



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_CI_AI
Permissões	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuário para criação de banco de dados (DBTools): Membro da função fixa db_owner.</li> <li>- Usuário do serviço de banco de dados: Membro da função fixa db_datareader e db_datawriter.</li> </ul> <p>Executar permissões no esquema dbo</p>
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.

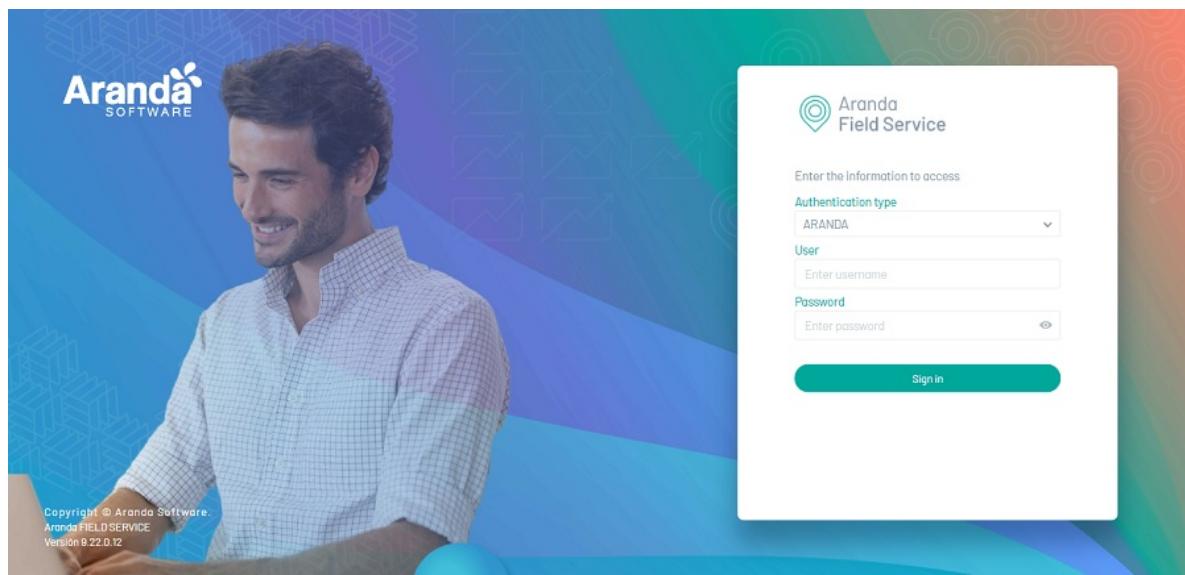
## Inventário

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.

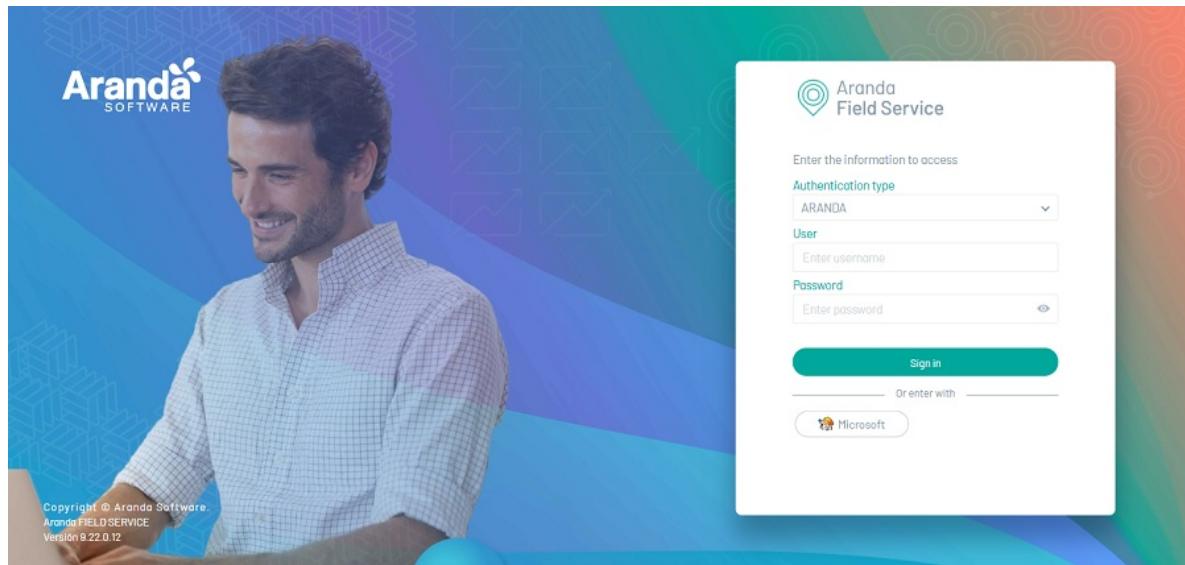
## Usando

### Tela de login

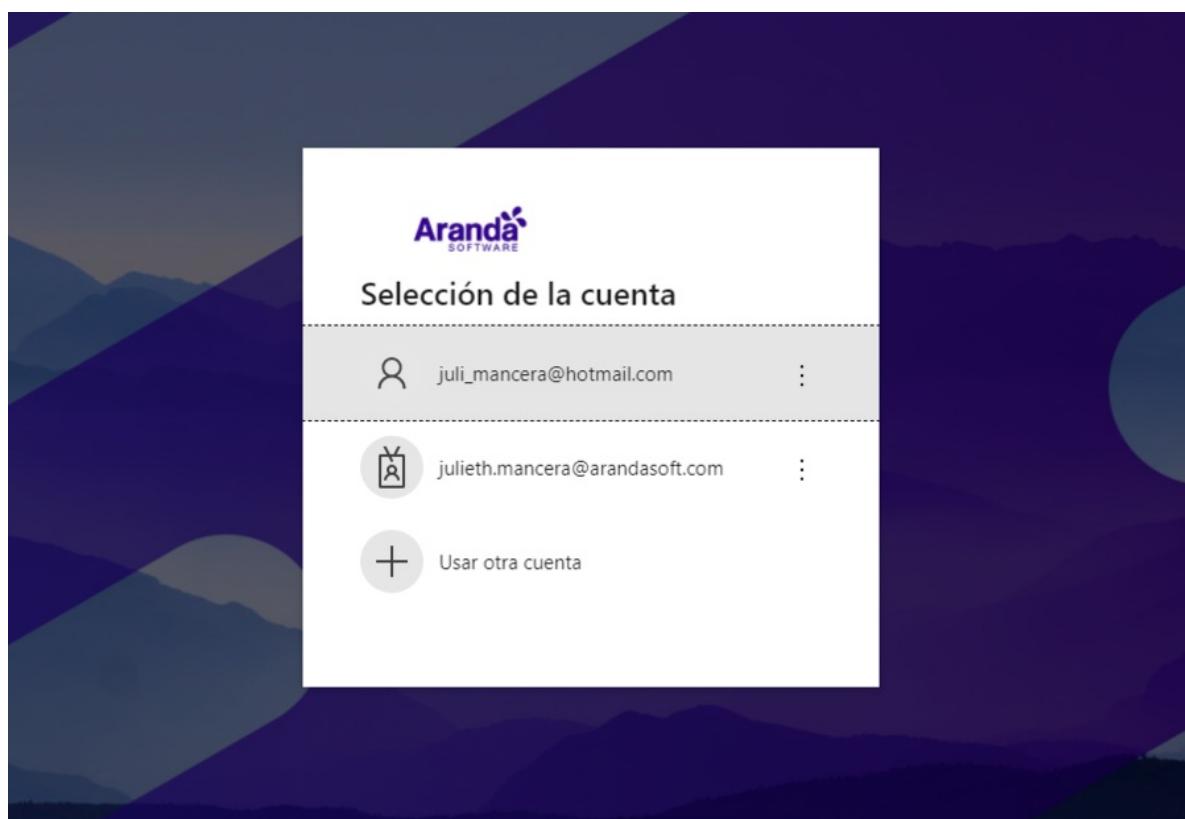
Em um navegador *Cromar, Raposa de fogo ou Explorador do Internet*, insira o endereço do aplicativo Aranda FIELD SERVICE AFLS fornecido por sua empresa. Ao carregar a tela, você encontrará os campos Domínio, Utilizador, Senha e o Login, que deve ser preenchido com os dados fornecidos pelo administrador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

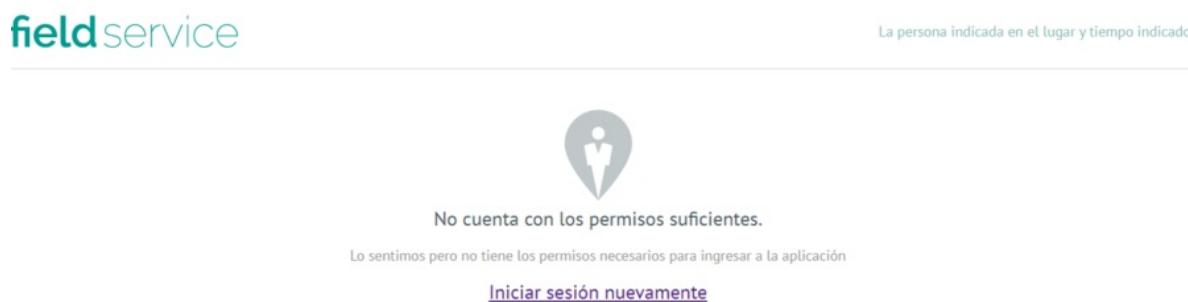


Ao selecionar o provedor para realizar o login, o aplicativo AFLS permite que o usuário seja redirecionado para um provedor de identidade externo que será responsável por validar a autenticidade do usuário.

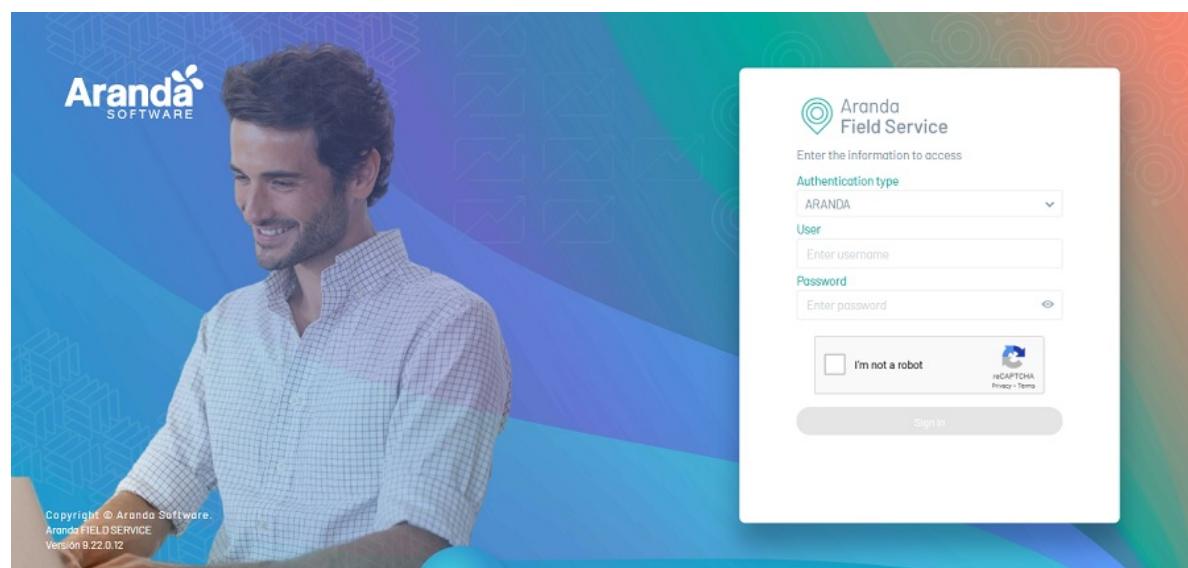


A autenticação do provedor direciona o usuário para o aplicativo AFLS

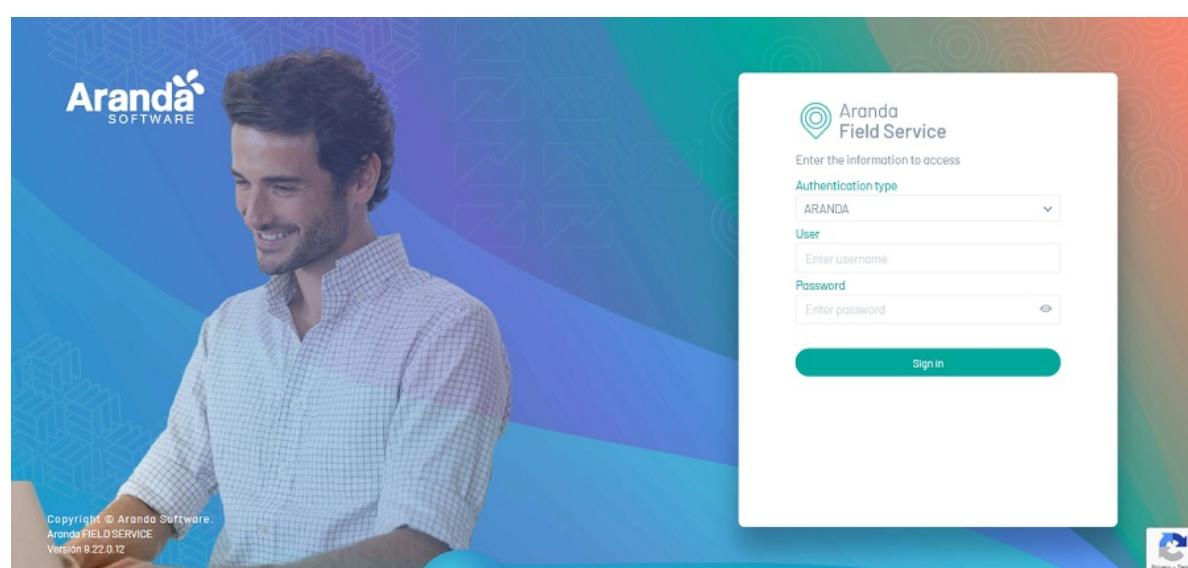
Se o e-mail com o qual a autenticação é realizada no provedor não estiver registrado em web usuários do aplicativo AFLS, uma mensagem será exibida indicando que ele não tem permissões suficientes para entrar.



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 nome@dominio.com.



## 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.



## 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.

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/

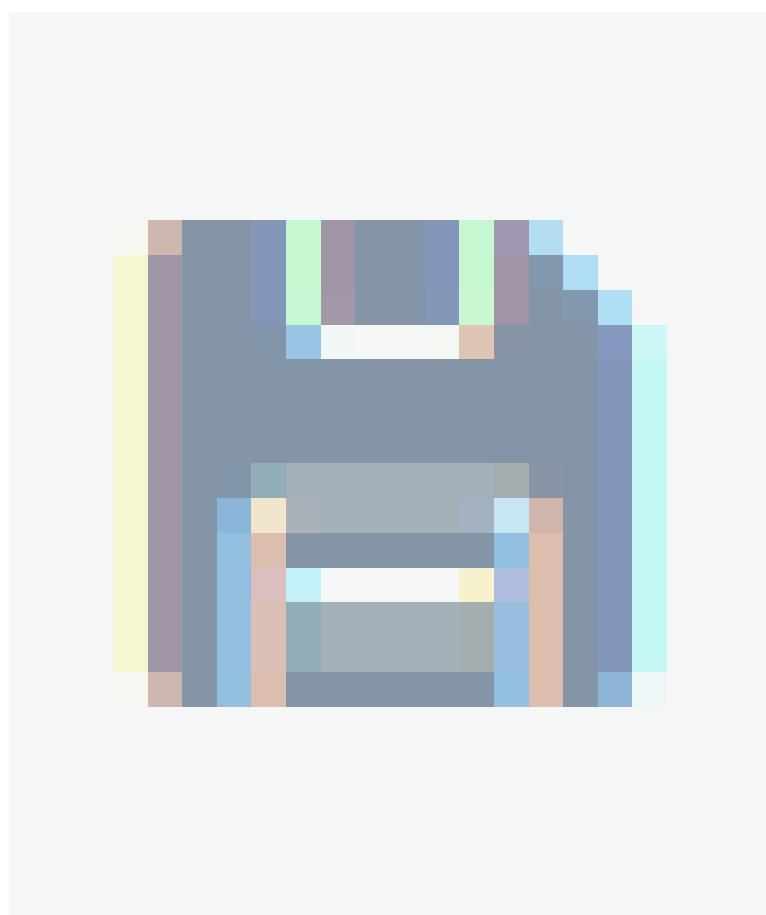
General settings  
Culture email templates  
es

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  
Activate/Deactivate panic button  
Activado  
Inativo

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
<b>Editar ou criar clientes e criar pedidos:</b>	Habilite ou desabilite os recursos funcionais de criação, edição de clientes ou criação de ordens de serviço para todos os especialistas de campo.
<b>URLs de notícias:</b>	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  Inativo

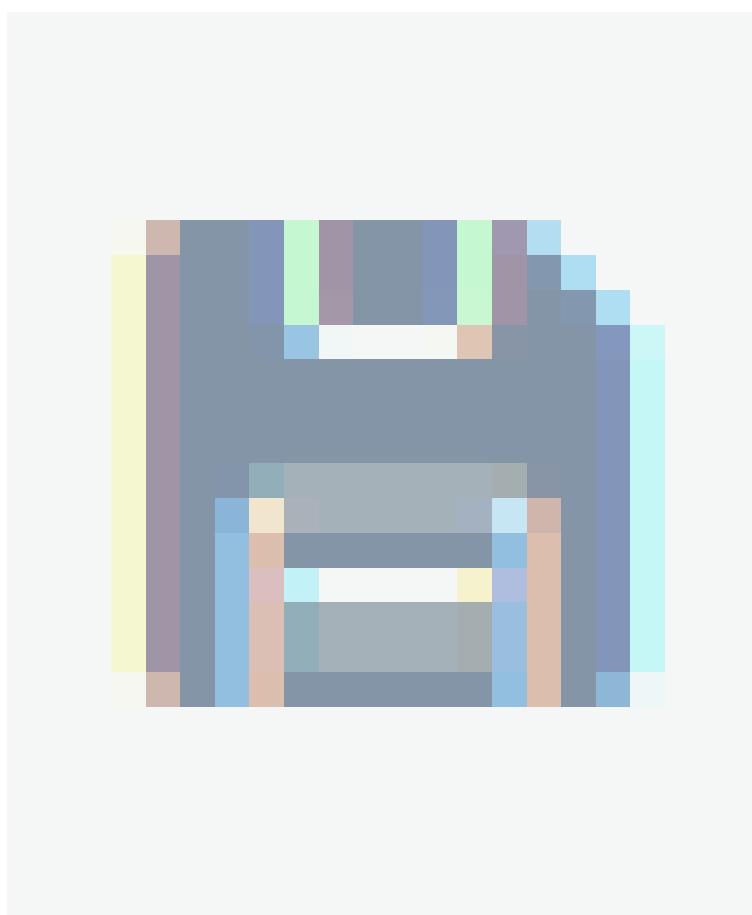
Create orders  Inativo

Edit clients  Inativo

News url

**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

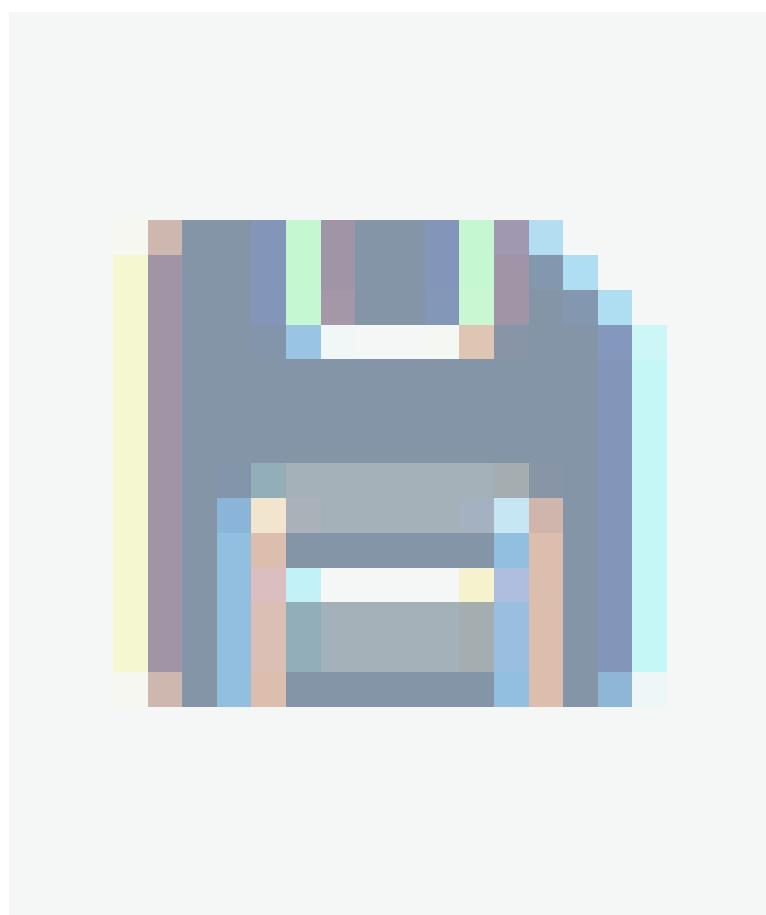
Dependendo do tipo de negócio, é possível decidir em que circunstâncias as ordens de serviço são reatribuídas no sistema. Você pode ativar ou desativar as seguintes opções:

- 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.)

The screenshot shows the 'Assignment' section of the configuration interface. It includes a header with a back arrow and the title 'Assignment'. Below the header, there is a sub-header 'Set up and manage assignments' and a small icon of a clipboard with a pencil. The main content area contains four configuration options, each with a toggle switch and a status indicator ('Activo' or 'Inactivo').

Opção	Status
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 WSO2, selecione a opção ESB. Se você escolheu a integração direta, precisará preencher os seguintes campos:

Campos	Descrição
<b>Nome de usuário</b>	Usuário de integração
<b>Senha do usuário</b>	Senha do usuário de integração
<b>Nome do campo adicional para solução para ASDK</b>	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.
<b>Aprovação de status do ASDK</b>	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.
<b>Homologação de estados AFLS do ASDK</b>	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

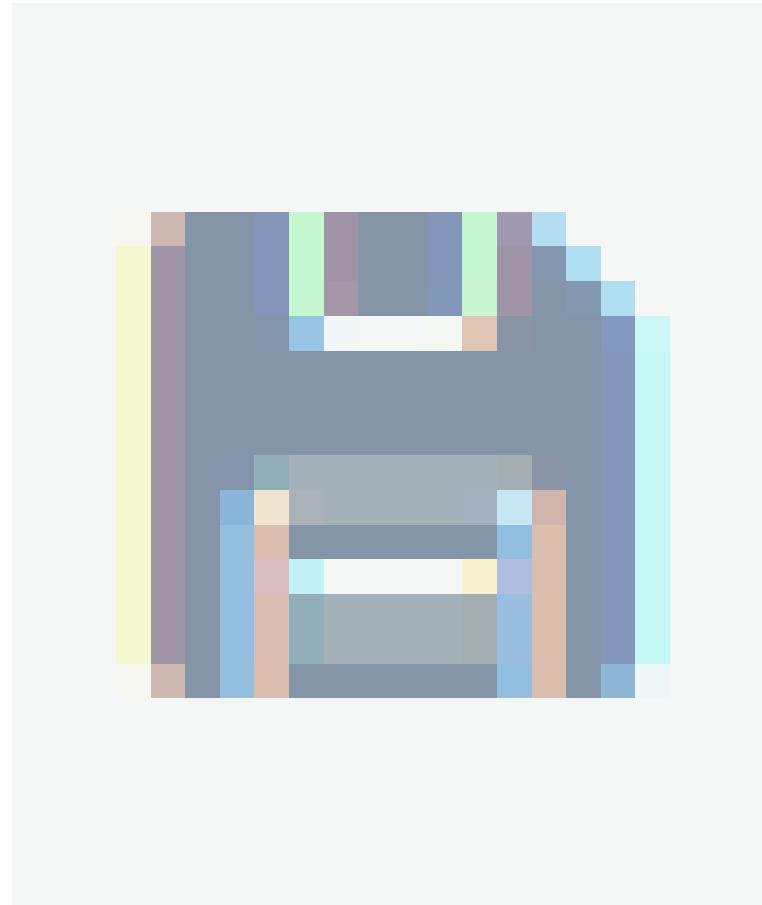
**Homologation of ASDK states**  
Select or update hyphenated pairs: AFLS substatus - ASDK task status if you require multiple pairs separated by ;

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	Ruta(path)*
Local	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.

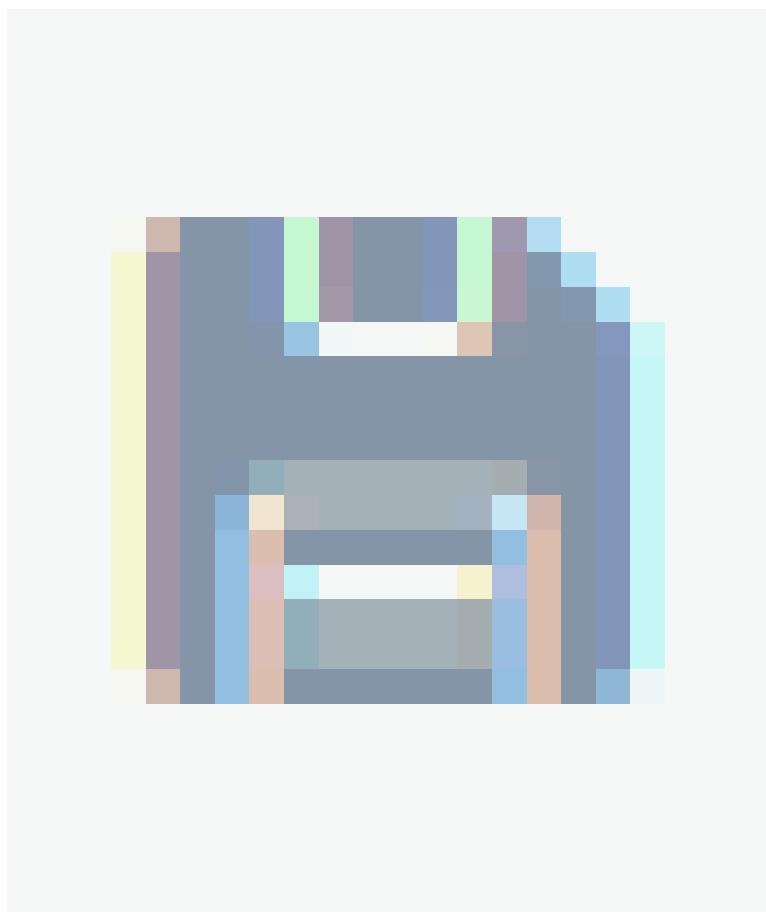
Selection to configure where to store the files.

File  External

Provider	Connection string*
Azure	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 Client..._

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 X

Description

SEGMENTO X

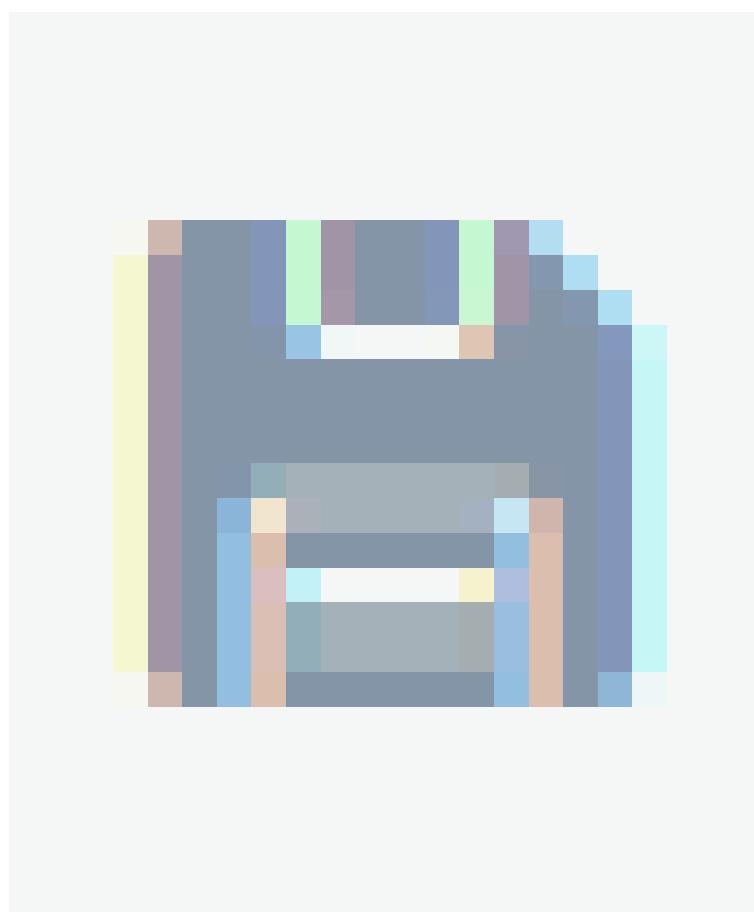
Latitude

LATITUD X

Longitude

LONGITUD X

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**.

**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 Enabled Expand content

**Non-working days**  
Select "Non-working days" MANAGE DATES

- 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

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

- Por mês
- Por ano

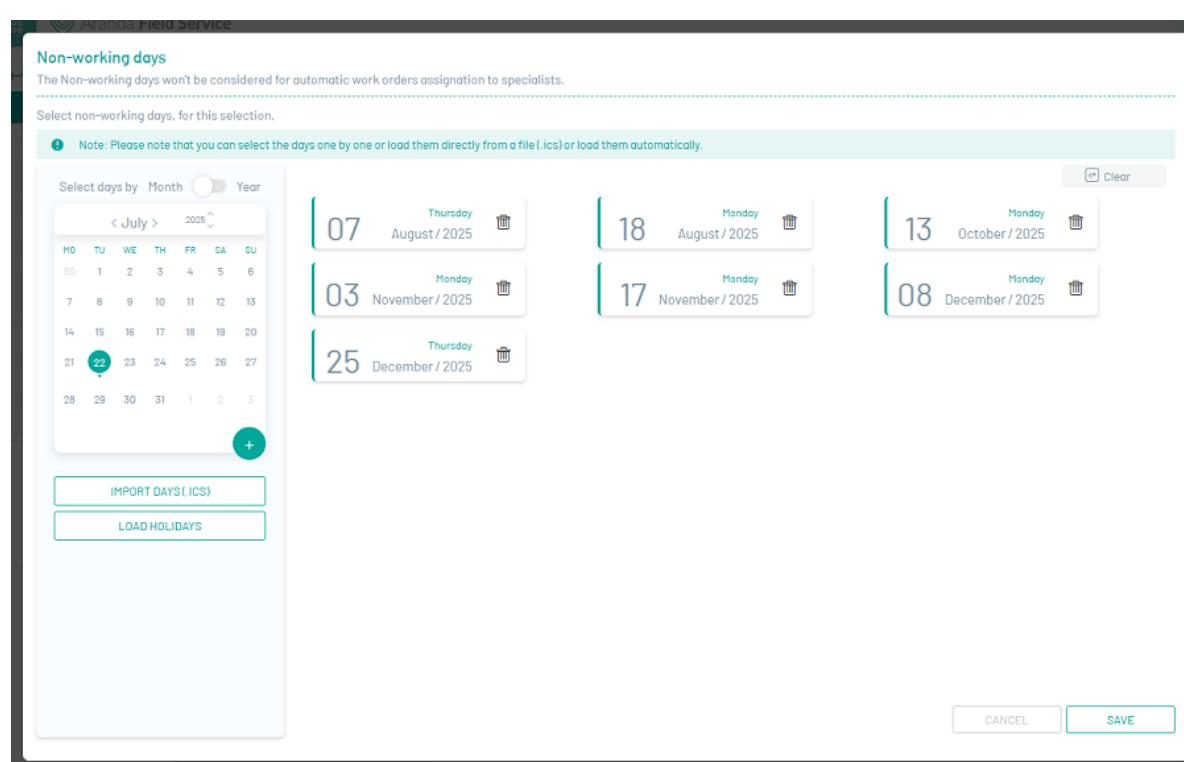
3. Selecione as datas no calendário, clique em “Adicionar” ou “Adicionar” na janela correspondente e verifique se os dias selecionados foram adicionados à lista.

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



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

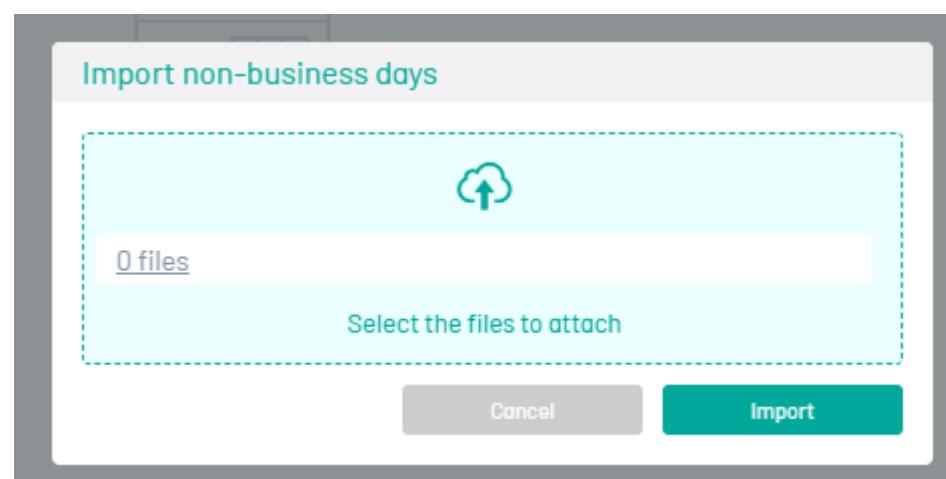
5. Quando terminar de configurar os dias não úteis, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console para confirmar as alterações.



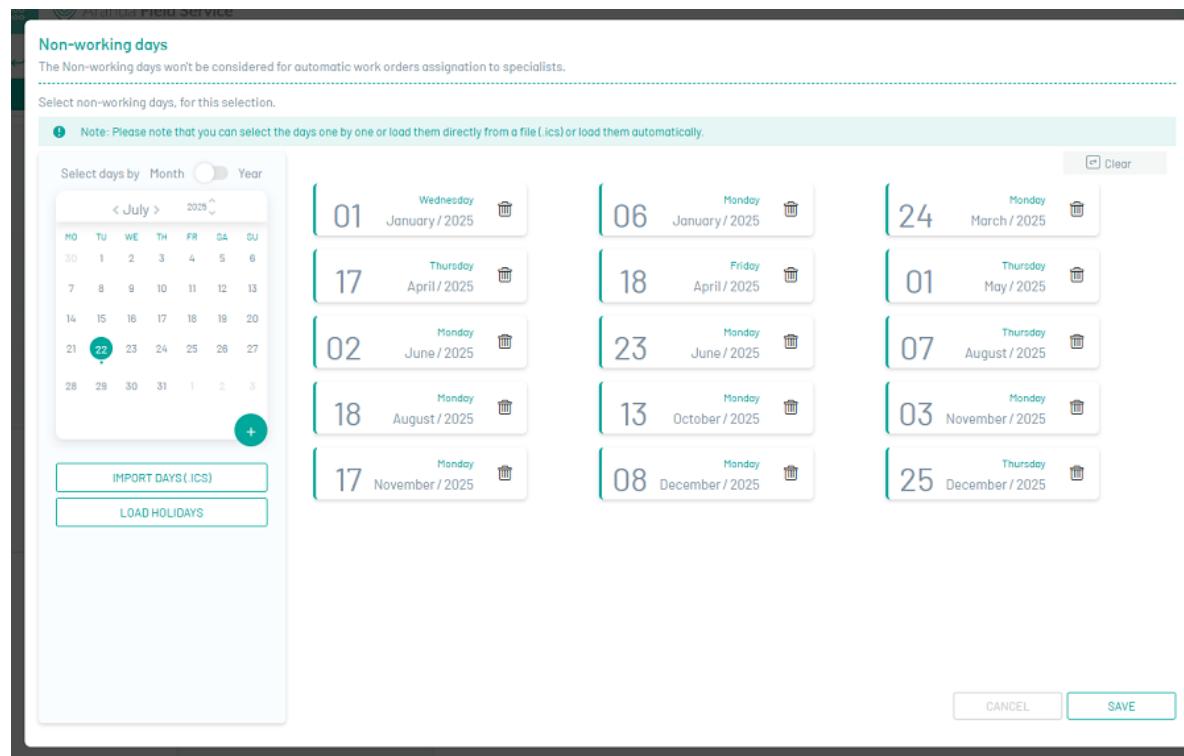
☒ **Nota:** Se você precisar enviar um especialista para atender a uma ordem de serviço em um dia não útil, atribua o especialista manualmente à ordem de serviço. Verifique a disponibilidade do especialista naquele dia e tenha as habilidades para realizar o serviço.

## Dias de importação (. ICS)

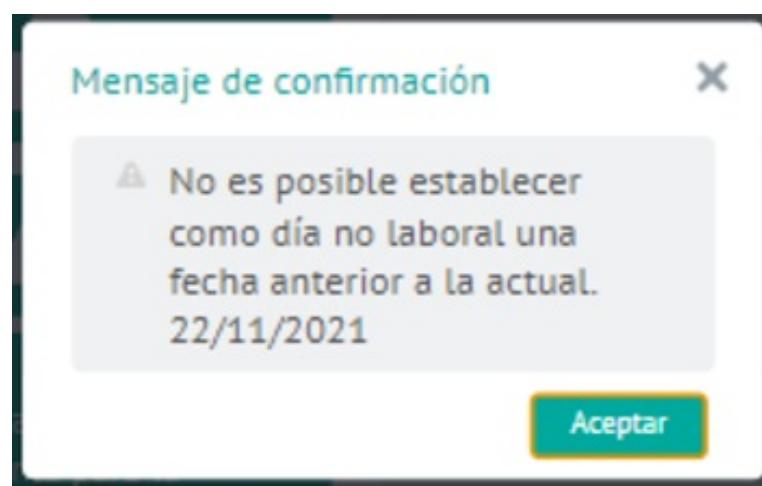
6. Para importar em massa dias não úteis, clique em **Dias de importação (. ICS)** e anexe um arquivo com uma extensão .ics com as datas a serem registradas.



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



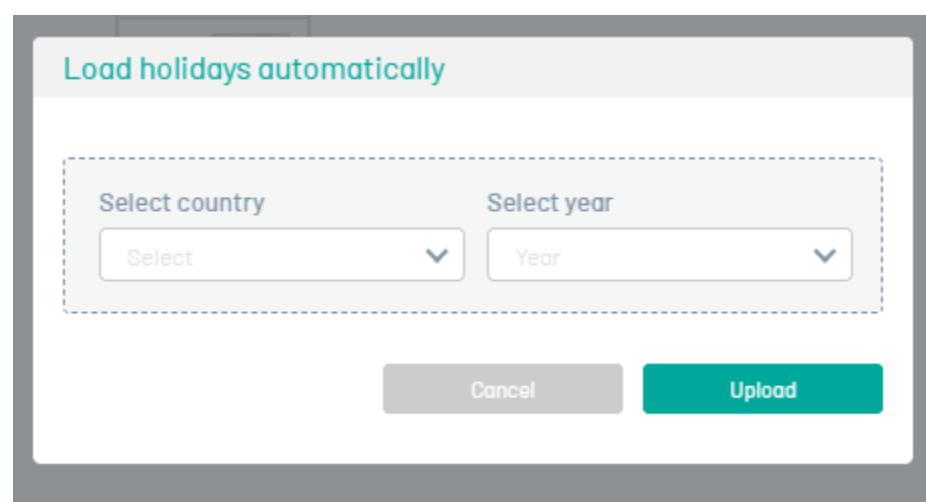
8. Quando terminar de configurar seus dias não úteis, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do AFLS Configuration Console para confirmar as alterações.



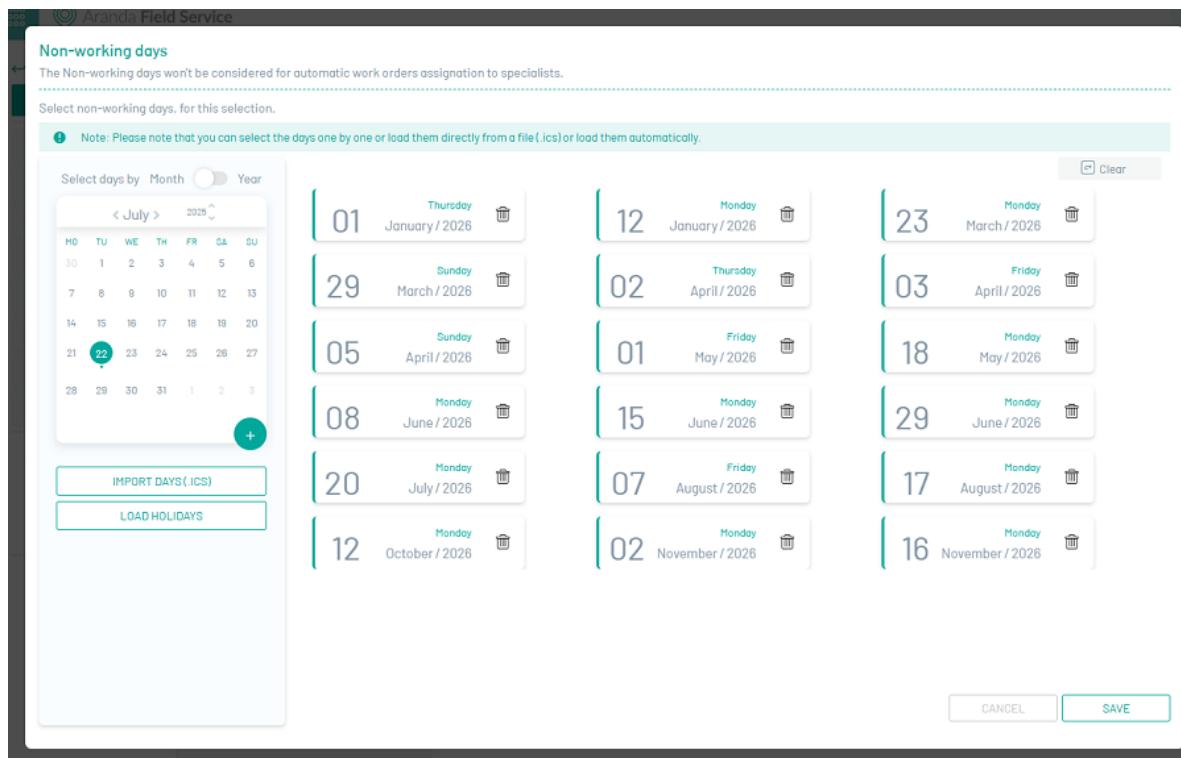
▷ **Nota:** Se alguma data do arquivo estiver registrada como dia não útil, o sistema apresentará uma mensagem de aviso, indicando que a data a ser importada já foi adicionada. A validação também é realizada para que o usuário não adicione datas anteriores à atual.

## 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.



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

Nominatim Search Reverse Search By ID About & Help

Simple Structured

Exposición 1511, Santiago, Estación Central, Región Metropolitana, Chile

Search Advanced options

Data from API request (debug output) Data last updated: 47 seconds ago (Details)

1511, Exposición, Estación Central, Provincia de Santiago, Región Metropolitana de Santiago, 9160000, Chile House

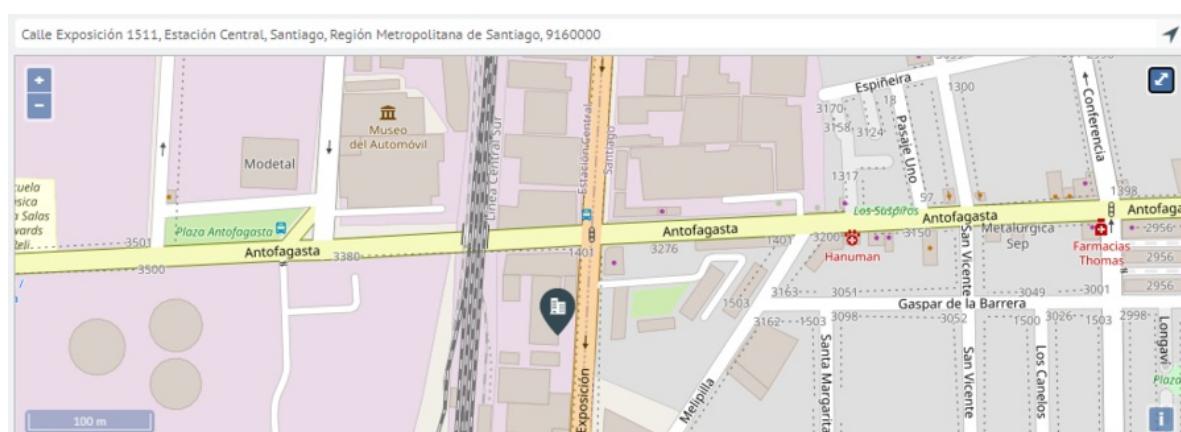
details

Search for more results

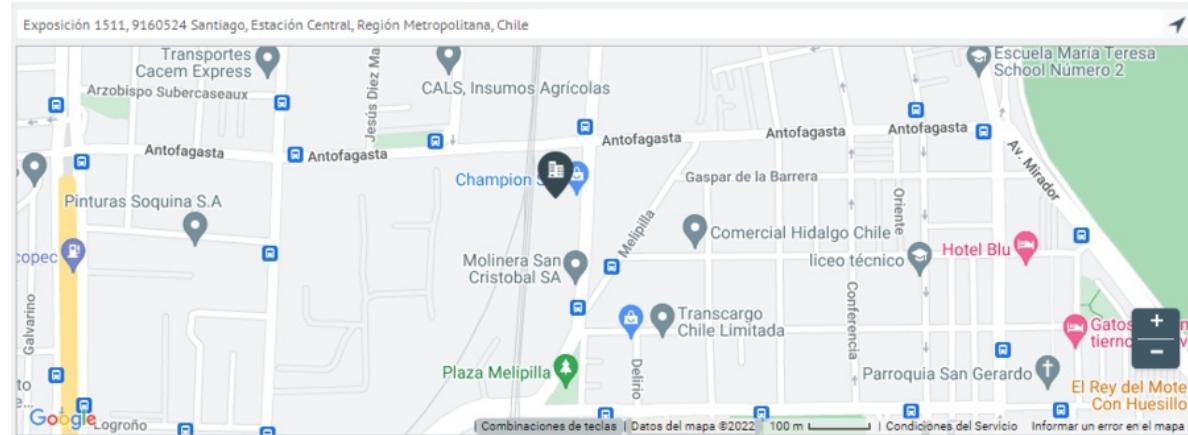
Address and postcodes are approximate

© OpenStreetMap contributors

- 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

**Nominatim** Search Reverse Search By ID About & Help

Simple Structured

Manuel de Amat 2763, Santiago, Región Metropolitana, Chile

► Advanced options

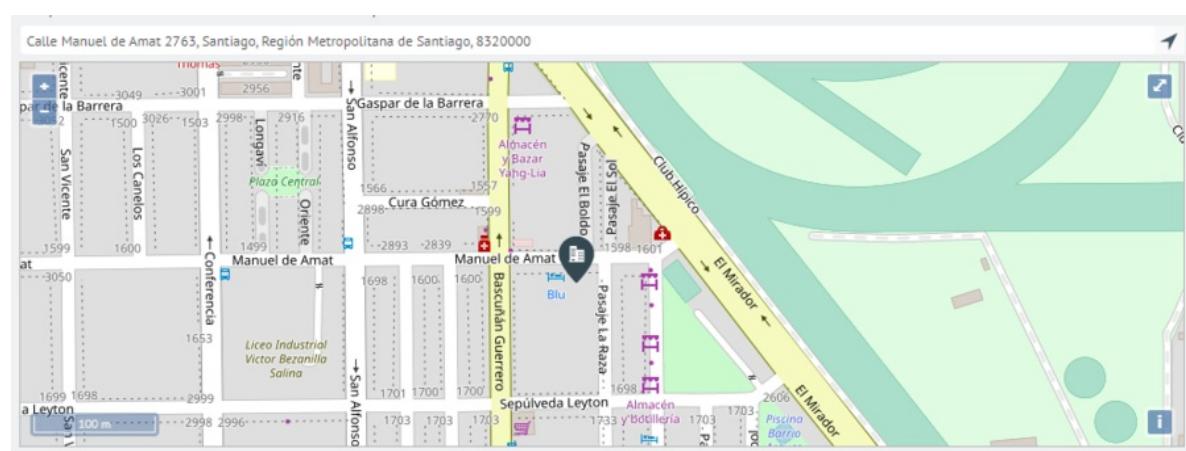
Data from API request (debug output) Data last updated: 47 seconds ago (Details)

2763, Manuel de Amat, Santiago, Provincia de Santiago, Región Metropolitana de Santiago, 8307023, Chile House

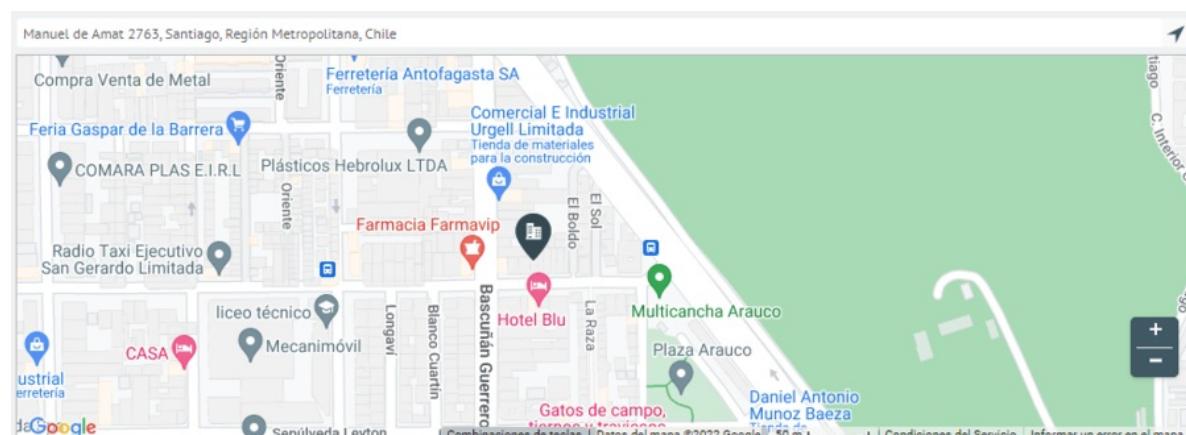
2763, Manuel de Amat, San Bernardo, Provincia de Maipo, Región Metropolitana de Santiago, 8012117, Chile House

Address and postcodes are approximate © OpenStreetMap contributors

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



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



## MÉXICO

### Exemplo 1

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

Nominatim Search Reverse Search By ID About & Help

Simple Structured Calle Pulacayo, Colonia Lindavista, Gustavo A. Madero, Ciudad de México, 07300, México Residential Search

Advanced options Data last updated: 47 seconds ago (Details)

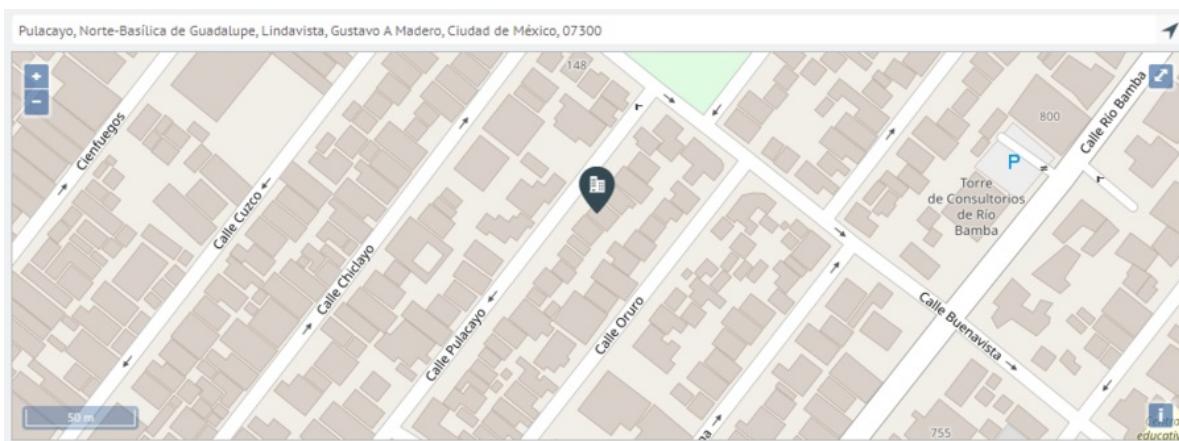
Search for more results

Calle Pulacayo, Colonia Revolución IMSS, Gustavo A. Madero, Ciudad de México, 07300, México Residential details

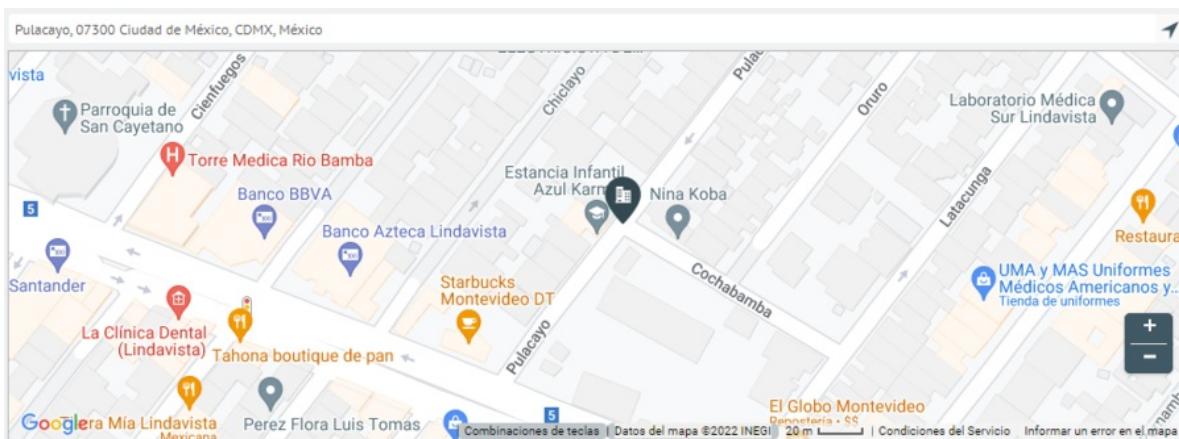
show map bounds Leaflet | OpenStreetMap contributors

Addresses and postcodes are approximate © OpenStreetMap contributors

- 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

Nominatim Search Reverse Search By ID About & Help

Simple Structured Calle Quito, Colonia Lindavista, Gustavo A. Madero, Ciudad de México, 07300, México Residential Search

Advanced options Data last updated: 47 seconds ago (Details)

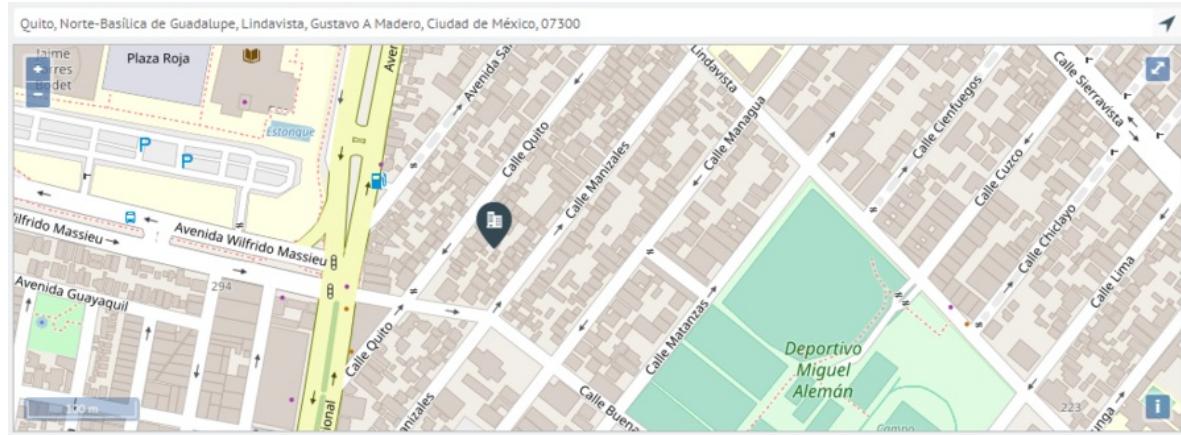
Search for more results

Calle Quito, Gustavo A. Madero, Ciudad de México, 07300, México Residential details

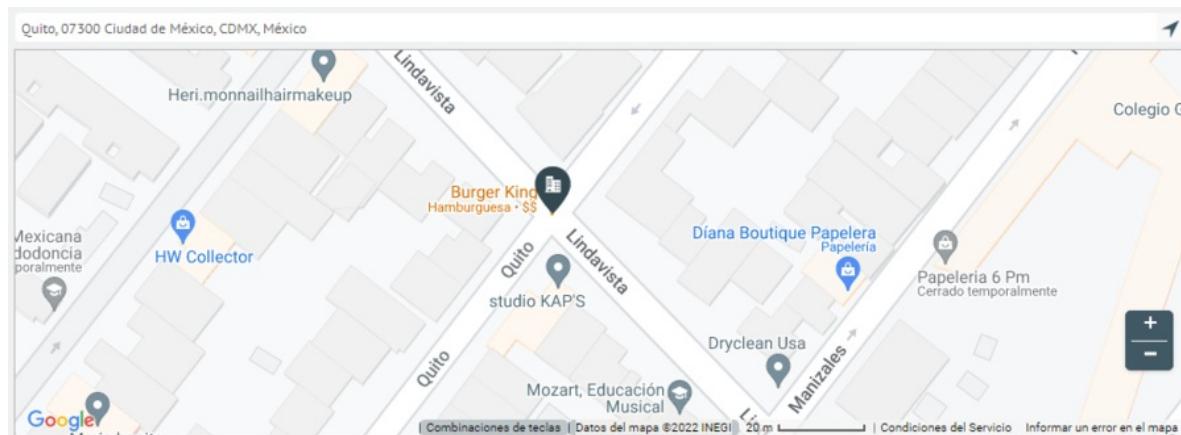
show map bounds Leaflet | OpenStreetMap contributors

Addresses and postcodes are approximate © OpenStreetMap contributors

- 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

**Nominatim** Search Reverse Search By ID About & Help

Simple Structured

Praça dos Três Poderes - Brasilia, DF, 70297-400, Brasil

Search

Advanced options

Data from API request (debug output) Data last updated: 47 seconds ago (Details)

Praça dos Três Poderes, Brasilia, Região Geográfica Imediata do Distrito Federal, Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno, Região Geográfica Intermediária do Distrito Federal, Distrito Federal, Região Centro-Oeste, Brasil Square

details

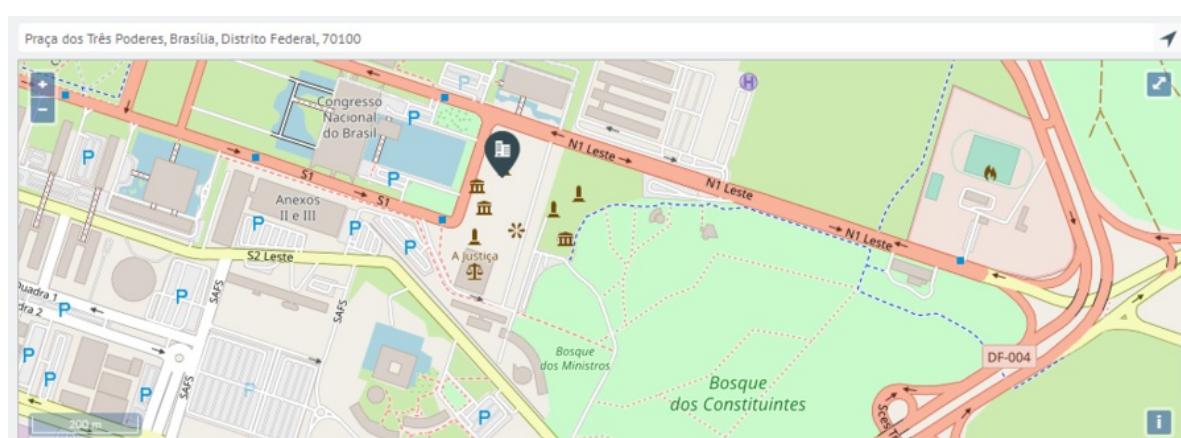
Search for more results

show map bounds

Leaflet | OpenStreetMap contributors

© OpenStreetMap contributors

- 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, Región Centro-Oeste, 70342-010, Brasil

Nominatim Search Reverse Search By ID About & Help

Simple Structured

W1 Sul, SQS 103, Asa Sul, Brasilia, Distrito Federal, Región Centro-Oeste, 70342-010, Brasil

Search Advanced options

Data from API request (debug output) Data last updated: 47 seconds ago (Details)

W1 Sul, SQS 103, Asa Sul, Brasilia, Região Geográfica Imediata do Distrito Federal, Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno, Região Geográfica Intermediária do Distrito Federal, Distrito Federal, Región Centro-Oeste, 70342-010, Brasil Tertiary

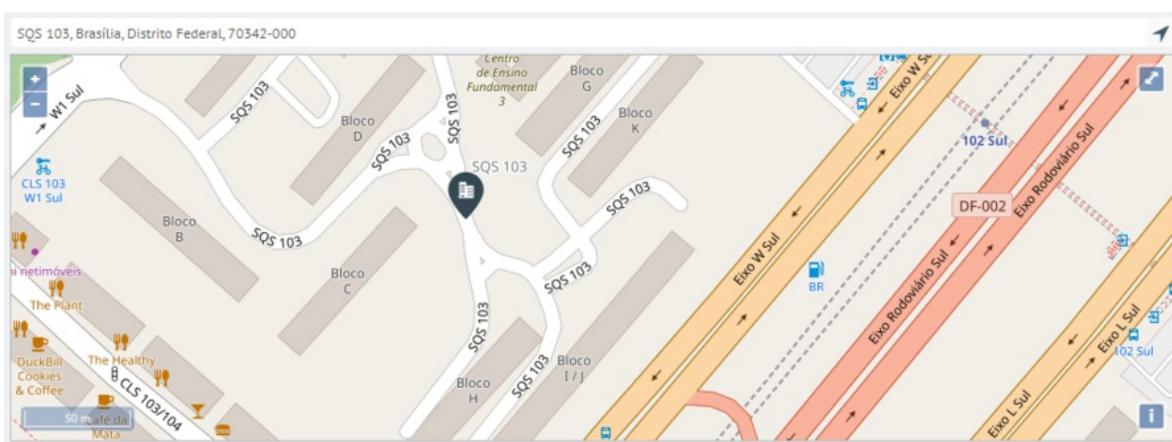
details

Search for more results

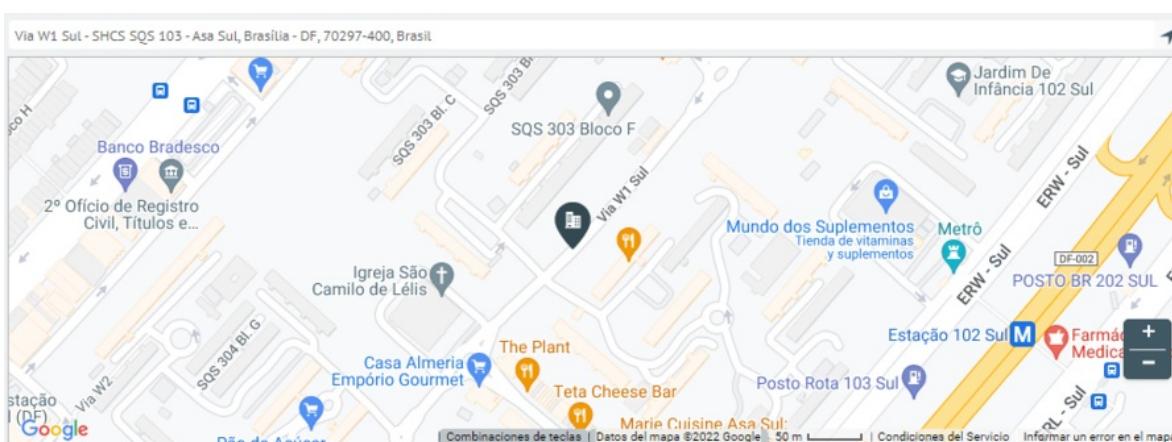
Leaflet | OpenStreetMap contributors

© OpenStreetMap contributors

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



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



## COLÔMBIA

### Exemplo 1

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

 Nominatim Search Reverse Search By ID About & Help

Simple Structured

Carrera 9, Ciudadela Nueva Santafé, Localidad La Candelaria, Bogotá, Bogotá [ [Search](#) ]

► Advanced options

Data from API request (debug output) Data last updated: 47 seconds ago ([Details](#))

[show map bounds](#)

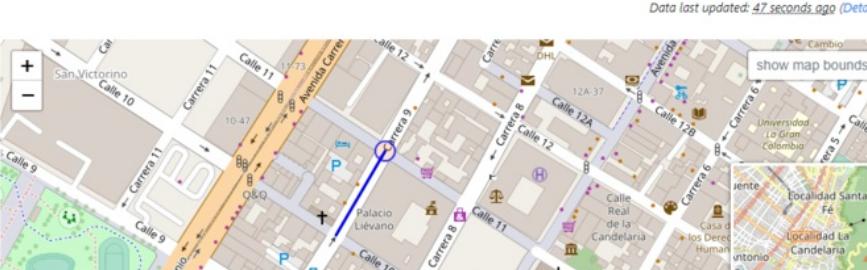
Carrera 9, UPZ Localidad La Candelaria, Localidad La Candelaria, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, 111711, Colombia Tertiary

[details](#)

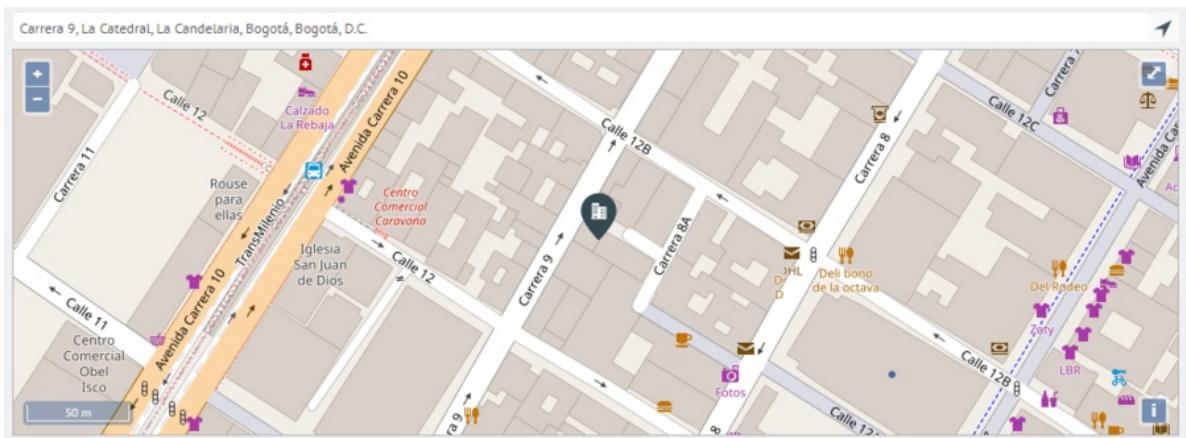
Carrera 9, UPZ La Candelaria, Localidad La Candelaria, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, 111711, Colombia Tertiary

Carrera 9, UPZ La Candelaria, Localidad La Candelaria, Bogotá, Bogotá, Distrito Capital, 111711, Colombia Tertiary

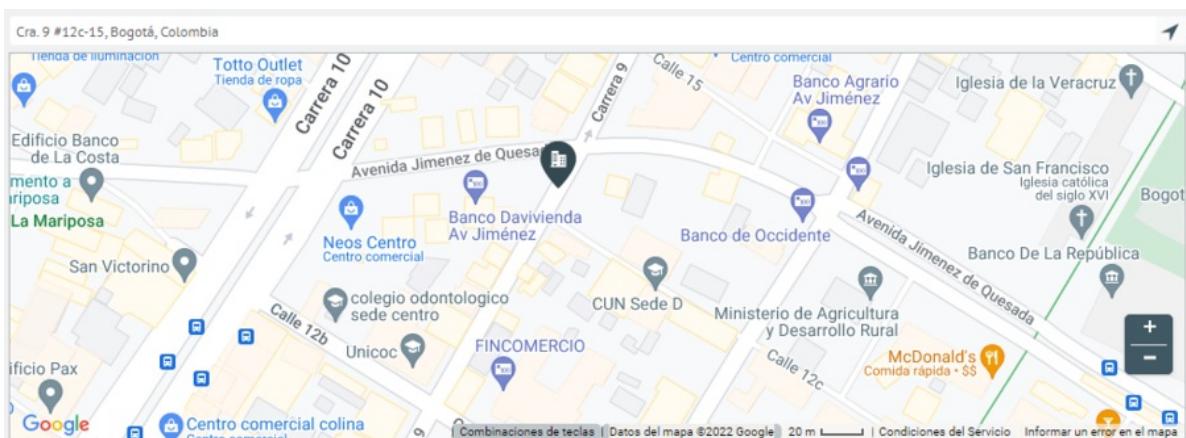
Carrera 9, UPZ Localidad La Candelaria, Localidad La Candelaria, Bogotá, Bogotá, Distrito Capital, 111711, Colombia Tertiary



- 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, Localidad Barrios Unidos, Bogotá, Bogotá Distrito Capital, 111211, Colômbia

 Nominatim Search Reverse Search By ID About & Help

Simple Structured

Avenida Carrera 50, Rionegro, UPZ Los Andes, Localidad Barrios Unidos, Bogotá [Search](#)

► Advanced options

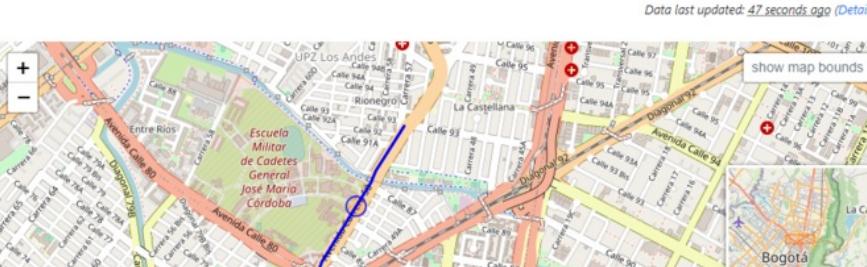
Data from API request (debug output)

Avenida Carrera 50, UPZ Los Andes, Localidad Barrios Unidos, Bogotá, Bogotá, Distrito Capital, 111211, Colombia Primary [details](#)

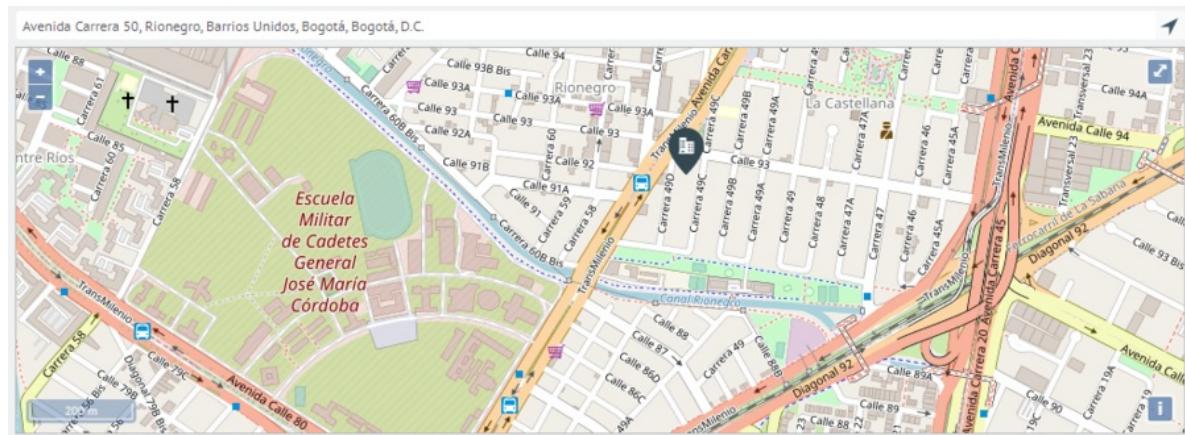
Avenida Carrera 50, UPZ Los Andes, Localidad Barrios Unidos, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, 111211, Colombia Primary

Avenida Carrera 50, UPZ Los Andes, Localidad Barrios Unidos, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, 111211, Colombia Primary

Avenida Carrera 50, UPZ Los Andes, Localidad Barrios Unidos, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, 111211, Colombia Primary



Data last updated: 47 seconds ago [\(Details\)](#)



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

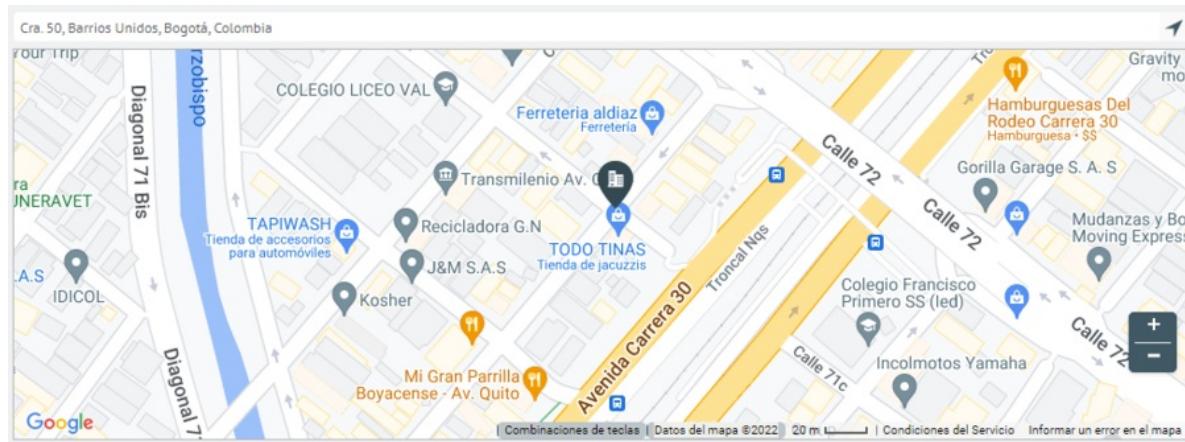


Tabela comparativa

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

## Importação GeoJSON

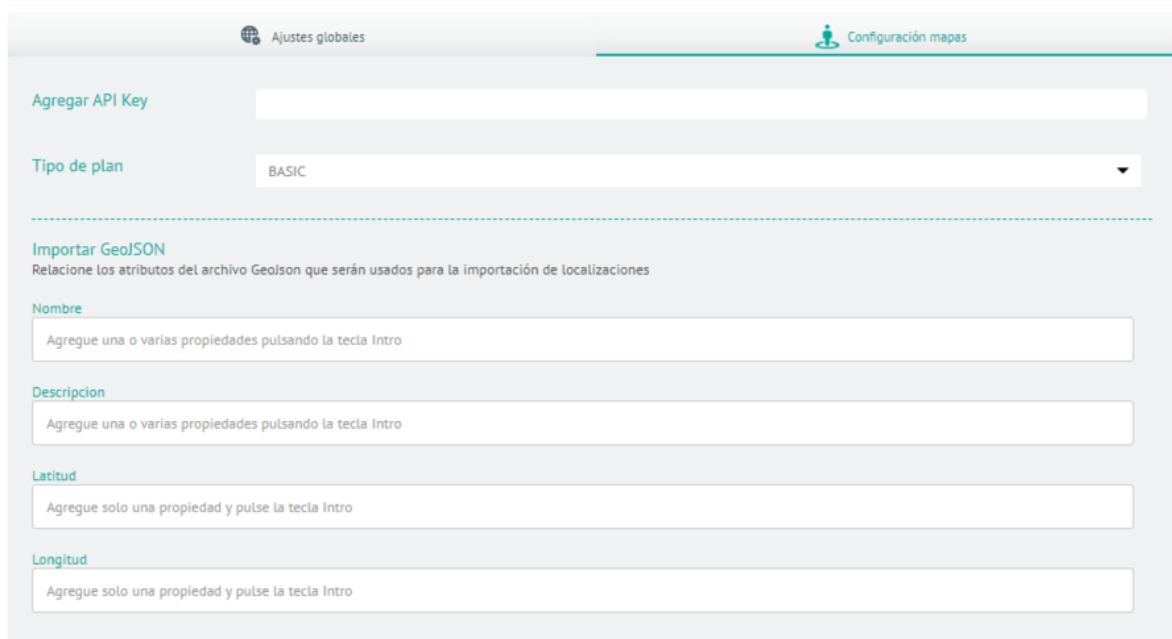
### Configurações globais - Importação GeoJSON

Nesta seção do módulo Configurações globais, você pode fazer modificações comerciais fundamentais, como importar dados GeoJSON.

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.
3. 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.
4. Na exibição de detalhes das configurações globais no console da Web do AFLS, selecione o ícone **Configurações do mapa**, onde você pode alterar o provedor de serviços para mapas no aplicativo da web, AssistMe e aplicativo móvel, você também pode configurar os atributos que serão utilizados a partir do arquivo GeoJson, ao importar locais da funcionalidade Map Layer.

- 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.



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.

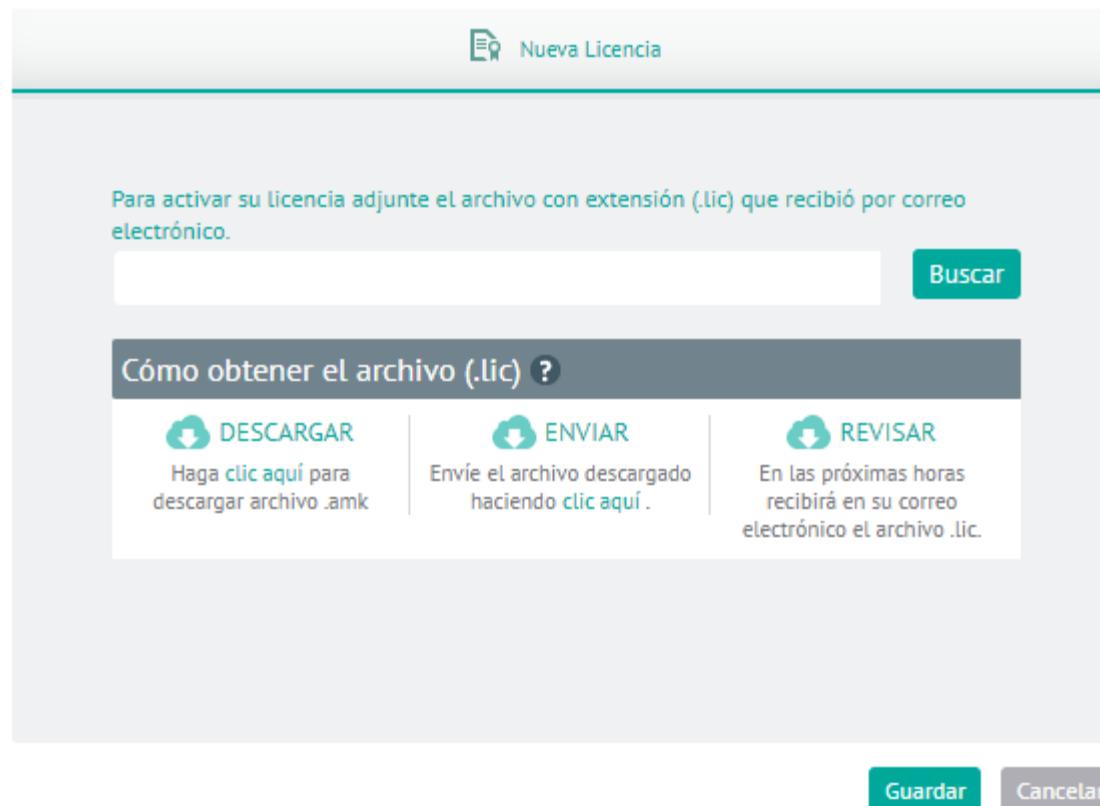
A configuração de licenças de administração é essencial para executar todos os processos de gerenciamento de ordens de serviço e para restringir o escopo de usuários que têm acesso ao aplicativo.

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 Seleccione o ícone **Novo** e siga os passos mencionados abaixo:

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



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.

## Licenciamiento

The screenshot shows the 'Licenciamiento' (Licensing) section with two tabs: 'Detalle de Licencia' (selected) and 'Especialistas'. Under 'Detalle de Licencia', there are six cards:

- Organización desarrollo**: Shows a building icon.
- Fecha de expiración**: Shows a calendar icon with the date 28/12/2021 12:00 am.
- Fecha de activación**: Shows a calendar icon with the date 29/10/2021 12:00 am.
- Tipo de licencia**: Shows a document icon with the text 'Demo'.
- Usuarios**: Shows a group of people icon with the number 10.
- Especialistas**: Shows a person icon with the number 10.

- 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.

## Licenciamiento

The screenshot shows the 'Especialistas' tab under the 'Licenciamiento' section. It includes a note about associating field specialists and a table of associated specialists.

**Asociar especialistas en campo**  
Asocie los especialistas en campo que van usar la aplicación.

EN USO	DISPONIBLES
1	9

**Especialistas en campo asociados**

Juli (juli)	<input type="button" value=""/>
-------------	---------------------------------

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, na Catálogo de Serviços No menu principal, selecione o ícone SLA.

The screenshot shows the Aranda Field Service configuration interface. On the left, there's a sidebar with categories like Configuration, Administration, and General. Under Administration, the SLA option is selected. The main area displays a list of existing Service Level Agreements (SLAs). Each row contains the SLA Name, Attached files, Start date, and End date. There are buttons for 'NEW' and 'REMOVE' at the top right of the list. Below the list are navigation arrows and a message indicating 9 of 9 records.

SLA Name	Attached files	Start date	End date
ANIS General	0 Attachments	09/12/2024	
Lorem Ipsum es simplemente el texto de...	0 Attachments	30/04/2025	
Prueba Correo SL Ass	0 Attachments	28/01/2025	30/01/2025
SLA Instalación	0 Attachments	09/12/2024	
SLA Nuevo	3 Attachments	28/04/2025	
SLA prueba_1	1 Attachments	29/04/2025	
SLA Prueba_12	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025
SLA prueba_12356	0 Attachments	29/01/2025	07/02/2025
SLA Prueba Cronometros	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025

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  \*Description

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

Related cost to the SLA  Penalty for non-compliance of the SLA

**Configuration of the SLA** **Time agreements**

Assign the duration of the SLA

Start date  Finish date  Alarm  Inactive

Review date  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  \*Description

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

Related cost to the SLA  Penalty for non-compliance of the SLA

**Configuration of the SLA** **Time agreements**

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

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención ★  
Assign according to criteria  
Main  Hrs  Min  % Fulfillment

Tiempo de Ejecución ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Main  Hrs  Min  % Fulfillment

Tiempo de Solución ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Main  Hrs  Min  % 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 Avançando 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.

\*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      Advanced configuration

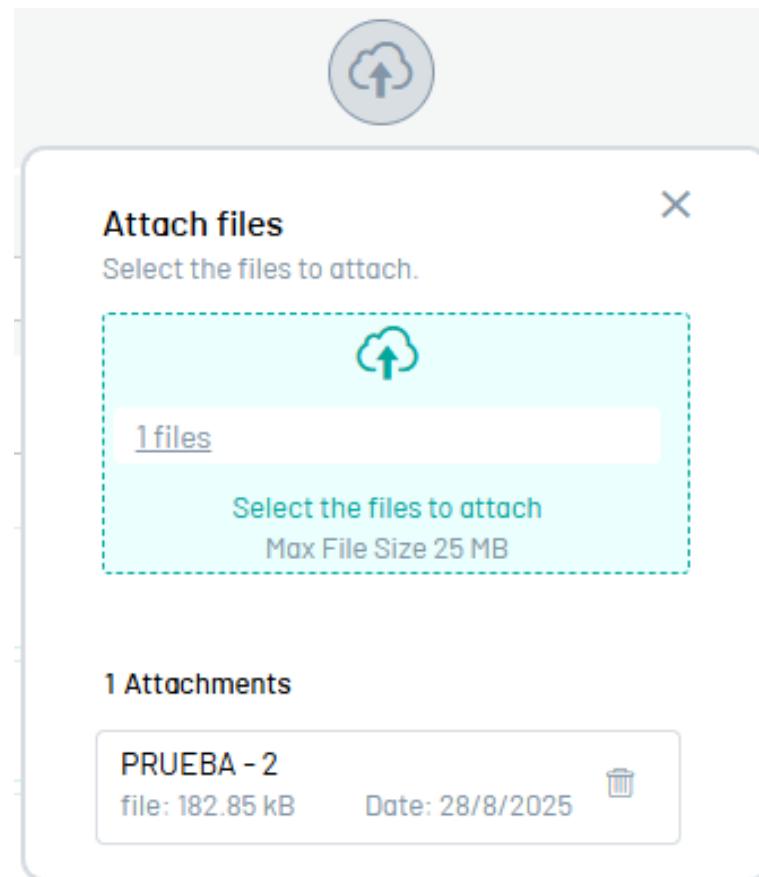
Tiempo de Ejecución ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Emergency: 1 Hrs: 30 Min: 90 % Fulfillment      Normal: 1 Hrs: 40 Min: 90 % Fulfillment  
Priority: 1 Hrs: 50 Min: 90 % Fulfillment

Tiempo de Solución ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Main: 0 Hrs: 50 Min: 90 % Fulfillment

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.



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).

<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

[navigation icons]

8 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.

<b>AG</b>	*SLA Name ANS General	*Description ANS basico para los servicios de su compañía	
Assign the costs for non-compliance with SLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.			
Related cost to the SLA	0	Penalty for non-compliance of the SLA	0
<b>Configuration of the SLA</b>		<b>Time agreements</b>	
Assign the duration of the SLA			
Start date	09/12/2024		
Finish date	DD/MM/YYYY	Alarm	<input checked="" type="radio"/> Inactive
Review date	DD/MM/YYYY	Alarm	<input checked="" type="radio"/> 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).				
	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 SLAass	0 Attachments	28/01/2025
<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"/>	SI	SLA prueba 1	1 Attachments	28/04/2025
<input type="checkbox"/>	S1	SLA Prueba 12	0 Attachments	31/01/2025
<input type="checkbox"/>	S1	SLA prueba 12356	0 Attachments	29/01/2025
<input type="checkbox"/>	SC	SLA Prueba Cronometros	0 Attachments	31/01/2025
				28/02/2025

[Navigation icons: back, forward, first, last, page 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.

Service Level Agreements (OLA)				
Create and manage service level agreements (OLA).				
	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"/>	O1	OLA Instalación	0 Attachments	09/12/2024
<input type="checkbox"/>	O1	OLA Nuevo 123	0 Attachments	31/01/2025
<input type="checkbox"/>	P0	Prueba Correo OLA	0 Attachments	28/01/2025
<input type="checkbox"/>	P2	Prueba correo OLA 2	0 Attachments	29/01/2025
				31/01/2025

[Navigation icons: back, forward, first, last, page 1]

8 of 8 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 <input type="text" value="Enter the name of OLA"/>	*Description <input type="text" value="Enter description"/>		Save  Cancel  Back																									
Assign the costs for non-compliance with OLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.																													
Related cost to the OLA <input type="text" value="0"/>		Penalty for non-compliance of the OLA <input type="text" value="0"/>																											
<table border="1"> <tr> <th colspan="2">Configuration of the OLA</th> <th colspan="3">Time agreements</th> </tr> <tr> <td colspan="5">Assign the duration of the OLA</td> </tr> <tr> <td>Start date</td> <td colspan="2"><input type="text" value="DD/MM/YYYY"/> </td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Finish date</td> <td colspan="2"><input type="text" value="DD/MM/YYYY"/> </td> <td>Alarm <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> Inactive</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Review date</td> <td colspan="2"><input type="text" value="DD/MM/YYYY"/> </td> <td>Alarm <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> Inactive</td> <td></td> </tr> </table>					Configuration of the OLA		Time agreements			Assign the duration of the OLA					Start date	<input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>				Finish date	<input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>		Alarm <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> Inactive		Review date	<input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>		Alarm <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> Inactive	
Configuration of the OLA		Time agreements																											
Assign the duration of the OLA																													
Start date	<input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>																												
Finish date	<input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>		Alarm <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> Inactive																										
Review date	<input type="text" value="DD/MM/YYYY"/>		Alarm <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 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.

\*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.

Associated Timer Configuration

Tiempo de Atención ★  
Assign according to criteria  
Main: 0 Hrs: 30 Min: 90 % Fulfillment

Tiempo de Ejecución ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Main: 0 Hrs: 40 Min: 90 % Fulfillment

Tiempo de Solución ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Main: 0 Hrs: 50 Min: 90 % Fulfillment

- Nota: 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.

\*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

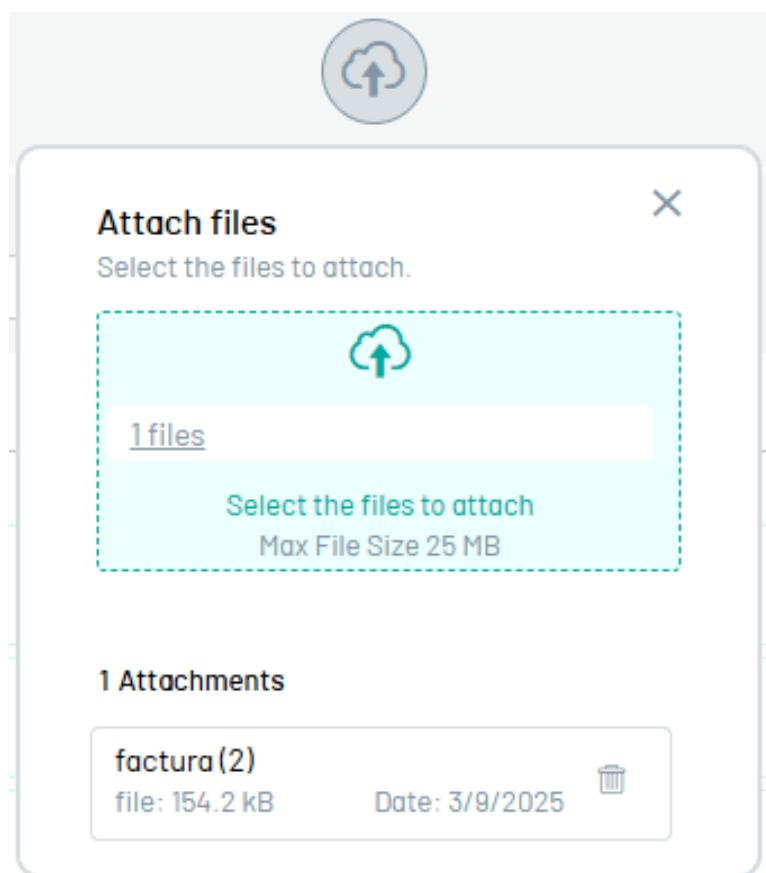
Tiempo de Ejecución ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Emergency: 0 Hrs: 0 Min: 0 % Fulfillment      Normal: 0 Hrs: 0 Min: 0 % Fulfillment  
Priority: 0 Hrs: 0 Min: 0 % Fulfillment

Tiempo de Solución ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Main: 0 Hrs: 50 Min: 90 % Fulfillment

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

## Anexos

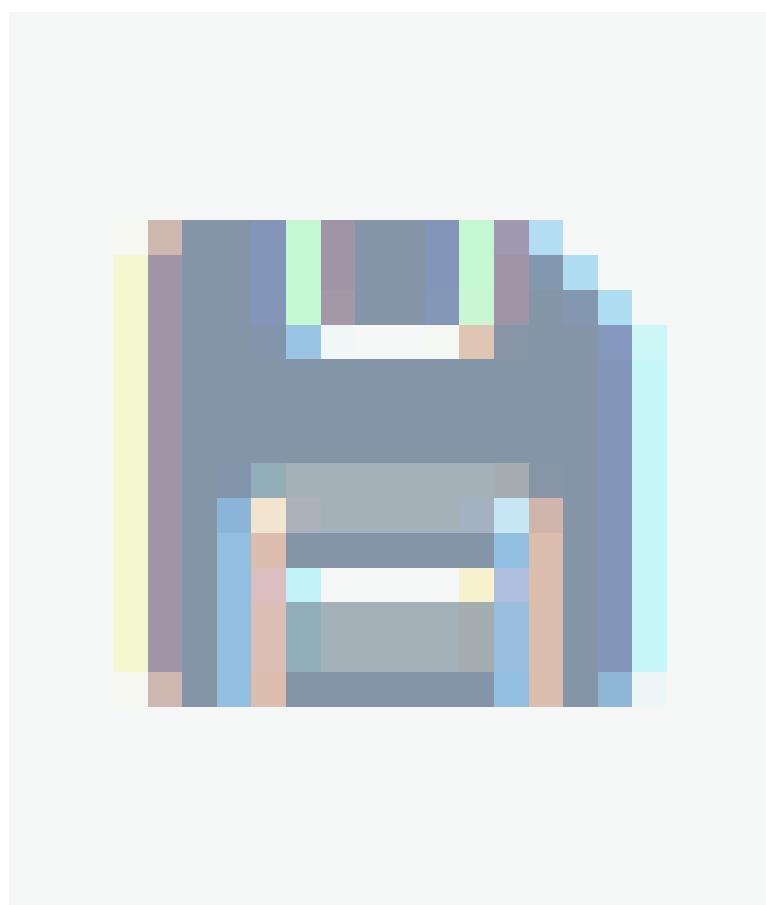
Nesta opção, você pode anexar arquivos OLA, desde que não excedam 10 MB.



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).				
<input type="text"/> Search				
	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"/>	OI 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

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.

<b>OG</b>	<b>*OLA Name</b>	<b>*Description</b>	Cloud icon	Save & Close															
OG	OLA General	OLA basico para los servicios de su compañía	Cloud icon	Save & Close															
<p>Assign the costs for non-compliance with OLA, remember that the fields marked with (*) are mandatory.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Related cost to the OLA</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">0</td> <td style="width: 30%;">Penalty for non-compliance of the OLA</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">0</td> </tr> </table>					Related cost to the OLA	0	Penalty for non-compliance of the OLA	0											
Related cost to the OLA	0	Penalty for non-compliance of the OLA	0																
<b>Configuration of the OLA</b>		<b>Time agreements</b>																	
<p>Assign the duration of the OLA</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Start date</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">08/12/2024</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">X </td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Finish date</td> <td style="text-align: center;">DD/MM/YYYY</td> <td style="text-align: center;">X </td> <td>Alarm</td> <td><input checked="" type="radio"/> Inactive</td> </tr> <tr> <td>Review date</td> <td style="text-align: center;">DD/MM/YYYY</td> <td style="text-align: center;">X </td> <td>Alarm</td> <td><input checked="" type="radio"/> Inactive</td> </tr> </table>					Start date	08/12/2024	X 			Finish date	DD/MM/YYYY	X 	Alarm	<input checked="" type="radio"/> Inactive	Review date	DD/MM/YYYY	X 	Alarm	<input checked="" type="radio"/> Inactive
Start date	08/12/2024	X 																	
Finish date	DD/MM/YYYY	X 	Alarm	<input checked="" type="radio"/> Inactive															
Review date	DD/MM/YYYY	X 	Alarm	<input checked="" type="radio"/> 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).				
<input type="text"/> Search				
	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"/>	O OLA General	0 Attachments	09/12/2024	
<input type="checkbox"/>	OI OLA Instalación	0 Attachments	09/12/2024	
<input checked="" type="checkbox"/>	OI OLA Nuevo l23	0 Attachments	31/01/2025	28/02/2025
<input checked="" type="checkbox"/>	PO 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

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

## Configuração de UC

Campo	Descrição
<b>Data de início:</b>	Esta opção permite definir a data de início da UC.
<b>Data de término:</b>	Esta opção permite definir a data de fim da UC, inserir uma data neste campo ativa o campo Alarme para a data de fim.
<b>Data da revisão:</b>	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 Name: Enter the name of UC  
Description: Enter description  
Related cost to the UC: 0  
Penalty for non-compliance of the UC: 0

**Configuration of the UC**

Assign the duration of the UC

- Start date: DD/MM/YYYY
- Finish date: DD/MM/YYYY, Alarm: Inactive
- Review date: DD/MM/YYYY, Alarm: Inactive

**Time agreements**

☒ **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.

\*UC Name: UC Instalación  
Description: UC Instalación  
Related cost to the UC: 0  
Penalty for non-compliance of the UC: 0

**Associated Timer Configuration**

- Tiempo de Atención** ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Main: 0 Hrs: 30 Min: 90 % Fulfillment: 0 Basic configuration:  Delete:
- Tiempo de Ejecución** ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Main: 0 Hrs: 40 Min: 90 % Fulfillment: 0 Basic configuration:  Delete:
- Tiempo de Solución** ★ Set as main chronometer.  
Assign according to criteria  
Main: 0 Hrs: 50 Min: 90 % Fulfillment: 0 Basic configuration:  Delete:

☒ **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)

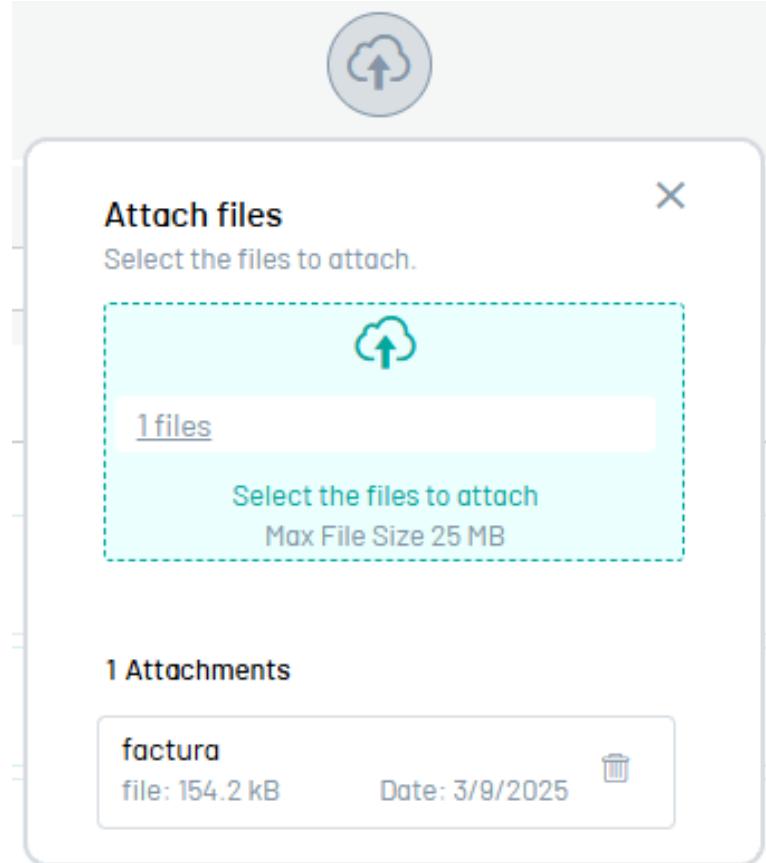
Setting up service level agreements (UC)  
Complete the service level agreement information.

*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 <span style="float: right;">Time agreements</span>		
Associated Timer Configuration		
<b>Tiempo de Atención</b> ★ Assign according to criteria <input type="radio"/> Main 0 Hrs 30 Min 90 % Fulfillment <input checked="" type="radio"/> Basic configuration		
<b>Tiempo de Ejecución</b> ★ Set as main chronometer. Assign according to criteria <input type="radio"/> Emergency 0 Hrs 0 Min 0 % Fulfillment <input checked="" type="radio"/> Normal 0 Hrs 0 Min 0 % Fulfillment <input type="radio"/> Priority 0 Hrs 0 Min 0 % Fulfillment <input checked="" type="radio"/> Advanced configuration		
<b>Tiempo de Solución</b> ★ Set as main chronometer. Assign according to criteria <input type="radio"/> Main 0 Hrs 50 Min 90 % Fulfillment <input checked="" type="radio"/> 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 UC, desde que não excedam 10 MB.



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.

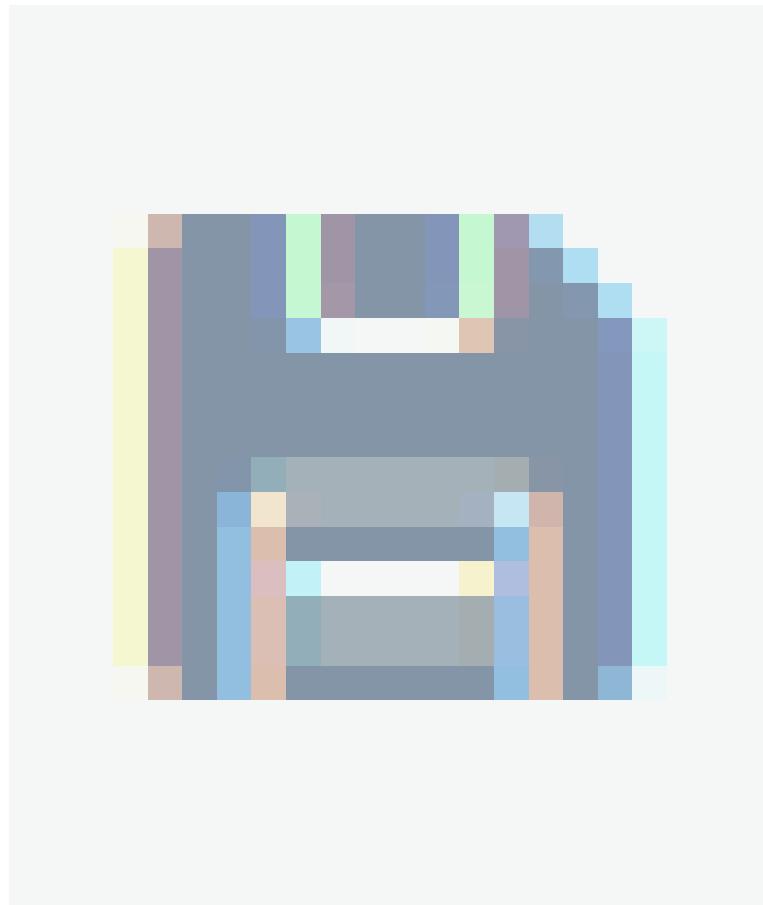
**Service Level Agreements (UC)**  
Create and manage service level agreements (UC).

<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 pruebdd	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	

[◀] [◀] [1] [▶] [▶]

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.

\*UC Name: UG  
\*Description: UC basico para los servicios de su compañía

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

Related cost to the UC: 0  
Penalty for non-compliance of the UC: 0

**Configuration of the UC**

Assign the duration of the UC

Start date:	09/12/2024	X
Finish date:	DD/MM/YYYY	X
Review date:	DD/MM/YYYY	X

Time agreements

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).				
	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
<input type="checkbox"/>	P2	Prueba correo UC 2	0 Attachments	29/01/2025
<input checked="" type="checkbox"/>	SP	SLA pruebad	0 Attachments	29/01/2025
<input checked="" type="checkbox"/>	UG	UC General	0 Attachments	02/02/2025
<input type="checkbox"/>	UI	UC Instalación	0 Attachments	09/12/2024

[Navigation icons: back, forward, search, etc.]

6 of 6 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

Complete la información del calendario.

Nombre del calendario

AFLS 7x24

Descripción

Este calendario está 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 botão Horário 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

Configue 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 botão Dias 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

The screenshot shows the 'Días no laborales' tab selected in the top navigation bar. Below it, a message says 'Configure los días libres en los que los especialistas no trabajarán.' (Configure the days off when specialists will not work.) There are buttons for 'DD / MM / AA' (Date format), 'Agregar' (Add), 'Cargar días no laborables' (Import non-working days), and 'IMPORTAR DÍAS' (Import days). A large button labeled '17' indicates the number of non-working days. Below this is a section titled 'Filtre los días no laborables por año.' (Filter non-working days by year) with a dropdown set to '2021'. A large 'Agregue un día no laboral' (Add a non-working day) button is centered. At the bottom, there are checkboxes for 'Días no laborables' and 'Días festivos' (Holidays), and buttons for 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel).

⚠ 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.

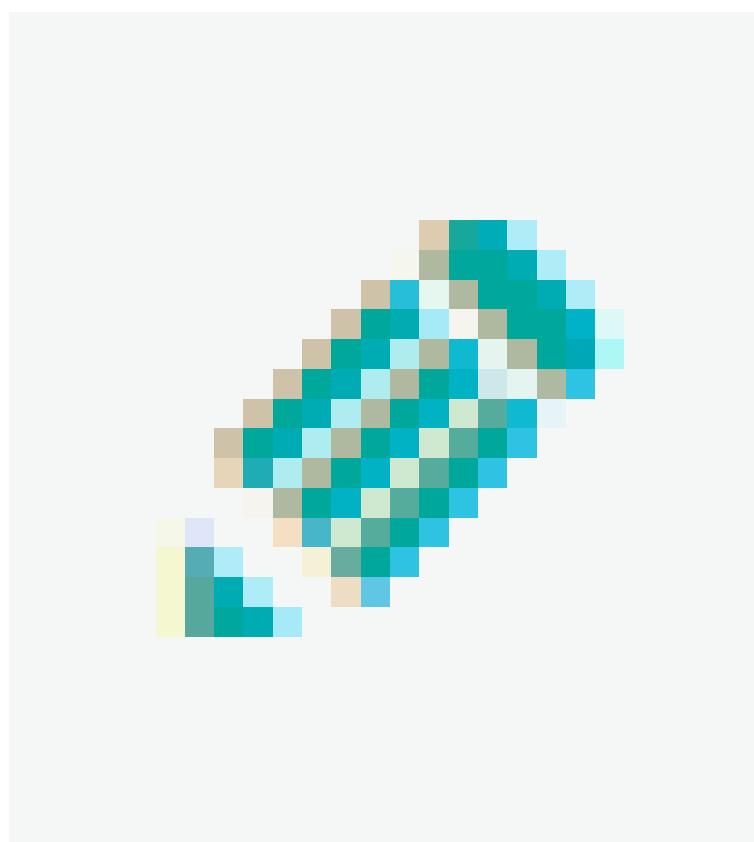
## Criando cronômetros

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

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

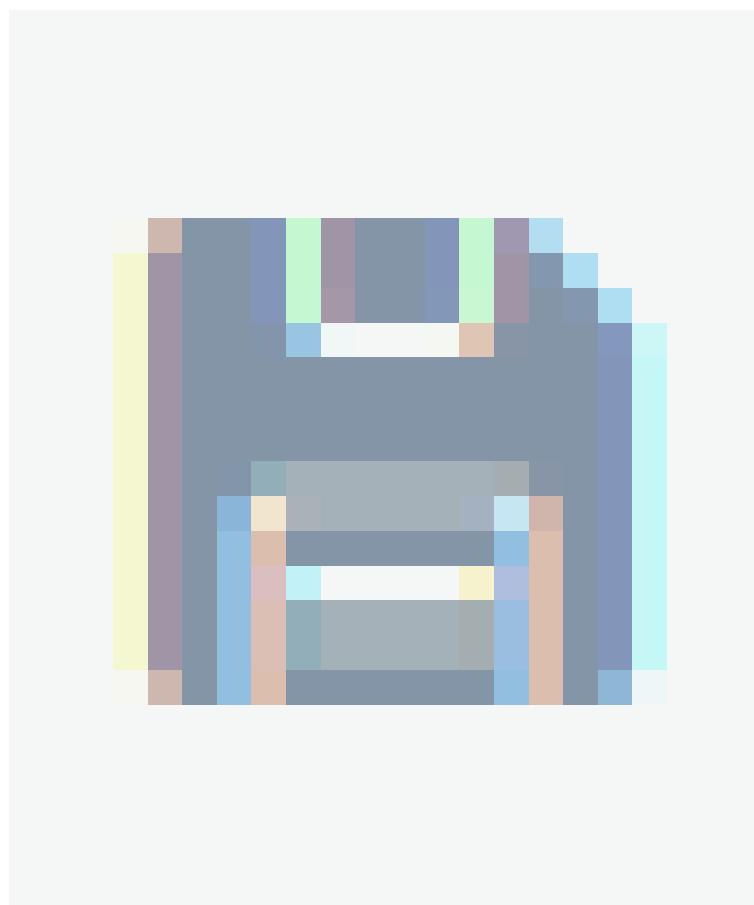


, você poderá modificar as informações necessárias.

Stopwatches			
Create and manage timers to offer to clients			
Chronometer name	Chronometer type	Description	
<input type="checkbox"/> Cronometro 1	CREATED	Cronometro 1	
<input type="checkbox"/> Cronometro 2	CREATED	Cronometro 2	
<input type="checkbox"/> cronometro 3	CREATED	cronometro 3	
<input type="checkbox"/> Lorem Ipsudfdf	CREATED	wedwwwwwwwwwwdfd	
<input type="checkbox"/> Lorem Ipsum es simplemente el texto de ...	CREATED	Lorem Ipsum es simplemente el texto de relleno de los impr...	
<input type="checkbox"/> Lorem Ipsum es simplfdfdf	CREATED	Lorem Ipsum es 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	

0 of 0 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		
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 Ipsumfdf	CREATED	wedwwwwwwdfdf
<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 simplfdfdf	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

[navigation icons]

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

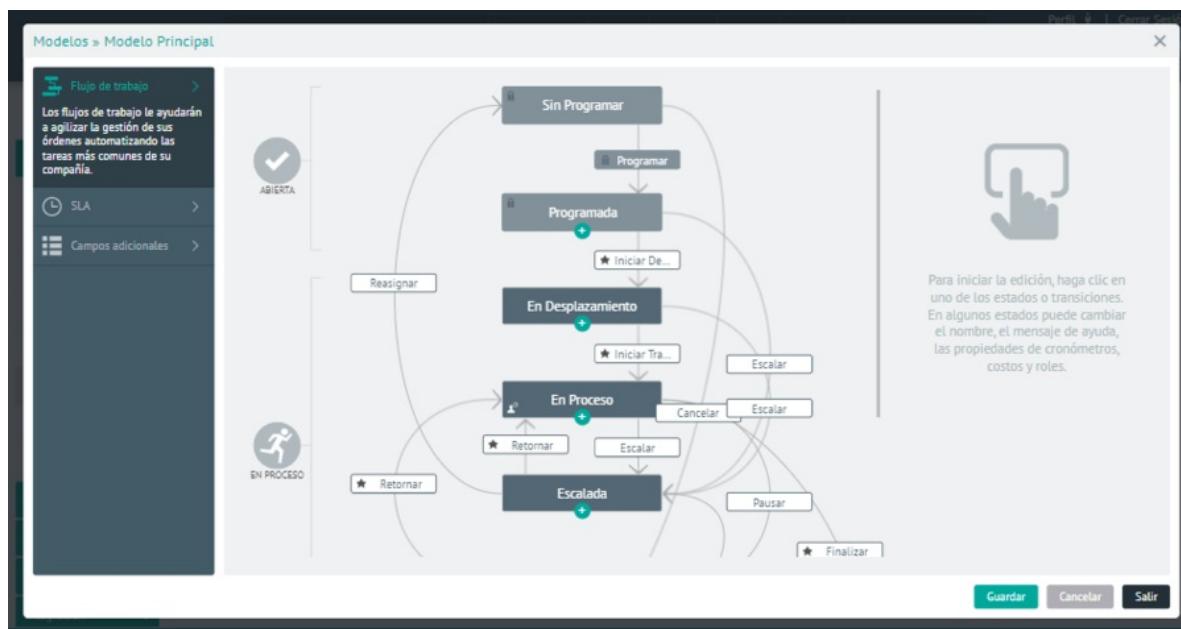
Um modelo Agrupa diversas funcionalidades comuns aos serviços como: Workflows, Campos Adicionais, Pesquisa de Satisfação e Acordos de Nível de Serviço. Uma vez definido um modelo no Aranda FIELD SERVICE AFLS é possível utilizá-lo dentro dos serviços, desta forma todos os serviços compartilharão as características.

## 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 <a href="#">Configuração de webhooks</a> .

5. Quando terminar, clique em Aplicar.

**Propiedades del estado**

**Nombre del estado \***  
Programada

**Mensaje de ayuda \***  
Cuando inicie el desplazamiento para cumplir la cita con el cliente, presione el botón "Iniciar Desplazamiento". Si tiene algún inconveniente presione "Escalar".

**Roles**  
Seleccione los roles para este estado  
 Especialista  
 Despachador  
 Monitor

**Cronómetros**  
Seleccione los cronómetros para este estado  
 Tiempo de Atención  
 Tiempo de Ejecución Person icon  
 Tiempo de Solución

**Costos**  
Seleccione los costos para este estado  
 Desplazamiento  
 Especialista

**WebHooks** **Aplicar** **Descartar**

**WebHooks** **Aplicar** **Descartar**

**WebHooks** **Aplicar** **Descartar**

## 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

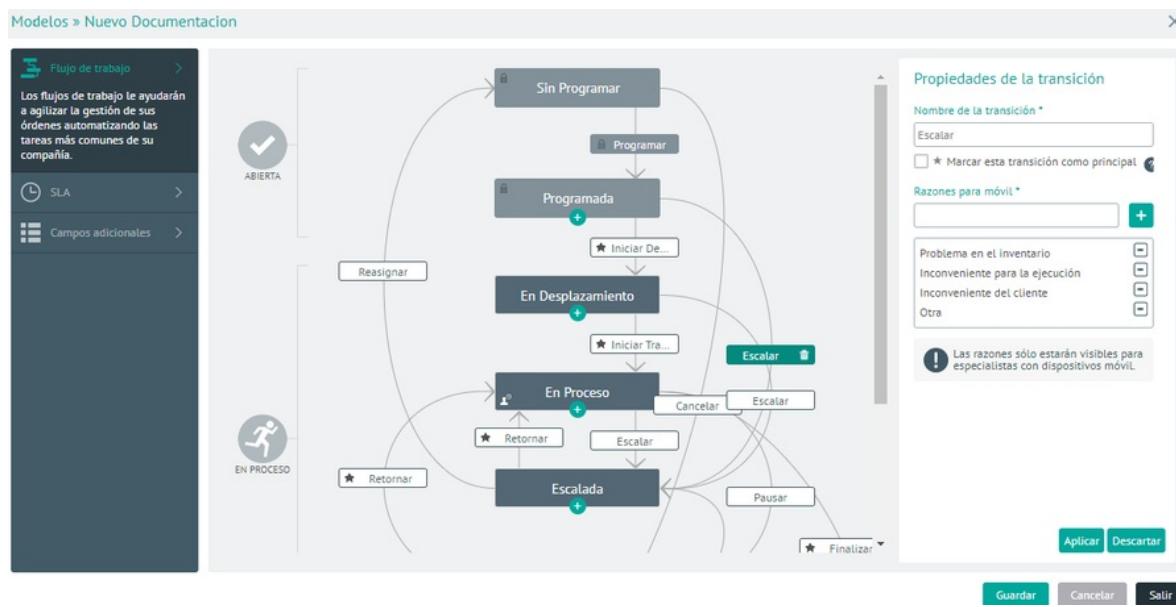
O especialista de campo recebe ordens no status "Em processo" e, neste ponto, os substatus servem como um guia para a execução de uma ordem. O ciclo de vida do pedido é regido por substatus e suas transições. Ao criar um subestado, o administrador pode configurar diferentes opções que permitem que o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

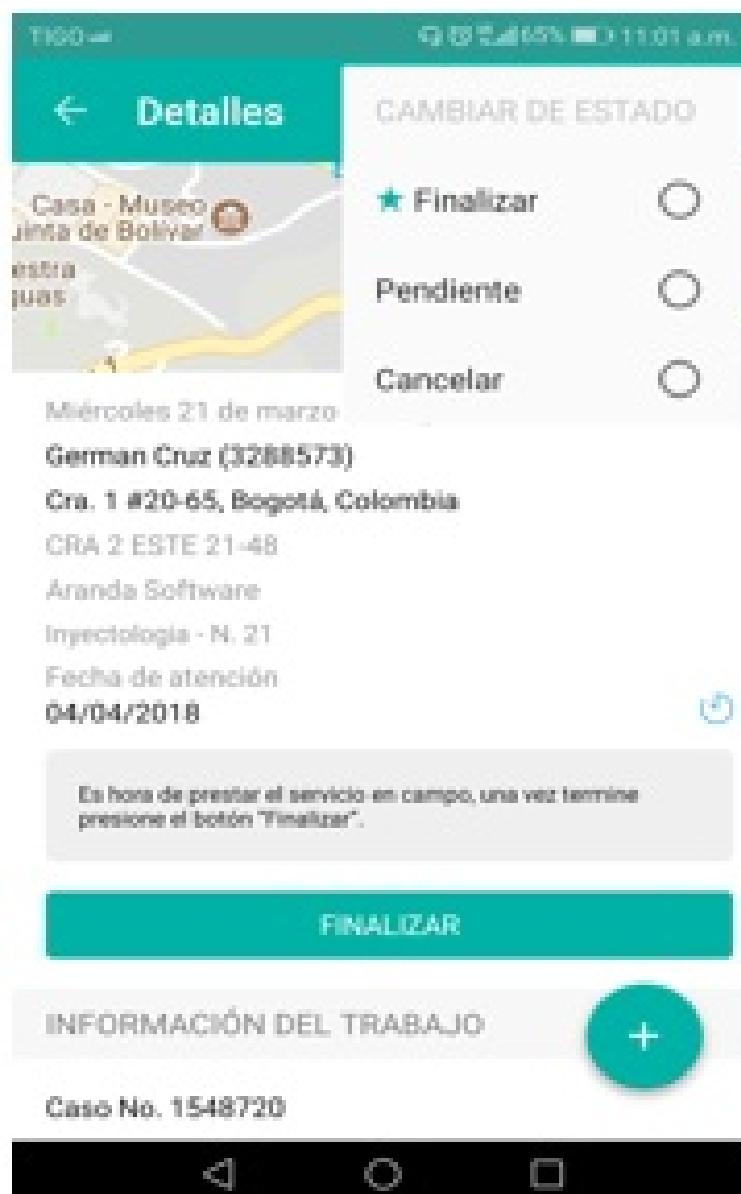
O motivo definido será solicitado ao especialista de campo quando o status de uma ordem de serviço for alterado.



## Elementos especiais do fluxo de trabalho

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

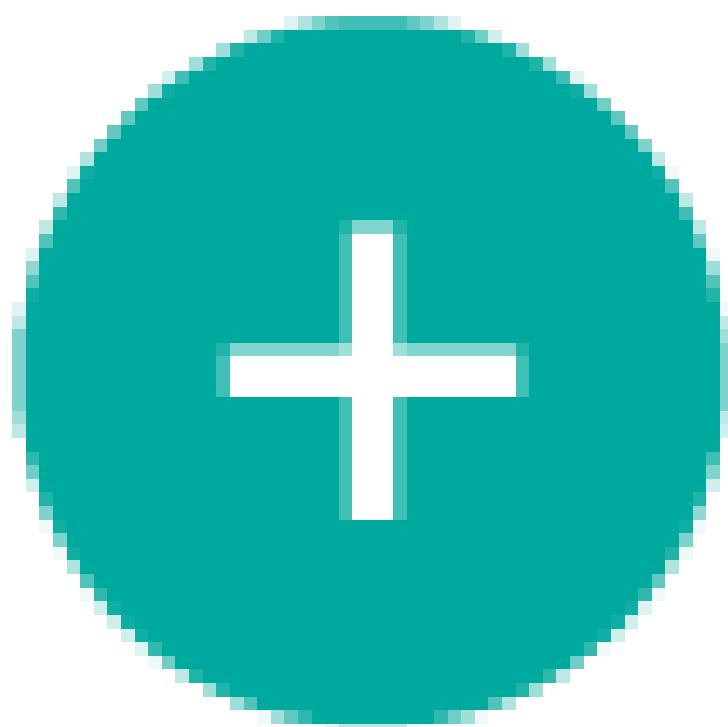
Elementos de fluxo	Descrição
Transições padrão:	Em um fluxo de trabalho, um estado pode ter várias transições de saída. Por exemplo, um status de aprovação pode ter a transição "Aprovar" e outra transição "Não aprovar". O fluxo de trabalho Aranda FIELD SERVICE requer que uma das transições seja marcada 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.

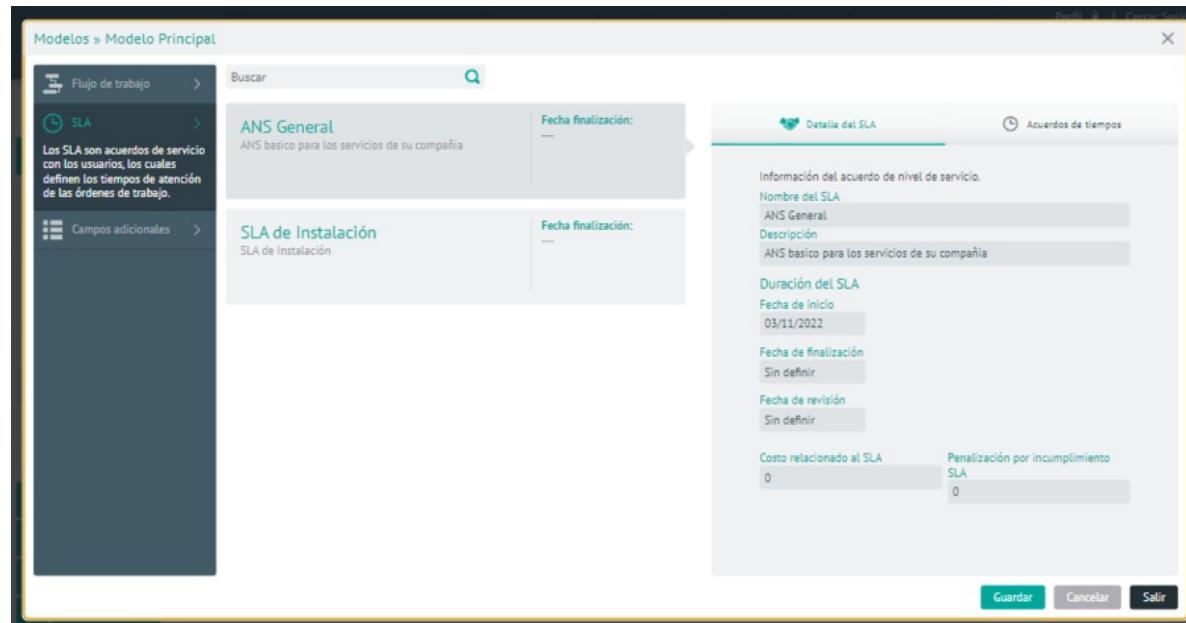
## Modificando contratos dentro de modelos

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 o SLA, 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.

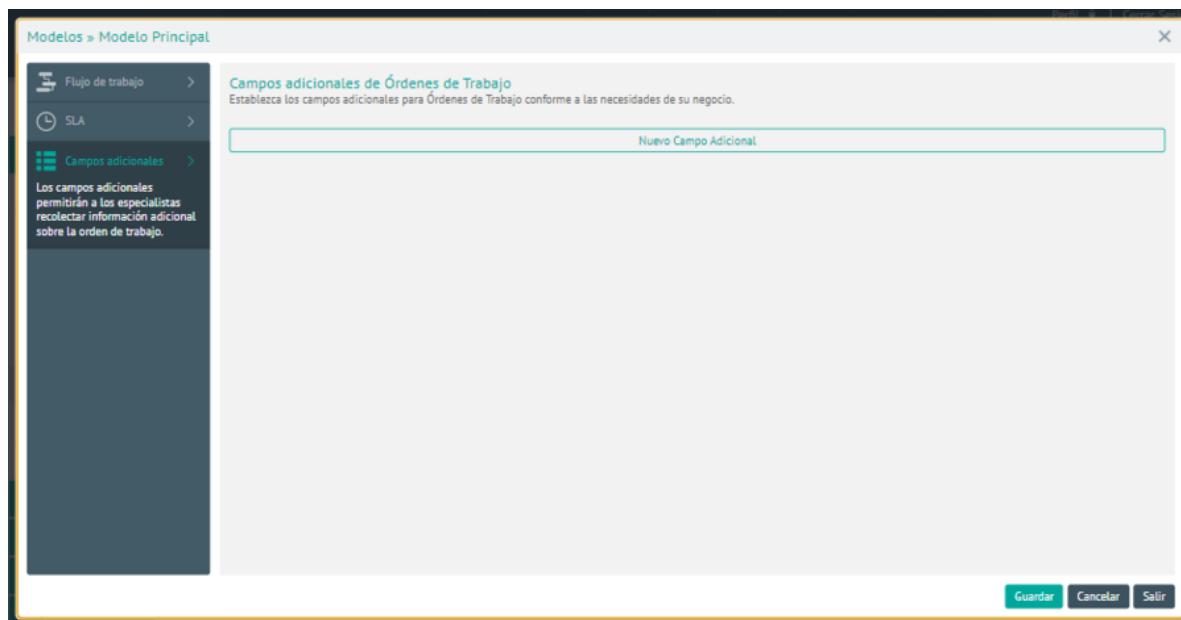
- ☒ Nota: Os casos criados usarão os detalhes do modelo, se não forem especificados de outra forma. Nesta seção, o usuário poderá redefinir os valores globais de SLA, para os casos do modelo.



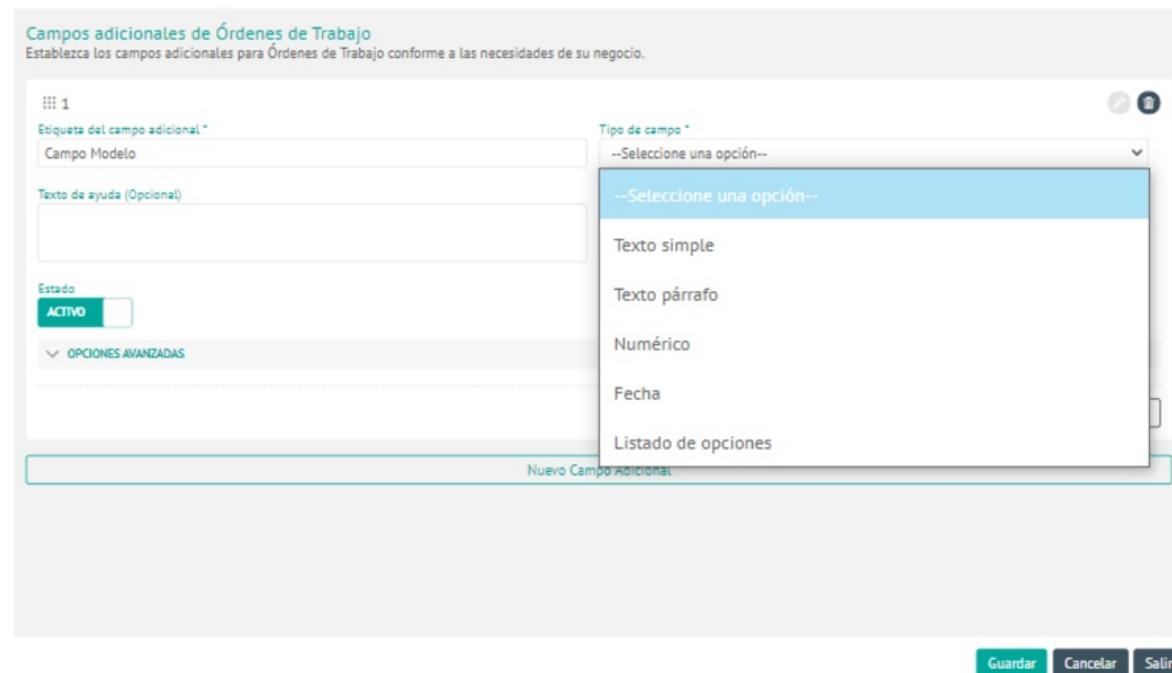
## Configurando campos adicionais em um modelo

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.



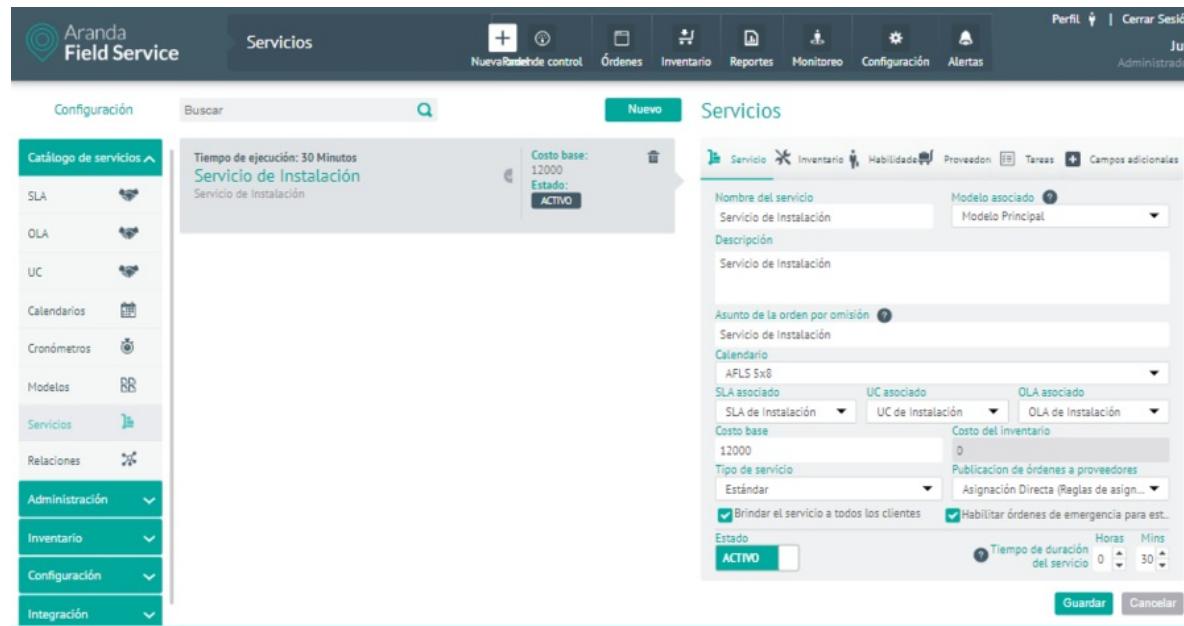
Depois de configurar as informações comuns para os modelos, eles podem ser associados aos serviços da sua organização.

## 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).

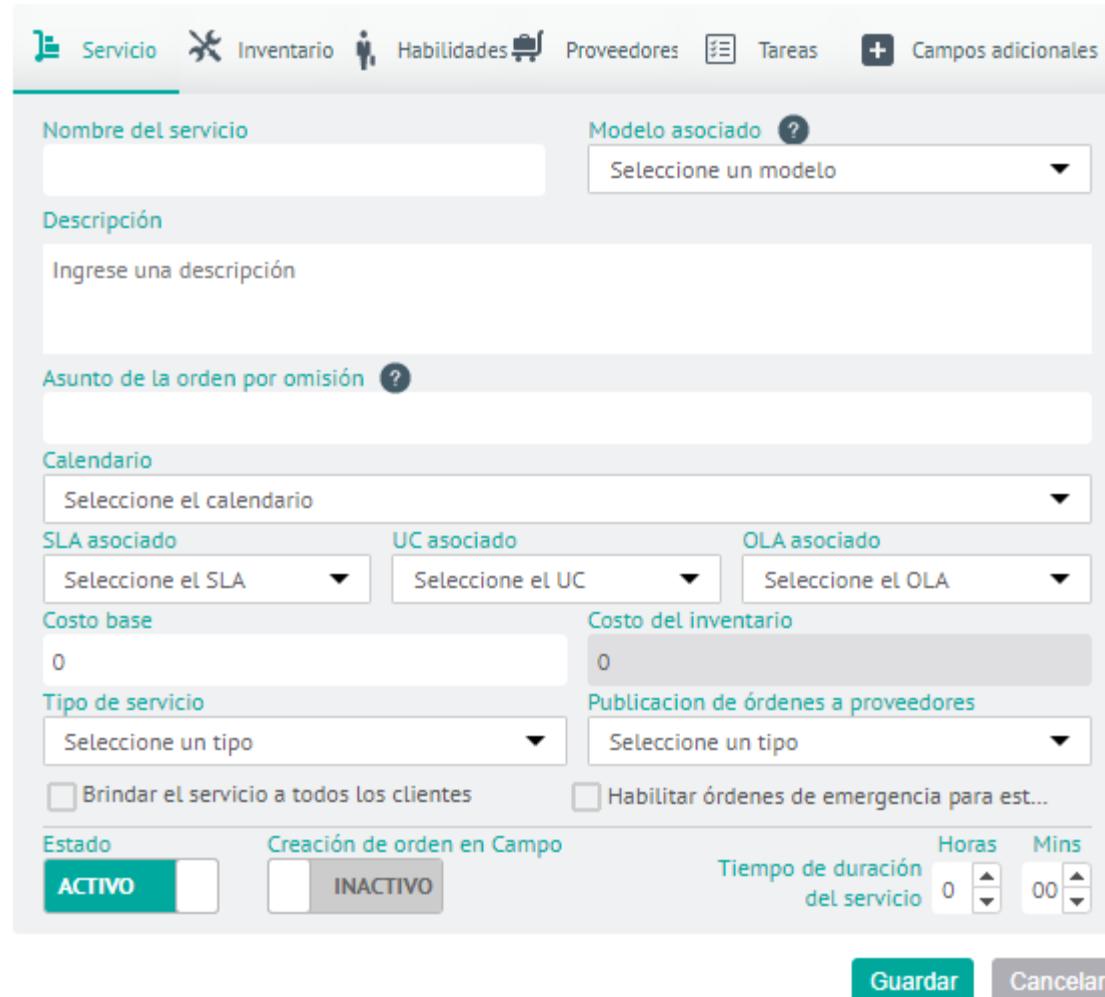
O Lançamento de ordens para fornecedores determina o seguinte:

- 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



The screenshot displays the 'Servicios' (Services) configuration interface. At the top, there are tabs for 'Servicio', 'Inventario', 'Habilidades', 'Proveedores', 'Tareas', and 'Campos adicionales'. The 'Servicio' tab is active. Below the tabs, there are several input fields and dropdown menus:

- Nombre del servicio:** A text input field.
- Modelo asociado:** A dropdown menu labeled 'Seleccione un modelo'.
- Descripción:** A text area with placeholder text 'Ingrese una descripción'.
- Asunto de la orden por omisión:** A dropdown menu.
- Calendario:** A dropdown menu labeled 'Seleccione el calendario'.
- SLA asociado:** A dropdown menu labeled 'Seleccione el SLA'.
- UC asociado:** A dropdown menu labeled 'Seleccione el UC'.
- OLA asociado:** A dropdown menu labeled 'Seleccione el OLA'.
- Costo base:** An input field showing '0'.
- Costo del inventario:** An input field showing '0'.
- Tipo de servicio:** A dropdown menu labeled 'Seleccione un tipo'.
- Publicacion de órdenes a proveedores:** A dropdown menu labeled 'Seleccione un tipo'.
- Checkboxes:** Two checkboxes: 'Brindar el servicio a todos los clientes' and 'Habilitar órdenes de emergencia para est...'.
- Estado:** A section with two buttons: 'ACTIVO' (highlighted in green) and 'INACTIVO'.
- Creación de orden en Campo:** A section with a dropdown menu.
- Tiempo de duración del servicio:** A section with 'Horas' and 'Mins' dropdown menus, both set to '0'.

At the bottom right are two buttons: 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel).

□ 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

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

Productos asociados

Producto 2	X
002	
Cantidad (Unico)	
1	▲ ▼

Precio total del inventario: \$1000

Guardar Cancelar

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

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

Buscar Habilidad...

Habilidades necesarias

Instalación	X
-------------	---

✗ Habilidades inactivas

Guardar Cancelar

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

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

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

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

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  
Publicación 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: 0 Horas 30 Mins

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.

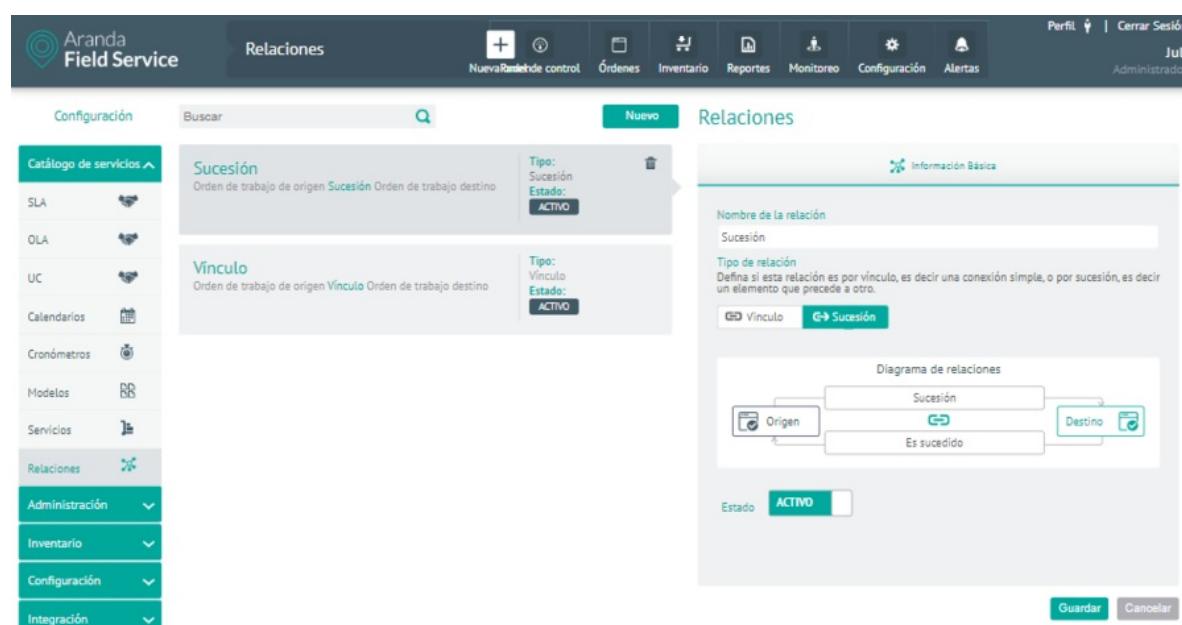
## Relação

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 serão 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. Selecione 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 Serviços, onde você pode associar e ativar qualquer um dos serviços já configurados.

**Compañías**  
Cree y gestione compañías

<b>*Nombre de la compañía</b>	<b>*Código de la compañía</b>	<b>*Estado</b>
Compañia12	C12	Activo
<input type="button" value=""/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="^"/>		
<b>Servicios</b> <b>Información Adicional</b>		
Defina los servicios y SLA que se le van a brindar a esta compañía.		
<input type="text" value="Buscar"/> <input type="button" value="Search icon"/>		
<input type="text" value="Buscar"/> <input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="X"/>		
<input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Servicio de mantenimiento		
<input type="checkbox"/> Acuerdo asociado <input type="button" value="SLA de Instalación"/>		
<input type="button" value="&lt;"/> <input type="button" value="&lt;"/> <input type="button" value="1"/> <input type="button" value="&gt;"/> <input type="button" value="&gt;"/>		
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

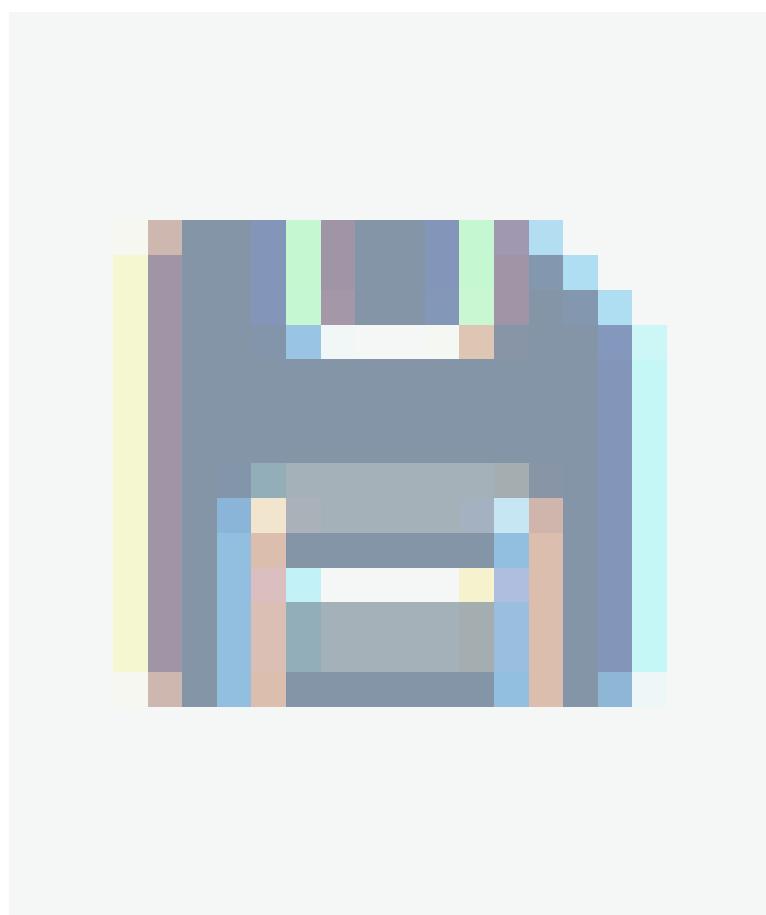
<b>*Nombre de la compañía</b>	<b>*Código de la compañía</b>	<b>*Estado</b>	
Compañia12	C12	Activo	
<b>*Nombre de contacto</b>	<b>*Teléfono de contacto</b>	<b>*Correo de contacto</b>	<b>*Dirección de contacto</b>
Julieth	31256565656585	juli.mancero@hotmail.com	CO-Colombia <input type="button" value=""/> Av. Boyacá #80-94 <input type="button" value=""/>
<input type="button" value=""/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="^"/>			
<b>Servicios</b> <b>Información Adicional</b>			
<b>Campo compañía q3</b> <b>campo adicional compañía prueba</b>			
<input type="text" value="ss"/> <input type="text" value="sí"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="v"/>			

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

<b>*Nombre de la compañía</b>	<b>*Código de la compañía</b>	<b>*Estado</b>
Compañia	147258	Activo
<input type="button" value=""/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="^"/>		
<b>Servicios</b> <b>Información Adicional</b>		
Defina los servicios y SLA que se le van a brindar a esta compañía.		
<input type="text" value="s"/> <input type="button" value="Search icon"/>		
<input type="text" value="Buscar"/> <input type="button" value="ELIMINAR"/> <input type="button" value="X"/>		
<input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Servicio de mantenimiento		
<input type="checkbox"/> Acuerdo asociado <input type="button" value="SLA Mantenimiento"/>		
<input type="button" value="&lt;"/> <input type="button" value="&lt;"/> <input type="button" value="1"/> <input type="button" value="&gt;"/> <input type="button" value="&gt;"/>		
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					
	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"/>	Compañia	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.).

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

The screenshot shows the 'Services' tab selected in the top navigation bar. Below it, a section titled 'Associate services' with the subtitle 'Define services and SLA's which will be provided to this customer.' contains a search bar labeled 'Search and add service...'. A list of associated services is displayed in two columns:

Service	Associated SLA
A001 Servicio tareas	ANS General
Instalación claro	SLA Mantenimiento
Servicio de Instalación	ANS General
Servicio de mantenimiento	SLA Mantenimiento

At the bottom, there are buttons for 'Client Service', 'Company Service', and 'Service by default', followed by 'Save' and 'Cancel' buttons.

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

The screenshot shows the 'Client signature' tab selected in the top navigation bar. A note says 'Select the image with the signature to be registered for the client. This signature will be used to validate with the closed work order.' Below it is a 'Search' button and a large area containing a handwritten signature 'Vimb Gaudí' with a 'Remove' button to its right. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.

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

The screenshot shows the 'Additional fields' tab selected in the top navigation bar. Below the tabs, a message reads: 'Below will find information related to the client:'. A search input field contains the text 'fcg'. A dropdown menu lists 'Campo parrafo' and 'Campo adicional cliente'. At the bottom right are 'Save' and 'Cancel' buttons.

5. Na Exibição de detalhes dos clientes no console de configuração do AFLS, selecione o **Canais** onde 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

The screenshot shows the 'Channels' tab selected in the top navigation bar. A message at the top says: 'Let your customers use the available communication channels. Send an invitation with login information via email.' Below this, the 'AssistMe' channel is listed with a toggle switch that is currently off. A button labeled 'Send invitation email to client' with an envelope icon is present. A note in a dashed box states: 'It is not possible to enable this client's channel because it is imported.' At the bottom right are 'Save' and 'Cancel' buttons.

6. Na Exibição de detalhes dos clientes no console de configuração do AFLS, selecione o **Inventário** onde 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

The screenshot shows the Aranda software interface for managing clients. At the top, there is a navigation bar with tabs: Client, Services, Client signature, Additional fields, Channels, and Inventory. The Inventory tab is currently selected, indicated by a green underline. Below the navigation bar, there is a search bar labeled "Search by Name, SKU or Series." A large, faint watermark-like icon of crossed wrenches is centered on the page. Below this icon, the text "The client does not have associated products." is displayed. At the bottom right of the main content area, there are two buttons: "Save" (in a teal box) and "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.

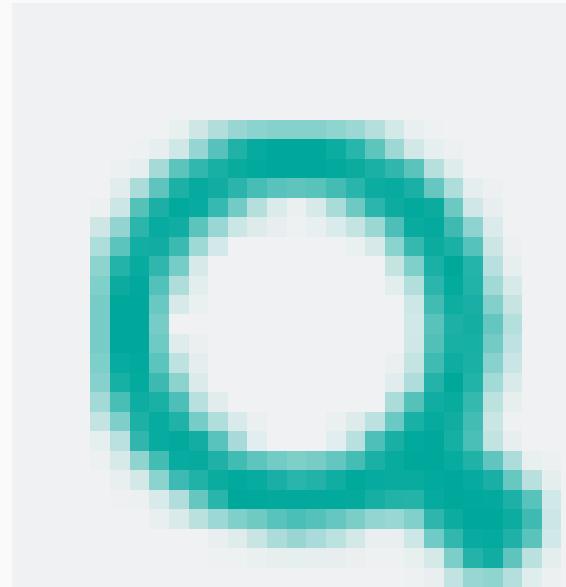
Uma mensagem de confirmação é acionada para excluir os registros, com as seguintes opções:

- **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.

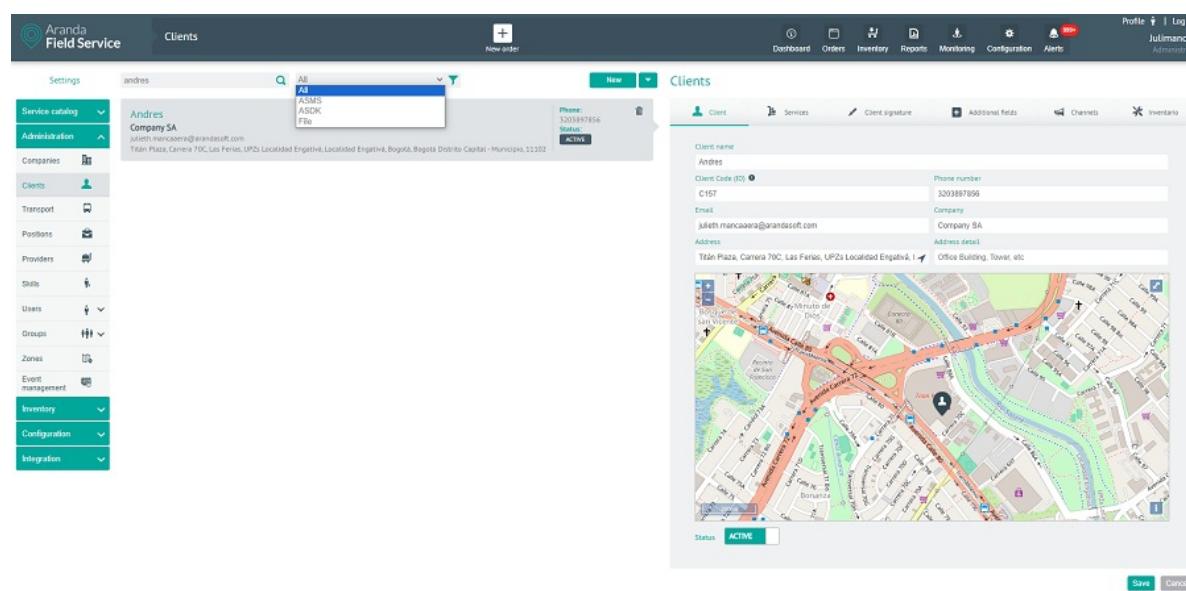
Permite pesquisar clientes pelos campos Nome do Cliente ou Código do Cliente.  
NOTA: Para realizar a pesquisa, adicione o valor pelo qual deseja pesquisar e pressione a tecla "Enter" ou selecione o botão

Filtro



Filtrar por tipo de cliente

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

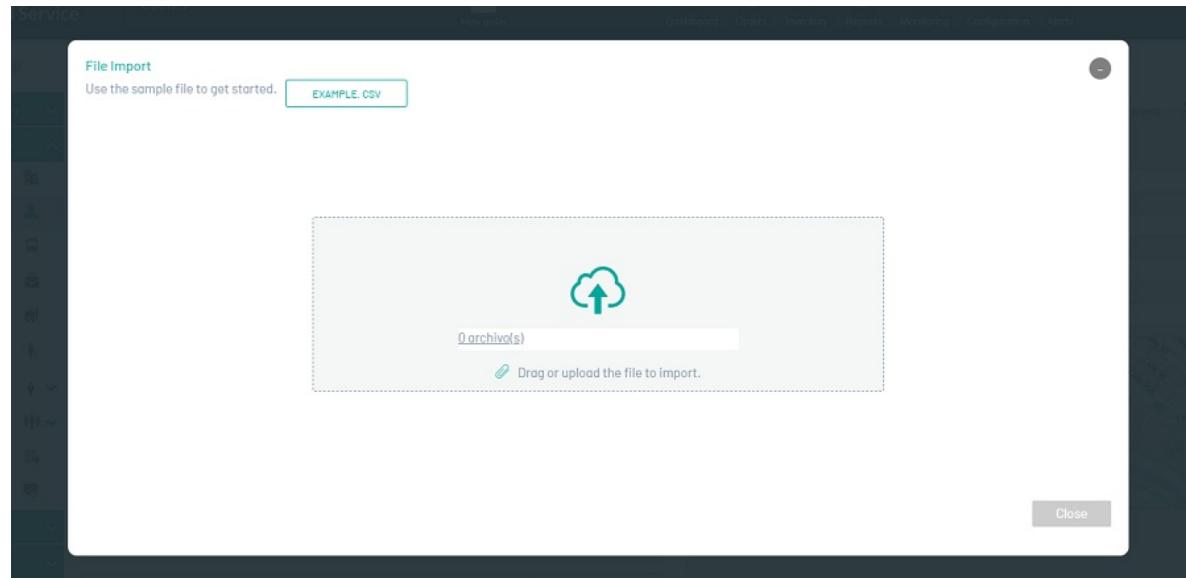


## Importação de cliente em massa

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.

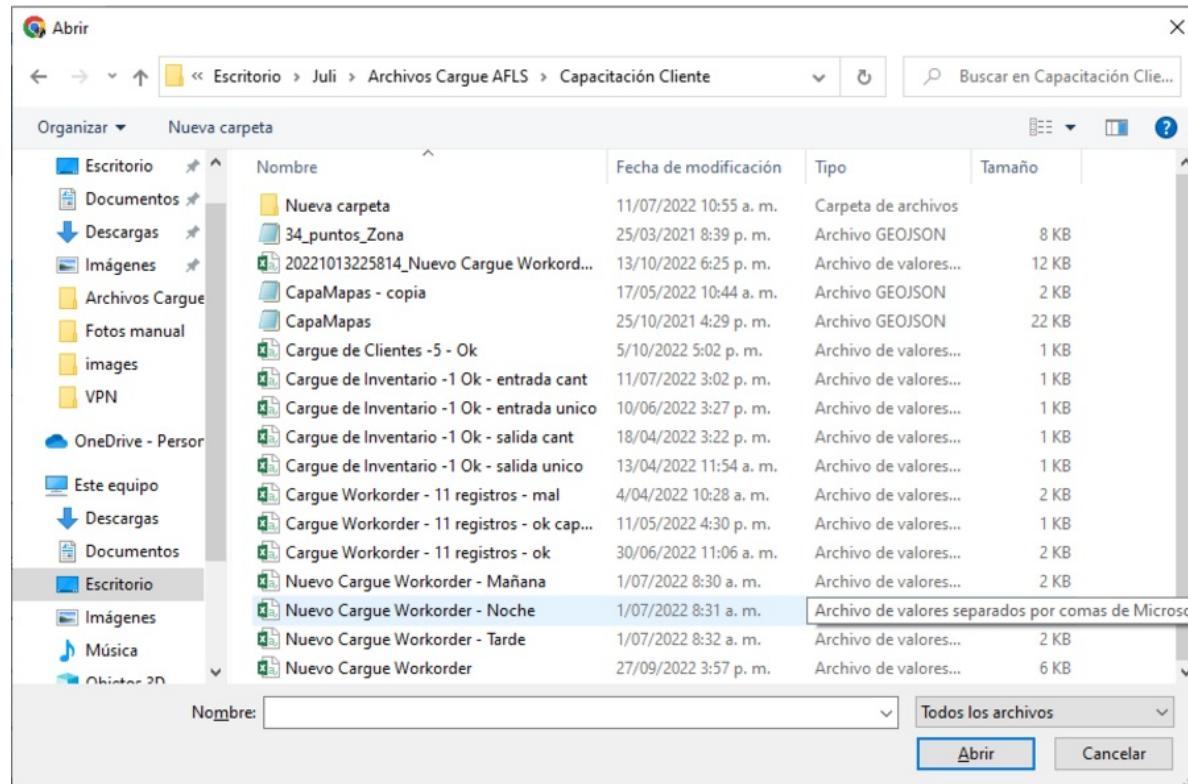


Estrutura do arquivo do cliente a ser importado: Campos Client\_Template.csv

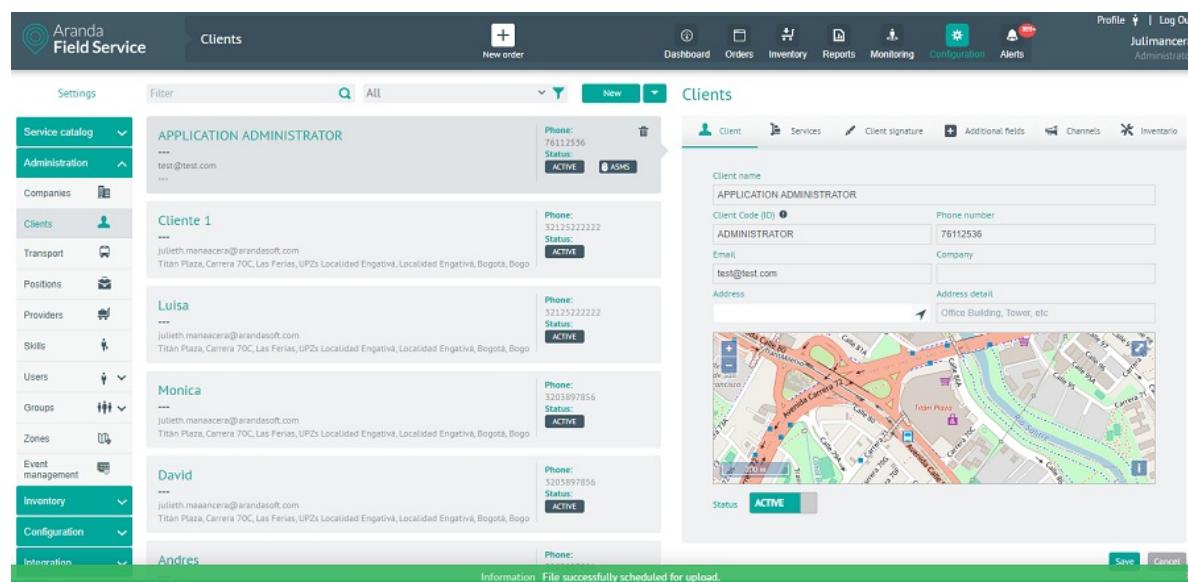
Opções	Descrição
Nome	Nome do cliente
Email	Correio do cliente
Telefone	Telefone associado ao cliente.
ID da empresa	Empresa à qual o cliente está associado.
Latitude	Longitude: latitude e longitude do cliente, deve ser separado por "," Exemplo 40.741895,-73.989308
Endereço	Endereço do cliente.
Detalhe 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

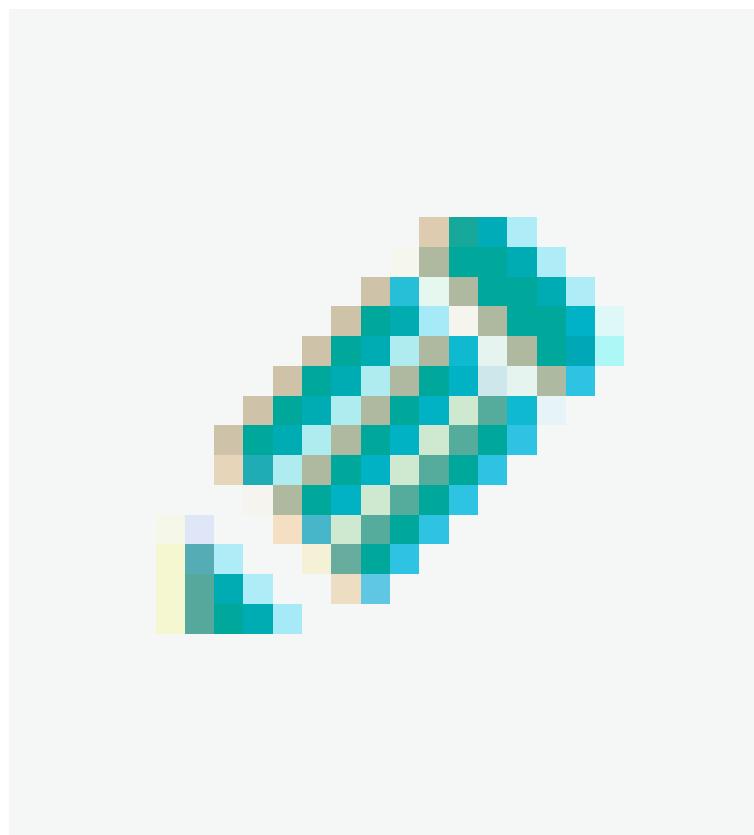
Como parte da modelagem de um negócio, um administrador pode criar diferentes tipos de veículos no Aranda FIELD SERVICE. Uma empresa pode incluir diferentes tipos de veículos em seus ativos, e cada um pode ter um custo relacionado associado a ela. Este custo será usado para calcular o custo total da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

1. Para criar um Transporte, vá para o console de configuração do AFLS, no **Administrador**. 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

Search:

Name of means of transport	Type of means of transport
<input type="checkbox"/> B bicicleta	Cycle
<input type="checkbox"/> B bus	By foot
<input checked="" type="checkbox"/> M Moto	Car

**Moto** ACTIVE

Name of means of transport: Moto  
Description: Moto

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

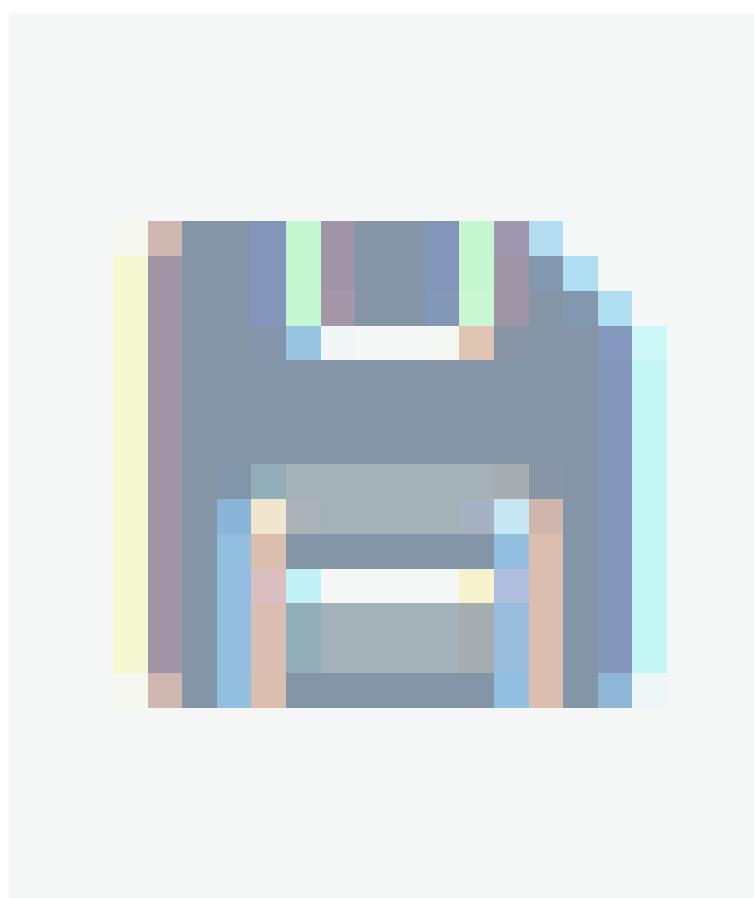
Activate means of transport  
 Active

REMOVE

STATUS:  ACTIVE  INACTIVE

1 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				
<input type="text"/> Search				<input type="button" value="NEW"/>
<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.

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

Position configuration				
Create and manage positions for tracking				
<input type="text"/> Search				<input type="button" value="NEW"/>
<input type="checkbox"/>	Job title	Tasks associated with the position	Cost per hour	Creation Date
<input type="checkbox"/>	C Carga	Cargo	\$ 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

<input type="text"/> Search		
<input type="checkbox"/>	Job title	Tasks associated with the position
<input type="checkbox"/>	C Carga	Cargo
<input type="checkbox"/>	I Instalador	Instalador

ACTIVE

Job title:

Tasks associated with the position:

Cost per hour of position

Cost per hour

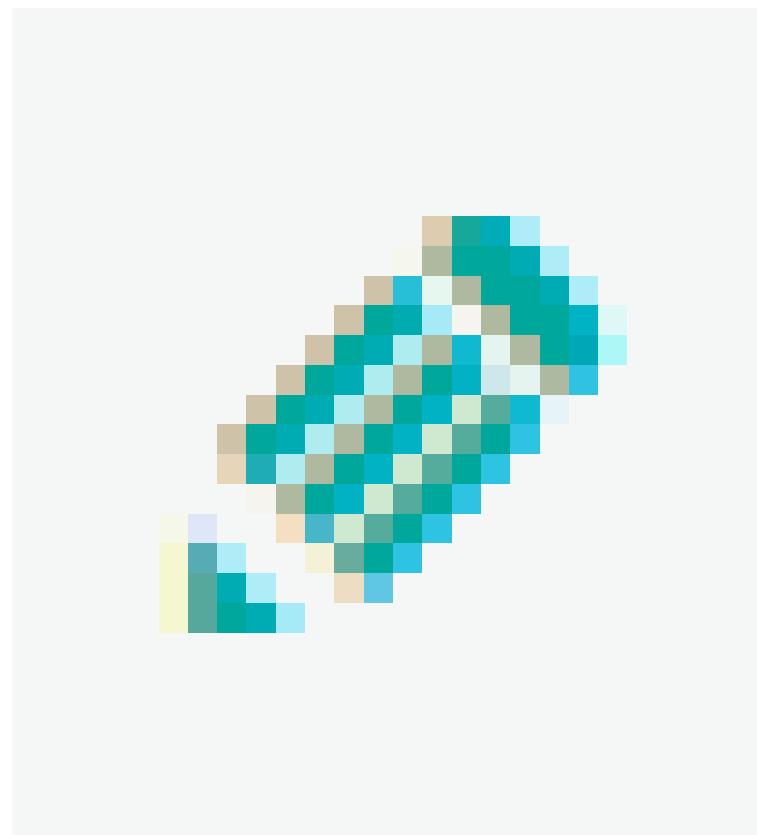
Activate position  
 Active

STATUS  ACTIVE  INACTIVE

◀ ◀ 1 ▶ ▶

2 of 2 records

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

Search

Job title	Tasks associated
Cargo	Cargo
Instalador	Instalador

Instalador ACTIVE

Job title: Instalador

Tasks associated with the position: Instalador

Activate position Active

REMOVE

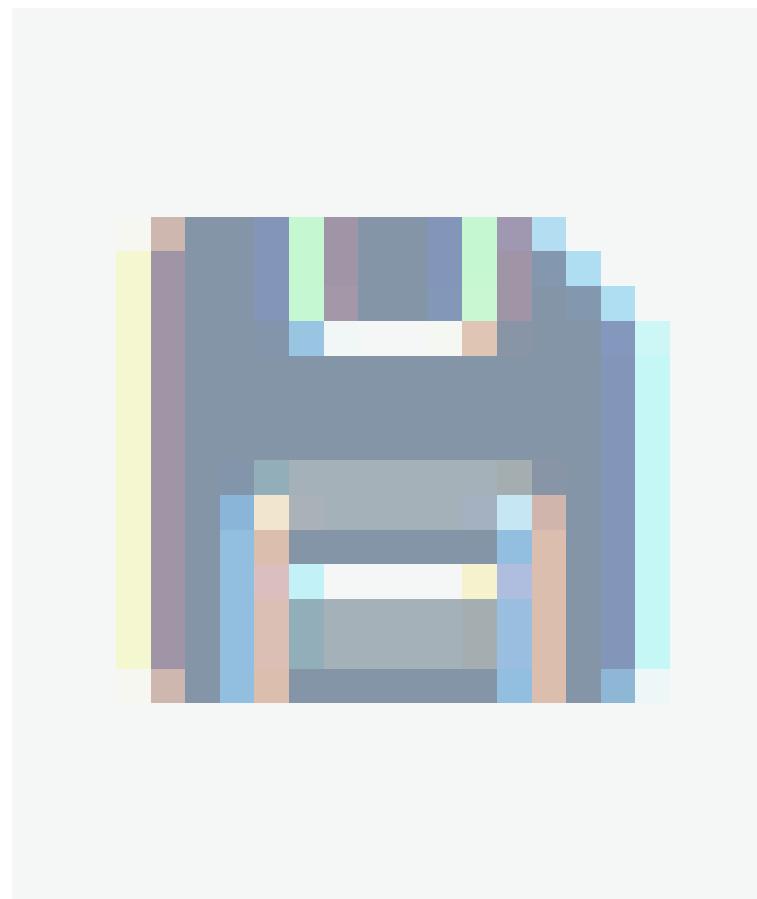
Cost per hour of position

Cost per hour Define cost 12000

STATUS ACTIVE INACTIVE

1 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.

Job title	Tasks associated with the position	Cost per hour	Creation Date
Cargo		\$ 0	24/12/2024 08:18 pm
Instalador		\$ 12000	11/12/2024 03:07 pm

STATUS: ACTIVE | INACTIVE

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)

## 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.

### Proveedores de Servicio



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

The screenshot shows the 'Servicios' tab selected in a navigation bar. Below it, a section titled 'Asociar servicios' (Associate services) is displayed. It includes a note about defining services provided by the provider along with service level agreements (SLAs). A checked checkbox indicates 'Asociar servicios con UC's y OLA's establecidos' (Associate services with established UC's and OLA's). A search bar labeled 'Buscar y agregar un servicio...' (Search and add a service...) is present. A list of associated services is shown, with 'Lanka' being selected. The 'Acuerdo asociado' (Associated agreement) dropdown is set to 'OLA de Instalación'. Below this, another service entry for 'Servicio de instalación' is shown with its associated agreement also set to 'OLA de Instalación'. At the bottom right are 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

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

The screenshot shows the 'Servicios' tab selected in a navigation bar. Below it, a section titled 'Asociar servicios' (Associate services) is displayed. It includes a note about defining services provided by the provider along with service level agreements (SLAs). A checked checkbox indicates 'Asociar servicios con UC's y OLA's establecidos' (Associate services with established UC's and OLA's). A search bar shows the letter 'a'. A list of services is shown, with 'Lanka' being selected. The 'Acuerdo asociado' (Associated agreement) dropdown is set to 'OLA de Instalación'. Below this, another service entry for 'Servicio de instalación' is shown with its associated agreement also set to 'OLA de Instalación'. At the bottom right are 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

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

The screenshot shows the 'Zonas' (Regions) tab selected in a top navigation bar. Below it, a section titled 'Asociar zonas' (Associate regions) contains a search bar labeled 'Buscar y agregar una zona...' (Search and add a region...) and a list box labeled 'Zonas asociadas' (Associated regions) containing 'Zona Colombia'. At the bottom right are 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

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 o **Especialistas**, 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

The screenshot shows the 'Especialistas' (Specialists) tab selected in a top navigation bar. Below it, a section titled 'Especialistas asignados a este proveedor' (Specialists assigned to this provider) displays a list with one item: 'Juli (juli)'. At the bottom right are 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

8. Na Exibição de detalhes do provedor no console de configuração do AFLS, selecione o **Monitores**, 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.

## Proveedores de Servicio

Asignar monitores  
Encuentre los monitores ideales para este proveedor.

Buscar y agregar monitores o grupos de monitores...

Monitores asignados

Juli (julimancera)

Guardar Cancelar

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.

Aranda Field Service

Proveedores

Nueva Redondeo control Órdenes Inventario Reportes Monitoreo Configuración Alertas

Perfil Cerrar Sesión Juli Administrador

Configuración Buscar Nuevo

Especialistas Internos

Proveedor Auxiliar

Proveedor de Instalación

Proveedor de Servicio

Guardar Cancelar

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 AssingType 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**.

The screenshot shows the 'Skills' configuration screen. The left sidebar has sections for Configuration, Administration, and General. Under Administration, there's a 'Service catalog' dropdown. Under General, there are links for Mail Server, Directory services, External Authentication, and Configuration API. The main area is titled 'Skills' with the subtitle 'Creating skills for later use in the Services, Specialists, and Specialist Groups modules, respectively.' It features a search bar, a table with columns for Name, Number of associated groups, and Creation Date, and buttons for NEW and REMOVE.

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

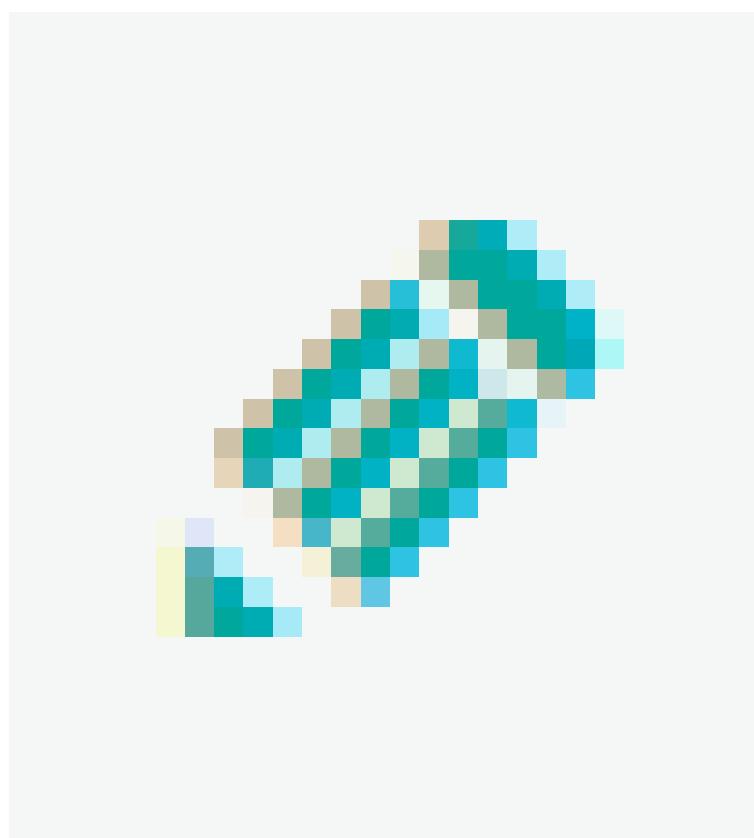
- Nome da habilidade
- Descrição da habilidade
- Status atual (ativo ou inativo)

The screenshot shows the 'Skills' configuration screen with a modal dialog open. The dialog title is 'Briefly define a skill or ability to be used as required in your company'. It contains fields for 'Skill Name' (with placeholder 'Assign name'), 'Skill Description' (with placeholder 'Add a description'), and 'Enable' (with radio button selected for 'Active'). The main table below shows the same two skills as the previous screenshot.

☒ **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.

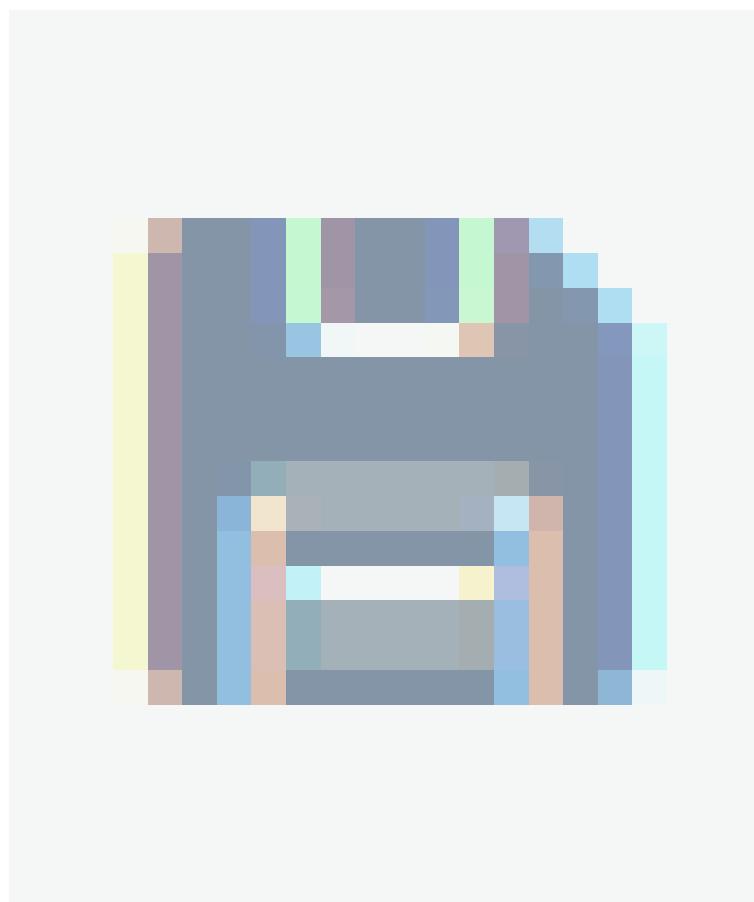
2. Para editar uma habilidade, na lista de configuração de habilidades, selecione o nome do registro que deseja editar, a exibição de detalhes é ativada e seleciona o botão editar



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.

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

**Unclassified Users**

User Information

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.

<input checked="" type="checkbox"/> Administrator Access to the administration console	<input checked="" type="checkbox"/> Monitor Access to the dashboard, monitoring, notifications and reports
<input checked="" type="checkbox"/> Dispatcher Search, create and edit orders	<input checked="" type="checkbox"/> 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** ou **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

The screenshot shows the 'Web Groups' tab selected in a configuration interface for 'Web Users'. At the top, there are three tabs: 'User Information', 'Web Groups' (which is active), and 'Additional fields'. Below the tabs, a section titled 'Associate users to web groups' contains the instruction 'Associate the groups to which this user belongs'. A large, light-gray rectangular area is present below this text. In the center of this area is a computer monitor icon with the text 'Associate this user to web groups' underneath it. At the bottom right of the main content area are two buttons: 'Save' (in green) and 'Cancel' (in gray).

### 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

The screenshot shows the 'Additional fields' tab selected in the 'Web Users' configuration interface. At the top, there are three tabs: 'User Information', 'Web Groups' (which is active), and 'Additional fields' (with a plus sign icon). Below the tabs, a section titled 'Below will find information related to the web users:' contains five entries, each with a brief description and a corresponding input field:

- 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

For the 'Campo listado' entry, a dropdown menu is open with the placeholder '-- Select an option --'. At the bottom right of the main content area are two buttons: 'Save' (in green) and 'Cancel' (in gray).

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

The screenshot shows the 'Mobile Users' section of the Aranda Field Service software. On the left, a sidebar lists various categories: Service catalog, Administration, Companies, Clients, Transport, Positions, Providers, Skills, Users (selected), Unclassified Users, Web Users, Mobile Users (selected), Groups, Zones, Event management, and Inventory. The main area shows a list of users with columns for Name, Phone, Status, and Email. A detailed view of a user named 'juli' is shown on the right, including fields for Username, Email, Phone, Password, Address starting point (a map of Bogotá, Colombia), Inventory headquarters (a dropdown menu), Transport mean type (Moto), Provider (Proveedor instalación), and Status (ACTIVE). There are 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

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

The screenshot shows the 'Information' tab of the 'Mobile Users' detail view. It includes fields for Name, Username, Email, Phone, Password, Position, Address starting point (a map of Bogotá, Colombia), Inventory headquarters (a dropdown menu), Transport mean type (Moto), Provider (Proveedor instalación), and Status (ACTIVE). There is also a 'Send enrollment email' button and 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

## Grupos móveis associados ao usuário

3. Na exibição de detalhes de usuários móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Grupos móveis**, 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.

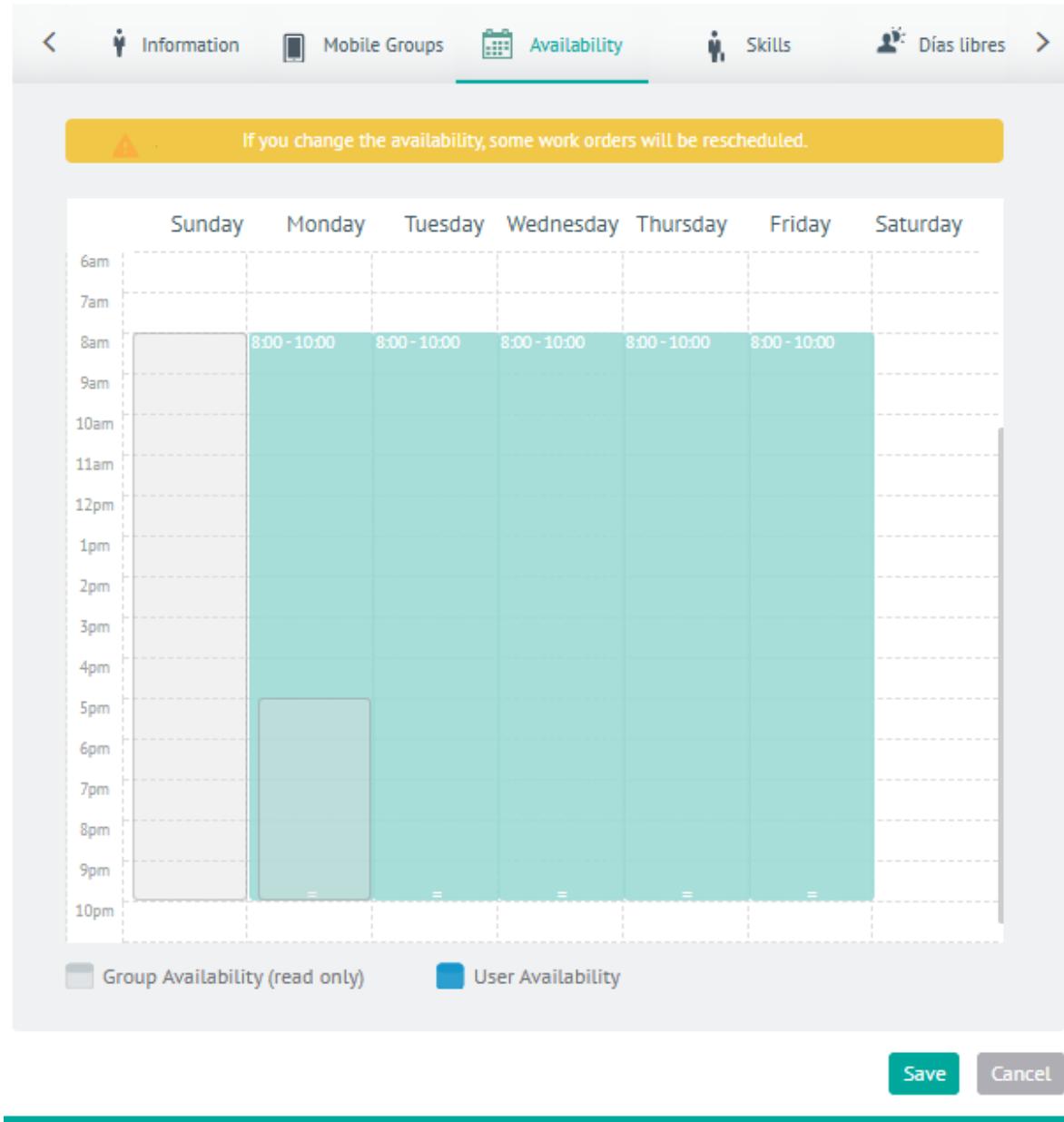
## Mobile Users

The screenshot shows a user interface for managing mobile users. At the top, there are tabs: 'Information' (with a person icon), 'Mobile Groups' (with a smartphone icon, currently selected), 'Availability' (with a calendar icon), 'Skills' (with a person icon), and 'Días libres' (with a person icon). Below the tabs, a section titled 'Associate users with mobile groups' with the subtitle 'Associate the groups to which this user belongs' is visible. Under this, there is a heading 'Associated Groups' followed by two items: 'Grupos Movil 1' and 'Grupos Movil 2', each with a small square 'x' icon to its right. At the bottom right of the main area are 'Save' and 'Cancel' buttons.

## Disponibilidade do usuário

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

## Mobile Users



□ **Nota:** Se o usuário estiver associado a um grupo móvel que já tenha uma disponibilidade configurada, o usuário herdará a disponibilidade desse grupo. A disponibilidade legada é exibida em cinza (consulte as convenções).

## Habilidades do usuário

5. 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.

## Mobile Users

The screenshot shows the 'Skills' tab of the 'Mobile Users' configuration. At the top, there are tabs for Information, Mobile Groups, Availability, Skills (which is underlined), and Días libres. Below the tabs, a section titled 'Attach skills' with the subtitle 'Define the skills this field specialist has' contains a search bar labeled 'Find skill...'. A 'Associated skills' section lists two items: 'Habilidad Inactiva' (with a red crossed-out icon and a checked checkbox) and 'Instalacióndg' (with an unchecked checkbox). Below this, there are two buttons: 'Inactive skills' (unchecked) and 'Skills by default' (checked). At the bottom right are 'Save' and 'Cancel' buttons.

☒ **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

The screenshot shows the 'Management of days off' section of the mobile user configuration. At the top, there is a note: '① If there are orders for those days, they will be reassigned to another specialist'. Below this, the 'Start date days off' is set to '18/08/2025' and the 'End dates days off' is set to '22/08/2025'. A modal window titled 'Días libres programados' (Planned holidays) lists five days from 'Monday 18 of August of 2025' to 'Friday 22 of August of 2025'. There is a trash can icon next to the list, indicating the ability to delete individual days. At the bottom right of the modal are 'Save' and 'Cancel' buttons.

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.

The screenshot shows a confirmation message box asking 'Are you sure you want delete it?' with 'OK' and 'Cancel' buttons. In the background, the 'Management of days off' section is visible, showing the same list of five days from August 18 to 22, 2025. The 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom of the main window are also visible.

► **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 o **Campos 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

The screenshot shows the 'Mobile Users' configuration screen. At the top, there are tabs: 'Mobile Groups', 'Availability', 'Skills', 'Días libres', and 'Additional fields'. The 'Additional fields' tab is selected. Below the tabs, a message says: 'Below will find information related to the mobile users:'. There are four main sections for defining fields:

- Campo texto simple**: A simple text input field.
- Campo texto parrafo**: A paragraph text input field.
- Campo numerico**: A numerical input field.
- Campo fecha**: A date input field with a calendar icon.

Below these sections is a dropdown menu labeled '-- Select an option --' with a downward arrow icon.

At the bottom right of the form are two buttons: 'Save' (green) and 'Cancel' (grey).

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.

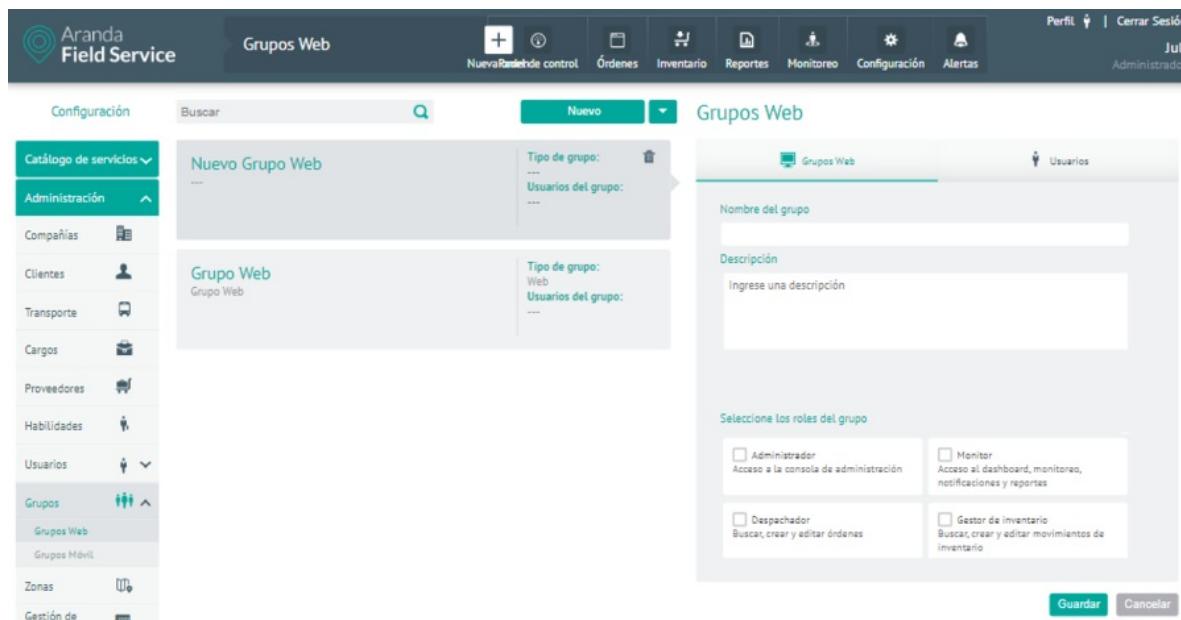
1. Para criar grupos da Web, faça login no console de configuração do AFLS, no Administração No menu principal, selecione o ícone Grupos e a categoria Grupos da Web. Na visualização de informações, selecione o Novo e na Visualização de detalhes você pode definir as informações para grupos da web e usuários

## 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.

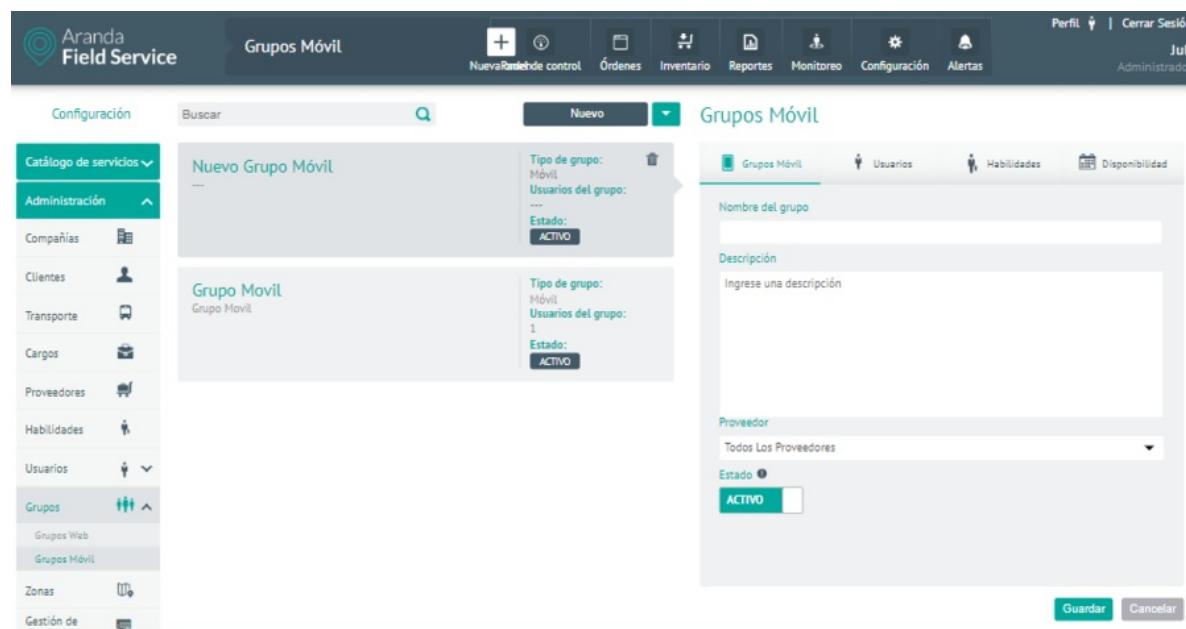
5. Para excluir um grupo da Web no modo de exibição de informações, selecione um registro na lista de grupos de usuários da Web existente e selecione o ícone para excluir as informações associadas.

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.

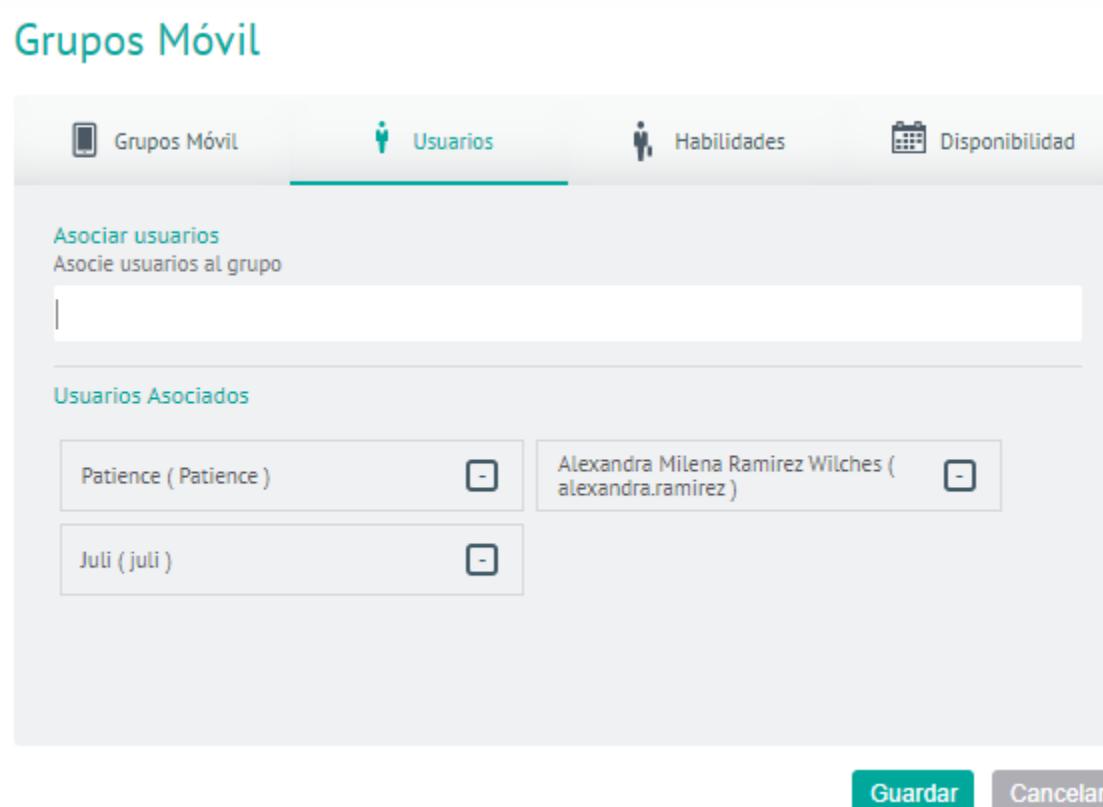


### Grupos móveis

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

The screenshot shows the 'Habilidades' (Skills) tab of a mobile group configuration. At the top, there are tabs for 'Grupos Móvil', 'Usuarios', 'Habilidades' (which is selected and highlighted in green), and 'Disponibilidad'. Below the tabs, a section titled 'Agregar habilidades' (Add skills) with the sub-instruction 'Defina las habilidades para este grupo de especialistas.' (Define skills for this group of specialists.) contains a search bar labeled 'Buscar Habilidad...' (Search skill...). A list of selected skills includes 'Health' and 'Instalación'. A note 'Habilidades inactivas' (Inactive skills) with a red crossed-out icon is present. At the bottom right are 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

## Disponibilidade do usuário

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

## Grupos Móvil

The screenshot shows the 'Disponibilidad' (Availability) tab of a mobile group configuration. At the top, there are tabs for 'Grupos Móvil', 'Usuarios', 'Habilidades', and 'Disponibilidad' (selected and highlighted in green). A yellow warning banner states 'Al cambiar la disponibilidad se podrían reagendar algunas órdenes.' (When changing availability, some orders may be rescheduled.). Below the banner is a weekly availability grid from Sunday to Saturday, showing time slots from 6am to 6pm. A large teal bar indicates availability from 7:00 AM to 6:00 PM on Monday. A smaller grey bar is visible on Saturday. At the bottom right are 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

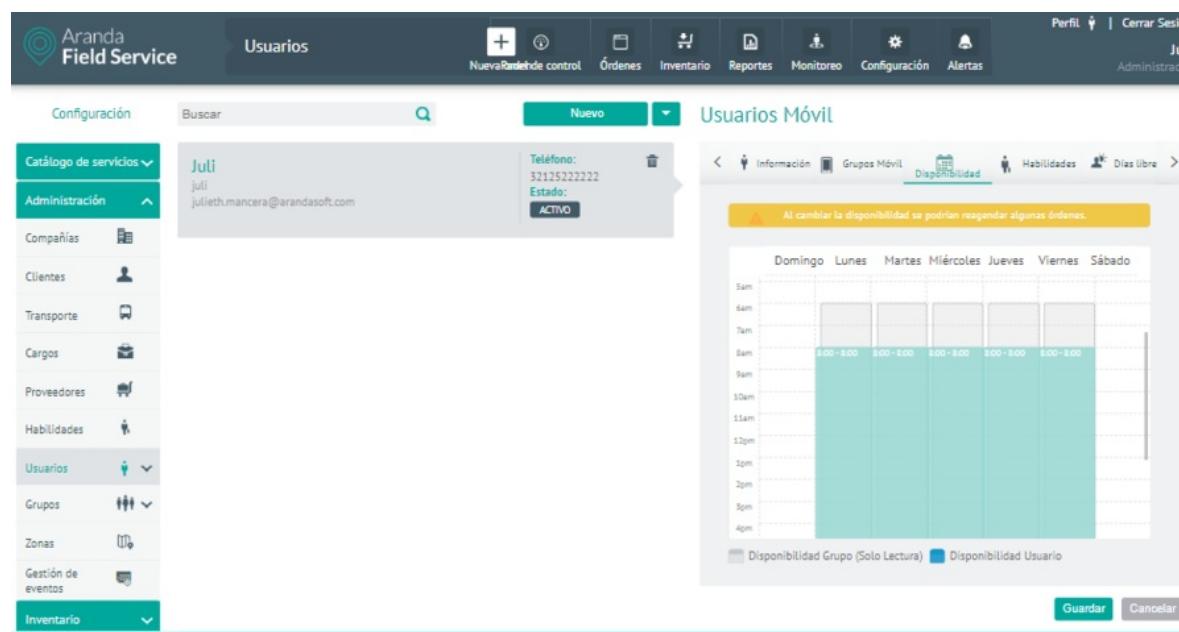
6. Para editar um Grupo de Dispositivos Móveis, na visualização de informações, selecione um registro do Grupo de Usuários Móveis existente e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias. 7. Para excluir um grupo móvel na exibição de informações, selecione um registro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

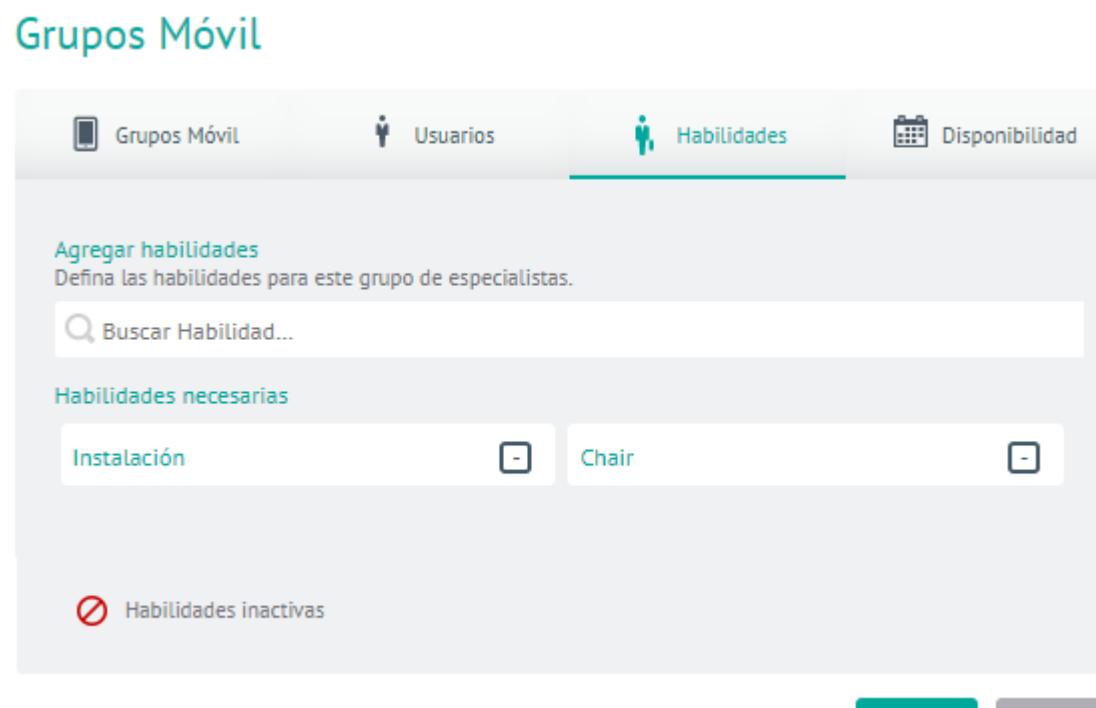
Nas configurações do usuário móvel do AFLS, você pode visualizar e diferenciar qual é a disponibilidade do grupo e qual é a disponibilidade do usuário.



The screenshot shows the 'Aranda Field Service' application. In the top navigation bar, there are icons for 'Nuevo', 'Pantalla control', 'Órdenes', 'Inventario', 'Reportes', 'Monitoreo', 'Configuración', 'Alertas', 'Perfil', and 'Cerrar Sesión'. The current user is 'Juli'. The main menu on the left includes 'Configuración', 'Buscar', 'Nuevo', and 'Usuarios Móvil'. Under 'Administración', 'Usuarios' is selected. The central panel shows a user profile for 'Juli' with fields for 'Teléfono' (3212522222), 'Estado' (ACTIVO), and a note about changing availability affecting orders. A large calendar grid shows availability from 8am to 4pm, Monday through Saturday. A legend indicates 'Disponibilidad Grupo (Solo Lectura)' (Group Availability (Read Only)) in grey and 'Disponibilidad Usuario' (User Availability) in blue. Buttons at the bottom right are 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel).

☒ 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-las ao respectivo grupo.



The screenshot shows the 'Grupos Móvil' configuration screen with the 'Habilidades' tab selected. It includes sections for 'Agregar habilidades' (Add skills), a search bar for 'Buscar Habilidad...', and a list of 'Habilidades necesarias' (Required skills) such as 'Instalación' and 'Chair'. A note indicates 'Habilidades inactivas' (Inactive skills). Buttons at the bottom are 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel).

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

## Áreas

### Criando uma Zona

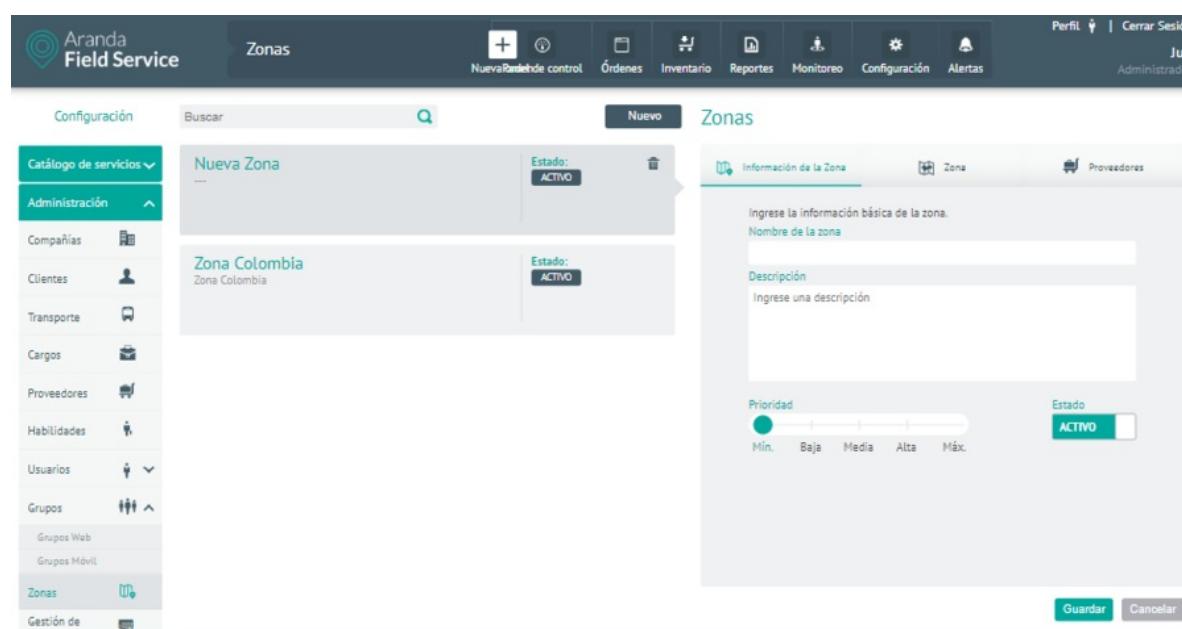
A configuração das zonas permite uma melhor organização da atribuição de trabalho dos especialistas.

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:

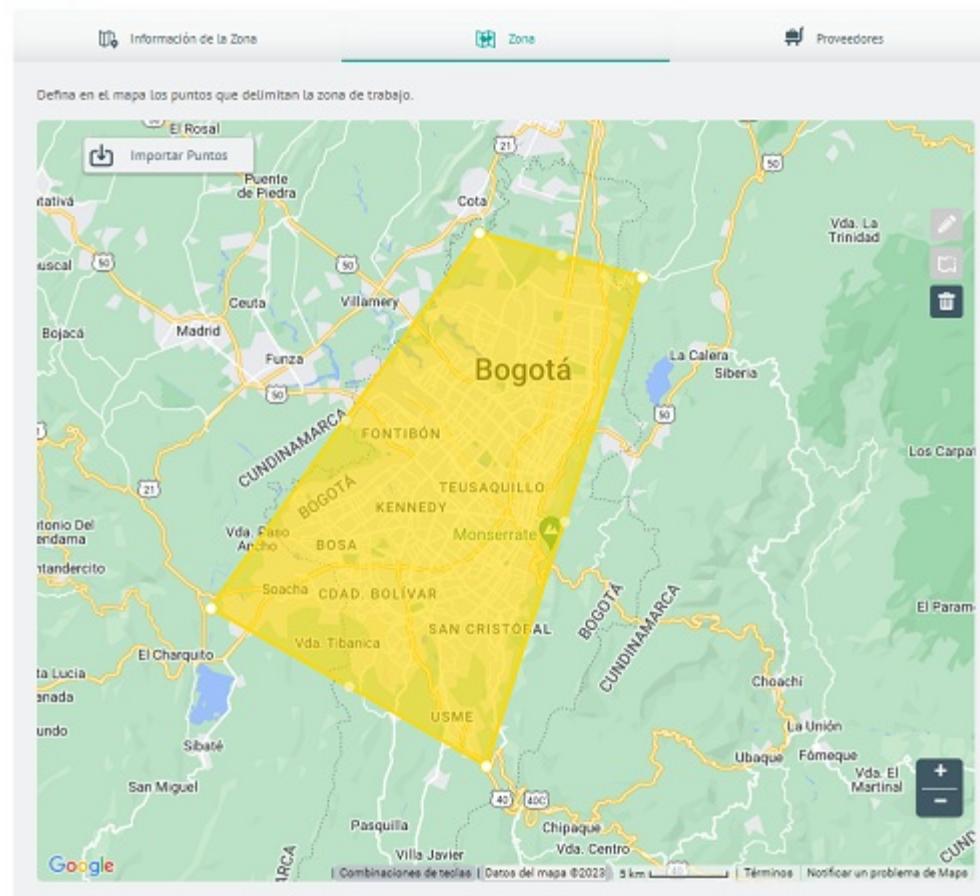
Campos	Descrição
Nome da área:	Nome para identificar a área. Exemplo: Zona Norte.
Descrição da área:	Se exceder duas linhas, uma elipse será exibida.
Prioridade:	Pode ser Mín., Baixo, Médio, Alto ou Máx. Se houver o mesmo endereço para 2 zonas, ele será atribuído à zona com a prioridade mais alta.
Estado: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

## Zonas



- 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.

## Zonas

Asociar proveedores  
Busque y agregue proveedores a esta zona.

Buscar y agregar un proveedor...

Especialistas Internos  Proveedor de Instalación

Guardar Cancelar

- 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.

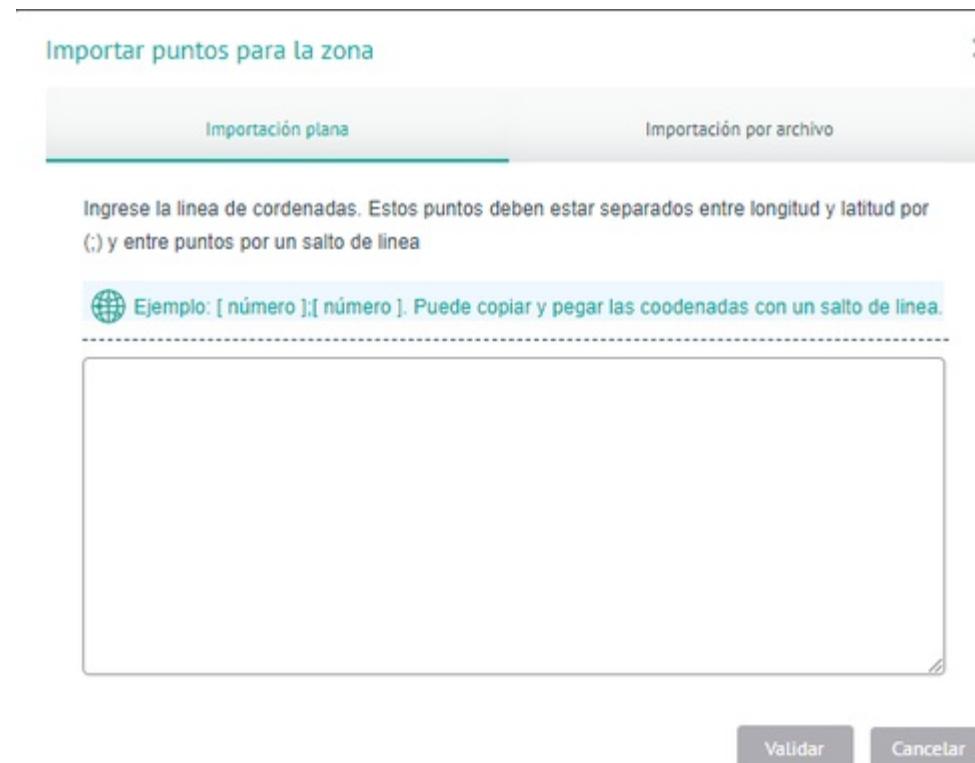
5. Para editar uma zona, na visualização de informações, selecione um registro das zonas existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias.

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.



## 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** Seleccione 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 linea de coordenadas. Estos puntos deben estar separados entre longitud y latitud por (,) y entre puntos por un salto de linea

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

```
-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 linea de coordenadas. Estos puntos deben estar separados entre longitud y latitud por (,) y entre puntos por un salto de linea

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

```
-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 eliminate 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** Seleccione 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

X

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.

```
{  
  "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  
        ]  
      }  
    }  
  ]  
}
```

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

X

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:

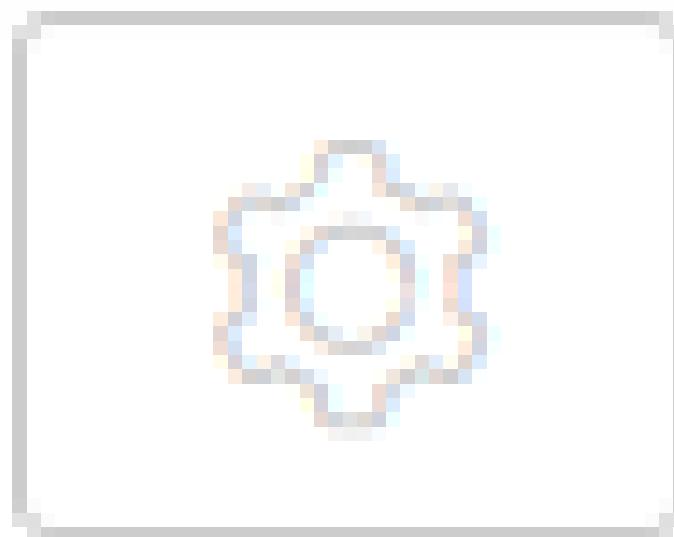
- [Aplicativo \(Esta exibição NÃO se aplica a ambientes multilocatários\)](#)
- [Uploads em massa](#)
- [Ordens de Serviço](#)
- [Logs de integração do Service Desk](#)
- [Sincronização de integração do Service Desk](#)
- [Registrar erros de dispositivos móveis](#)

## 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

The screenshot shows the Aranda Field Service application interface. The top navigation bar includes 'Aranda Field Service', 'Gestión de eventos', and various menu items like 'Nueva', 'Rendimiento control', 'Órdenes', 'Inventario', 'Reportes', 'Monitoreo', 'Configuración', and 'Alertas'. A user profile 'Julimancera Administrador' is at the top right. The main area has a sidebar with 'Configuración' selected, showing categories like 'Compañías', 'Cílios', 'Transporte', etc. The central panel is titled 'Logs de Aplicación' and contains a sub-dialog titled 'Configura las rutas donde se van a obtener los logs.' It lists four log paths with 'Guardar' buttons: 'Ruta para obtener los logs de AFLS Web' (C:\inetpub\wwwroot\AFLS\Logs), 'Ruta para obtener los logs de AssistME WS' (C:\inetpub\wwwroot\ASSISTMEWS\Logs), 'Ruta para obtener los logs de Windows Services' (C:\Program Files (x86)\Aranda\Aranda Services\Logs), and 'Ruta para obtener los logs de AFLS Api' (C:\inetpub\wwwroot\AFLSAPI\Logs). The bottom of the screen shows a footer with '29/06/2023 07:35:04', 'AFLS API', and '6 de 6 registros'.

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

**Filtro** Ele permite que você pesquise rapidamente os dados pelo campo de nome, bem como filtre as informações pelos seguintes logs: AFLS WEB, AssistMe WS, Windows Services, AFLS API e Todos.

**Atualização** Permite atualizar as informações exibidas na tabela Logs do aplicativo

▷ **Nota:** Para realizar a pesquisa com o filtro pelo campo nome, é necessário pressionar a tecla "Enter".

4. De acordo com o filtro selecionado, você poderá visualizar uma lista dos logs cadastrados nas rotas configuradas, com os seguintes dados:

- Nome
- Data
- Tipo de log
- Botão de download: Quando você ativa este botão, o sistema gera um arquivo com os logs de log selecionados.

## Visualização de uploads em massa

5. Na exibição de informações de upload em massa, você pode exibir a lista de registros existentes, pesquisar arquivos por nome e classificar as informações associadas por tipo de dados, como ID, Arquivo, Tipo (movimento, pedidos ou clientes), Status (Bem-sucedido, Em andamento, Pendente ou Falha), Total de registros, Bem-sucedido, Data com falha, Dados com falha e Arquivo bem-sucedido.

Ele permite que você visualize o histórico de importação em massa para os módulos Pedidos, Clientes e Movimentos.

6. As opções disponíveis para consultar e filtrar logs de upload em massa são:

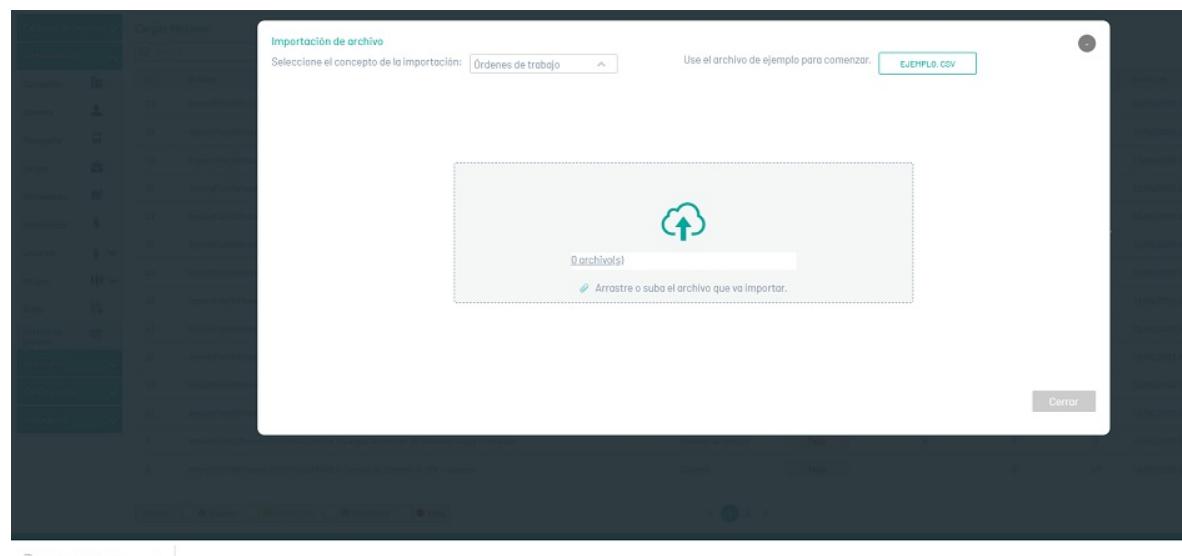
Filtro	Permite pesquisar os dados usando o campo Arquivo.
Atualização	Permite atualizar as informações exibidas na tabela de upload em massa
Filtrar por estados	Cada vez que a seleção for excluída ou adicionada em qualquer um dos filtros, as informações na tabela de histórico de importação em massa serão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

□ Nota: Para pesquisar no filtro é necessário pressionar a tecla "Enter".

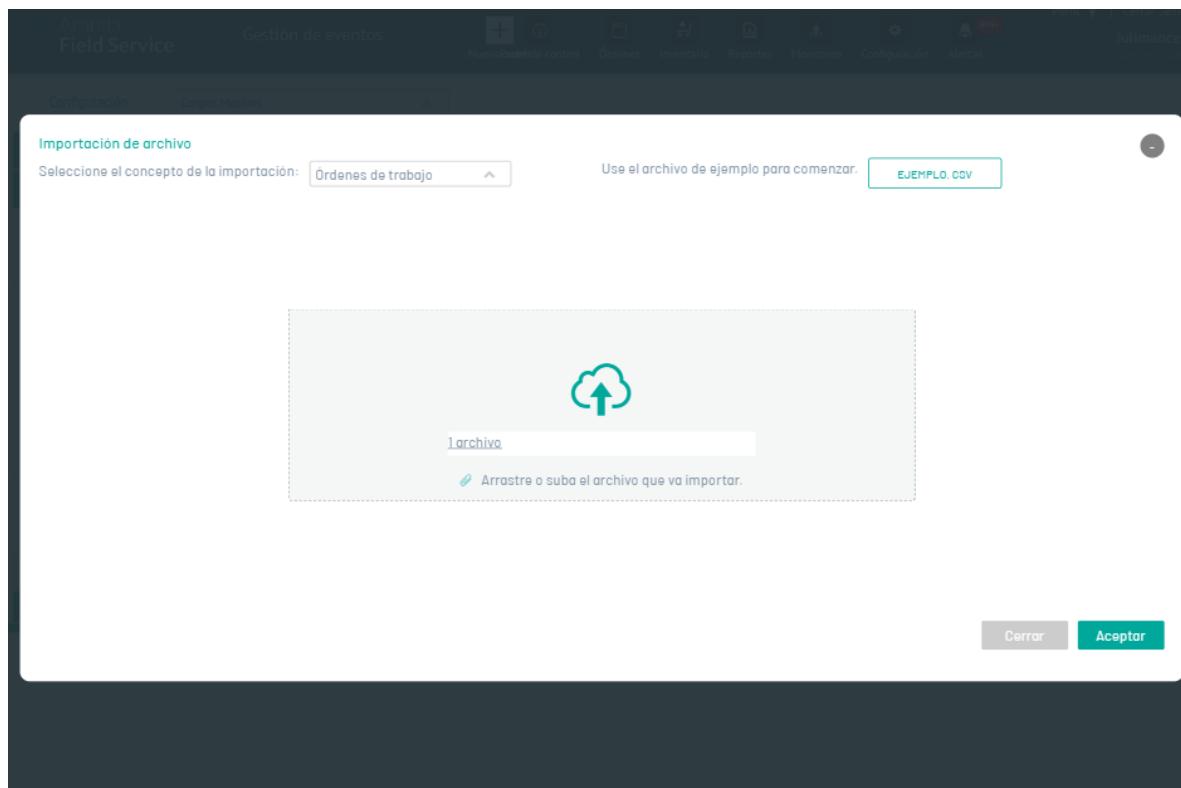
## Opção de importação

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 ícone Arraste 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.

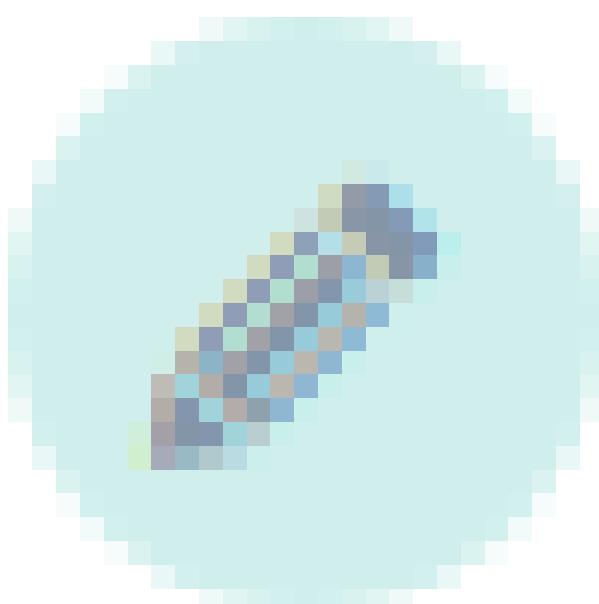


9. Depois de selecionar e carregar o arquivo Pedidos, Entrada do Razão ou Importação do Cliente, clique em Aceitar na visualização de importação, para confirmar as alterações feitas e o sistema agendará o processamento do arquivo. Ao atualizar as informações, você poderá validar o andamento do upload.

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

## 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.

- **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.

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



O sistema gera um arquivo CSV com um nome próprio e com os registros que foram importados para o aplicativo. Ao pressionar o botão de download, você poderá acessar o arquivo gerado.

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

ID	Archivo	Tipo	Estado	Total registros	Entradas	Fallidos	Fecha
32	ImportFilestoProcess_20230704201441_1_Carga Workorder 200 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	04/07/2023 15:44:11
29	ImportFilestoProcess_20230424200007_3_Carga Workorder 200 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	26/04/2023 15:00:17
28	ImportFilestoProcess_20230424200007_3_Carga Workorder 200 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exito	105	103	0	26/04/2023 15:00:17
26	ImportFilestoProcess_20230522160007_3_Carga Workorder 200 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Exito	105	103	0	23/05/2023 11:50:20
25	ImportFilestoProcess_20230621230103_3_Carga Workorder 200 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	105	103	2	21/06/2023 18:01:03
24	ImportFilestoProcess_20230621195940_1_Carga Workorder 50 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	4	4	21/06/2023 14:59:40
22	ImportFilestoProcess_20230522110647_1_Carga de Clientes -5- Ok - copia.csv	Cientes	Fallo	10	2	8	21/05/2023 14:56:29
20	ImportFilestoProcess_20230522110945_5_Carga de inventarios -5- Ok - entrada única - copia.csv	Movimientos	Exito	5	5	0	21/05/2023 14:54:55
18	ImportFilestoProcess_20230421210518_1_Carga Workorder 50 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	5	3	21/04/2023 14:51:38
17	ImportFilestoProcess_20230421211346_1_Carga de Clientes -5- Ok - copia.csv	Cientes	Fallo	10	0	10	21/04/2023 08:54:46
15	ImportFilestoProcess_20230421113532_1_Carga Workorder 50 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	4	4	21/04/2023 08:53:32
12	ImportFilestoProcess_202305161734415_1_Carga de Clientes -5- Ok - copia.csv	Cientes	Fallo	10	1	9	16/05/2023 18:44:15
11	ImportFilestoProcess_202304161734315_Carga de inventario -1 Ok - entrada única - copia.csv	Movimientos	Fallo	5	2	3	16/04/2023 18:43:31
9	ImportFilestoProcess_202304161734018_1_Carga Workorder 50 Órdenes - copia - copia.csv	Órdenes de trabajo	Fallo	8	5	3	16/04/2023 18:43:58
8	ImportFilestoProcess_202305161735048_1_Carga de Clientes -5- Ok - copia.csv	Cientes	Fallo	0	10	10	16/05/2023 18:55:48

## Visualização de ordens de serviço

12. Na exibição de informações do pedido, você pode exibir a lista de ordens de serviço existentes e pesquisar os arquivos por nome e classificar as informações associadas por tipo de dados, como Número do Pedido, Data de Criação, Cliente, Fornecedor, Serviço e Motivo.

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

Número de orden	Fecha de creación	Cliente	Proveedor	Servicio	Razón
50	02/12/2022 11:41:13	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
49	01/12/2022 17:06:53	Cliente	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
48	01/12/2022 17:03:52	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
47	01/12/2022 16:58:49	Laura Naranjo	Proveedor de Instalación	Servicio con inventario	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
46	01/12/2022 16:23:17	Test CYS ok	Proveedor de Instalación	Servicio de Instalación	El proveedor no cuenta con especialistas para atender la orden de trabajo.
45	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.
44	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.
43	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.
42	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

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

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

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

The screenshot shows the Aranda Field Service application. On the left, a service order detail page for 'Orden 45' is displayed, showing information like creation date (01/12/2022 4:27 pm), execution date (01/12/2022 5:09 pm to 5:09 pm), and location (Zona Colombia). It includes sections for 'Solicitante de la cita' (Test CYS ok), 'Dirección de la Cita' (Titán Plaza, Calle 86A, UPZ Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá), and 'Servicio' (Servicio de Instalación). A map on the right shows the location in Bogotá, with a callout box detailing the address: Titán Plaza, Calle 86A, UPZ Localidad Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, 111021, Colombia.

## 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										Última sincronización: 17 de Noviembre de 2022 10:11
Fecha de creación	Clientes			Compañía			Especialista			Actualizar
	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	

## 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

The screenshot shows the 'Sincronización Integración mesa de servicio' (Sync Integration Service Desk) section of the Aranda Field Service application. The interface includes a navigation bar with links like 'Configuración', 'Gestión de eventos', 'Nueva orden', 'Panel de control', 'Órdenes', 'Inventario', 'Reportes', 'Monitoreo', 'Configuración', and 'Alertas'. A user profile for 'Julimancera Administrador' is at the top right. The main area displays a table with columns for 'Fecha de creación' (Creation Date), 'Clientes' (Clients), 'Compañías' (Companies), and 'Especialista' (Specialist). The table lists records with counts of 'Creados' (Created), 'Actualizados' (Updated), and 'Sin importar' (Not Imported). A message at the bottom right indicates '14 de 14 registros' (14 of 14 records).

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

The screenshot shows a 'Bloc de notas' (Notepad) window titled 'WebUsersASMSErrors\_2024\_05\_09\_15\_26\_07: Bloc de notas'. The content of the note pad is a log of errors from a mobile device. The log includes several entries indicating validation errors for fields such as 'CORREO' (Email) and 'TELEFONO' (Phone Number) for users like 'Diego Fernando Suarez Realpe', 'lsilva', 'William Orozco', 'Desarrollo', 'Diego Suarez Esp', 'Diego Suarez Admin', 'Victor Garcia', 'Especialista Roles', 'Usuario\_ASMSMobile', and 'Nancy Mancera Admin'. The log also shows errors for the 'NOMBRE' (Name) field. The log concludes with errors for 'Nancy Mancera Esp' related to 'CORREO' and 'TELEFONO'.

## 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, no 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 uma 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
<b>Tipo de produto:</b>	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.
<b>Número de referência</b>	(SKU)
<b>Nome do produto</b>	Nome designado para o produto.
<b>Descrição:</b>	Máximo de 250 caracteres.
<b>Quantidade mínima:</b>	Quantidade mínima que deve estar em estoque. Acione um alerta quando esse valor for atingido.
<b>Unidade de medida</b>	Selecione a unidade de medida.
<b>Preço de compra (calculado):</b>	Este valor é calculado automaticamente assim que as entradas do produto são feitas no inventário.
<b>Preço de venda:</b>	Preço pelo qual o produto é vendido.
<b>Estado:</b>	Pode estar ativo ou inativo e isso determinará se o produto pode ser usado ou não.

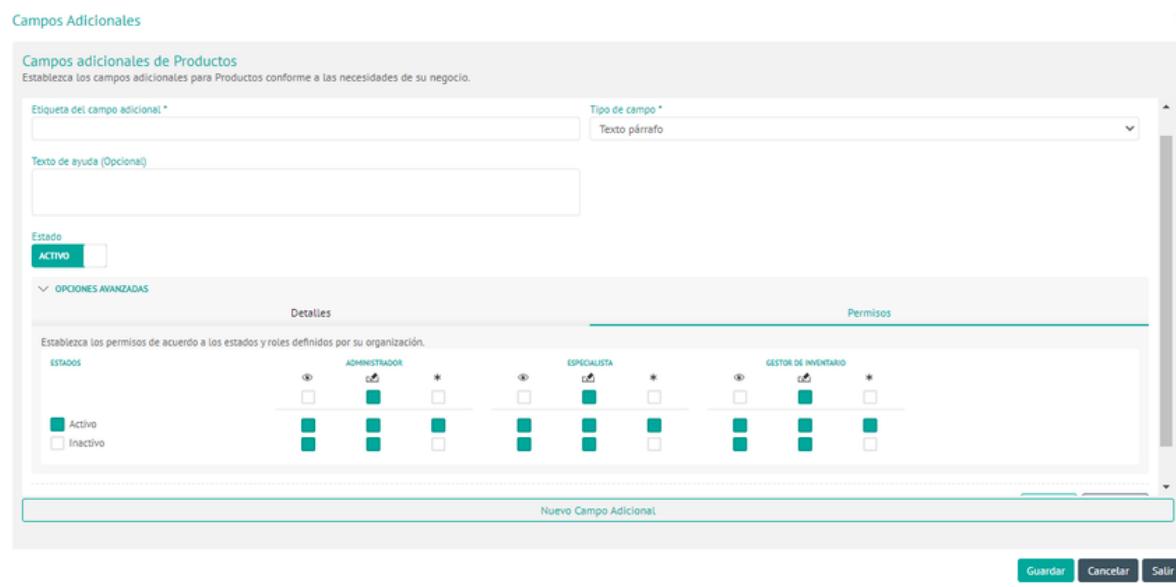
Nota: Todos os campos são obrigatórios para a criação do produto

## Configurando campos adicionais para um produto

- Depois de criar um produto, o Campos adicionais que correspondem às informações de cada um dos produtos criados.
- 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

- 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.
- 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 Permissões 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.



Uma vez configuradas as informações dos campos adicionais para produtos, eles podem ser preenchidos nas entradas de cada um.

- Depois de configurar os campos adicionais para o produto, clique em **Salvar** na janela correspondente, para confirmar as alterações feitas.

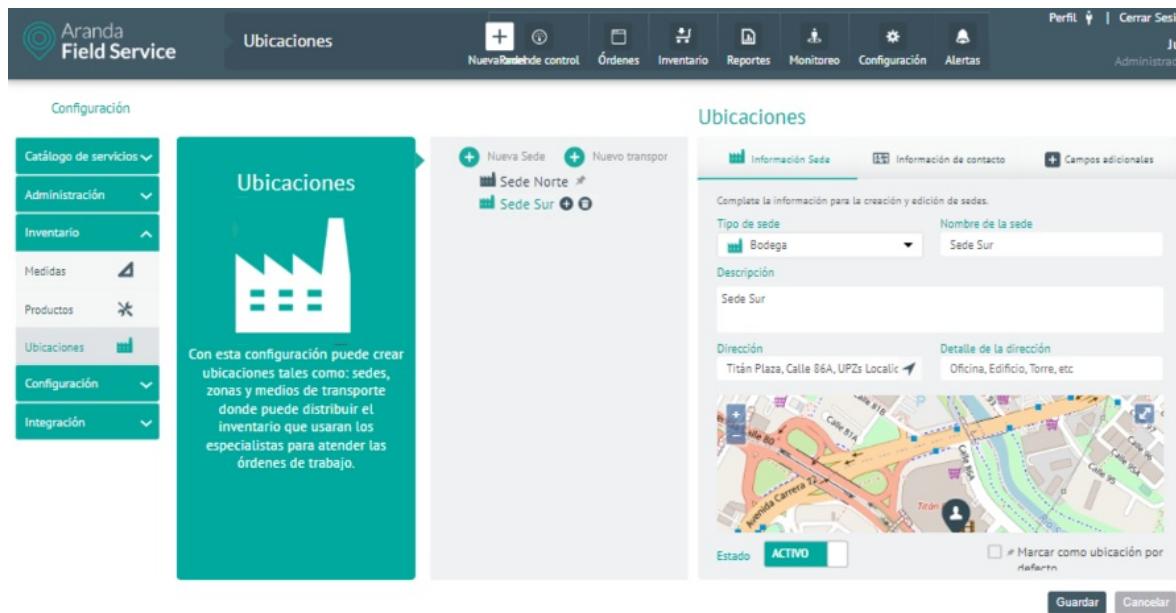
- Para editar um produto de estoque, na visualização de informações, selecione um registro dos produtos existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias.
- Para excluir uma medida, na exibição de informações, selecione um registro da lista de produtos existente e selecione o ícone para excluir as informações associadas.
- 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-generais 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

- 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.



- 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.

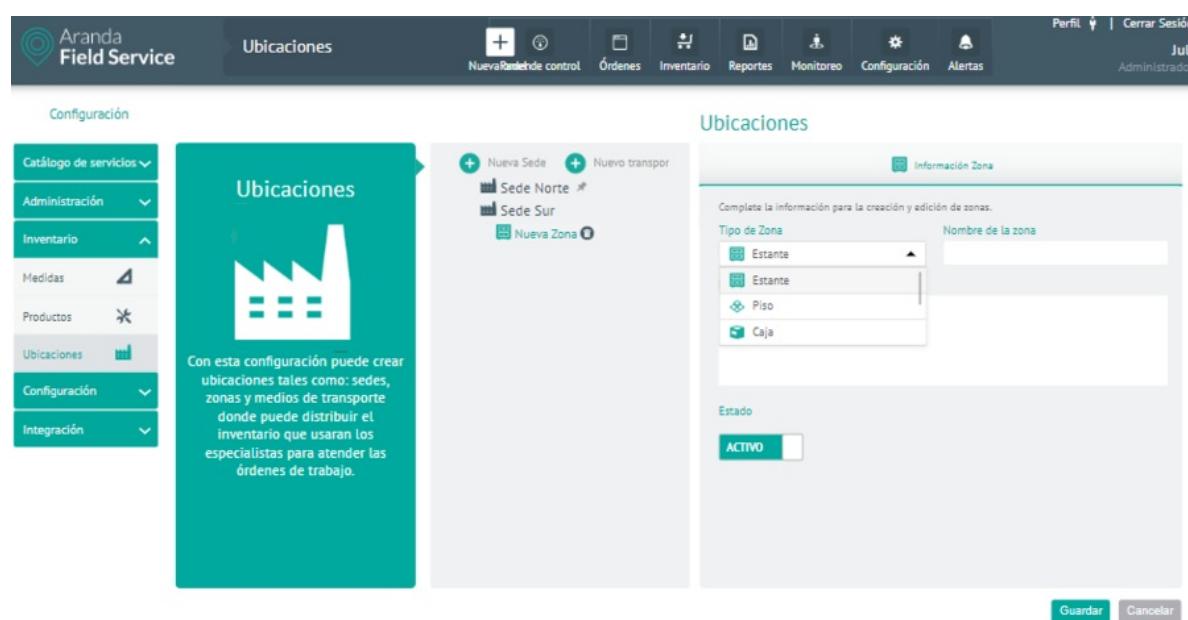
3. Na exibição de detalhes de locais no console de configuração do AFLS, selecione o ícone **Informações de contato**, onde você pode inserir informações como nome, telefone e e-mail do contato. Essas informações são opcionais e não são necessárias para a criação da sede.

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
<b>Tipo de Zona:</b>	Os tipos de zona disponíveis são: prateleira, piso e caixa.
<b>Nome da área</b>	Nome designado para a área.
<b>Descrição</b>	Descrição da área.
<b>Estado:</b>	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.

**Ubicaciones**

Nueva Sede Nuevo transporte  
Sede Norte Sede Doc Jkw966 Nueva Zona

Información Zona

Complete la información para la creación y edición de zonas.

**Tipo de Zona**

- Estante
- Estante
- Piso
- Caja

**Nombre de la zona**

**Estado**

**ACTIVO**

**Guardar** **Cancelar**

▷ **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.

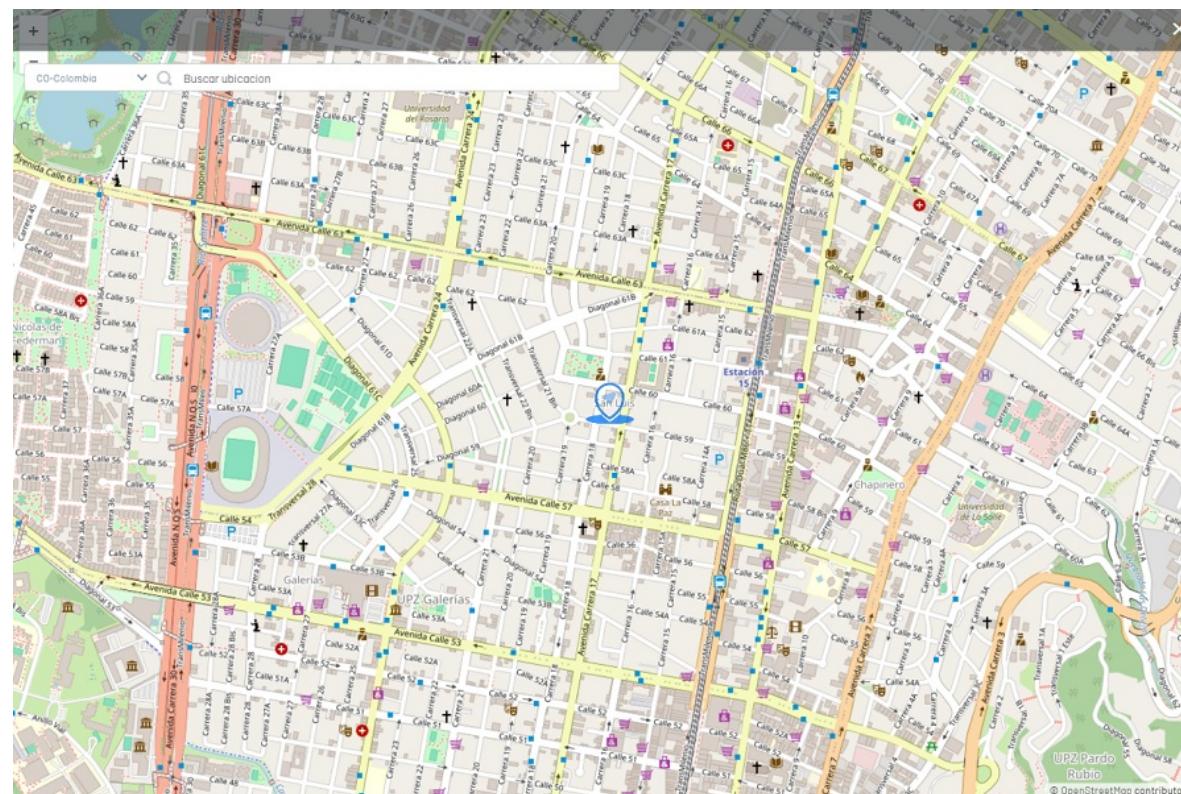
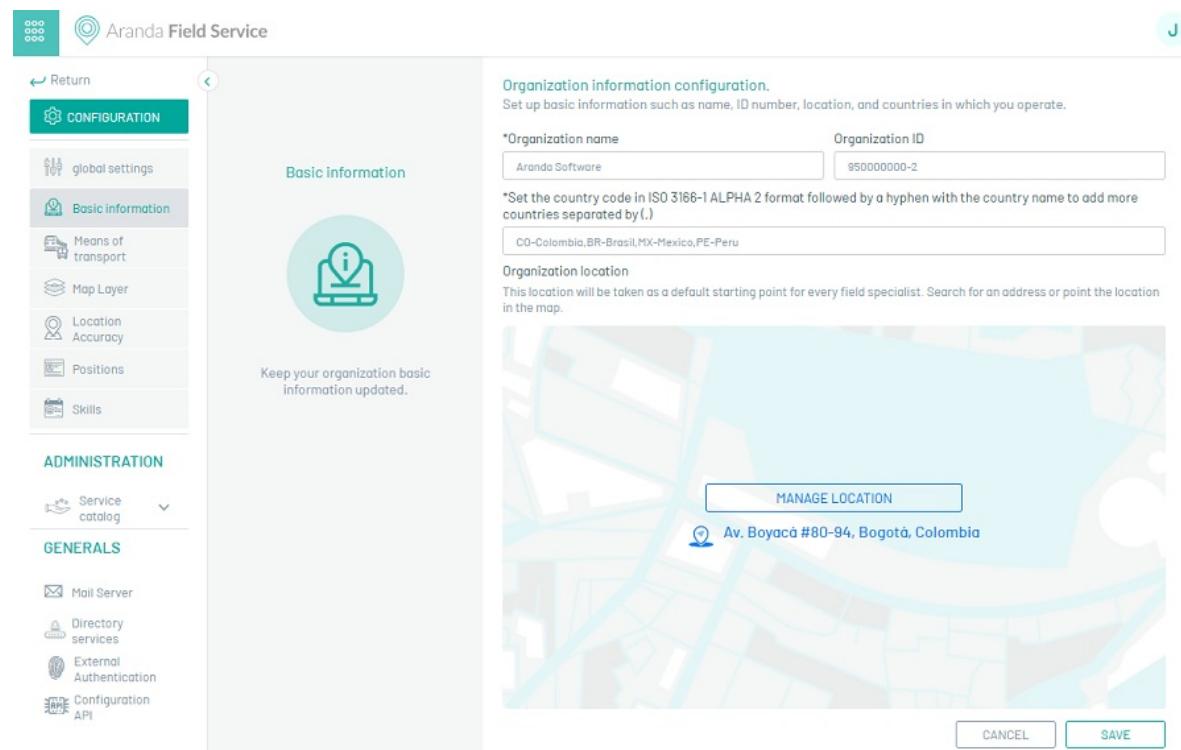
## Informações básicas sobre a organização

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.



□ 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.

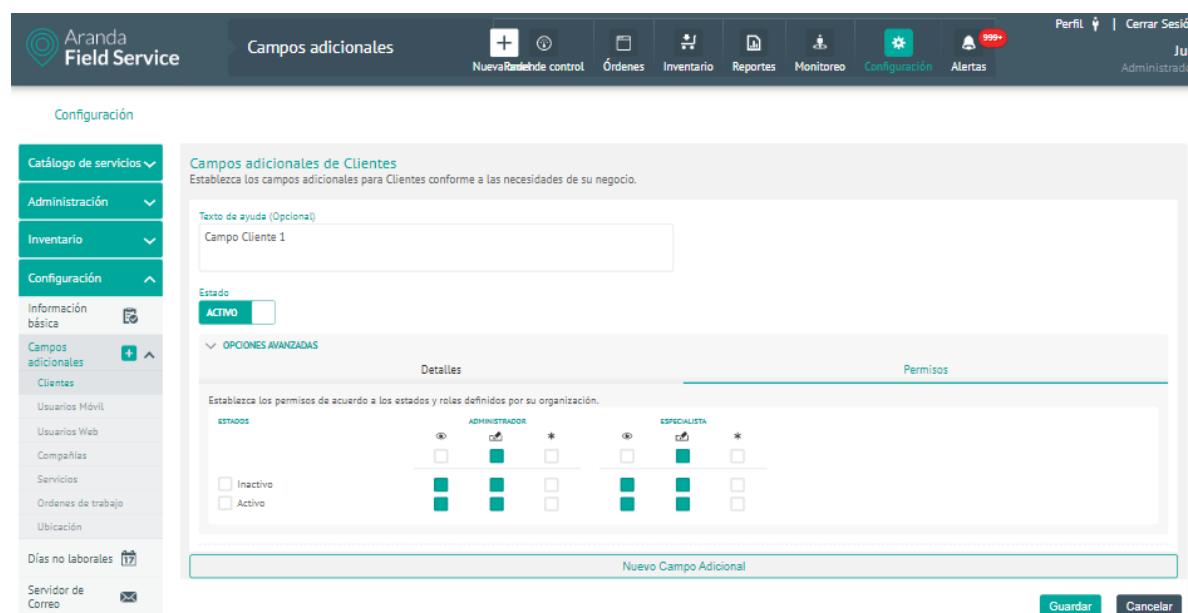
2. Nas opções avançadas da janela Campos adicionais, você pode configurar os detalhes e permissões dos campos adicionais

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.

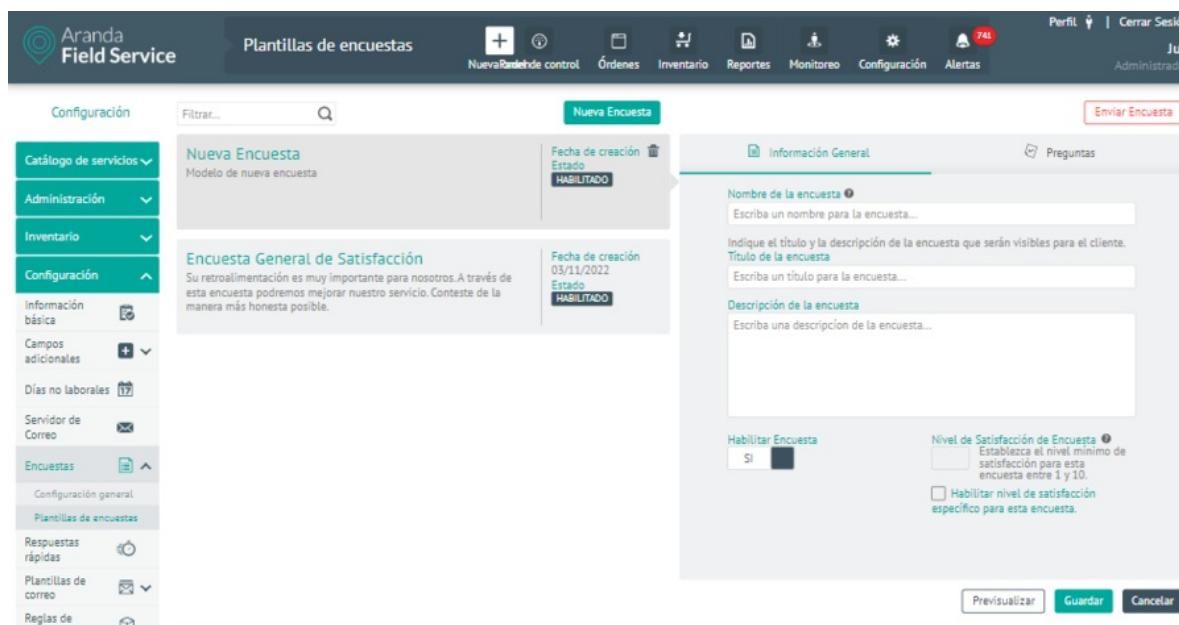
2. Quando terminar de definir as configurações gerais de levantamento topográfico, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

## 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:	<p>Esta opção apresenta os tipos de pergunta configurados para a pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Abrir: Esta opção permite que você crie uma pergunta aberta com uma resposta livre.</li><li>- Verdadeiro ou falso: Esta opção permite criar uma pergunta fechada com uma resposta sim ou não.</li><li>- Classificação: Esta opção permite incluir uma classificação na pesquisa</li><li>- Personalizado: Esta opção permite criar uma pergunta com diferentes critérios</li></ul>

Nota: Para cada tipo de pergunta, 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

⋮ 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

✓ Obligatoria ✓ Incluir en las estadísticas

Previsualizar Guardar Cancelar

6. Para excluir uma pergunta 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.

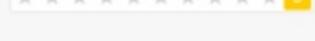
**Encuesta de Satisfacción al Cliente**

**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.  


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.  

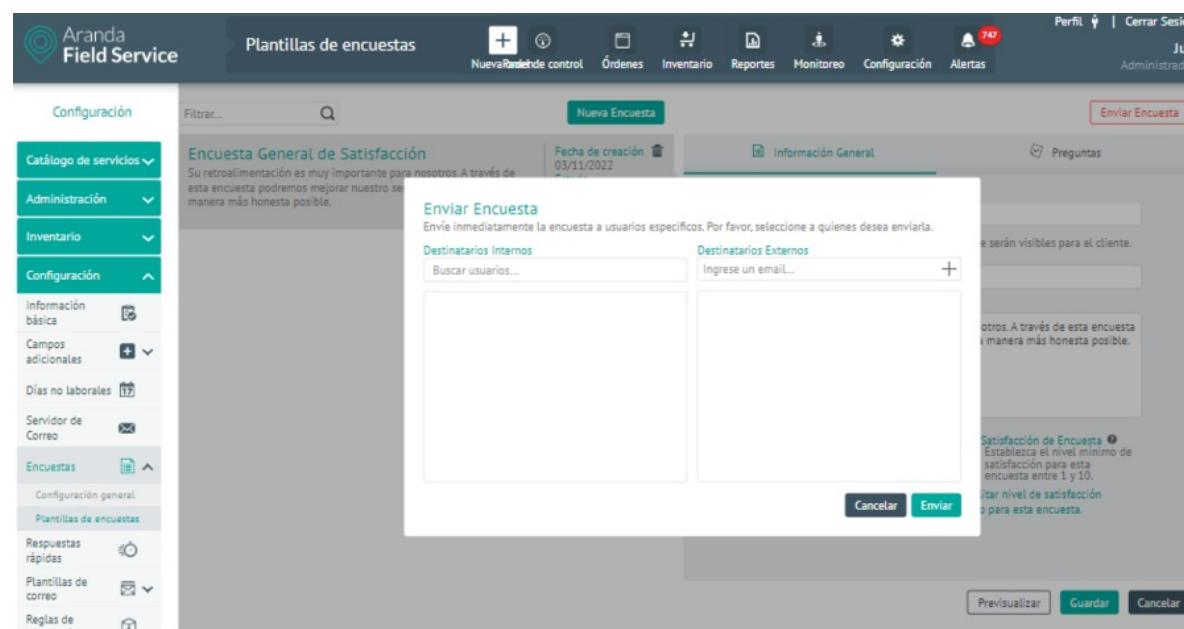

03 ¿Cuál es su nivel de satisfacción general respecto a la solución brindada a su solicitud? \*  
Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja.  


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.  


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, no Configuração No menu principal, selecione o ícone Respostas rápidas.

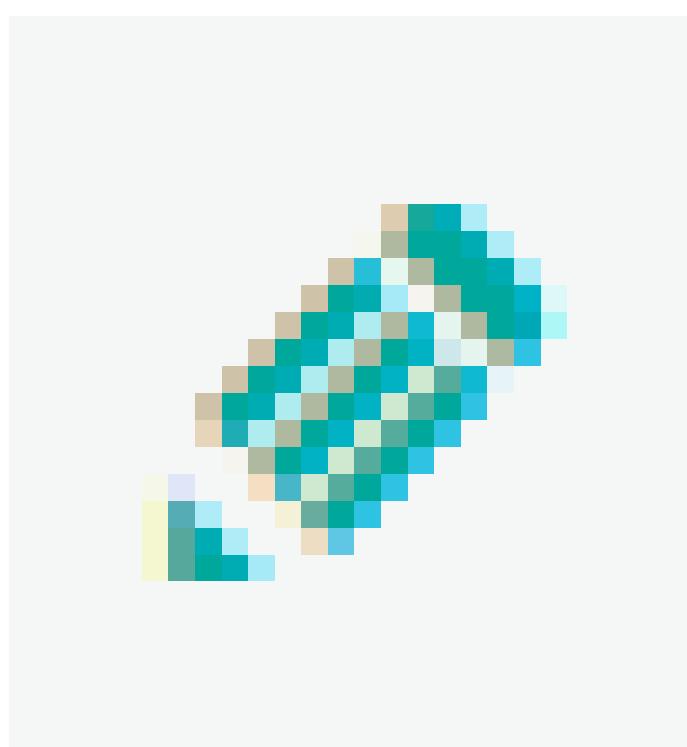
2. Selecione o ícone Novo; Na visualização de criação, você pode configurar as seguintes informações:

Opções	Descrição
Nome da resposta rápida:	Identifique a resposta rápida que o especialista poderá usar.
Selecionar Serviço:	Permite configurar todos ou um serviço específico ao qual esta resposta rápida se aplica.
Selecionar 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.

The screenshot displays the 'Rápidas' (Quick Responses) section of the application. On the left, there is a search bar and a table listing various quick responses with columns for 'Nombre' (Name), 'Servicio' (Service), and a status column showing icons for 'ACTIVO' (Active) and 'INACTIVO' (Inactive). One row is selected, showing 'Respuesta cierre edi' under 'Nombre', 'Todos' under 'Servicio', and an active status icon. On the right, a modal window provides more details about the selected response: 'Nombre de la respuesta rápida' (Name of the quick response) is 'Respuesta cierre edi', 'Seleccionar servicio:' (Select service) is set to 'Todos' (All), 'Seleccionar tipo de nota:' (Select note type) is 'Descripción' (Description), and 'Activar' (Activate) is checked with the status 'Activo' (Active). The bottom of the screen shows navigation buttons and a page number indicator '10 de 12 registros' (10 of 12 records).

☒ **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.)

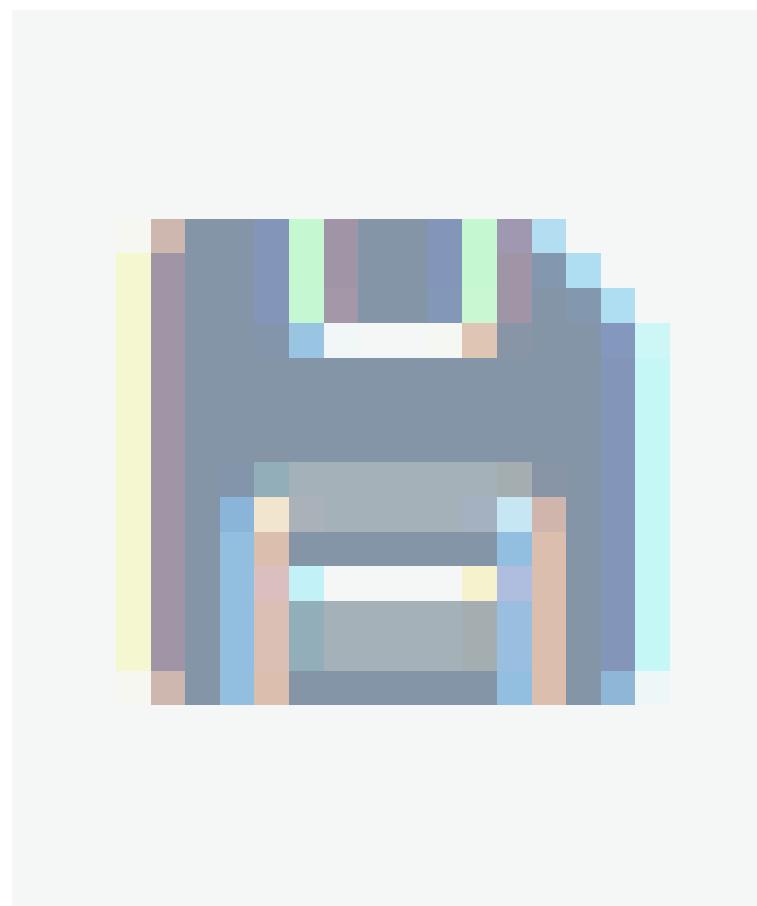
3. Para editar uma resposta rápida, na lista de configurações de resposta rápida, selecione o nome do registro que deseja editar, a exibição de detalhes está habilitada e selecione o botão editar



Você pode modificar as informações necessárias.

The screenshot shows a list of 'Rápidas' (Quick Responses) on the left and a detailed view of 'Nota 3' on the right. The list includes items like 'Respuesta cierre edi', 'respuesta rapidaggg', 'Lorem Ipsum es simi', 'Nota 3', 'Nota 2', and 'Nota inactiva'. The 'Nota 3' view shows its name, service, type, activation status (Activado), and creation date (28/05/2025 02:50 pm). Below the list are filters for 'ESTADO' (ACTIVE/INACTIVE) and navigation buttons.

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



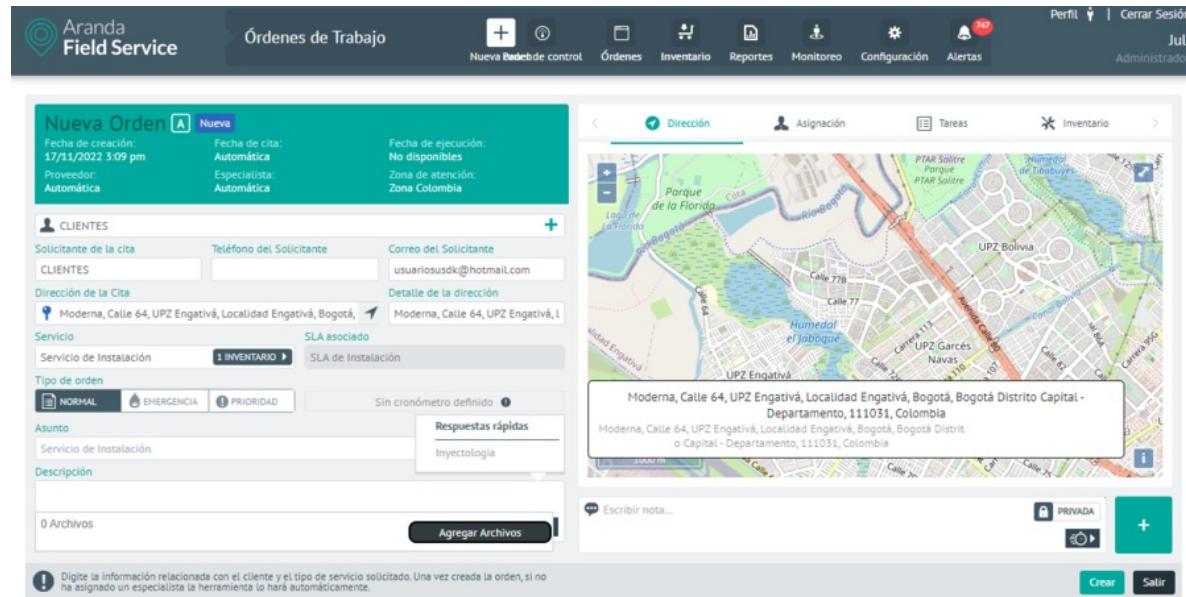
para confirmar as alterações feitas. 5. Para excluir uma resposta rápida, na lista de configuração de resposta rápida, selecione a verificação de um ou mais registros e selecione o botão para excluir as informações associadas.

The screenshot shows a list of 'Rápidas' with several rows selected for deletion, indicated by checked checkboxes. The columns include Nombre, Servicio, Tipo de nota, and Fecha de creación. The 'Nota 3' row is highlighted. Navigation buttons and a 'NUEVA' (New) button are at the top right.

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.

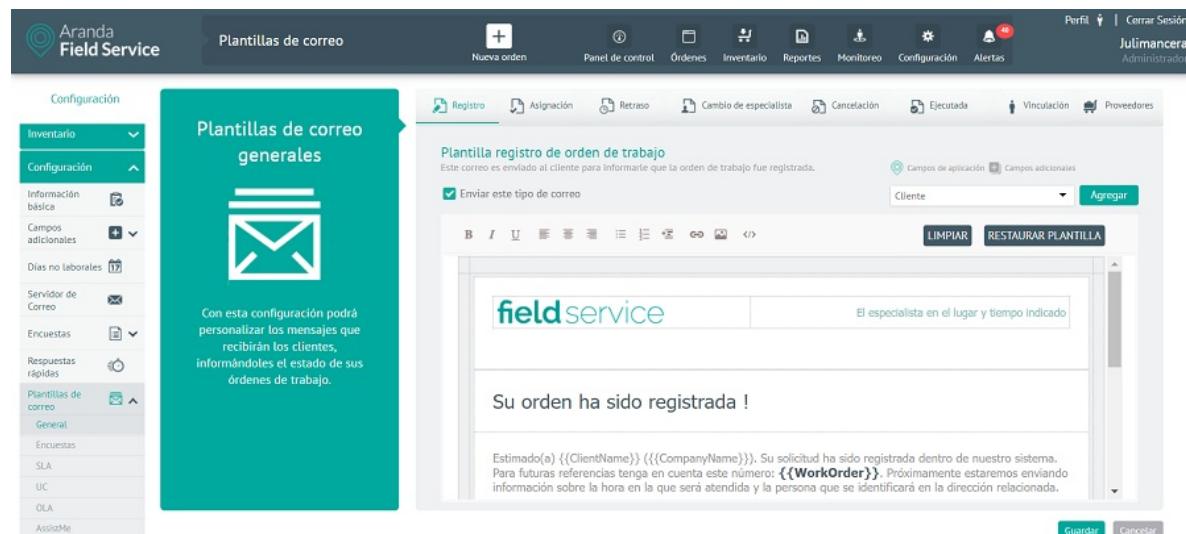
## Modelos de e-mail

### 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

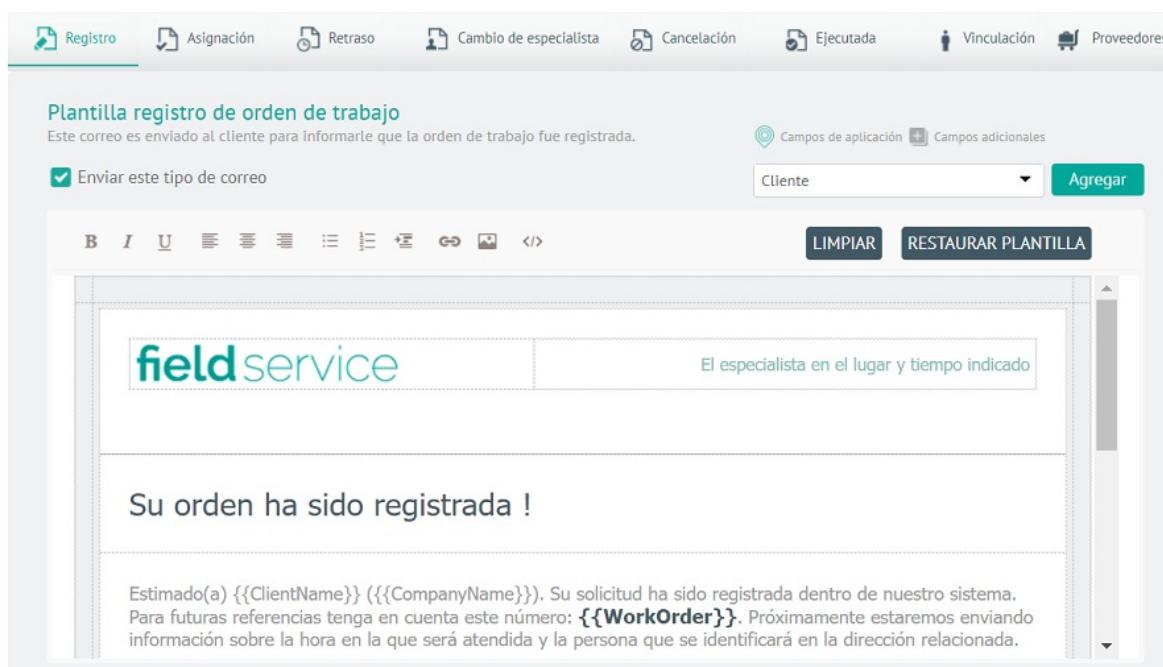
1. Para criar um modelo geral, vá para o Console de configuração do AFLS no Configuração No menu principal, selecione o ícone Modelos de e-mail e a categoria Geral. Na visualização de detalhes, você pode configurar o modelo geral para diferentes itens.



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

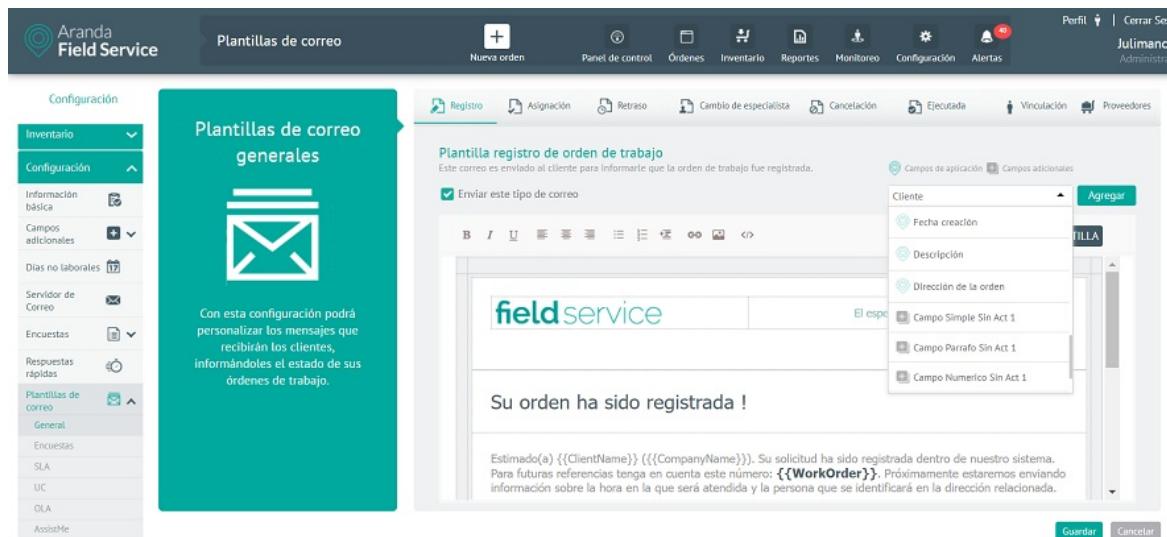
sobre o status de suas ordens de serviço, você terá as seguintes guias de configuração disponíveis:

- **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:

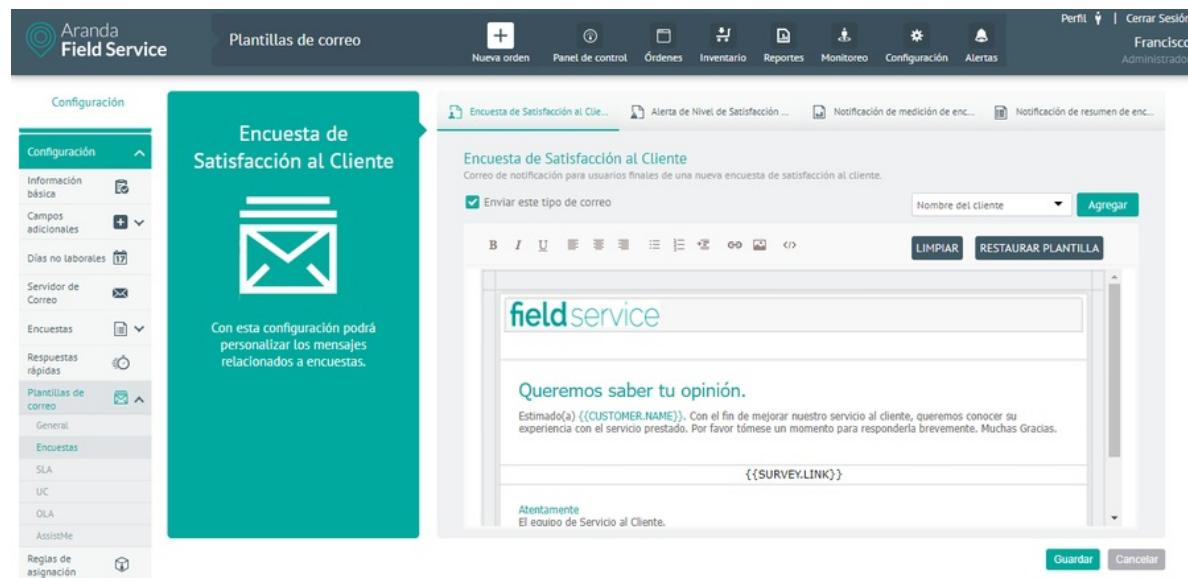
- **Enviar e-mail:** Você pode escolher se deseja enviar e-mails ou não.
- **Tokens:** Tokens são textos rápidos que são preenchidos com informações de pedidos ou campos adicionais, por exemplo, Uma saudação ao cliente pelo nome pode ser escrita como: Hello, Sir(a) Template:ClientName.
- **Modelo de 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.

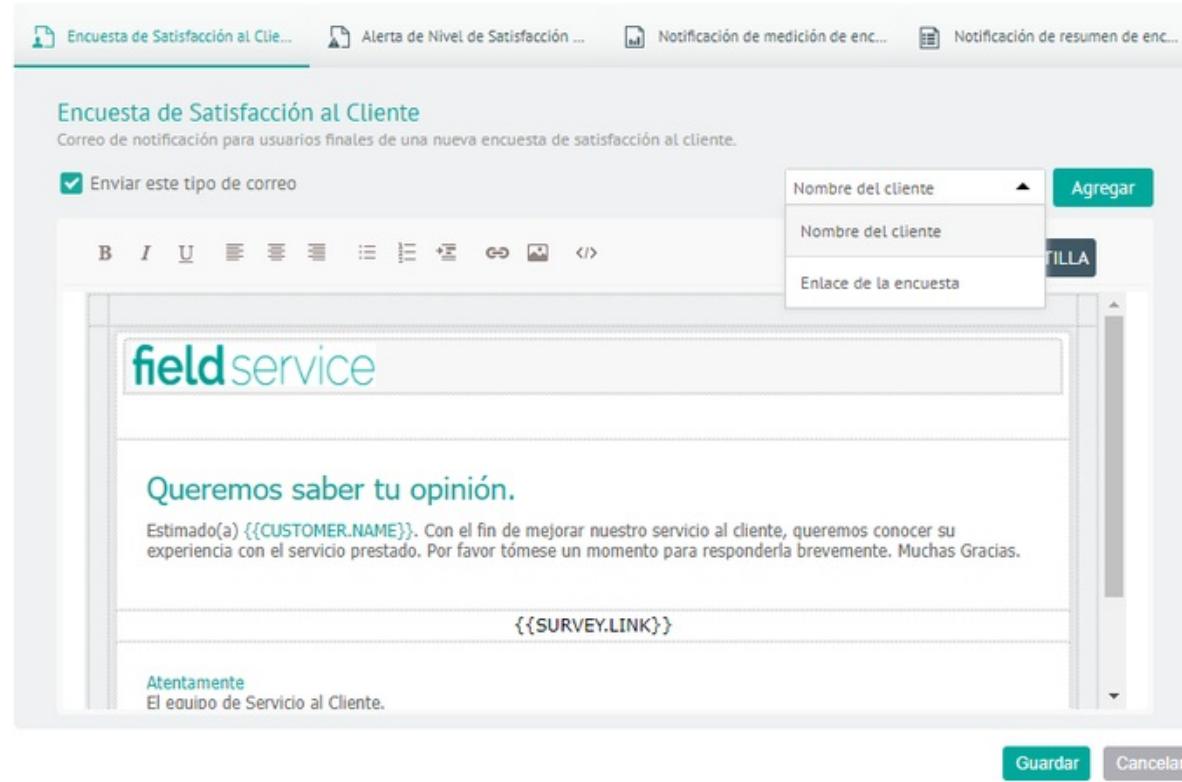


2. Na Visualização de Detalhes do modelo de pesquisa você encontrará os modelos de mensagens relacionadas a pesquisas, você terá as seguintes guias de configuração disponíveis:

- **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 no Configuração No menu principal, selecione o ícone Modelos de e-mail e a categoria SLA. 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.

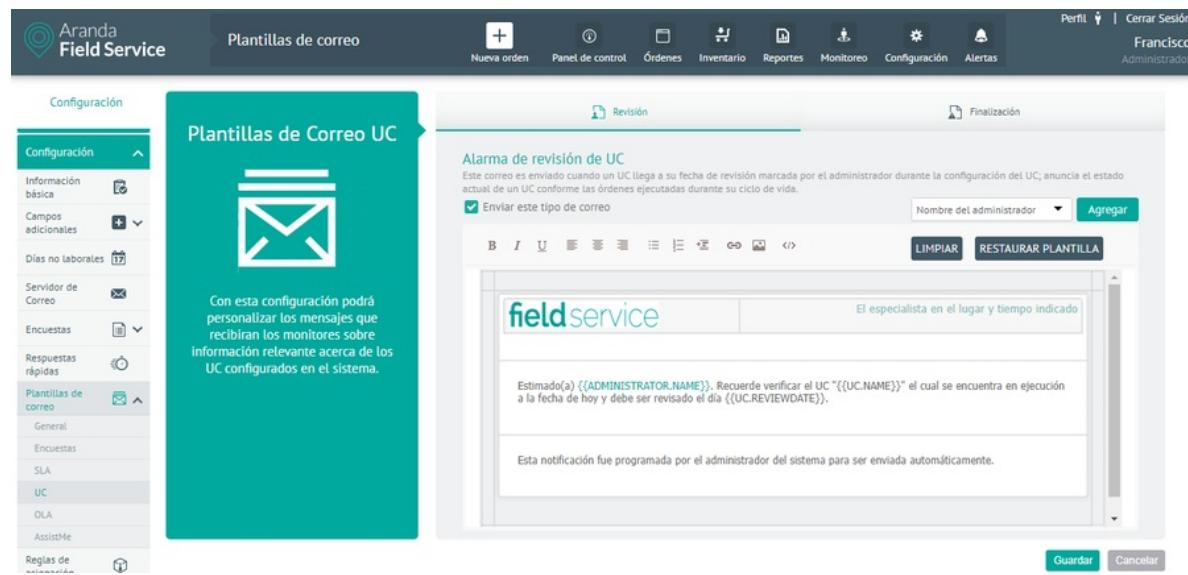
3. Depois de selecionar o modelo de SLA e uma guia de configuração, você terá opções comuns de personalização de mensagens habilitadas, como:

- **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.

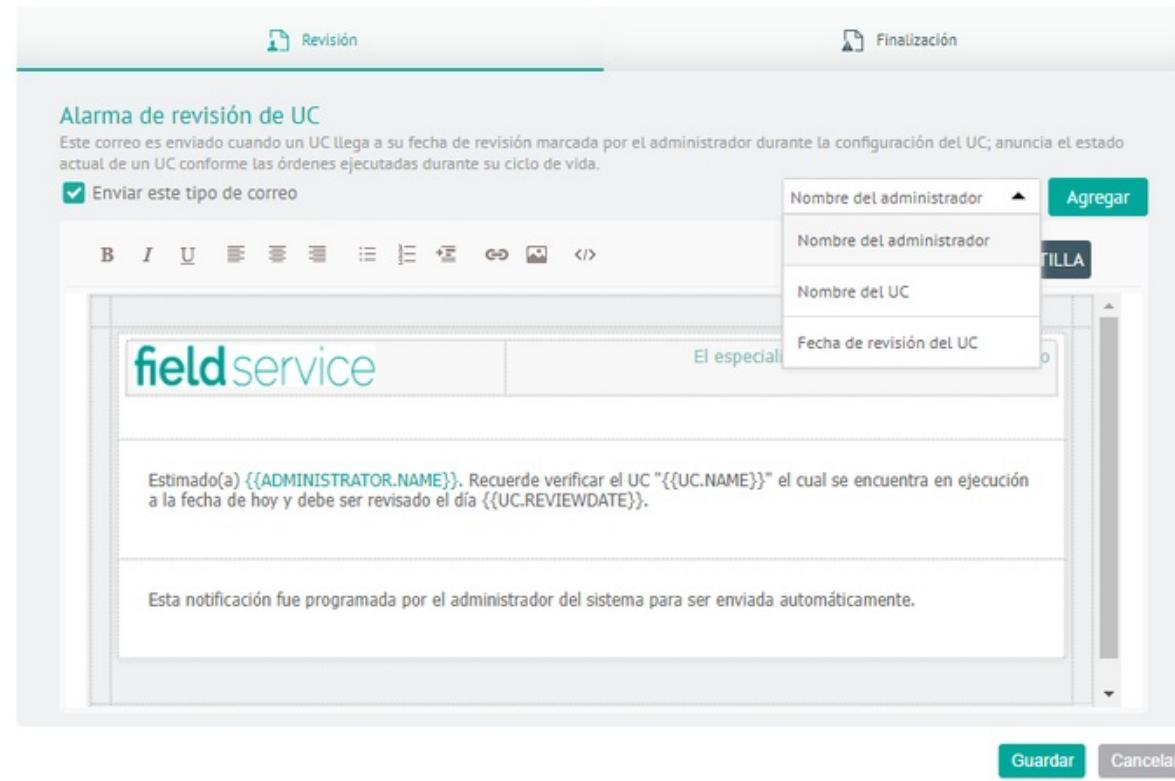


2. Na Visualização de Detalhes do modelo UC você encontrará os modelos para notificar os administradores quando uma data relevante relacionada à medição do nível de conformidade de fornecedores externos estiver se aproximando, você terá as seguintes guias de configuração disponíveis:

- **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:

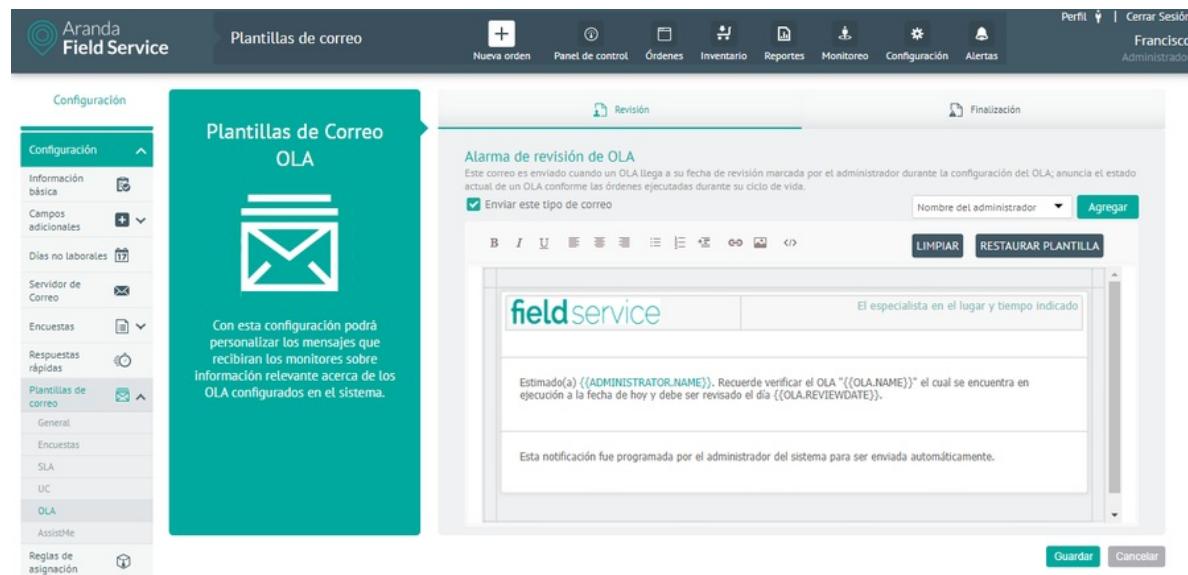
- **Enviar e-mail:** Você pode escolher se deseja enviar e-mails ou não.
- **Tokens:** Tokens são textos rápidos que são preenchidos com as informações que estão nas ordens de serviço, por exemplo, Uma saudação ao cliente pelo nome pode ser escrita como: Hello, Sir(a) Template:ClientName.
- **Modelo 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 Salvarou 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.

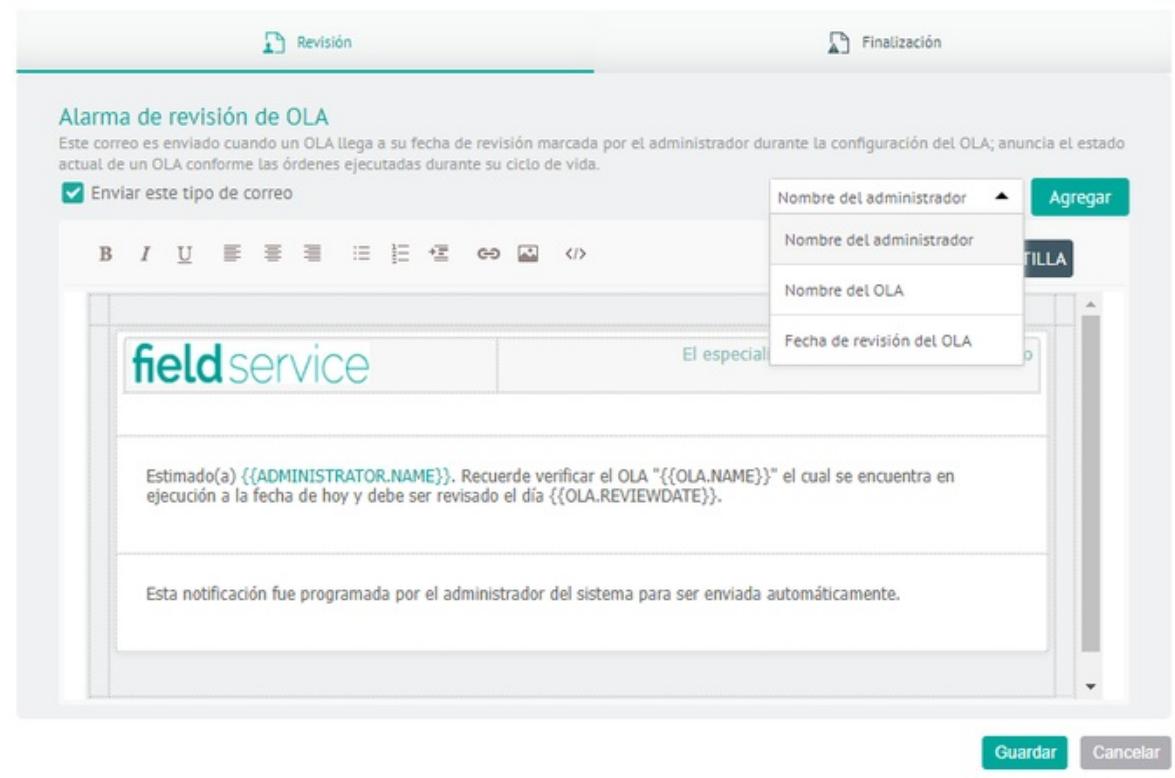


2. Na Visualização de Detalhes do modelo OLA, você encontrará os modelos que são usados para notificar os administradores quando uma data relevante relacionada à medição do nível de conformidade dos fornecedores internos estiver se aproximando, você terá as seguintes guias de configuração disponíveis:

- 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.

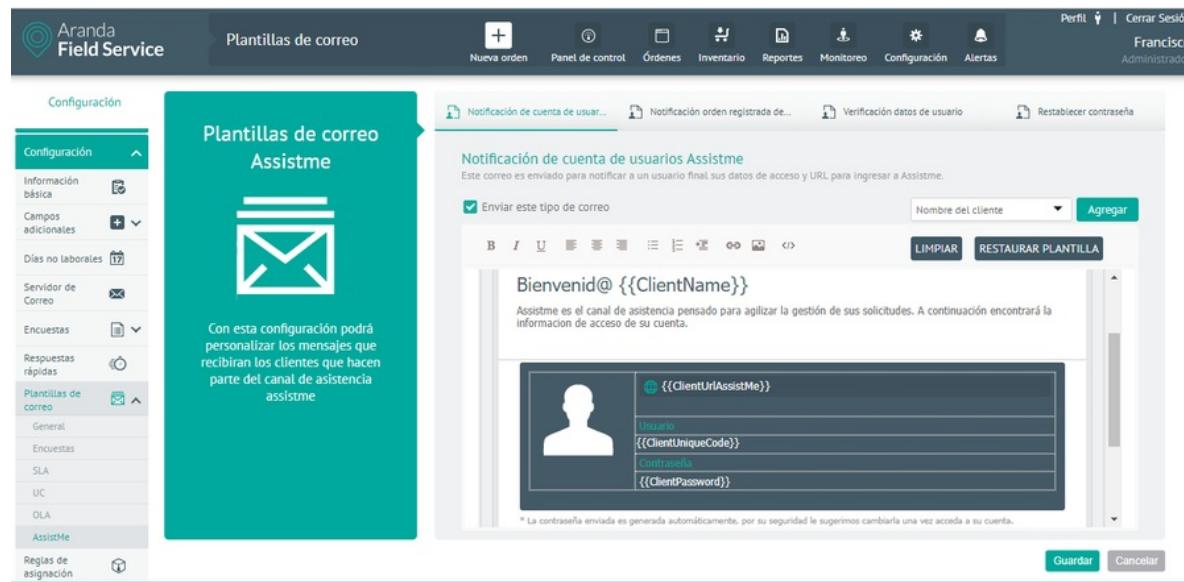
## Criando modelos de assistência

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

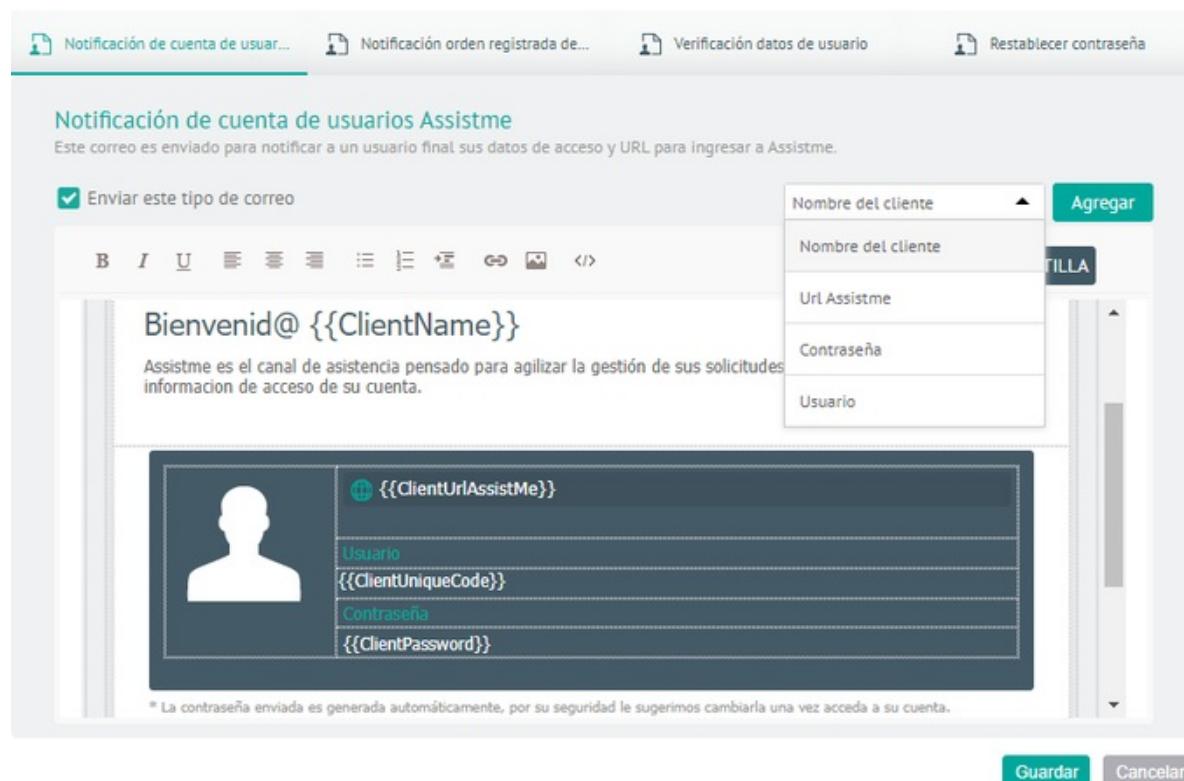
- Notificação de conta de usuário do AssistMe: Informa o usuário final sobre os detalhes de login e URLs para acesso ao AssistMe.
- Notificação de pedido registrado do AssistMe: Notifica os usuários sobre a criação de uma nova solicitação registrada no canal.

- 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.

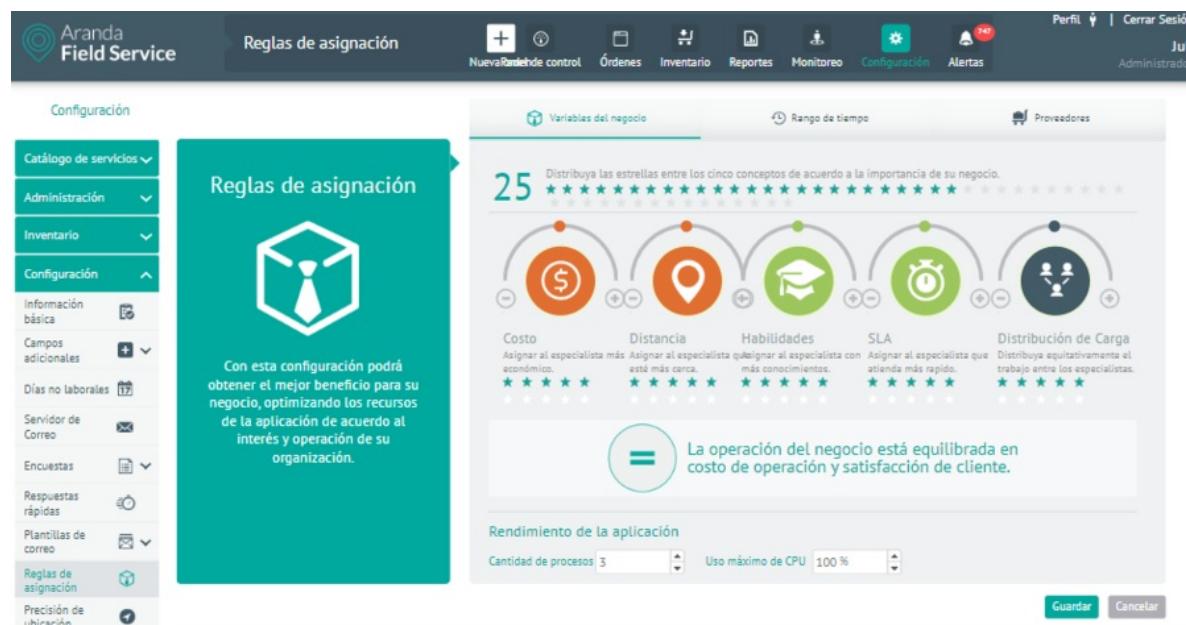
Símbolo	Definição	Exceções
<code>{{Ordem de serviço}}</code>	Número do pedido	
<code>{{Nome do Agente}}</code>	Nome do agente que atende o pedido	Se não tiver sido atribuído aparecerá: Ainda não definido. (em multilíngue)
<code>{{AttentionDate}}</code>	Data de Operação	Se não tiver sido atribuído, aparecerá: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

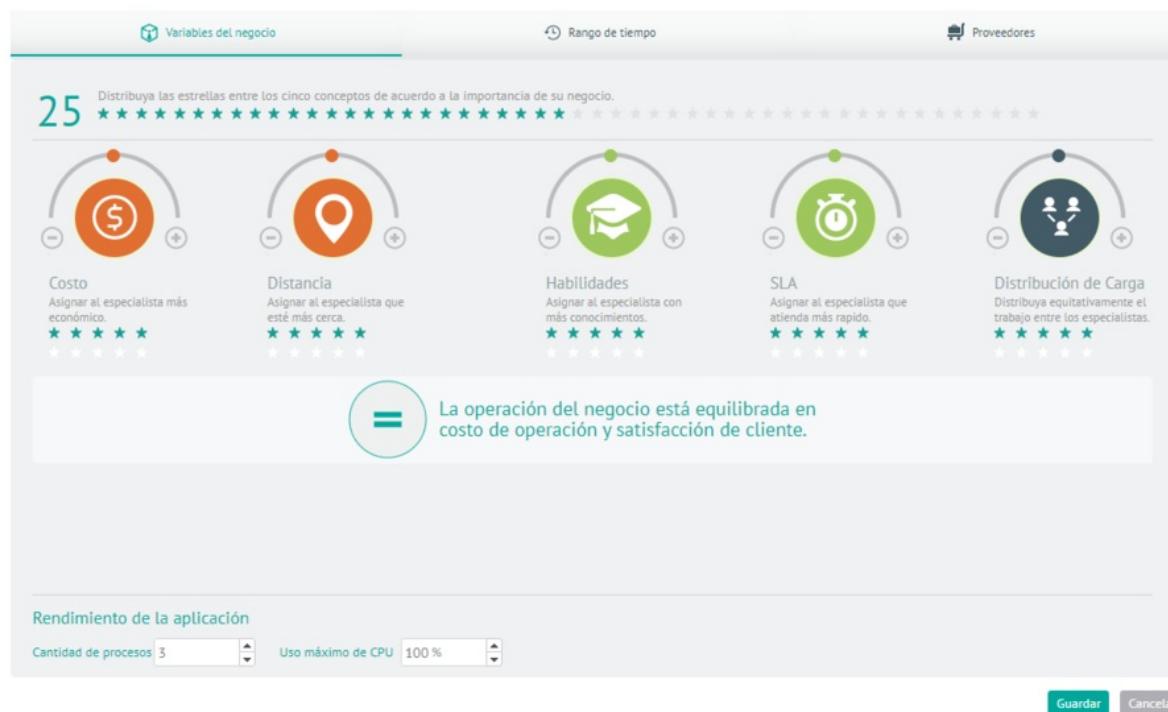
### Criando regras de atribuição

1. Para criar uma regra de atribuição, vá para o console de configuração do AFLS, no **Configuração** 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.

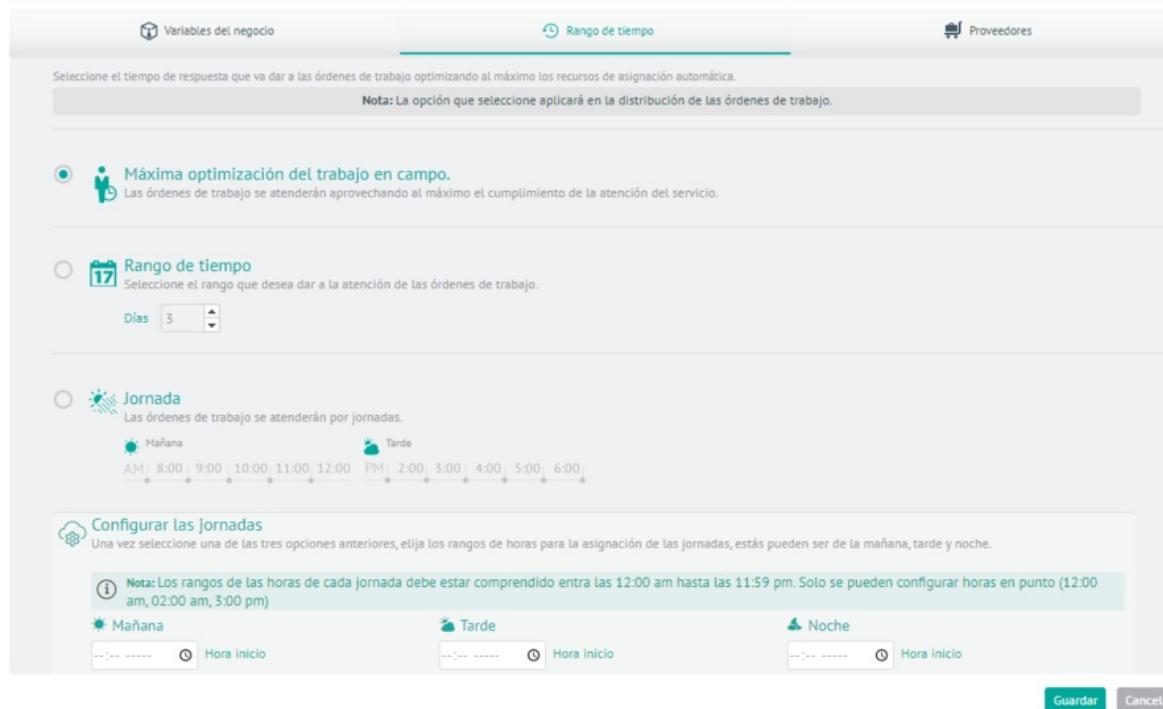
- **Desempenho do aplicativo :** Aqui você pode limitar o número de processos que o mecanismo pode trabalhar por vez, dependendo das características de hardware do servidor.

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.

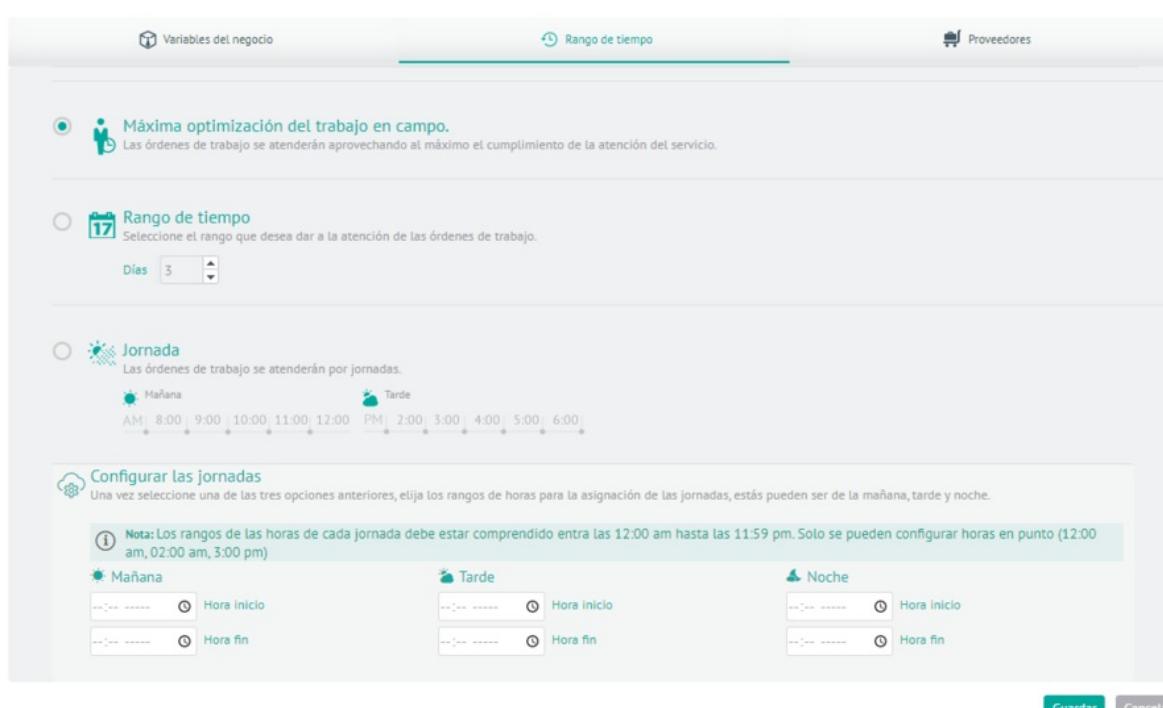
## Intervalo de tempo

3. Na Exibição de detalhes das regras de atribuição no console de configuração do AFLS, selecione o **Intervalo 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:



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)

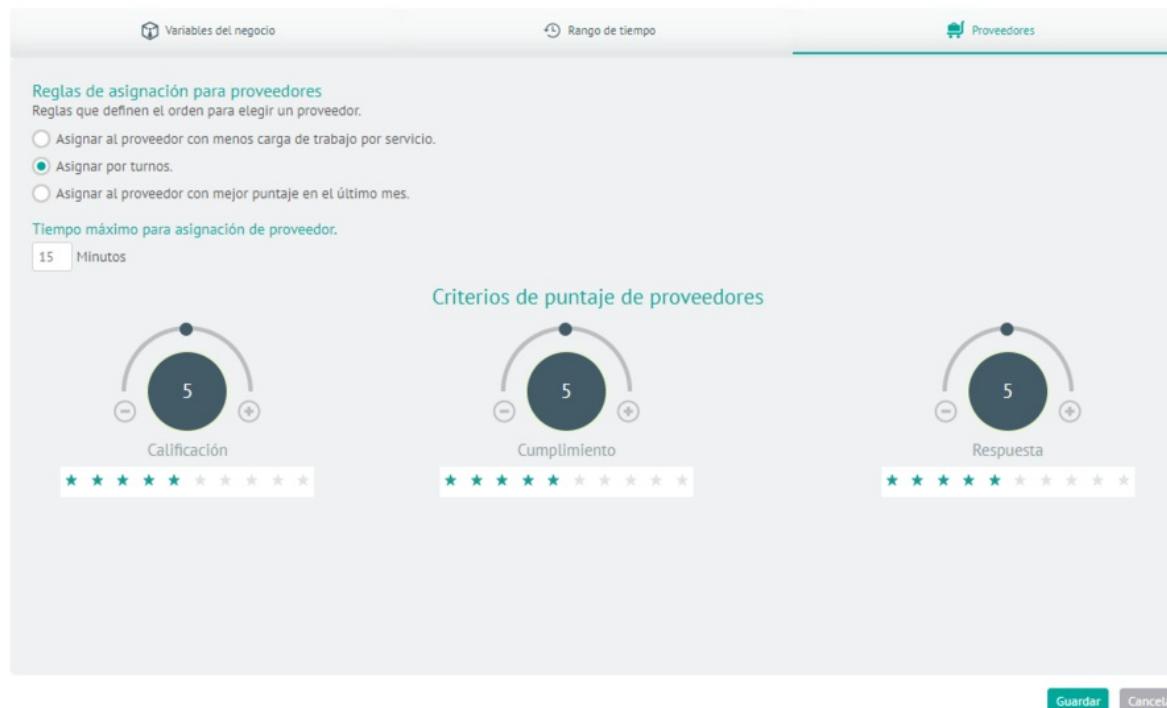
Você deve configurar os turnos da manhã, tarde e noite para poder criar pedidos com atribuição por restrição, pois o mecanismo de atribuição levará em consideração esses horários de acordo com o dia selecionado.



► 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.

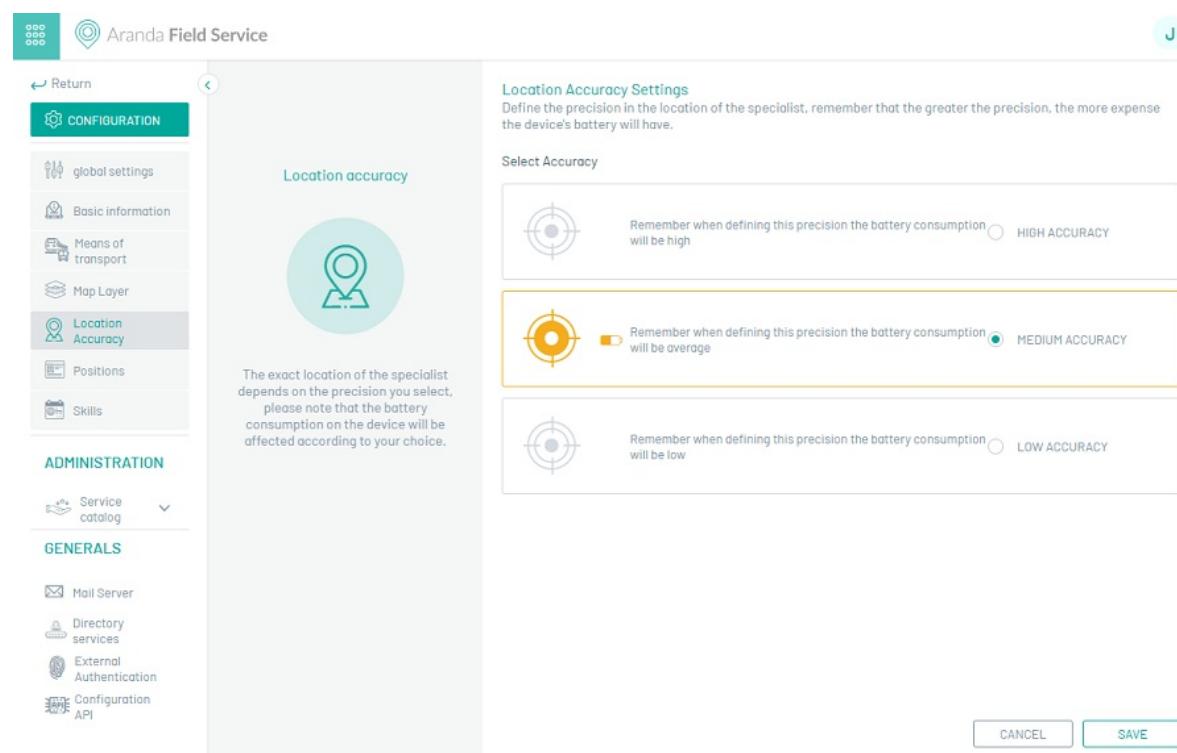
## Localização especializada (precisão)

### 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.



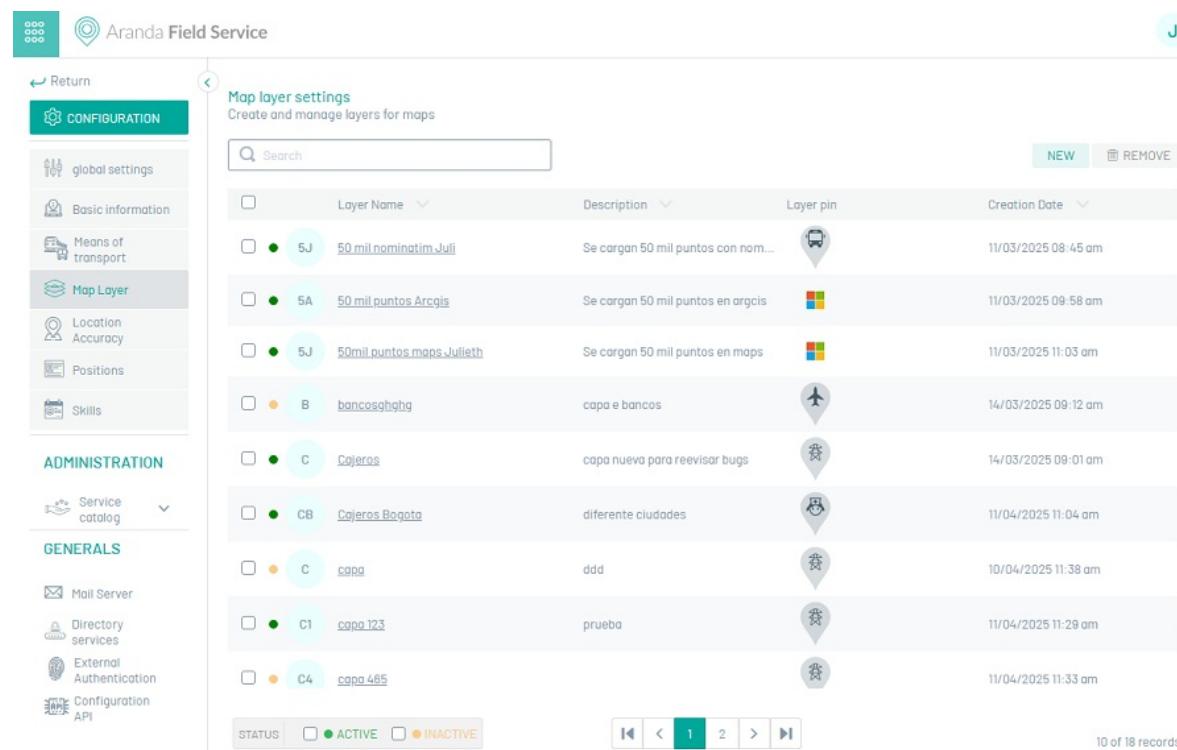
2. Quando terminar de configurar a precisão do local, clique em **Salvar** para confirmar as alterações feitas.

## 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

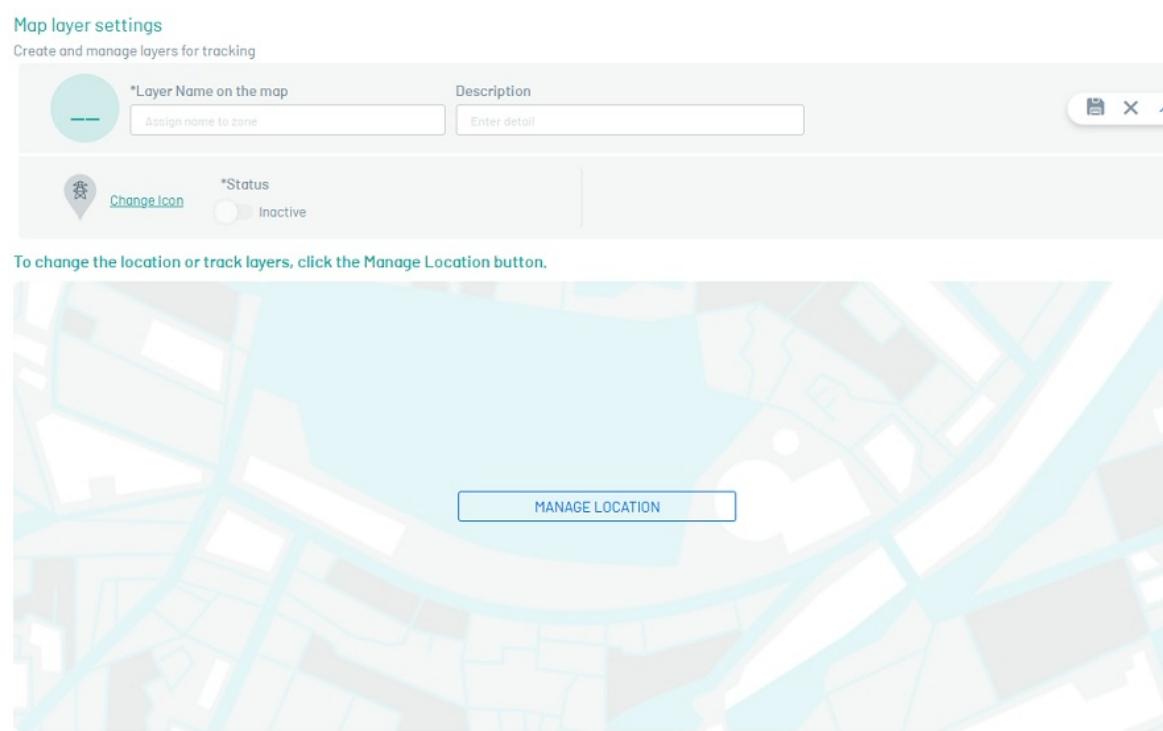
1. Para criar uma camada de mapa, vá para o console de configuração do AFLS, no **Configuração** No menu principal, selecione o ícone **Camada de mapa**.



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:

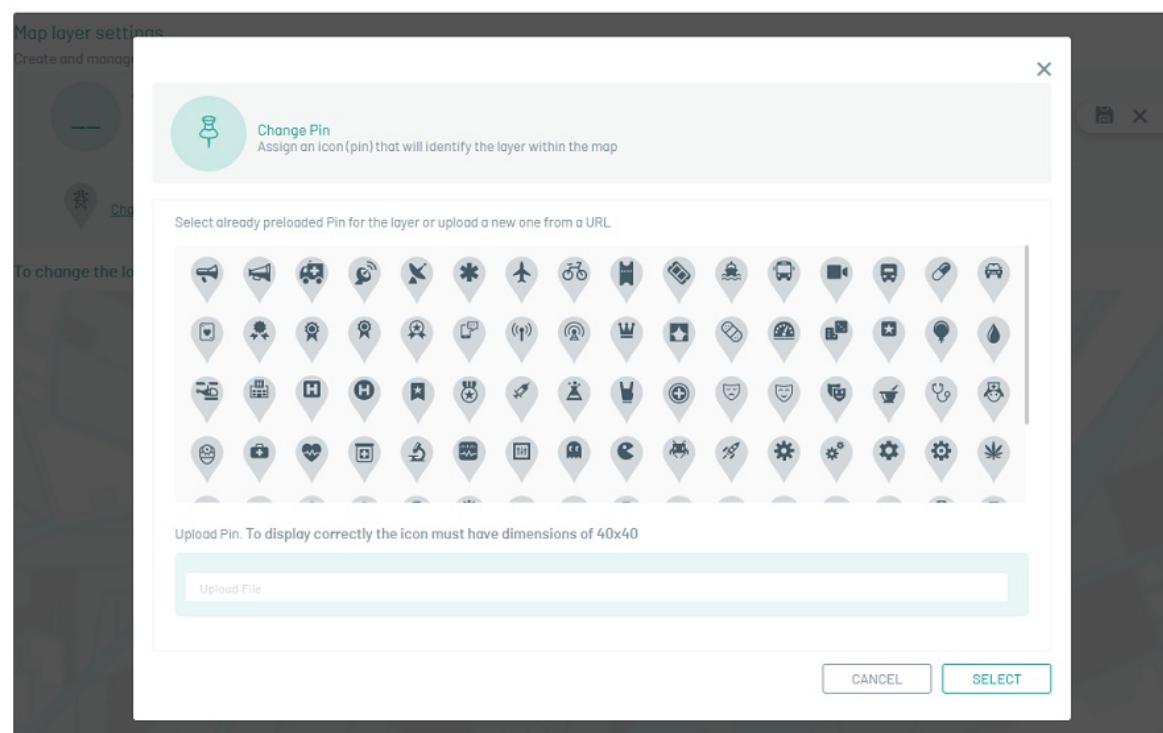
- Os campos correspondentes ao nome e descrição da camada são obrigatórios.
- A camada é criada por padrão em um estado ocioso, o que significa que ela deve ser ativada para ser visível na interface da web ou móvel.
- Antes de adicionar locais, é necessário criar a camada.



## Alterar o ícone

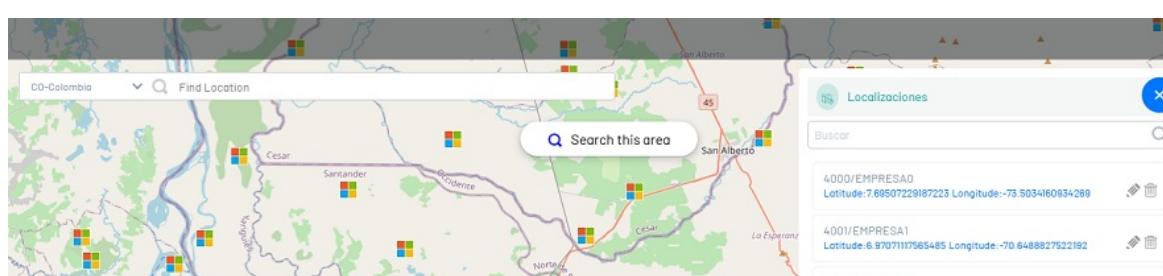
3. É possível personalizar o ícone com o qual os pontos criados serão representados dentro da camada, clique no botão Ícone Alterar.

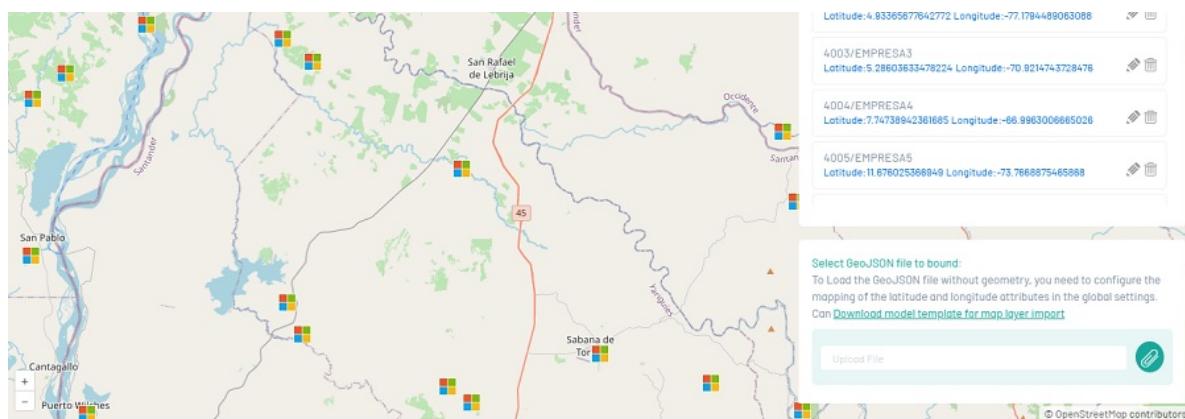
Na janela Alterar Pin Selecione um dos ícones predefinidos ou adicione um URL remoto que leve à imagem desejada. Recomenda-se que o ícone tenha dimensões de 40x40 para uma visualização adequada.



## 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

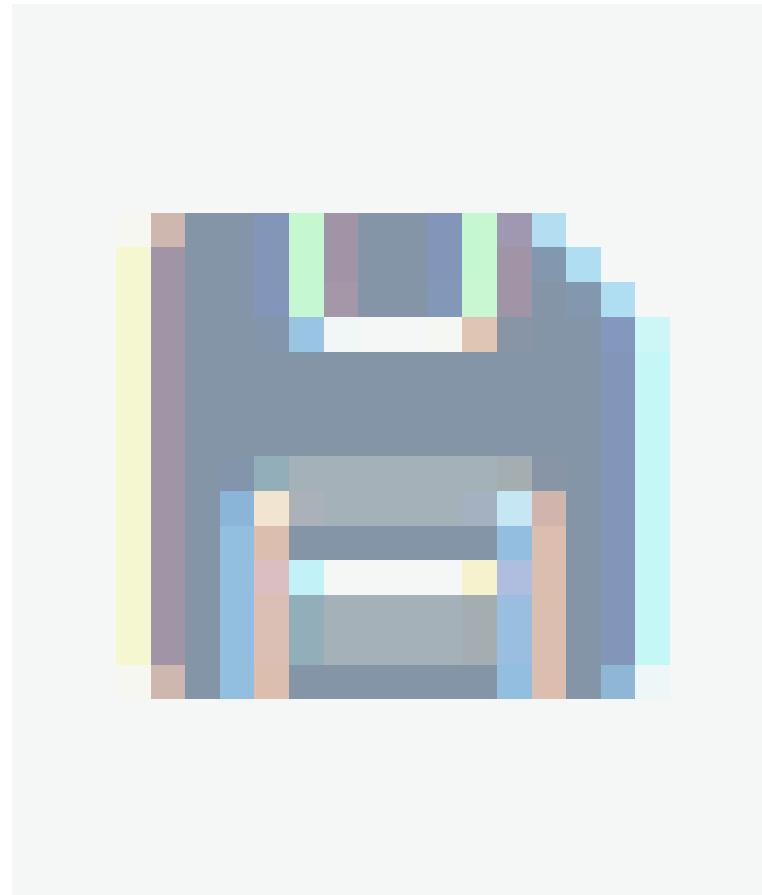




Ao adicionar um local à camada do mapa, você também pode adicionar, modificar ou excluir locais manualmente (um por um) ou em massa, importando arquivos no formato GeoJSON, sob o sistema de coordenadas geográficas internacionais World Geodetic System 1984, com unidades de graus decimais. 5. Para editar 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				
	Layer Name	Description	Layer pin	Creation Date
<input type="checkbox"/>	5J <a href="#">50 mil nominatim Juli</a>	Se cargan 50 mil puntos con nominatim		11/03/2025 08:45 am
<input type="checkbox"/>	5A <a href="#">50 mil puntos Arcgis</a>	Se cargan 50 mil puntos en arcgis		11/03/2025 09:58 am
<input type="checkbox"/>	5J <a href="#">50mil puntos maps Juliethe</a>	Se cargan 50 mil puntos en maps		11/03/2025 11:03 am
<input type="checkbox"/>	C <a href="#">Cajeros</a>	capa nueva para reevisar bugs		14/03/2025 08:01 am
<input type="checkbox"/>	CB <a href="#">Cajeros Bogota</a>	diferente ciudades		11/04/2025 11:04 am
<input type="checkbox"/>	C <a href="#">copa</a>	ddd		10/04/2025 11:38 am
<input type="checkbox"/>	C1 <a href="#">copa 123</a>	prueba		11/04/2025 11:29 am
<input type="checkbox"/>	C4 <a href="#">copa 465</a>			11/04/2025 11:33 am
<input type="checkbox"/>	C <a href="#">Capa nueva</a>	Revisión del diseño		08/04/2025 11:44 am

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				
	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 reevisar 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

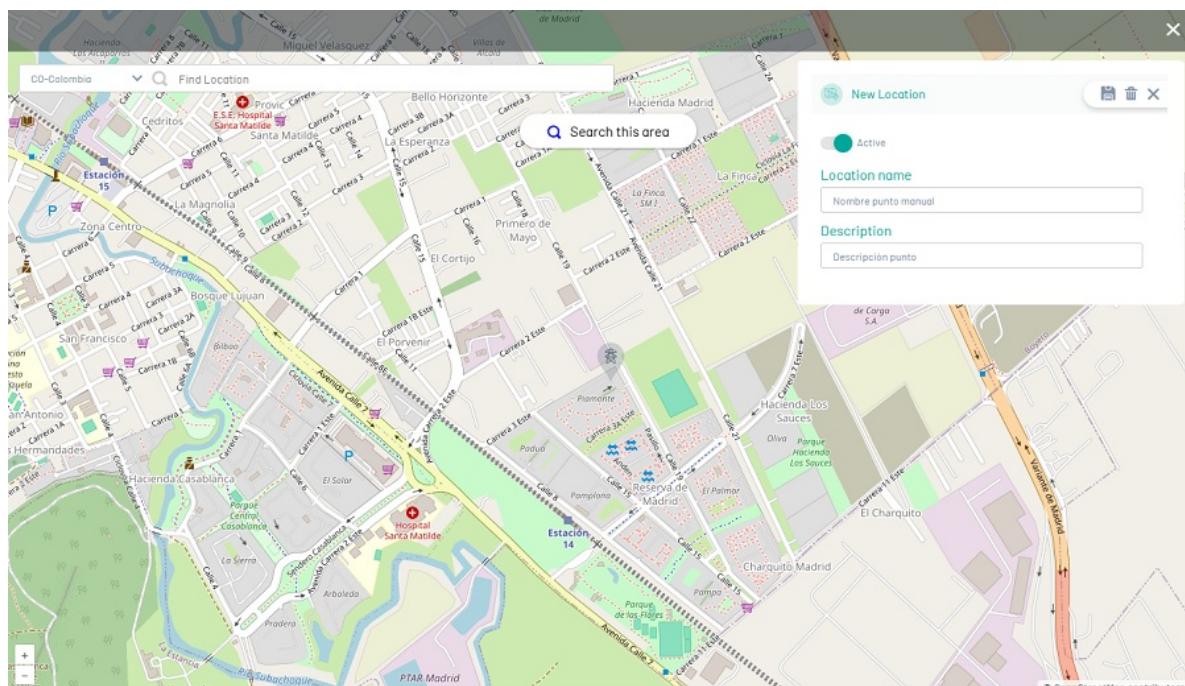
## Adicionar localização manualmente através do mapa

8. Na janela que é ativada quando você seleciona o GERENCIAR LOCALIZAÇÃO e 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

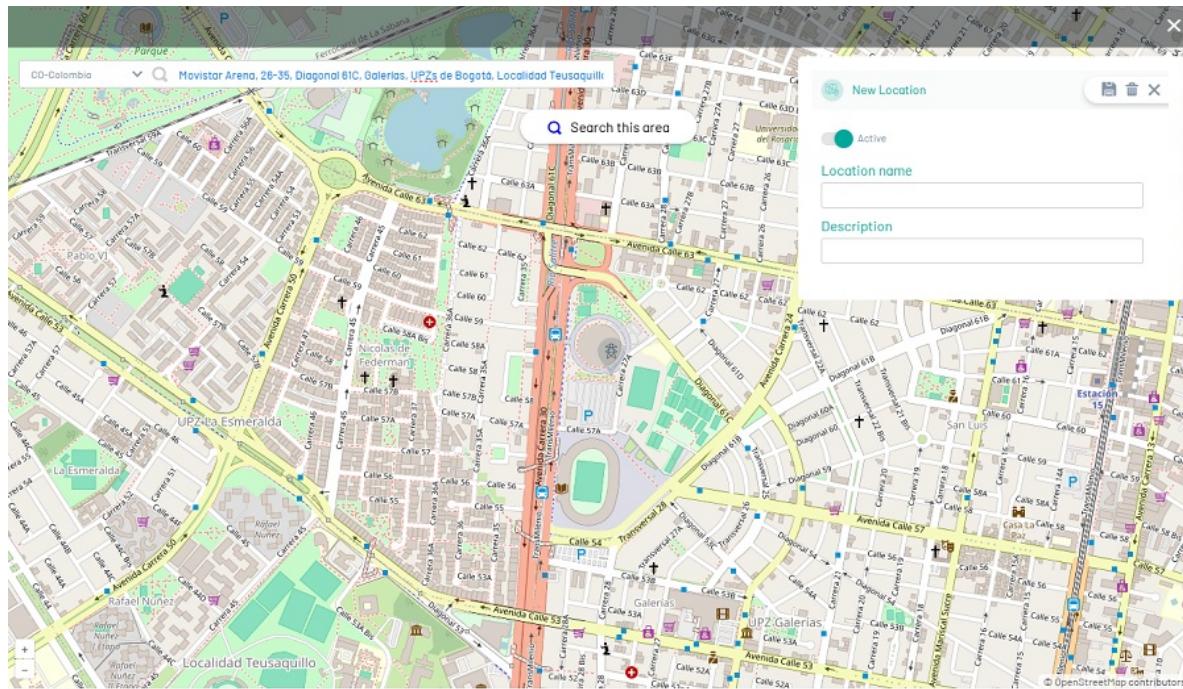
11. Na janela que está ativada no momento da seleção do GERENCIAR LOCALIZAÇÃO, você pode adicionar um local clicando no ponto desejado no mapa ou utilizando a barra de pesquisa no canto superior esquerdo para inserir um endereço ou nome de lugar para referenciá-lo como um novo local na camada.

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.

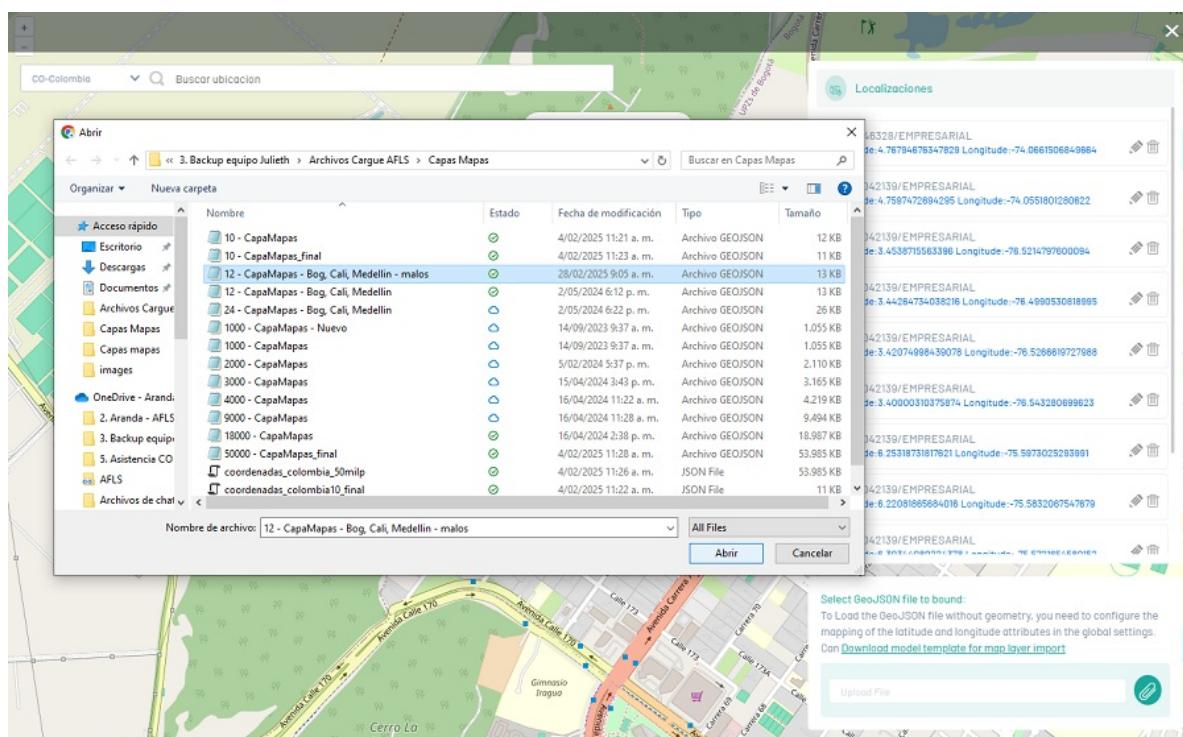
12. O resultado da pesquisa será exibido no mapa de acordo com as coordenadas fornecidas pelo provedor do mapa e a janela será exibida Novo local onde você pode preencher as informações necessárias para o registro localizado.



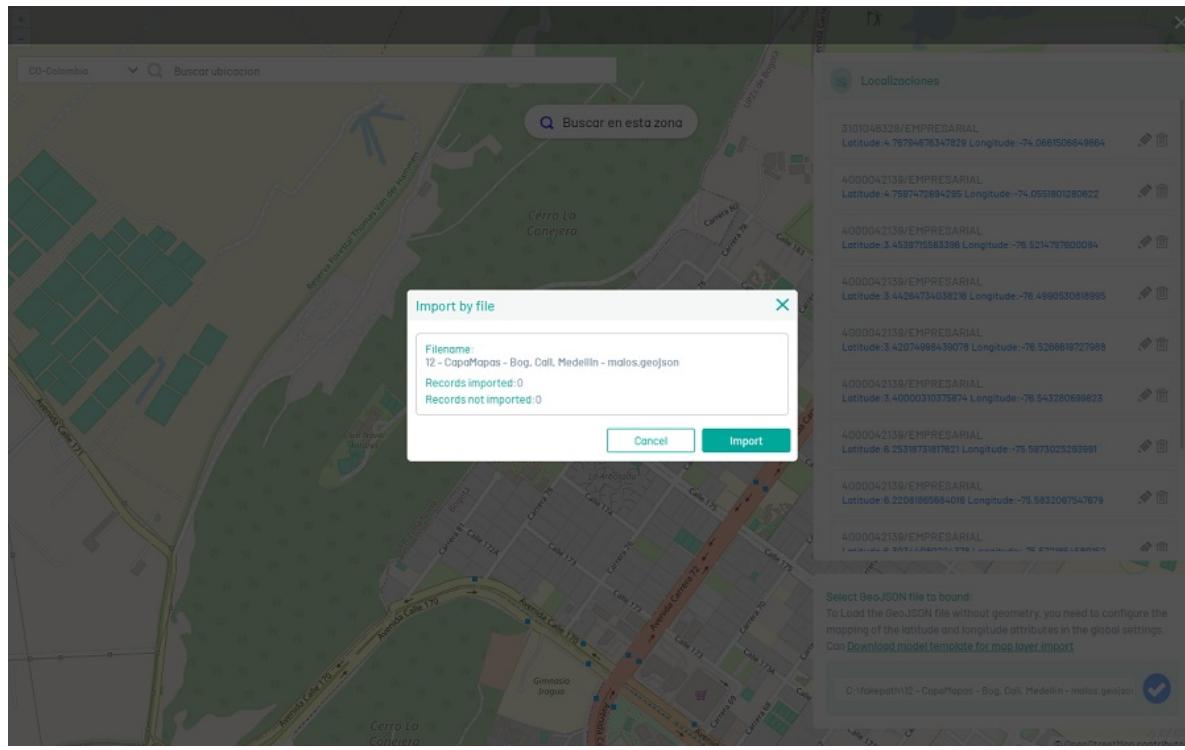
## Adicionar localização por meio da importação GeoJSON

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.

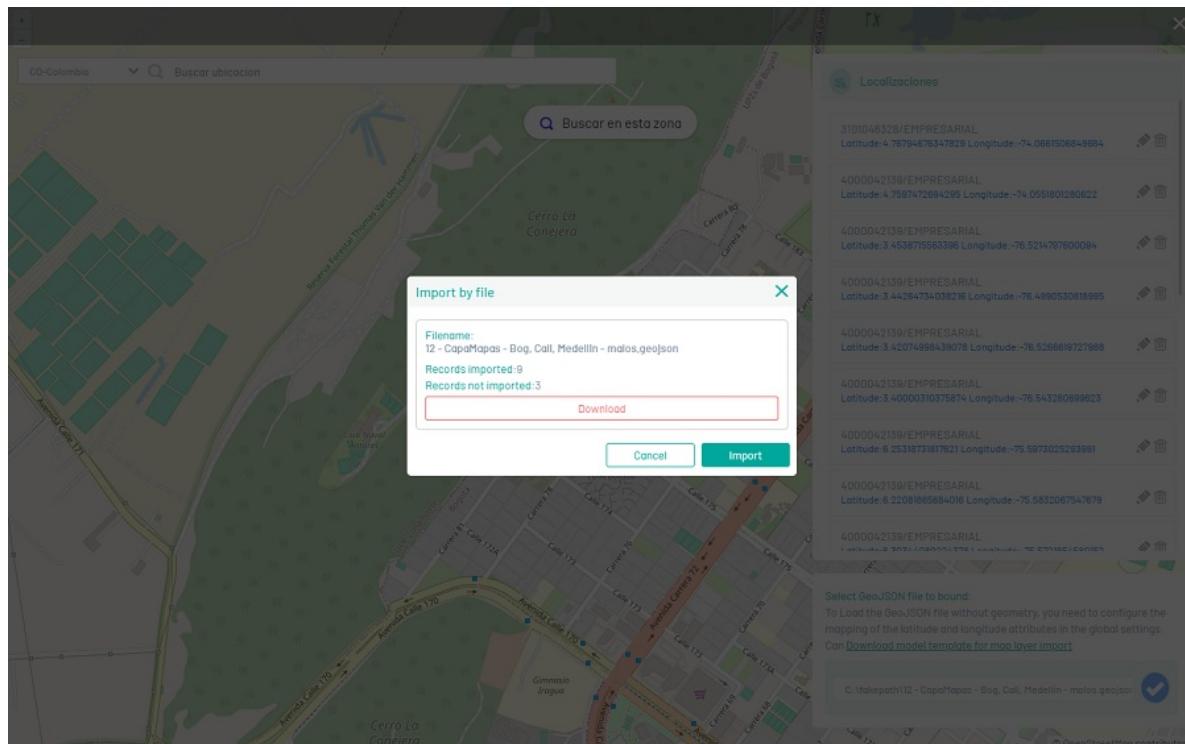
13. Na janela que é ativada quando você seleciona o GERENCIAR LOCALIZAÇÃO, clique no texto Selecionar arquivo; identificar o arquivo GeoJSON a ser importado e clique em Abrir. Em seguida, clique no botão Importação.



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.

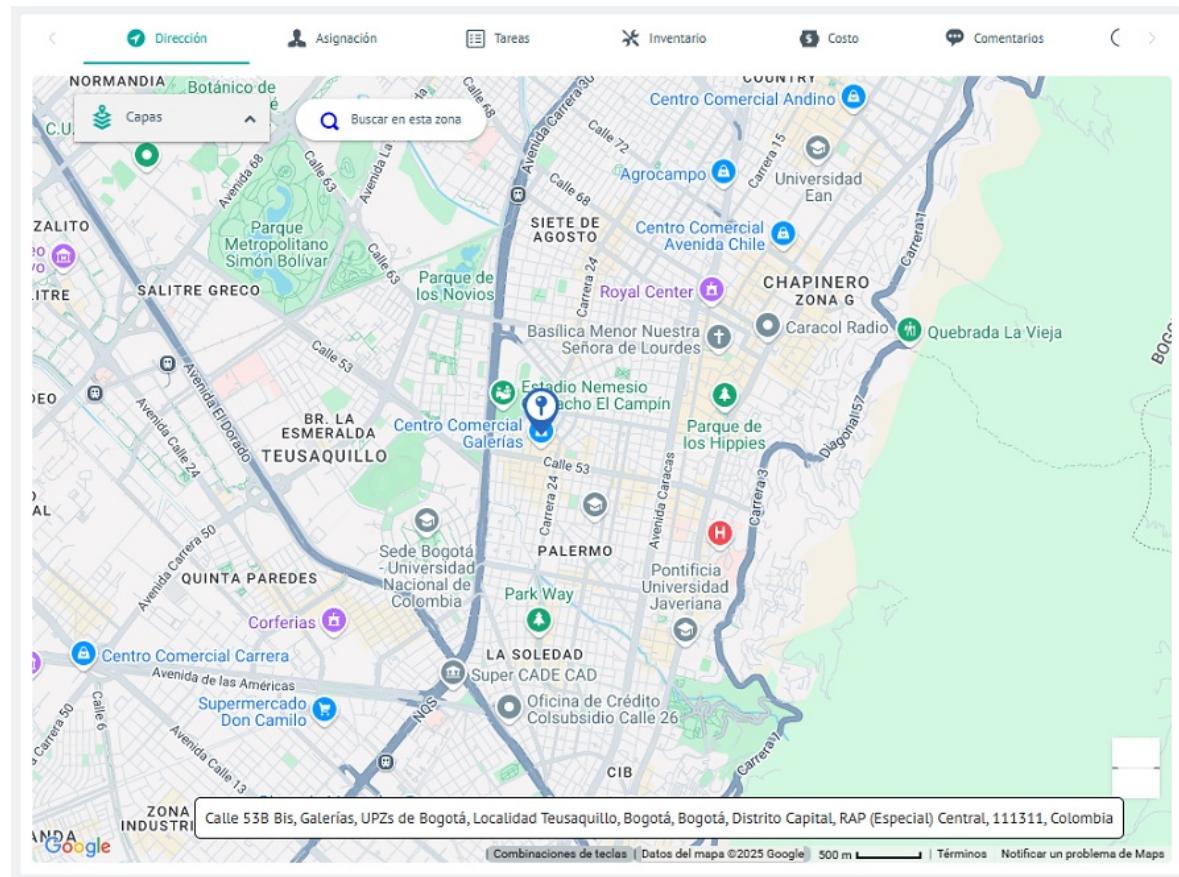


☒ Nota: O arquivo com os pontos inválidos deve ser baixado após a conclusão do upload e assim que o sistema gerar o resultado na janela pop-up. Caso contrário, não será possível baixá-lo novamente.

## 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.

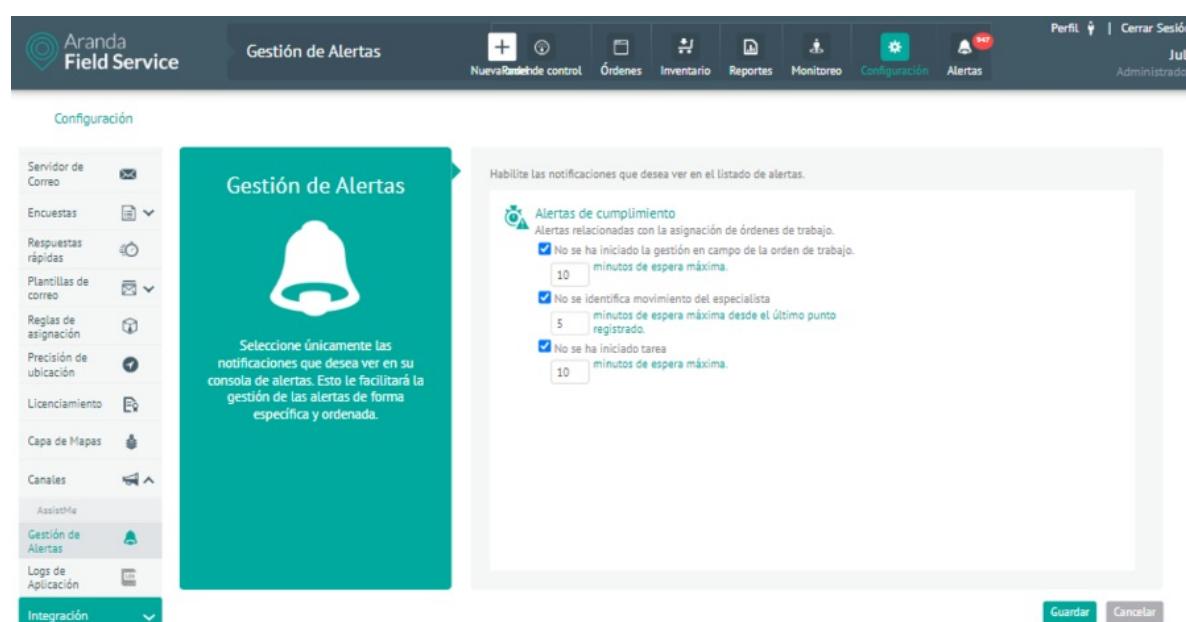
## Alertas

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:

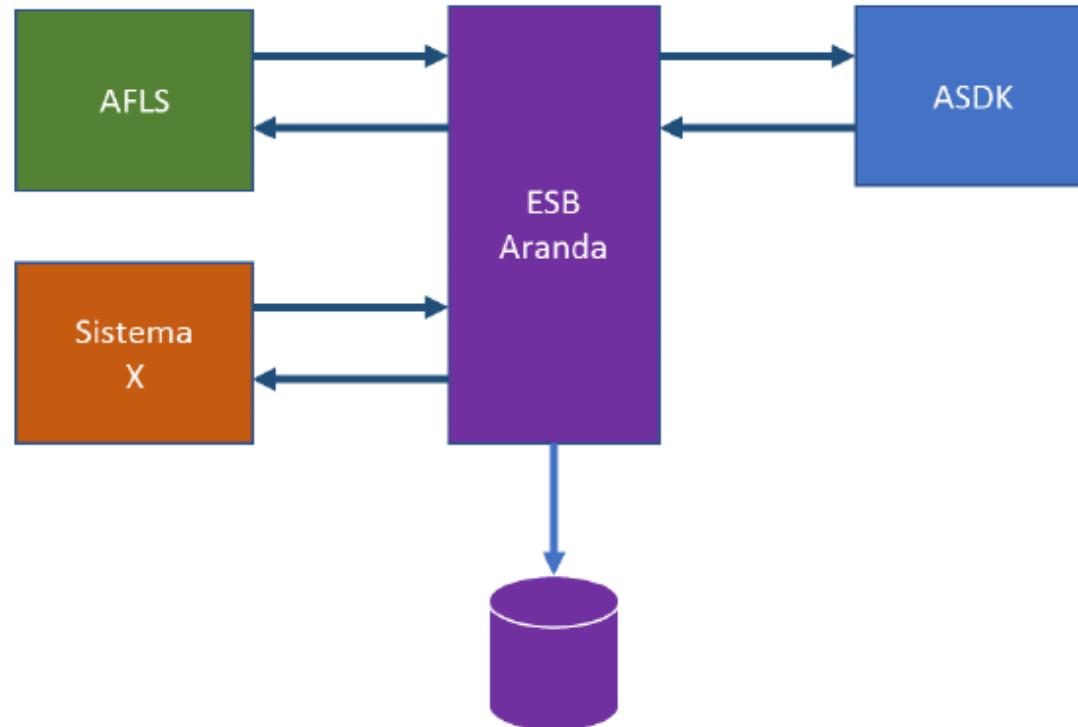
- O gerenciamento de campo da ordem de serviço não foi iniciado. Aplica-se a serviços do tipo Standard.
- Nenhum movimento do especialista é identificado. Aplica-se a serviços do tipo Deslocamento.
- Tarefa não iniciada: Aplica-se a serviços com pedidos que têm tarefas associadas a eles.



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*

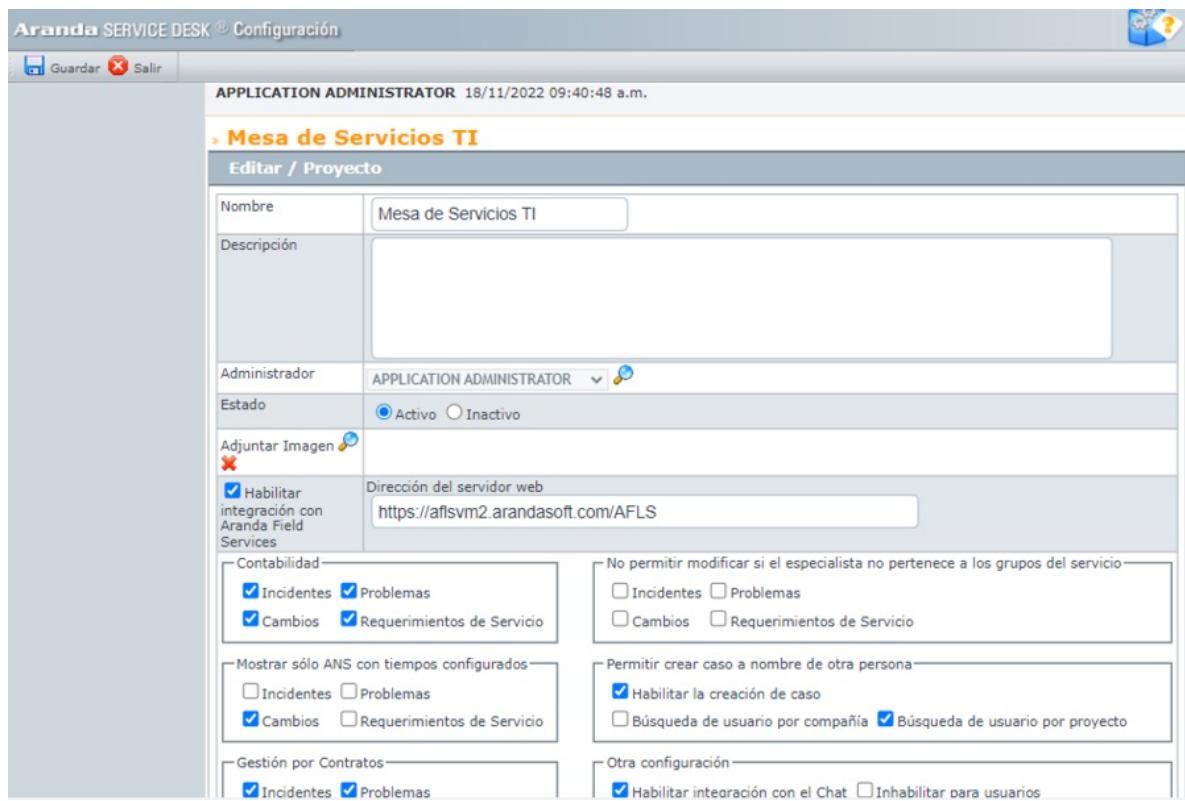
## Integração com ASDK

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 **Opcões>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

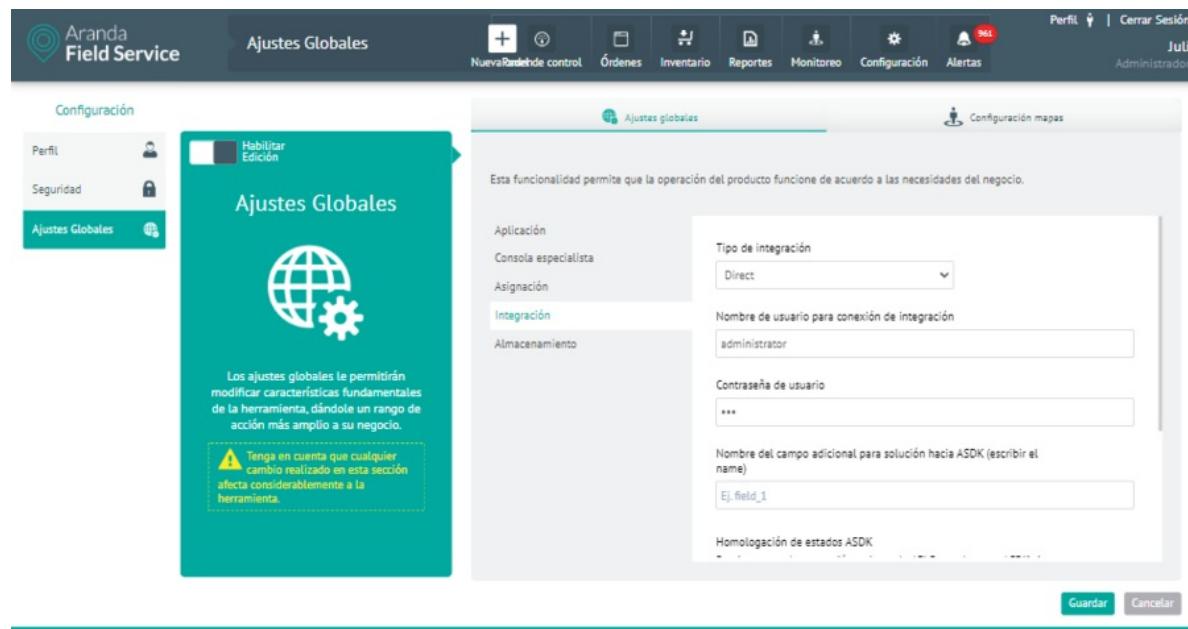
Os dados devem ser configurados para integração com o ASDK usando o console Web, da seguinte maneira:

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.
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:

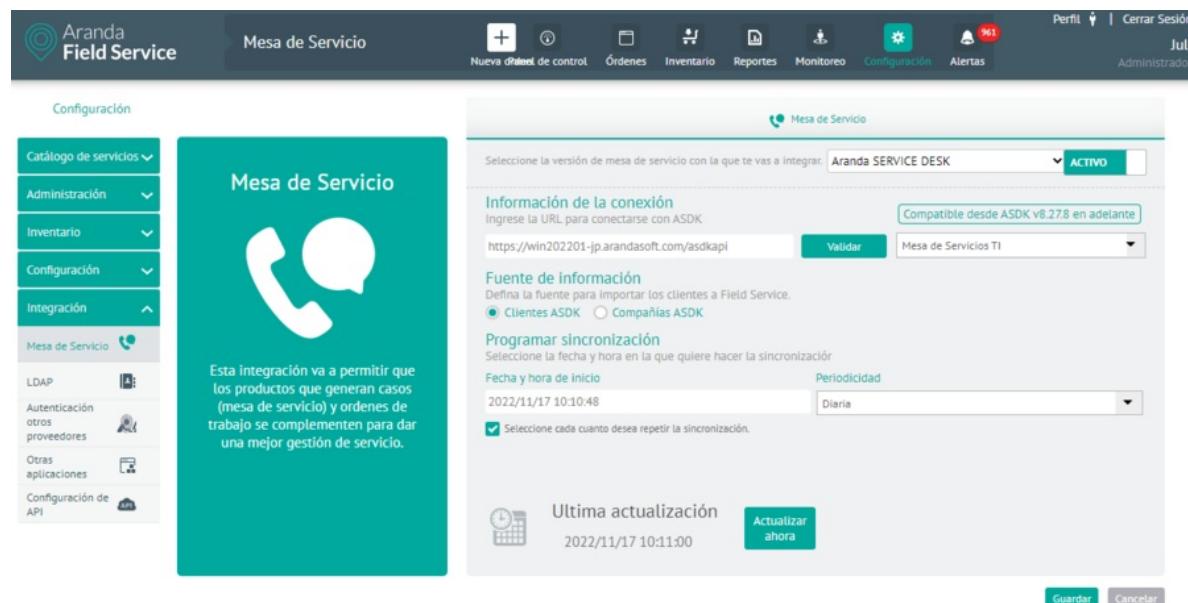
Parâmetros	Descrição
<b>Tipo de integração:</b>	Uma lista suspensa é exibida com os valores diretos (por padrão, é alimentada a partir de metadados) ou ESB
<b>Nome de usuário para conexão de integração:</b>	Nome do administrador do ASDK, geralmente ADMINISTRATOR
<b>Senha do usuário:</b>	O valor da senha do administrador do ASDK está definido (padrão vazio)
<b>Nome do campo adicional para solução para ASDK (nome de gravação):</b>	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.
<b>Aprovação do status ASDK:</b>	Pares separados por hífen: tarefa ASDK de subestado AFLS se exigir vários separados por ; Casais. Exemplo: 1-23; 4-21; 5-29
<b>Homologação de estados AFLS do ASDK:</b>	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 Administração 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 Administração 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

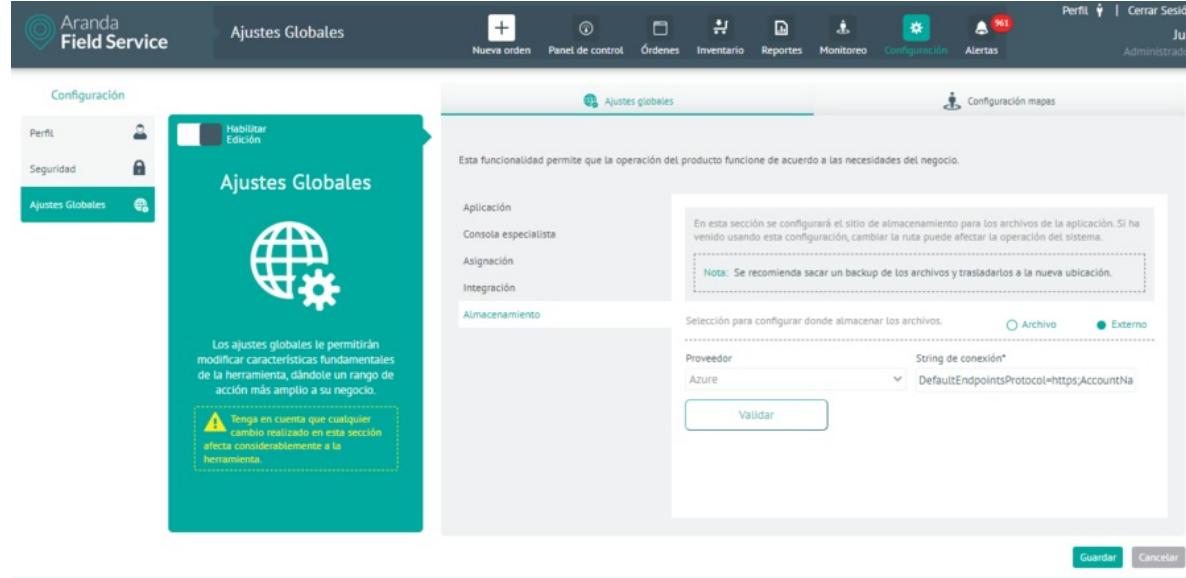
Para que a importação de especialistas seja bem-sucedida, você deve ter pelo menos as seguintes informações preenchidas no ASDK:

- 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.



Nombre	Modificado	Nivel de acceso	Estado del archivo
Downloads			
ImportFilesToProcess			
Uploads			

Nombre	Modificado	Nivel de acceso	Estado del archivo
[...]			
ClientesNoImportados_2022092...	29/9/2022, 16:56:39		
ClientesNoImportados_2022092...	29/9/2022, 16:56:47		
ClientesNoImportados_2022100...	5/10/2022, 11:28:30		
ClientesNoImportados_2022100...	5/10/2022, 11:29:47		
ClientesNoImportados_2022100...	5/10/2022, 16:54:56		
ClientesNoImportados_2022100...	5/10/2022, 16:58:26		

## Importar 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.

- Para importar usuários LDAP como usuários da Web, faça login no console da Web do AFLS, no **Administrador**. 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.

- 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.

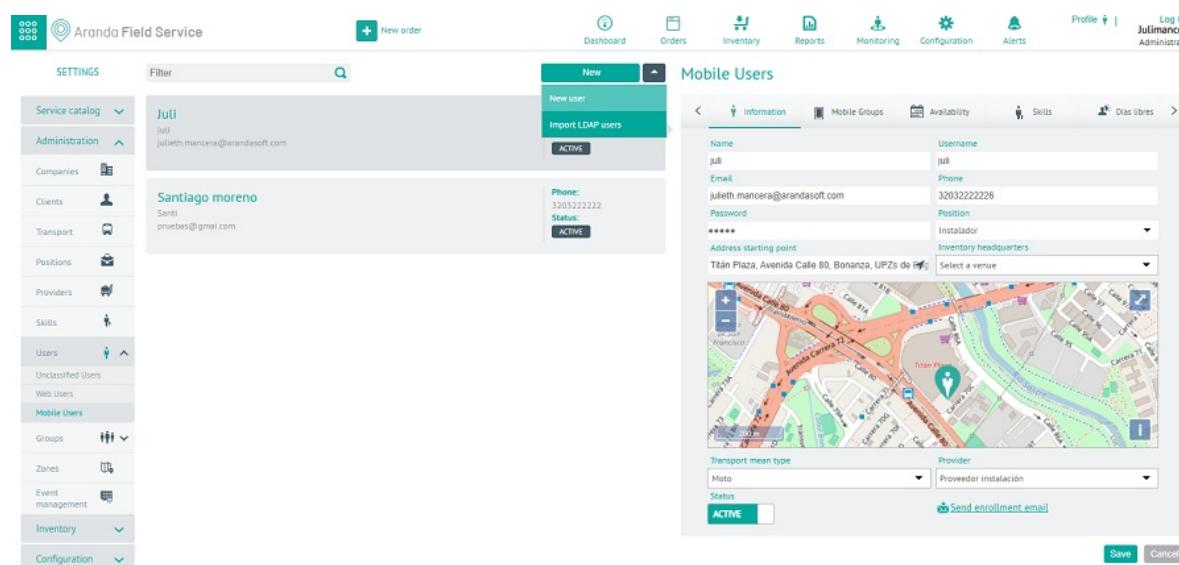
- Na área de texto, digite o nome do usuário ou usuários a serem importados e que foram sincronizados anteriormente a partir do seu diretório de negócios. Ao inserir o nome do usuário, o sistema exibirá uma lista com as correspondências encontradas.
- Nesta seção é possível selecionar o número de usuários 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.

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

The screenshot shows the 'Mobile Users' configuration interface. At the top, there are tabs for 'Import' (selected), 'Mobile Groups', 'Availability', 'Skills', and 'Dias libres'. Below these are dropdown menus for 'Position by default' (set to 'Select a position') and 'Transportation mean' (set to 'Select a means of transport'). A 'Recommendations' section contains two bullet points: '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.' and 'If the user entered does not appear in the list, check if the username (NickName) is already being used by another mobile user.' An 'Associated Users' section lists 'Nancy Julieth Mancera Gutierrez (INTERSEQ)' with a remove button. At the bottom right are 'Import' and 'Cancel' buttons.

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.

The screenshot shows the 'Mobile Users' list screen. On the left, a sidebar menu includes 'Service catalog', 'Administration' (selected), 'Companies', 'Clients', 'Transport', 'Positions', 'Providers', 'Skills', 'Users' (selected), 'Unclassified Users', 'Web Users', and 'Mobile Users'. The main area displays three users: 'Juli' (status: ACTIVE), 'Nancy Julieth Mancera Gutierrez' (status: ACTIVE, marked as LDAP), and 'Santiago moreno' (status: ACTIVE). On the right, a detailed view of 'Nancy Julieth Mancera Gutierrez' is shown, including fields for Name, Username, Email, Phone, Password, Position, Address starting point, Transport mean type, Provider, LDAP Name, and Status. Buttons for 'Save' and 'Cancel' are at the bottom right.

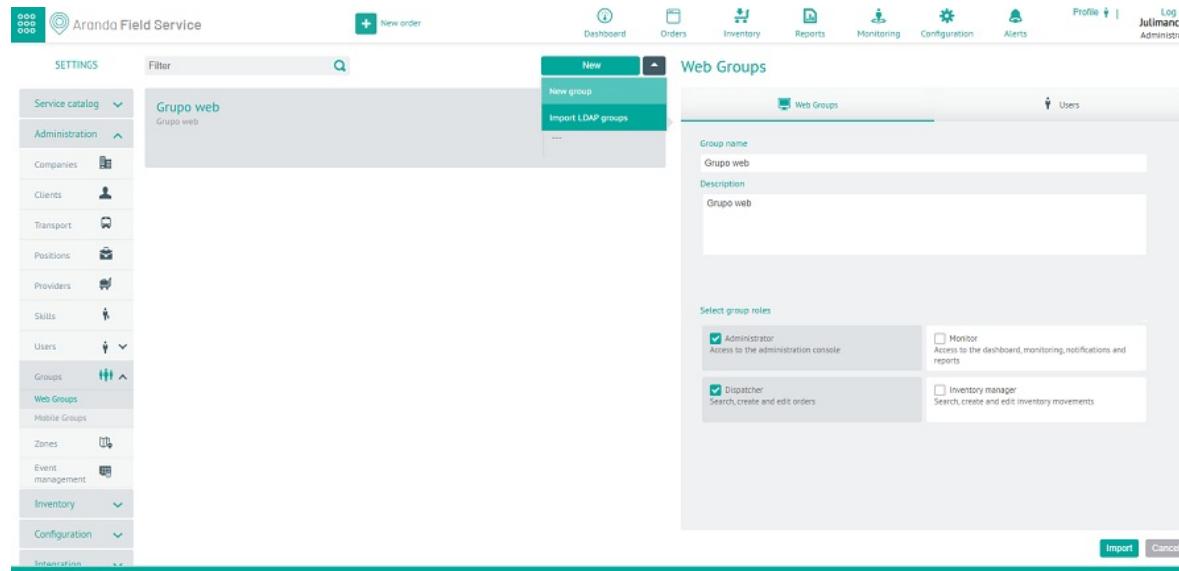
## Usuários importados

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

A screenshot of the 'Add LDAP groups' dialog. It starts with a header 'Import'. Below it is a section titled 'Add LDAP groups' with the sub-instruction 'Set common options to fill web groups information.' There are four role checkboxes: 'ADMINISTRATOR' (unchecked), 'MONITOR' (checked), 'DISPATCHER' (unchecked), and 'INVENTORY MANAGER' (unchecked). A 'Recommendations' box contains two bullet points: '\* Search for groups in the business directory and convert them to web groups.' and '\* If any username (NickName) of the group is already being used by another web user, it will not be imported.' Below this is an 'Associated Users' section with a list box containing 'OU-AFLS (INTERSEQ)' and a minus sign icon. At the bottom are 'Import' and 'Cancel' buttons.

### 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

The screenshot shows a configuration interface for a 'Web Group'. At the top, there are tabs for 'Web Groups' (which is active) and 'Users'. Below the tabs, there are several input fields and dropdown menus:

- Group name:** OU-AFLS
- Description:** Enter a description
- LDAP Name:** INTERSEQ
- Select group roles:** A list of four roles with checkboxes:
  - 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

At the bottom right are two buttons: 'Save' (in green) and '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

The screenshot shows the 'Associate users' section of the 'Web Groups' page. It includes a search bar labeled 'Associate users to the group' and a list of three users: Elkin Alejandro Salamanca Moreno (elkin.salamanca), Luis Felipe Chara Triana (luis.chara), and Nancy Julieth Mancera Gutierrez (julieth.mancera). Each user has a remove button (-) next to their name. At the bottom right are 'Save' and 'Cancel' buttons.

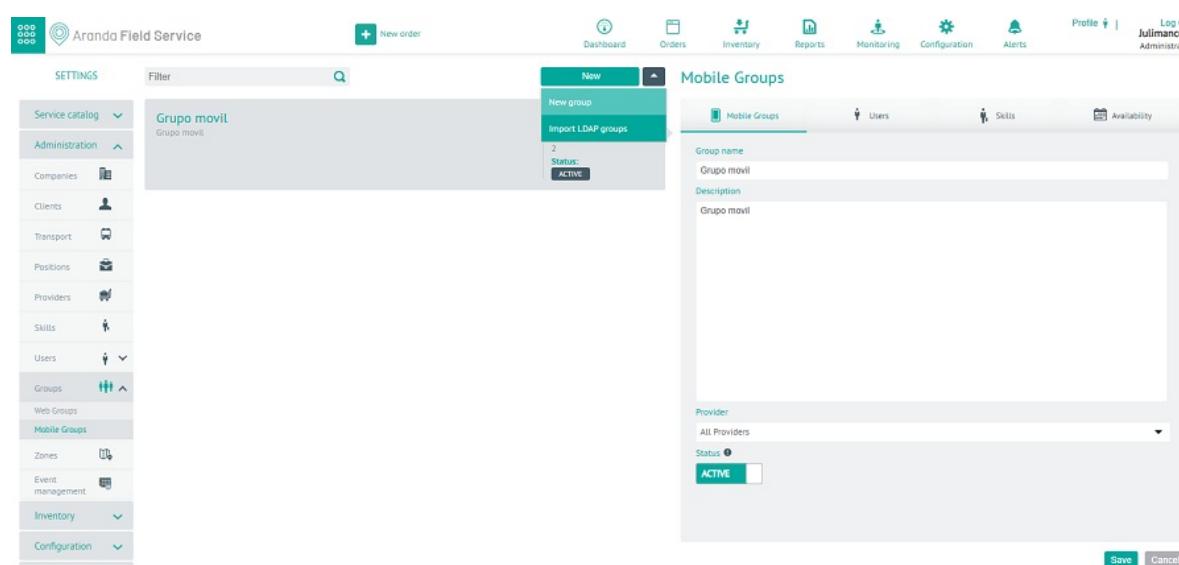
Usuários importados como usuários da Web definidos por função que foram incluídos no grupo de diretórios corporativos.

▷ **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.



Opção para importar grupos LDAP

► Nota: Para importar grupos LDAP, o filtro de grupo deve ser configurado no módulo LDAP.

## Mobile Groups

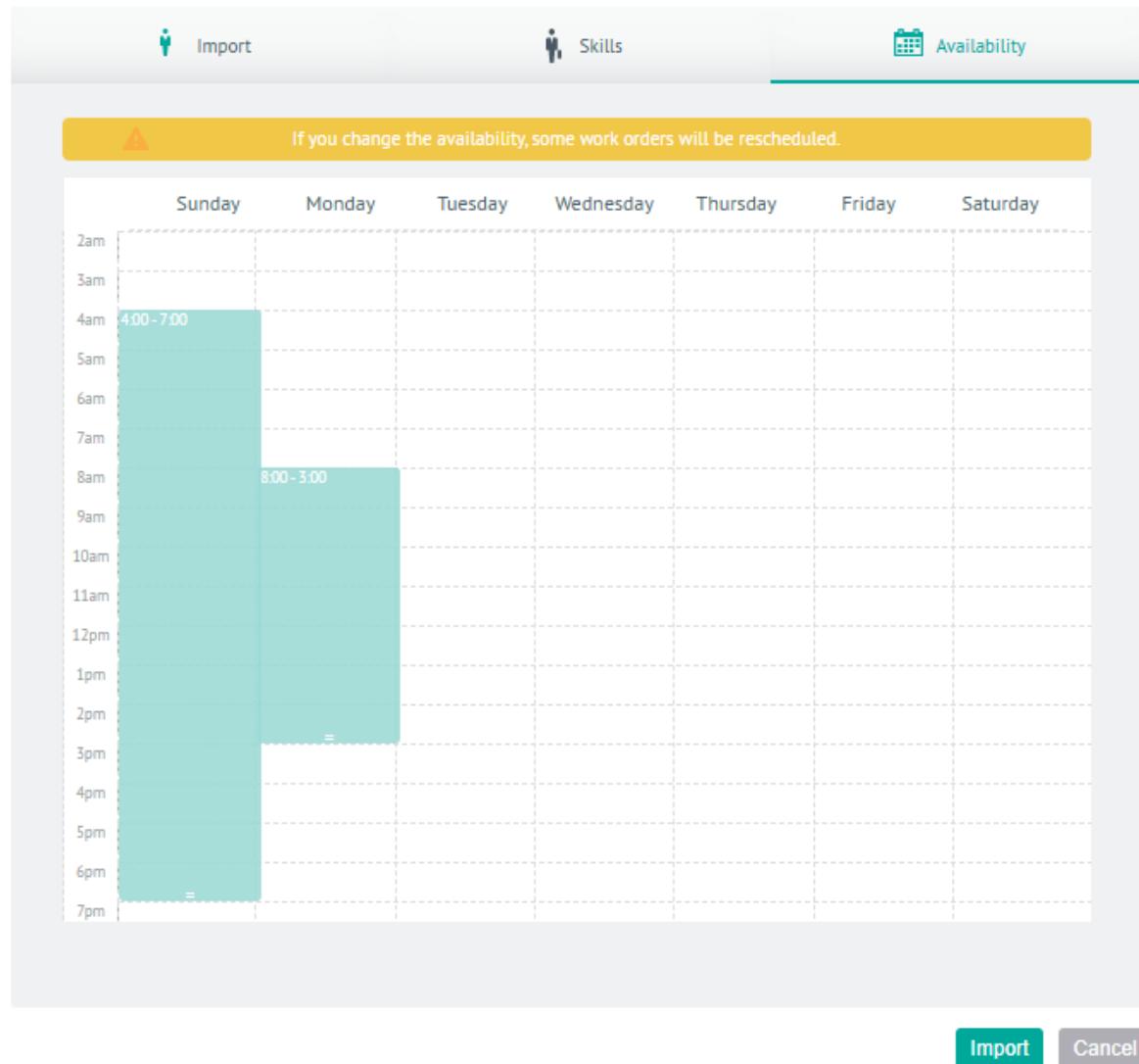
The screenshot shows the 'Mobile Groups' configuration interface. At the top, there are three tabs: 'Import' (selected), 'Skills', and 'Availability'. The 'Import' tab has sections for 'Position by default' (set to 'Instalador') and 'Transportation mean' (set to 'Moto'). A 'Recommendations' box contains notes about searching for groups in the business directory and avoiding conflicts with existing user names. Below this is a 'Associated Users' section with a dropdown menu containing 'OU-AFLS (INTERSEQ)'. At the bottom right are 'Import' and 'Cancel' buttons.

## Mobile Groups

The screenshot shows the 'Mobile Groups' configuration interface with the 'Skills' tab selected. It includes sections for 'Add Skill' (with a note to define skills for the group) and 'Necessary Skills' (containing a dropdown menu with 'Instalación'). A 'Find skill...' search bar is also present. At the bottom left is a note about inactive skills, and at the bottom right are 'Import' and 'Cancel' buttons.

## Configurações de habilidades (guia Habilidades)

## 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.

The screenshot shows the 'Mobile Groups' creation dialog in the Aranda Field Service application. On the left, there's a sidebar with 'Groups' selected under 'Administration'. The main area shows two groups: 'Grupo móvil' (Mobile Group) and 'OU-AFLS' (INTERSEQ). The 'OU-AFLS' group is selected. The right side shows the 'Mobile Groups' form with fields: 'Group name' (OU-AFLS), 'Provider' (INTERSEQ), and 'Status' (ACTIVE). Buttons for 'Save' and 'Cancel' are at the bottom.

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

usuários Mobile.

## Mobile Groups

The screenshot shows the 'Mobile Groups' configuration screen. The top navigation bar includes tabs for 'Mobile Groups', 'Users' (which is active), 'Skills', and 'Availability'. The 'Associated users' section contains three user entries with remove icons: 'Elkin Alejandro Salamanca Moreno (elkin.salamanca)', 'Luis Felipe Chara Triana (luis.chara)', and 'Nancy Julieth Mancera Gutierrez (julieth.mancera)'. At the bottom right are 'Save' and 'Cancel' buttons.

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.

The screenshot shows the 'Integración' configuration screen. The left sidebar has a 'Configuración' section with 'Catálogo de servicios', 'Administración', 'Inventario', 'Configuración', and 'Integración' (which is selected). A central card titled 'Otras aplicaciones' describes how integration with other applications allows for communication between external sources and Field Service. To the right, there are two tabs: 'Configuración de eventos' (selected) and 'Sincronización de información'. The 'Configuración de eventos' tab has fields for 'Archivo seleccionado' (None defined), 'Sigla del componente de sincronización', 'Programar sincronización' (with fields for 'Fecha y hora de inicio' and 'Periodicidad'), and 'Ultima actualización'. The 'Sincronización de información' tab has a 'Estado' field set to 'ACTIVO'. At the bottom right are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons.

## Exemplo de configuração de integração de terceiros

Campos a preencher:

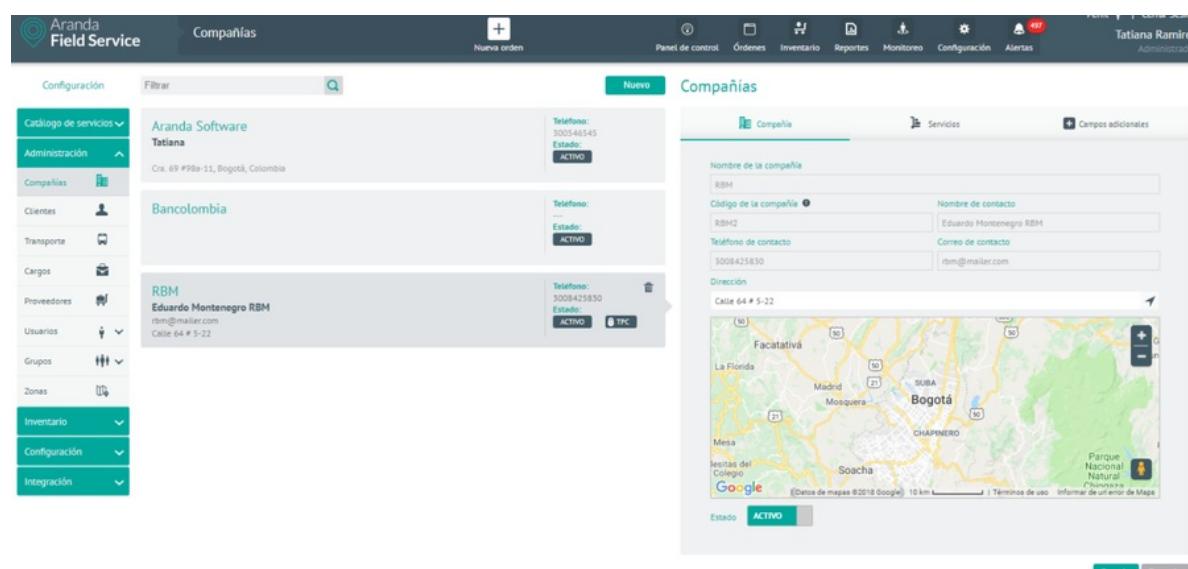
Campos	Descrição
Informações do componente:	Arquivo .dll com classes que implementam as interfaces definidas na dll fornecida pela Aranda.
Acrônimo do componente de sincronização:	Acrônimo com o qual os dados sincronizados serão marcados.
Sincronização de agendamento :	Esta opção define a data e a hora 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. Na Configuração No menu principal, selecione o ícone Especialistas. 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 **Informação**, 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 móveis**, 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 **Disponibilidade**, onde você pode configurar a disponibilidade de tempo de cada especialista para o atendimento do serviço.

## Usuarios Móvil

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

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 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

The screenshot shows the 'Mobile Users' configuration interface. The top navigation bar includes tabs for 'Information', 'Mobile Groups', 'Availability', 'Skills', and 'Días libres' (selected). Below the tabs, a section titled 'Management of days off' with the subtitle 'Manage the days when the specialist will be absent from his position.' contains a note: '(1) If there are orders for those days, they will be reassigned to another specialist'. A table shows 'Start date days off' as 18/08/2025 and 'End dates days off' as 22/08/2025. A list titled 'Días libres programados' shows five days: Monday 18 of August of 2025, Tuesday 19 of August of 2025, Wednesday 20 of August of 2025, Thursday 21 of August of 2025, and Friday 22 of August of 2025. There is a trash can icon next to the list. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.

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 o **Campos 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.

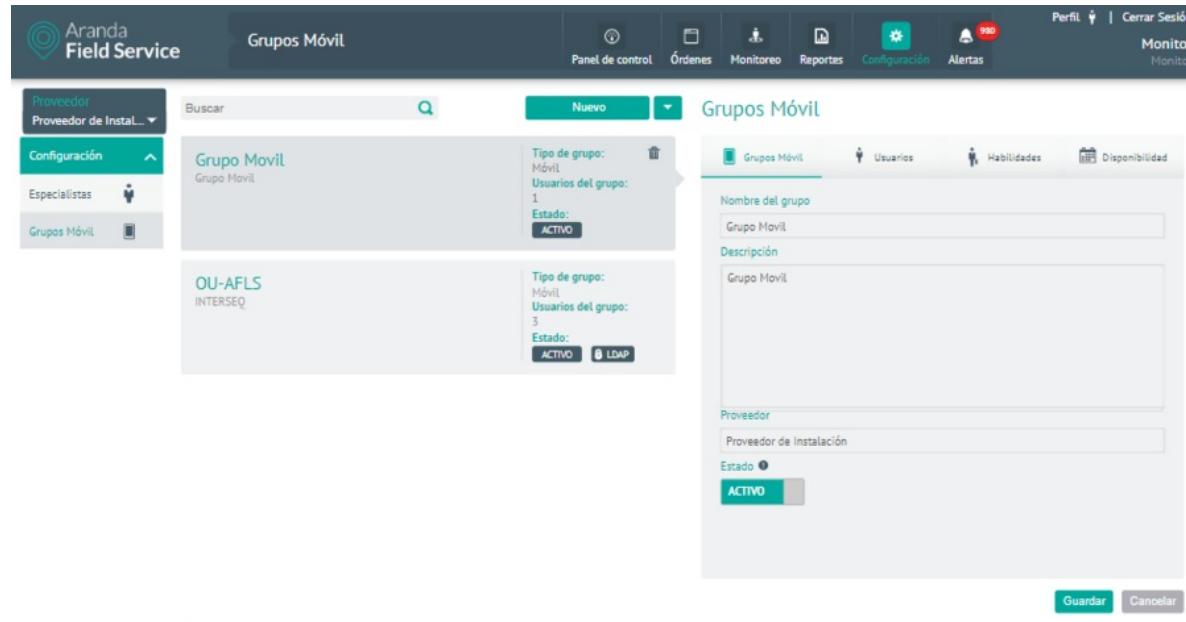
9. Para editar um usuário móvel com a função de monitor, na visualização de informações, selecione um registro na lista de usuários da Web existentes e, na visualização de detalhes, você pode modificar as informações necessárias.

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

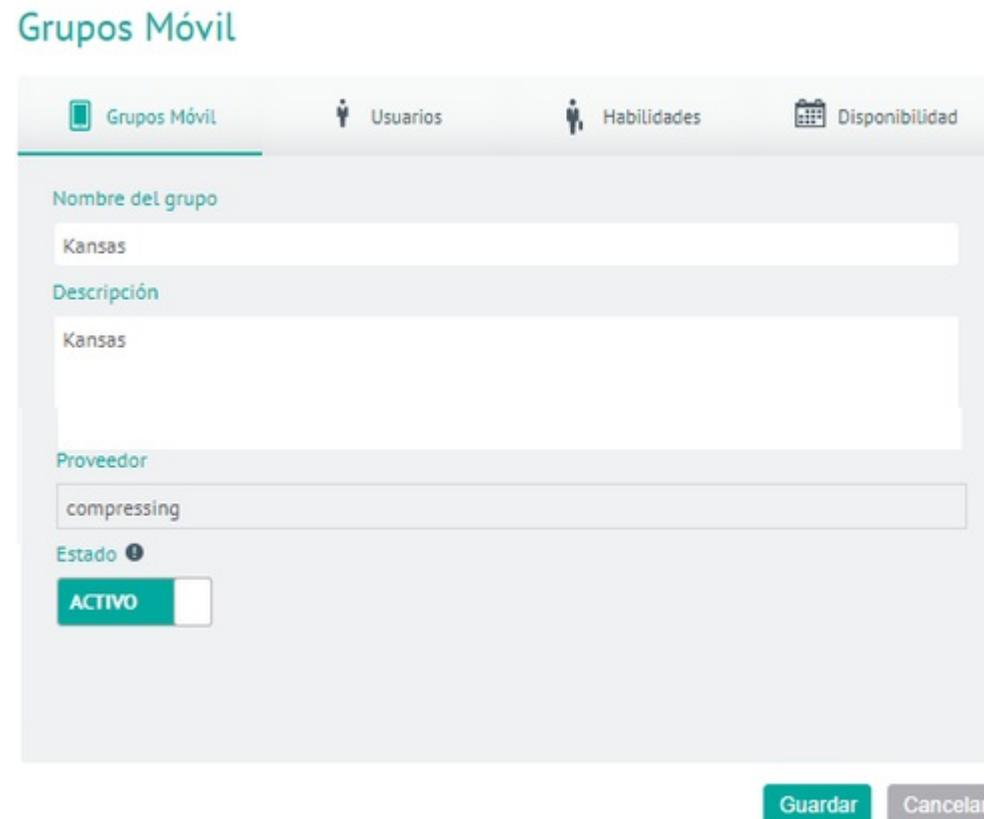
1. Para configurar grupos de usuários, faça login no console de configuração do AFLS com a função Monitor.



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

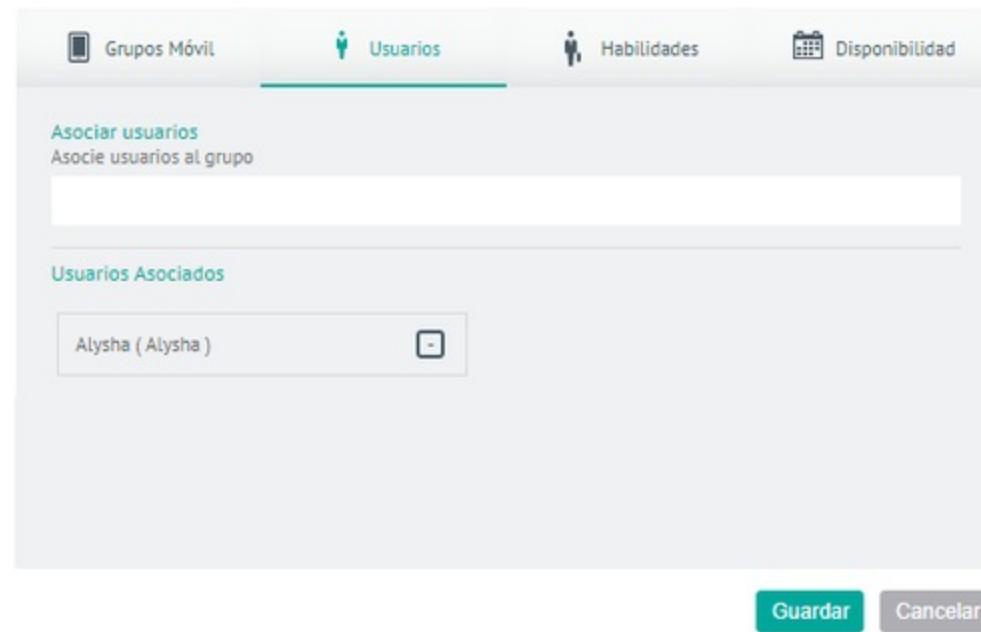
4. Na exibição de detalhes de grupos móveis no console de configuração do AFLS, selecione o **Grupos móveis**, onde você pode preencher informações como nome e descrição do grupo, associar um fornecedor e definir um status.



## 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.

## Grupos Móvil



## 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.

## Grupos Móvil



## 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.

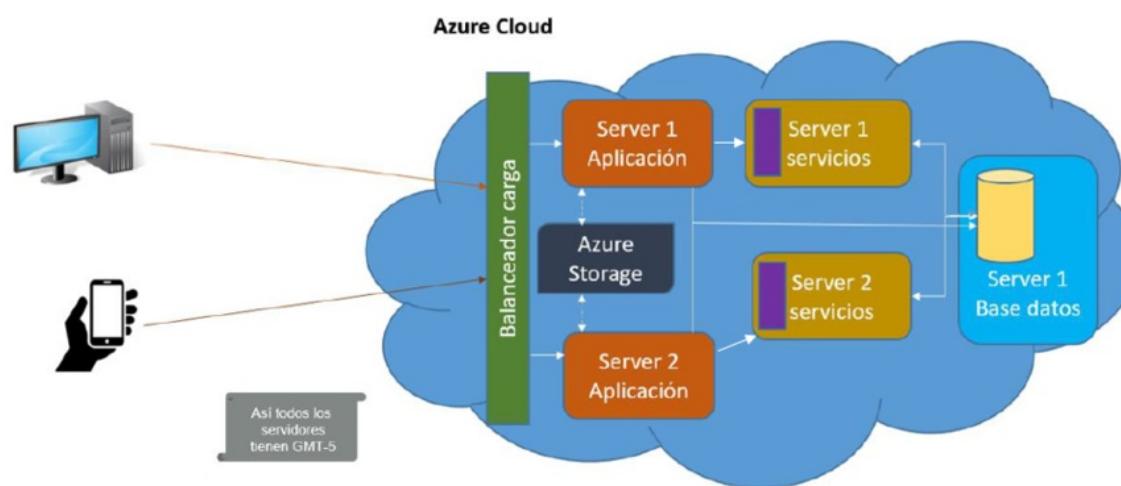
8. Quando terminar de configurar os grupos de usuários móveis, clique em **Salvar** na Exibição de detalhes do console de configuração do AFLS, para confirmar as alterações feitas.

## 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.

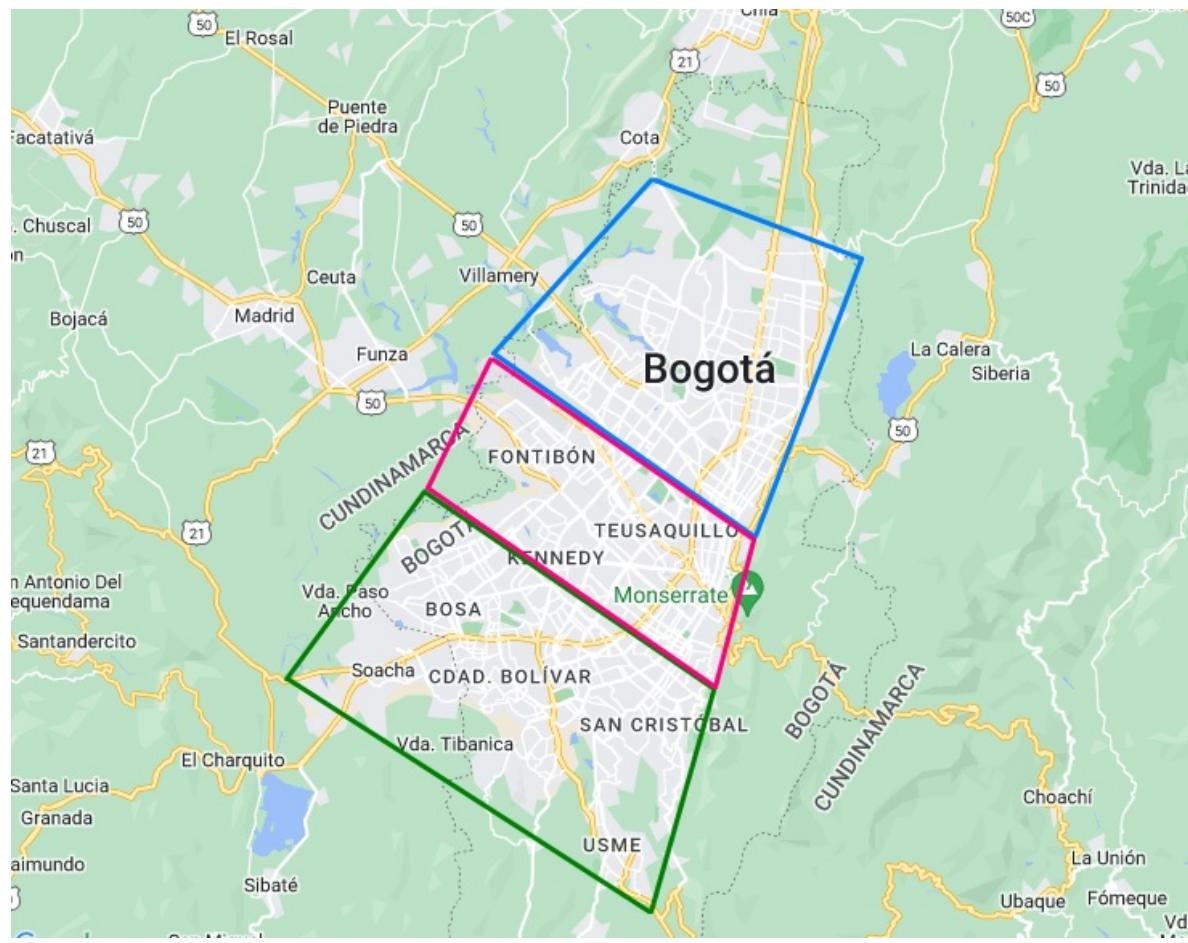
□ **Nota:** A infraestrutura atual de alta disponibilidade para AFLS está focada na arquitetura do Azure e deve ser configurada no fuso horário GTM-5.

## 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 WebHooks 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

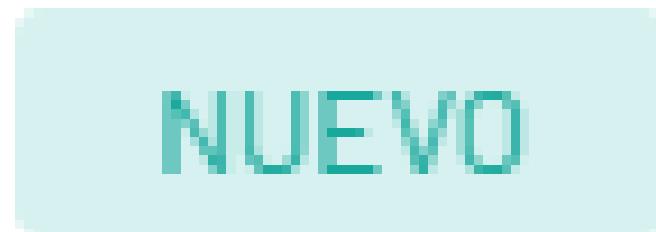
## URL

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

Salvar X

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

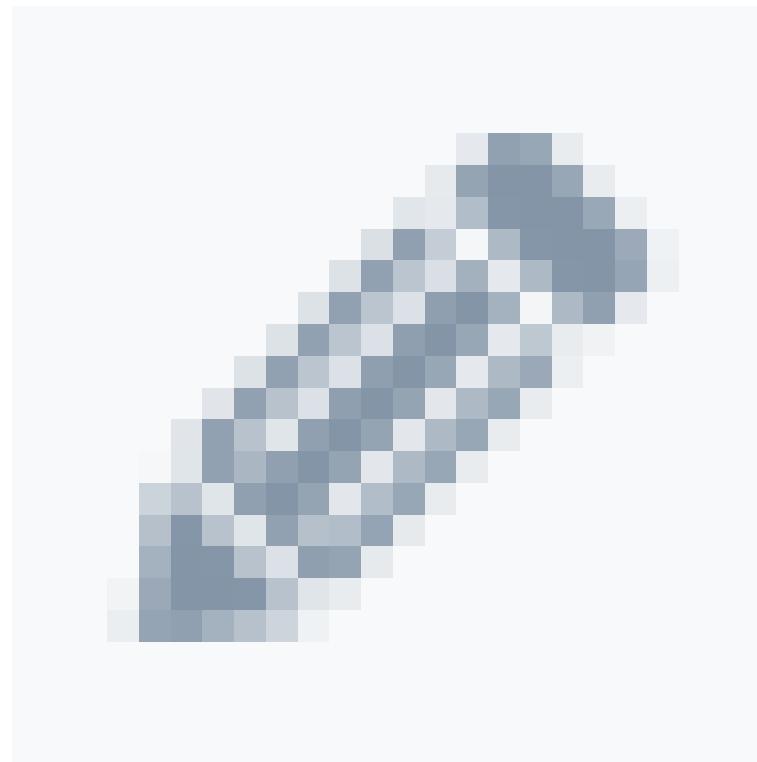
GET [http://urlprueba.com?NombreProducto=\[\[ProductName\]\]&UnidadMedida=\[\[Measure\]\]&TipoProducto=\[\[ProductType\]\]&](http://urlprueba.com?NombreProducto=[[ProductName]]&UnidadMedida=[[Measure]]&TipoProducto=[[ProductType]]&)

Parámetros Autorización Encabezados Cuerpo

Asigne los parámetros dependiendo de la definición del servicio que este configurando

Llave	Valor
NombreProducto	[[ProductName]]
UnidadMedida	[[Measure]]
TipoProducto	[[ProductType]]
NombreSede	[[LocationName]]
Especialista	[[SpecialistName]]
Cantidad	[[Quantity]]
NúmeroSerie	[[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

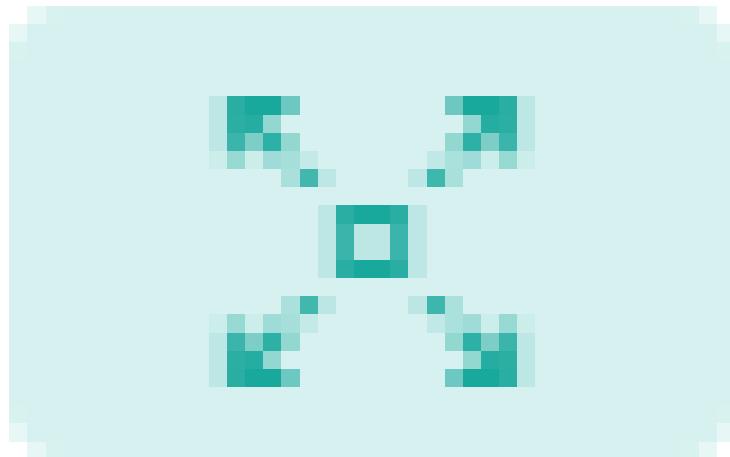


e o registro atualizado permanecerá.

▷ 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:

**Parámetros configurados**

Asigne los parámetros dependiendo de la definición del servicio que este configurando

Llave	Valor	Acción
NombreProducto	[[ProductName]]	editar
UnidadMedida	[[Measure]]	editar
TipoProducto	[[ProductType]]	editar
NombreSede	[[LocationName]]	editar
Especialista	[[SpecialistName]]	editar
Cantidad	[[Quantity]]	editar
NumeroSerie	[[SerialNumber]]	editar
SKU	[[Sku]]	editar
FechaRegistro	[[RegisterDate]]	editar
FechaCompra	[[PurchaseDate]]	editar
NumeroFactura	[[Reference]]	editar
DescripcionMovimiento	[[Description]]	editar
ValorUnidad	[[UnitValue]]	editar
Referencia	[[no-referencia adi-1]]	editar

NUEVO

Para excluir um parâmetro, você pode fazer as seguintes maneiras:

1. Selezionando a verificação de parâmetros e, em seguida, o botão "Excluir"
2. Excluindo texto diretamente do URL

## 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.

## 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



que permite que uma visão insira os dados de Chave e Valor.

Nuevo encabezado

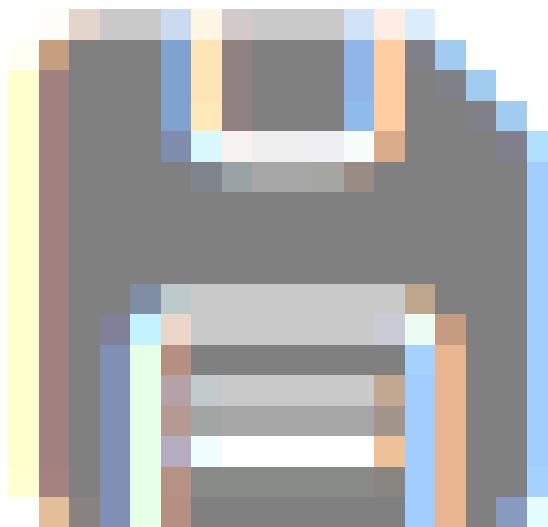
Llave

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 parsearse 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

GET <http://urlprueba.com?NombreProducto={{ProductName}}&UnidadMedida={{Measure}}&TipoProducto={{ProductType}}&>

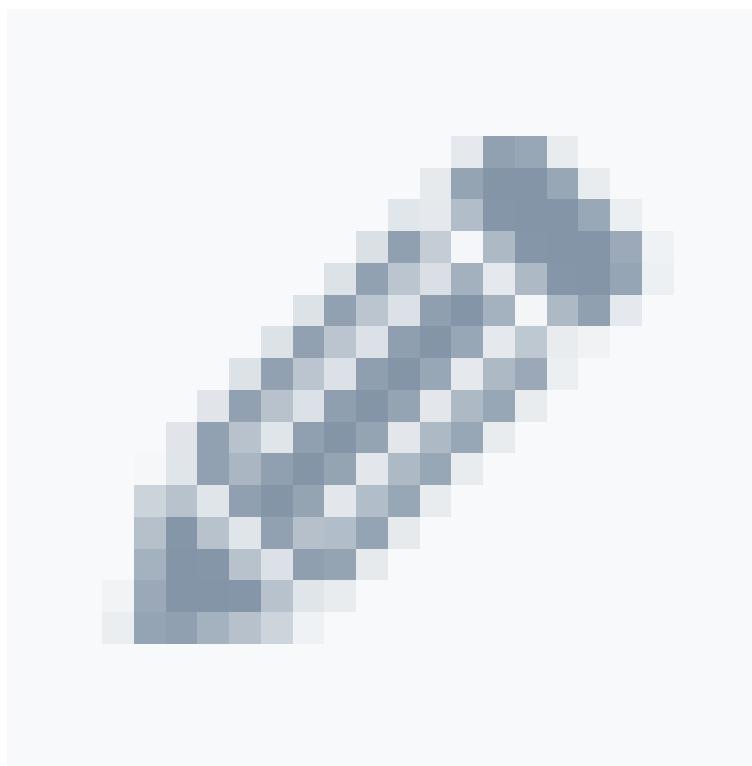
Parámetros Autorización Encabezados Cuerpo

Asgine los encabezados dependiendo de la definición del servicio que este configurando

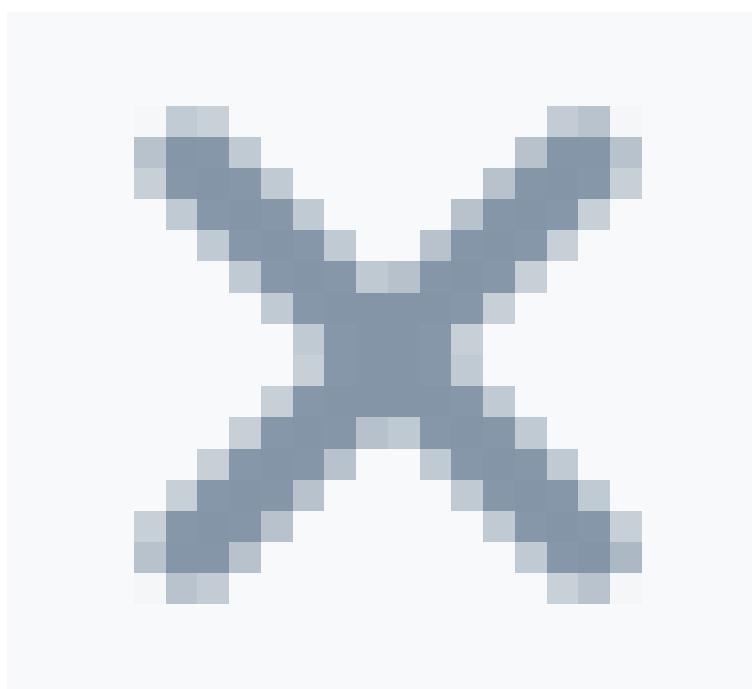
Llave	Valor
Encabezado4	ddd
Encabezado5	5478

[NUEVO](#) [ELIMINAR](#)

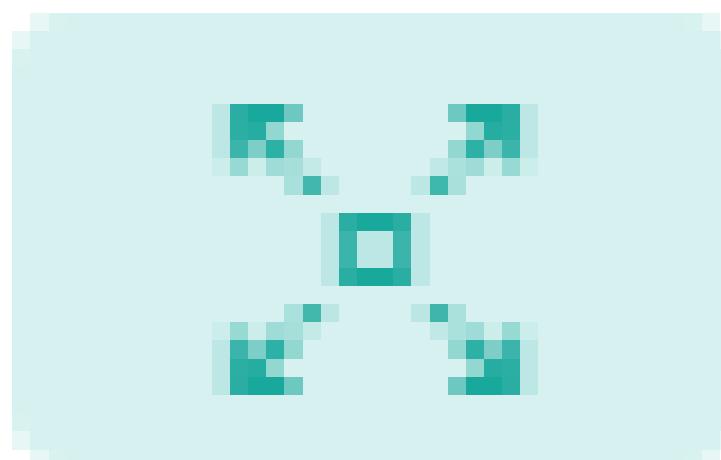
Para modificar os dados dos cabeçalhos registrados, clique no botão Editar



; 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



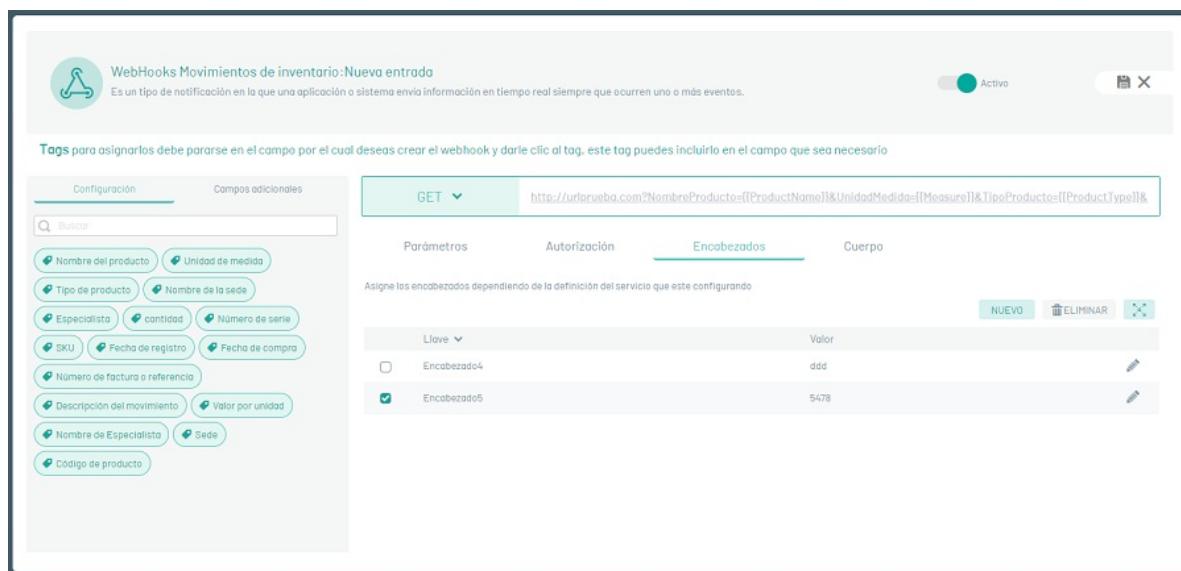
, conforme mostrado abaixo:

Encabezados configurados  
Asigne los encabezados dependiendo de la definición del servicio que este configurando

Llave	Valor
<input type="checkbox"/> Encabezado4	ddd

NUEVO ELIMINAR

Para excluir um cabeçalho, selecione o registro de check-in na lista e, em seguida, o botão "Excluir".

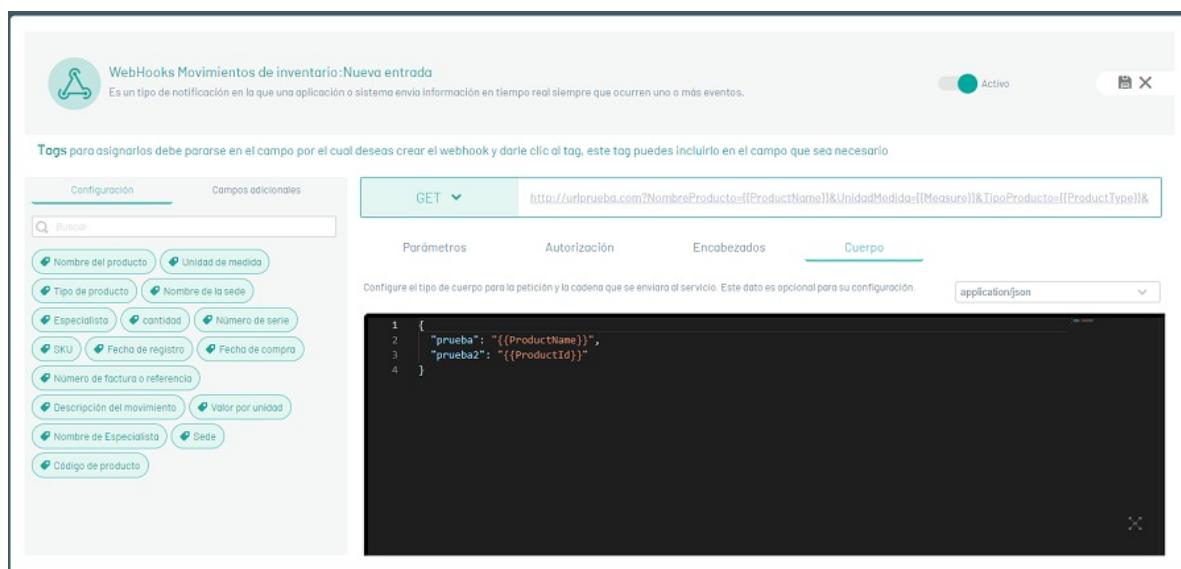


## Corpo

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:

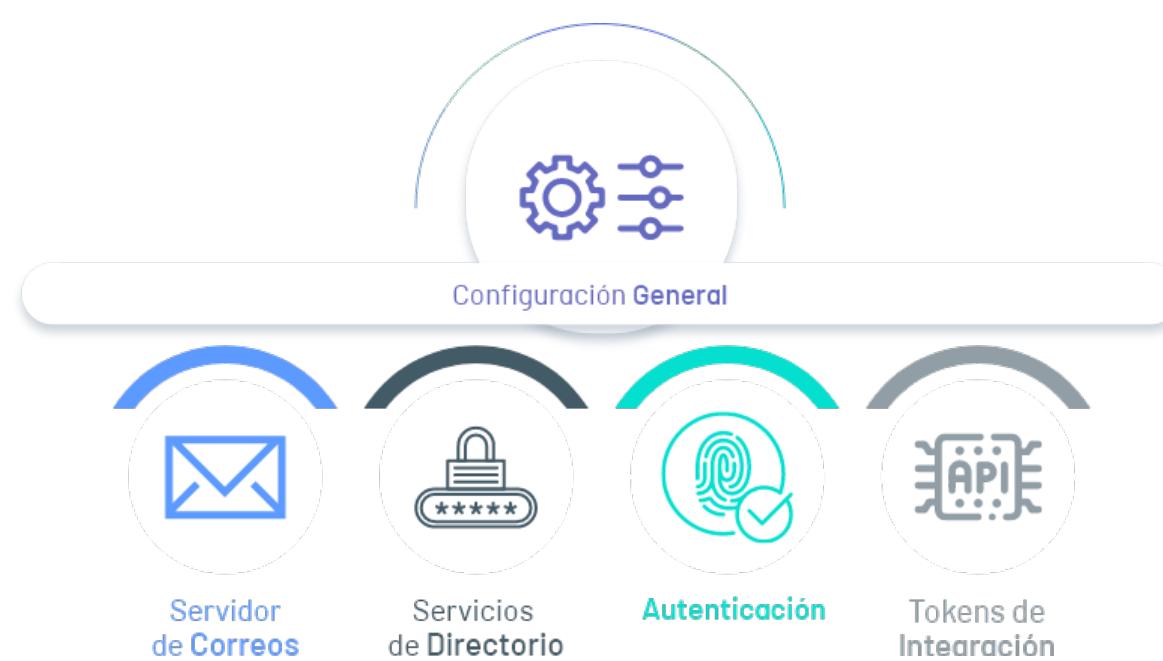
- texto/simples
- aplicativo/javascript
- aplicativo/json
- texto/html
- aplicativo/xml
- Não



## 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

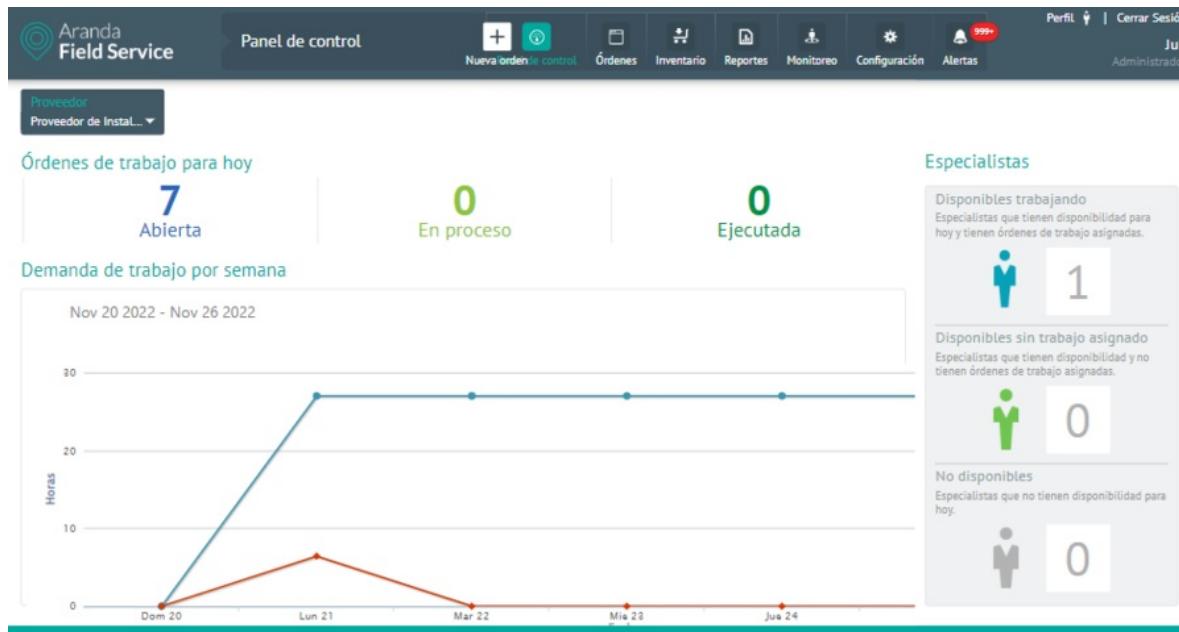
No login é possível visualizar a configuração dos módulos de atendimento de diretórios e provedores externos no processo de acesso e autenticação dos produtos Aranda.

Para obter mais informações, visite: [Tela de login de login do AFLS](#).

## Painel de controle

## Painel de controle

O módulo Painel de Controle Permite visualizar o comportamento semanal dos especialistas e os serviços prestados:



As informações apresentadas correspondem apenas ao provedor selecionado no canto superior esquerdo. Só será possível selecionar os provedores que estão vinculados ao monitor que está logado.

### Ordens de serviço para hoje

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.

### Especialistas

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.

### Demandá por trabalho por semana

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.

### Integração com ASDK

O módulo Integração com ASDK permite visualizar o comportamento das ordens de serviço criadas e gerenciadas na integração do ASDK:

The screenshot shows the 'Logs de integración mesa de servicio' section. It displays summary statistics for open, in-process, executed, canceled, unnotified, and error-notified orders. Below this is a detailed table of individual service orders with columns for order number, task number, state, creation date, notification date, failed attempts, and error details. The table shows 15 rows of data.

Número de orden	Número tarea	Estado	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.

- **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

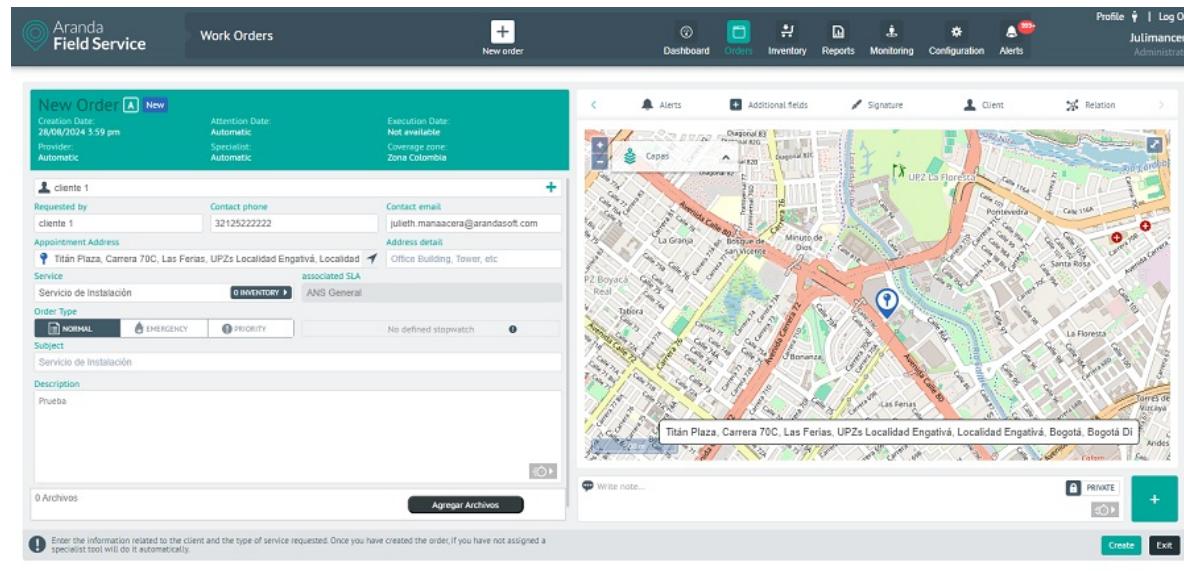
#### Criando uma ordem de serviço

1. Para gerar uma ordem de serviço, clique no botão **Nova ordem** na parte superior do Dispatch Console e preencha os seguintes campos:

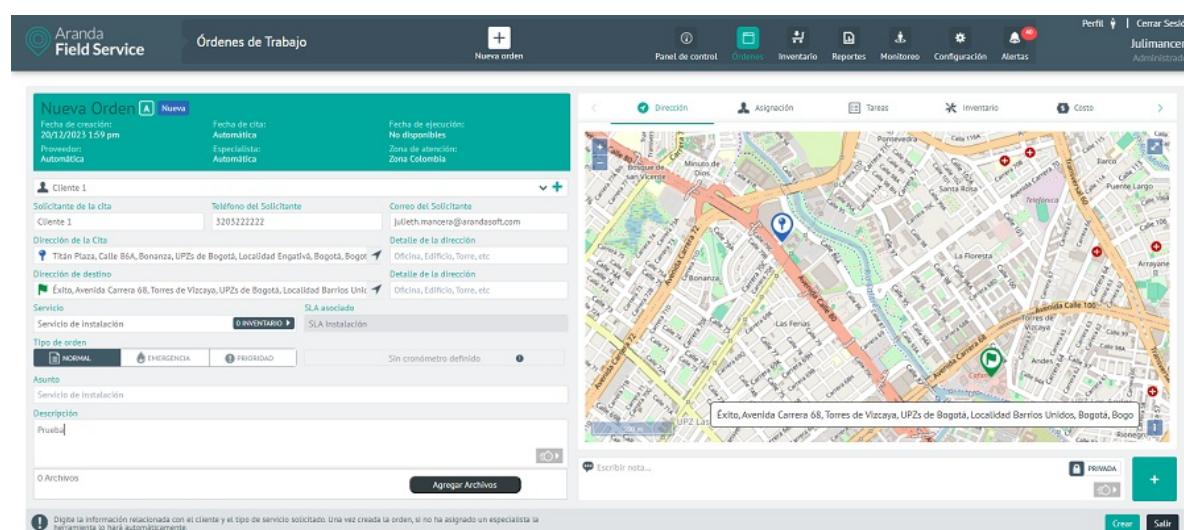
- Pesquisar por nome ou código do cliente: Para realizar a pesquisa, adicione o valor pelo qual deseja pesquisar e selecione o cliente; Isso habilita os dados básicos do pedido.
- O **Fatos básicos** correspondem ao nome do solicitante do agendamento, telefone, e-mail, endereço e detalhes do endereço. 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**, **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. O despachante pode adicionar notas e avisos a qualquer momento que

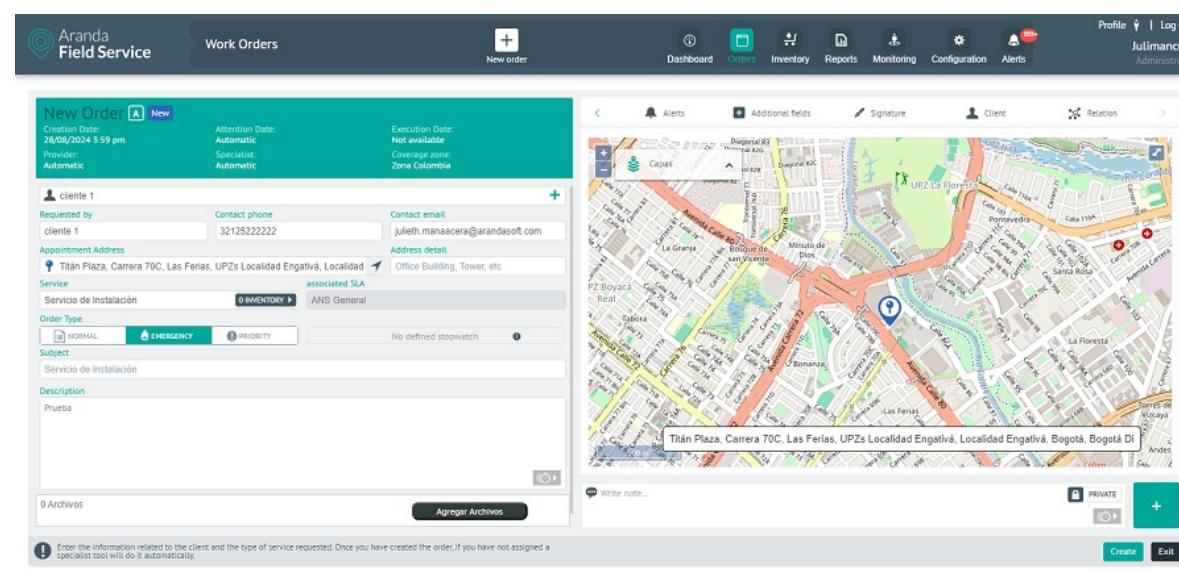
ajudem o especialista de campo no desenvolvimento da ordem de serviço. Essas notas ficarão visíveis na categoria Comentários da Ordem de Serviço no aplicativo móvel do Especialista de Campo.

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

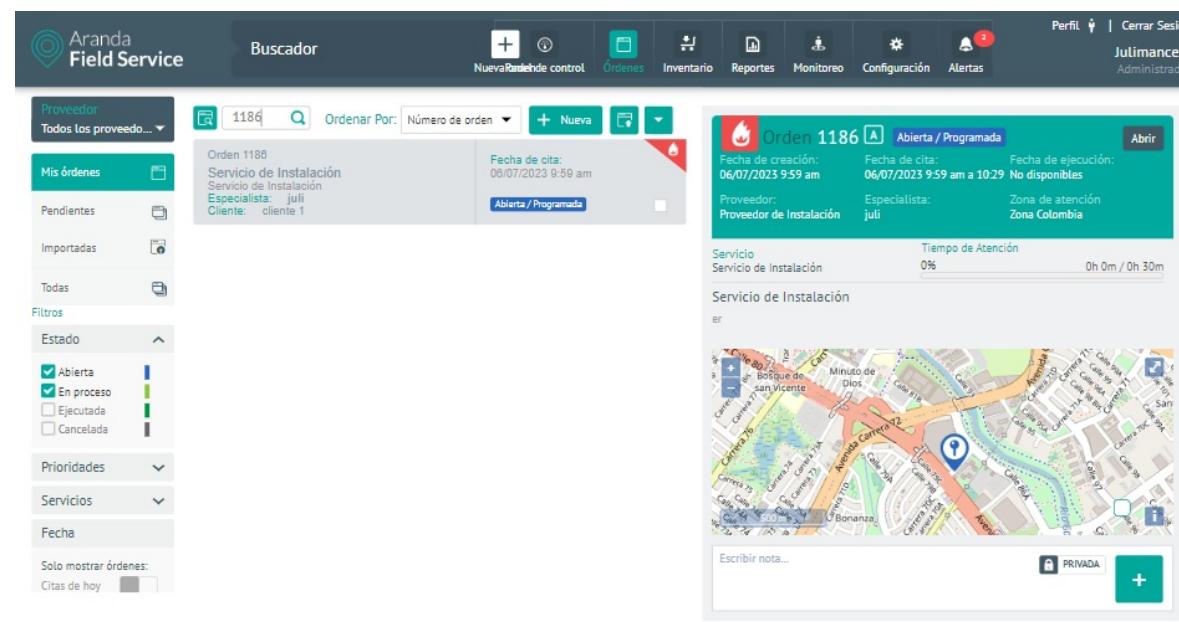


Ordens de emergência ou prioridade são aquelas que não podem esperar para serem atribuídas automaticamente:  
**Emergência:** O especialista deve interromper o trabalho que está fazendo e ir imediatamente resolver a emergência. A ordem de serviço que você deixar para trás será reatribuída a outro especialista.

**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*

The screenshot shows the Aranda Field Service software interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Perfil', 'Cerrar Sesión', 'Juli', and 'Administrador'. Below the navigation is a search bar and several buttons for 'Nueva' (New), 'Responde control', 'Órdenes' (Orders), 'Inventario' (Inventory), 'Reportes' (Reports), 'Monitoreo' (Monitoring), 'Configuración' (Configuration), and 'Alertas' (Alerts). On the left, a sidebar titled 'Mis órdenes' (My Orders) lists categories: 'Pendientes' (Pending), 'Importadas' (Imported), 'Todas' (All), and 'Filtros' (Filters). Under 'Filtros', there are dropdowns for 'Estado' (Status) with options 'Abierta' (Open) and 'En proceso' (In progress) checked; 'Prioridades' (Priorities); 'Servicios' (Services); and 'Fecha' (Date). A note says 'Solo mostrar órdenes:' followed by 'Citas de hoy' (Today's appointments). The main content area shows 'Orden 1185' with status 'Abierta / Sin Programar' (Open / Not Scheduled). It displays creation date '06/07/2023 9:57 am', due date 'No disponibles' (Not available), execution date 'No disponibles' (Not available), provider 'Proveedor de Instalación', specialist 'juli', and location 'Zona de atención: Zona Colombia'. Below this is a map of a city area with a red route line and a blue location pin. A text box says 'Escribir nota...' (Write note...) with 'PRIVADA' (Private) and a '+' button.

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.

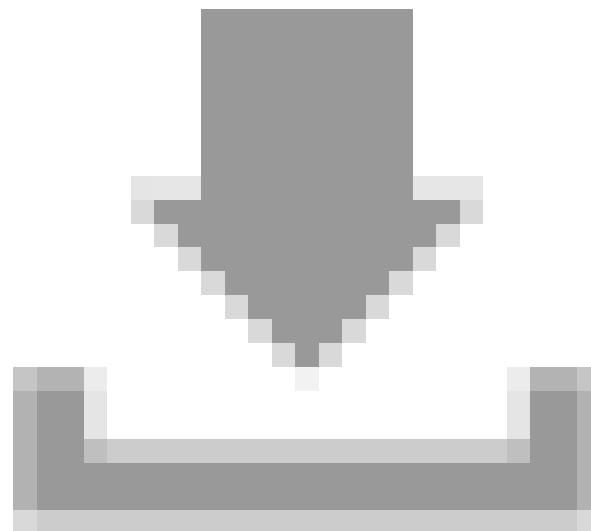
- Nota: Os tipos de arquivo que podem ser adicionados à ordem de serviço podem ser .doc, .xls, .ppt, .PNG, .JPG, .PDF e não maiores que 10 MB de tamanho.

This screenshot shows the same Aranda Field Service interface as the previous one, but with a different service order selected: 'Orden 16' (Order 16). The order is marked as 'Abierta / Programada' (Open / Scheduled) with creation date '18/11/2022 5:15 pm', due date '22/11/2022 9:54 am a 10:24 am', and execution date 'No disponibles' (Not available). It's assigned to 'Proveedor de Instalación' (Installation Provider) and specialist 'juli', with 'Zona de atención: Zona Colombia' (Attention Zone: Zone Colombia). The 'Archivos Adjuntos' (Attached Files) section shows two files: 'PRUEBA' (size 182.85 KB) and 'picture\_2022-11-21\_140803' (size 40.50 KB). The map on the right shows the address 'Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Departamento, 111031, Colombia' with a red location pin. A note at the bottom says 'Cuando inicia el desplazamiento para cumplir la cita con el cliente, presione el botón "Iniciar Desplazamiento". Si tiene algún inconveniente presione "Escalar"' (When starting the trip to meet the client, press the 'Start Trip' button. If you have any issues, press 'Escalar'). Buttons at the bottom include 'Iniciar Desplaz...', 'Guardar' (Save), and 'Salir' (Exit).

- Botão Excluir

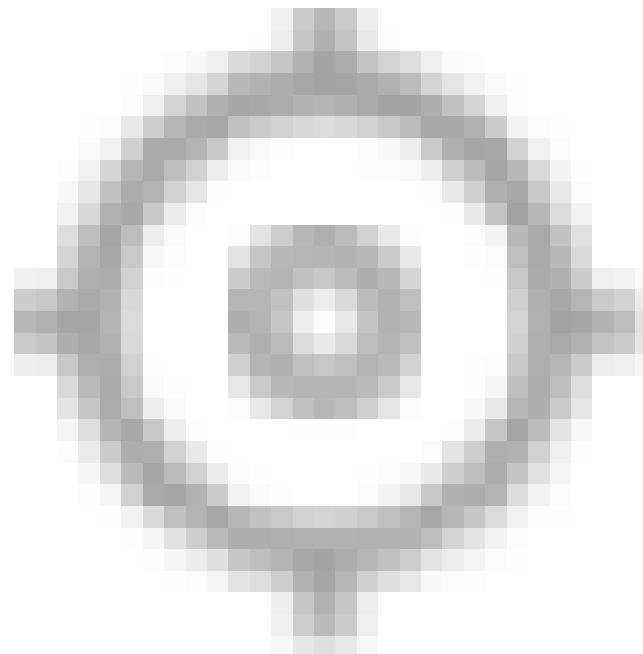
: Permite excluir os anexos do pedido, é necessário pressionar o botão Salvar para que o arquivo seja efetivamente excluído.

- Botão de download

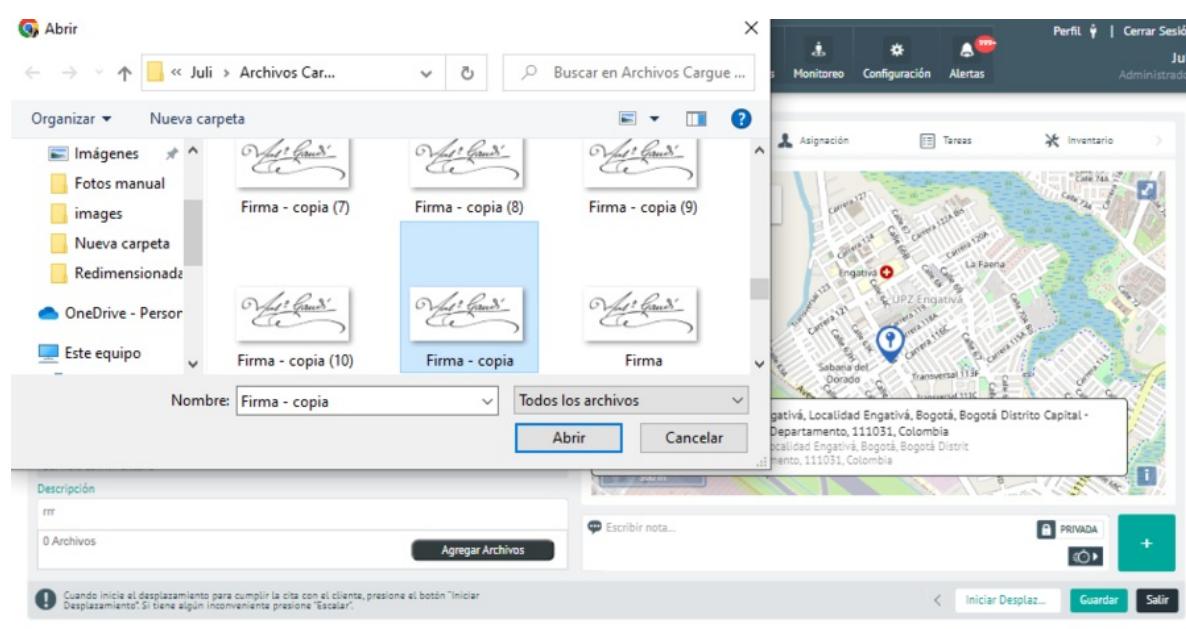


: Permite baixar e visualizar uma cópia do anexo.

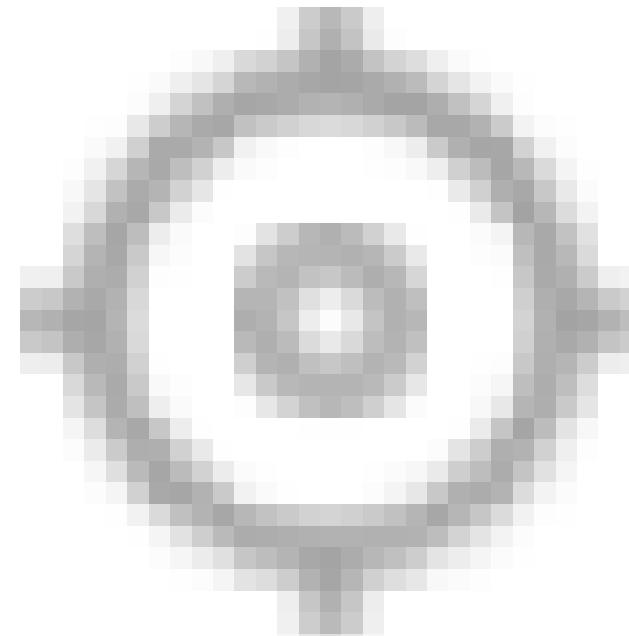
- **Botão Adicionar arquivos:** Permite visualizar uma janela pop-up onde você pode selecionar o arquivo desejado para anexar ao pedido, uma vez feita a seleção do arquivo, é necessário pressionar o botão **Salvar**. Os anexos do aplicativo Web não serão georreferenciados, portanto, o botão não será exibido.



Habilitado.



- Botão de georreferenciamento

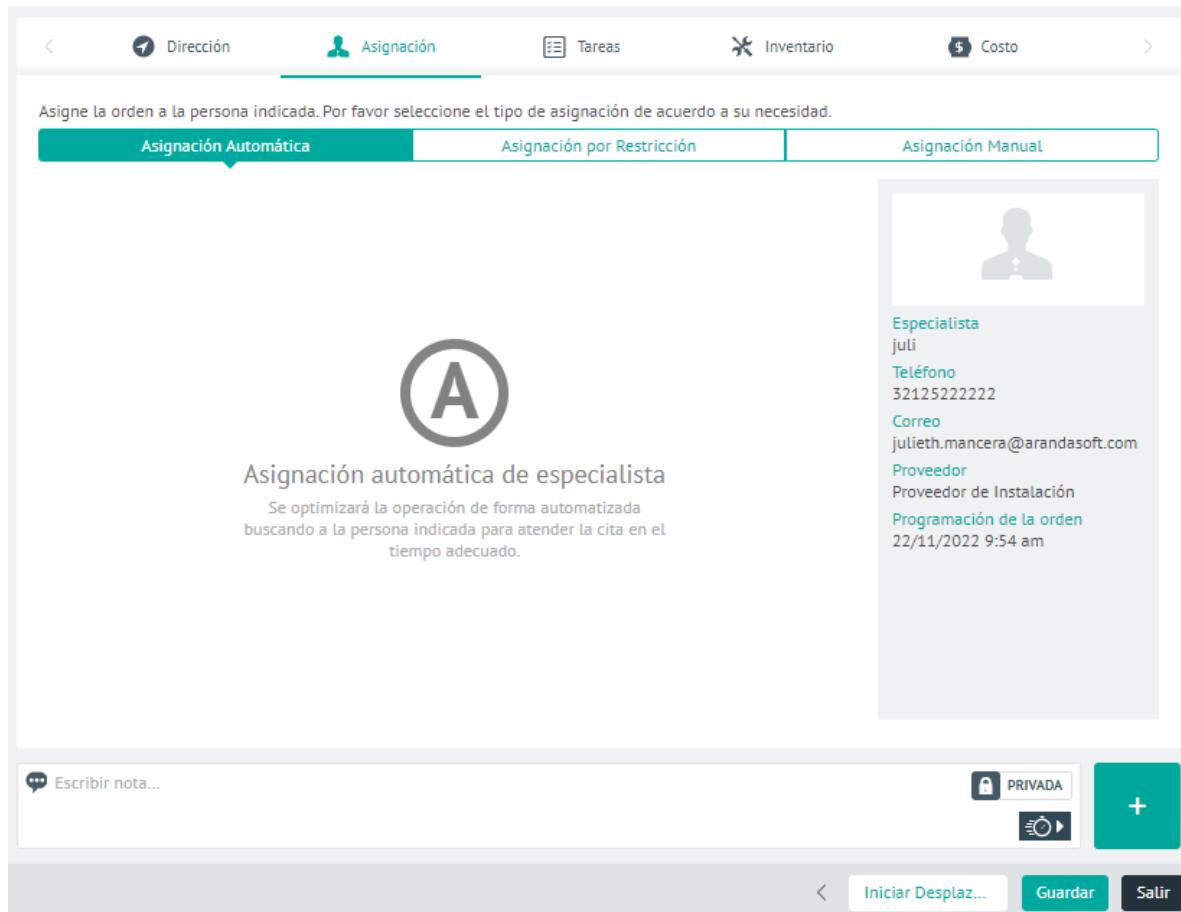


: Permite visualizar o ponto geográfico onde a foto, vídeo ou áudio foi tirado do aplicativo móvel.

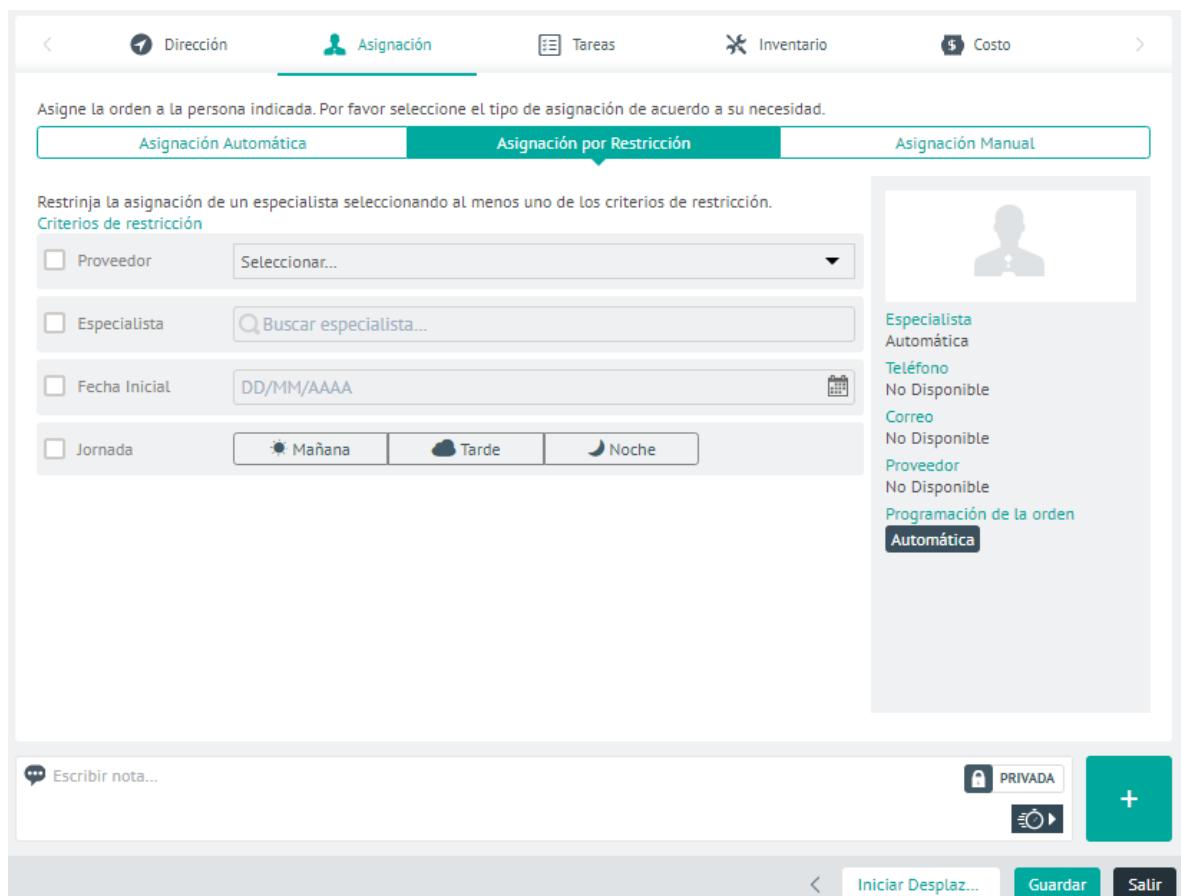
## Atribuindo um especialista à ordem de serviço

Uma vez que o pedido tenha sido criado, ao abri-lo, no Alocação Você encontrará três tipos possíveis de atribuições especializadas:

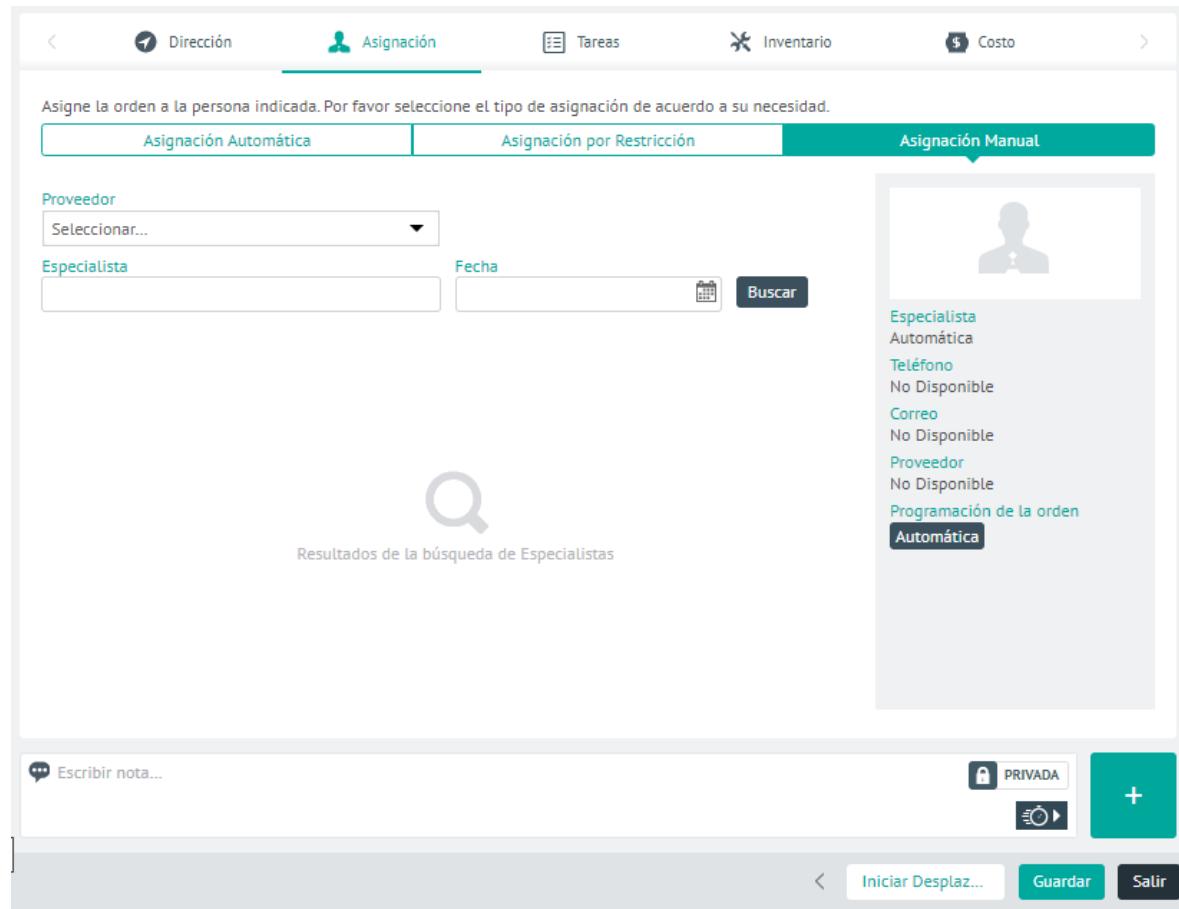
- **Atribuição automática:** É realizado pelo motor de mapeamento levando em consideração a configuração do pedido criado e dos especialistas de campo que podem atender ao pedido.



- **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.



- **Atribuição manual:** É realizado diretamente pelo despachante, levando em consideração a disponibilidade do especialista pelo provedor e a data dos filtros de atendimento.

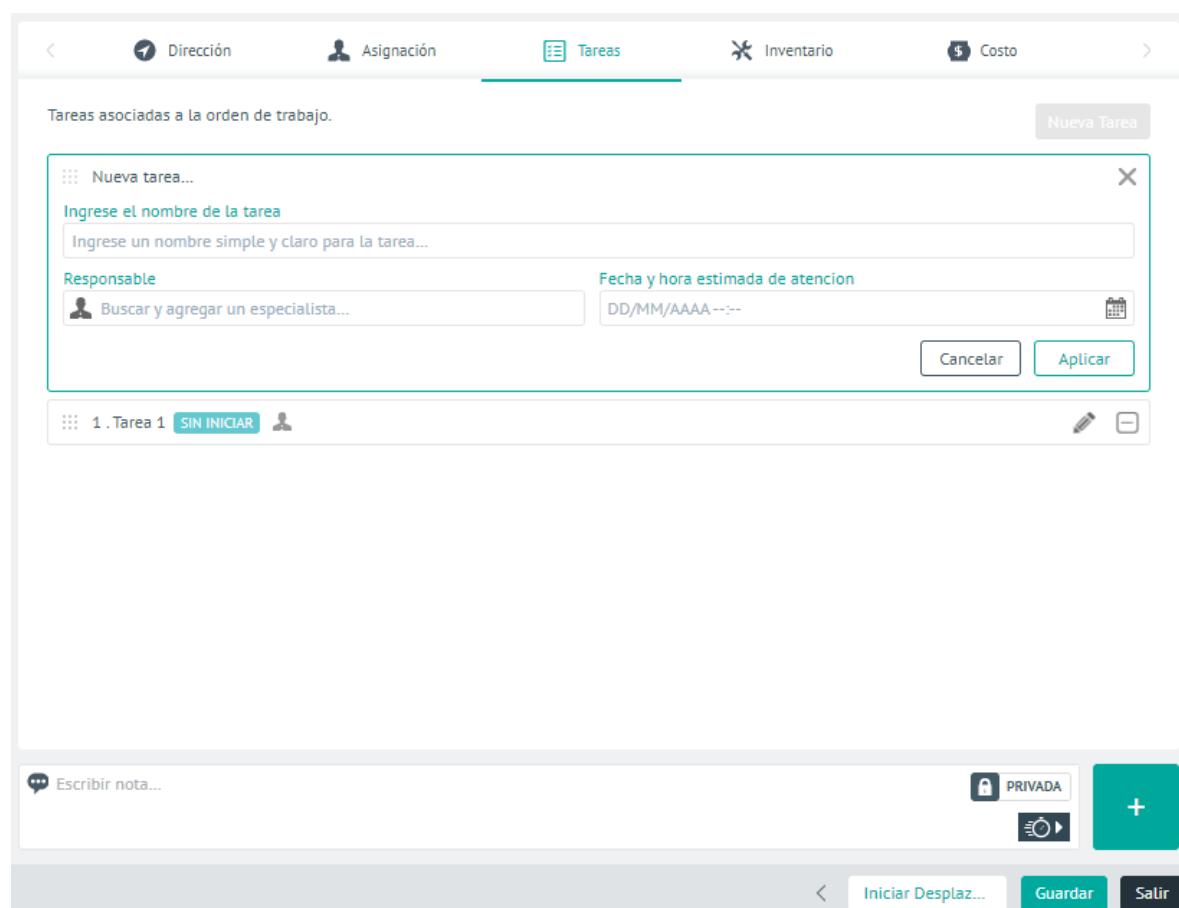


## Tarefas

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 tarefas* A 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

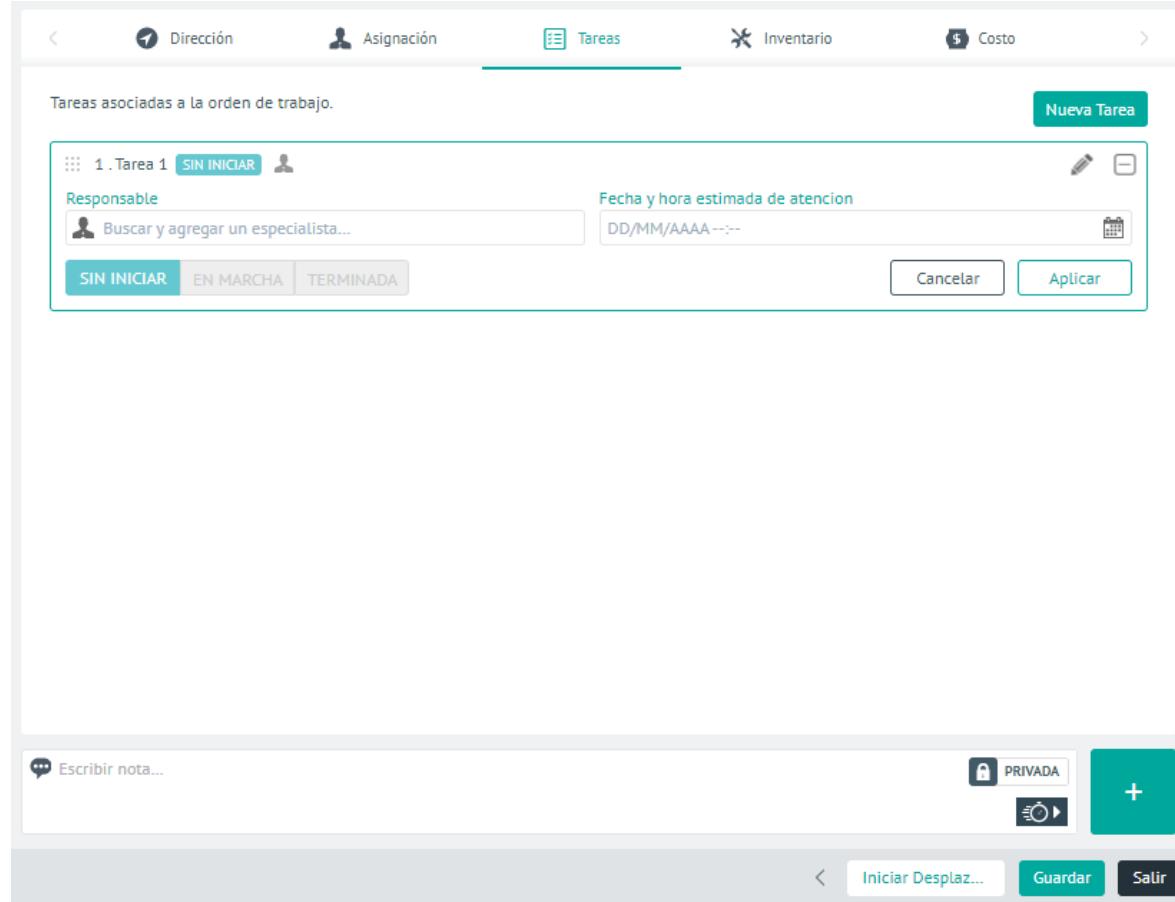
permitirá que você altere o estado do console da web.

- 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**.



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*

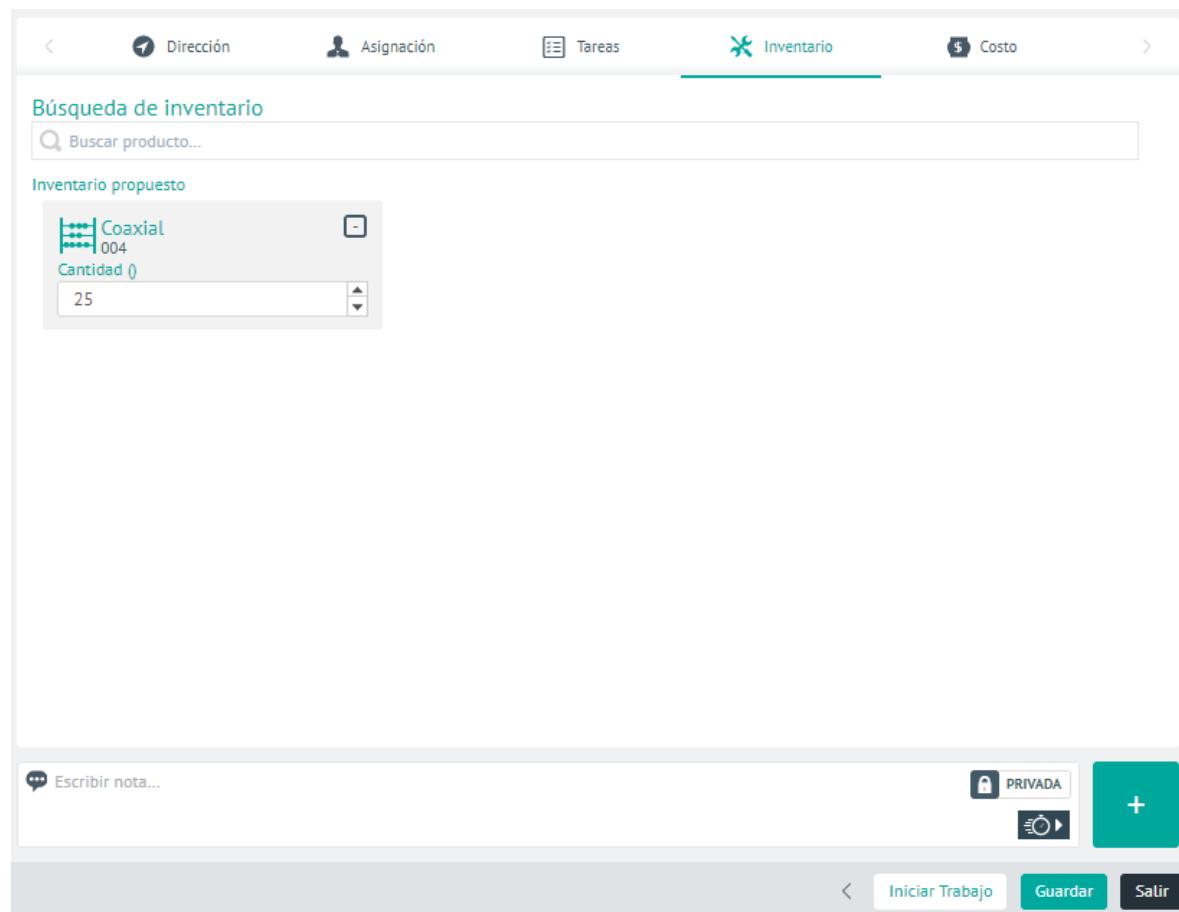
- Não permite ajustes.

#### *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 quilómetro de acordo com o meio de transporte, multiplicado pelo número de quilómetros 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 registadas pelo especialista no atendimento da encomenda atribuída.

Costo calculado		
Este es el costo ejecutado para esta orden de trabajo		
⚙ Costo base del servicio		\$ 12.000
✖ Costo del inventario		\$ 0
🚌 Costos del transporte		\$ 12.000
👤 Costo del especialista		\$ 153.54
<b>💰 Total</b>		<b>\$ 24.153.54</b>

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.

The screenshot shows the Aranda Field Service software interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Órdenes de Trabajo', 'Nueva orden de control', 'Órdenes', 'Inventario', 'Reportes', 'Monitoreo', 'Configuración', and 'Alertas'. On the right, it shows a user profile for 'Juli Administrador'. The main content area displays a work order titled 'Orden 11' (status: Ejecutada). It includes sections for 'CLIENTES', 'Dirección de la Cita', 'Servicio', 'Tipo de orden', 'Asunto', 'Descripción', and '0 Archivos'. Below this, a message states: 'Esta orden se ejecutó satisfactoriamente.' To the right, there's a 'Comentarios' (Comments) section with a list of messages from 'juli' (last message: 'Finalización del trabajo') and a button to 'Escribir nota...' (Write note...).

Tela de exibição de comentários, alterações e anotações

## Notas Públcas 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

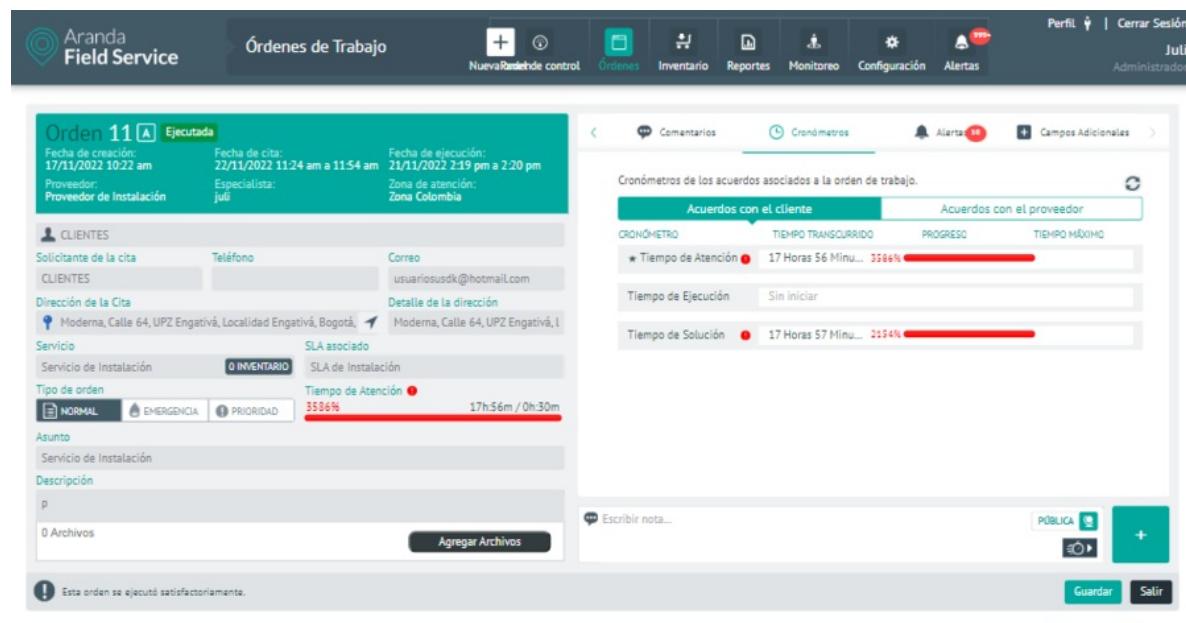
► **Nota:** quando um despachante, monitor ou especialista cria uma nota pública, ela é enviada por e-mail para o usuário final e também fica visível no console do AssistMe.

**Alterações** As alterações na ordem de serviço podem ser feitas pelo despachante, monitor ou especialista e são registradas da seguinte forma:

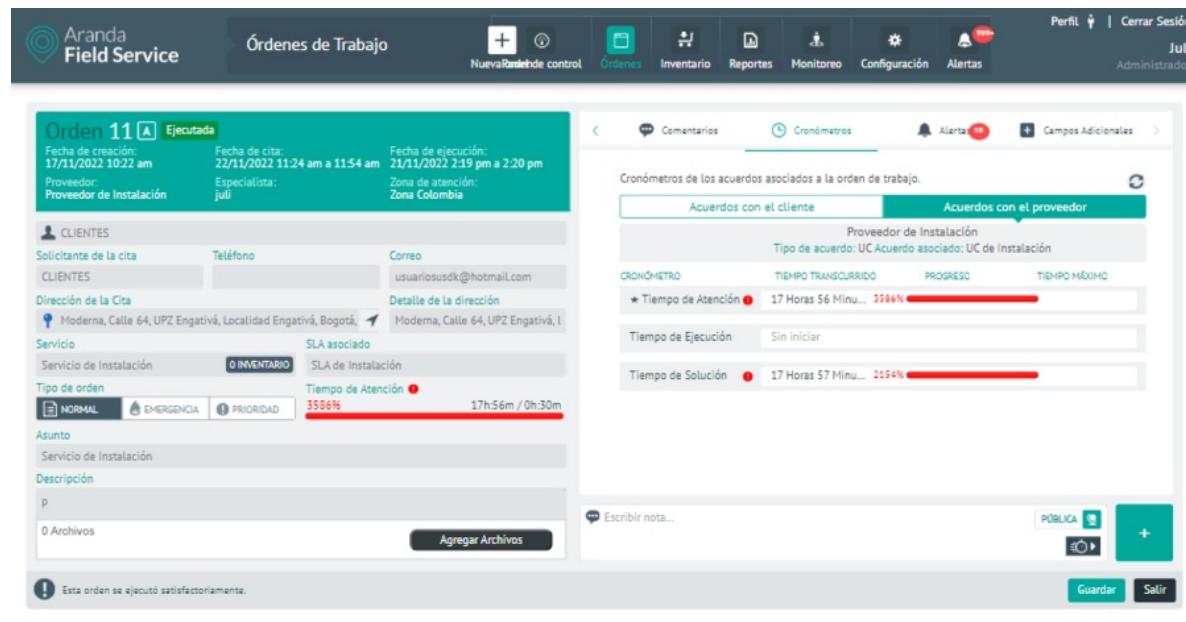
This screenshot is identical to the one above, showing the Aranda Field Service software interface. It displays a work order 'Orden 11' (status: Ejecutada) with various details and a 'Comentarios' (Comments) section. A message from 'juli' is visible, and a note is present in the 'Escribir nota...' field, with the 'PÚBLICA' button selected.

## 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.

The screenshot shows the Aranda Field Service software interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Órdenes de Trabajo', 'Nueva Orden de control', 'Órdenes', 'Inventario', 'Reportes', 'Monitoreo', 'Configuración', 'Alertas', 'Perfil', 'Cerrar Sesión', and 'Administrador'. The main area displays an order detail for 'Orden 11' (status: Ejecutada). It includes sections for 'CLIENTES', 'DIRECCIÓN DE LA CITA', 'Servicio', 'TIPO DE ORDEN', 'Asunto', 'Descripción', and '0 Archivos'. On the right side, there's a 'Notificación de encuesta' section with a red 'EN ESPERA' badge, indicating pending responses. Below this, there are several alert notifications related to product availability and service initiation. At the bottom right, there are buttons for 'Guardar' and 'Salir'.

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.

This screenshot shows a specific alert notification for a survey. The notification says 'Notificación de encuesta ✓ RESPONDIDA' (Survey notification ✓ RESPONDED) with a green checkmark. Below it, a button labeled 'Ver Resultados' (View Results) is visible. The rest of the interface includes standard navigation tabs like 'Comentarios', 'Cronómetros', 'Alerta' (with a red badge), 'Campos Adicionales', and 'Firma'.

Botão de verificação de resultados de pesquisa

This screenshot shows a survey titled 'Encuesta de Satisfacción al Cliente' (Customer Satisfaction Survey) for 'Encuesta Inyectología'. The survey consists of four numbered questions:

- 01**: 'Esta satisfecho con el servicio? \*' (Are you satisfied with the service? \*). It has 'Si' (Yes) and 'No' buttons. Below it, a note says '-- No se agregó justificación --' (No justification was added).
- 02**: 'Como calificaría la amabilidad del especialista? \*' (How would you rate the specialist's courtesy? \*). It shows a 5-star rating scale with a yellow '4' highlighted.
- 03**: 'Como calificaría el conocimiento del especialista? \*' (How would you rate the specialist's knowledge? \*). It shows a 5-star rating scale with a yellow '3' highlighted.
- 04**: 'Observaciones adicionales' (Additional observations). There is a large text input field for notes.

On the right side, there's a summary box with fields for 'Número de orden' (Order number), 'Asunto' (Subject), 'Caso No.' (Case No.), and 'Descripción' (Description), along with a 'VER DETALLE' (View Detail) button.

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:

The screenshot shows the 'Relaciones' (Relations) tab selected in the top navigation bar. Below it, two sections are displayed: 'Información del Cliente' (Client Information) and 'Información de la Compañía' (Company Information). The Client Information section shows a placeholder profile picture for 'Alix Torres' with details: Código del cliente (Client Code): 51825815, Número de teléfono (Phone Number): 6115165165, and Correo electrónico (Email): Sin asignar (Not assigned). The Company Information section shows a placeholder building icon with details: Sin asignar (Not assigned), Código de la compañía (Company Code): Sin asignar (Not assigned), Número de teléfono (Phone Number): Sin asignar (Not assigned), and Correo electrónico (Email): Sin asignar (Not assigned).

*Exibição de informações do cliente*

## Relações de ordem de serviço

No Relações Você poderá vincular 2 ou mais ordens de serviço. Para criar uma relação, clique no botão Novo relacionamento:

This screenshot shows the 'Nueva Orden' (New Order) screen. The top navigation bar includes 'Aranda Field Service', 'Órdenes de Trabajo' (Orders), and various system icons. The main form is filled with sample data for a new service order. On the right side of the screen, the 'Relaciones' (Relations) tab is active, showing a summary: 'Relaciones entre órdenes de trabajo' (Relations between work orders) and a note: 'Actualmente no tiene relaciones configuradas para esta orden de trabajo' (Currently, no relationships are configured for this service order). A 'Nueva relación' (New relationship) button is visible.

Aparecerá a seguinte tela onde você deve selecionar se o relacionamento será sucessão ou vínculo:

This screenshot shows the 'Nueva relación' (New Relationship) dialog box. It displays three relationship types: 'Sucesión (Sucesión)' (Succession), 'Sucesión (Sucesión)' (Succession), and 'Vínculo (Vínculo)' (Link). The 'Sucesión (Sucesión)' option is currently selected. At the bottom of the dialog are 'Cancelar' (Cancel) and 'Crear' (Create) buttons, along with a note field and a '+' icon for adding more relations.

- **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 Inyectología Servicio de Inyectología

Cancelar

Depois de criada, a relação é exibida da seguinte maneira:

Cronómetros Alertas 3 Campos Adicio... Firma Cliente Relaciones

Nueva relación

Relaciones entre órdenes de trabajo

8 → Sucesión → 2

2 Servicio de Inyectología Fecha de creación: 30/01/2018 12:06 pm  
Cancelada 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 Pausa de control Órdenes Inventario Reportes Monitoreo Configuración Alertas Perfil Cerrar Sesión Julimancera Administrador

Proveedor Todos los proveedores →

Mis órdenes →

Pendientes →

Importadas →

Todas →

1187 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 Tiempo de Atención: 0% 0h 0m / 0h 30m

Servicio de Instalación

Barra para búsquedas simples Você obterá um ou mais resultados que serão apresentados da seguinte forma:

The screenshot shows the Aranda Field Service application. On the left, there's a sidebar with filters for 'Proveedor' (All providers), 'Mis órdenes' (My orders), 'Pendientes' (Pending), 'Importadas' (Imported), 'Todas' (All), and 'Filtros' (Filters). Below these are dropdowns for 'Estado' (Status) with 'Abierta' (Open) checked, 'Prioridades' (Priorities), 'Servicios' (Services), and 'Fecha' (Date) set to 'Citas de hoy' (Today). A note says 'Solo mostrar órdenes:' (Show only orders:). The main area displays a list of orders with columns for 'Número de orden' (Order number), 'Servicio de Instalación' (Installation Service), 'Especialista' (Specialist), 'Cliente' (Client), 'Fecha de cita' (Appointment date), and 'Estado' (Status). Order 1185 is selected, showing details like 'Fecha de creación' (Creation date: 06/07/2023 9:57 am), 'Proveedor' (Provider: Proveedor de Instalación), 'Especialista' (Specialist: juli), 'Cliente' (Client: cliente 1), 'Fecha de cita' (Appointment date: No disponibles), and 'Estado' (Status: Abierta / Sin Programar). To the right of the list is a map showing the location of the service area in Bogotá, Colombia, with a red polygon indicating the service zone. A note says 'Tiempo de Atención' (Attention time: 0h 0m / 0h 30m). Below the map is a text input field 'Escribir nota...' (Write note...) and a 'PRIVADA' (Private) button.

## 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:

The screenshot shows the Aranda Field Service application with the advanced search dialog box open. The dialog has a title 'Búsqueda avanzada de órdenes de trabajo' (Advanced search for work orders) and a sub-instruction 'Realice una búsqueda más detallada de las órdenes de trabajo por medio de los siguientes criterios, recuerde que para hacer la búsqueda debe ingresar al menos un valor'. The search form is divided into sections: 'Información básica' (Basic information) with fields for 'Número de orden' (Order number), 'Nombre del cliente' (Client name), 'Despachador' (Dispatcher), and 'Fecha de creación de la orden de trabajo' (Work order creation date); 'Cita' (Appointment) with fields for 'Proveedores' (Providers), 'Especialista' (Specialist), 'Fecha de cita' (Appointment date), and 'Prioridad' (Priority); 'Cumplimiento' (Performance) with fields for 'Cumplimiento de citas' (Appointment fulfillment), 'Cumplimiento de SLA's' (SLA fulfillment), and 'Acuerdos con el proveedor' (Agreements with provider); and 'Modelo' (Model) with fields for 'Servicio' (Service), 'Estado' (Status), and 'Sub-estado' (Sub-status). At the bottom are buttons for 'Limpiar' (Clear), 'Cancelar' (Cancel), and 'Buscar' (Search).

*Botão de pesquisa avançada* A seguinte tela aparecerá onde você insere os critérios para realizar a pesquisa avançada:

The screenshot shows the advanced search dialog box with specific criteria entered. In the 'Información básica' section, 'Número de orden' is set to 'Buscar número de orden de trabajo' and 'Fecha de creación de la orden de trabajo' is set to 'DD/MM/AAAA'. In the 'Cita' section, 'Proveedores' is set to 'Todos los proveedores', 'Especialista' is set to 'juli', 'Fecha de cita' is set to '06/07/2023 9:57 am', and 'Prioridad' is set to 'Todas'. In the 'Cumplimiento' section, 'Cumplimiento de citas' is set to 'Todas', 'Cumplimiento de SLA's' is set to 'Todas', and 'Acuerdos con el proveedor' is set to 'Todas'. In the 'Modelo' section, 'Servicio' is set to 'Servicio de Instalación', 'Estado' is set to 'Abierta', and 'Sub-estado' is set to '54 am'. At the bottom, the 'Buscar' (Search) button is highlighted.

*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 pesquisa** ou retorne à lista de pedidos clicando em **Limpar pesquisa**:

The screenshot shows the Aranda Field Service software interface. On the left, there's a sidebar with filters for 'Proveedores' (All providers), 'Estado' (Open), and buttons for 'Refinar la búsqueda' (Refine search) and 'Limpiar búsqueda' (Clear search). The main area displays a list of 7 results for the search 'Ordenar Por: Número de orden'. Each result includes the order number, service type ('Servicio de Instalación'), specialist ('juli'), client ('Test CYS ok'), date ('21/11/2022 4:55 pm'), status ('Abierta / Programada'), and a checkbox. To the right, a detailed view of 'Orden 9' is shown, which is 'Abierta / Programada'. It provides creation and execution dates, provider ('Proveedor de Instalación'), specialist ('juli'), client ('Zona Colombia'), service ('Servicio de Instalación'), and a progress bar at 100%. A map shows the location in Bogotá, Colombia.

## Filtrando e classificando a consulta

Na tela que exibe 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.

This screenshot shows the Aranda Field Service software interface with a more complex filter sidebar. The sidebar includes sections for 'Proveedor' (All providers), 'Mis órdenes' (My orders), 'Filtros' (Filters), 'Estado' (Status: Open, In process, Executed, Cancelled), 'Prioridades' (Priorities), 'Servicios' (Services), and 'Fecha' (Date: Show today). The main area lists several service orders, including Order 1185 ('Abierta / Sin Programar') and Order 1188 ('Abierta / Programada'). Each order entry shows details like service type, specialist ('juli'), client ('cliente 1'), date, and status. To the right, a detailed view of 'Orden 1185' is displayed, showing creation and execution dates, provider ('Proveedor de Instalación'), specialist ('juli'), client ('Zona Colombia'), service ('Servicio de Instalación'), and a progress bar at 0%. A map shows the location in Bogotá, Colombia.

*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:** Organiza os pedidos em ordem alfabética de acordo com o assunto do pedido.

The screenshot shows the Aranda Field Service software interface. On the left, there's a sidebar with filters for 'Proveedor' (All providers), 'Mis órdenes' (My orders), 'Pendientes' (Pending), 'Importadas' (Imported), 'Todas' (All), and 'Filtros' (Filters). Below these are dropdowns for 'Estado' (Status: Open, In process, Executed, Cancelled), 'Prioridades' (Priorities), 'Servicios' (Services), and 'Fecha' (Date: Today). A note says 'Solo mostrar órdenes: Citas de hoy' (Show only orders: Today's appointments). The main area displays a grid of service orders. One order, 'Orden 1185', is highlighted in green and shown in a detailed view on the right. This view includes fields like 'Número de orden' (Order number), 'Fecha de creación' (Creation date), 'Proveedor' (Provider), 'Especialista' (Specialist), 'Fecha de cita' (Appointment date), 'Asunto' (Subject), 'Tiempo de Atención' (Attention time), and a map showing the location. There are also buttons for 'Abrir' (Open) and 'Guardar' (Save).

## 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:

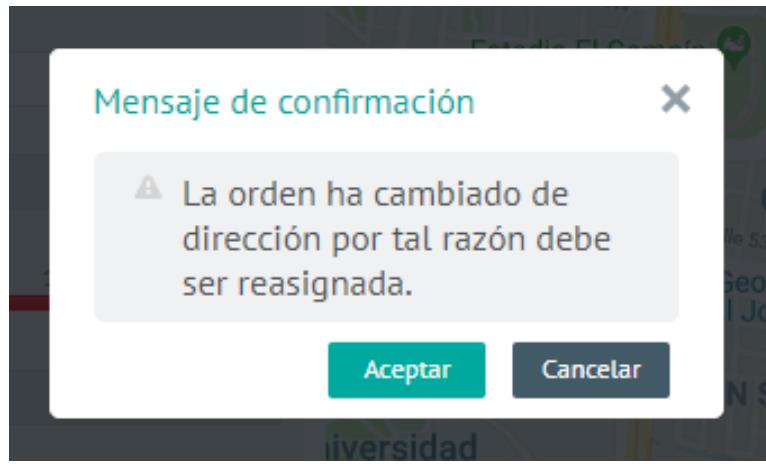
This screenshot shows the details of Order 25. At the top, it says 'Orden 25 [A] Abierta / Programada'. Below that are fields for 'Fecha de creación' (Creation date: 11/04/2018 2:57 pm), 'Fecha de cita' (Appointment date: 16/04/2018 11:25 am a 12:25 pm), 'Fecha de ejecución' (Execution date: No disponibles), 'Proveedor' (Provider: Chapinero), 'Especialista' (Specialist: David Abril), and 'Zona de atención' (Attention zone: Chapinero). To the right is a red box around the 'Abrir' (Open) button. Below this, there's a section for 'Servicio' (Service: Inyección) with a progress bar for 'Tiempo de Atención' (Attention time) at 505% and a total duration of 121h 13m / 24h 0m. A map shows the location in Bogotá, specifically in the La Soledad area.

Os detalhes do pedido serão exibidos:

This screenshot shows the details of Order 12. At the top, it says 'Orden 12 [A] Abierta / Programada'. Below that are fields for 'Fecha de creación' (Creation date: 17/11/2022 10:38 am), 'Fecha de cita' (Appointment date: 22/11/2022 10:24 am a 10:54 am), 'Fecha de ejecución' (Execution date: No disponibles), 'Proveedor' (Provider: Proveedor de Instalación), 'Especialista' (Specialist: Juli), and 'Zona de atención' (Attention zone: Zona Colombia). The left side of the screen has sections for 'CLIENTES' (Clients), 'Dirección de la Cita' (Appointment address), 'Servicio' (Service: Servicio de Instalación), 'Tipo de orden' (Order type: Normal, Emergencia, Prioridad), 'Asunto' (Subject: Servicio de Instalación), 'Descripción' (Description: prueba), and '0 Archivos' (0 Archives). On the right, there's a map showing the location in Engativá, Bogotá. A callout box on the map provides more details about the address: 'Moderna, Calle 64, UPZ Engativá, Localidad Engativá, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Departamento, 111031, Colombia'.

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:

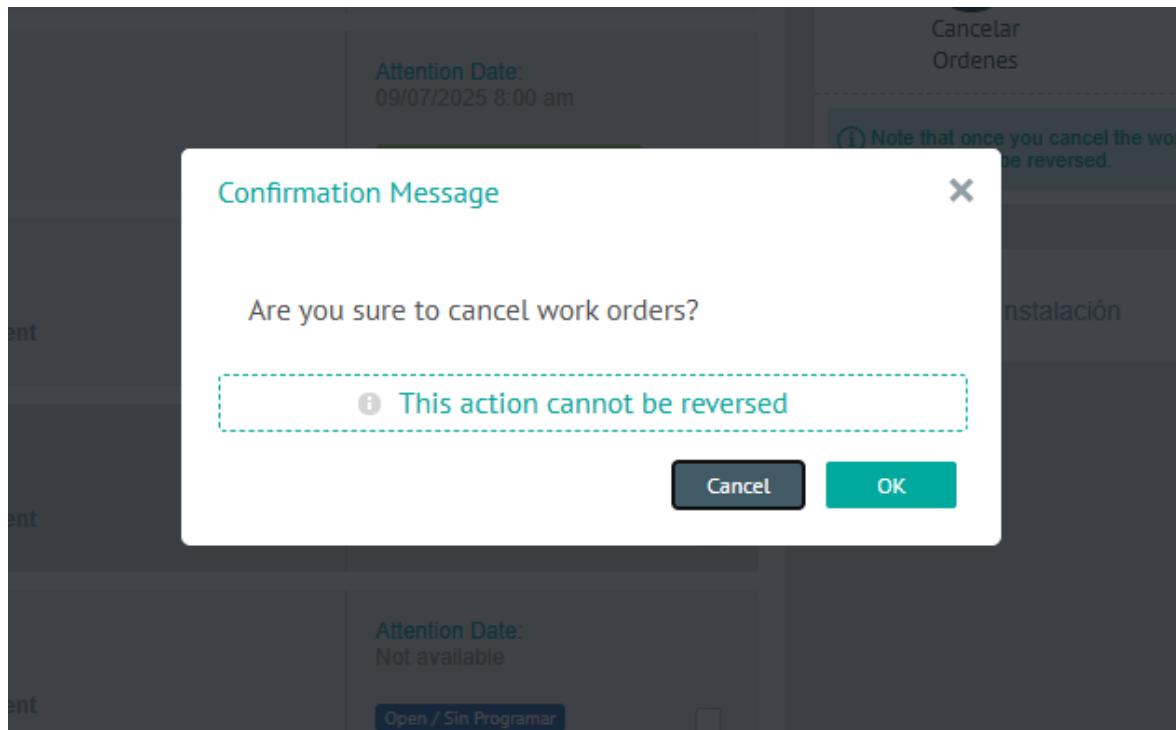
- Cancele ordens de serviço levando em consideração que há uma transição de cancelamento do fluxo de trabalho do modelo.

☒ **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

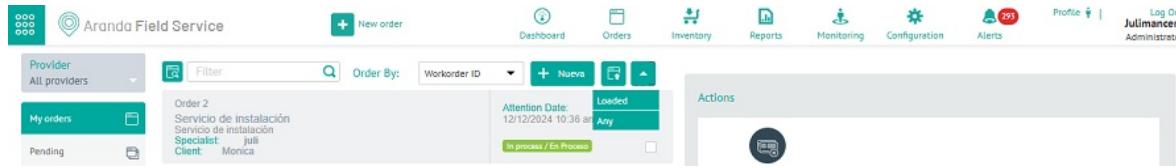
Depois de selecionar os pedidos que deseja cancelar, é necessário clicar no botão "Cancelar pedidos", que permite visualizar uma mensagem de confirmação onde é perguntado: "Tem certeza de que deseja cancelar as ordens de serviço? E os botões "aceitar" ou "cancelar".



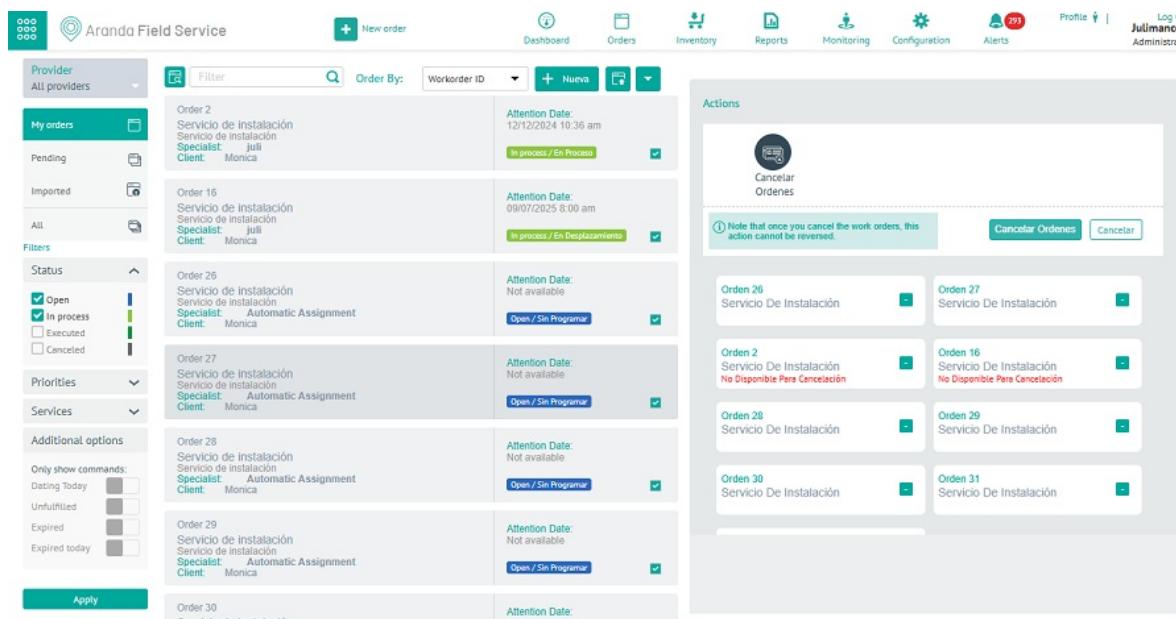
- Cancelar: A ação é cancelada e as informações do pedido não são alteradas
- Aceitar: O processo de cancelamento de pedidos é realizado.

## 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.



**Opcão 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.
DataDeInícioDeAtenção	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;320397056;;;;Casa 1/1;1001778920;Elizabeth Moreno;1/1/1/1990;No tengo;Femenino
3 ;cm;;1r;cl. 145 #96-2, Bogotá, Colombia;casa 2/0;1001778921;Cayetano Gomez;;1/5/1990;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;3153168491;cl. 132b #107b-1, Bogotá, Colombia;casa 4/1;1001778923;Consuelo Espinosa;0/22/12/1990;No tengo;Femenino
6 ;cm;3153168501;;Cra. 93 #75-98, Bogotá, Colombia;casa 5/1;1001778924;German Cruz;1/2/7/2010;Alergias;Masculino
7 ;cm;3153168511;;RA. 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 6/1;1001778925;Dora Pinzon;2/6/12/2010;No puedo saltar;No SABE NO RESPONDE
8 ;3a #120-60, Bogotá, Colombia;casa 7/0;1001778926;Dulcinea Simac;4/5/10/1990;No tengo;Masculino
9 ndasoft.com;3153168521;cl. 145 #96-2, Bogotá, Colombia;casa 8/1;1001778927;Edmundo Molina;1/25/2/1985;Alergias;Masculino
10 ;cm;3153168541;;cra 69 # 75-02, Bogotá, Colombia;casa 9/1;1001778928;Roberto Gomez;0/20/3/1966;No puedo saltar;Masculino
11 ;com;320308978561;;Casa 7 1a # 75-39, Bogotá, Colombia;casa 10/1;1001778930;Elizabeth Moreno;1/1/1990;No tengo;Femenino
12 ;com;320308978561;;Casa 7 1a # 75-39, Bogotá, Colombia;casa 11/1;1001778931;Cayetano Gomez;1/5/6/1990;Alergias;Masculino
13 ;com;;1r;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 contemplam 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.

*Detalhes do pedido disponível* 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.

The screenshot shows the Aranda Field Service application. At the top, there's a navigation bar with links like 'Ordenes Disponibles', 'Nueva Orden', 'Panel de control', 'Inventario', 'Reportes', 'Monitoreo', 'Configuración', and 'Alertas'. A user profile for 'Clara Guzmán Quispe' is at the top right. Below the header, there's a search bar and a filter section for 'Tipos' (Available, Taken). A main list displays several service orders (W-50225, W-50226, W-50227, W-50228, W-50229) with details like date, type, and status. On the right, a detailed view for 'Orden W-50895' is shown, which is labeled 'TOMADA' (Taken). It includes fields for 'Fecha de creación', 'Proveedor', 'Especialista', 'Servicio', and 'Tiempo de Solución'. Below this, there's a map showing the location 'Carrera 25 #24-10, Bogotá, Cundinamarca, Colombia'. At the bottom right of the screen, there's a large orange button labeled 'RECHAZAR ORDEN' (Reject Order).

*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 permitem 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 producto

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:

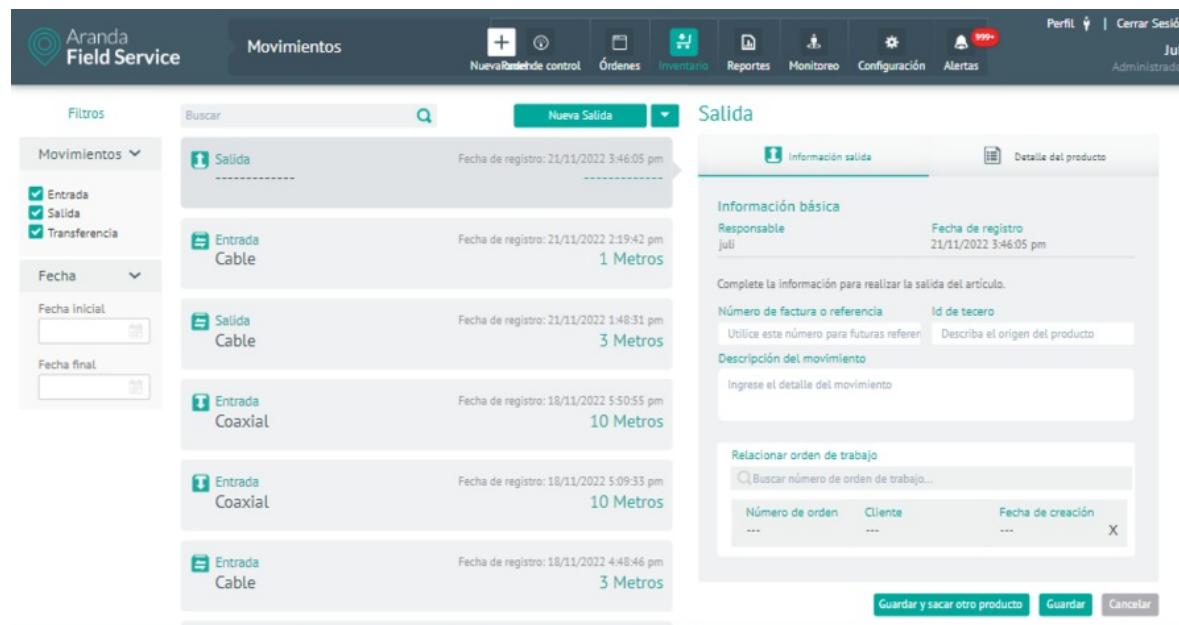
### Informações de partida

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

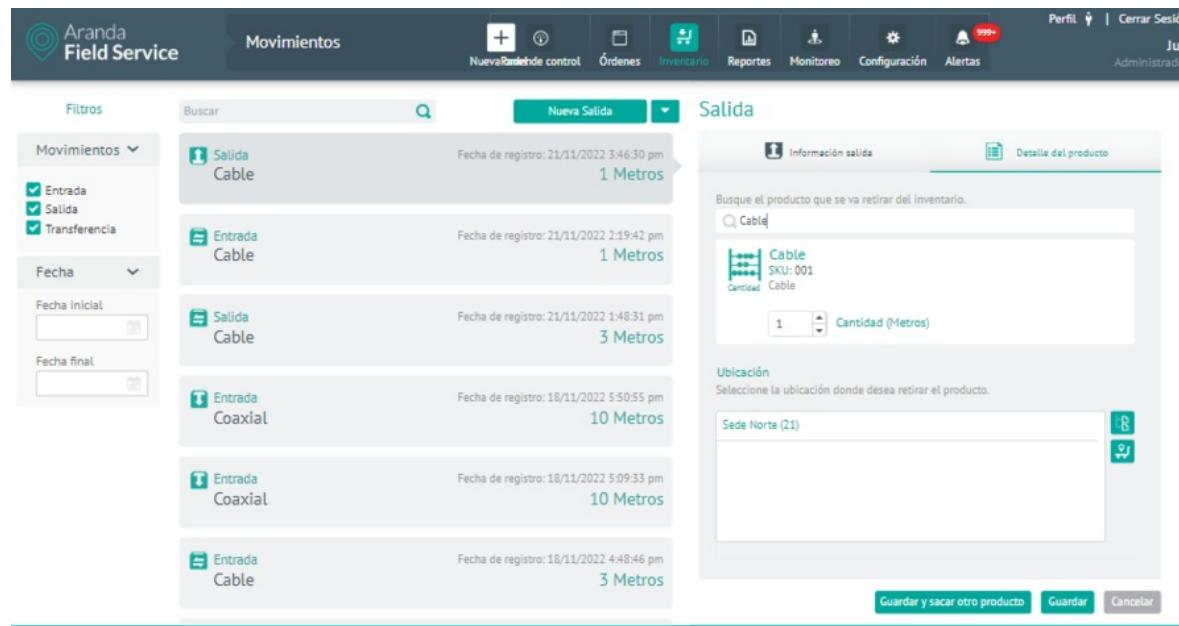
## Detalhes do produto

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 Movimentos 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

The screenshot shows the 'Movimientos' (Movements) section of the Aranda Field Service application. On the left, there's a sidebar with filters for 'Movimientos' (Entrada, Salida, Transferencia) and date ranges. The main area lists various movement types (Transferencia, Entrada, Salida) for different products like Cable and Coaxial, with their respective dates and quantities. On the right, a modal window titled 'Transferencia' is open, allowing the user to search for a product (Cable, SKU: 001), specify the quantity (1 Metros), and choose the origin (Sede Norte (21)) and destination (Sede Sur (0)) locations. There are also buttons to save and transfer another product or cancel.

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

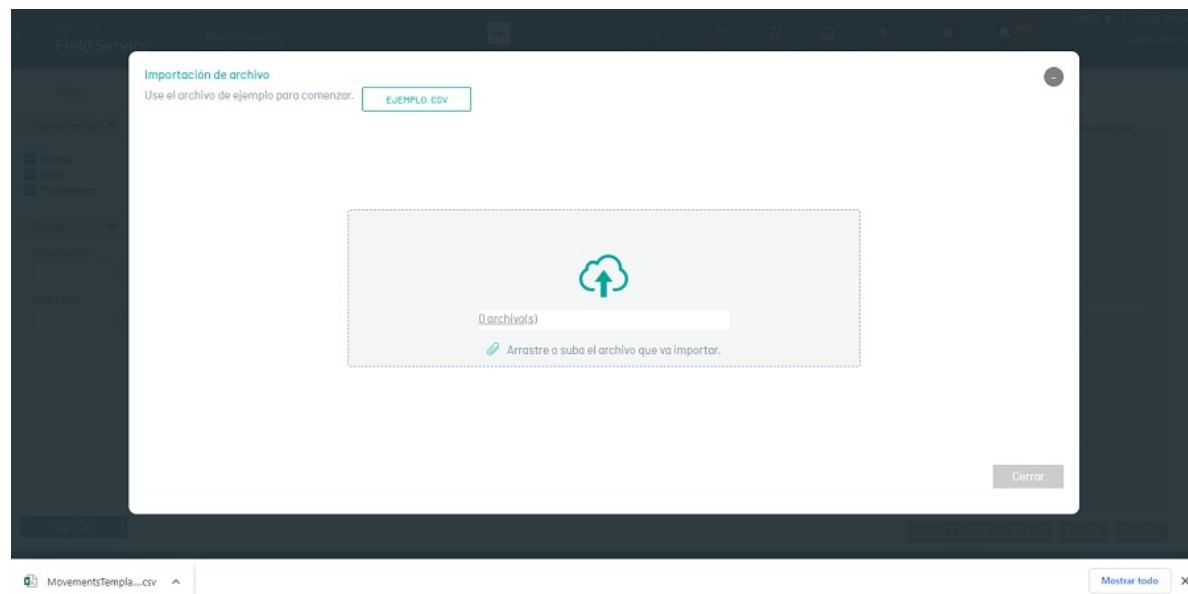
This screenshot is similar to the previous one but for a unique product type (Router). The list of movements includes a Router entry. The transfer details show a Router with SKU 002 being moved from Sede Norte (0) to Sede Sur (0). A red box highlights the 'Número de serie' (Serial number) field, which is marked as required ('Este campo es obligatorio').

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 Movimento:** Tipo de movimento
- 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.
- **Produto:** 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 tiquete 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 **Aceptar** 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.

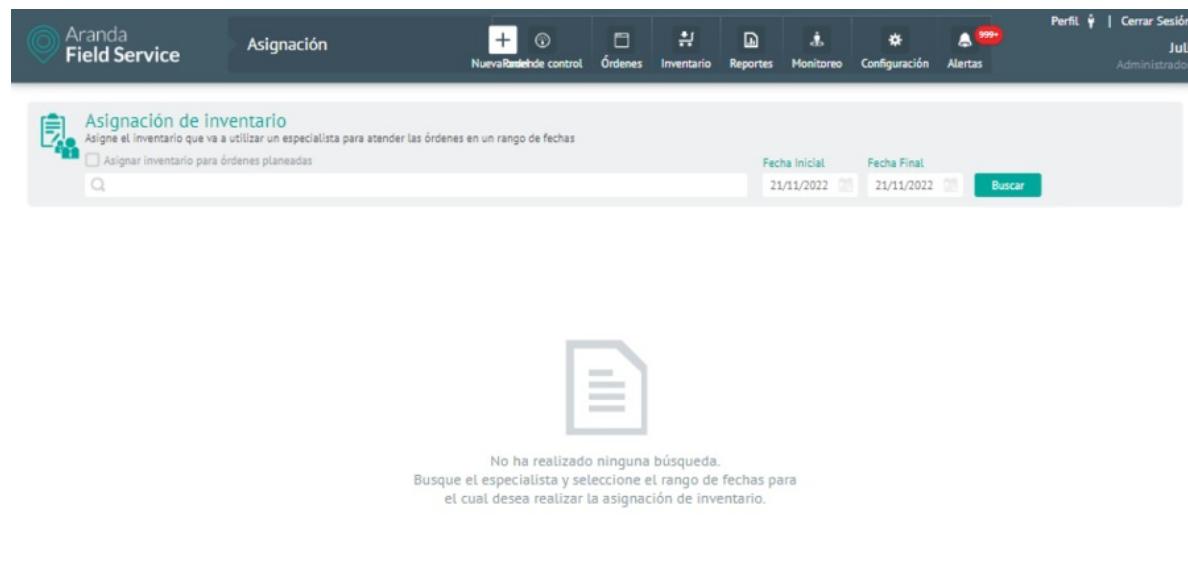
*Pantalla de búsqueda de inventario*

☒ 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).

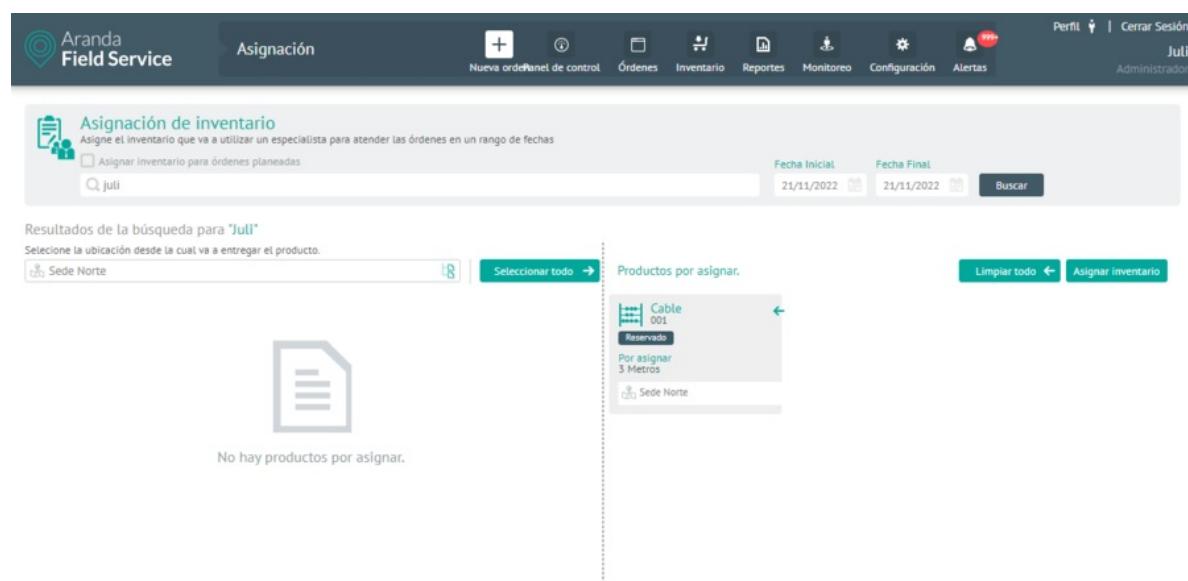
Nessa tela, você pode realizar uma pesquisa para listar os itens de estoque que um especialista precisa para atender a todos os pedidos agendados dentro de um intervalo de datas e atribuí-los ao especialista.



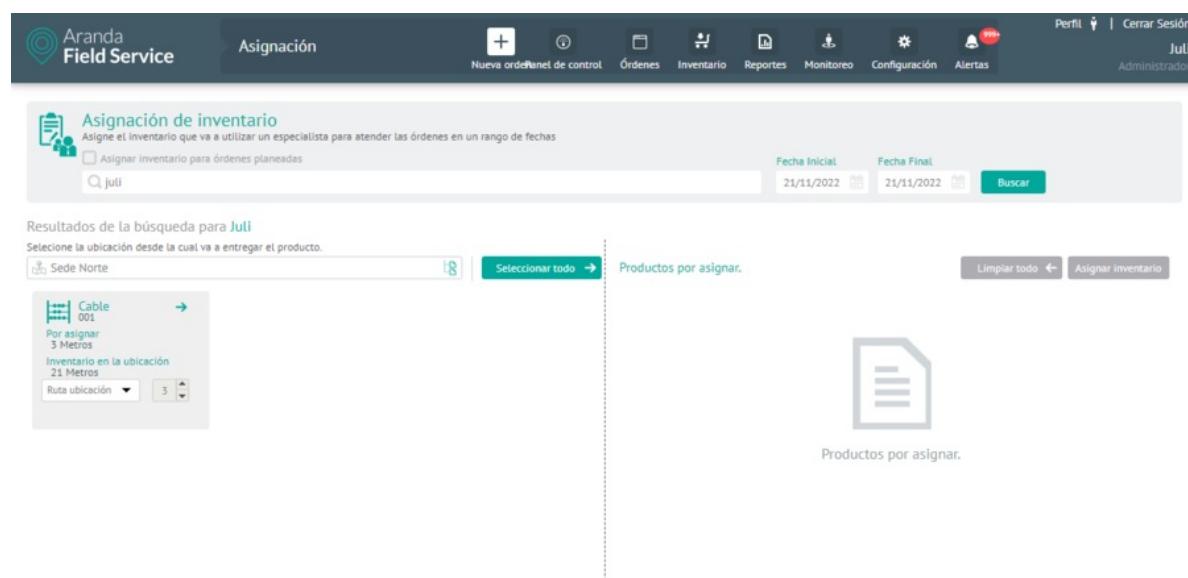
*Tela de alocação de estoque* Os campos a serem preenchidos são:

- 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 todo** 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.

The screenshot shows the 'Movimientos' (Movements) section of the Aranda Field Service application. On the left, there's a sidebar with filters for 'Movimientos' (Entrada, Salida, Transferencia), 'Fecha' (Date range), and search fields. The main area displays a list of movements:

- Salida Cable (3 Metros)
- Entrada Cable (3 Metros)
- Entrada Cable (3 Metros)
- Salida Cable (3 Metros)
- Entrada Cable (1 Metros)
- Salida Cable (3 Metros)

On the right, a detailed view of a specific movement is shown for 'Salida Cable'. It includes fields for 'Información básica' (Basic information) like 'Responsable' (juli) and 'Fecha de registro' (21/11/2022 3:52:44 pm). There are also sections for 'Relacionar orden de trabajo' (Associate work order) and buttons for 'Guardar y sacar otro producto' (Save and add another product), 'Guardar' (Save), and 'Cancelar' (Cancel).

### 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

The screenshot shows the 'Devoluciones' (Returns) section of the Aranda Field Service application. It starts with a search bar for 'juli' and filters for 'Todo el inventario libre' (All free inventory) or 'Por producto' (By product). Below is a table titled 'Resultados de inventario libre para "juli"' (Results of free inventory for "juli") with columns for 'Sede Norte' (Location), 'Cantidad Libre' (Free quantity), and 'Cantidad a retornar' (Quantity to return). Two items are listed: 'Cable 001' (3 Cable) and 'Modem 003' (3 Modem). To the right, a 'Productos por retornar' (Products to return) panel shows the same items with their respective quantities. A 'Devolver inventario' (Return inventory) button is at the bottom right.

**Exibição de critérios de pesquisa e produtos a serem devolvidos** Clique no botão Selecionar tudo 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

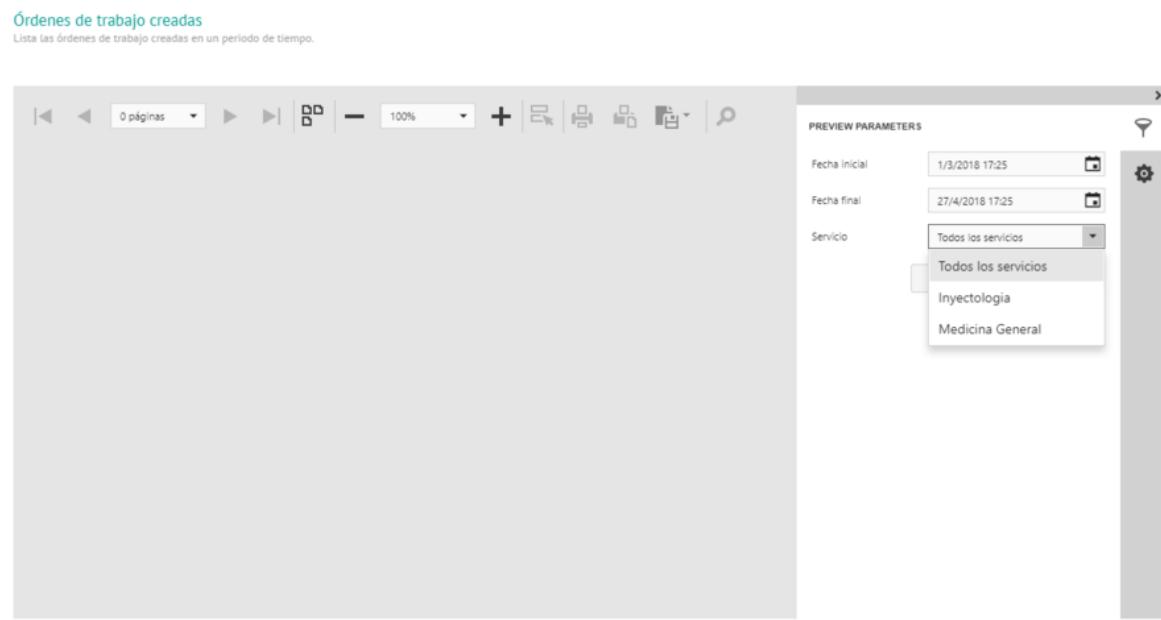
Esses relatórios têm uma ordem associada e, portanto, um provedor associado. Os monitores só poderão ver os relatórios dos fornecedores que associaram.

☒ 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

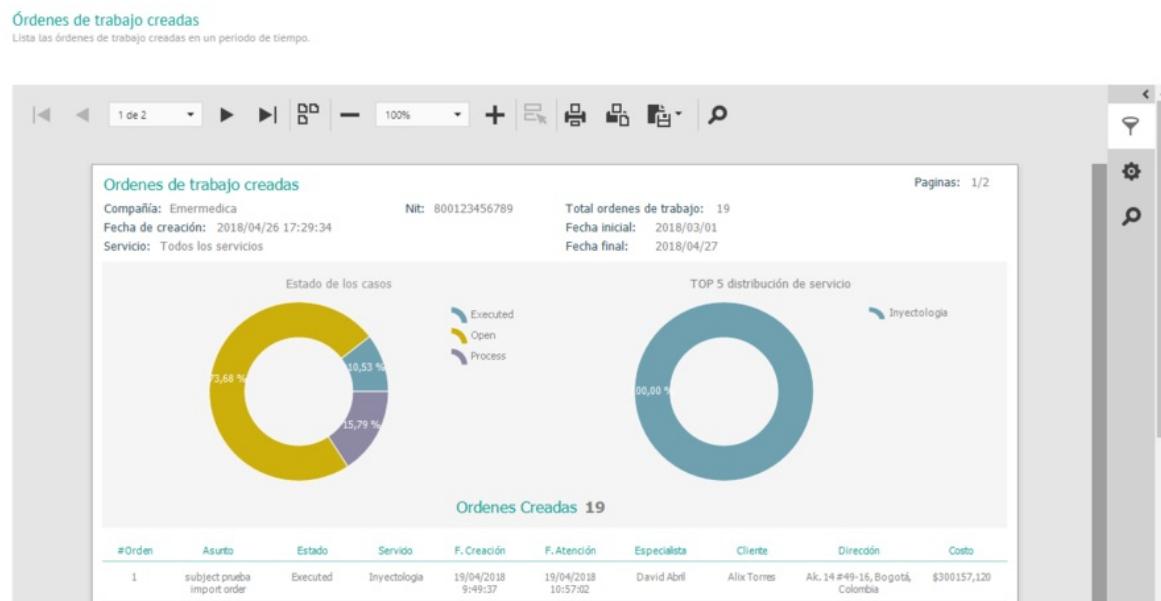
datas.



### 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.

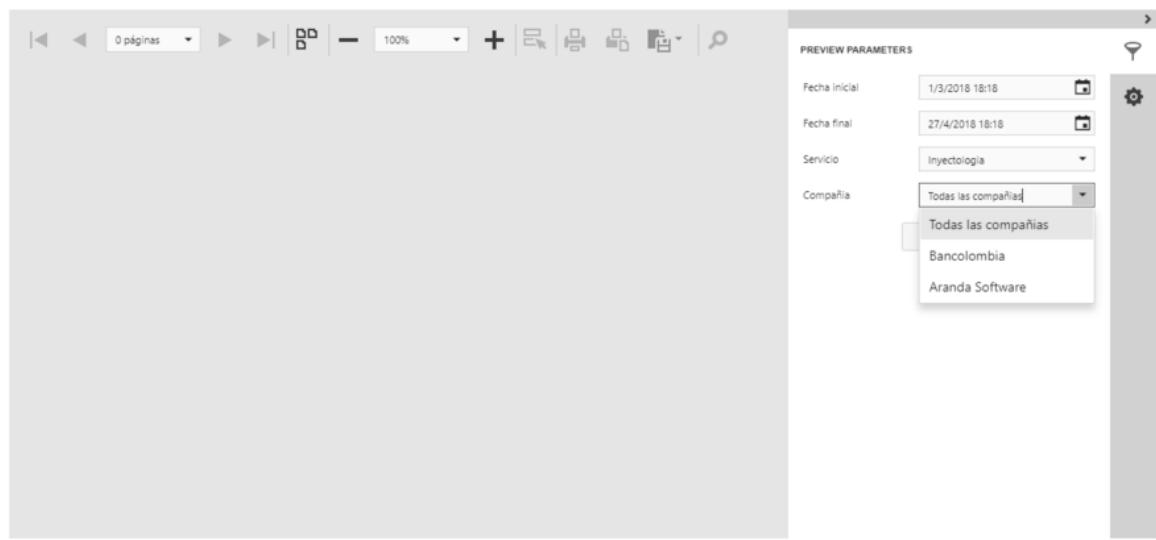
#Orden	Asunto	Estado	Servicio	F. Creación	F. Atención	Especialista	Cliente	Dirección	Costo
1	subject prueba import order	Executed	Inyectología	19/04/2018 9:49:37	19/04/2018 10:57:02	David Abril	Alix Torres	Ak. 14 #49-16, Bogotá, Colombia	\$300157,120
2	Caso No. 1539112	Executed	Inyectología	19/04/2018 9:49:40	19/04/2018 10:05:02	Fabian Ortiz	Alix Torres	Cl. 22a #83-2 a 83-44, Bogotá, Colombia	\$15124,620
3	Caso No. 1578852	Open	Inyectología	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	Inyectología	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	Inyectología	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	Inyectología	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 No. 1539112	Open	Inyectología	19/04/2018 10:10:32	26/04/2018 15:35:02	Fabian Ortiz	Alix Torres	Cl. 22a #83-2 a 83-44, Bogotá, Colombia	\$0,000
8	Caso No. 1578852	Open	Inyectología	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	Inyectología	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	Inyectología	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.

**Costo ejecutado en órdenes**  
Muestra el detalle del costo de las órdenes ejecutados durante un período de tiempo determinado.

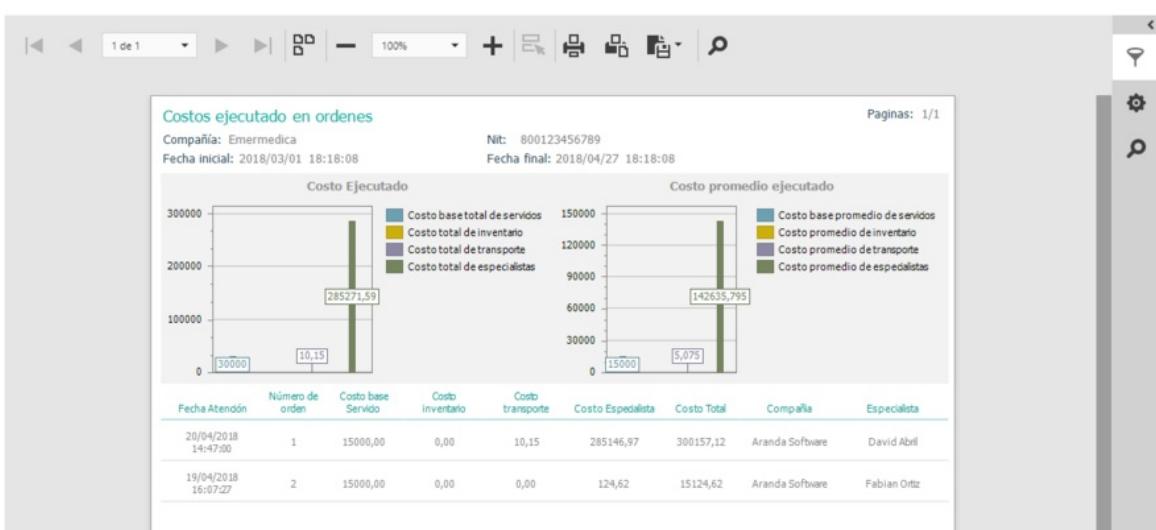


*Seleção de empresa (lista de empresas)*

☒ **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:

**Costo ejecutado en órdenes**  
Muestra el detalle del costo de las órdenes ejecutados durante un período de tiempo determinado.



*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

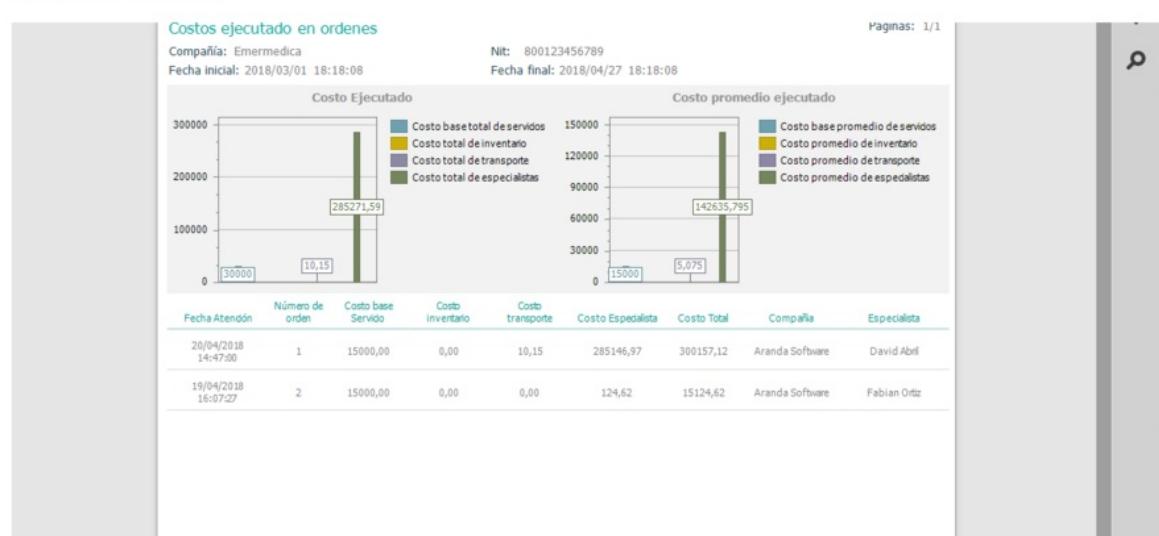
Em **Custo Médio Executado**, há um gráfico indicando o custo médio dos mesmos quatro parâmetros.

☒ **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:

#### Costo ejecutado en órdenes

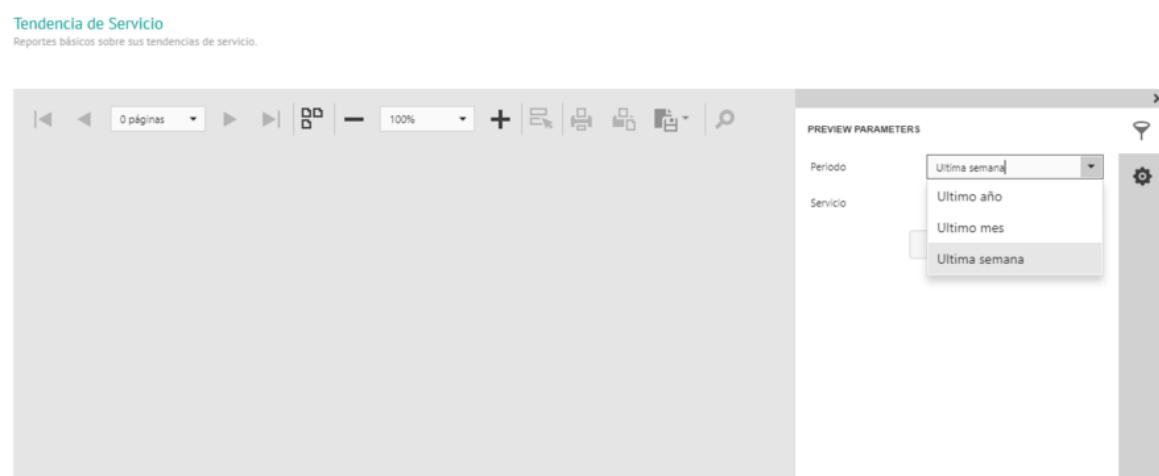
Mostrar el detalle del costo de las órdenes ejecutadas durante un período de tiempo determinado.



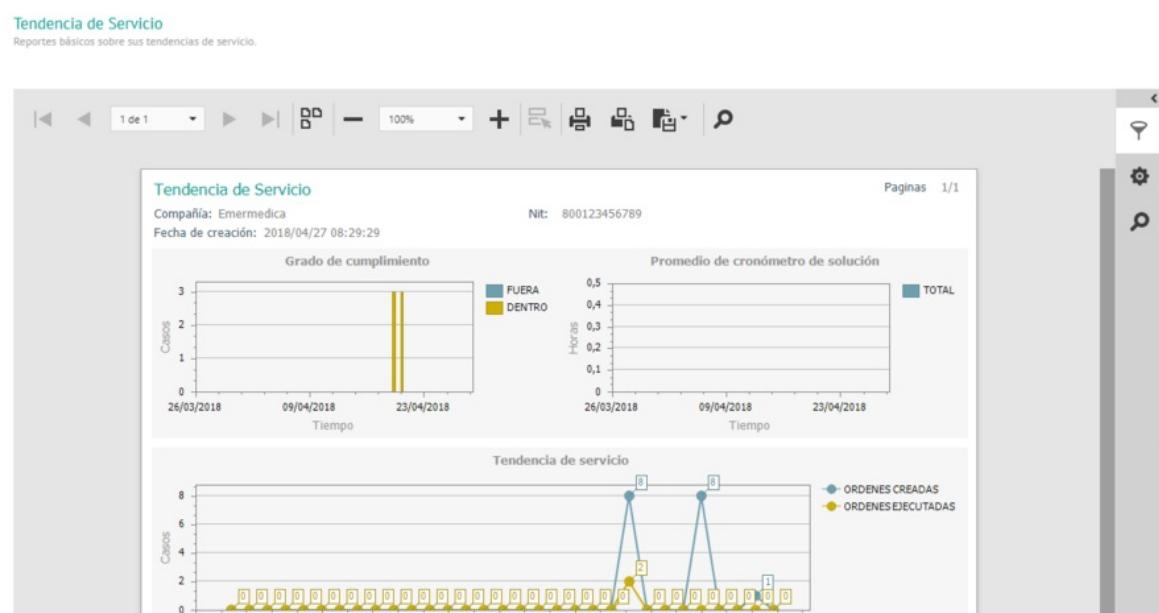
Grade de relatórios gerada para custos

## 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 em Enviar 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.

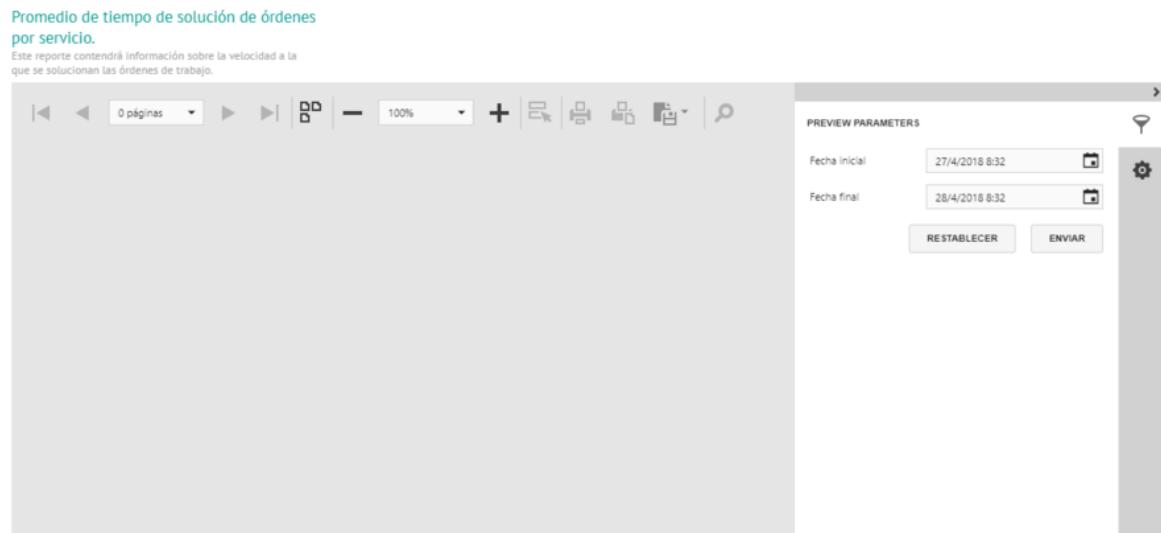
Em **Grau de conformidade**, é exibido um gráfico indicando o número de ordens fechadas que estão dentro ou fora do SLA da solução por serviço.

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

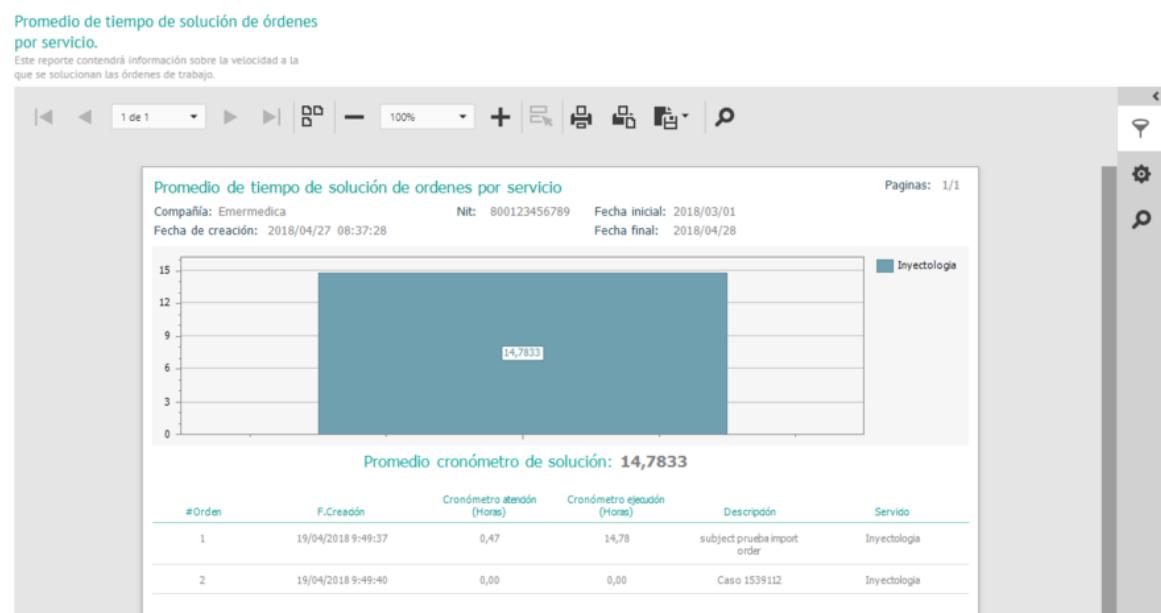
Este relatório indica a velocidade com que as ordens de serviço são resolvidas. Isso ajudará o monitor a saber quais serviços demoram mais e possivelmente exigem mais atenção ou mais pessoal para serem resolvidos. Aqui o usuário poderá consultar os serviços de acordo com o intervalo de datas selecionado.



### 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.

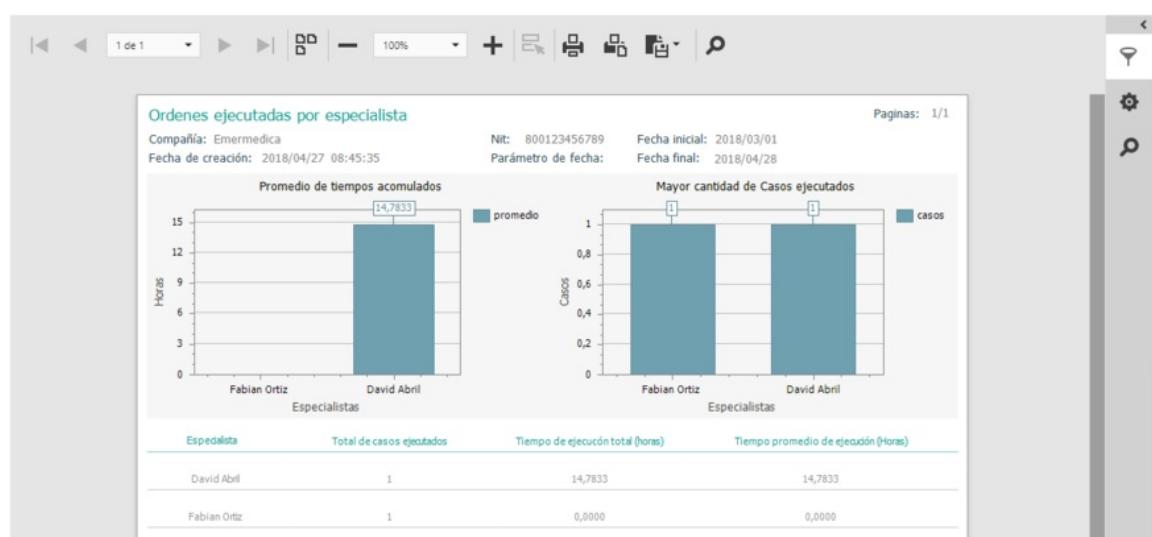
A grade de dados gerada mostra informações mais detalhadas sobre as horas gastas no atendimento e execução de cada ordem de serviço.

## 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:

**Ordenes ejecutadas por especialista**  
Información sobre cuanto se demora y la carga que tiene un especialista respecto a un servicio en particular.



*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.

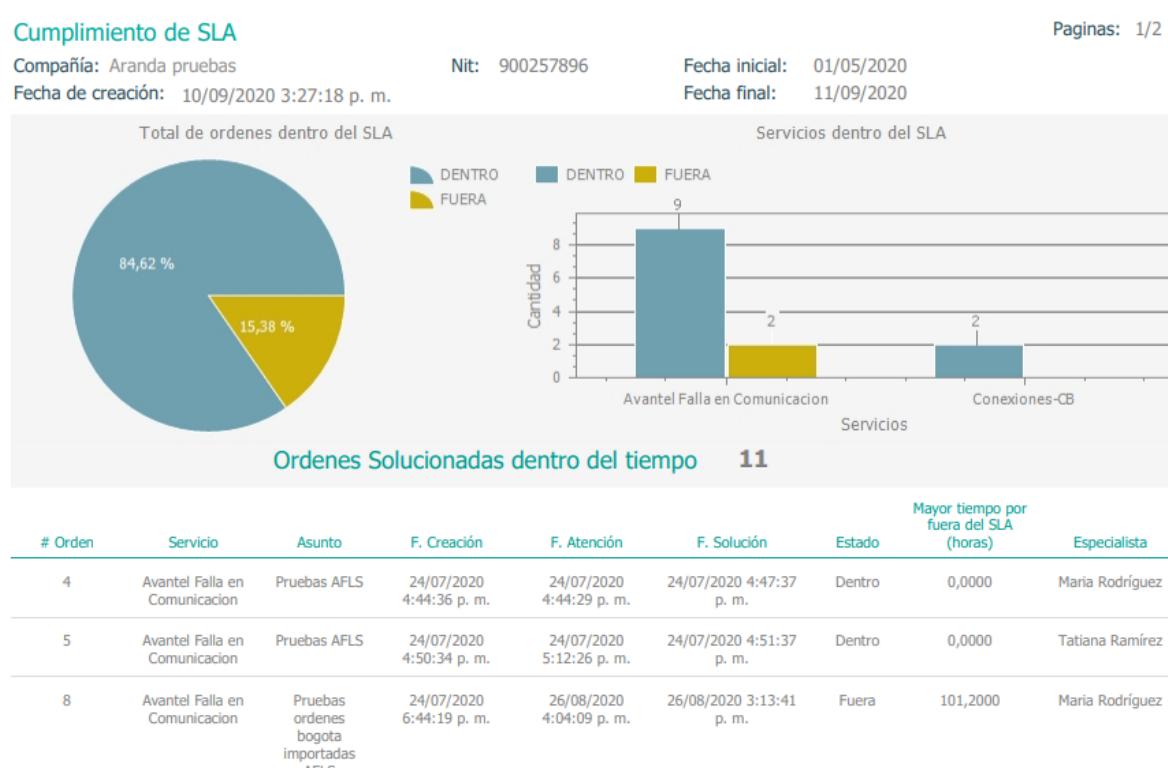
A grade de dados gerada com o relatório mostra o total de ordens executadas e os dados de tempos de execução para cada especialista.

☒ **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.

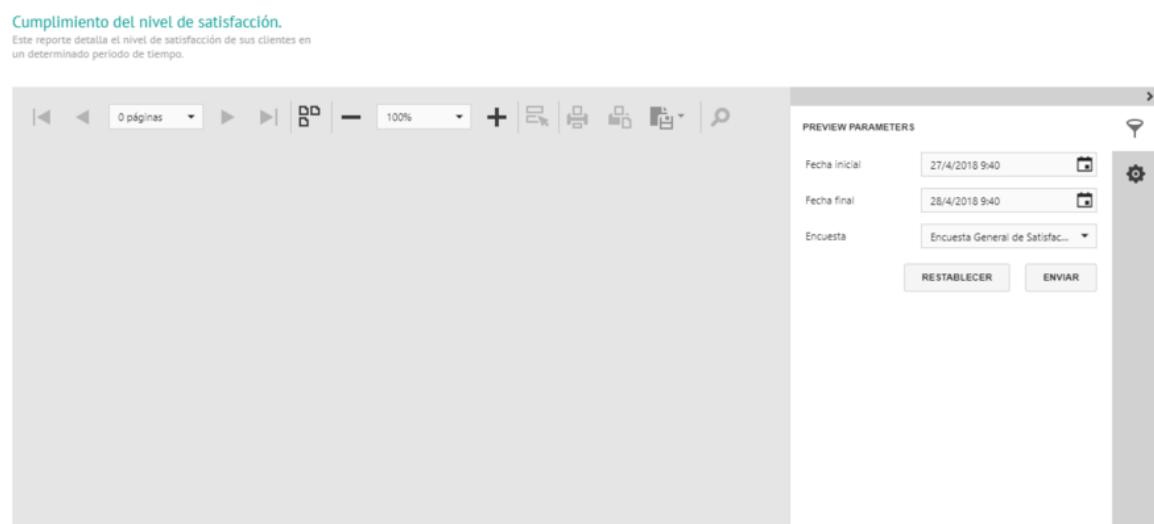
Em **serviços dentro do SLA**, um gráfico é exibido indicando o número de ocorrências executadas que estão dentro ou fora do SLA da solução por serviço.

☒ 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.

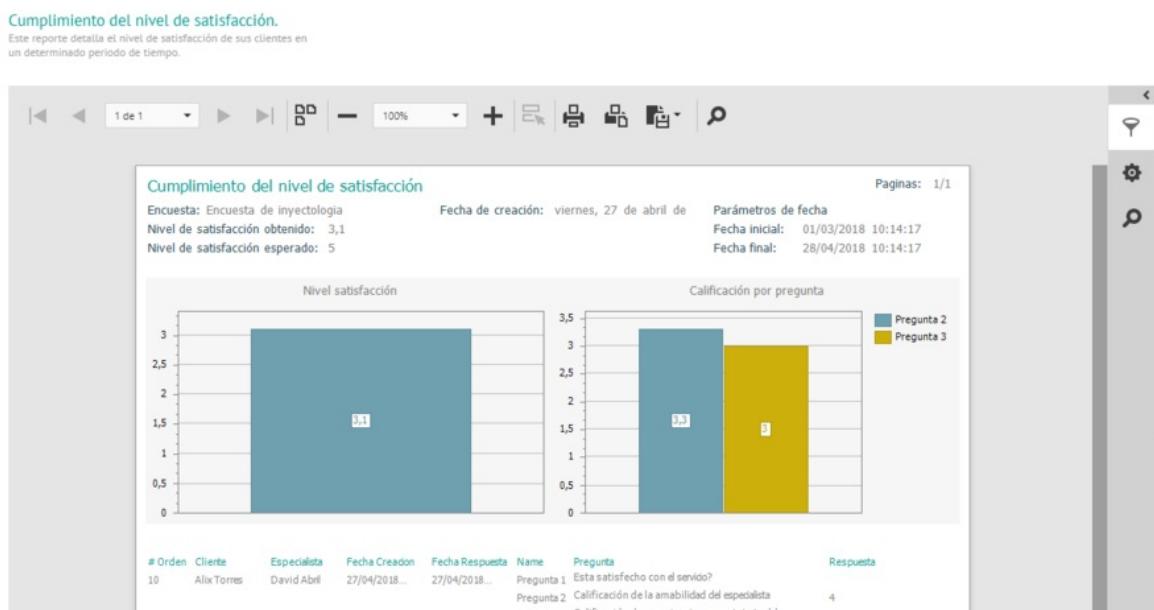
Este relatório detalha o nível de satisfação do cliente de acordo com uma pesquisa específica em um determinado período de tempo.



### 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.

### Cumplimiento del nivel de satisfacción.

Este reporte detalla el nivel de satisfacción de sus clientes en un determinado periodo de tiempo.



*Grilla del reporte generado para cumplimiento de nivel de satisfacción*

## Relatórios de inventário

Esses relatórios apresentam informações puramente de inventário, gerais ou filtradas por serviço, por site ou por especialista.

This screenshot shows the Aranda Field Service software interface. The top navigation bar includes 'Inventario' (Inventory), 'Nueva Póliza de control' (New Policy Control), 'Órdenes' (Orders), 'Inventario' (Inventory), 'Reportes' (Reports), 'Monitoreo' (Monitoring), 'Configuración' (Configuration), 'Alertas' (Alerts), 'Perfil' (Profile), 'Cerrar Sesión' (Logout), and a user name 'Juli Administrador'. On the left, there's a sidebar with 'Inventario' expanded, showing options like 'Completo', 'Por servicio', 'Por sede', etc. The main area displays a report titled 'Reporte completo de inventario' with a preview parameters panel on the right set for dates from November 21 to November 22, 2022.

☒ 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.

### Reporte completo de inventario

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

This screenshot shows the configuration interface for the 'Reporte completo de inventario'. It features a preview parameters panel on the right with date fields for 'Fecha inicial' (27/8/2020, 2:30 p.m.) and 'Fecha final' (28/8/2020, 2:30 p.m.), and a dropdown for 'Ubicación' (Location) containing options like 'Todas las sedes' (All locations), 'A - Sede Sur WT', 'Almacen Norte WT', and 'Bodega Claro'. The main area is a blank report template with navigation and zoom controls.

*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 selecionar 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.

**Consumo por servicio**

Resumen de la utilización de inventario realizados en órdenes de un servicio para un rango de fechas.

## 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.



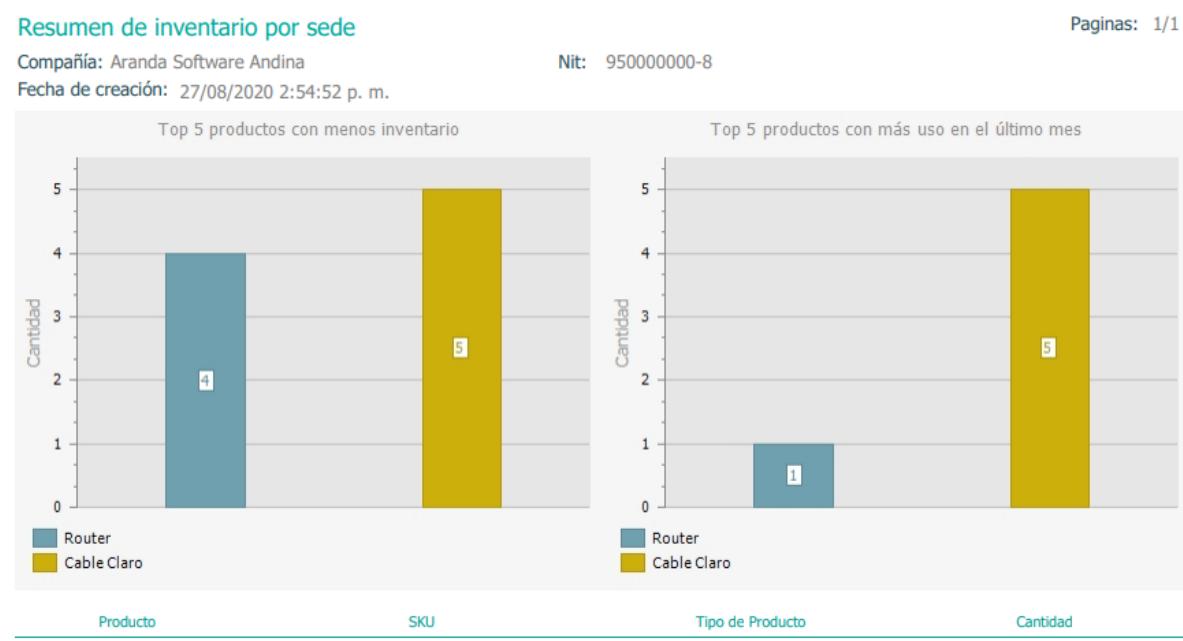
## Grade do relatório gerado

## Relatório por site

Este relatório apresenta ao usuário um resumo dos movimentos de estoque para um site ou para todos os locais.

**Resumen de inventario por sede**  
Muestra el resumen de los movimientos de inventario para una sede.

*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.

**Resumen de Inventario por especialista**  
Muestra los movimientos de asignación, devolución y entrega de productos por parte de un especialista.

*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.

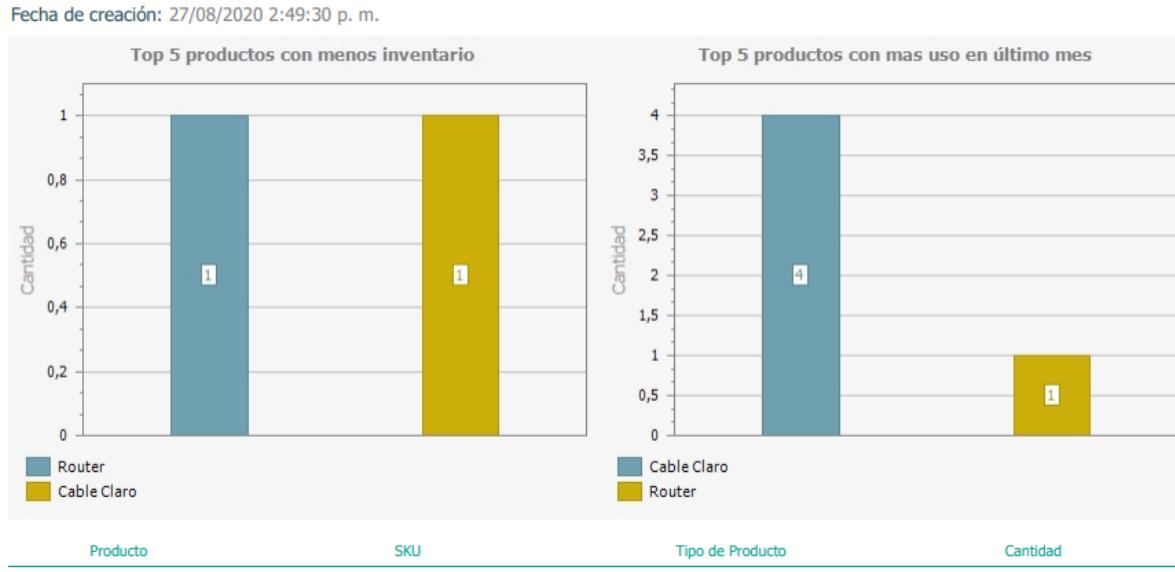
## Resumen de inventario por especialista

Compañía: Aranda Software Andina

Nit: 950000000-8

Especialista: Todos los especialistas

Paginas: 1/1



## 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.

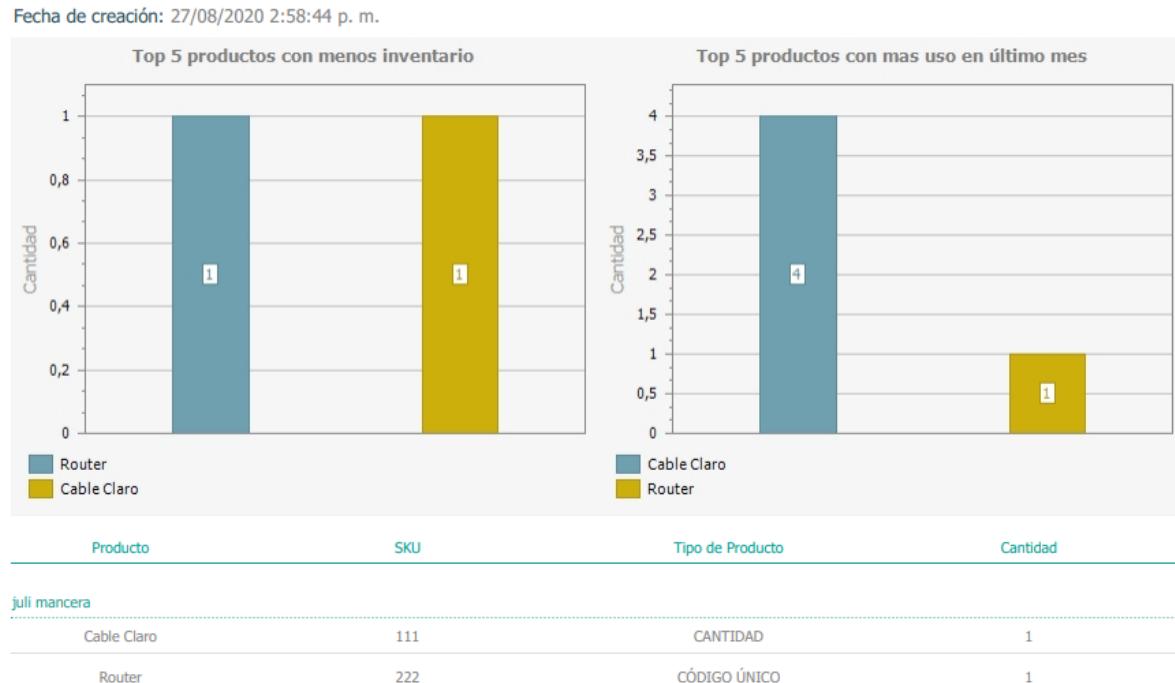
## Resumen de inventario por especialista

Compañía: Aranda Software Andina

Nit: 950000000-8

Especialista: Todos los especialistas

Paginas: 1/1



## 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.

Información detallada 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 Prindpal WT	ACTIVO
11	123654	Transporte	Van	Transport		ACTIVO
12	852741	tranporte 2	Shelf	Area	123654	ACTIVO
13	Sede Central	desc sede central	Warehouse	Headquarters		ACTIVO
14	Estante	Estante	Shelf	Area	Sede Central	ACTIVO
15	Piso 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 - Prueba2	ACTIVO
436	Sant	Sant	Moto WT	Analista WT	AF-Proveedor Bt Alto - Prueba2	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 Minima	Estado
1	Caja WT	descripción	CANTIDAD	WT01	Unique WT	12	ACTIVO
2	Soporte WT	descripción	CANTIDAD	WT02	Unique WT	12	ACTIVO
3	Chip WT	descripción	CÓDIGO ÚNICO	WT03	Unique WT	12	ACTIVO
4	Cable WT	descripción	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

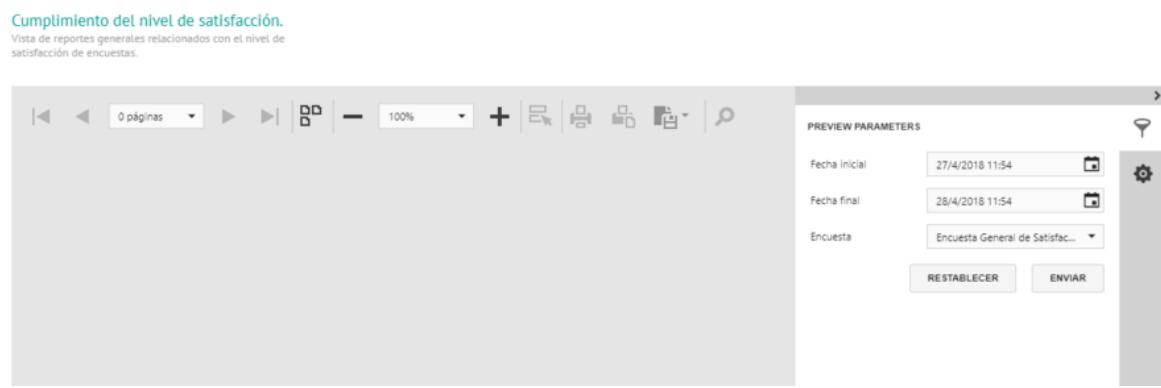
The screenshot shows the Aranda Field Service application's main dashboard. At the top, there is a navigation bar with icons for Inventory, Reports, Monitoring, Configuration, and Alerts. The 'Reports' tab is currently selected. Below the navigation bar, there are two main sections. On the left, a sidebar titled 'Nivel de satisfacción' (Satisfaction Level) lists 'Reportes básicos sobre el nivel de satisfacción de clientes' (Basic reports about customer satisfaction level) and 'Cumplimiento del nivel de satisfacción general' (General satisfaction level fulfillment). On the right, a larger section titled 'Cumplimiento del nivel de satisfacción general' (General satisfaction level fulfillment) displays a pie chart with the text 'Seleccione las fechas y parámetros. Haga clic en "Ejecutar" para visualizar el reporte.' (Select dates and parameters. Click on "Execute" to view the report.)

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:



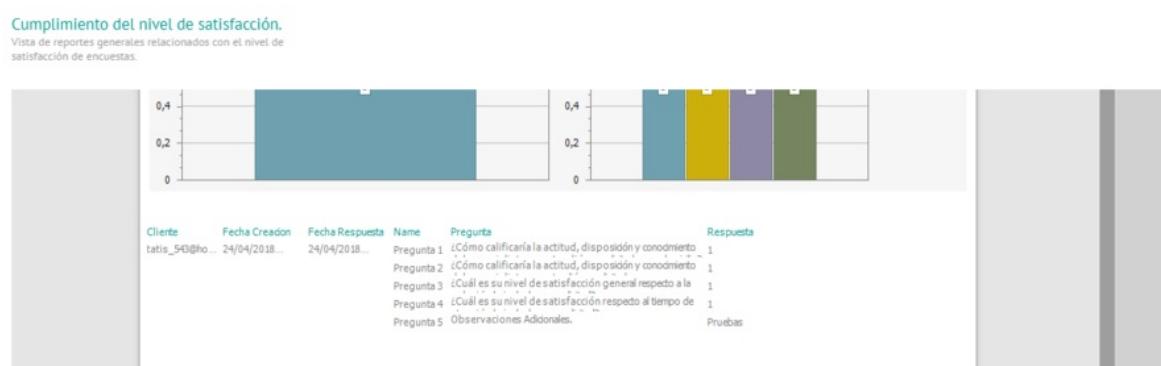
Relatório gerado para cumprimento do nível de satisfação geral O relatório mostra duas partes: nível de satisfação e classificação por pergunta.

Em Nível de satisfação, é apresentado um gráfico indicando o nível de satisfação obtido com a pesquisa dentro do intervalo de datas selecionadas.

E m 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.

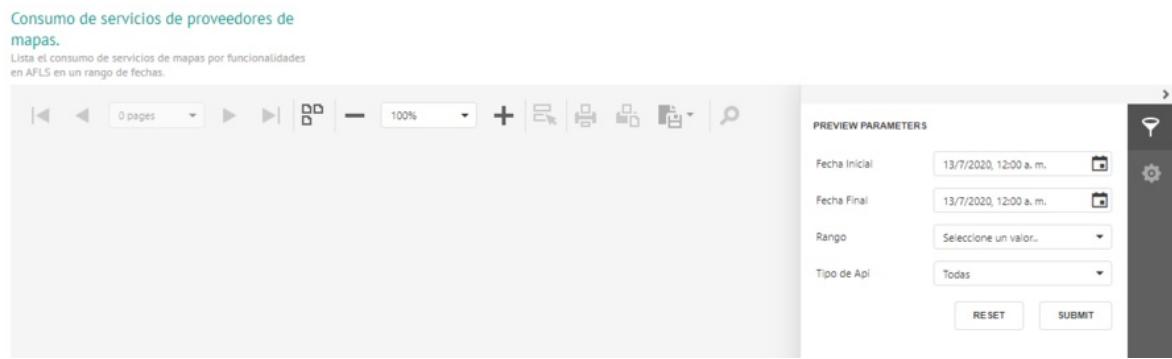


Grade do relatório gerado para conformidade com o nível de satisfação geral

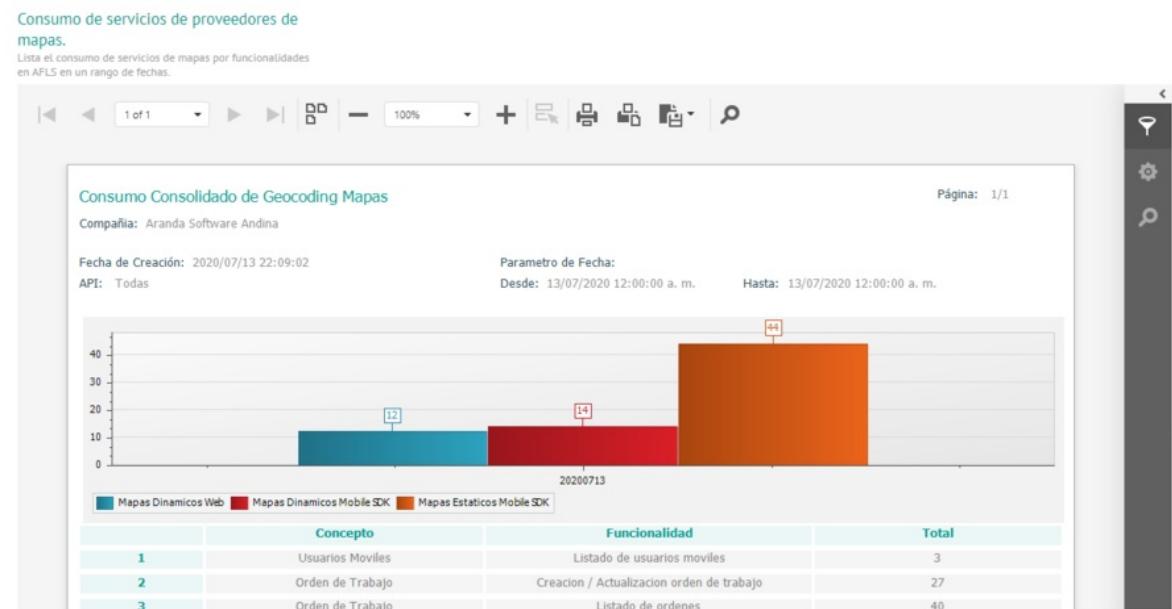
## Relatórios de Gestão

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*

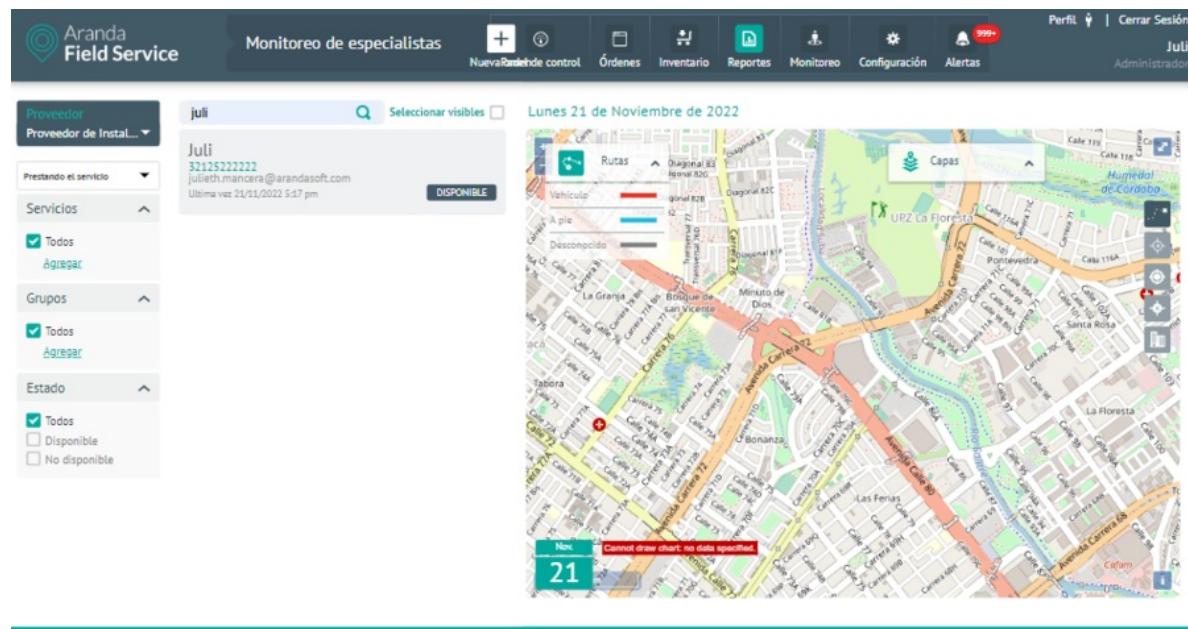
## Monitoramento de Ordens de Serviço

### 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)

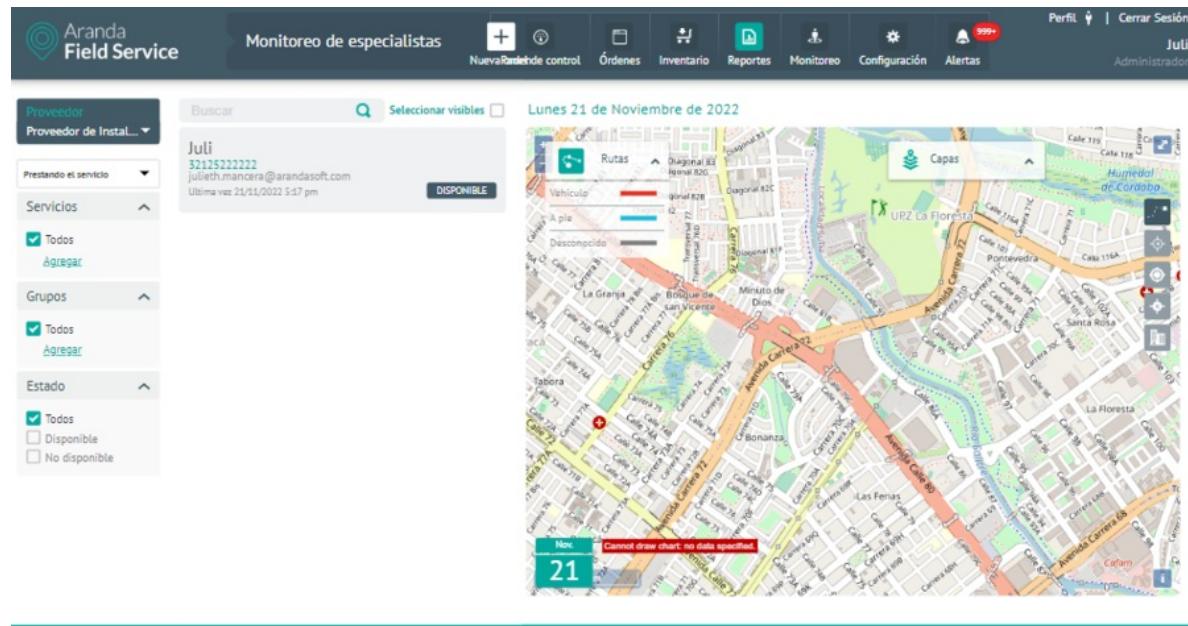
Para obter uma visão geral da prestação de serviços e do progresso de um especialista durante o processamento de um pedido, no **Monitorização** Existe a opção **Especialistas**, onde o monitor poderá realizar pesquisas básicas ou detalhadas inserindo os dados do especialista designado para o pedido no mecanismo de pesquisa.



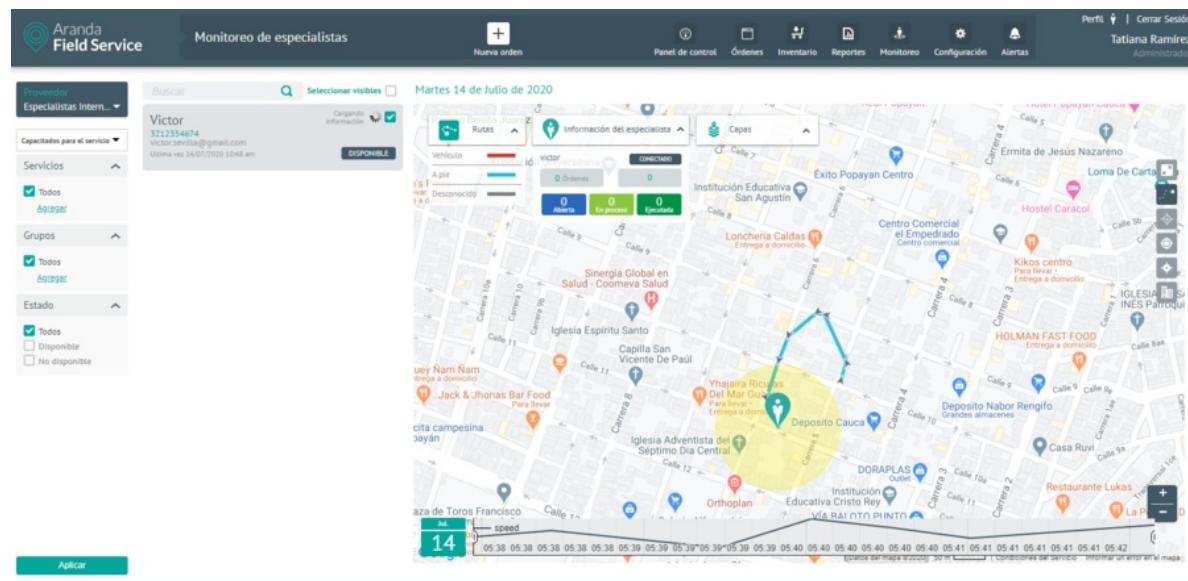
## Filtrando e classificando a consulta de acompanhamento

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.



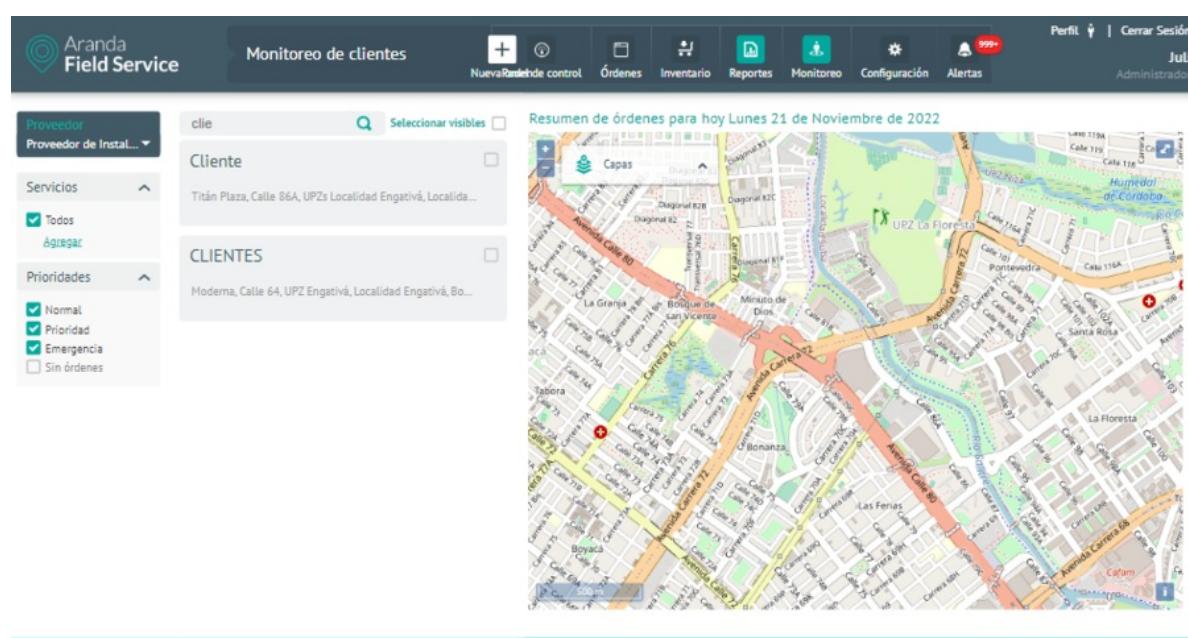
Ao selecionar um dos especialistas fornecidos pela clínica, o monitor pode realizar diferentes tarefas de monitoramento e controle, como visualizar a localização e os movimentos do especialista em um mapa em tempo real e identificar a localização geográfica da ordem de serviço associada ao especialista.



Tela de monitoramento com pontos registrados por um dos especialistas

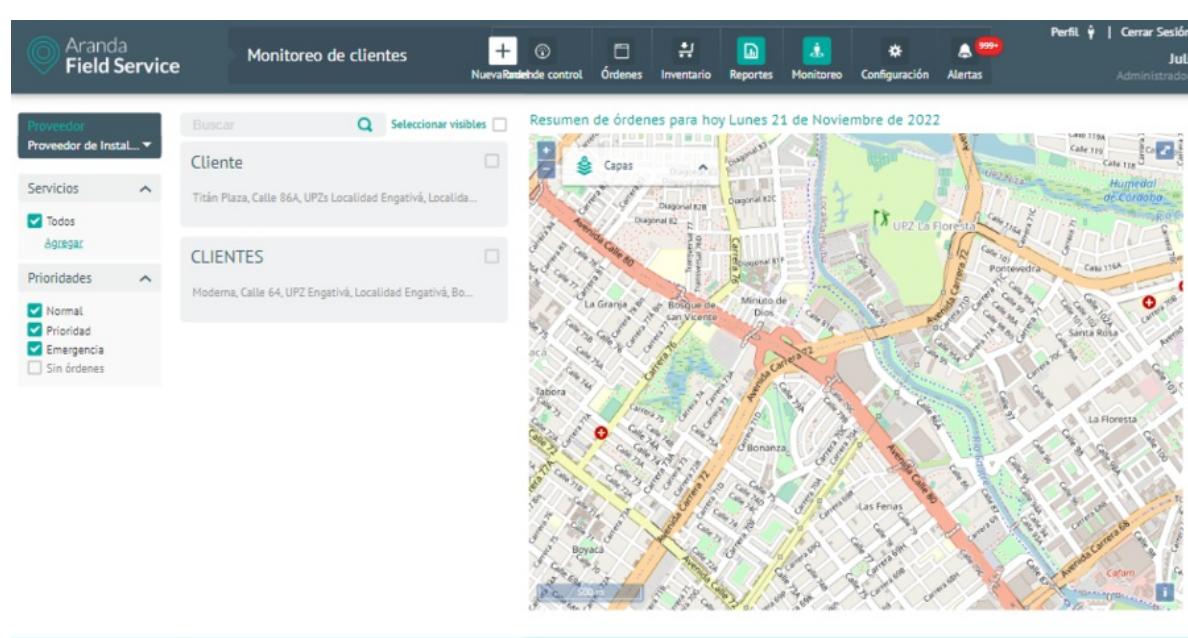
## Monitoramento de clientes

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.

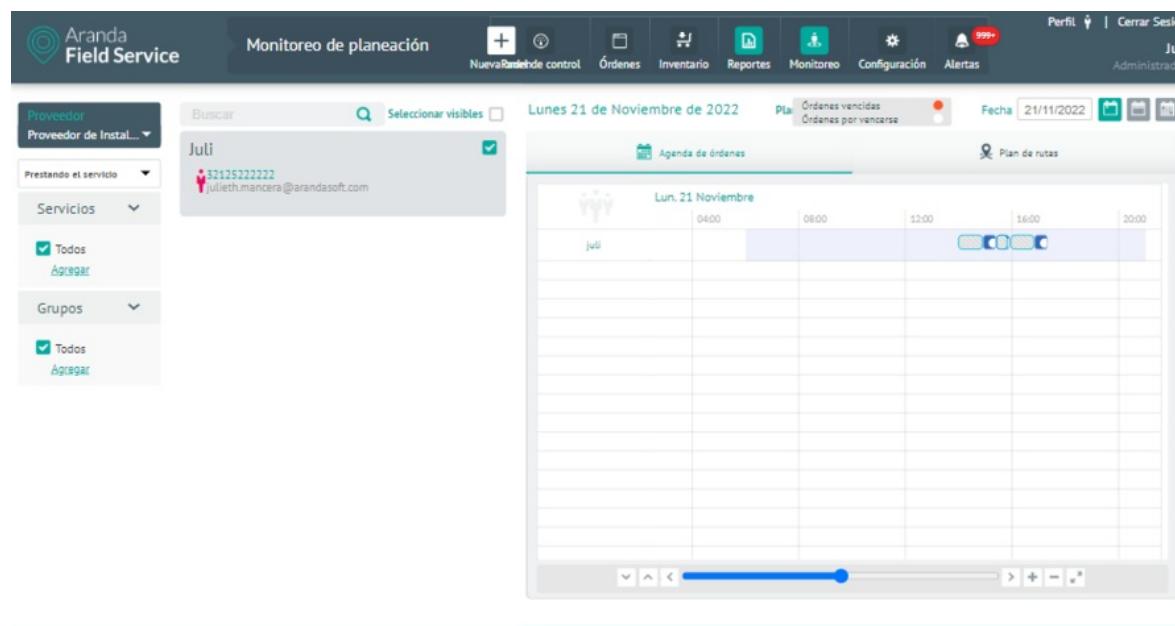


Filtros e visualizador de cliente filtrado Ao selecionar um dos clientes retornados pela consulta, o monitor pode:

- 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 Planeamento 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

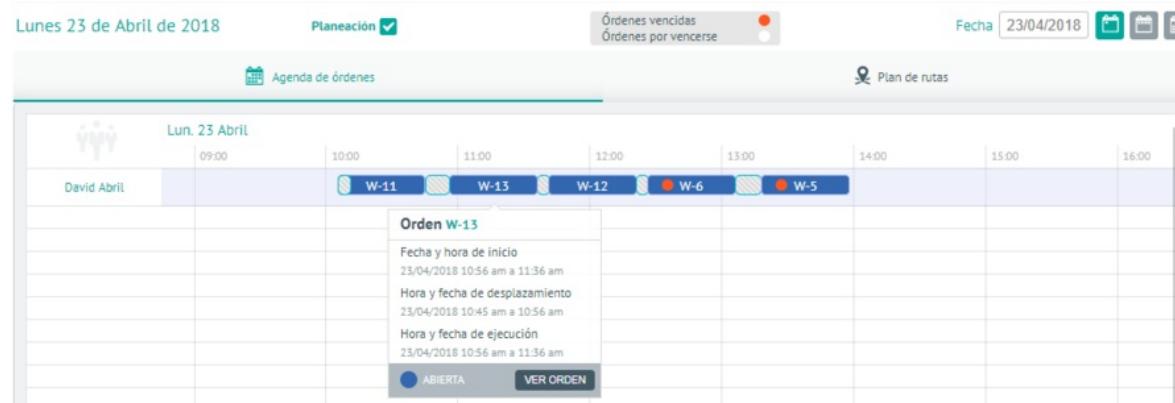
Você pode filtrar as informações de consulta sob os seguintes critérios:

- 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

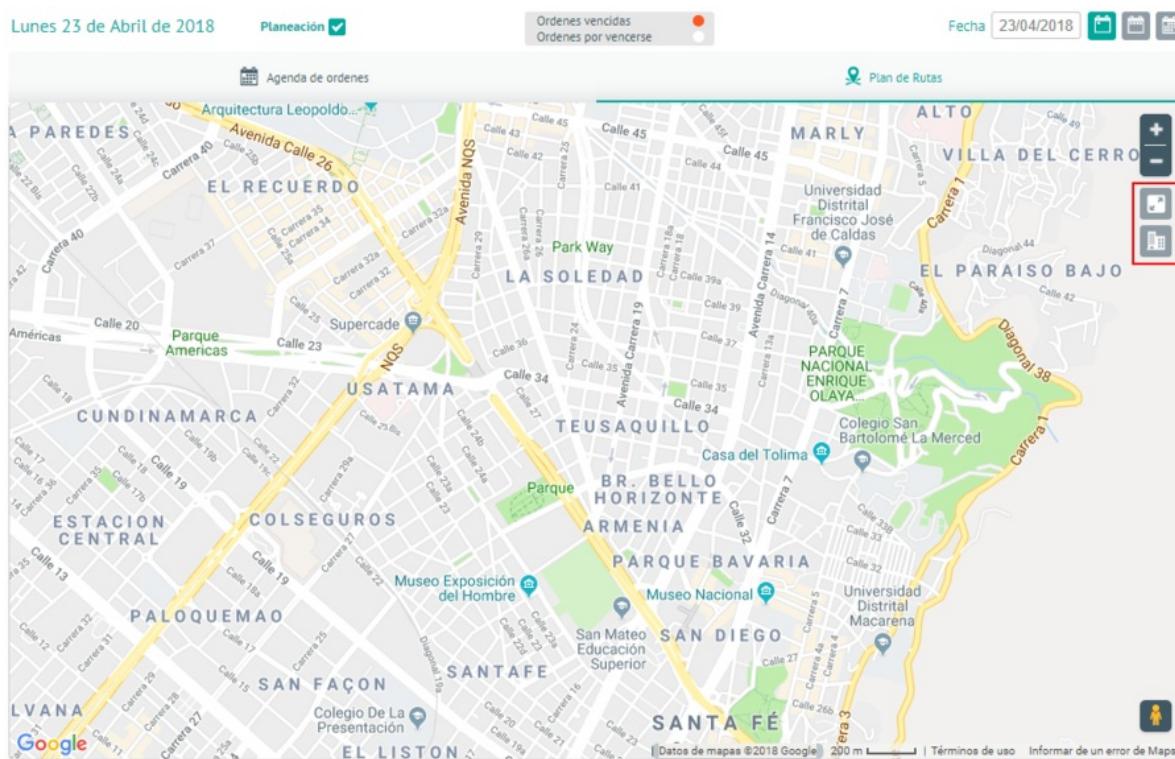
início agendada. Da mesma forma, o botão “ver ordem” abrirá o detalhe.

## Plano de rota

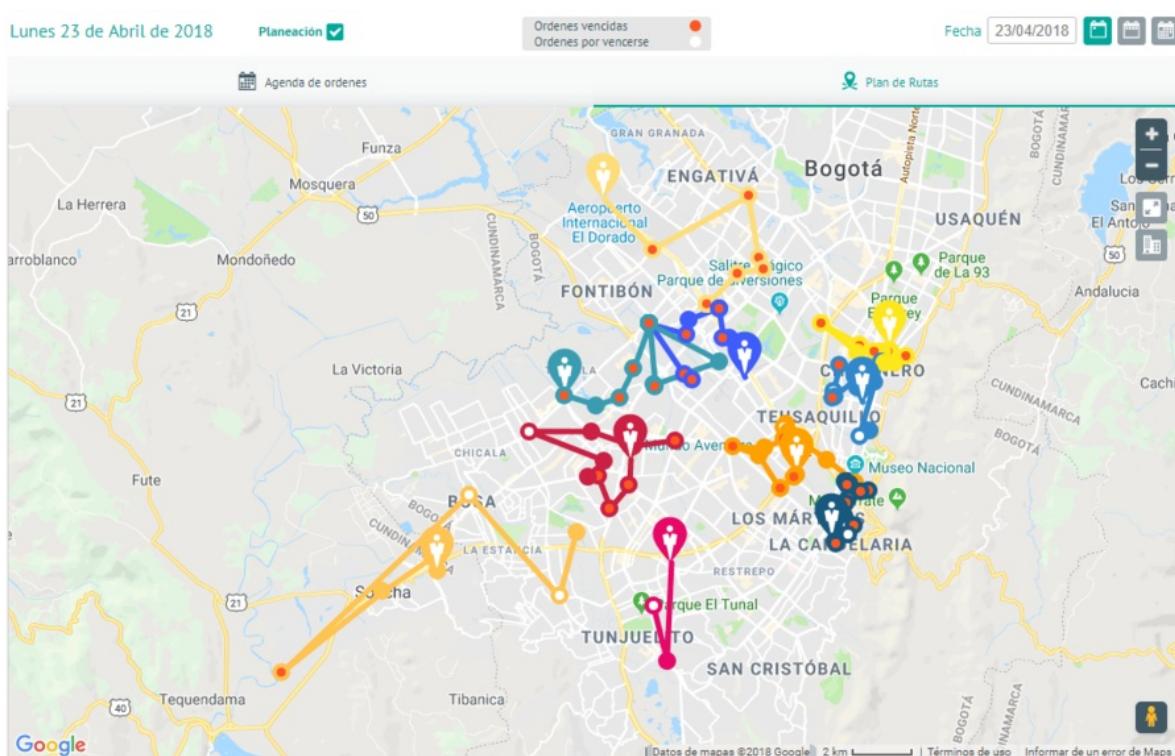
Nesta aba, o usuário poderá visualizar o mapa com a rota planejada para um ou mais especialistas e as posições em que estarão de acordo com o intervalo de datas selecionado.

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.



Percorso de diferentes especialistas selecionados O mapa exibirá as rotas de todos os Especialistas selecionados, cada um com uma cor diferente.

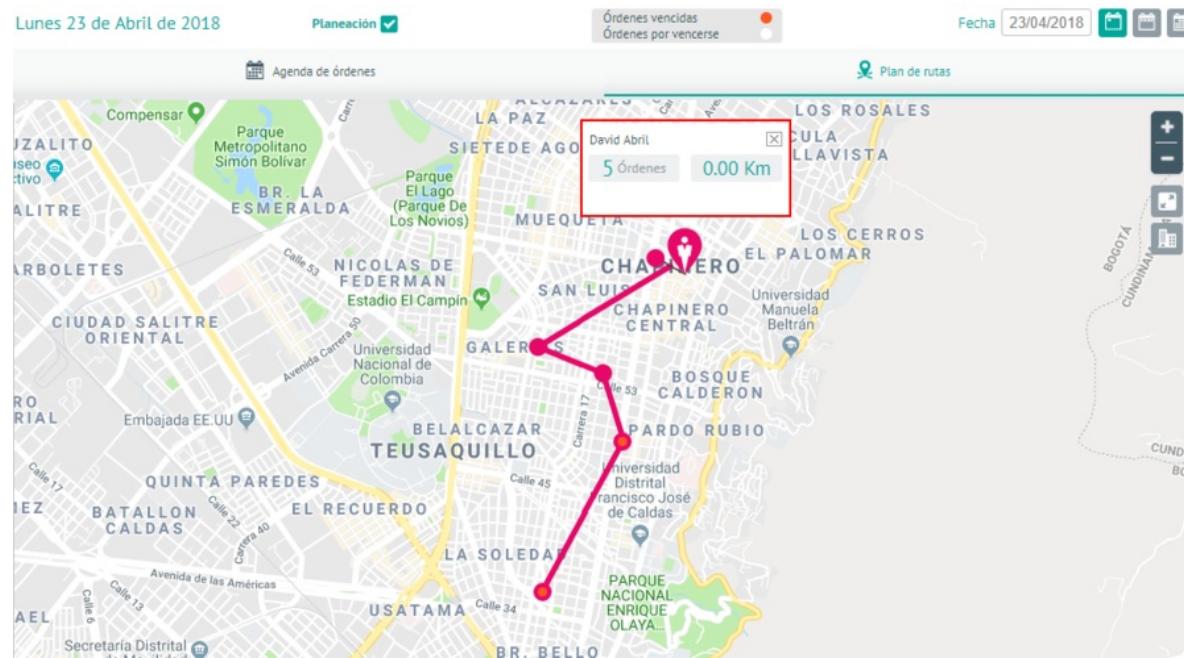


Percorso de diferentes especialistas selecionados Os controles localizados no canto superior direito permitem modificar as datas em que as informações são exibidas. Esses dados podem ser exibidos diariamente, semanalmente ou mensalmente.

Se os especialistas selecionados 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.

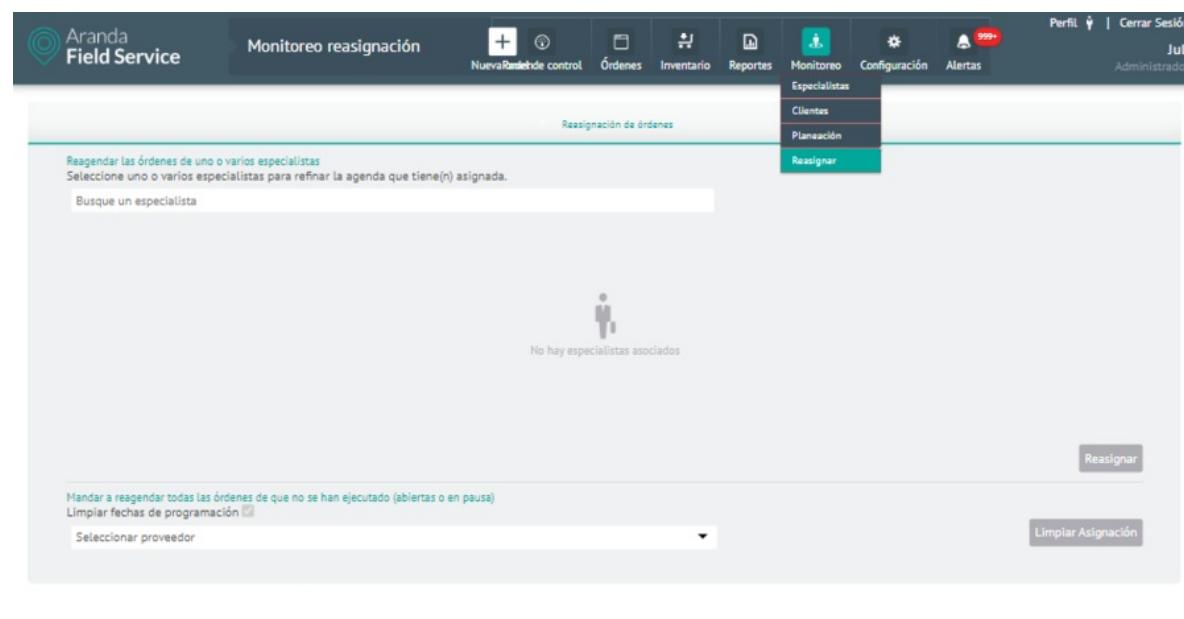
Ao clicar na posição do especialista, o sistema apresentará uma descrição pop-up com alguns dados básicos, como o nome do especialista, a distância até o próximo ponto e os pedidos restantes. A distância até o próximo ponto é mostrada de forma linear, esse valor pode variar se o usuário selecionar a opção de apresentar a rota com a opção do Google.



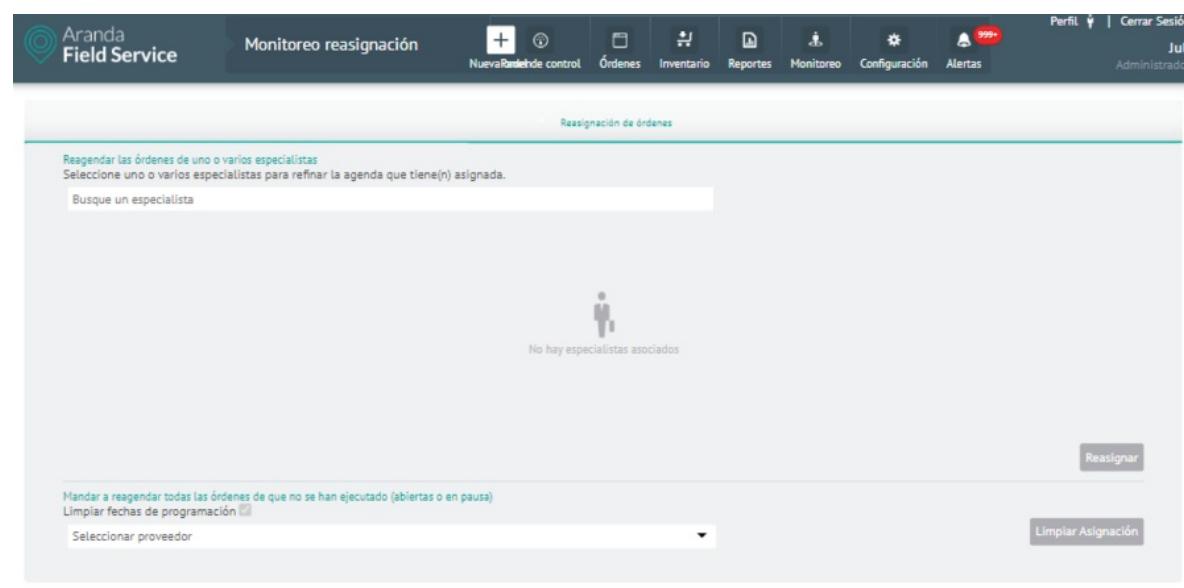
*Percorso apresentado de forma linear*

## 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.

## Vezes

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.