especialistas são tratados como um local. Dessa forma, as transferências de produtos entre locais são observadas. Não é possível criar uma entrada de atribuição.

Devolução de estoque

Essa funcionalidade permite a devolução de material de um especialista para um ou mais locais. Isso, em termos gerais, corresponde a um movimento de transferência entre dois locais (considerando o especialista como um local).

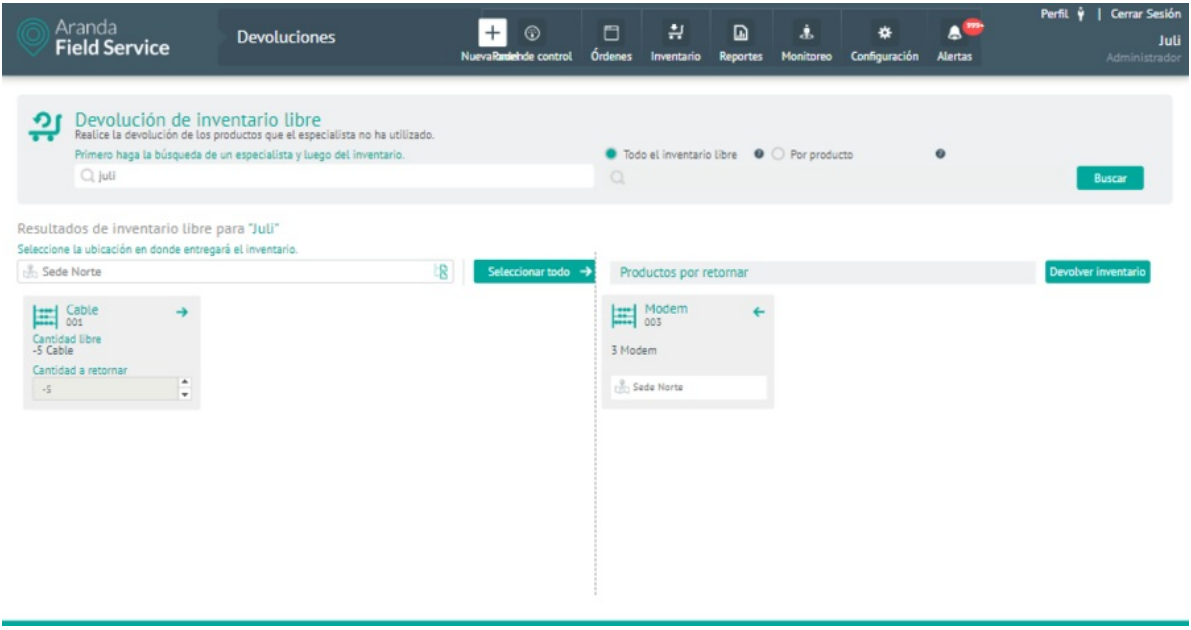
Isso pode acontecer por vários motivos:

- O especialista apresentou cancelamento de um pedido e já tinha o material atribuído.
- O especialista usou menos material em um pedido.
- O especialista não trabalhará mais com a empresa.

Ao fazer os movimentos de transferência, os materiais estarão disponíveis no novo local para uso por outras ordens. Você pode fazer essas transferências em massa para acelerar o processo.

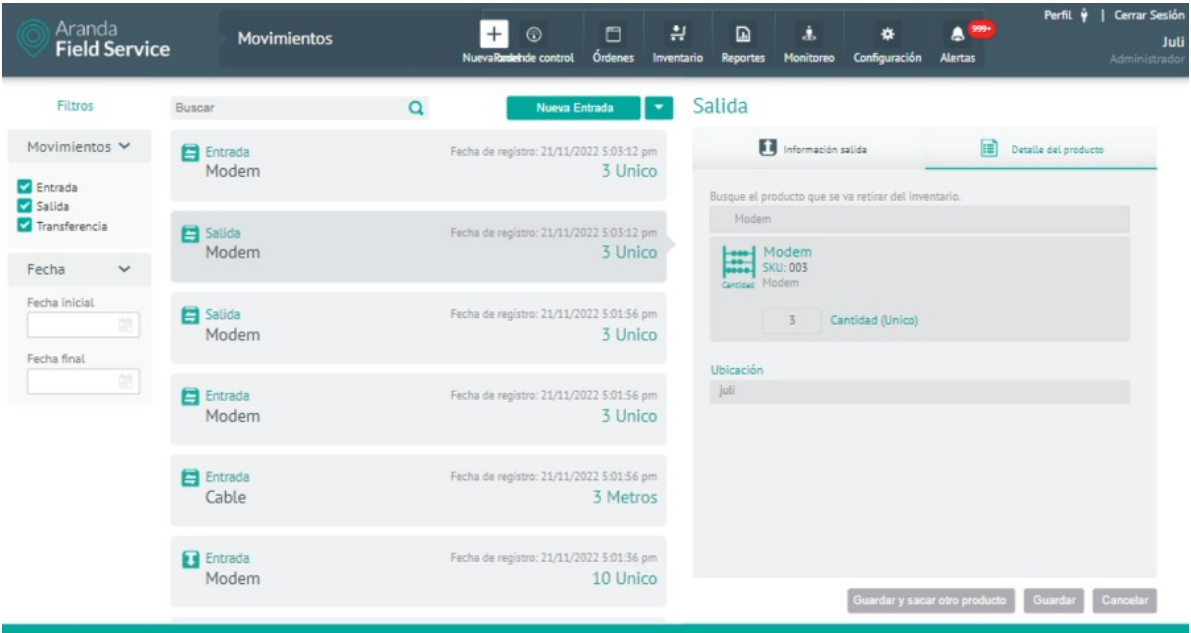
Nessa tela, uma vez selecionado o especialista, o gerente de estoque pode usar os seguintes critérios para pesquisar itens no estoque atribuído a esse especialista:

- Todo o estoque livre: pesquisa todo o estoque livre (estoque livre = estoque de pedidos cancelados ou estoque de pedidos executados que não foi usado).
- Por produto
- Por número de série



Exibição de critérios de pesquisa e produtos a serem devolvidos Clique no botão **Seleccionar todo** para fazer uma pré-seleção de todos os produtos disponíveis para devolução e depois clicar no botão **Devolução de inventário**. Os itens do especialista serão transferidos para o local do compartimento definido pelo gerente de estoque.

Esses movimentos de transferência podem ser confirmados consultando o módulo de transações.



Visualização dos movimentos gerados

⚠ **Nota:** As devoluções de estoque são movimentos de transferência entre um especialista e um local. Os especialistas são tratados como um local. Dessa forma, as transferências de produtos entre locais são observadas. Não é possível criar um movimento de retorno.

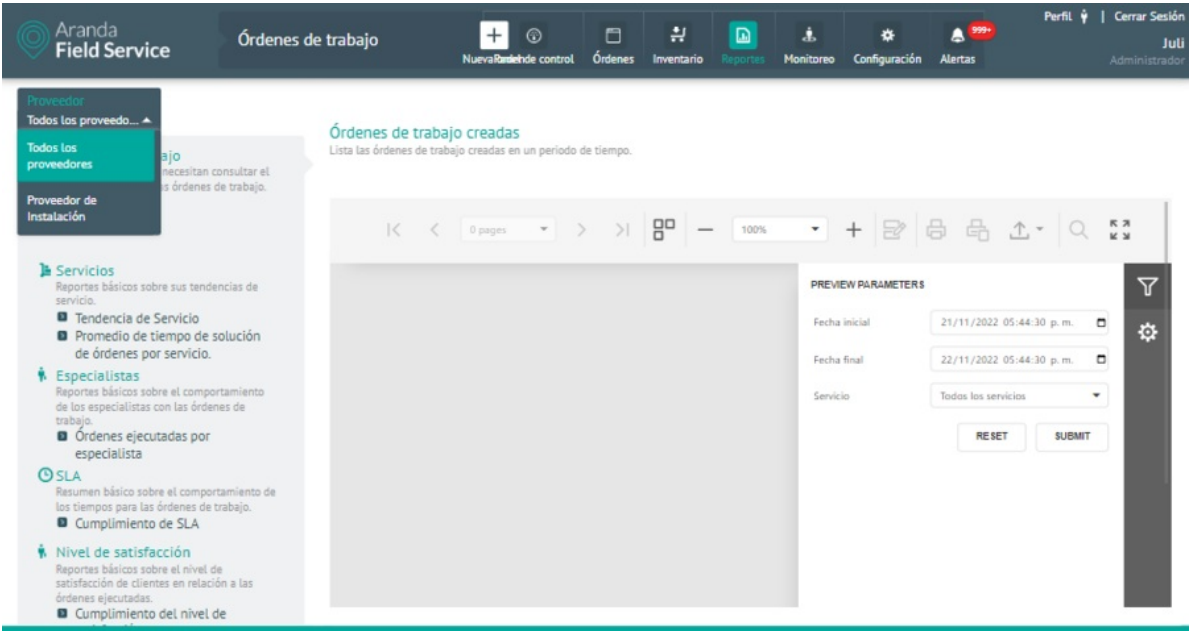
Geração de relatórios

Geração de relatórios

O AFLS gera quatro tipos de relatórios: relatórios de pedidos, relatórios de inventário, relatórios gerais e relatórios gerenciais.

Relatórios de pedidos

Esses relatórios têm uma ordem associada e, portanto, um provedor associado. Os monitores só poderão ver os relatórios dos fornecedores que associaram.

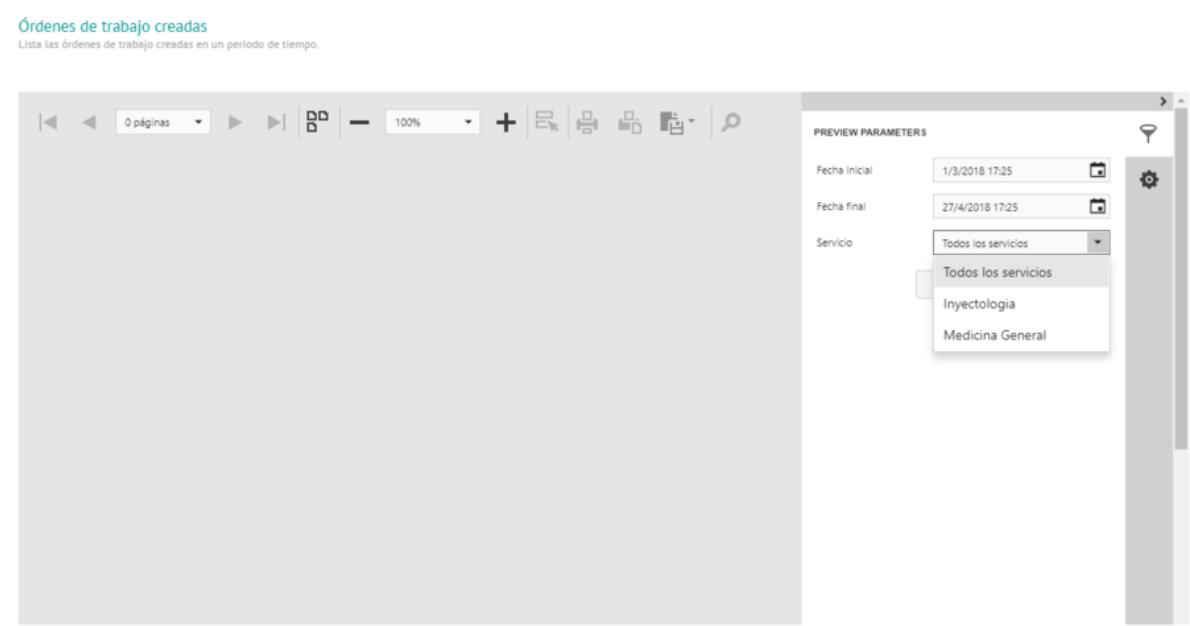


⚠ **Nota:** Se o perfil com o qual você fez login for Monitor + Dispatcher, você terá a opção de visualizar todos os fornecedores.

Relatar pedidos criados

Este relatório apresenta ao usuário uma estatística das ordens de serviço criadas no AFLS. O sistema permite visualizar ordens de serviço criadas para um serviço específico ou para todos os serviços dentro de um intervalo de

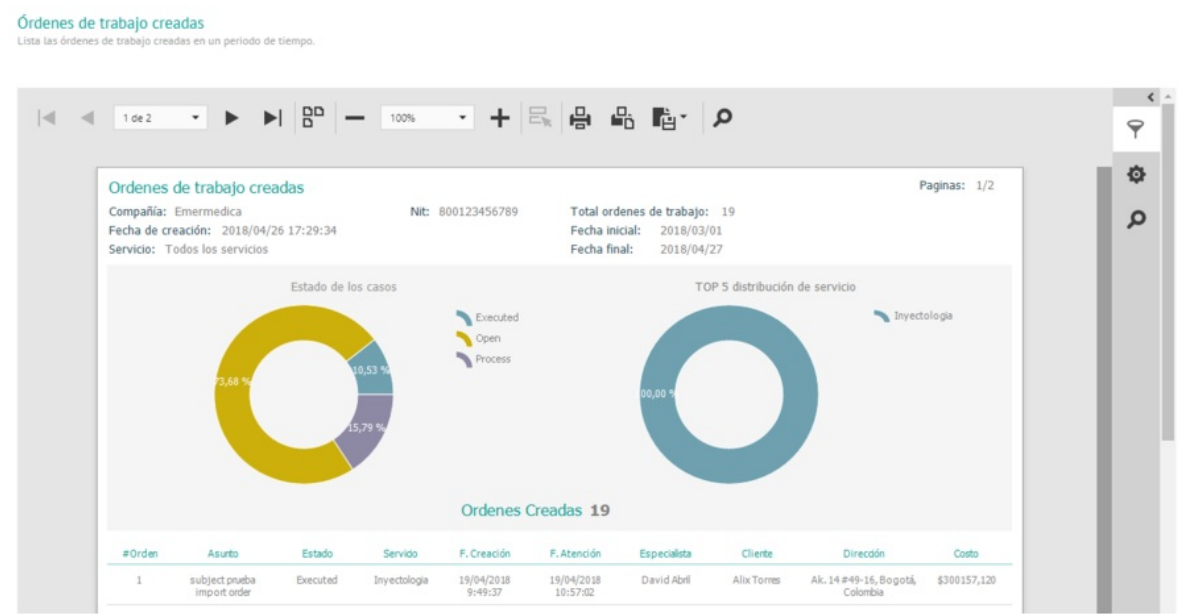
datas.



Seleção de serviço (lista de serviços)

⌵ **Nota:** Se não houver pedidos criados com o serviço ou no intervalo de datas selecionado, o sistema exibirá uma mensagem indicando que não há dados para o filtro configurado.

Depois de selecionar o serviço e o intervalo de datas, clique em **Enviar** e um relatório será gerado como o seguinte:



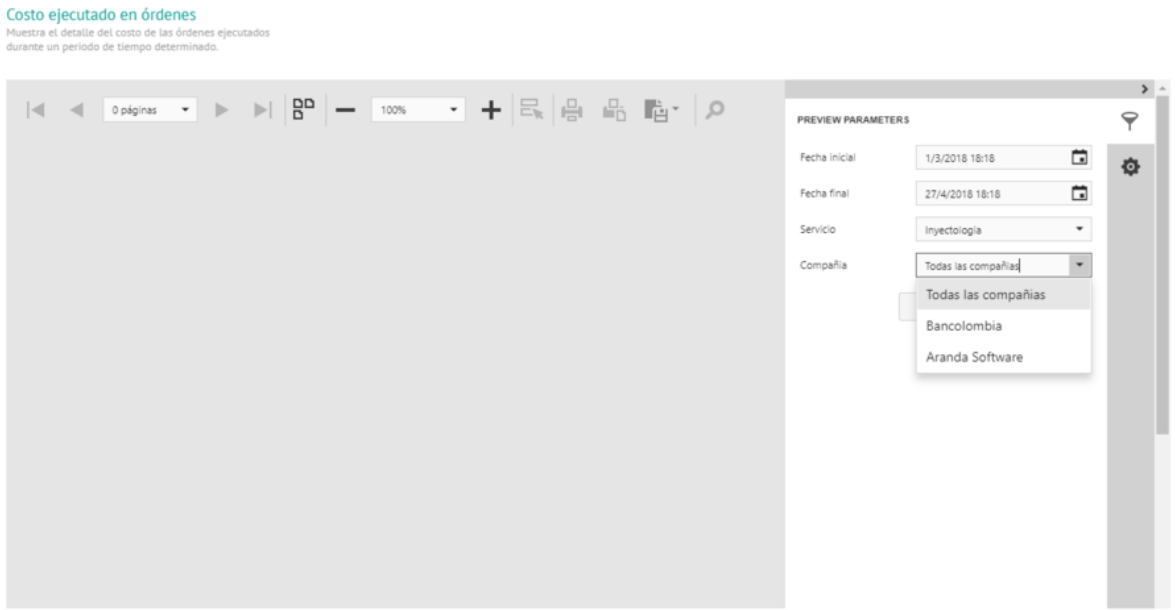
Relatório gerado para pedidos criados O relatório também inclui uma grade com os dados mais relevantes dos pedidos criados que coincidem com os serviços e datas selecionados.

Órdenes de trabajo creadas									
Lista las órdenes de trabajo creadas en un periodo de tiempo.									
Órdenes Creadas 19									
#Orden	Asunto	Estado	Servicio	F. Creación	F. Atención	Especialista	Cliente	Dirección	Costo
1	subject prueba import order	Executed	Inyectologia	19/04/2018 9:49:37	19/04/2018 10:57:02	David Abril	Alix Torres	Ak. 14 #49-16, Bogotá, Colombia	\$300157,120
2	Caso 1539112	Executed	Inyectologia	19/04/2018 9:49:40	19/04/2018 10:05:02	Fabian Ortiz	Alix Torres	Cl. 22a #83-2 a 83-94, Bogotá, Colombia	\$15124,620
3	Caso No. 1578852	Open	Inyectologia	19/04/2018 9:49:42	26/04/2018 16:20:02	Harold Salcedo	Alix Torres	Dg. 74b #87-2 a 87-98, Bogotá, Colombia	\$0,000
4	Caso No. 1548720	Open	Inyectologia	19/04/2018 9:49:43	26/04/2018 17:27:55	Tatiana Ramirez	Alix Torres	Cra. 73 #135-19 a 135-99, Bogotá, Colombia	\$0,000
5	CASO ARANDA 1550784	Process	Inyectologia	19/04/2018 9:49:45	26/04/2018 16:15:02	David Abril	Alix Torres	Cra. 18 #35-55 a 35-99, Bogotá, Colombia	\$0,000
6	subject prueba import order	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:29	26/04/2018 17:47:02	David Abril	Alix Torres	Ak. 14 #49-16, Bogotá, Colombia	\$0,000
7	Caso 1539112	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:32	26/04/2018 15:35:02	Fabian Ortiz	Alix Torres	Cl. 22a #83-2 a 83-94, Bogotá, Colombia	\$0,000
8	Caso No. 1578852	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:34	26/04/2018 17:00:02	Harold Salcedo	Alix Torres	Dg. 74b #87-2 a 87-98, Bogotá, Colombia	\$0,000
9	Caso No. 1548720	Open	Inyectologia	19/04/2018 10:10:35	26/04/2018 18:07:55	Tatiana Ramirez	Alix Torres	Cra. 73 #135-19 a 135-99, Bogotá, Colombia	\$0,000
10	CASO ARANDA 1550784	Process	Inyectologia	19/04/2018 10:10:37	20/04/2018 14:40:02	David Abril	Alix Torres	Cra. 18 #35-55 a 35-99, Bogotá, Colombia	\$0,000

Grilla del reporte generado para órdenes creadas

Relatório de custos

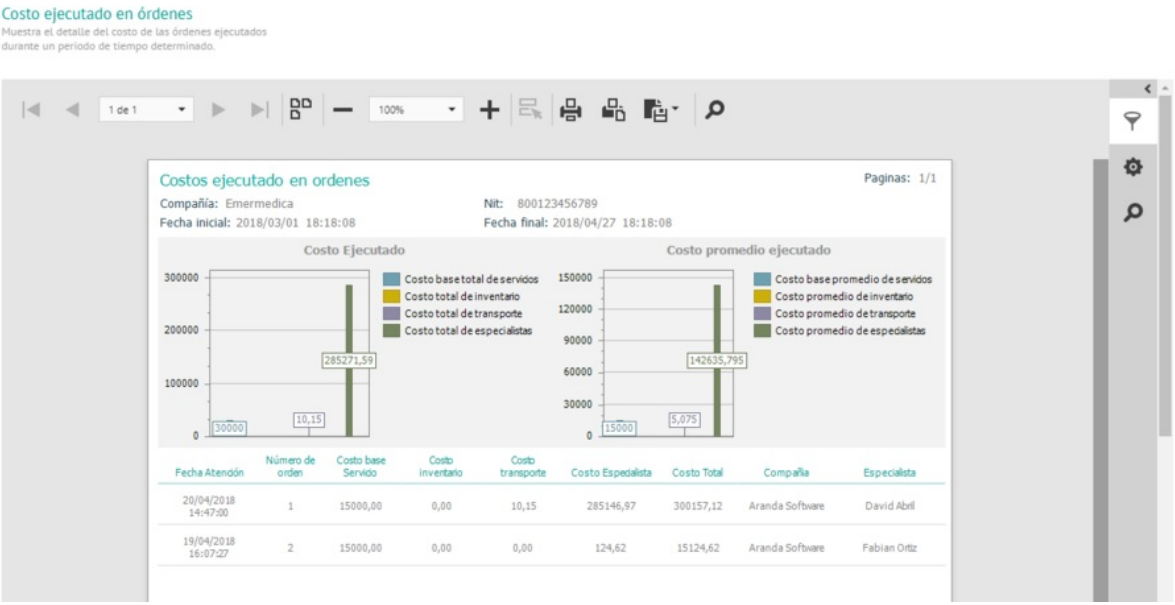
Este relatório apresenta ao usuário uma estatística do custo das ordens de serviço executadas dentro de um intervalo de tempo e permite que elas sejam filtradas por serviço e por empresa.



Seleção de empresa (lista de empresas)

⚠ **Nota:** Caso o serviço não tenha ordens executadas dentro do intervalo de datas que o usuário selecionou, o sistema apresentará uma mensagem indicando que não há dados para o filtro configurado.

Depois de selecionar o intervalo de datas, o serviço e a empresa, clique em **Enviar** e um relatório será gerado como o seguinte:



Relatório gerado para custos de ordem criados O relatório mostra três seções: custo executado, custo médio executado e grade de dados.

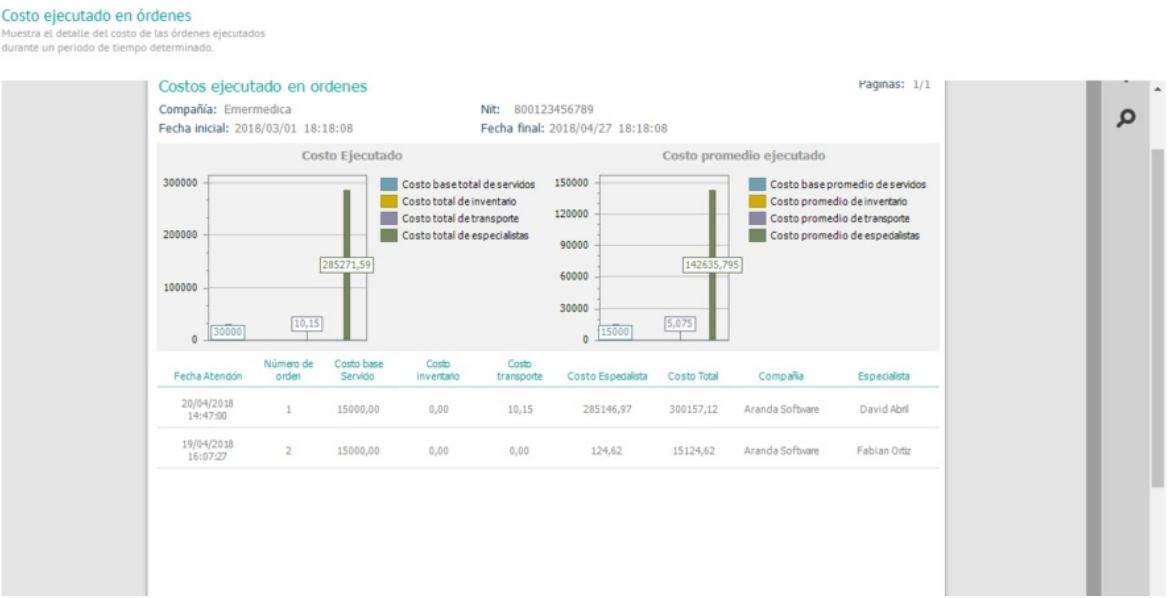
Em **Custo Executado**, há um gráfico indicando o custo de cada um dos quatro parâmetros a seguir:

- Custo base total dos serviços.
- Custo total do estoque.
- Custo total do transporte.
- Custo total dos especialistas

Em **Custo Médio Executado**, há um gráfico indicando o custo médio dos mesmos quatro parâmetros.

⚠ **Nota:** o valor dos custos dependerá da configuração de custos dada aos serviços e especialistas; Se o serviço ou especialista não tiver valores configurados, o resultado não será visível no gráfico, ou seja, será 0.

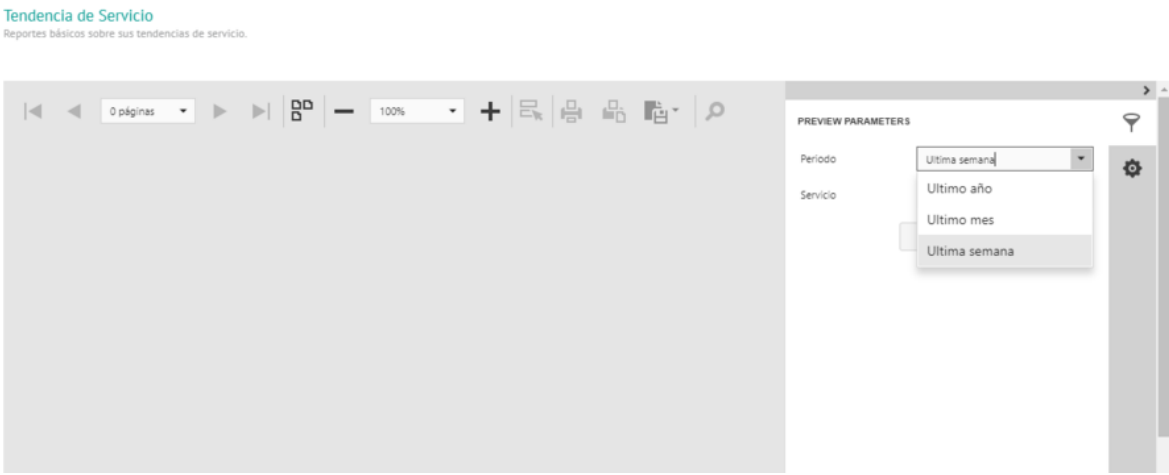
A grade de dados mostra informações mais detalhadas sobre custos:



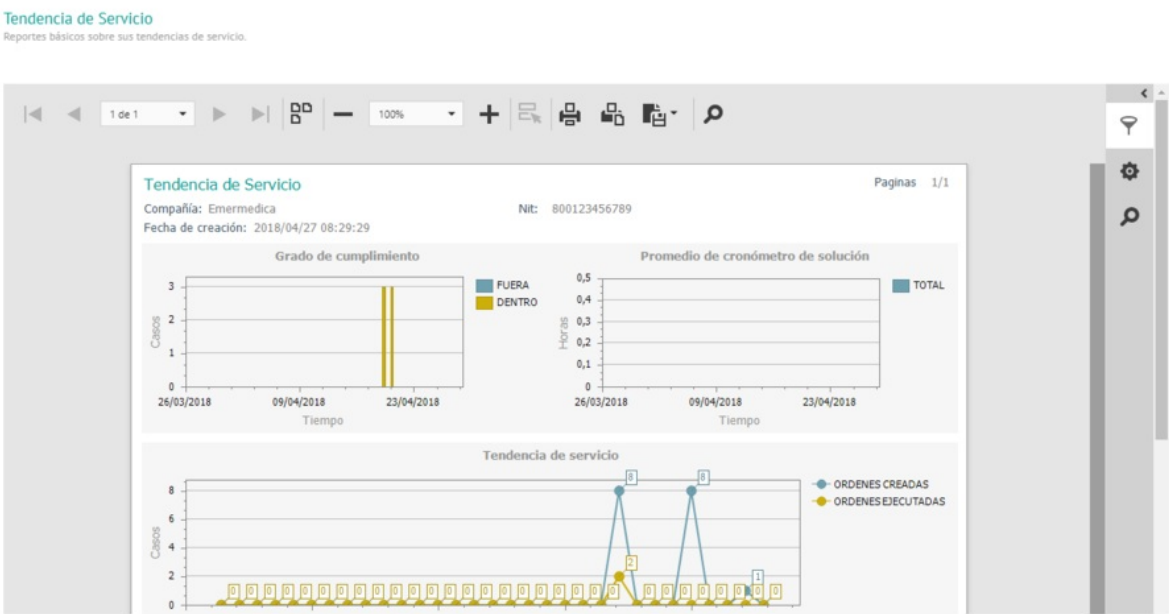
Grade de relatórios gerada para custos

Relatório de tendências de serviço

Este relatório apresenta ao usuário um resumo do comportamento de um serviço dentro do AFLS e permitirá que o gerenciador de tabelas valide se as metas propostas para esse serviço estão sendo cumpridas. Aqui o usuário poderá consultar especificamente a tendência de um serviço no último ano, no último mês ou na última semana.



Selecionando o período de tempo Depois de selecionar o período e o serviço, clique emEnviar e um relatório será gerado como o seguinte:



Relatório gerado para tendência de serviço O relatório mostra três partes: grau de conformidade, tempo médio da solução e tendência de serviço.

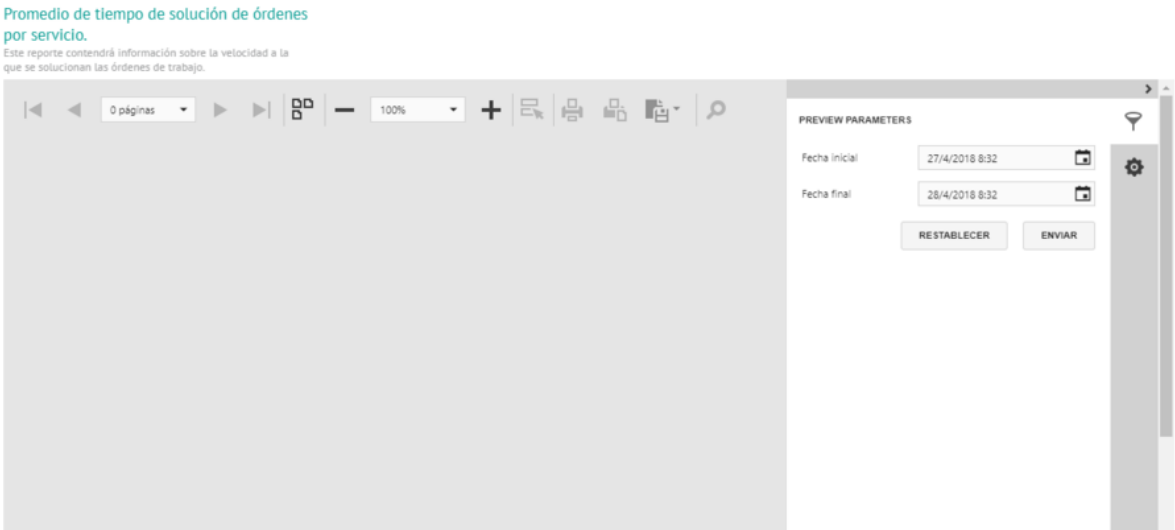
Em Grau de conformidade, é exibido um gráfico indicando o número de ordens fechadas que estão dentro ou fora do SLA da solução por serviço.

Em Média do temporizador de solução, é apresentado um gráfico que mostra o tempo médio de resolução de todas as ordens correspondentes ao serviço e período selecionados.

Em Tendência de serviço, é exibido um gráfico indicando a tendência na criação e fechamento dos casos ou pedidos correspondentes ao serviço e período selecionados. Este gráfico permite comparar o número de ordens criadas com o número de ordens executadas.

Relatório de tempo médio de resolução de pedidos por serviço

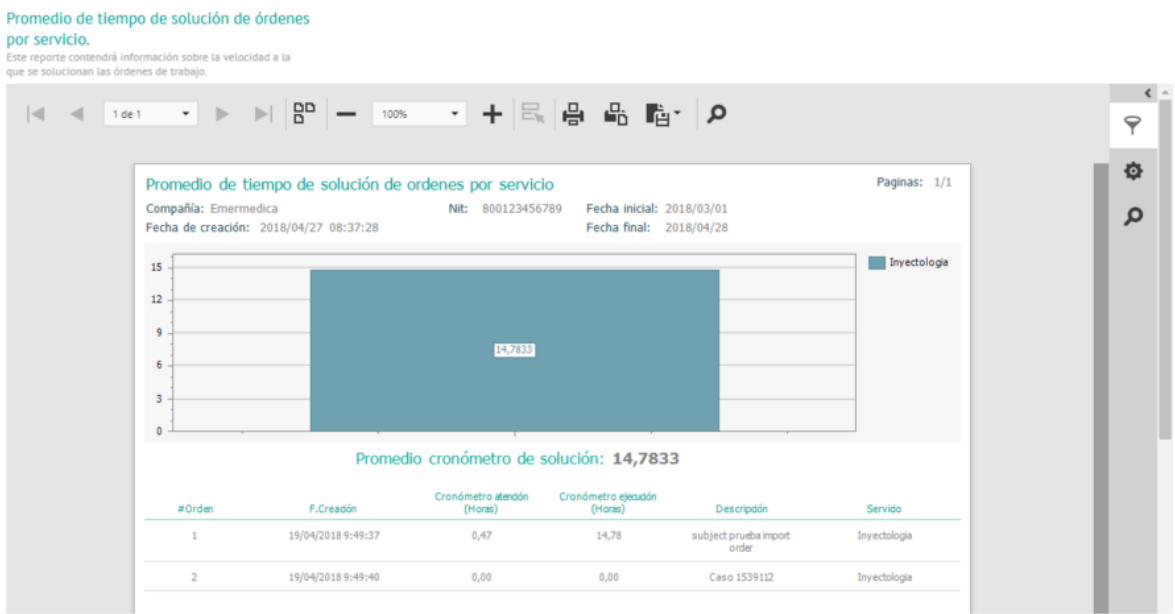
Este relatório indica a velocidade com que as ordens de serviço são resolvidas. Isso ajudará o monitor a saber quais serviços demoram mais e possivelmente exigem mais atenção ou mais pessoal para serem resolvidos. Aqui o usuário poderá consultar os serviços de acordo com o intervalo de datas selecionado.



Seleção de intervalo de datas

- 📌 **Nota:** Se o serviço não tiver pedidos dentro do intervalo de datas selecionado, o sistema exibirá uma mensagem indicando que não há dados para o filtro configurado.

Depois que o intervalo de datas for selecionado, clique em **Enviar** e um relatório será gerado como o seguinte:



Relatório gerado para o tempo médio de resolução de pedidos O relatório exibe um gráfico que indica o total de horas gastas em uma solução de serviço dentro do período de tempo especificado. Abaixo do gráfico está o tempo médio de resolução de todos os pedidos enviados.

A grade de dados gerada mostra informações mais detalhadas sobre as horas gastas no atendimento e execução de cada ordem de serviço.

Relatório de ordens executadas por especialista

Este relatório indica o desempenho dos especialistas em um intervalo de tempo em relação a um determinado serviço. Aqui é possível ver quais especialistas executaram mais ordens e o tempo que levaram para executá-las.

Depois de selecionar o intervalo de datas e o serviço, clique em **Enviar** e um relatório será gerado como o seguinte:

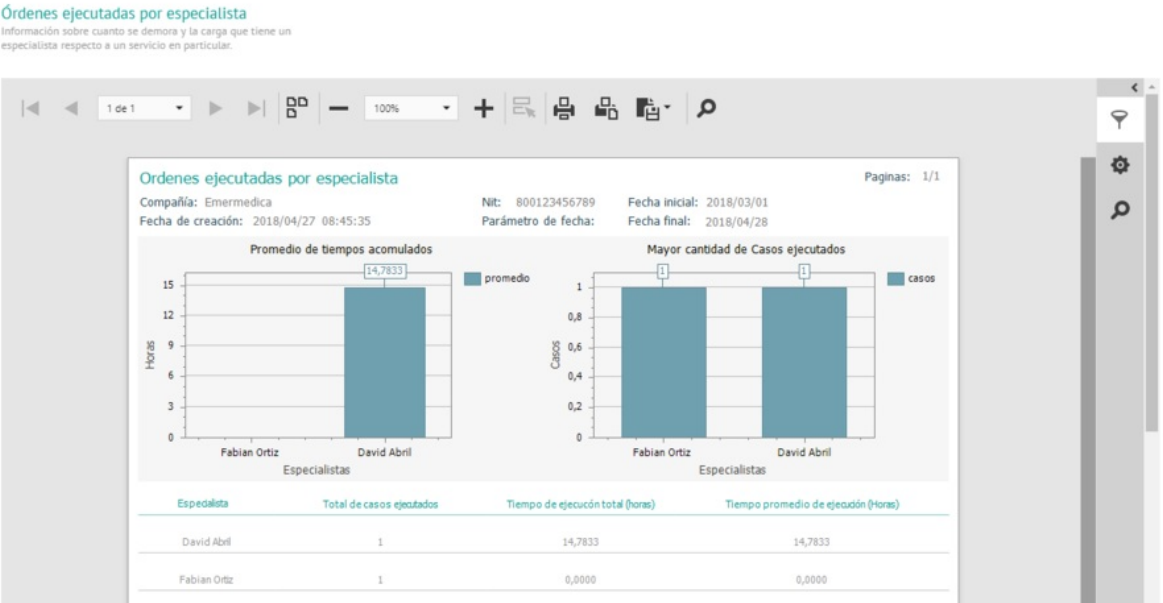


Gráfico de relatório de ordens fechadas O relatório apresenta duas partes: tempos médios acumulados e maior número de casos executados.

Em **Tempo médio acumulado**, é apresentado um gráfico indicando a média das horas executadas por cada especialista para o serviço selecionado.

Em **Aumento do número de casos executados**, é apresentado um gráfico que mostra o número de processos encerrados por cada especialista.

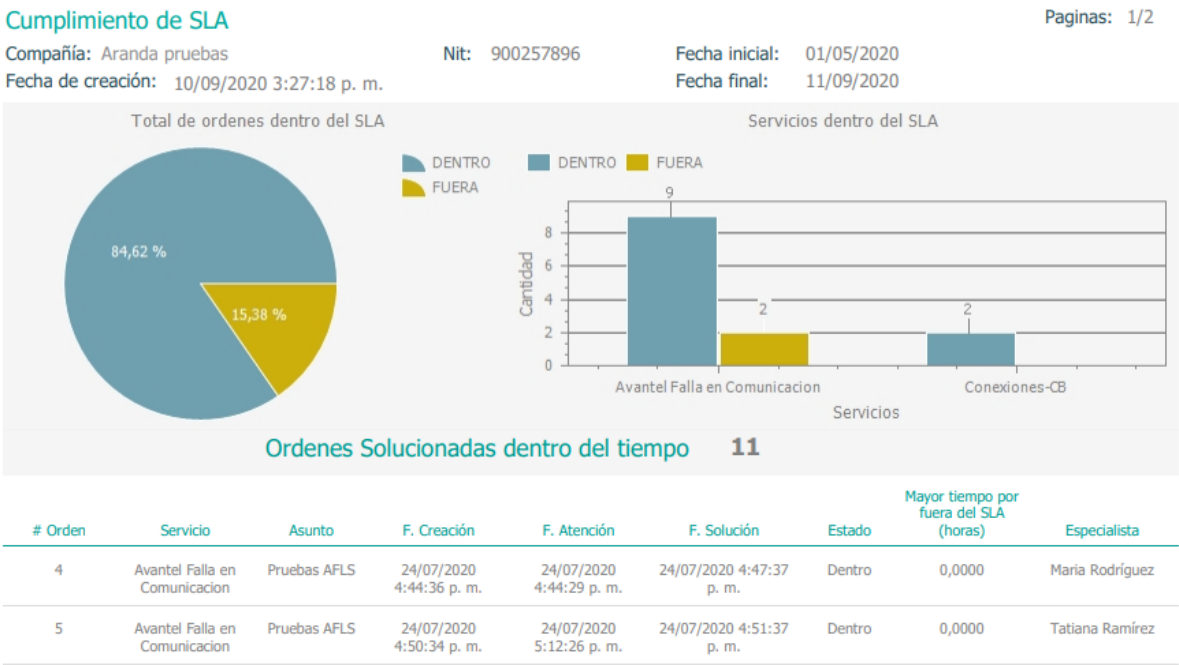
A grade de dados gerada com o relatório mostra o total de ordens executadas e os dados de tempos de execução para cada especialista.

📌 **Nota:** : Se o serviço não tiver pedidos dentro do intervalo de datas selecionado, o sistema exibirá uma mensagem indicando que não há dados para o filtro configurado.

Relatório de conformidade com SLA

Este relatório indica o número de casos por serviço que foram resolvidos em um intervalo de tempo no AFLS. Aqui o usuário poderá verificar a quantidade de pedidos criados e que estão dentro ou fora do SLA da solução.

Depois de selecionar o intervalo de datas e o serviço, clique em **Enviar** e um relatório será gerado como o seguinte:



Relatório gerado para conformidade com SLA O relatório mostra duas partes: total de pedidos dentro do SLA e serviços dentro do SLA.

Em **total de pedidos dentro do SLA**, é exibido um gráfico indicando o número total de ordens executadas que estão dentro ou fora do SLA da solução.

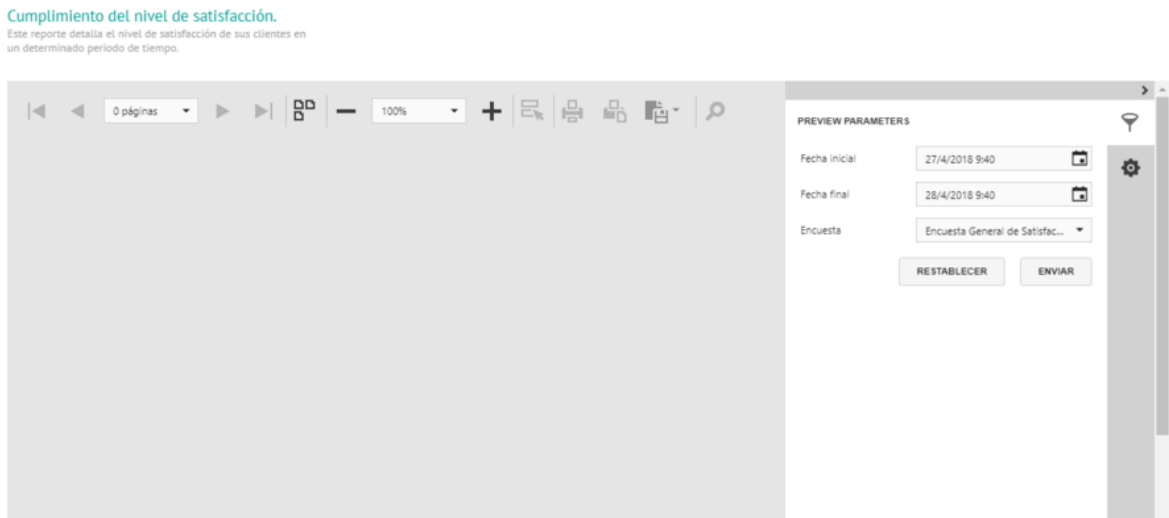
Em **serviços dentro do SLA**, um gráfico é exibido indicando o número de ocorrências executadas que estão dentro ou fora do SLA da solução por serviço.

⚠ **Nota:** As informações apresentadas dependem das configurações de filtro que você fez. Se houver mais de 5 serviços, o gráfico mostrará os 5 primeiros serviços com mais casos executados.

A grade de dados gerada com o relatório mostra as informações detalhadas de cada uma das ordens executadas.

Relatório de conformidade do nível de satisfação.

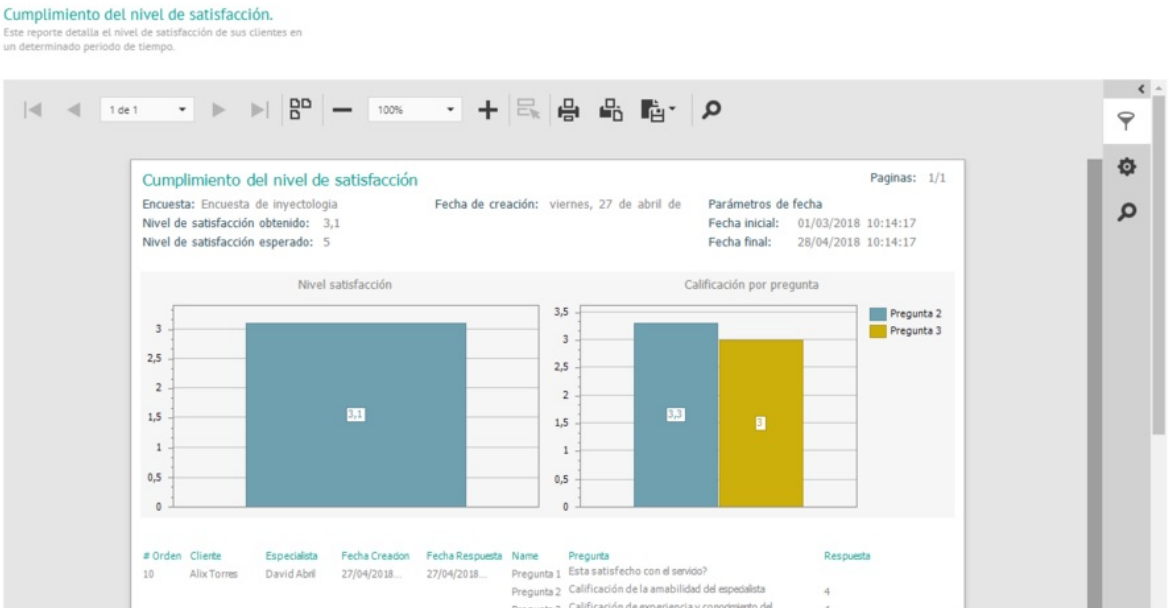
Este relatório detalha o nível de satisfação do cliente de acordo com uma pesquisa específica em um determinado período de tempo.



Intervalo de tempo e seleção de pesquisa

⚠ **Nota:** Se nenhuma pesquisa tiver sido gerada dentro do intervalo de datas selecionado, o sistema indicará que não há dados.

Depois de selecionar o intervalo de datas e a pesquisa, clique em **Enviar** e um relatório será gerado como o seguinte:



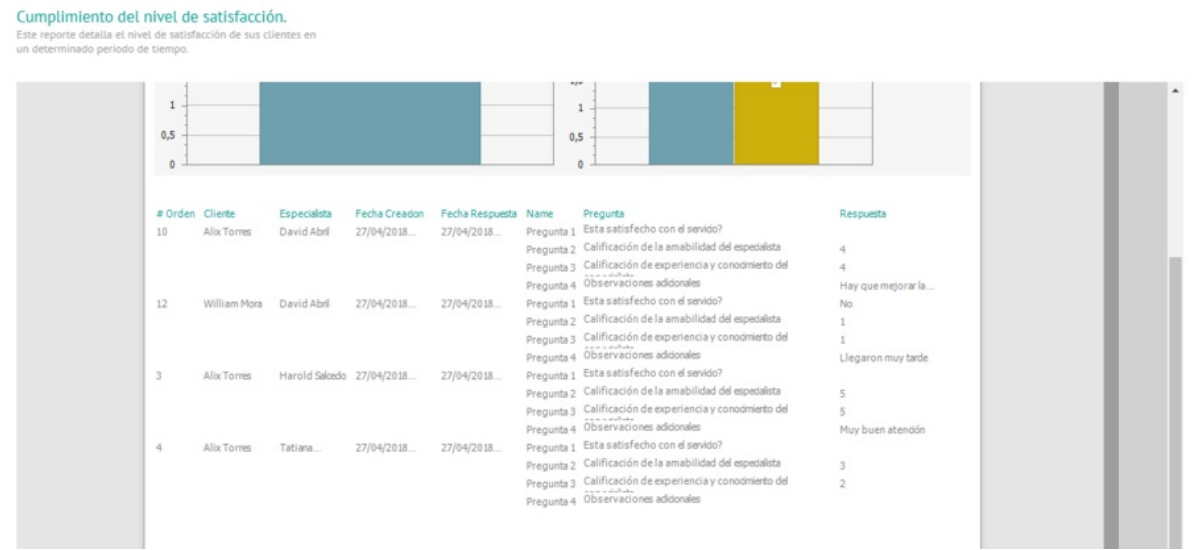
Relatório gerado para conformidade com o nível de satisfação O relatório mostra duas partes: nível de satisfação e classificação por pergunta.

Em **Nível de satisfação**, é apresentado um gráfico indicando o nível de satisfação obtido com a pesquisa dentro do intervalo de datas selecionadas.

Em **Classificação por pergunta**, é mostrado um gráfico mostrando as questões que são do tipo série com sua respectiva média.

⚠ **Nota:** Algumas das questões podem ser do tipo nota, mas se não forem marcadas para contar dentro das estatísticas, não serão levadas em consideração no nível de satisfação obtido.

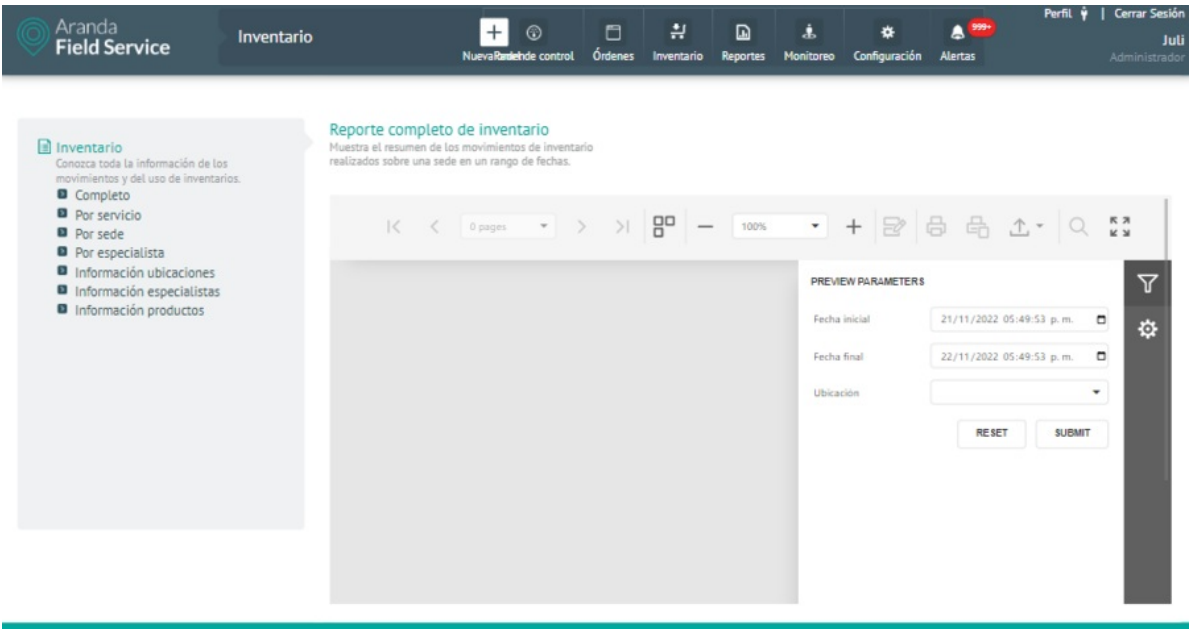
A grade de dados gerada com o relatório mostra as informações detalhadas de cada uma das pesquisas respondidas pelos clientes.



Grilla del reporte generado para cumplimiento de nivel de satisfacción

Relatórios de inventário

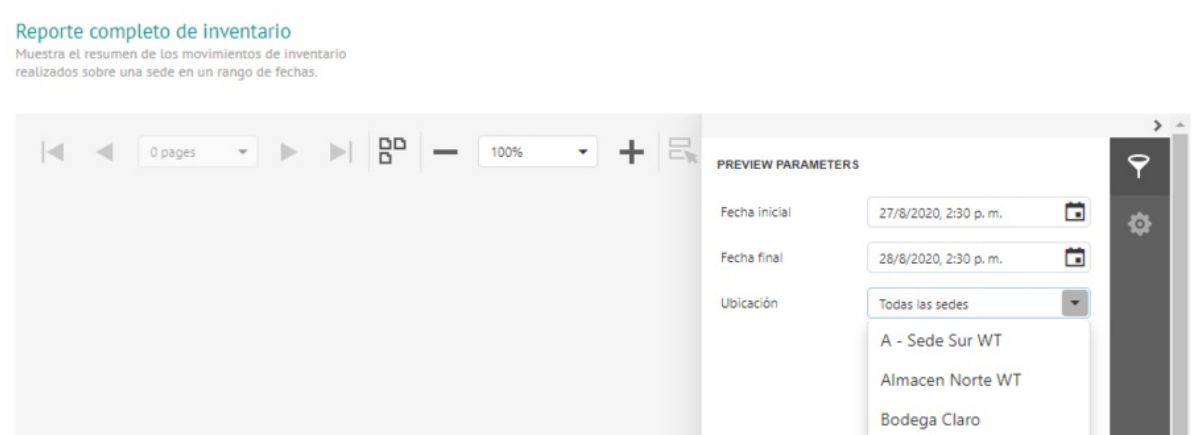
Esses relatórios apresentam informações puramente de inventário, gerais ou filtradas por serviço, por site ou por especialista.



📌 **Nota:** Se o perfil com o qual você fez login for o Gerenciador de Estoque, você terá a opção de visualizar todos os fornecedores.

Relatório completo

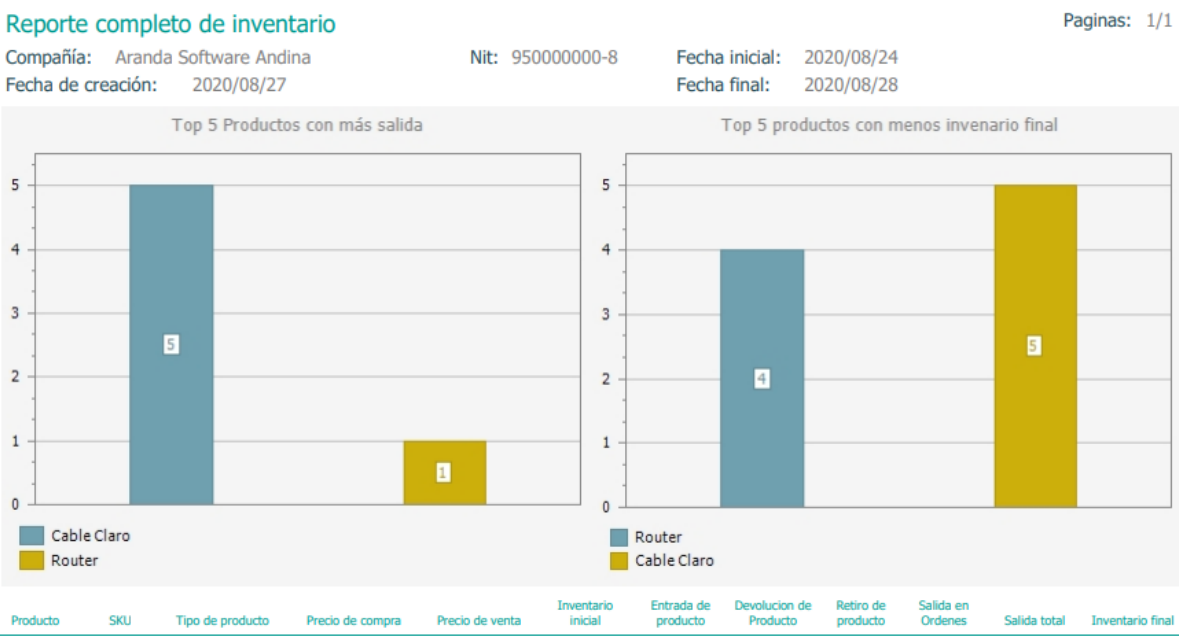
Este relatório apresenta ao usuário um resumo dos movimentos de recebimentos de estoque, saídas e devoluções feitas dentro de um intervalo de datas, em um ou todos os locais.



Intervalo de datas e seleção de local

📌 **Nota:** Caso o local ou no intervalo de datas selecionado não tenha inventário, o sistema apresentará uma mensagem indicando que não há dados para o filtro configurado.

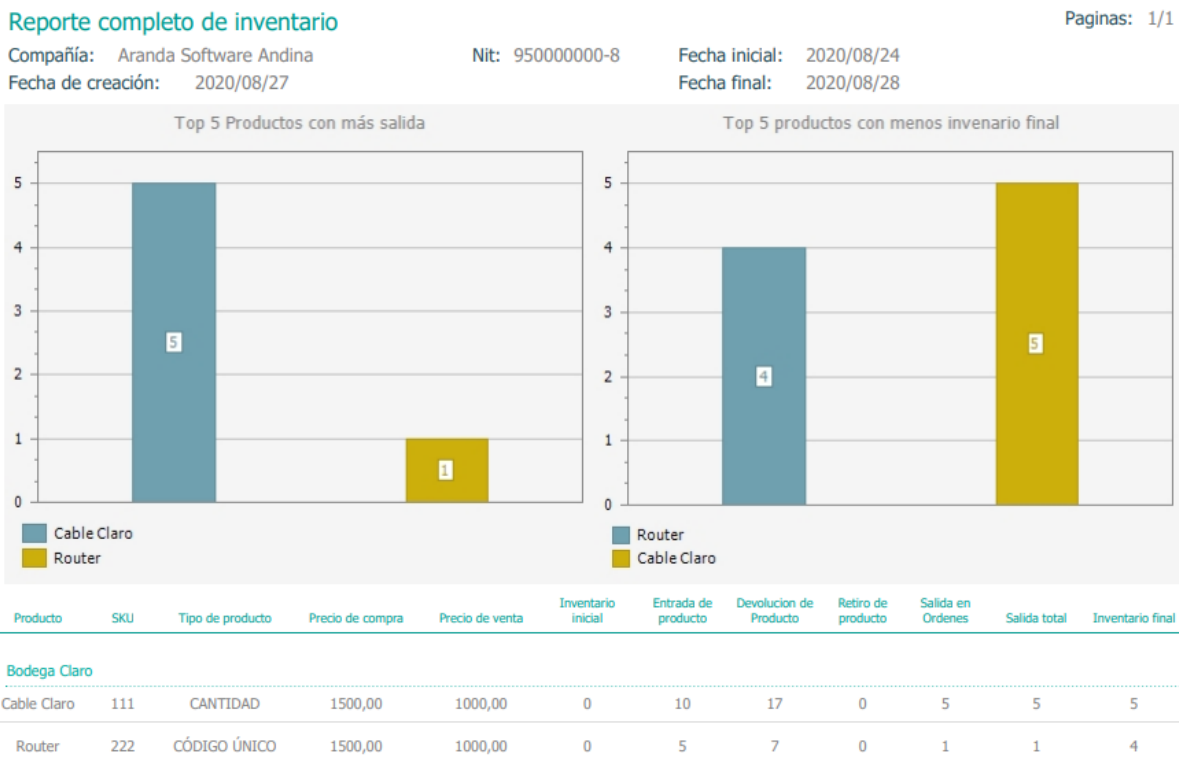
Depois de seleccionar o intervalo de datas e o local, clique em **Enviar** e um relatório será gerado como o seguinte:



Relatório de inventário completo O relatório mostra dois gráficos: os 5 principais produtos com mais vendas e os 5 principais produtos com menos estoque final.

📌 **Nota:** Se houver menos de 5 produtos criados, o sistema exibirá o número de produtos criados. Se houver mais de 5, o sistema apresentará os 5 com maior produção e os 5 com menor estoque final.

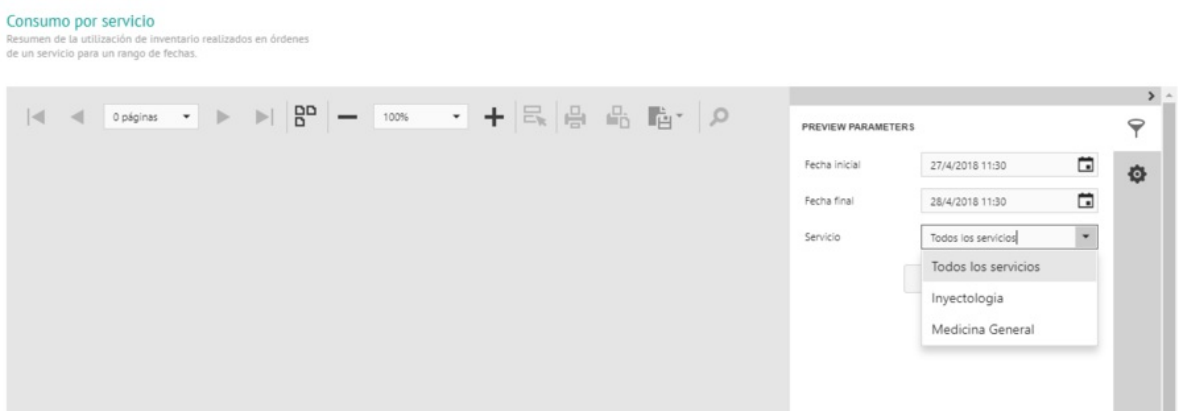
A grade de dados gerada com o relatório mostra informações mais detalhadas sobre os movimentos de estoque de cada produto no local e nas datas selecionadas.



Grade do relatório gerado

Relatório por serviço

Este relatório apresenta ao usuário um resumo da utilização do estoque em pedidos de um serviço específico ou de todos os serviços, dentro de um intervalo de datas.



Seleção de data e intervalo de serviço

⚠ **Nota:** Caso o serviço ou dentro do intervalo de datas selecionado não possua inventário, o sistema apresentará uma mensagem indicando que não há dados para o filtro configurado.

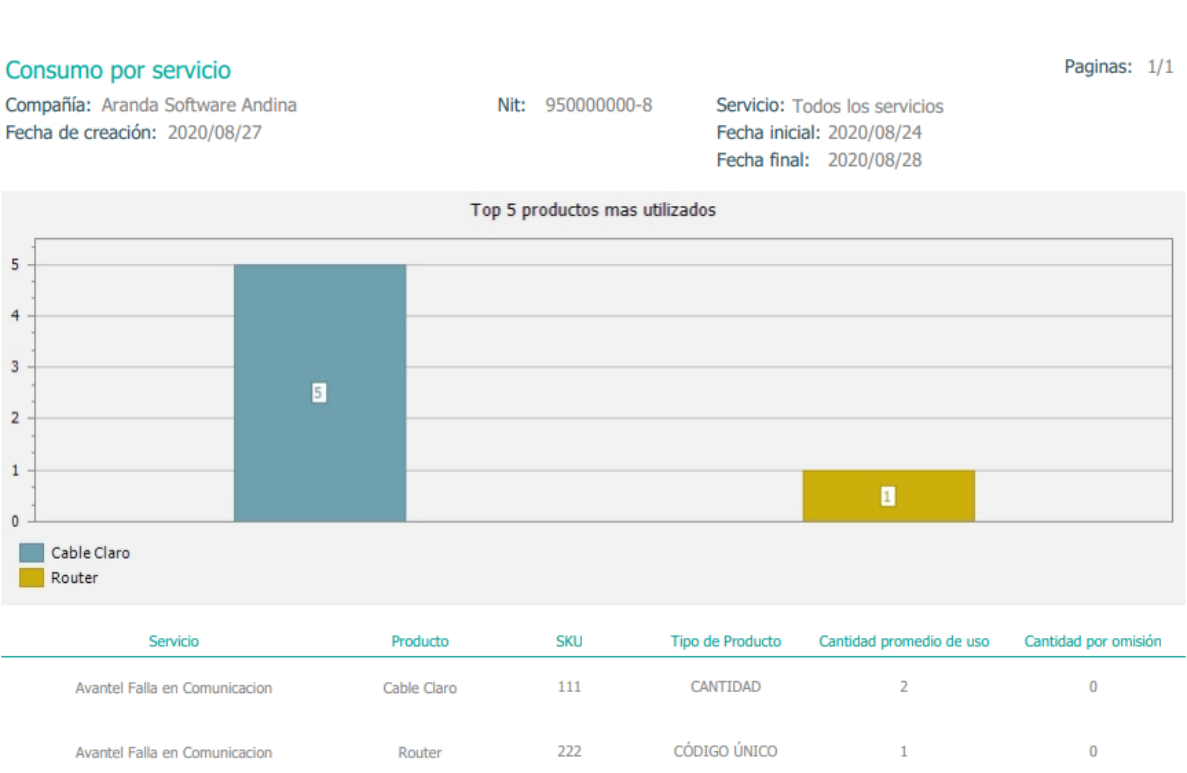
Depois de selecionar o intervalo de datas e o serviço, clique em **Enviar** e será gerado um relatório com um gráfico indicando os 5 produtos mais utilizados.



Relatório de inventário por serviço

⚠ **Nota:** Se você tiver menos de 5 produtos criados, o sistema apresentará o número de produtos criados. Se houver mais de 5, o sistema apresentará os 5 mais usados.

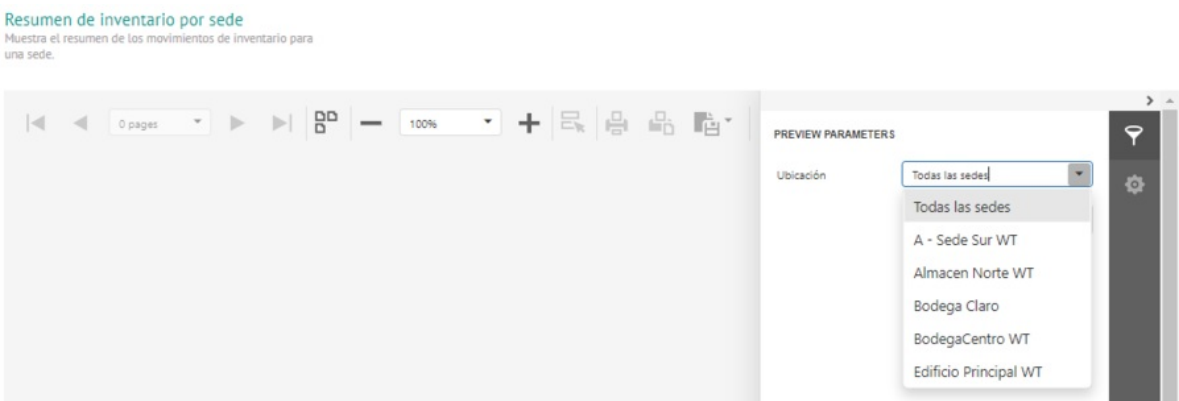
A grade de dados gerada com o relatório mostra informações mais detalhadas sobre o uso de produtos de estoque.



Grade do relatório gerado

Relatório por site

Este relatório apresenta ao usuário um resumo dos movimentos de estoque para um site ou para todos os locais.



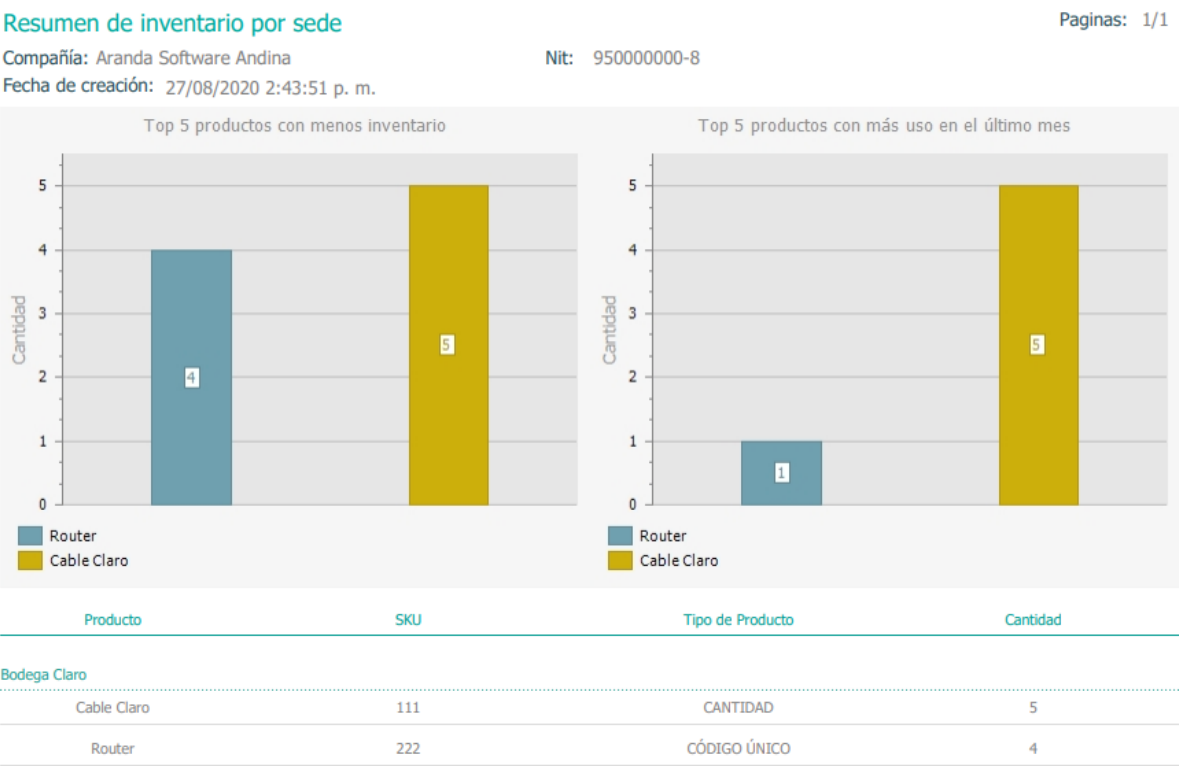
Selección de sede Depois de selecionar o local, clique em **Enviar** e será gerado um relatório com dois gráficos: Top 5 produtos com menor estoque e Top 5 produtos com maior uso no último mês.



Relatório de inventário por local

📌 **Nota:** Se você tiver menos de 5 produtos criados, o sistema apresentará o número de produtos criados. Se houver mais de 5, o sistema apresentará os 5 com menor estoque e os 5 mais utilizados.

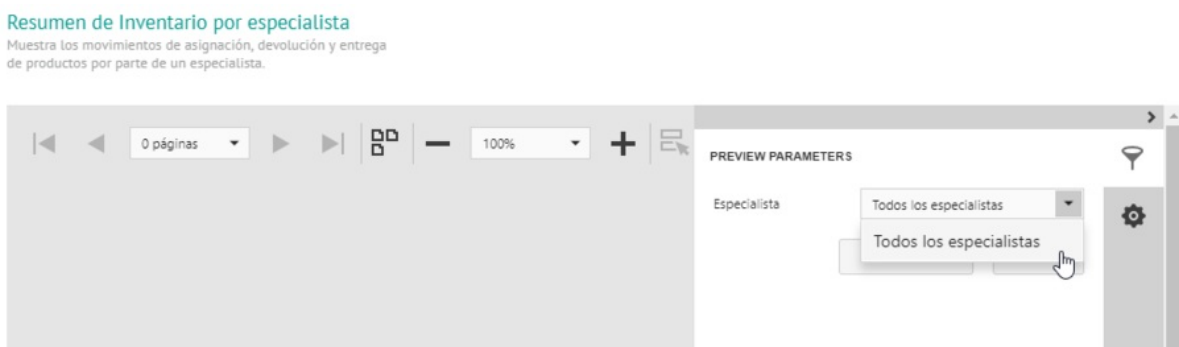
A grade de dados gerada com o relatório mostra informações mais detalhadas sobre o estoque dos produtos no local selecionado.



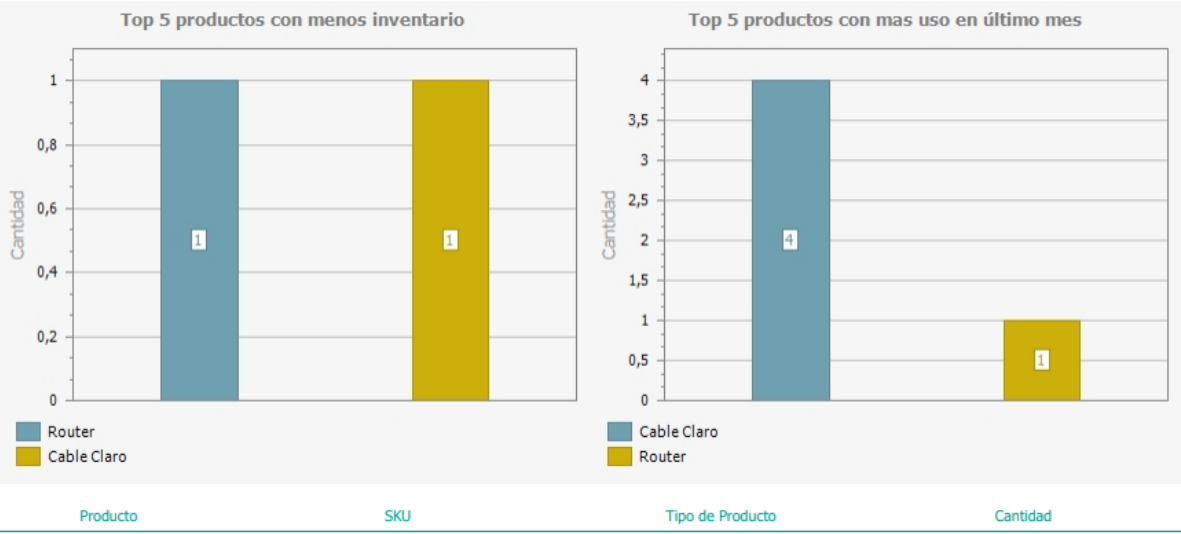
Grade do relatório gerado

Relatório do especialista

Este relatório apresenta ao usuário um resumo dos movimentos de estoque para um especialista ou para todos os especialistas.



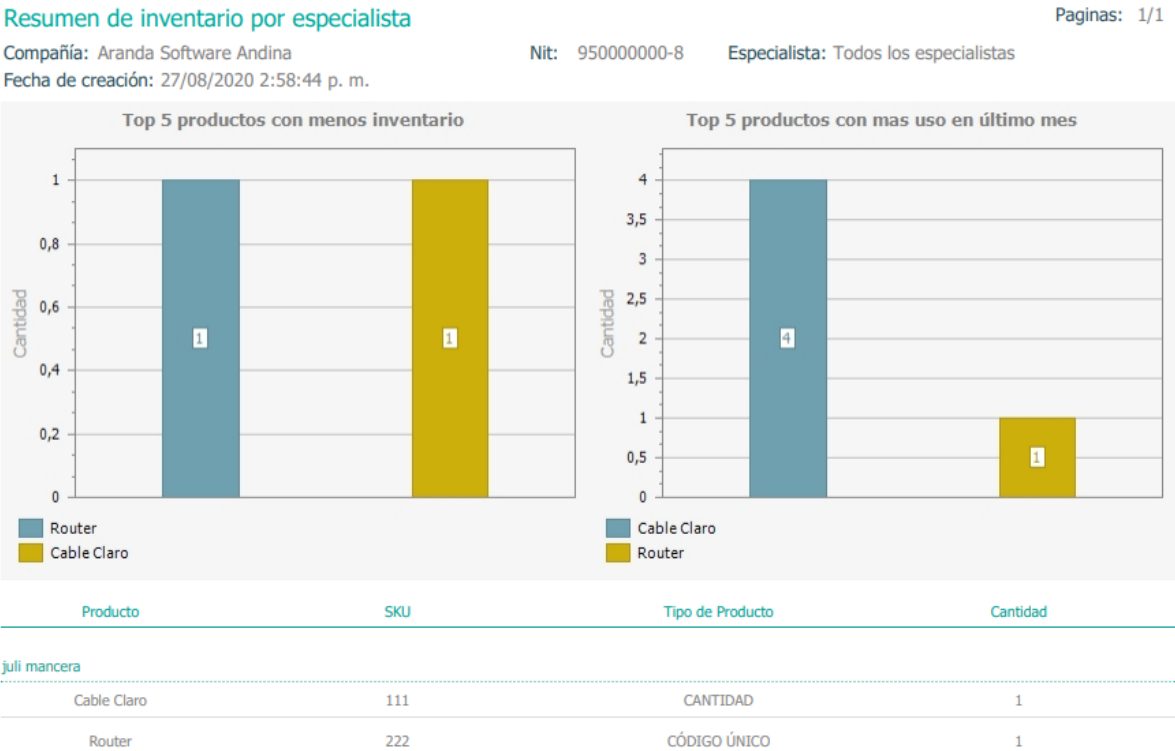
Seleção de Especialistas Depois de selecionar o especialista, clique em **Enviar** e será gerado um relatório com dois gráficos: Top 5 produtos com menor estoque e Top 5 produtos com maior uso no último mês.



Relatório de inventário por especialista

⚠ **Nota:** Se o especialista tiver menos de 5 produtos, o sistema apresentará o número de produtos registrados ao especialista. Se houver mais de 5, o sistema apresentará os 5 com menor estoque e os 5 mais utilizados.

A grade de dados gerada com o relatório mostra informações mais detalhadas sobre o estoque dos produtos para o especialista selecionado.



Grade do relatório gerado

Informação de localização

Este relatório apresenta ao usuário informações detalhadas sobre os locais cadastrados no aplicativo.

Información detallada ubicaciones

Muestra toda la información de las ubicaciones.

Id	Nombre	Descripción	Categoría	Tipo	Padre	Estado
5	Edificio Principal WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
6	Bodega Centro WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
7	A - Sede Sur WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
8	Almacen Norte WT	des	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
9	bodega	bodega	Shelf	Area	Edificio Principal WT	ACTIVO
11	123654	Transporte	Van	Transport		ACTIVO
12	852741	transporte 2	Shelf	Area	123654	ACTIVO
13	Sede Central	desc sede central	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
14	Estante	Estante	Shelf	Area	Sede Central	ACTIVO
15	Piso 5	Fallo al consultar un usuario, se debe poder consultar nombre, usuario y correo los usuarios en todos los módulos donde sea necesario filtrar o	Floor	Area	Estante	ACTIVO

Informações especializadas

Este relatório apresenta ao usuário informações detalhadas sobre os especialistas cadastrados no aplicativo.

Información detallada especialistas

Muestra toda la información de todos los especialistas.

Id	Usuario	Nombre	Vehículo	Cargo	Proveedor	Estado
216	Juli	Juli	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bt Alto	ACTIVO
429	enar	Enar Gomez	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bt Alto	INACTIVO
435	Hedy	Hedy	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bt Alto - Prueba 2	ACTIVO
436	Sanli	Sanli	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bt Alto - Prueba 2	INACTIVO

Informações sobre o produto

Este relatório apresenta ao usuário informações detalhadas sobre os produtos cadastrados no aplicativo.

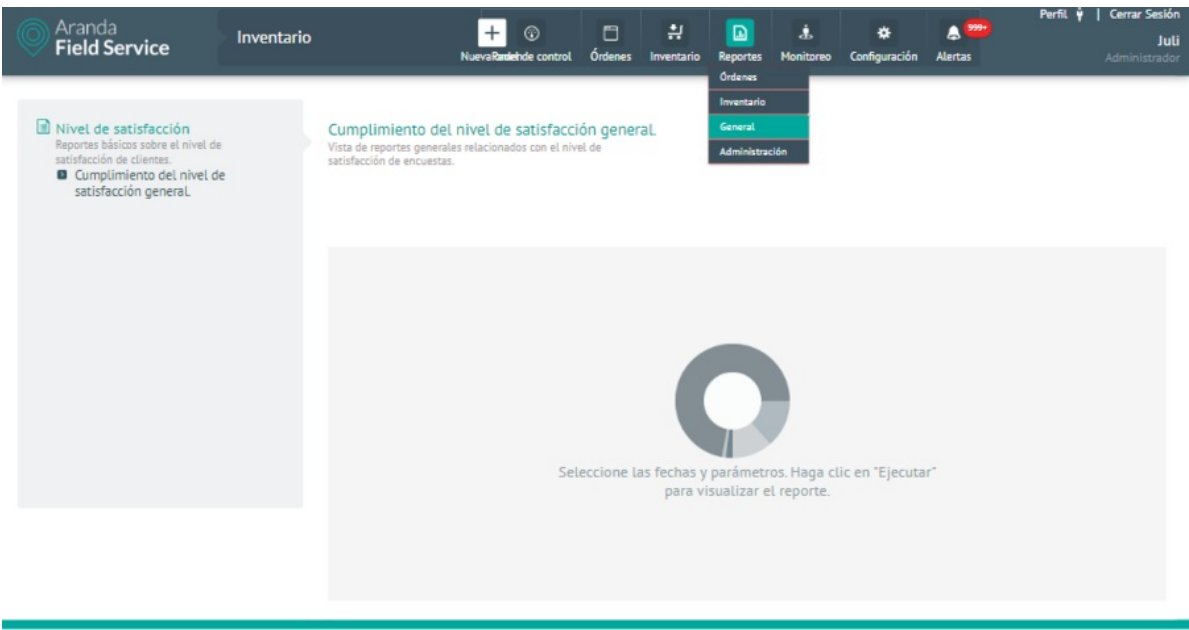
Información detallada productos

Muestra toda la información de todos los productos.

Id	Nombre	Descripción	Tipo	SKU	Medida	Cantidad Mínima	Estado
1	Caja WT	description	CANTIDAD	WT01	Unique WT	12	ACTIVO
2	Soporte WT	description	CANTIDAD	WT02	Unique WT	12	ACTIVO
3	Chip WT	description	CÓDIGO ÚNICO	WT03	Unique WT	12	ACTIVO
4	Cable WT	description	CANTIDAD	WT04	Unique WT	12	ACTIVO
5	Cable	Cable	CANTIDAD	001	Mtrs WT	2	ACTIVO
6	Router	Router	CANTIDAD	002	Mtrs WT	10	ACTIVO
7	Cable 1	desde	CANTIDAD	123123	Mtrs WT	50	ACTIVO
9	switch	switch	CANTIDAD	123	Mtrs WT	40	ACTIVO
11	AANuevo	AANuevo	CANTIDAD	006	Mtrs WT	5	ACTIVO
12	Producto Review	Producto Review	CANTIDAD	0012	Mtrs WT	2	ACTIVO
13	P1	desd	CANTIDAD	21312	Mtrs WT	45	ACTIVO

Relatórios Gerais

Esta seção contém relatórios que não estão associados a ordens de serviço ou estoque

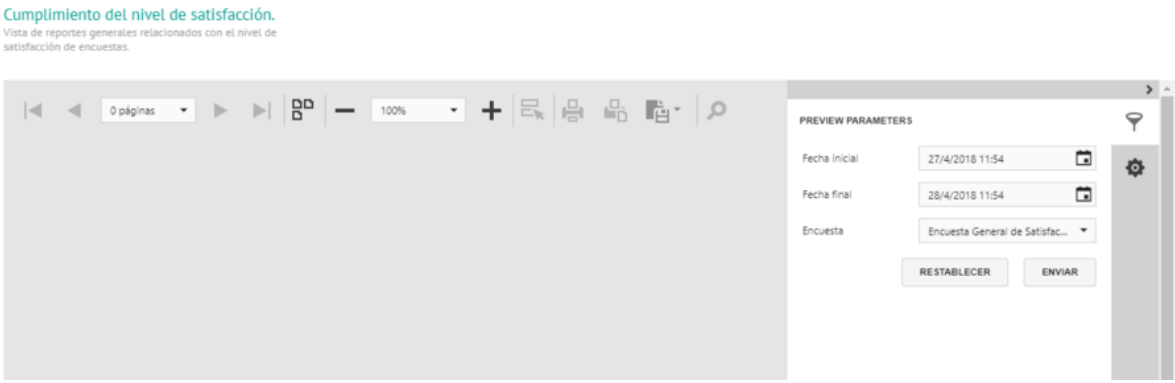


Opção para visualizar relatórios gerais

Relatório de conformidade do nível de satisfação geral

Este relatório detalha o nível geral de satisfação do cliente de uma pesquisa que é enviada a qualquer momento diretamente do módulo de pesquisa e que não está associada a nenhum pedido.

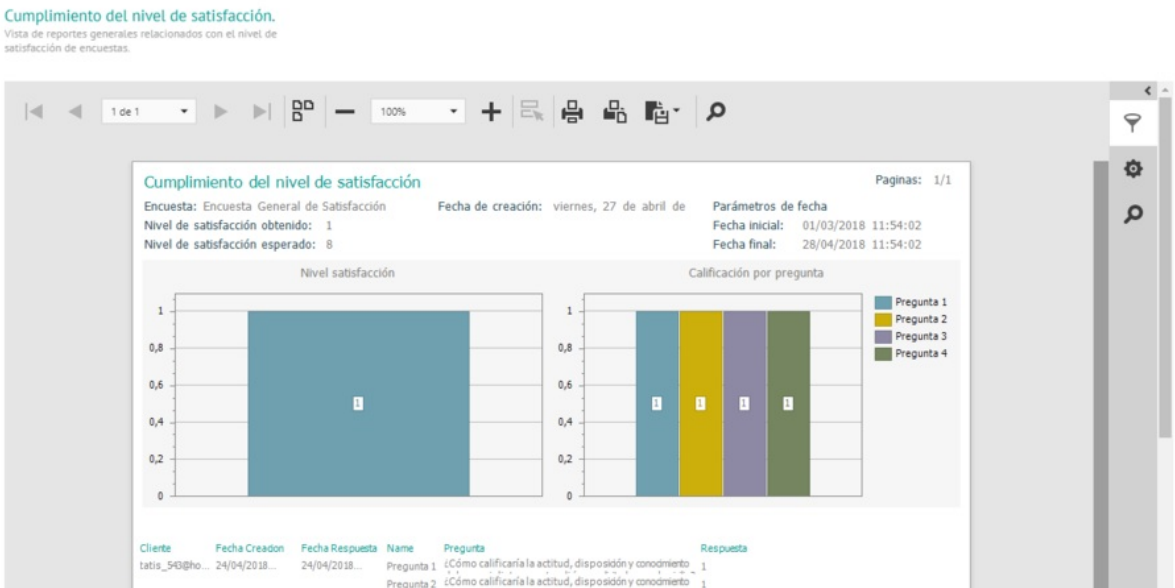
Aqui, o usuário deve inserir um intervalo de datas e selecionar a pesquisa na qual deseja gerar o relatório.



Intervalo de tempo e seleção de pesquisa

⚠ **Nota:** Se nenhuma pesquisa tiver sido gerada dentro do intervalo de datas selecionado, o sistema indicará que não há dados.

Depois de selecionar o intervalo de datas e a pesquisa, clique em **Enviar** e um relatório será gerado como o seguinte:



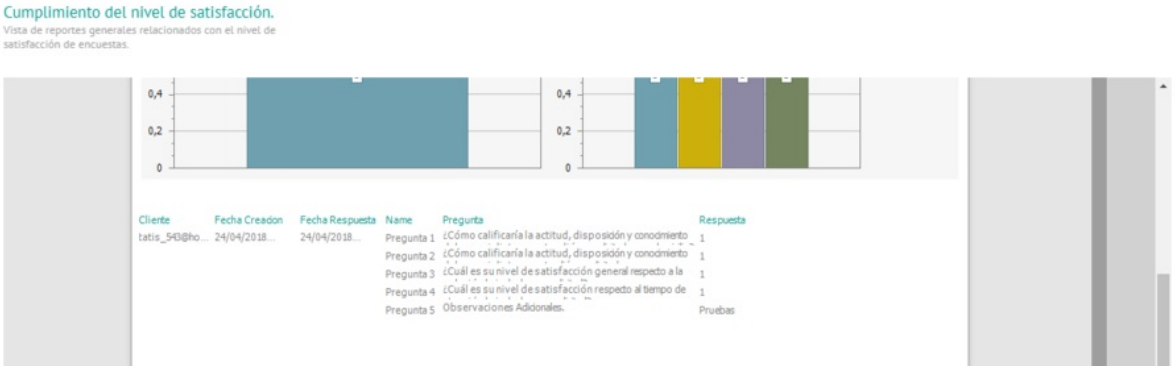
Relatório gerado para cumprimento do nível de satisfação geral O relatório mostra duas partes: nível de satisfação e classificação por pergunta.

Em **Nível de satisfação**, é apresentado um gráfico indicando o nível de satisfação obtido com a pesquisa dentro do intervalo de datas selecionadas.

Em **Classificação por pergunta**, é mostrado um gráfico mostrando as questões que são do tipo série com sua respectiva média.

⚠ **Nota:** Algumas das questões podem ser do tipo nota, mas se não forem marcadas para contar dentro das estatísticas, não serão levadas em consideração no nível de satisfação obtido.

A grade de dados gerada com o relatório mostra as informações detalhadas de cada uma das pesquisas gerais respondidas pelos clientes.

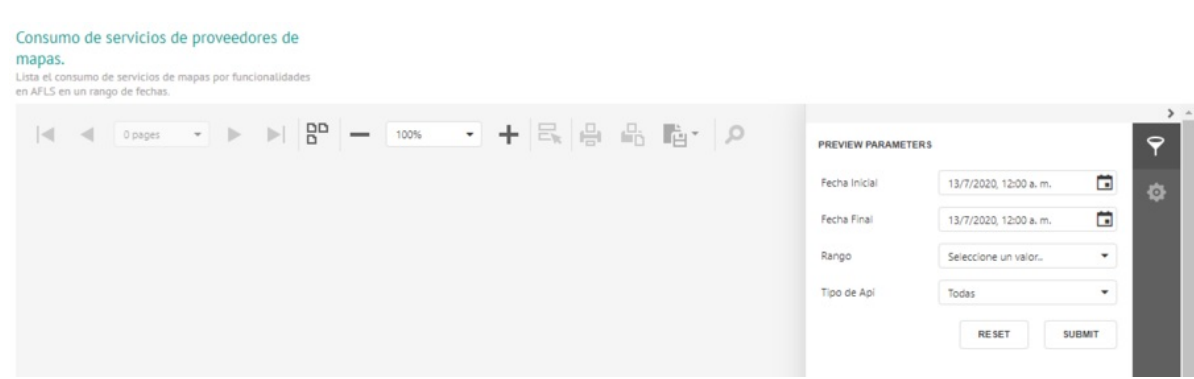


Grade do relatório gerado para conformidade com o nível de satisfação geral

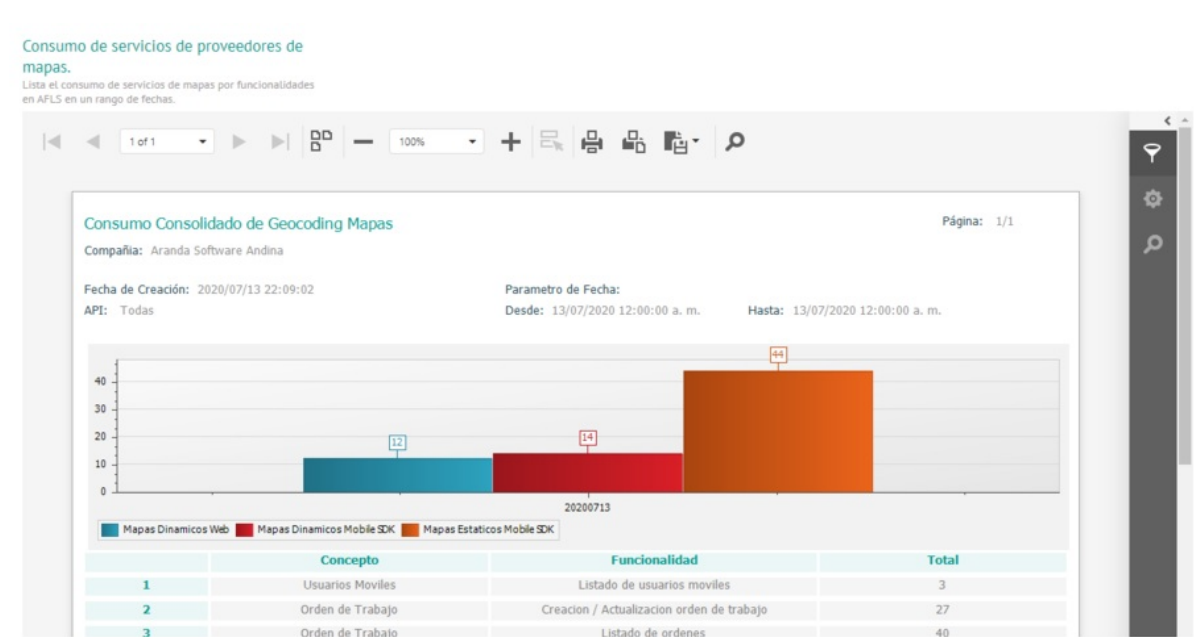
Relatórios de Gestão

Os relatórios gerenciais detalham o consumo de serviços do provedor de mapas por funcionalidade.

Aqui o usuário deve selecionar as datas de início e término, o intervalo e o tipo de API para o qual deseja gerar o relatório.



Seleção de intervalo de tempo e tipo de API Depois de selecionar os dados necessários, clique em **Enviar** e um relatório será gerado como o seguinte:



Relatório gerado para consumo de serviços do provedor de mapas A grade de dados gerada com o relatório mostra as informações detalhadas de cada um dos conceitos e 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

Grade de relatório gerada para consumo de serviços de provedor de mapas

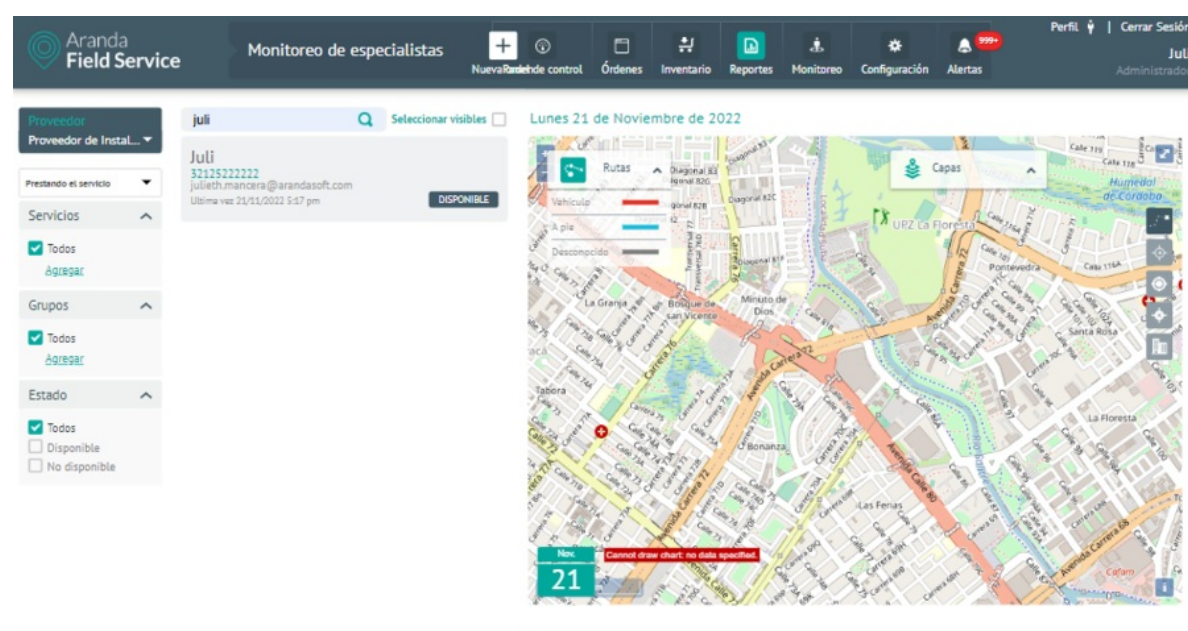
Monitoramento de Ordens de Serviço

Monitoramento de Ordens de Serviço

O módulo de monitoramento no AFLS permite pesquisar e acompanhar especialistas de campo, clientes e pedidos programados; bem como acesso à instância de alertas gerados durante o gerenciamento de pedidos. Desta forma, o monitor poderá modificar e reatribuir os elementos de cada requisito conforme necessário, para garantir que os clientes recebam atendimento dentro dos prazos estabelecidos.

Especialistas em monitoramento (busca e acompanhamento de especialistas na área)

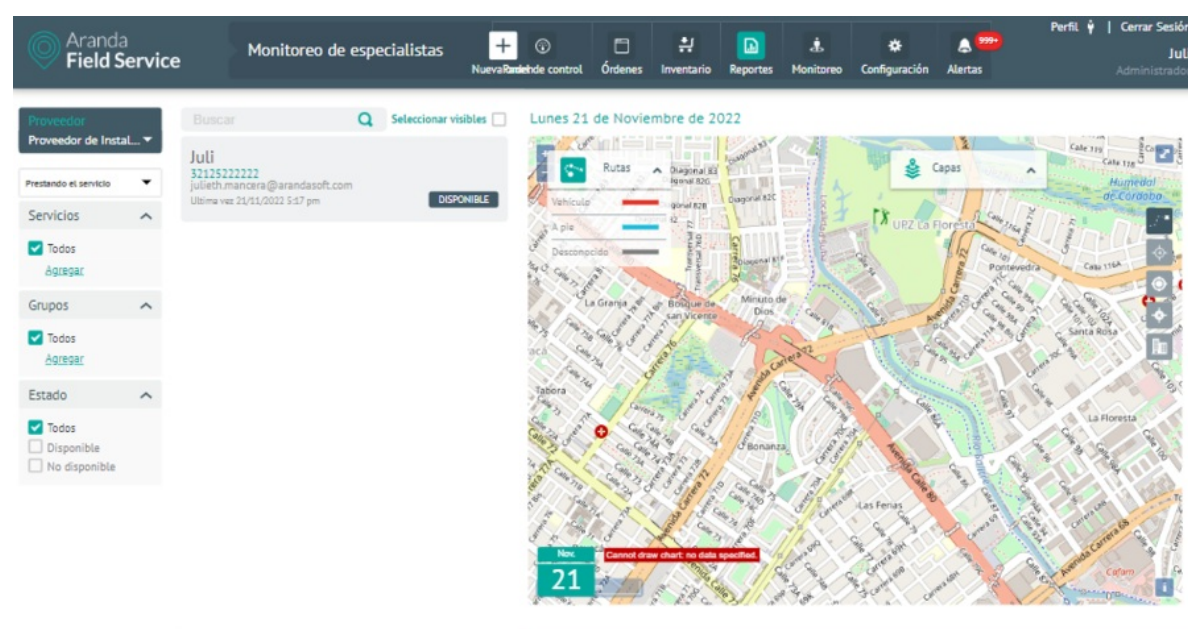
Para obter uma visão geral da prestação de serviços e do progresso de um especialista durante o processamento de um pedido, no **Monitorização** Existe a opção **Especialistas**, onde o monitor poderá realizar pesquisas básicas ou detalhadas inserindo os dados do especialista designado para o pedido no mecanismo de pesquisa.



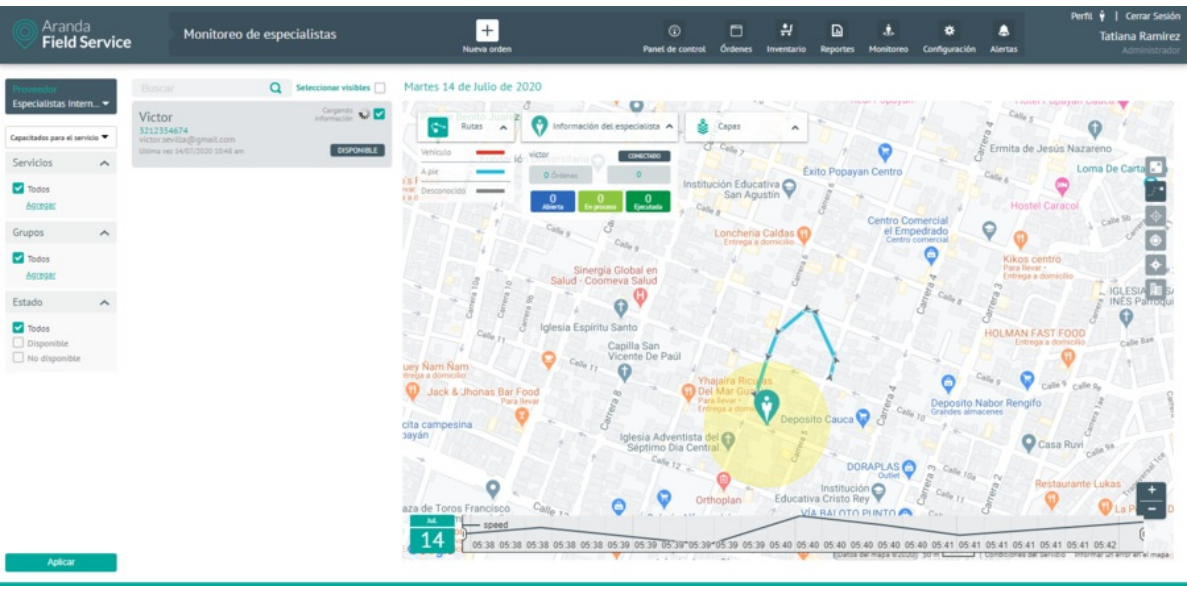
Filtrando e classificando a consulta de acompanhamento

Você pode filtrar as informações de consulta sob os seguintes critérios:

- **Fornecedor:** O monitor só poderá visualizar os fornecedores atribuídos a ele, portanto, você pode filtrar os especialistas somente de acordo com esses fornecedores do seletor.
- **Disponibilidade de especialista:** Especialistas em filtros com base em uma destas condições:
 - Que eles estão fornecendo qualquer um dos serviços configurados, que eles têm ordens de serviço atribuídas.
 - Que sejam treinados e tenham habilidades para atender a qualquer um dos serviços configurados, que estejam disponíveis e tenham capacidade para atender o serviço.
- **Serviços:** filtra especialistas com base no serviço que estão fornecendo ou treinados e que têm esse ou mais serviços configurados como critério de consulta. O filtro de serviço depende da configuração definida na combinação de disponibilidade do especialista anterior.
- **Grupos-** Filtra especialistas com base no grupo ao qual estão associados.
- **Estado-** Filtra especialistas que têm a disponibilidade habilitada como critério de consulta.



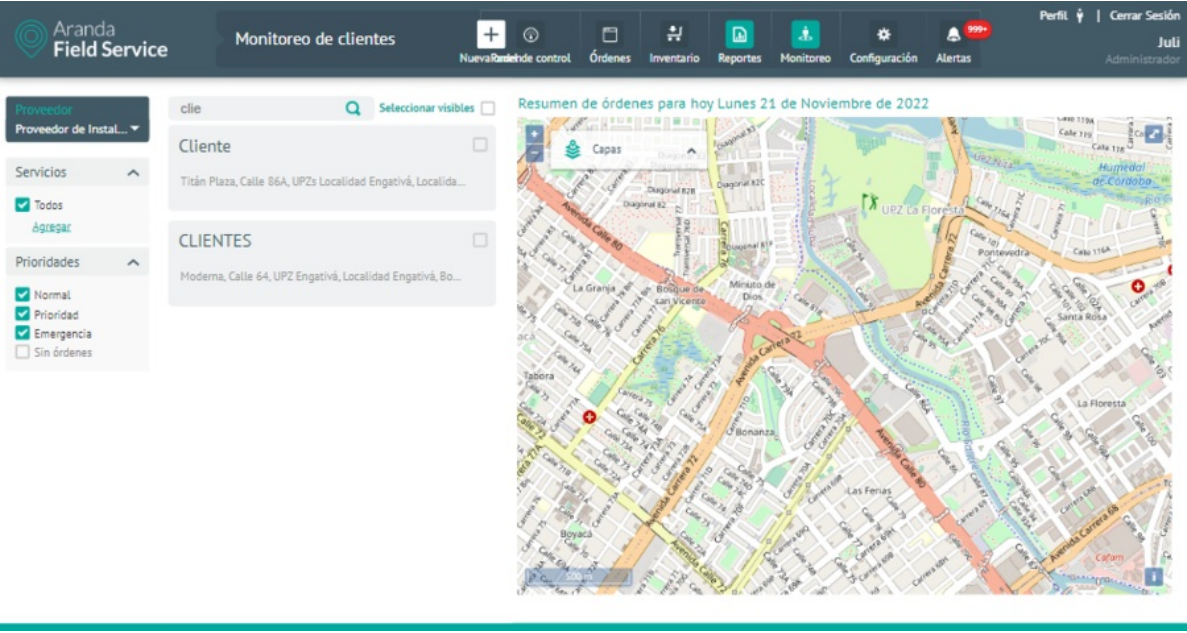
Ao selecionar um dos especialistas fornecidos pela clínica, o monitor pode realizar diferentes tarefas de monitoramento e controle, como visualizar a localização e os movimentos do especialista em um mapa em tempo real e identificar a localização geográfica da ordem de serviço associada ao especialista.



Tela de monitoramento com pontos registrados por um dos especialistas

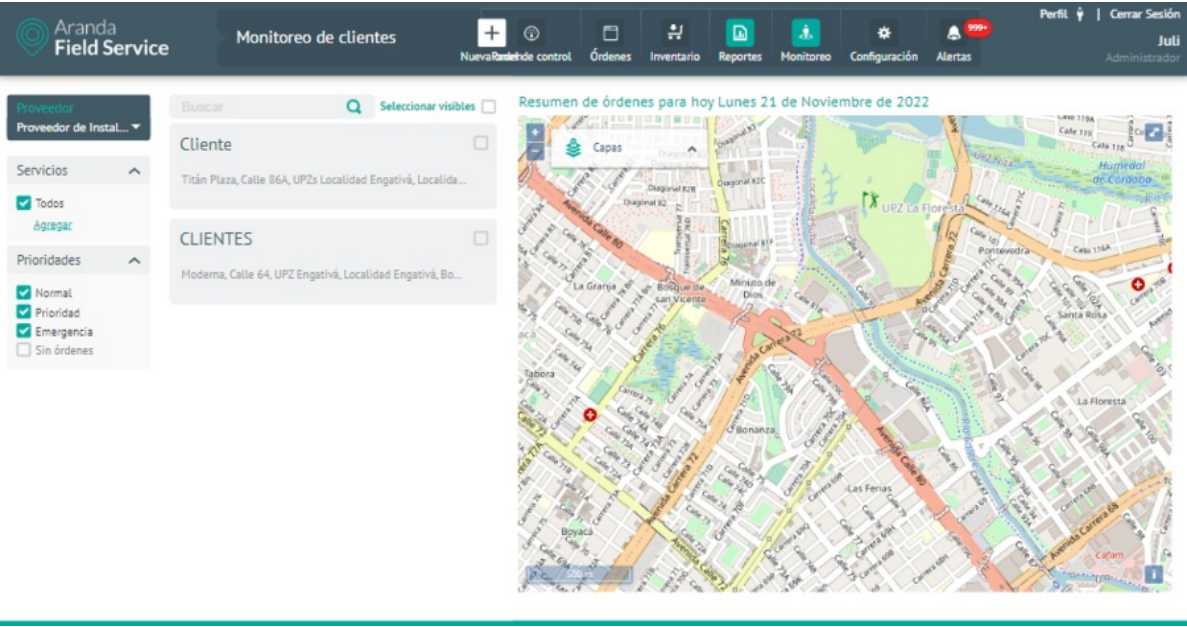
Monitoramento de clientes

A opção Clientes No Monitorização Permite uma visão geral da prestação de serviços aos clientes e do número de pedidos atribuídos a cada um deles.



Aqui, o monitor pode realizar pesquisas básicas ou detalhadas de clientes na lista de clientes associados no aplicativo. Você pode refinar sua pesquisa usando os seguintes filtros de consulta:

- **Fornecedor:** O monitor só poderá exibir os fornecedores atribuídos a ele, portanto, você pode filtrar os clientes somente por esses fornecedores no seletor.
- **Serviços-** Filtra os clientes com base no serviço que recebem.
- **Prioridades-** Filtra os clientes pela prioridade das ordens de serviço atribuídas.

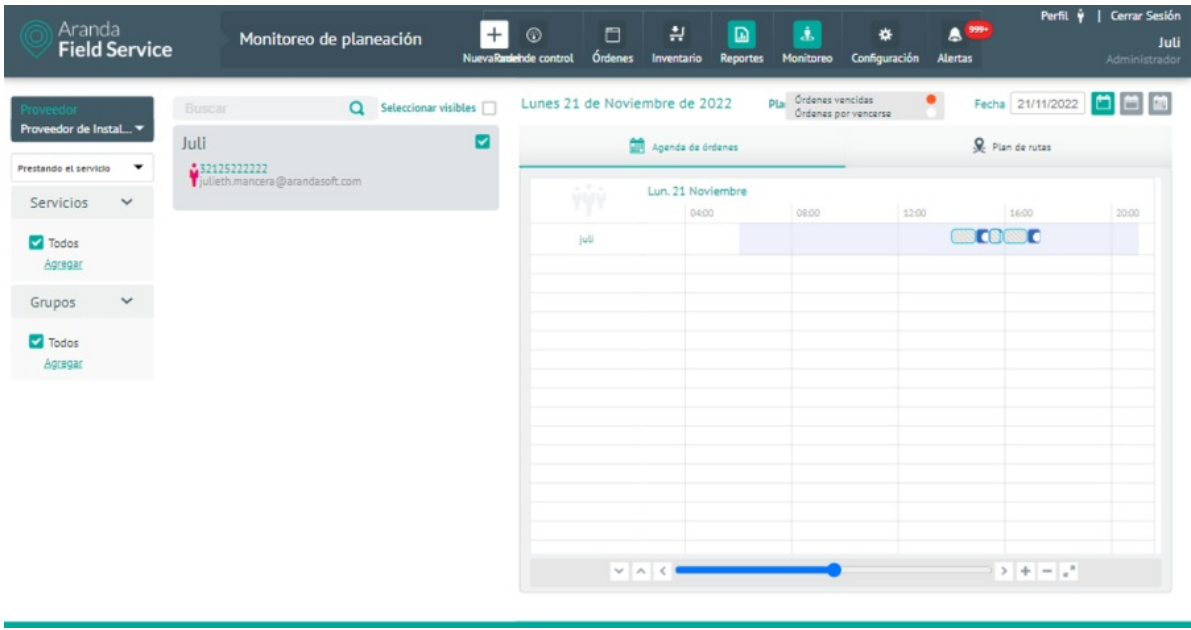


Filtros e visualizador de cliente filtrado Ao selecionar um dos clientes retornados pela consulta, o monitor pode:

- Visualize a localização do cliente em tempo real em um mapa.
- Identifique o número total de ordens de serviço associadas ao cliente.
- Visualize a prioridade das ordens pendentes, facilitando a identificação das mais urgentes.
- Visualize todas as ordens de serviço que são atualizadas automaticamente no mapa de rastreamento.
- Amplie o mapa para melhor visualização.

Planejamento e programação de monitoramento de pedidos

No Planejamento do Monitorização, o monitor pode usar o mecanismo de busca para selecionar vários especialistas da área e observar, por meio de um gráfico de Gantt, como os pedidos são distribuídos em um dia, uma semana ou um mês. Essas informações são particularmente úteis para encontrar tempos ociosos por especialistas.



Filtrando e classificando a consulta de planejamento

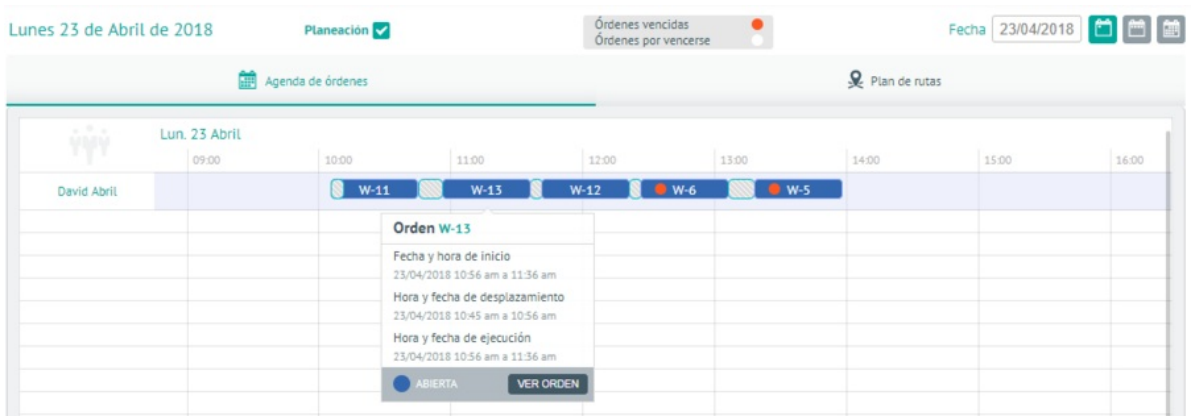
Você pode filtrar as informações de consulta sob os seguintes critérios:

- **Fornecedor:** O monitor só poderá visualizar os fornecedores atribuídos a ele, portanto, você pode filtrar os especialistas somente de acordo com esses fornecedores do seletor.
- **Disponibilidade especializada:** Especialistas em filtros com base em uma destas condições:
 - Que eles estão fornecendo qualquer um dos serviços configurados, que eles têm ordens de serviço atribuídas.
 - Que sejam treinados e tenham habilidades para atender a qualquer um dos serviços configurados, que estejam disponíveis e tenham capacidade para atender o serviço.
- **Serviços:** filtra especialistas com base no serviço que estão fornecendo ou treinados e que têm esse ou mais serviços configurados como critério de consulta. O filtro de serviço depende da configuração definida na combinação de disponibilidade do especialista anterior.
- **Grupos.** Filtre os especialistas de acordo com o grupo ao qual estão associados.

Ao selecionar um dos especialistas lançados pela consulta, no painel direito você verá as informações dos pedidos, apresentados em duas guias: **Programação de pedidos** e **Plano de rota**.

Programação de pedidos

Nesta guia, você poderá ver a carga que foi atribuída a cada um dos especialistas selecionados. Cada pedido contém informações sobre quando o especialista inicia a viagem e o horário programado de execução e conclusão do trabalho. Os espaços no gráfico onde não há ordens programadas são considerados tempos limite.



- Os espaços em branco representam os horários em que o especialista pode atender às ordens de serviço.
- O padrão de listras representa os horários programados em que o especialista deve viajar para o local do próximo pedido.
- A cor em cada uma das ordens representa o estado em que se encontra. Através dos controles localizados no canto superior direito, o monitor pode modificar as datas em que as informações são exibidas. Esses dados podem ser exibidos diariamente, semanalmente ou mensalmente.

Ao mover o ponteiro sobre qualquer ordem, você pode ver um resumo dela e exibir os tempos de rolagem e a hora de

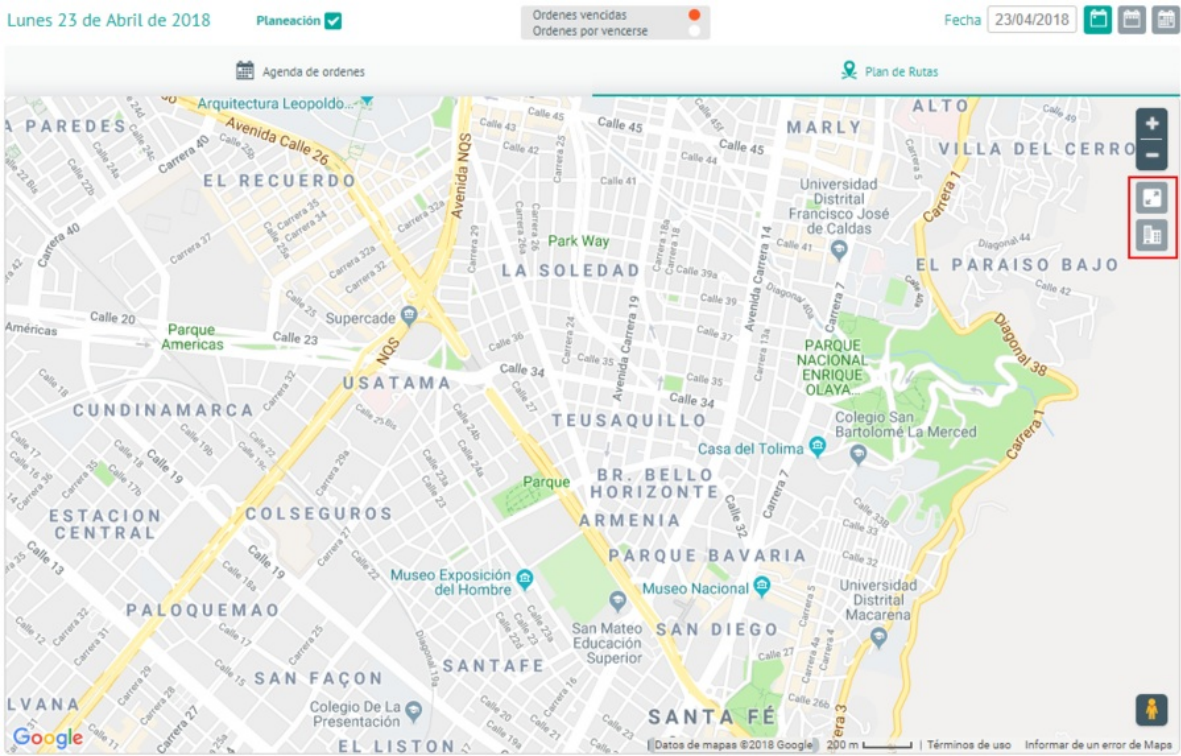
início agendada. Da mesma forma, o botão “ver ordem” abrirá o detalhe.

Plano de rota

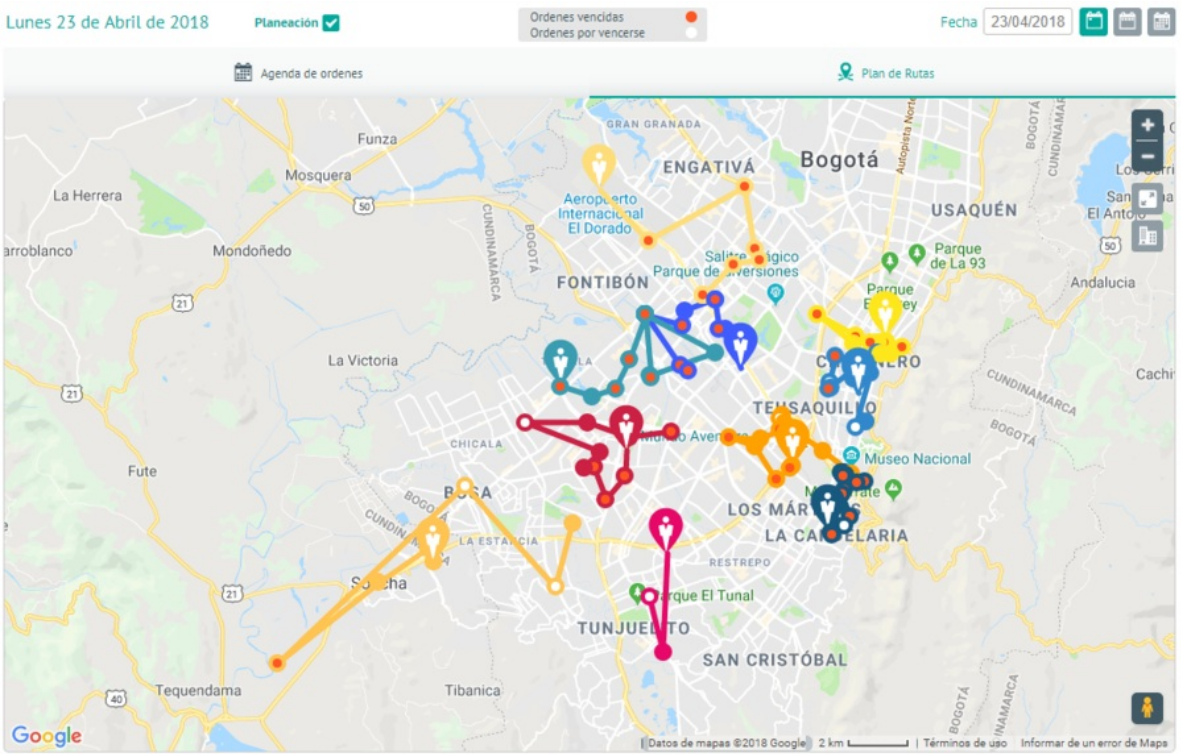
Nesta aba, o usuário poderá visualizar o mapa com a rota planejada para um ou mais especialistas e as posições em que estarão de acordo com o intervalo de datas selecionado.

- Nota: Os cargos em que o especialista se encontrará são os cargos das ordens de serviço que lhe são atribuídas.

Este mapa oferece opções para expandir e mostrar a localização da empresa.



Percurso de diferentes especialistas seleccionados O mapa exhibirá as rotas de todos os Especialistas seleccionados, cada um com uma cor diferente.

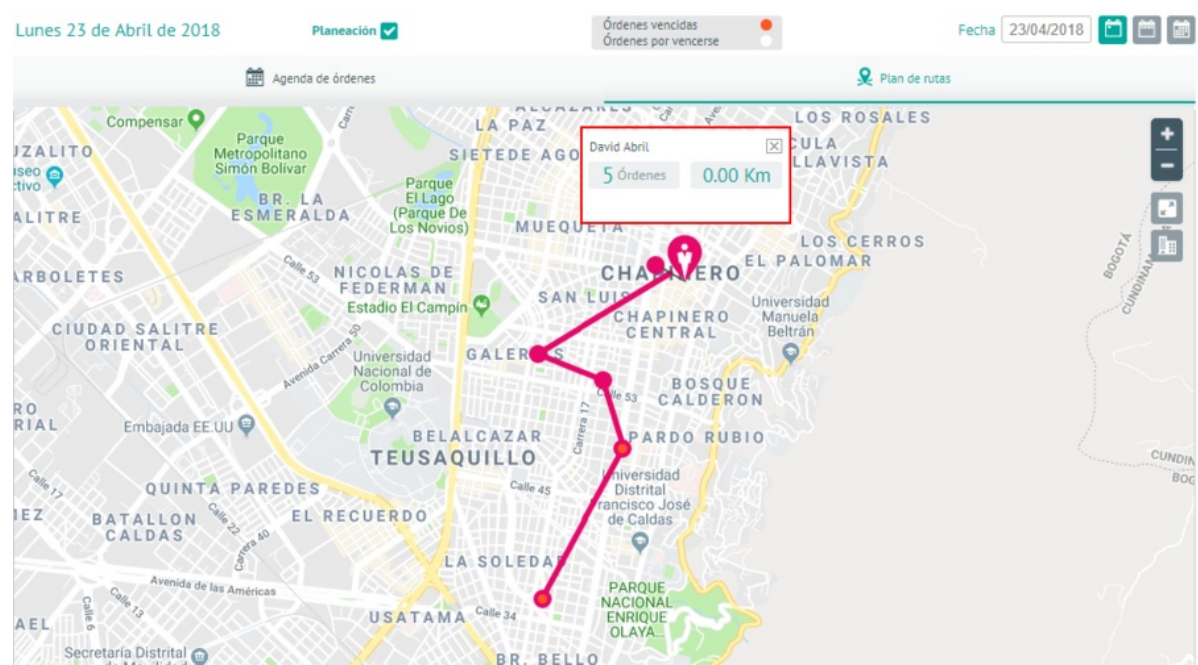


Percurso de diferentes especialistas seleccionados Os controles localizados no canto superior direito permitem modificar as datas em que as informações são exibidas. Esses dados podem ser exibidos diariamente, semanalmente ou mensalmente.

Se os especialistas seleccionados corresponderem em um ou mais locais, o usuário pode clicar no ponto comum para separá-los e ver quais usuários têm posições naquele ponto.

- Nota: Os pontos de localização do especialista serão exibidos somente se o especialista tiver pedidos atribuídos para o intervalo de datas selecionado.

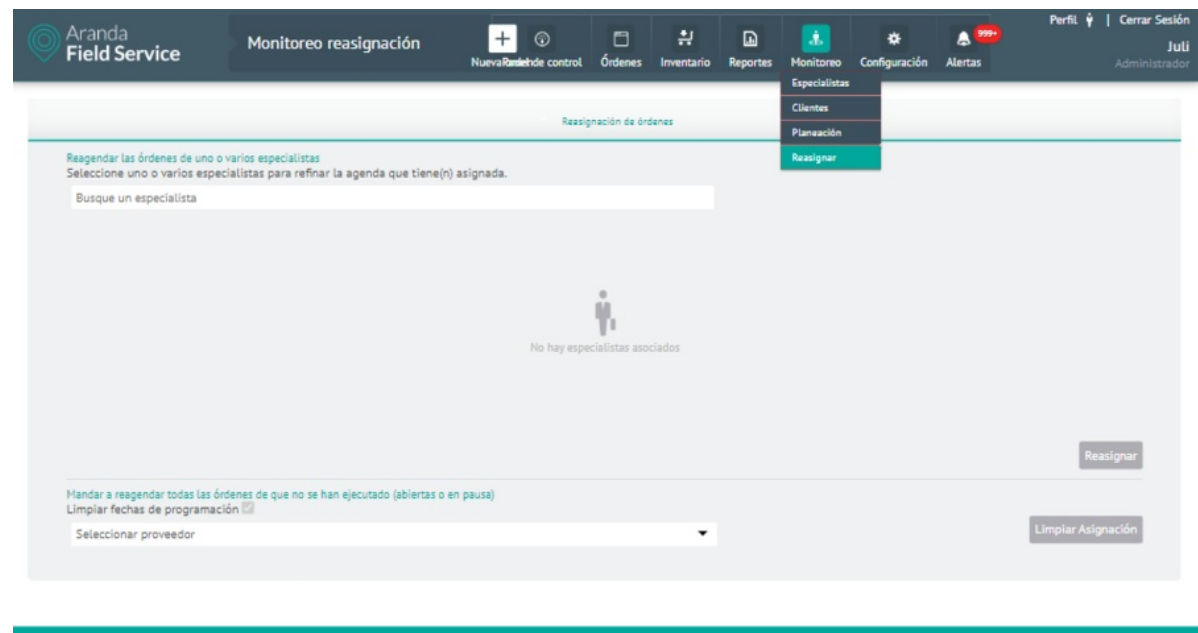
Ao clicar na posição do especialista, o sistema apresentará uma descrição pop-up com alguns dados básicos, como o nome do especialista, a distância até o próximo ponto e os pedidos restantes. A distância até o próximo ponto é mostrada de forma linear, esse valor pode variar se o usuário selecionar a opção de apresentar a rota com a opção do Google.



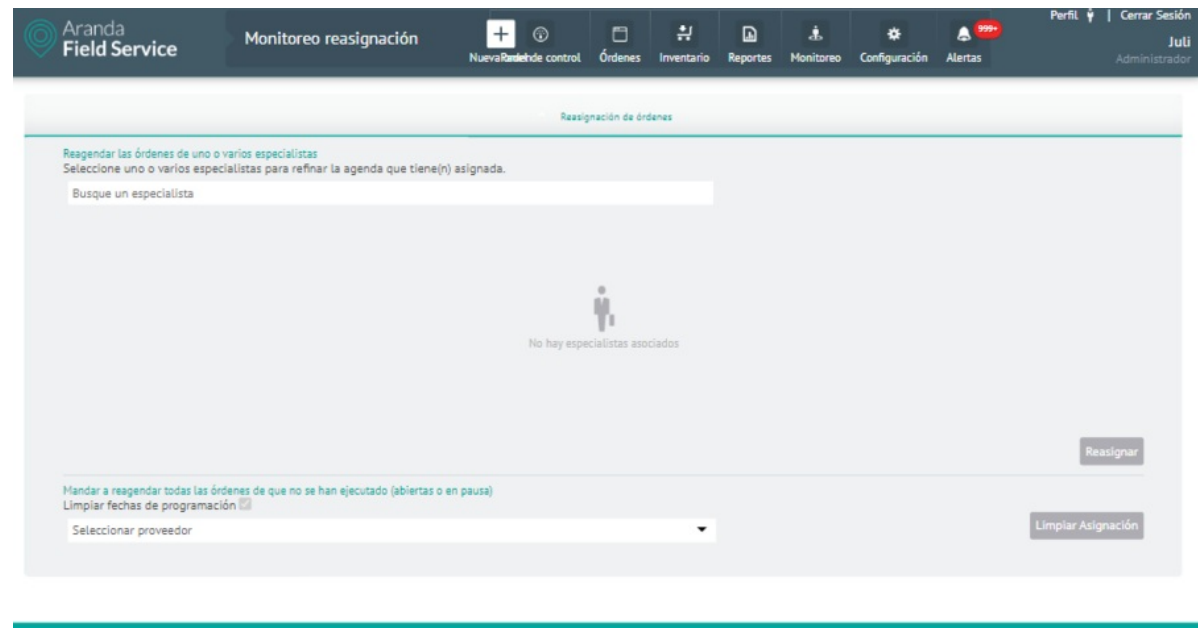
Percurso apresentado de forma linear

Reatribuir ordens de serviço

A opção Reatribuir do Monitorização, só estará disponível para um usuário que tenha uma função de Administrador e Monitor.



Opção para selecionar para a tela Remapear



Tela de reatribuição de ordem Aqui você pode reatribuir por especialista ou por provedor

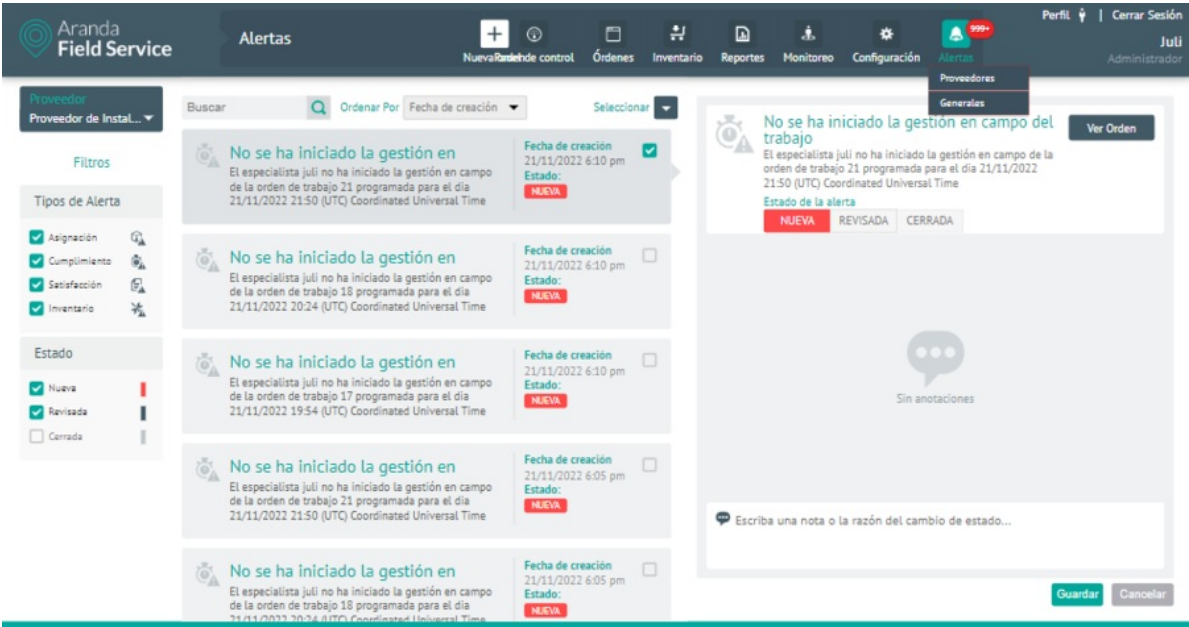
📌 **Nota:** Nesta tela, somente os fornecedores atribuídos ao monitor podem ser selecionados.

Alertas

Alertas

Como parte importante do monitoramento da operação, o AFLS fornece um conjunto de alertas usados por monitores e gerentes para tomar decisões sobre a operação de ordens de serviço, estoque e pesquisas.

No módulo Alertas Você encontrará duas opções: Fornecedores (associado a uma ordem de serviço) e Geral (aqueles que não têm um provedor parceiro, por exemplo, pesquisas que são enviadas diretamente a um cliente).



Opção de alertas gerais É possível realizar uma consulta detalhada para identificar alertas por tipo e, em seguida, filtrar os resultados sob diferentes critérios.

Filtragem de alertas de fornecedores

Os filtros para facilitar a busca de alertas de fornecedores gerados são os seguintes:

Fornecedor: O monitor só poderá exibir os fornecedores atribuídos a ele, portanto, você pode filtrar alertas apenas por esses fornecedores no seletor. Quando você faz login com um perfil de usuário Dispatcher + Monitor, o seletor terá a opção de Todos os provedores.

Tipos de alertas:

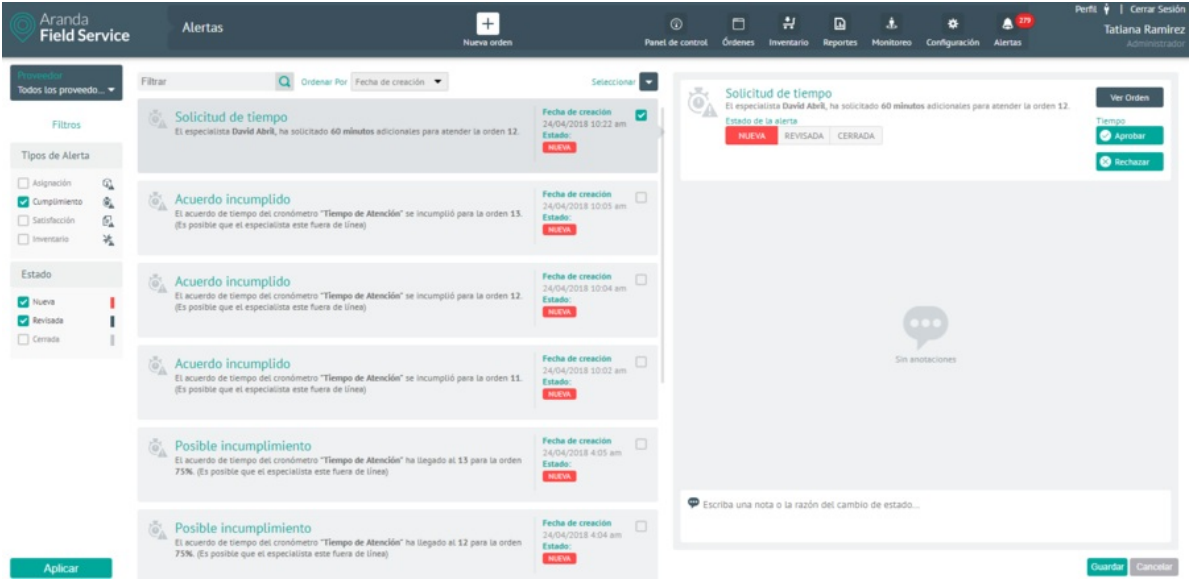
- **Alocação:** Estes são os alertas criados pelo motor de atribuição quando não é possível encontrar as pessoas certas para executar uma ordem de trabalho. Dentro desta categoria está o alerta de ordem não atribuída.
- **Conformidade:** Esses são todos os alertas gerados pela operação quando compromissos ou acordos de nível de serviço de ordem de serviço não são atendidos. Dentro desta categoria estão:
- **Pedido sem zona:** É gerado quando uma ordem sem zona de cobertura é criada.
- **Atribuição de fornecedor:** Quando não é possível atribuir um fornecedor à ordem de trabalho.
- **Ordem não executada:** quando uma ordem que estava programada não foi executada.
- **Pedido de Horário:** quando um especialista do console móvel solicita mais tempo para concluir sua ordem de serviço.
- **Nomeação não cumprida:** quando um especialista não cumpre a marcação acordada com o cliente para a execução de um serviço
- **Acordo não cumprido:** quando algum dos acordos, SLA, OLA ou UC não atingiu 100%.
- **Remapeamento de pedidos:** quando um pedido muda de um fornecedor para outro.
- **A gestão de campo da ordem de serviço não foi iniciada:** quando uma ordem de serviço ABERTA/AGENDADA ultrapassa o tempo de espera definido para que o especialista inicie a viagem até ela.
- **Nenhum movimento do especialista é identificado:** quando o GPS do dispositivo do especialista não detectou movimento por um tempo definido.
- **Tarefa não iniciada:** Quando uma tarefa agendada não é iniciada.
- **Satisfação:** Estes são os alertas gerados por uma baixa pontuação de pesquisa pelos usuários. Dentro desta categoria estão:
- **Nível de satisfação de uma ordem de trabalho:** Quando um pedido recebe uma classificação baixa do cliente.
- **Pesquisa não classificada:** quando tiver decorrido um determinado tempo e o inquérito ainda não tiver sido

classificado.

- **Resultados abaixo do esperado:** Quando os resultados de um relatório de nível de satisfação estão abaixo dos limites definidos.
- **Inventário:** Esses são os alertas que são gerados quando a quantidade de um produto está abaixo dos níveis permitidos no estoque. Dentro desta categoria estão:
- **Nível mínimo de estoque:** quando um produto atinge a quantidade mínima de estoque.
- **Estoque não encontrado:** Quando um especialista solicita inventário adicional devido à inexistência no inventário atual.

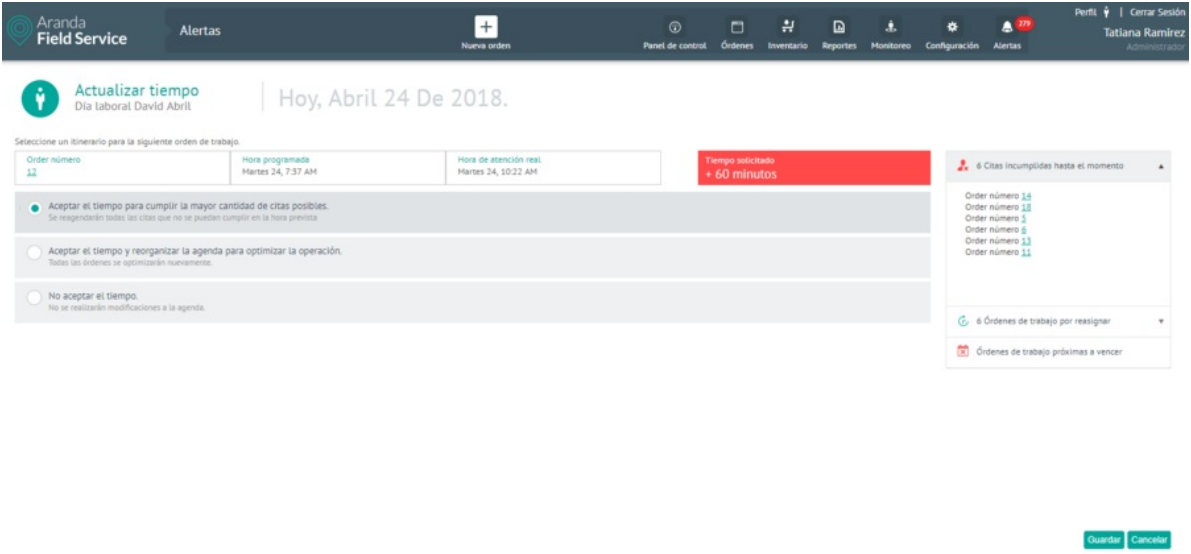
Recálculo da ordem de serviço (por alerta de conformidade)

Quando um especialista de campo solicita mais tempo para atender ao pedido, o monitor é responsável por aceitar ou rejeitar a solicitação.



Alerta de Solicitação de Tempo Ao selecionar a notificação e pressionar o botão **Aprovar**, a ferramenta exibirá uma tela onde o monitor pode tomar a decisão apropriada levando em consideração três fatores:

- Nomeações não cumpridas até agora.
- Número de pedidos a serem realocados.
- Ordens de serviço prestes a expirar.



Tela ao selecionar Aprovar O mecanismo recalculará as ordens pendentes levando em consideração três opções possíveis:

- Aceite o tempo e mantenha o maior número possível de compromissos.
- Aceite o tempo e reorganize a agenda para otimizar a operação.
- Não aceitar tempo.

📌 **Nota:** Por padrão, a primeira simulação é executada automaticamente. Cada simulação mostra o número de pedidos afetados para cada caso e seus respectivos IDs a serem consultados. Esta tela só será exibida se um pedido for afetado ao aprovar o tempo solicitado pelo especialista, caso contrário, será exibida uma mensagem confirmando a aprovação do tempo.

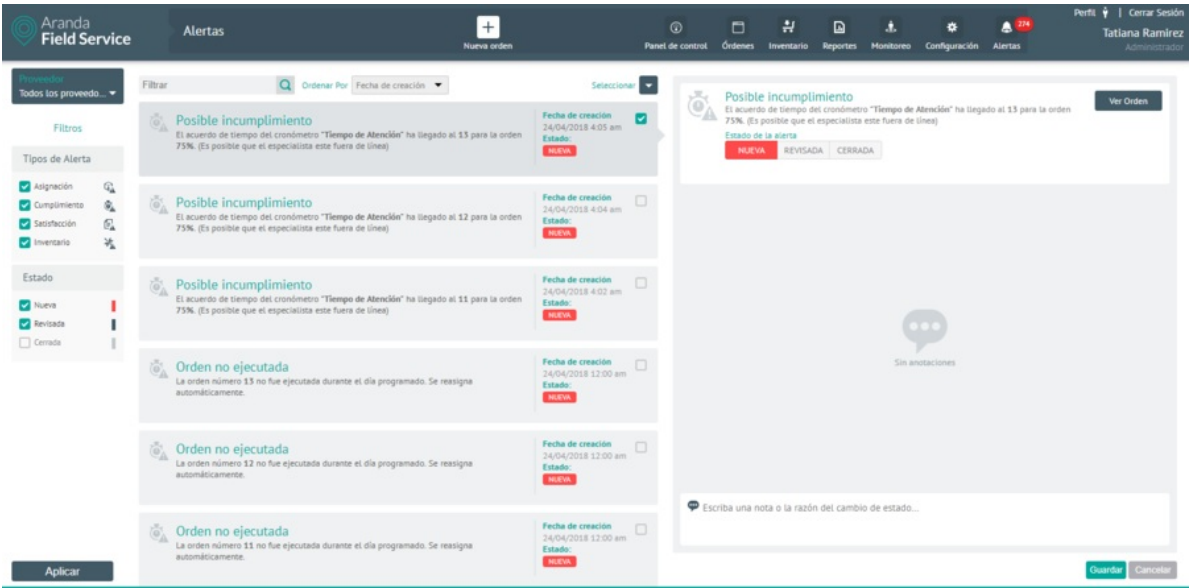
Se a solicitação de tempo não corresponder ao dia atual, as opções de aprovação e rejeição serão desabilitadas. Uma vez aceita uma das simulações, a agenda do especialista será atualizada com as informações simuladas.

O ciclo de vida do alerta passa por três estados diferentes:

- **Novo:** Alertas criados pelo sistema que não foram validados.

- **Revista-** Alertas que exigem algum tipo de ação de usuários ou monitores.
- **Fechado:** Alertas validados que não importam ou que já foram revisados na operação.

Exibindo alertas de fornecedores



Cada alerta inclui informações relevantes sobre a operação. No detalhe do alerta, é possível alterar o status adicionando uma mensagem.

📌 **Nota:** se o status de uma ordem for alterado para EXECUTADO ou CANCELADO, o alerta não será mais exibido neste módulo, mas diretamente no módulo de ordem de serviço, no status atribuído a ele.

Filtrando os alertas gerais

Você pode facilitar a localização de alertas gerais com os seguintes filtros:

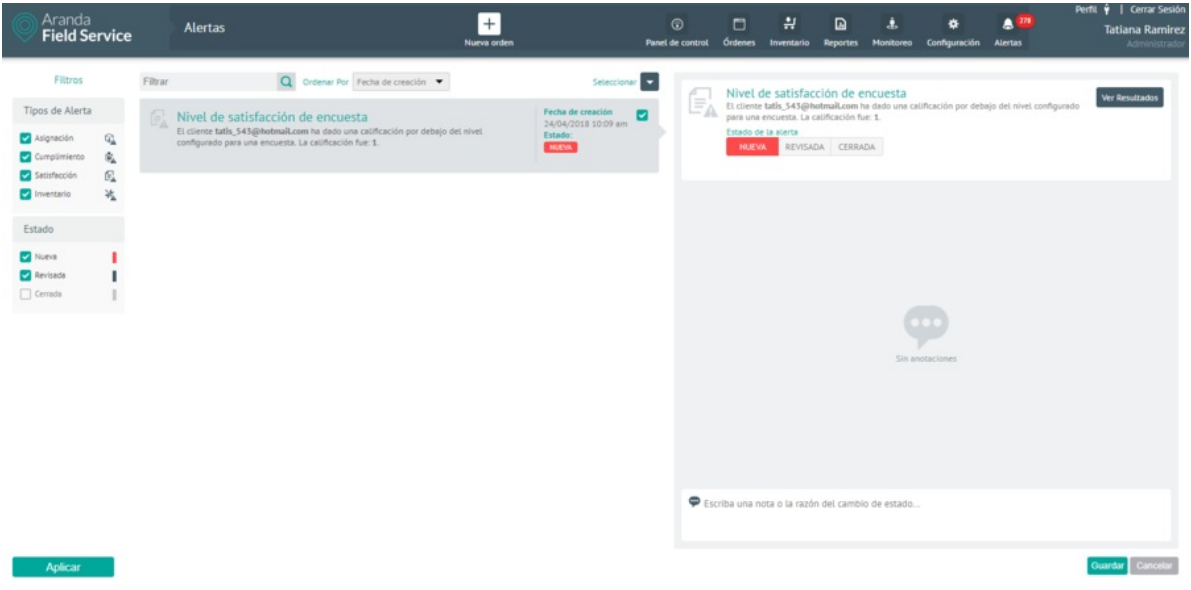
Tipos de alertas

- **Satisfação:** Estes são os alertas gerados por uma baixa pontuação de pesquisa pelos usuários. Dentro desta categoria estão:
- **Nível de satisfação da pesquisa:** Quando uma pesquisa recebe uma classificação baixa do cliente.
- **Resultados abaixo do esperado:** Quando os resultados de um relatório de nível de satisfação estão abaixo dos limites definidos.

O ciclo de vida do alerta passa por três estados diferentes:

- **Novo:** Alertas criados pelo sistema que não foram validados.
- **Revisado:** Alertas que exigem algum tipo de ação de usuários ou monitores.
- **Fechado:** Alertas validados que não importam ou que já foram revisados na operação.

Exibindo alertas gerais



Console móvel

Fazendo login no console móvel

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

Veja aqui:

[Manual de serviço de campo do Aranda - Console móvel](#)

Console do cliente AssistMe

Fazendo login no console do cliente AssistMe

O AssistMe é um aplicativo web responsivo projetado para simplificar a solicitação de serviços dos usuários da sua empresa (Clientes), permitindo o monitoramento e rastreamento rápido de ordens de serviço.

Veja aqui:

[Manual do Aranda Field Service - Console do cliente AssistMe](#)

Glossário de termos

Glossário de termos

Acordos de Nível de Serviço

Compromissos e prazos acordados entre a organização provedora e o usuário final para a prestação de um serviço. Acordos de nível de serviço (SLAs) definidos no AFLS podem ser estabelecidos para empresas e usuários.

Campos adicionais

Espaços de armazenamento destinados a coletar informações específicas sobre ordens de serviço, serviços, clientes e empresas e que são específicas de cada organização.

Acusação

Categoria que determina a escala salarial e o nível que um especialista de campo possui, com base em sua experiência e habilidades adquiridas.

Cliente

Pessoa ou empresa que adquire os serviços configurados por uma empresa, para a gestão de ordens de serviço com AFLS.

Companhia

Agrupamento lógico de usuários que são beneficiários dos serviços oferecidos por uma organização.

Custo por viagem

Cálculo aproximado do valor envolvido no deslocamento de um especialista na área para atender a uma ordem de serviço, levando em consideração o meio de transporte utilizado e a distância em quilômetros.

Painel

Funcionalidade AFLS que permite visualizar o comportamento da operação na gestão de ordens de trabalho no campo. Ele permite que você conheça a disponibilidade de especialistas, a demanda de trabalho e o status das ordens de serviço em tempo real.

Disponibilidade

Intervalos de tempo disponíveis na programação do especialista de campo para atendimento agendado de uma ordem de serviço.

Fluxo de trabalho

Passos a serem tomados para a execução de ordens de serviço.

Habilidades

Habilidades e competências funcionais, técnicas e operacionais do usuário com o perfil de especialista na área, para o atendimento de uma ordem de serviço.

Inventário

Produtos necessários para a prestação do serviço.

Modelo

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

Ordem de serviço

Solicitação onde as informações necessárias são registradas e armazenadas para o atendimento de um serviço que requer assistência em campo ou pessoalmente.

Organização

É a entidade responsável pela prestação dos serviços associados a uma ordem de trabalho, às empresas e utilizadores que necessitem desta gestão.

O AFLS oferece suporte à operação de vários pools em uma única instância. Cada instância é chamada de “organização” e tem autonomia para gerenciar suas próprias ordens de serviço e configurar os componentes necessários para atender ao serviço.

Perfil

Função configurada para cada usuário no gerenciamento de ordens de serviço. Os perfis configurados no AFLS são administrador, despachante, monitor e especialista em campo.

Serviço

Um conjunto de atividades a desenvolver em benefício de um cliente e que constitui um quadro de referência e eixo central do modelo de negócio.

Veze

Prazos estabelecidos para o atendimento, solução e execução de um serviço. Eles são um componente fundamental nos contratos de serviço definidos pela organização.

Localização geográfica

Localização aproximada da posição e movimentos do especialista de campo, durante suas tarefas de atendimento a uma ordem de serviço.

Unidade de medida

Variável para determinar a quantidade de um sobressalente. Dependendo do tipo de peça de reposição, a unidade de medida relevante é especificada.

Utilizador

Uma pessoa que ocupa uma função na configuração, gerenciamento e solução dos processos associados ao ciclo de vida de uma ordem de serviço.