

Integración ASMS y AFLS

Esta funcionalidad permitirá configurar y realizar la integración de tareas de campo entre ASMS Especialista y la consola de AFLS, permitiendo así realizar la creación de tareas de campo desde la consola especialista y la gestión de estas tareas desde ambas consolas. La integración entre ASMS y AFLS se realiza a nivel de proyecto, donde se debe configurar la información en ambas aplicaciones para así poder integrarse correctamente.

Precondiciones

Precondiciones

- Usuario de ASMS con rol Administrador para el ingreso a la consola de administración y configuración de la integración por proyecto.
- Usuario de ASMS con rol Especialista para el ingreso a la consola de Especialista.
- Usuario de AFLS con el rol Despachador para el ingreso a la consola.
- Usuario de AFLS con el rol Administrador para la configuración de la integración.
- Tener definidos los modelos de AFLS y ASMS que serán integrados por proyecto, esto incluye conocer los ID de modelos, ID de estados y nombres de los campos adicionales de ambas aplicaciones.

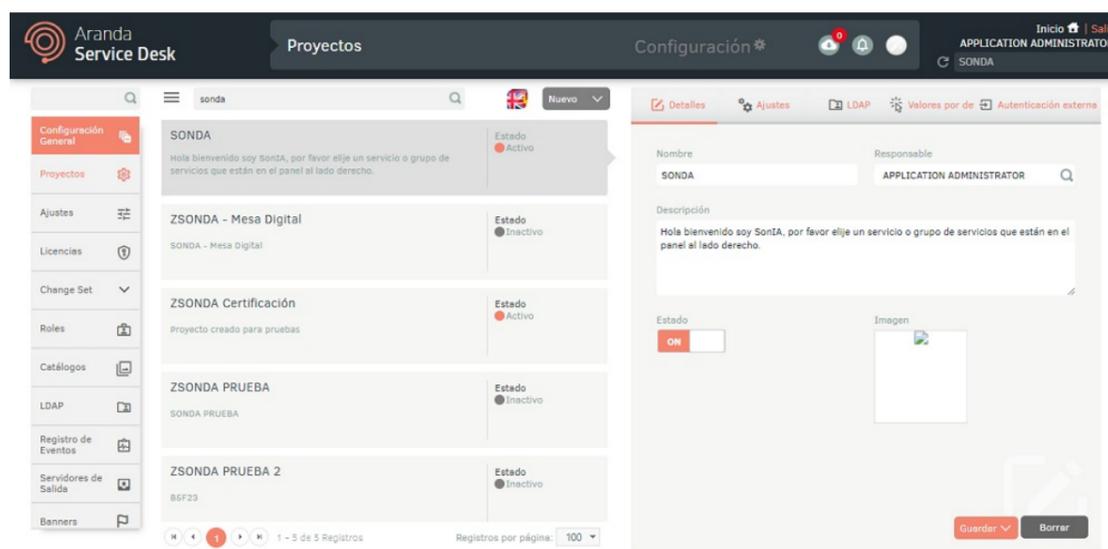
Configuración Integración

Configuración de integración con AFLS por proyectos en ASMS

Precondiciones

- Para la configuración de un proyecto nuevo, consulte la [creación de un proyecto en la consola de Administración de ASMS](#)
- Para la configuración de un proyecto existente en procesos de integración, debe tener en cuenta los pasos descritos a continuación:

1. Para realizar la configuración de integración para un proyecto, ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección de Configuración General del menú principal, seleccione la opción **Proyectos**. En la vista de información, seleccione un registro del listado de proyectos.



2. En la vista detalle seleccione la pestaña **Valores por Defecto**, donde podrá configurar los siguientes campos para habilitar la integración con AFLS para el proyecto seleccionado.

Campo	Descripción
Habilitar integración con AFLS	Activar esta opción si se desea habilitar la integración con AFLS, si esta opción esta habilitada, los demás campos de la integración serán obligatorios.
API de AFLS	Url del API de AFLS, al final de esta URL asegurarse que se ingrese el símbolo slash (/), por ejemplo: https://url-de-afls/AFLSAPI/.
URL de AFLS	URL de la consola de AFLS.
Token AFLS	Token JWT generado por AFLS que permite la autenticación en las API. Nota: El usuario que genere el token en la aplicación de AFLS es el usuario responsable en las peticiones de las APIs para la creación de tareas de campo. Para más información remítase al siguiente documento Configuración de API .

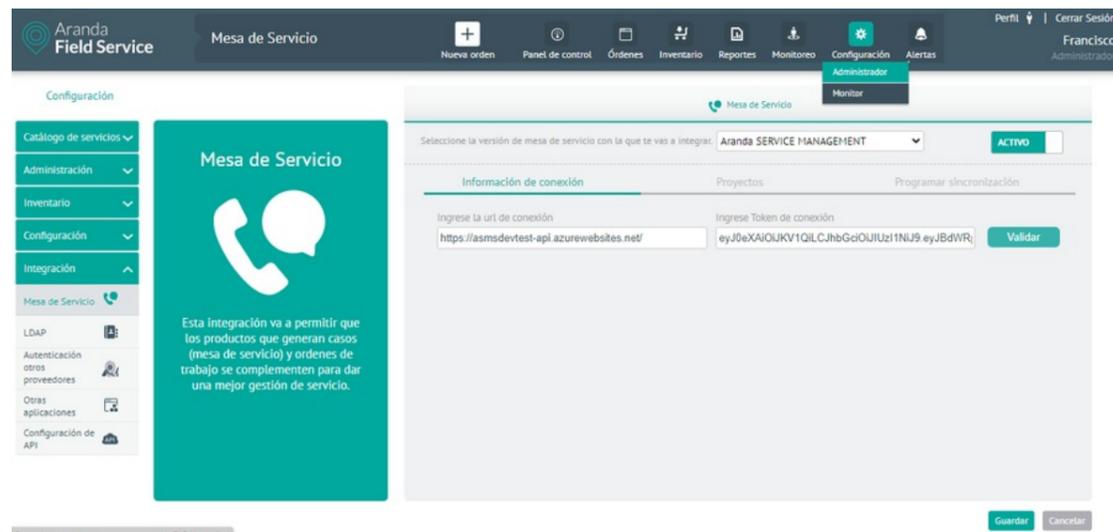
3. Para validar que la integración con AFLS funciona correctamente, después de gestionar los campos de la integración, se debe dar clic en el botón **Validar**. Este botón prueba la conexión y autenticación con las APIs de AFLS, si la conexión es exitosa se muestra un mensaje informando al usuario que la integración funciona correctamente.

4. Para guardar la configuración realizada con la integración se debe dar clic en el botón **Guardar**.

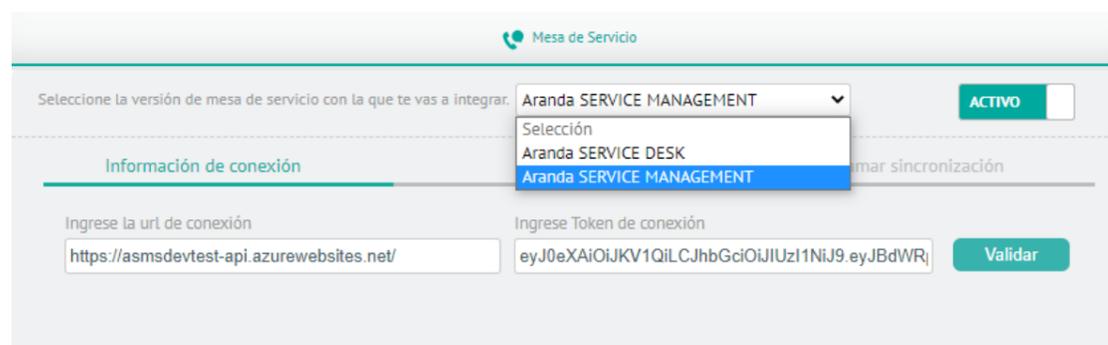
Configuración de integración con ASMS por proyectos en AFLS

Para que la integración entre AFLS y ASMS sea bilateral, es necesario configurar también la integración directamente en AFLS a nivel de proyecto. El proceso de configuración será explicado a continuación.

1. Ingresar a la consola de AFLS como usuario Administrador. En el menú encabezado seleccionar la opción **Configuración y Administrador**.
2. En la sección de **Integración** del menú principal, seleccione la opción **Mesa de Servicio** y en la Vista Detalle podrá configurar los siguientes parámetros teniendo en cuenta el esquema de integración:



3. En la vista detalle de la mesa de servicio Seleccione la versión de la mesa de servicio **Aranda SERVICE MANAGEMENT**. y haga clic en el botón **Activo** para habilitar los campos de configuración de la integración:

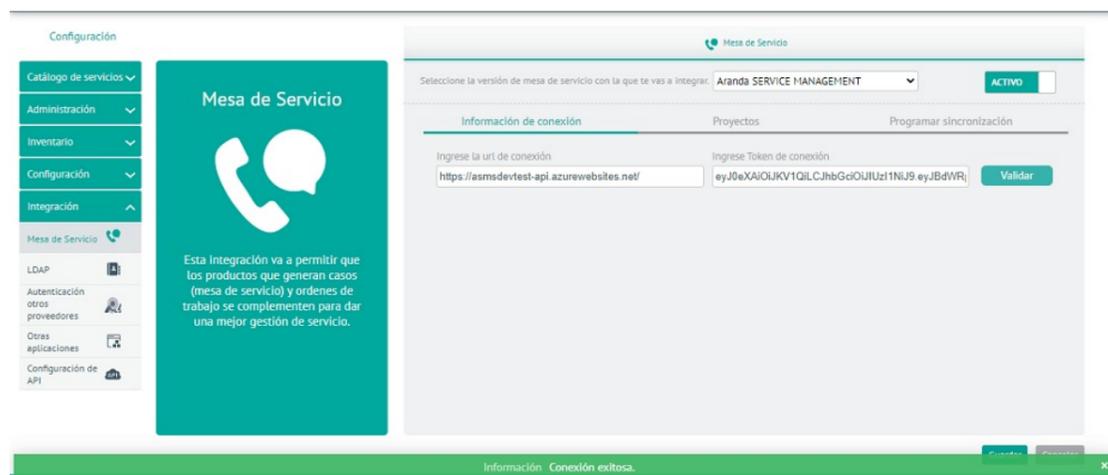


4. En la pestaña **Información de Conexión**, ingrese la información respectiva :

Campo	Descripción
URL de conexión	Url de la API de Aranda Service Management. Por ejemplo: https://url-de-asms/API/ .
Token de conexión	Token JWT generado por Aranda Service Management en la opción Tokens de integración .

5. Para confirmar que la integración esté funcionando, haga clic en el botón **Validar**. Este botón prueba si la conexión con el API de ASMS es exitosa, de ser así, se mostrará un mensaje informando que la conexión es correcta.

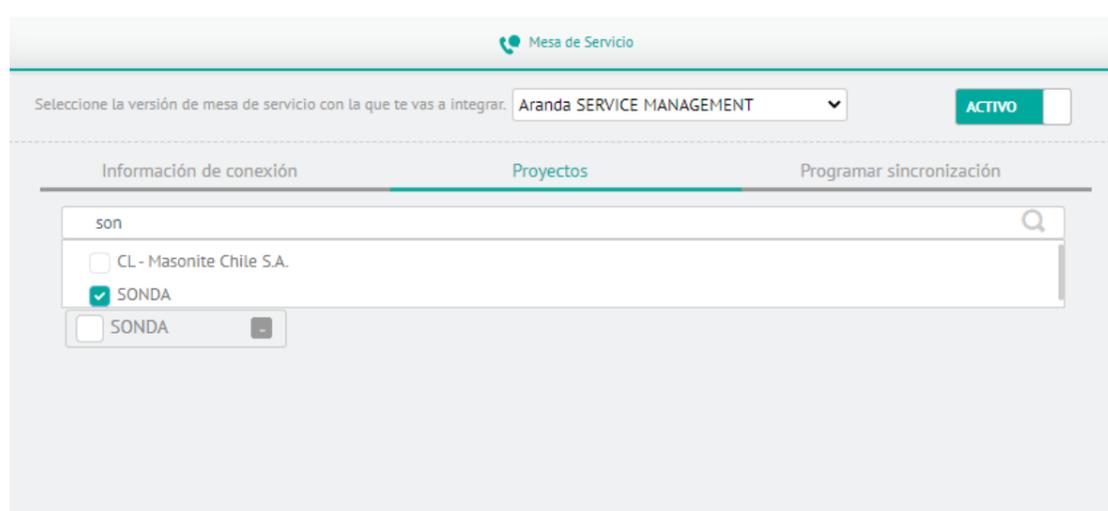
📌 **Nota:** Si los datos son nuevos o se actualizaron será necesario guardar la configuración para que se habiliten las pestañas de proyectos y programar sincronización.



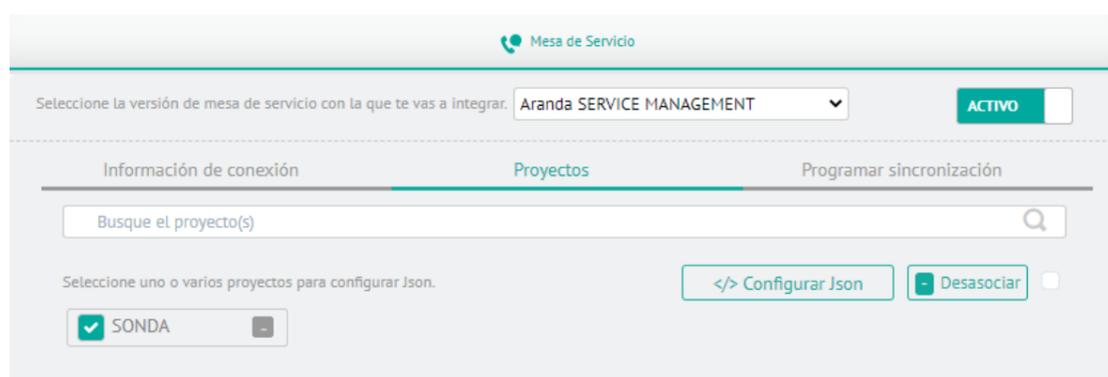
6. Haga clic en el botón **Guardar** para confirmar los cambios realizados.

7. En la Vista detalle de integración de la mesa de servicio en la consola de configuración de AFLS, seleccione la pestaña **Proyectos** para realizar la parametrización del proyecto que se va a integrar.

En el campo de consulta podrá buscar el proyecto requerido y seleccionarlo en la lista.



8. Seleccionar el proyecto agregado y dar clic en el botón **Configurar JSON**.



9. Se habilita un editor de texto, en el cual se debe agregar la parametrización de los modelos, estados a ser homologados y los campos adicionales por proyecto que serán requeridos. A continuación, se detalla el formato de JSON de configuración:

```
{
  //Lista de modelos a parametrizar
  "Models": [
    {
      //Nombre del campo adicional para ingresar resultados al finalizar el flujo de un modelo
      "AdditionalFieldSolution": ""
    }
  ]
  //Lista de estado a homologar, se debe ingresar el código de estado de AFLS y su código homólogo en ASMS
  "HomologateStates": [
    {
      "IdAFLSState": 0,
      "IdASMSState": 0
    },
    {
      "IdAFLSState": 0,
      "IdASMSState": 0
    }
  ]
}
```

```

    ],
    //ID del modelo en AFLS y de ASMS
    "IdModelAFLS": 0,
    "IdModelASMS": 0,
  }
],
// Nombre y código del proyecto, estos datos se cargan automáticamente
"Project": "CL - Acepta.Com S.A.",
"ProjectId": 406,
//Campos adicionales por proyecto, se debe ingresar el indentificador de los campos adicionales tanto de AFLS como de ASMS
"Workordersadditionalfields": [
  {
    "AflsfieldUniqueName": "",
    "AsmsfieldUniqueName": ""
  }
]
}

```

Para obtener los valores a configurar en el JSON, tenga en cuenta lo siguiente:

AdditionalFieldSolution

Campo adicional creado en el modelo. Para obtener el nombre del campo adicional, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de **Catálogo de Servicios** del menú principal, seleccione la opción **Modelos**. En la vista de información seleccione el modelo que se usará en la integración; En la vista detalle del modelo haga clic en el botón **Editar modelo**.

En el Editor de Modelos seleccione la opción **Campos adicionales**, haga clic en el ícono **Editar** y despliegue las **Opciones Avanzadas**; copie el valor del campo **Nombre del campo Adicional**.

Para mayor información remítase a la configuración de modelos en el manual de AFLS [Configurando los campos adicionales de un modelo](#).

IdModelAFLS

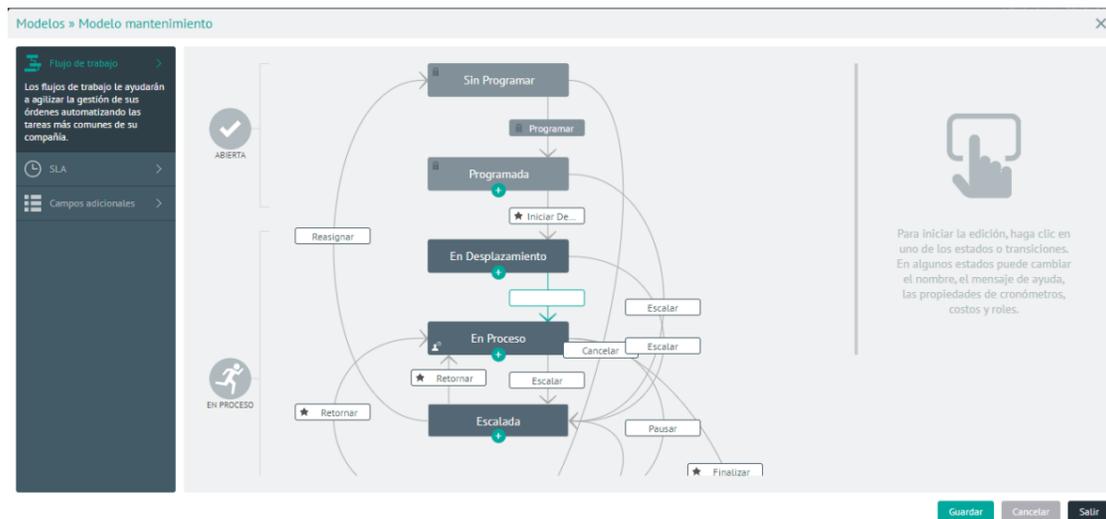
ID del modelo de AFLS a utilizar en la integración, se debe consultar en base de datos el campo **wf_id** en la tabla **AFLS_WORKFLOWS**, teniendo en cuenta el nombre del modelo y que el campo **wf_deleted** sea igual a 0. Por ejemplo: `select wf_id, wfcom_id, wf_deleted, wf_name from AFLS_WORKFLOWS where wf_deleted = 0.`

IdModelASMS

ID del modelo de ASMS a utilizar en la integración, se debe consultar en base de datos el campo **oid** en la tabla **asms_model**, teniendo en cuenta el nombre del modelo y que el campo **active** sea igual a 1. Por ejemplo: `select id, name from asms_model where active = 1 and item_type_id = 6.`

IdAFLSState

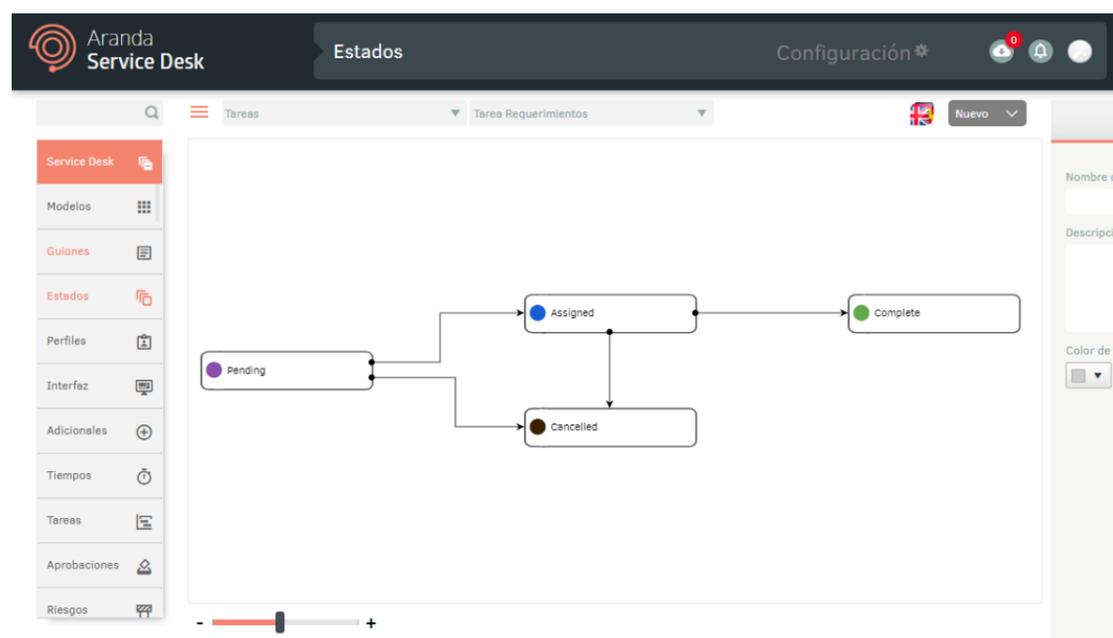
ID de los estados de AFLS del modelo a utilizar en la integración, como primer paso, en la consola de AFLS debe seleccionar el modelo y observar los estados que desea mapear teniendo en cuenta el flujo existente:



Para consultar el ID de los estados que desea mapear se debe consultar en base de datos el campo `st_id` en la tabla `AFW_STATEMACHINE_STATES`, teniendo en cuenta el id del modelo (`wfcom_id`) en el campo `de_definition_id`. Por ejemplo: `select st_id, de_definition_id, st_display_name from AFW_STATEMACHINE_STATES where de_definition_id = 1.`

IdASMSState

ID de los estados de ASMS del modelo a utilizar en la integración; como primer paso, ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección de **Service Desk** del menú principal, seleccione la opción **Estados**. En la vista de información defina el tipo de caso **Tarea** y el modelo elegido para la integración; podrá visualizar los estados que desea mapear teniendo en cuenta el flujo existente:



Para consultar el ID de los estados que desea mapear se debe consultar en base de datos el campo `stat_id` en la tabla `asms_status`, teniendo en cuenta el id del modelo (`id`) en el campo `stat_model_id`. Por ejemplo: `select stat_id, stat_name from asms_status where stat_model_id = 20.`

AflsfieldUniqueName

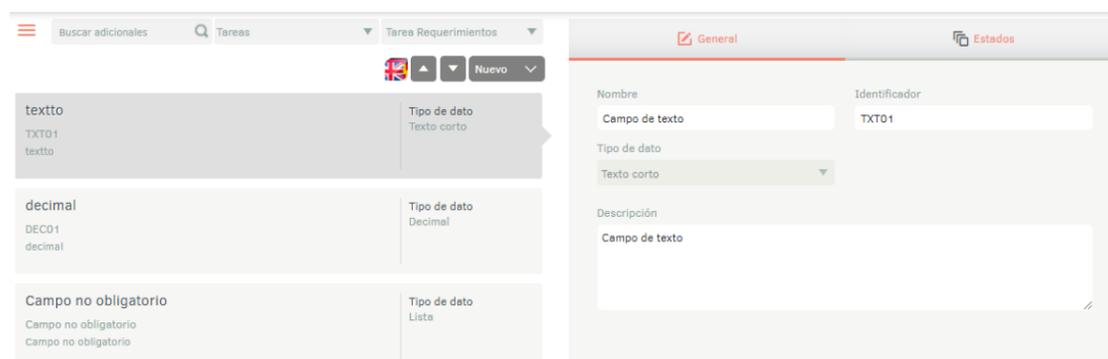
Para crear el campo adicional ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Configuración del menú principal, seleccione la opción **Campos Adicionales** y el ítem **Órdenes de trabajo AFLS**. Para modificar el campo haga clic en el ícono **Editar** del campo adicional seleccionado y despliegue la opción **Opciones Avanzadas**, copie el valor del campo **Nombre** del campo Adicional.

Para mayor información remítase a la creación de campos adicionales en el manual de AFLS [Creando Campos Adicionales](#).

AsmsfieldUniqueName

Para crear el campo adicional, ingrese a la consola de administración de ASMS, en la sección de **Service Desk** del menú principal, seleccione la opción **Adicionales**. Defina como tipo de caso **Tarea** y el modelo.

En la vista de información de campos adicionales seleccione un registro y en la vista detalle seleccione la pestaña **General** y el valor del campo **Identificador**.



Para mayor información información remítase a la creación de campos adicionales en el manual de ASMS [Adicionales](#).

📌 **Nota:** Para campos adicionales tipo lista los valores deben ser exactamente iguales en AFLS y en ASMS para poder homologar el valor correctamente.

A continuación se visualiza un ejemplo de un JSON configurado con 2 modelos diferentes y cada uno contiene sus respectivos estados y campos adicionales mapeados:

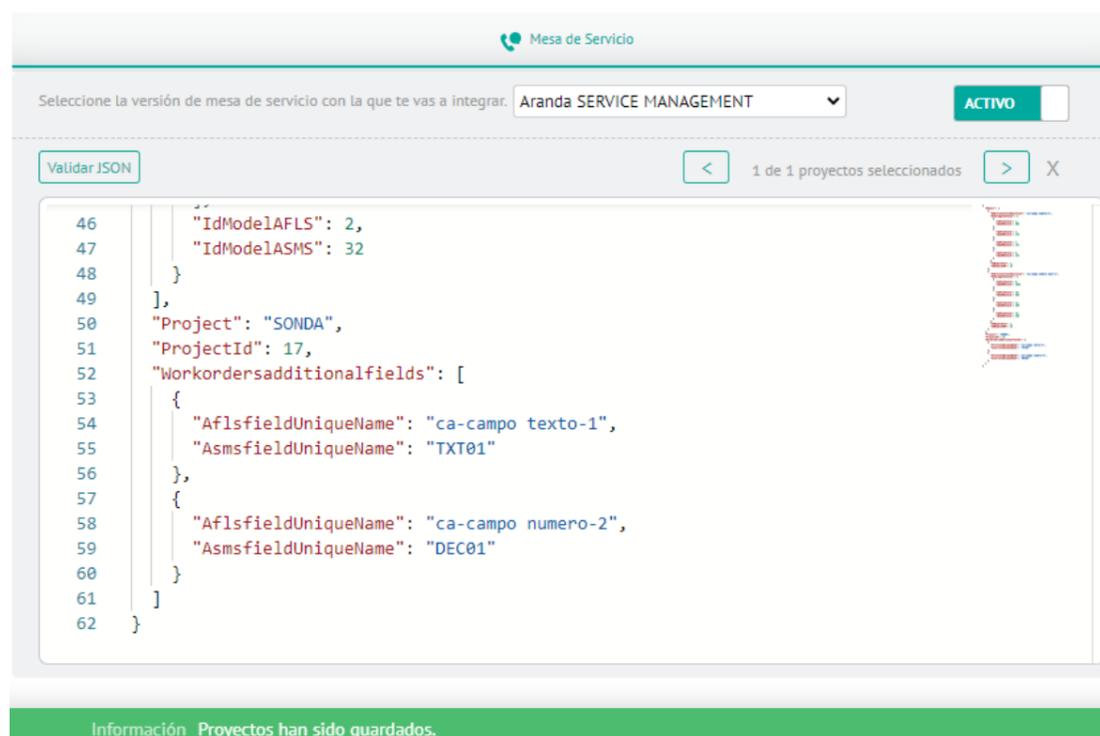
```
{
  "Models": [
    {
      "AdditionalFieldSolution": "ca-mp campo modelo 1-1",
      "HomologateStates": [
        {
          "IdAFLSState": 1,
          "IdASMSState": 168
        },
        {
          "IdAFLSState": 2,
          "IdASMSState": 402
        },
        {
          "IdAFLSState": 7,
          "IdASMSState": 169
        }
      ],
      "IdModelAFLS": 1,
      "IdModelASMS": 22
    },
    {
      "AdditionalFieldSolution": "ca-ma campo modelo 1-1",
      "HomologateStates": [
        {
          "IdAFLSState": 9,
          "IdASMSState": 400
        }
      ]
    }
  ]
}
```

```

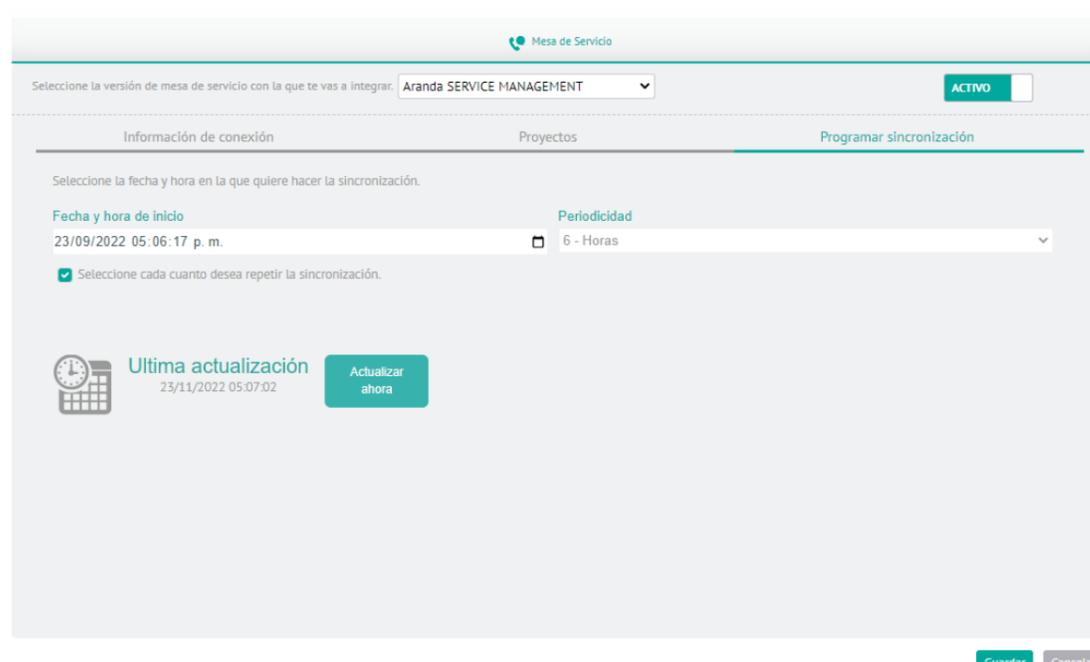
    "IdAFLSState": 12,
    "IdASMSState": 170
  },
  {
    "IdAFLSState": 15,
    "IdASMSState": 172
  },
  {
    "IdAFLSState": 16,
    "IdASMSState": 173
  }
],
"IdModelAFLS": 2,
"IdModelASMS": 23
}
],
"Project": "SONDA",
"ProjectId": 17,
"Workordersadditionalfields": [
  {
    "AflsfieldUniqueName": "ca-campo orden parrafo-2",
    "AsmsfieldUniqueName": "1"
  }
]
}
]
}

```

10. Una vez se haya parametrizado el archivo JSON haga clic en el botón **Validar JSON**. Este botón valida que los modelos y todos los estados de AFLS y ASMS parametrizados coincidan y existan. Si la validación del archivo de configuración es correcta, entonces se guardan los cambios y se finaliza la parametrización del proyecto.



11. En la Vista detalle de integración de la mesa de servicio en la consola de configuración de AFLS, seleccione la pestaña **Programar Sincronización** para realizar la sincronización de los usuarios de ASMS hacia AFLS del proyecto configurado,



12. En los campos respectivos Seleccione la **fecha y hora de inicio** y defina una **periodicidad** para que se ejecute la sincronización según el tiempo configurado.

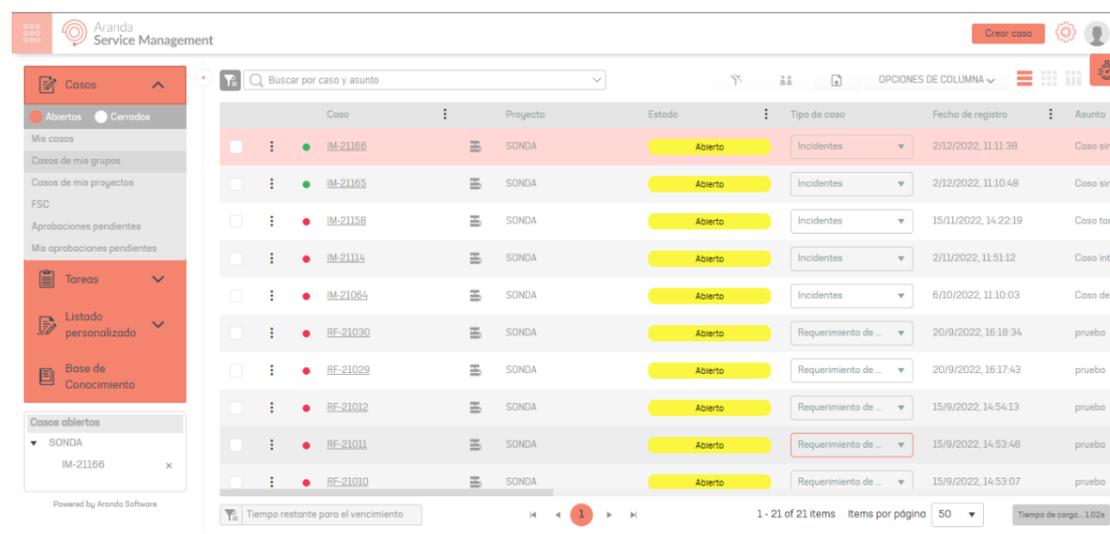
13. Para completar la configuración de la integración, haga clic en el botón **guardar** o seleccionar el botón **Actualizar Ahora** para que la sincronización se programe inmediatamente.

Tareas de Campo en ASMS y AFLS

Creación, Consulta y borrado de tareas de campo en consola especialista ASMS

Creación de tareas de campo en consola especialista

1. Para crear tareas de campo, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de **Casos** del menú principal, seleccione una opción asociada a los casos (**Abiertos**, **Cerrados**, **Mis casos** o **Casos de mis grupos**) y en la vista de información seleccione el caso que se va a gestionar.

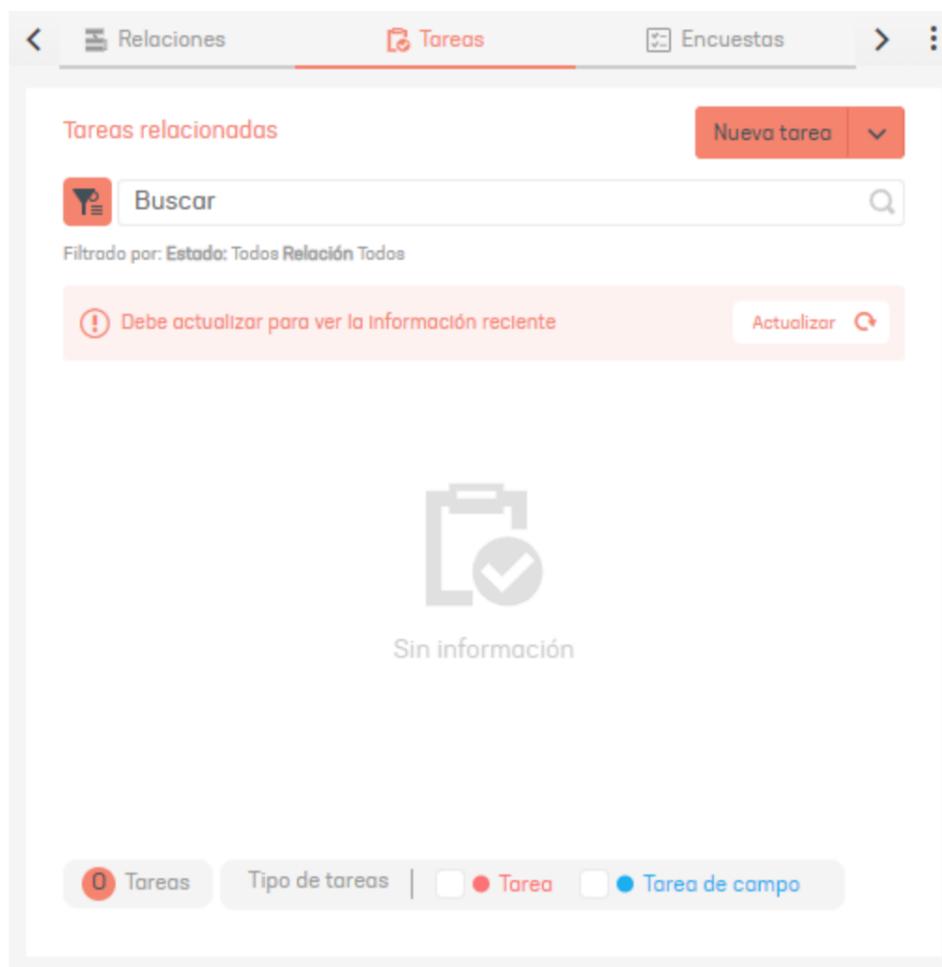


The screenshot displays the 'Aranda Service Management' interface. On the left, there is a navigation menu with options like 'Casos', 'Tareas', and 'Listado personalizado'. The main area shows a table of cases with columns for 'Caso', 'Proyecto', 'Estado', 'Tipo de caso', 'Fecha de registro', and 'Asunto'. The table lists several cases, all with the status 'Abierto'. The 'Tipo de caso' column includes 'Incidentes' and 'Requerimiento de...'. The 'Asunto' column contains various descriptions like 'Caso sin...', 'Caso de p...', 'prueba', and 'Caso inte...'. At the bottom, there is a pagination bar showing '1 - 21 of 21 items' and 'Items por página 50'.

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto
IM-21166	SONDA	Abierto	Incidentes	2/12/2022, 11:11:38	Caso sin c...
IM-21165	SONDA	Abierto	Incidentes	2/12/2022, 11:10:48	Caso sin c...
IM-21158	SONDA	Abierto	Incidentes	15/11/2022, 14:22:19	Caso tare...
IM-21114	SONDA	Abierto	Incidentes	2/11/2022, 11:51:12	Caso inte...
IM-21064	SONDA	Abierto	Incidentes	6/10/2022, 11:10:03	Caso de p...
RF-21020	SONDA	Abierto	Requerimiento de ...	20/9/2022, 16:18:34	prueba
RF-21029	SONDA	Abierto	Requerimiento de ...	20/9/2022, 16:17:43	prueba
RF-21012	SONDA	Abierto	Requerimiento de ...	15/9/2022, 14:54:13	prueba
RF-21011	SONDA	Abierto	Requerimiento de ...	15/9/2022, 14:53:48	prueba
RF-21010	SONDA	Abierto	Requerimiento de ...	15/9/2022, 14:53:07	prueba

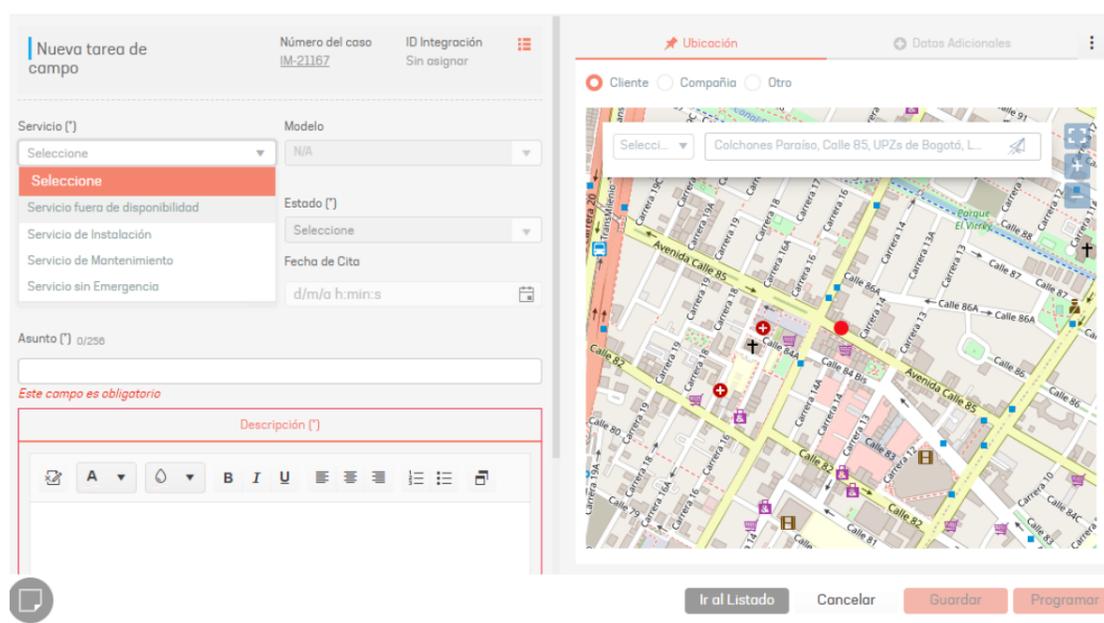
Nota: Para que se habilite la opción de crear tareas de campo, es necesario que el caso tenga asociado un cliente y que el proyecto del caso tenga configurada y habilitada la integración con AFLS.

2. En la vista detalle, en la información complementaria del caso, seleccione la pestaña **Tareas** y haga clic en el botón **Nueva Tarea y Tarea de Campo**. Este botón redirecciona al usuario al formulario de creación de tareas de campo.



3. Seleccione el **Servicio** de la tarea de campo, los servicios que se despliegan en la lista, son cargados directamente desde AFLS y son los servicios que el cliente del caso tiene asociado. Una vez seleccionado el servicio se habilita automáticamente el modelo en el campo Modelo.

Para mayor información remítase a la [creación de un servicio](#) o [Servicios asociados a un cliente](#) en el manual de AFLS



4. Seleccione el **Tipo de tarea** (Normal, emergencia, prioridad).

⚠ **Nota:** Tener en cuenta que el tipo de tarea depende del servicio seleccionado; si el servicio no tiene habilitado en AFLS la opción de permitir tareas de emergencia, sólo se mostrará el tipo de tarea **Normal**. Si el servicio en AFLS tiene habilitada la opción, permitir tareas de emergencia, podrá visualizar los tres tipos de emergencia: **Normal, Emergencia, Prioridad**.

Para mayor información sobre como configurar un servicio con prioridad o emergencia remítase a la [creación de un servicio](#).

Nueva tarea de campo Número del caso: IM-21167 ID Integración: Sin asignar

Servicio (*) Modelo: Tarea Requerimientos

Tipo (*) Estado (*): Seleccione

Normal Fecha de Cita: d/m/a h:min:s

Emergencia

Prioridad

Este campo es obligatorio

Descripción (*)

Ubicación: Cliente Compañía Otro

Selección: Colchones Paraíso, Calle 85, UPZs de Bogotá, L...

Ir al Listado Cancelar Guardar Programar

5. Seleccione el Estado de la tarea; los estados se cargan según el modelo seleccionado para la tarea.

Nueva tarea de campo Número del caso: IM-21167 ID Integración: Sin asignar

Servicio (*) Modelo: Tarea Requerimientos

Tipo (*) Estado (*): Selección

Normal Fecha de Creación: d/m/a h:min:s

Asunto (*) 0/256

Este campo es obligatorio

Descripción (*)

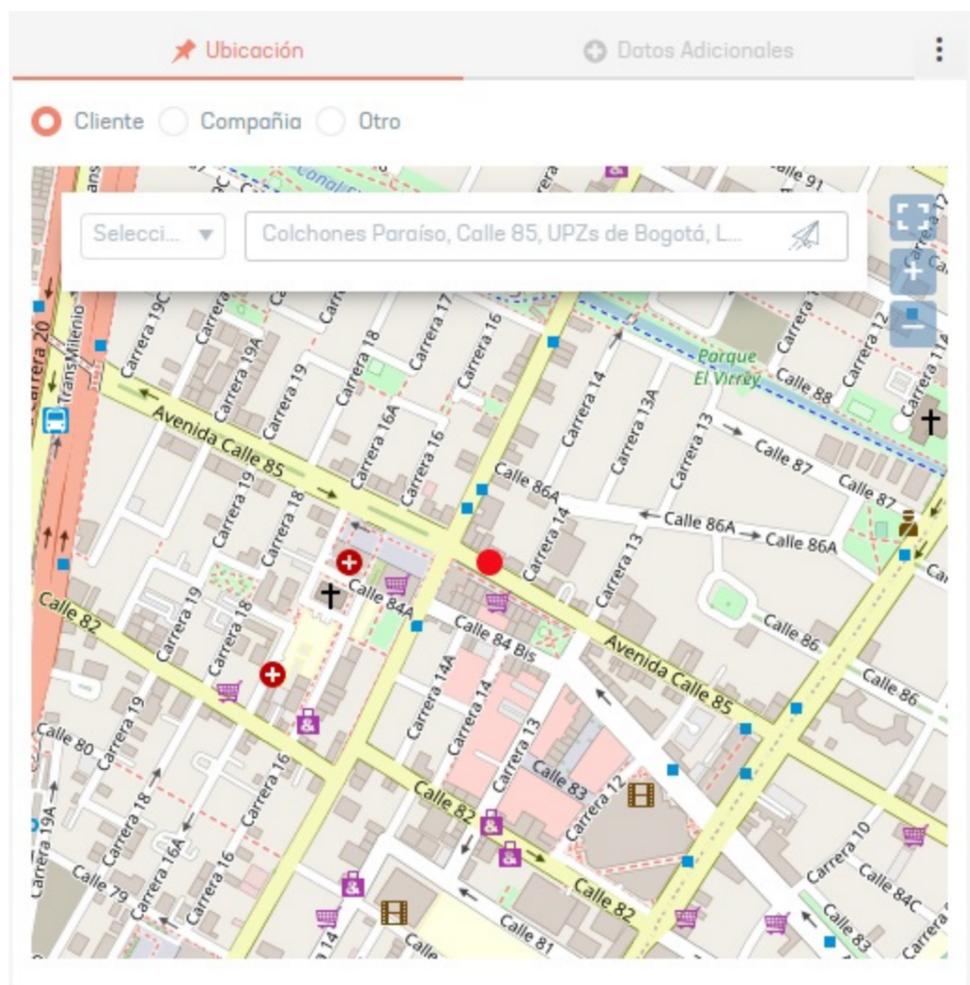
Ubicación: Cliente Compañía Otro

Selección: Colchones Paraíso, Calle 85, UPZs de Bogotá, L...

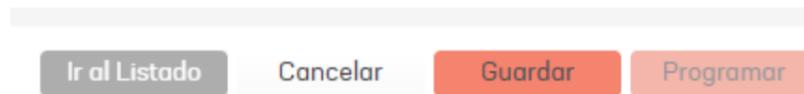
Ir al Listado Cancelar Guardar Programar

6. Ingrese el Asunto, Descripción. Se debe seleccionar el Tipo de ubicación en el que se le habilitan tres opciones al usuario:

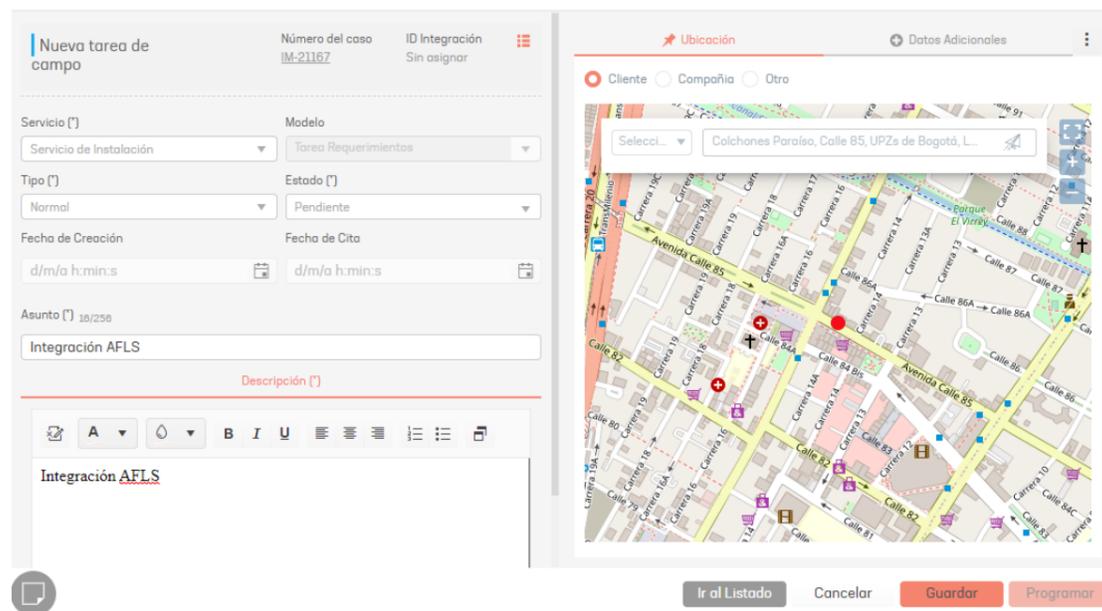
Campo	Descripción
Cliente	Se muestra la ubicación que tiene parametrizado el cliente que está relacionado al caso. Si el cliente no tiene una ubicación parametrizada se muestra la ubicación Longitud: 0 Latitud: 0 en el mapa.
Compañía	Se muestra la ubicación que tiene parametrizada la compañía que está relacionada al caso. Si la compañía no tiene una ubicación parametrizada se muestra la ubicación Longitud: 0 Latitud: 0 en el mapa.
Otro	El usuario podrá seleccionar cualquier punto de ubicación en el mapa.



7. Si el usuario desea limpiar la información ingresada en los campos del formulario, haga clic en el botón Cancelar.

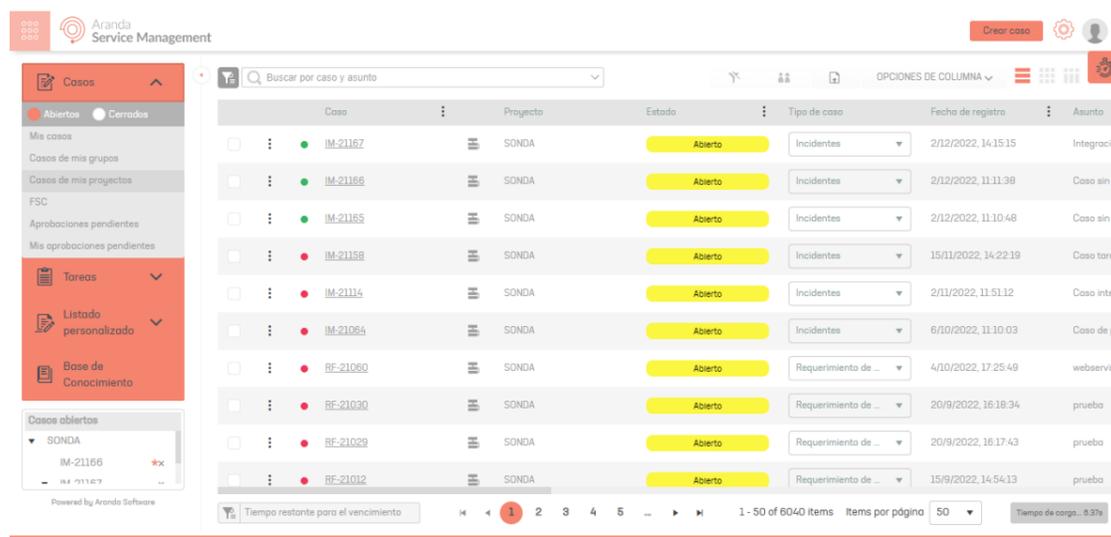


8. Al terminar de configurar las tareas, Haga clic en el botón Guardar para confirmar los cambios realizados. Al realizar esta acción se crea un ID de tarea, adicional a esto, en este punto, el usuario solo puede modificar los campos Asunto, Descripción y Ubicación.

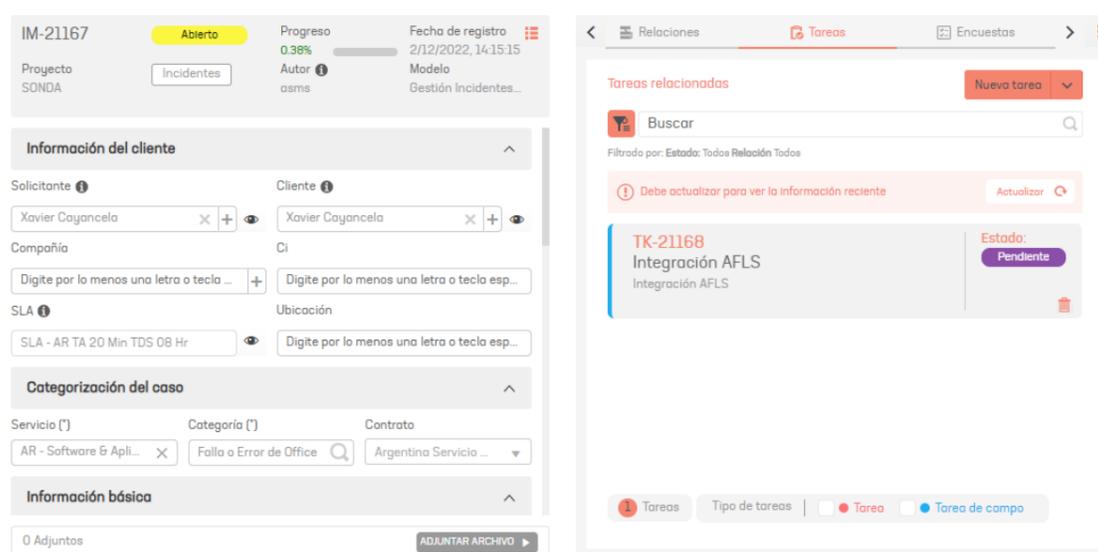


Consulta de tareas de campo en la consola especialista

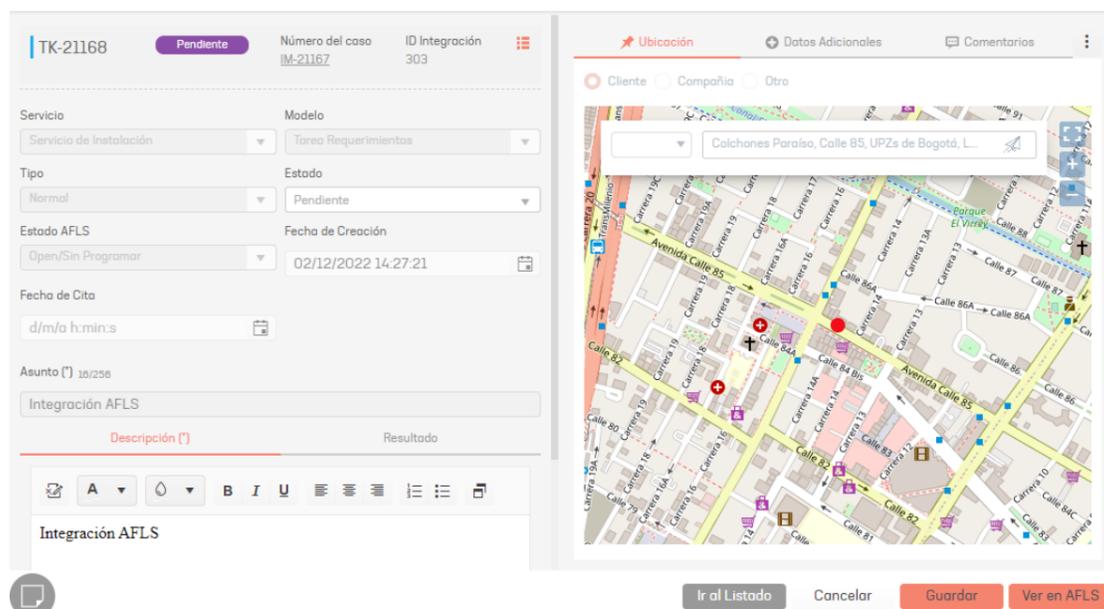
1. Para consultar tareas de campo, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de Casos del menú principal, seleccione una opción asociada a los casos (Abiertos, Cerrados, Mis casos o Casos de mis grupos) y en la vista de información seleccione el caso que se va a gestionar.



2. En la vista detalle, en la información complementaria del caso, seleccione la pestaña **Tareas**. En la parte inferior podrá visualizar la lista de tareas relacionadas al caso. Las tareas de campo se marcan de un color azul, mientras las tareas normales de un color rosado. Seleccione una tarea del listado y consulte la información relacionada.



3. Al seleccionar la tarea de campo se habilita la ventana con la información relacionada de la tarea de campo. El usuario especialista podrá realizar la gestión correspondiente.



Eliminación de tareas de campo en consola especialista

1. Para eliminar tareas de campo, ingrese a la consola de especialista de ASMS, en la sección de **Casos** del menú principal, seleccione una opción asociada a los casos (**Abiertos**, **Cerrados**, **Mis casos** o **Casos de mis grupos**) y en la vista de información seleccione el caso que se va a gestionar.

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto
IM-21167	SONDA	Abierto	Incidentes	2/12/2022, 14:15:15	Integración
IM-21168	SONDA	Abierto	Incidentes	2/12/2022, 11:11:38	Caso sin c...
IM-21165	SONDA	Abierto	Incidentes	2/12/2022, 11:10:48	Caso sin c...
IM-21158	SONDA	Abierto	Incidentes	15/11/2022, 14:22:19	Caso tare...
IM-21114	SONDA	Abierto	Incidentes	2/11/2022, 11:51:12	Caso inte...
IM-21064	SONDA	Abierto	Incidentes	6/10/2022, 11:10:03	Caso de p...
RF-21060	SONDA	Abierto	Requerimiento de ...	4/10/2022, 17:25:49	webservic...
RF-21030	SONDA	Abierto	Requerimiento de ...	20/9/2022, 16:18:34	prueba
RF-21029	SONDA	Abierto	Requerimiento de ...	20/9/2022, 16:17:43	prueba
RF-21012	SONDA	Abierto	Requerimiento de ...	15/9/2022, 14:54:13	prueba

2. En la vista detalle, en la información complementaria del caso, seleccione la pestaña **Tareas**. En la parte inferior podrá visualizar la lista de tareas relacionadas al caso. Las tareas de campo se marcan de un color azul, mientras las tareas normales de un color rosado. Seleccione la tarea y haga clic en el ícono **Eliminar**

Tareas relacionadas Nueva tarea

Buscar

Filtrado por: Estado: Todos Relación Todos

Debe actualizar para ver la información reciente Actualizar

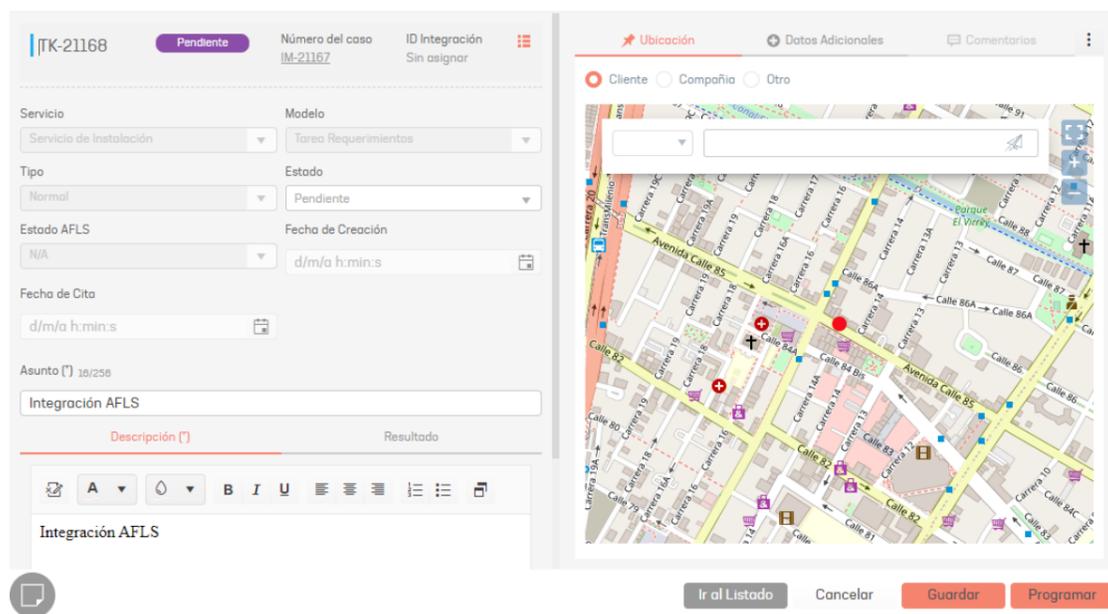
TK-21168
Integración AFLS
Integración AFLS

Estado: **Pendiente**

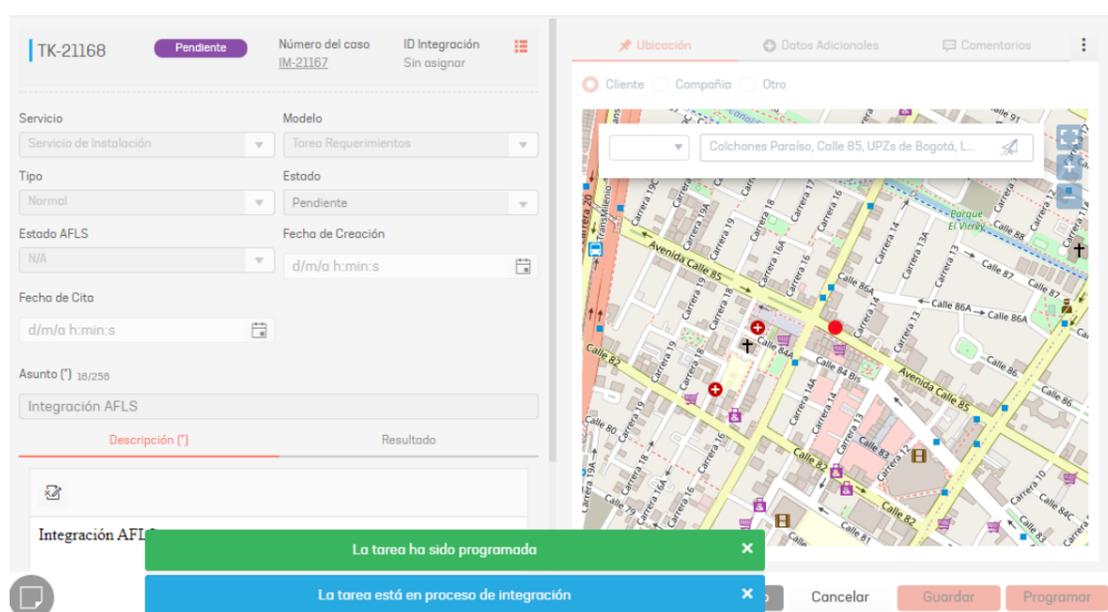
1 Tareas Tipo de tareas | Tarea Tarea de campo

Integración de tareas de campo con AFLS en ASMS

1. Al tener creada la tarea de campo, para realizar la integración con AFLS dar clic el botón **Programar**. Una vez realizada esta acción, la tarea de campo es agregada al worker de ASMS el cual ejecuta una tarea programada que realiza la integración de la tarea de campo con AFLS. Este worker tiene un tiempo parametrizado de 1 minuto para llevar a cabo la integración de tareas.



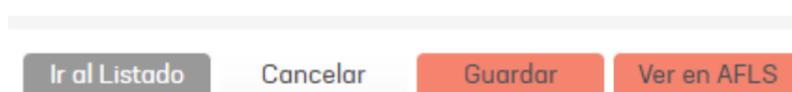
2. Una vez programada la tarea para integración, no se podrá editar la información de la tarea, ya que todos los campos estarán bloqueados hasta que la tarea se integre con AFLS.



3. Una vez realizada la integración de la tarea de campo en AFLS, se muestra un ID de integración. Este ID informa que la tarea de campo se ha integrado exitosamente con AFLS.

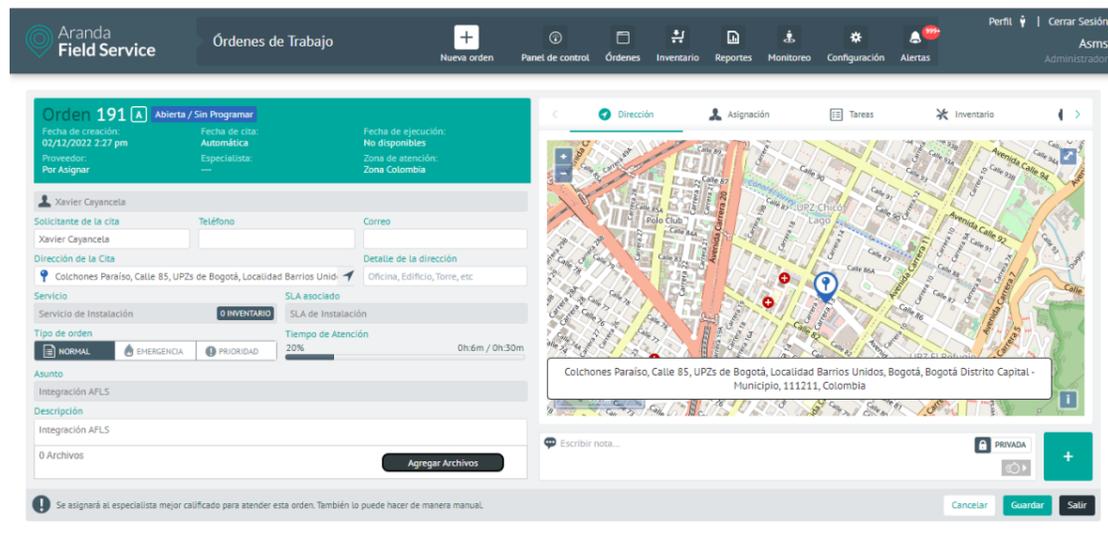


4. Para visualizar la tarea de campo en Field Service, haga clic en el botón Ver en AFLS.



Nota: Para autenticarse automáticamente dentro de la consola de AFLS, el usuario especialista en sesión de ASMS debe estar creado y activo en AFLS, también debe tener los permisos respectivos para consultar Órdenes de trabajo.

5. Se habilita la consola de AFLS y podrá visualizar la orden de trabajo correspondiente. El usuario podrá gestionar la Tarea, ingresar información adicional y realizar cambios de estado.



Gestión Tareas de Campo ASMS y AFLS

Gestión de tareas de campo desde consola especialista en ASMS

El usuario especialista puede cambiar el estado de la tarea integrada con AFLS desde la consola, para esto debe ingresar a la tarea de campo y realizar el cambio de estado correspondiente de la siguiente manera:

1. Al integrarse la tarea de campo con AFLS, se muestra en el formulario el Estado de AFLS y la Fecha de creación de la tarea en AFLS.

TK-21168	Pendiente	Número del caso IM-21167	ID Integración 303
Servicio Servicio de Instalación	Modelo Tarea Requerimientos	Tipo Normal	Estado Pendiente
Estado AFLS Open/Sin Programar	Fecha de Creación 02/12/2022 14:27:21		

2. El usuario especialista puede modificar el estado de la tarea de campo, si el estado seleccionado esta mapeado con los estados de AFLS en la configuración de la integración del proyecto, entonces este cambio de estado se verá reflejado en la orden de trabajo de AFLS.

TK-21168 Pendiente Número del caso IM-21167 ID Integración 303

Servicio: Servicio de Instalación Modelo: Tarea Requerimientos

Tipo: Normal Estado: **Pendiente**

Estado AFLS: Open/Sin Programar

Fecha de Cita: d/m/a h:min:s

Asunto (*) 18/258

Integración AFLS

Descripción (*) Resultado

Integración AFLS

3. Para guardar los cambios dar clic en el botón **Guardar**. Esta acción actualiza el estado de la tarea en la consola especialista y en AFLS, en el cual se debe ver reflejado el cambio de estado.

TK-21168 Pendiente Número del caso IM-21167 ID Integración 303

Servicio: Servicio de Instalación Modelo: Tarea Requerimientos

Tipo: Normal Estado: **Pendiente**

Estado AFLS: Open/Sin Programar Fecha de Creación: 02/12/2022 14:27:21

Fecha de Cita: d/m/a h:min:s

Asunto (*) 18/258

Integración AFLS

Descripción (*) Resultado

Integración AFLS

Ubicación: Calchones Paraiso, Calle 85, UPZs de Bogotá, L...

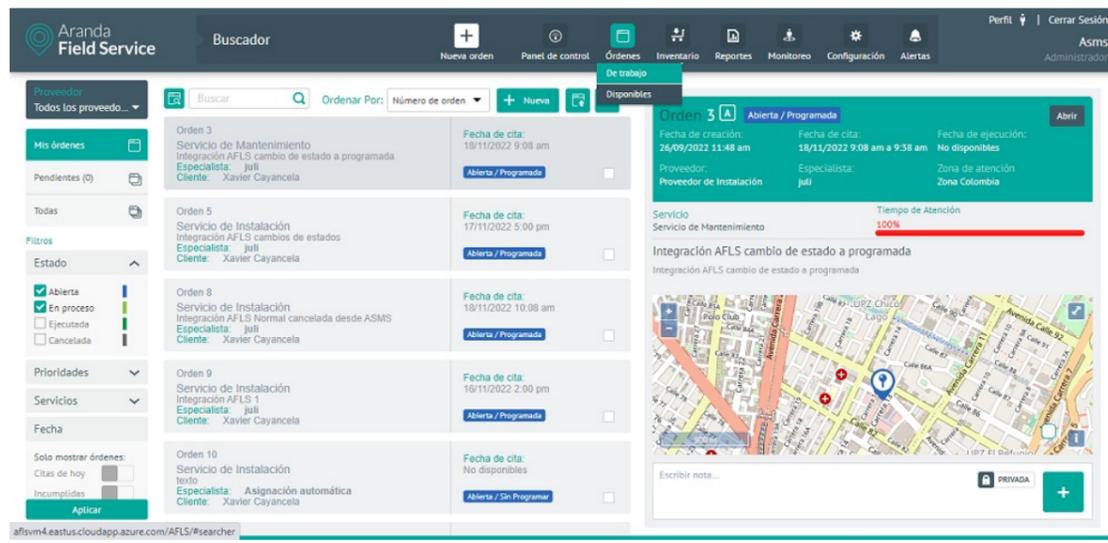
Ir al Listado Cancelar Guardar Ver en AFLS

Gestión de tareas de campo desde AFLS

A continuación, se mostrará el flujo de la orden de trabajo integrada con ASMS haciendo uso de un modelo de AFLS de pruebas, tener en cuenta que cada modelo tiene un flujo de estados diferentes, pueden variar los nombres y cantidad de estados usando un modelo diferente. Para conocer a detalle los estados mapeados entre ASMS y AFLS ver la configuración por proyecto de AFLS.

1. Ingrese a la consola de AFLS como usuario Administrador. En el menú encabezado seleccione la opción **Órdenes y De Trabajo**.

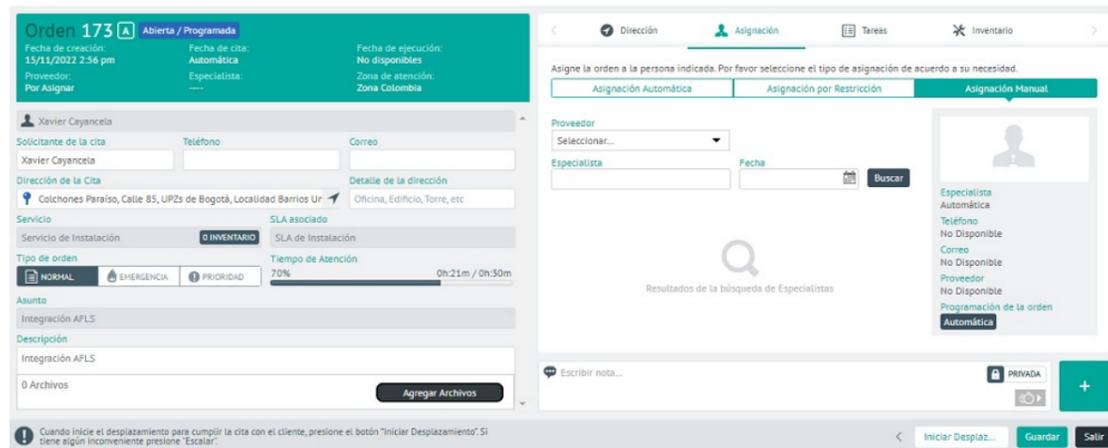
2. En el menú principal de la consola AFLS podrá realizar la búsqueda y selección de la Orden de trabajo. En la vista detalle de la orden de trabajo seleccione el botón **Abrir** para ingresar a la orden de trabajo.



Nota: Si desconoce el ID de la orden de trabajo, el usuario especialista puede abrir la orden de trabajo desde la la consola de especialista de ASMS al visualizar las Tarea de campo. [Ver la Tarea de Campo desde ASMS](#)



3. En la vista detalle de la Orden de Trabajo seleccione la pestaña Asignación y la opción Asignación Manual podrá relacionar un especialista a la orden de trabajo y buscar manualmente el especialista.



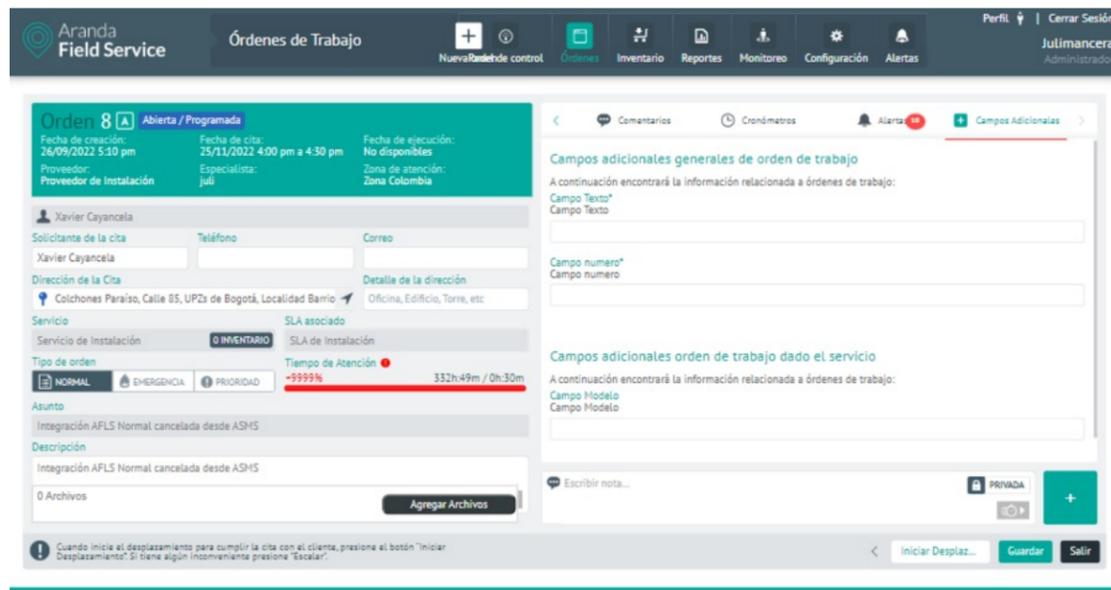
4. Seleccione un proveedor y haga clic en el botón Buscar.

5. En los resultados de búsqueda podrá visualizar la lista de los especialistas disponibles; seleccione el especialista correspondiente y haga clic en el botón Guardar.

📌 **Nota:** Antes de realizar la gestión de la orden de trabajo es importante tener en cuenta que si se tienen campos adicionales configurados como obligatorios en ASMS, se debe diligenciar el campo adicional homologado desde AFLS, ya que al realizar el cambio de estado si no se envían los campos obligatorios no se podrá notificar desde AFLS hacia ASMS.

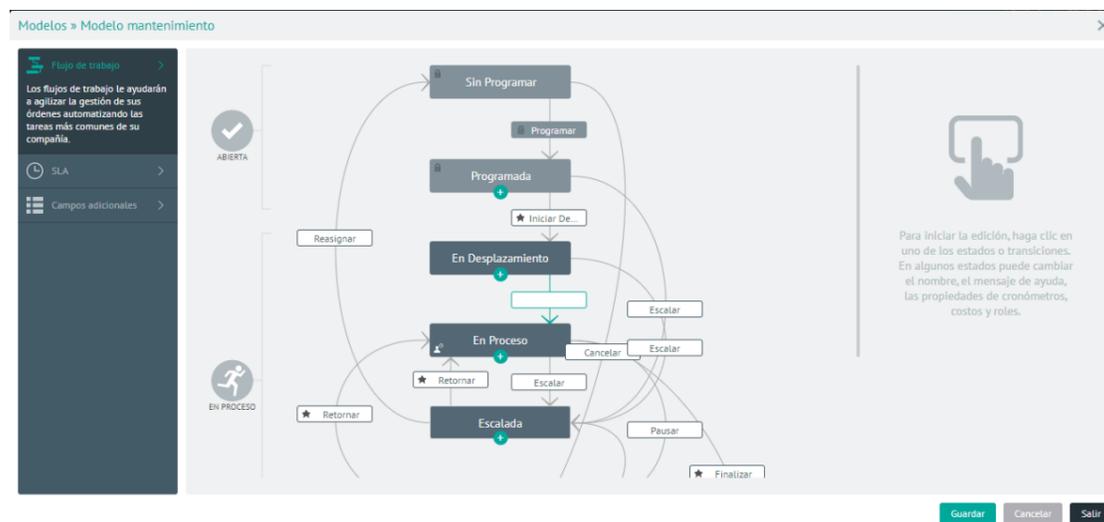
6. En la vista detalle de la Orden de Trabajo seleccione la pestaña Campos Adicionales y diligencie los campos respectivos así:

- En la sección Campos adicionales generales de orden de trabajo: se visualizan los campos adicionales creados para las ordenes de trabajo.
- En la sección Campos adicionales orden de trabajo dado el servicio: se visualizan el campo adicional creado en el modelo.

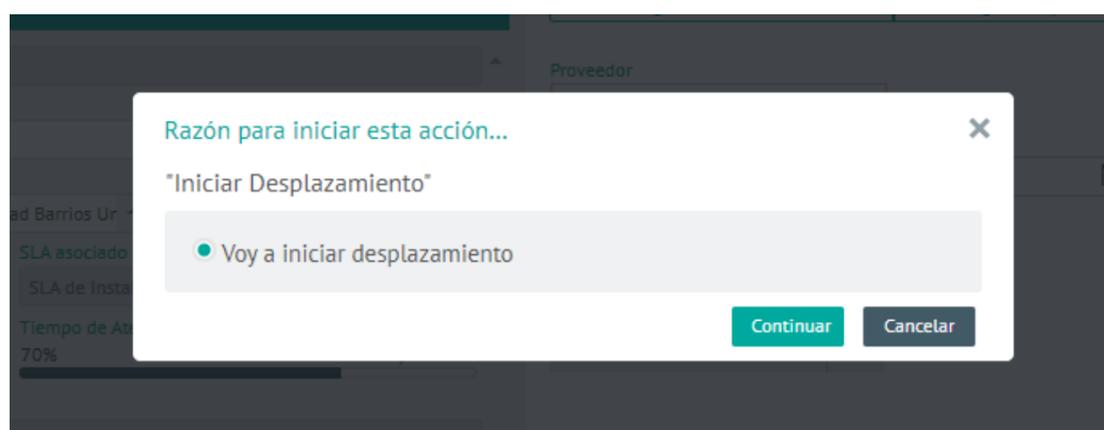
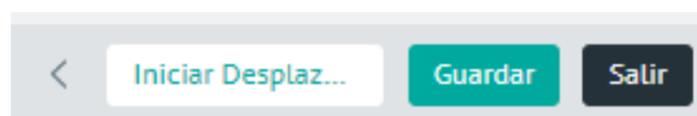


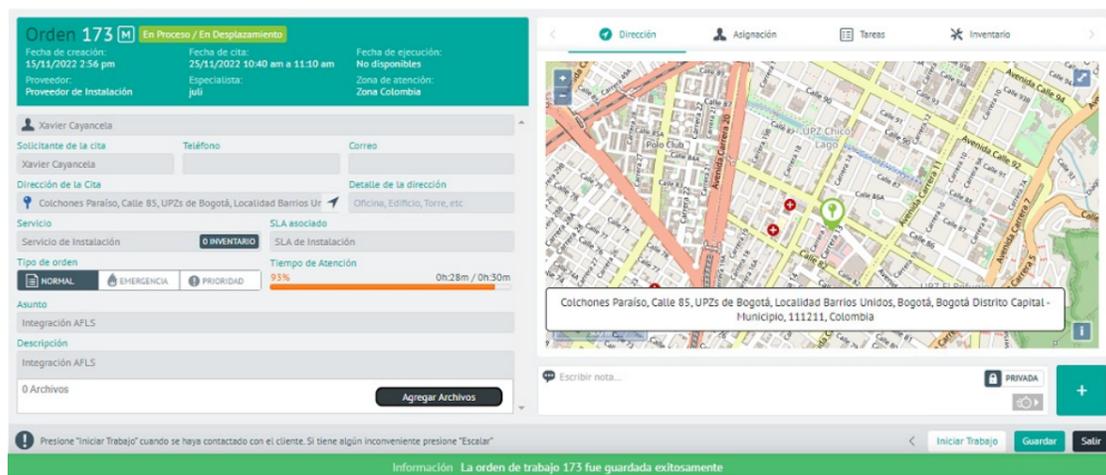
7. En la vista detalle de la Orden de Trabajo haga clic en el botón Iniciar desplazamiento para realizar el cambio de estado de la orden de trabajo. A continuación el usuario debe seleccionar la razón para avanzar el estado de la tarea y dar clic en el botón Continuar.

Nota: Si los botones para realizar el cambio de estados están bloqueados, ingrese a la consola de configuración de AFLS, en la sección de Catálogo de Servicios del menú principal, seleccione la opción Modelos y en la vista detalle seleccione el botón Editar Modelo. En el editor de modelos seleccione la opción Flujo de Trabajo Seleccione el estado y asigne el permiso a los roles necesarios para que pueda realizar la gestión de las órdenes desde la consola web.

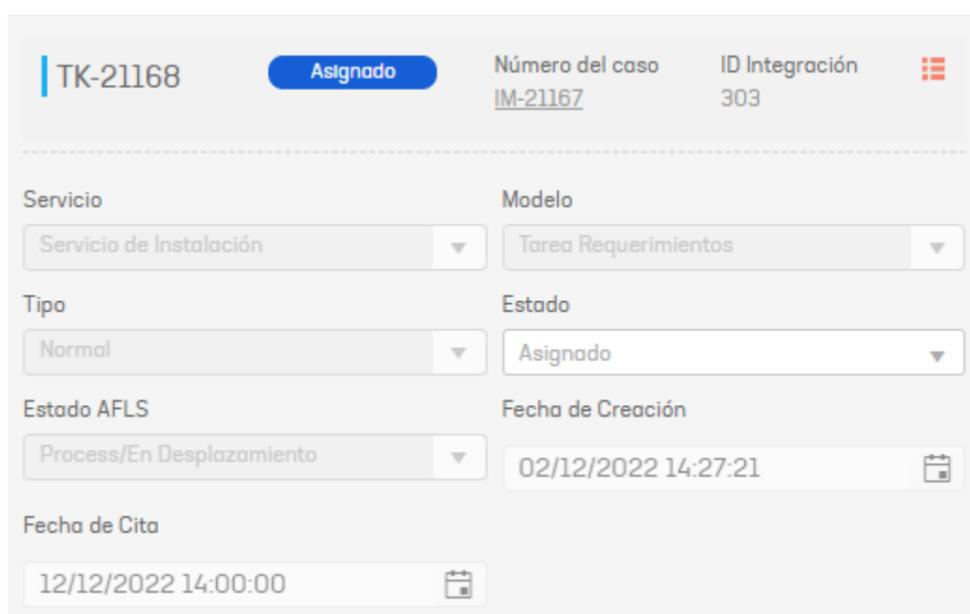


Para configurar los estados de un modelo permitiendo la gestión de ordenes de trabajo, remítase a la [configuración del flujo de trabajo para su organización](#) en el manual de AFLS,

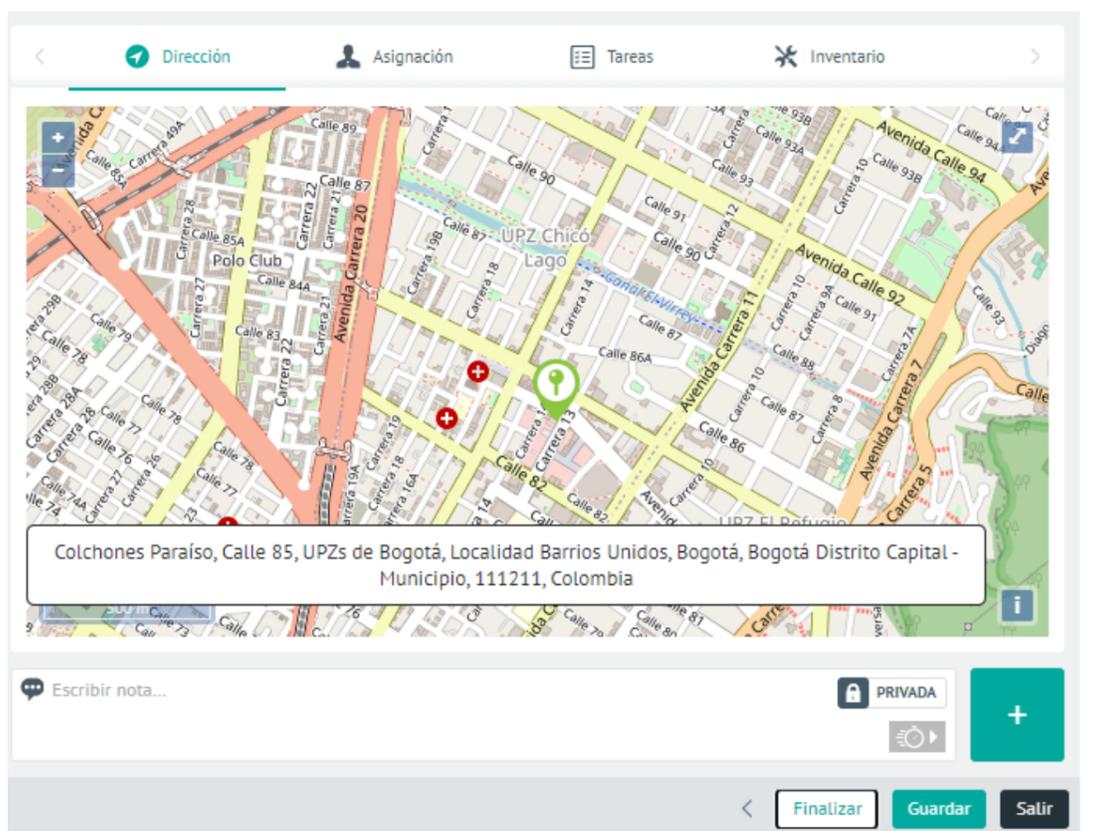


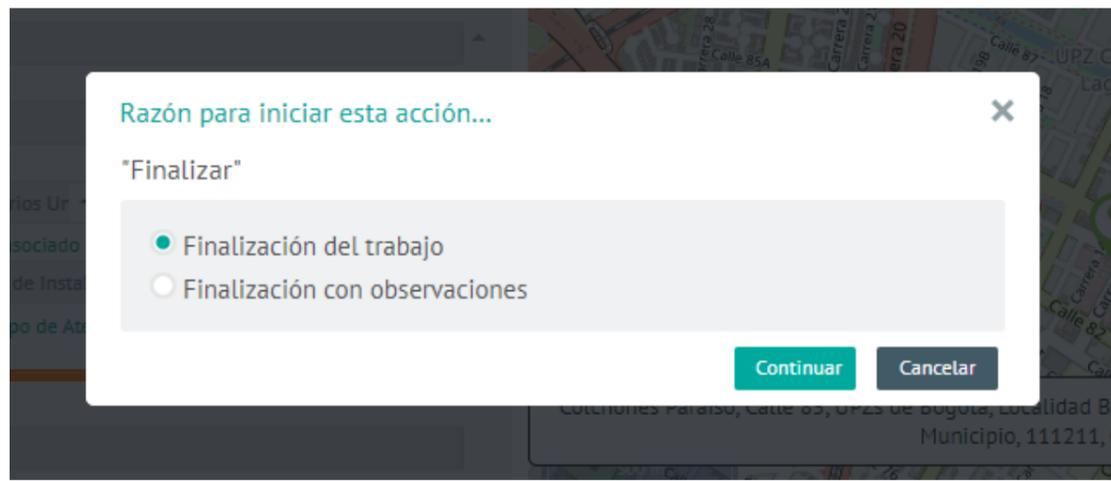


8. Configurado el cambio de estado, este se podrá visualizar en la consola de especialista de ASMS en el campo Estado AFLS.



9. Para finalizar la orden de trabajo en la consola de AFLS, haga clic en el botón Finalizar. Seleccione la razón por la cual se va a finalizar la orden de trabajo y haga clic en el botón Continuar. Finalmente la orden de trabajo pasará a estado Ejecutada.





Orden 173 M Ejecutada

Fecha de creación: 15/11/2022 2:56 pm Fecha de cita: 25/11/2022 10:40 am a 11:10 am Fecha de ejecución: 15/11/2022 3:26 pm a 3:27 pm

Proveedor: Proveedor de Instalación Especialista: juli Zona de atención: Zona Colombia

Xavier Cayancela

Solicitante de la cita: Xavier Cayancela Teléfono: Correo: Dirección de la Cita: Colchones Paraíso, Calle 85, UPZs de Bogotá, Localidad Barrios Ur Detalle de la dirección: Oficina, Edificio, Torre, etc

Servicio: Servicio de Instalación 0 INVENTARIO SLA asociado: SLA de Instalación

Tipo de orden: **NORMAL** EMERGENCIA PRIORITY Tiempo de Atención: 96% 0h:29m / 0h:30m

Asunto: Integración AFLS

Descripción: Integración AFLS

0 Archivos Agregar Archivos

10. El cambio de estado de la Tarea de campo relacionada a la orden de trabajo debe verse reflejado en la consola de especialista de ASMS.

TK-21168 Completado Número del caso: IM-21167 ID Integración: 303

Servicio: Servicio de Instalación Modelo: Tarea Requerimientos

Tipo: Normal Estado: Completado

Estado AFLS: Executed/Ejecutada Fecha de Creación: 02/12/2022 14:27:21

Fecha de Cita: 12/12/2022 14:00:00