

Essa funcionalidade permitirá que você configure e integre tarefas de campo entre o ASMS Specialist e o console AFLS, permitindo que você crie tarefas de campo a partir do console especialista e gerencie essas tarefas a partir de ambos os consoles. A integração entre ASMS e AFLS é feita no nível do projeto, onde as informações devem ser configuradas em ambas as aplicações para integrar corretamente.

Pré-condições

Pré-condições

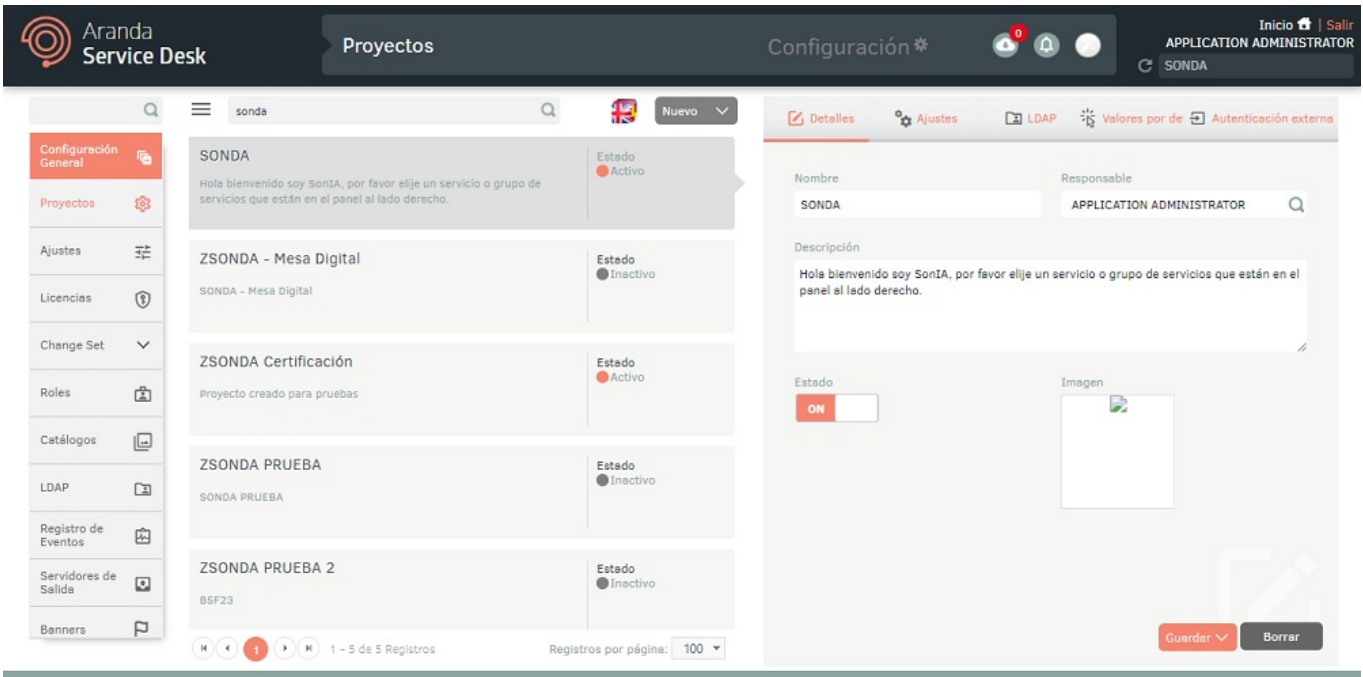
- Usuário ASMS com função de Administrador para acessar o console de administração e configuração da integração por projeto.
- Usuário do ASMS com função de Especialista para acessar o console de Especialista.
- Usuário AFLS com a função Dispatcher para logon no console.
- Usuário AFLS com a função Administrador para configuração de integração.
- Ter definido os modelos AFLS e ASMS que serão integrados por projeto, isso inclui conhecer os IDs do modelo, IDs de status e nomes dos campos adicionais de ambos os aplicativos.

Integração de configuração

Configurando a integração do AFLS projeto a projeto no ASMS

Pré-condições

- Para uma nova configuração de projeto, consulte o [Criação de um projeto no console de administração do ASMS](#)
 - Para a configuração de um projeto existente em processos de integração, deve-se levar em consideração as etapas descritas abaixo:
1. Para executar a configuração de integração de um projeto, acesse o Console de Administração do ASMS, na seção Configurações gerais No menu principal, selecione o ícone Projetos. Na visualização de informações, selecione um registro na lista de projetos.



2. Na vista de detalhes, selecione o ícone Padrões, onde você pode configurar os campos a seguir para habilitar a integração do AFLS para o projeto selecionado.

Campo	Descrição
Ativar integração AFLS	Habilite esta opção se quiser habilitar a integração com o AFLS, se esta opção estiver habilitada, os demais campos da integração serão obrigatórios.
API de AFLS	URL da API AFLS, no final deste URL, certifique-se de que o símbolo de barra (/) seja inserido, por exemplo: https://url-de-afls/AFLSAPI/.
URL de AFLS	URL do console AFLS.
Token AFLS	Um token JWT gerado pelo AFLS que permite a autenticação em APIs. Nota: O usuário que gera o token no aplicativo AFLS é o usuário responsável pelas solicitações das APIs para a criação de tarefas de campo. Para obter mais informações, consulte o seguinte documento Configuração da API .

Detalles

Ajustes

LDAP

Valores por def

Autenticación externa

No visualizar artículos en la consulta de servicios en el portal cliente

Habilitar integración con Aranda Field Services

☒

API de Afls

http://aflsvm4.eastus.cloudapp.azure.com/AFLSA

Validar

Url de Aranda Field Services

http://aflsvm4.eastus.cloudapp.azure.com/AFLS/

Token AFLS

Url especialistas

https://asms-afls-01.arandasoft.com/ASMSSpecialist/index.html#/proyec

Url cliente

https://asmsdevtest-customer.azurewebsites.net/#/project=MjE=

Url Aranda PassRecovery

?project=MjE=

Url especialistas

Guardar

3. Para validar se a integração AFLS está funcionando corretamente, após gerenciar os campos na integração, você deve clicar no botão Validar. Este botão testa a conexão e a autenticação com as APIs do AFLS, se a conexão for bem-sucedida, uma mensagem será exibida informando ao usuário que a integração está funcionando corretamente.

Habilitar integración con Aranda Field Services

☒

API de Afls

http://aflsvm4.eastus.cloudapp.azure.com/AFLSA

Validar

4. Para salvar a configuração feita com a integração, você deve clicar no botão Salvar.

Configuração da integração do ASMS por projetos no AFLS

Para que a integração entre AFLS e ASMS seja bilateral, também é necessário configurar a integração diretamente no AFLS no nível do projeto. O processo de configuração será explicado abaixo.

1. Faça login no console do AFLS como um usuário administrador. No menu de títulos, selecione o Configuração e Administrador.
2. No Integração No menu principal, selecione o ícone Central de Serviços e na Visualização de detalhes você pode configurar os seguintes parâmetros levando em consideração o esquema de integração:

Aranda Field Service

Mesa de Servicio

Nueva orden

Panel de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil | Cerrar Sesión

Francisco Administrador

Configuración

Catálogo de servicios

Administración

Inventario

Configuración

Integración

Mesa de Servicio

LDAP

Autenticación otros proveedores

Otras aplicaciones

Configuración de API

Mesa de Servicio

Esta integración va a permitir que los productos que generan casos (mesa de servicio) y ordenes de trabajo se complementen para dar una mejor gestión de servicio.

Mesa de Servicio

Seleccione la versión de mesa de servicio con la que te vas a integrar: Aranda SERVICE MANAGEMENT

ACTIVO

Información de conexión

Proyectos

Programar sincronización

Ingrese la url de conexión

https://asmsdevtest-api.azurewebsites.net/

Ingrese Token de conexión

eyJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJBdWR

Validar

Guardar

Cancelar

3. Na exibição Detalhes do Service Desk, selecione a versão do service desk Aranda GESTÃO DE SERVIÇOS. e clique no ícone Ativo Para habilitar os campos de configuração de integração:

Mesa de Servicio

Seleccione la versión de mesa de servicio con la que te vas a integrar: Aranda SERVICE MANAGEMENT

ACTIVO

Información de conexión

Proyectos

Programar sincronización

Ingrese la url de conexión

https://asmsdevtest-api.azurewebsites.net/

Ingrese Token de conexión

eyJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJBdWR

Validar

Selección

Aranda SERVICE DESK

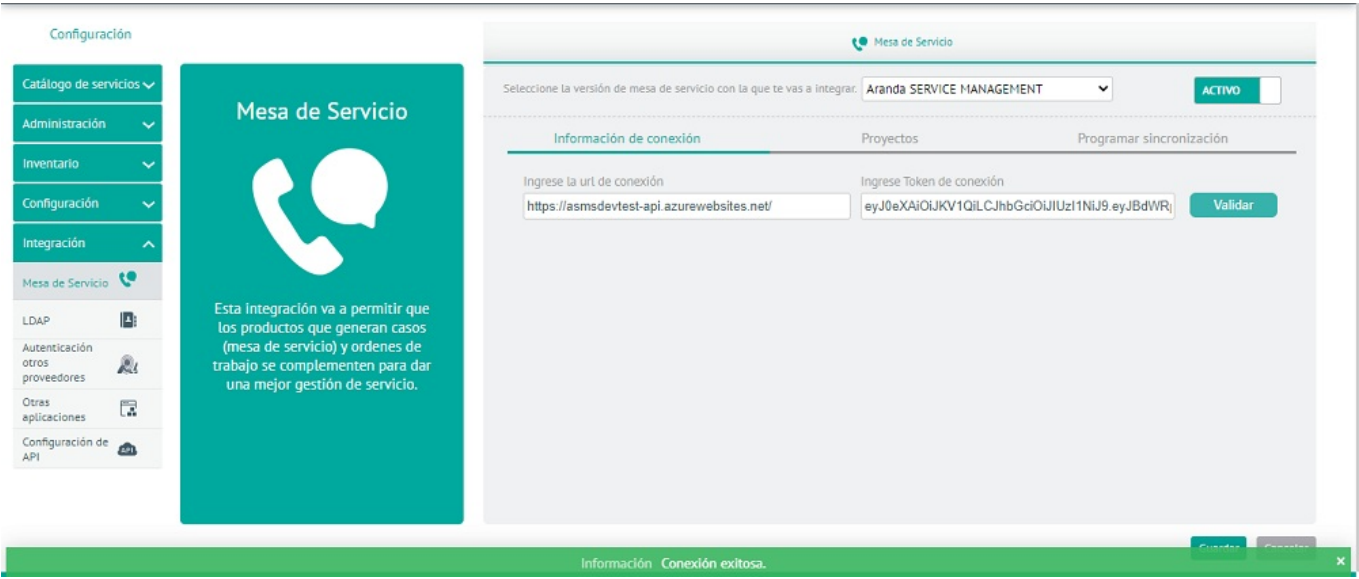
Aranda SERVICE MANAGEMENT

4. No Informações de conexão, insira as respectivas informações:

Campo	Descrição
URL de conexão	URL da API de gerenciamento de serviços da Aranda. Por exemplo: https://url-de-asms/API/.
Token de conexão	Token JWT gerado pelo Aranda Service Management na opção Tokens de integração .

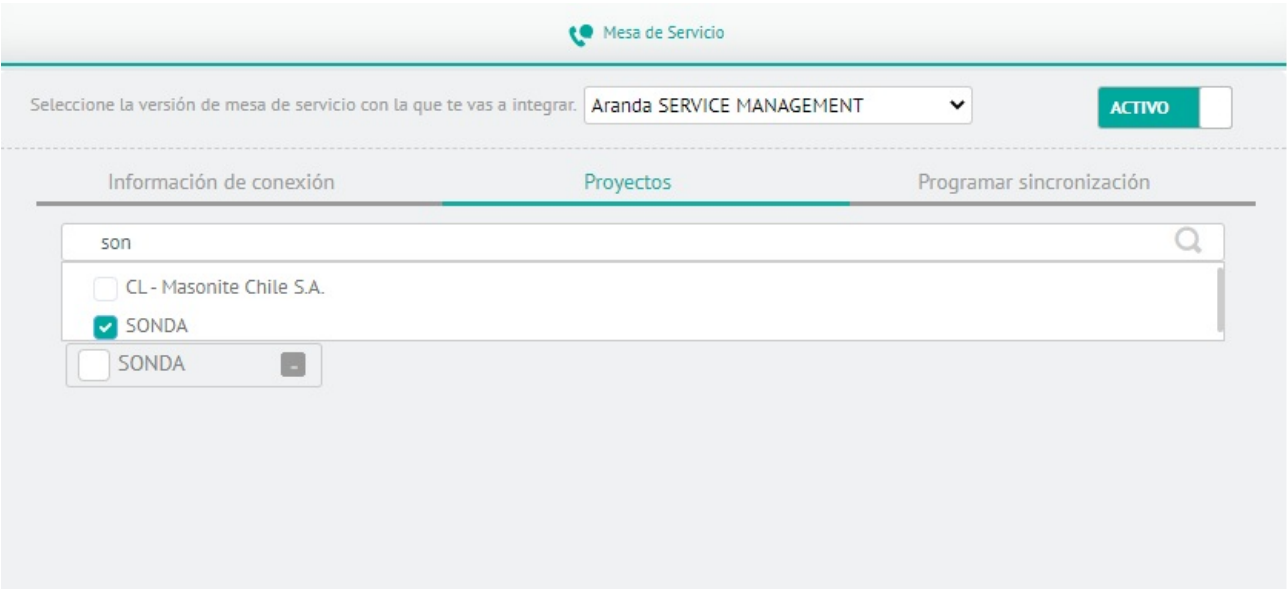
5. Para confirmar se a integração está funcionando, clique no ícone Validar. Este botão testa se a conexão com a API do ASMS foi bem-sucedida, em caso afirmativo, uma mensagem será exibida informando que a conexão foi bem-sucedida.

📌 Nota: Se os dados forem novos ou atualizados, você precisará salvar as configurações para habilitar as guias do projeto e agendar a sincronização.

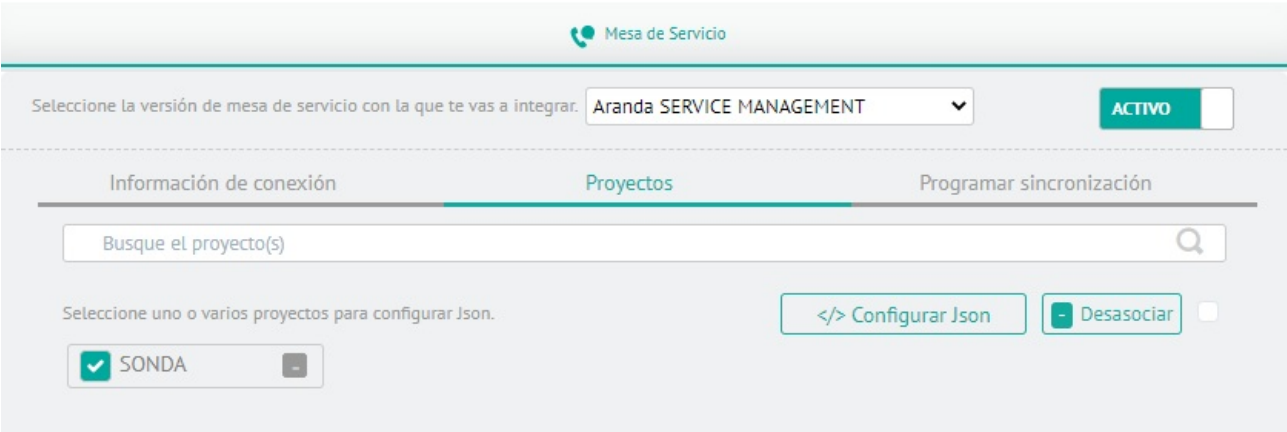


6. Clique no botão Salvar para confirmar as alterações feitas. 7. Na Exibição de detalhes da integração do Service Desk no console de configuração do AFLS, selecione o ícone Projetos realizar a parametrização do projeto a ser integrado.

No campo de consulta, você pode pesquisar o projeto necessário e selecioná-lo na lista.



8. Selecione o projeto adicionado e clique no botão Configurar JSON.



9. Está habilitado um editor de texto, no qual deve ser adicionada a parametrização dos modelos, status a serem aprovados e os campos adicionais por projeto que serão obrigatórios. O formato de configuração JSON é detalhado abaixo:

```
{
  //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,
          "IdASMSSState": 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 automaticamente
"Project": "CL - Acepta.Com S.A.",
"ProjectId": 408,
//Campos adicionales por proyecto, se debe ingresar el indentificador de los campos adicionales tanto de AFLS como de ASMS
"Workordersadditionalfields": [
{
  "AflsfieldUniqueName": "",
  "AsmsfieldUniqueName": ""
}
]
}
```

Para obter os valores a serem configurados no JSON, considere o seguinte:

Solução de campo adicional

Campo adicional criado no modelo. Para obter o nome do campo adicional, vá para o AFLS Configuration Console no campo Catálogo de Serviços No menu principal, selecione o ícone Modelos. Na visualização de informações, selecione o modelo a ser usado na integração; Na vista detalhada do modelo, clique no botão Editar modelo.

No Editor de modelos, selecione o ícone Campos adicionais, clique no ícone Editar e expanda as Opções avançadas; copie o valor do campo Nome do campo Adicional. Para obter mais informações, consulte a configuração do modelo no manual do AFLS [Configurando campos adicionais em um modelo](#) .

Modelos » Modelo mantenimiento

Flujo de trabajo

SLA

Campos adicionales

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

Campos adicionales de Órdenes de Trabajo

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

1

Etiqueta del campo adicional *

ma campo modelo 1

Tipo de campo *

Texto párrafo

Texto de ayuda (Opcional)

Estado

ACTIVO

OPCIONES AVANZADAS

Detalles

Permisos

Agregue información más detallada acerca del campo adicional.

Nombre del campo adicional *

ca-ma campo modelo 1-1

Descripción (Opcional)

Nuevo Campo Adicional

Guardar

Cancelar

Salir

IdModelAFLS

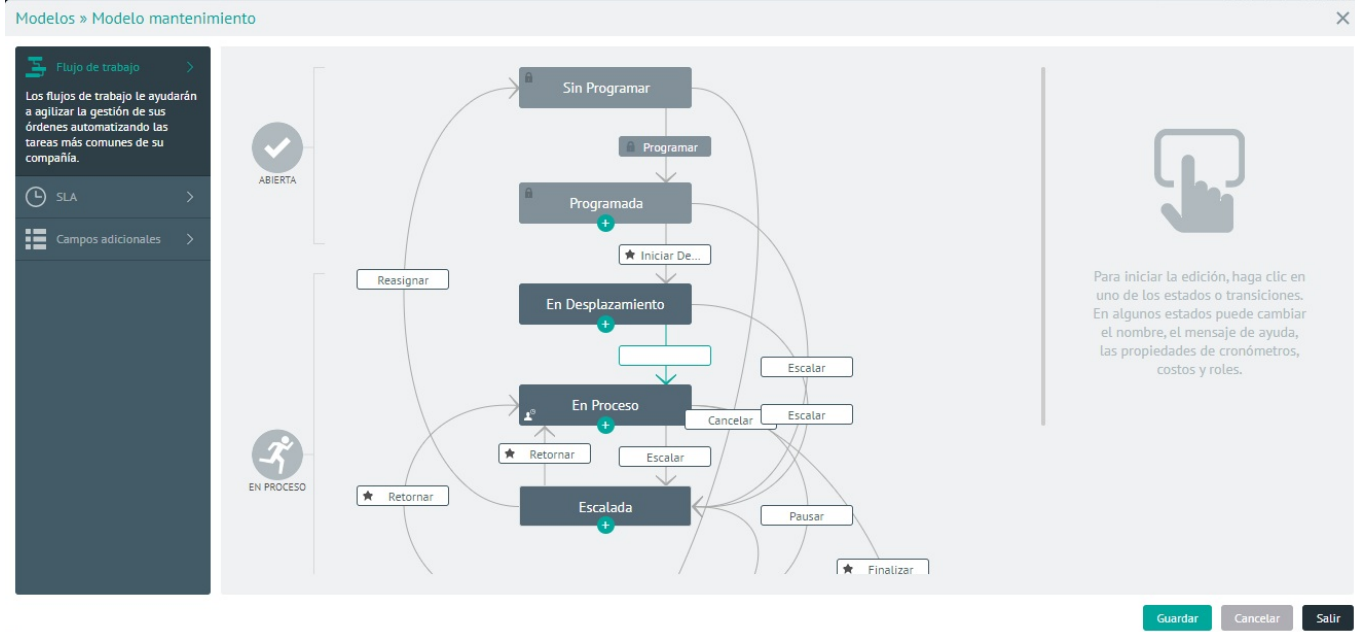
ID do modelo AFLS a ser utilizado na integração, o campo deve ser consultado no banco de dados wf_id na tabela AFLS_WORKFLOWS, tendo em conta o nome do modelo e que o wf_deleted é igual a 0. Por exemplo: selecione wf_id, wfcom_id, wf_deleted wf_name de AFLS_WORKFLOWS em que wf_deleted = 0.

IdModelASMS

ID do modelo ASMS a ser utilizado na integração, o campo deve ser consultado no banco de dados Id na tabela asms_model, tendo em conta o nome do modelo e que o Ativo é igual a 1. Por exemplo: selecione id, nome de asms_model onde ativo = 1 e item_type_id = 6.

IdAFLSState

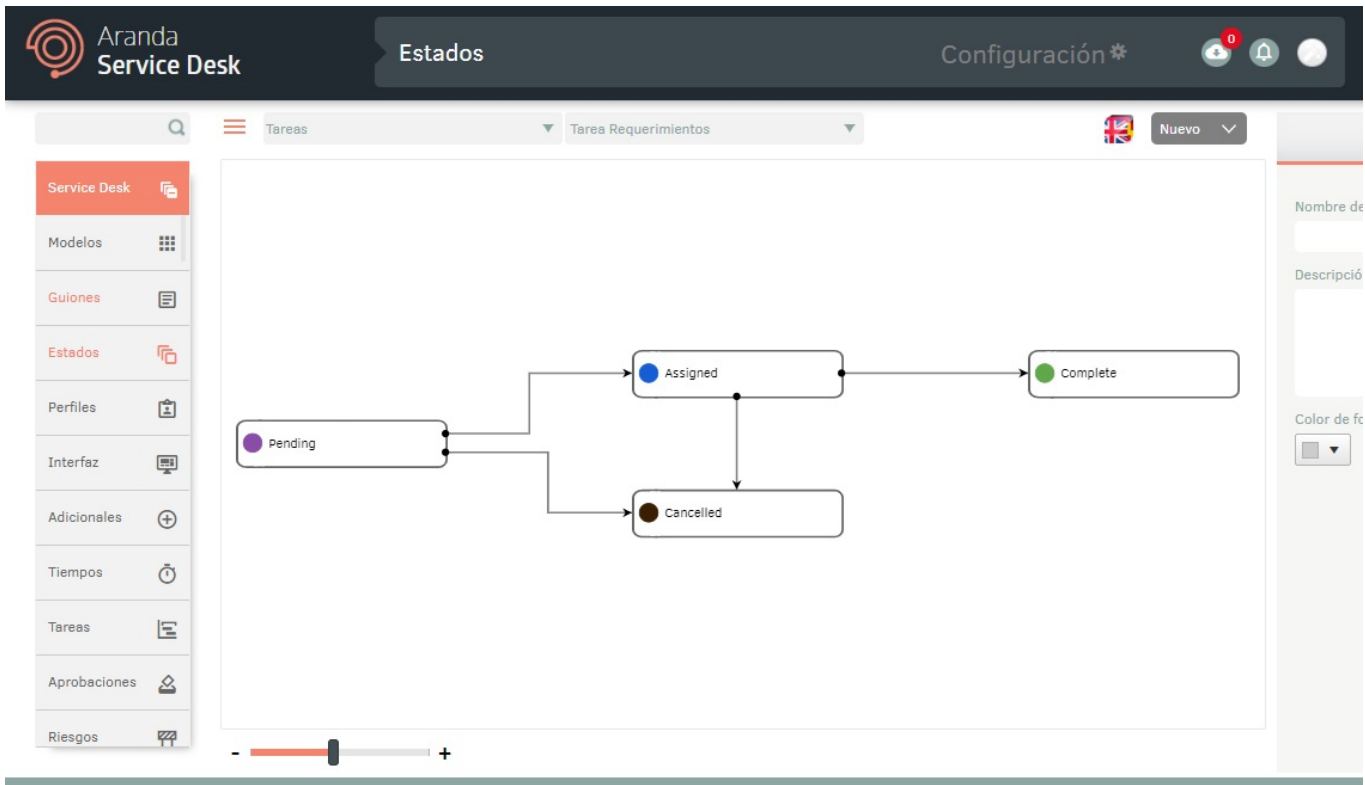
ID dos estados AFLS do modelo a ser utilizado na integração, como primeiro passo, no console AFLS você deve selecionar o modelo e observar os estados que deseja mapear levando em consideração o fluxo existente:



Para consultar a ID dos estados que você deseja mapear, você deve consultar o campo do banco de dados st_id na tabela AFW_STATEMACHINE_STATES, tendo em conta o ID do modelo (wfcom_id) no campo de_definition_id. Por exemplo: selecione st_id, de_definition_id st_display_name de AFW_STATEMACHINE_STATES onde de_definition_id = 1.

IdASMSState

ID dos estados ASMS do modelo a ser usado na integração; como primeira etapa, entre no console de administração do ASMS, no Central de Serviços No menu principal, selecione o ícone Estados. Na visualização de informações, defina o tipo de caso Tarefa e o modelo escolhido para integração; Você poderá visualizar os estados que deseja mapear levando em consideração o fluxo existente:



Para consultar a ID dos estados que você deseja mapear, você deve consultar o campo do banco de dados stat_id na tabela asms_status, tendo em conta o ID do modelo (Id) no campo stat_model_id. Por exemplo: selecione stat_id, stat_name de asms_status onde stat_model_id = 20.

AflsfieldUniqueName

Para criar o campo adicional, vá para o console de configuração do AFLS, no Configuração No menu principal, selecione o ícone Campos adicionais E o item Ordens de serviço AFLS. Para modificar o campo, clique no botão Editar do campo adicional selecionado e expanda a opção Opções avançadas, copie o valor do campo Nome do campo Adicional.

Para obter mais informações, consulte a criação de campos adicionais no manual do AFLS [Criando campos adicionais](#).

AsmsfieldUniqueName

Para criar o campo adicional, faça login no Console de administração do ASMS, no Central de Serviços No menu principal, selecione o ícone Adicional. Definir como tipo de caso Tarefa e o modelo.

Na visualização Informações de Campos Adicionais, selecione um registro e, na visualização Detalhe, selecione a opção Geral e o valor do campo Identificador.

Buscar adicionales

Tareas

Tarea Requerimientos

🇬🇧

▲

▼

Nuevo

textto TXT01 textto	Tipo de dato Texto corto
decimal DEC01 decimal	Tipo de dato Decimal
Campo no obligatorio Campo no obligatorio Campo no obligatorio	Tipo de dato Lista

General

Estados

Nombre

Campo de texto

Identificador

TXT01

Tipo de dato

Texto corto

Descripción

Campo de texto

Para obter mais informações, consulte a criação de campos adicionais no manual do ASMS [Adicional](#).

Nota: Para campos adicionais do tipo lista, os valores devem ser exatamente os mesmos no AFLS e no ASMS para homologar o valor corretamente.

Abaixo está um exemplo de um JSON configurado com 2 modelos diferentes e cada um contém seus respectivos estados e campos adicionais mapeados:

```
{
  "Models": [
    {
      "AdditionalFieldSolution": "ca-mp campo modelo 1-1",
      "HomologateStates": [
        {
          "IdAFLSSState": 1,
          "IdASMSState": 168
        },
        {
          "IdAFLSSState": 2,
          "IdASMSState": 402
        },
        {
          "IdAFLSSState": 7,
          "IdASMSState": 169
        }
      ],
      "IdModelAFLS": 1,
      "IdModelASMS": 22
    },
    {
      "AdditionalFieldSolution": "ca-ma campo modelo 1-1",
      "HomologateStates": [
        {
          "IdAFLSSState": 9,
          "IdASMSState": 400
        },
        {
          "IdAFLSSState": 12,
          "IdASMSState": 170
        },
        {
          "IdAFLSSState": 15,
          "IdASMSState": 172
        },
        {
          "IdAFLSSState": 16,
          "IdASMSState": 173
        }
      ],
      "IdModelAFLS": 2,
      "IdModelASMS": 23
    }
  ],
  "Project": "SONDA",
  "ProjectId": 17,
  "Workordersadditionalfields": [
    {
      "AflsfieldUniqueName": "ca-campo orden parrafo-2",
      "AsmsfieldUniqueName": "1"
    }
  ]
}
```

10. Uma vez que o arquivo JSON tenha sido parametrizado, clique no botão Validar JSON. Esse botão valida se os modelos e todos os status AFLS e ASMS parametrizados correspondem e existem. Se a validação do arquivo de configuração for bem-sucedida, as alterações serão salvas e a parametrização do projeto será concluída.

Mesa de Servicio

Seleccione la versión de mesa de servicio con la que te vas a integrar: Aranda SERVICE MANAGEMENT

ACTIVO

Validar JSON

1 de 1 proyectos seleccionados

```
46      "IdModelAFLS": 2,
47      "IdModelASMS": 32
48    }
49  ],
50  "Project": "SONDA",
51  "ProjectId": 17,
52  "Workordersadditionalfields": [
53    {
54      "AflsfieldUniqueName": "ca-campo texto-1",
55      "AsmsfieldUniqueName": "TXT01"
56    },
57    {
58      "AflsfieldUniqueName": "ca-campo numero-2",
59      "AsmsfieldUniqueName": "DEC01"
60    }
61  ]
62 }
```

Información Proyectos han sido guardados.

11. Na Exibição de detalhes da integração do Service Desk no console de configuração do AFLS, selecione o ícone Sincronização de agendamento para sincronizar usuários do ASMS com o AFLS do projeto configurado,

Mesa de Servicio

Seleccione la versión de mesa de servicio con la que te vas a integrar. Aranda SERVICE MANAGEMENT

ACTIVO

Información de conexión

Proyectos

Programar sincronización

Seleccione la fecha y hora en la que quiere hacer la sincronización.

Fecha y hora de inicio

23/09/2022 05:06:17 p. m.

Periodicidad

6 - Horas

✓

Seleccione cada cuanto desea repetir la sincronización.

Ultima actualización

23/11/2022 05:07:02

Actualizar ahora

Guardar

Cancelar

12. Nos respectivos campos, selecione o ícone Data e hora de início e defina um periodicidade para que a sincronização seja executada de acordo com o horário configurado.
13. Para concluir a configuração da integração, clique no ícone salvar ou selecione o ícone Atualize agora para que a sincronização seja agendada imediatamente.

Trabalho de campo em ASMS e AFLS

Criação, consulta e exclusão de tarefas de campo no console de especialista do ASMS

Criando tarefas de campo no console especializado

1. Para criar tarefas de campo, faça login no ASMS Specialist Console no Casos no menu principal, selecione uma opção associada aos casos (Aberto, Fechado, Meus casos ou Meus casos de grupo) e, na exibição de informações, selecione o caso a ser gerenciado.

Casos

Abiertos

Cerrados

Mis casos

Casos de mis grupos

Casos de mis proyectos

FSC

Aprobaciones pendientes

Mis aprobaciones pendientes

Tareas

Listado personalizado

Base de Conocimiento

Casos abiertos

SONDA

IM-21166

Powered by Aranda Software

Aranda Service Management

Crear caso

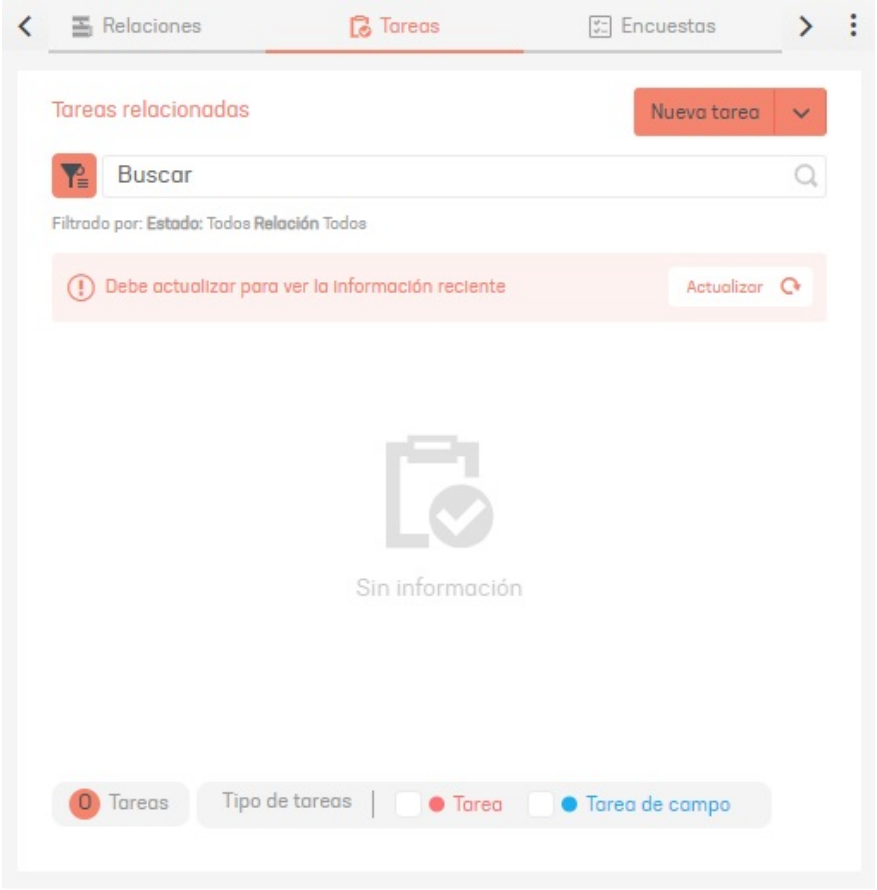
Buscar por caso y asunto

OPCIONES DE COLUMNA

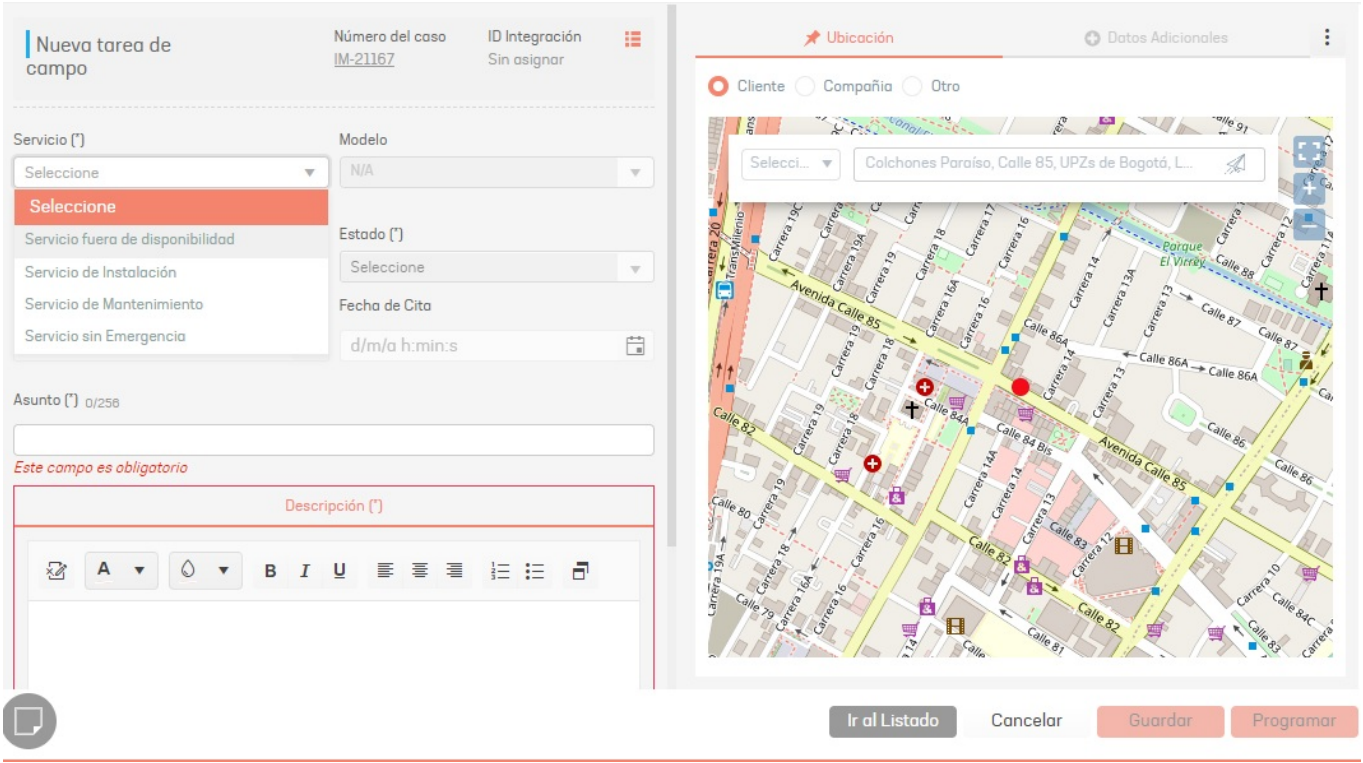
Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto
IM-21166	SONDA	Abierto	Incidentes	2/12/2022, 11:11:38	Caso sin c
IM-21165	SONDA	Abierto	Incidentes	2/12/2022, 11:10:48	Caso sin c
IM-21158	SONDA	Abierto	Incidentes	15/11/2022, 14:22:19	Caso tare
IM-21114	SONDA	Abierto	Incidentes	2/11/2022, 11:51:12	Caso inte
IM-21064	SONDA	Abierto	Incidentes	6/10/2022, 11:10:03	Caso de p
RF-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
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

1 - 21 of 21 itemsItems por página50Tiempo de carga...102s

- 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. Na visão detalhada, nas informações complementares do caso, selecione o botão Tarefas e clique no ícone Nova tarefa e Trabalho de campo. Este botão redireciona o usuário para o formulário de criação de tarefa de campo.



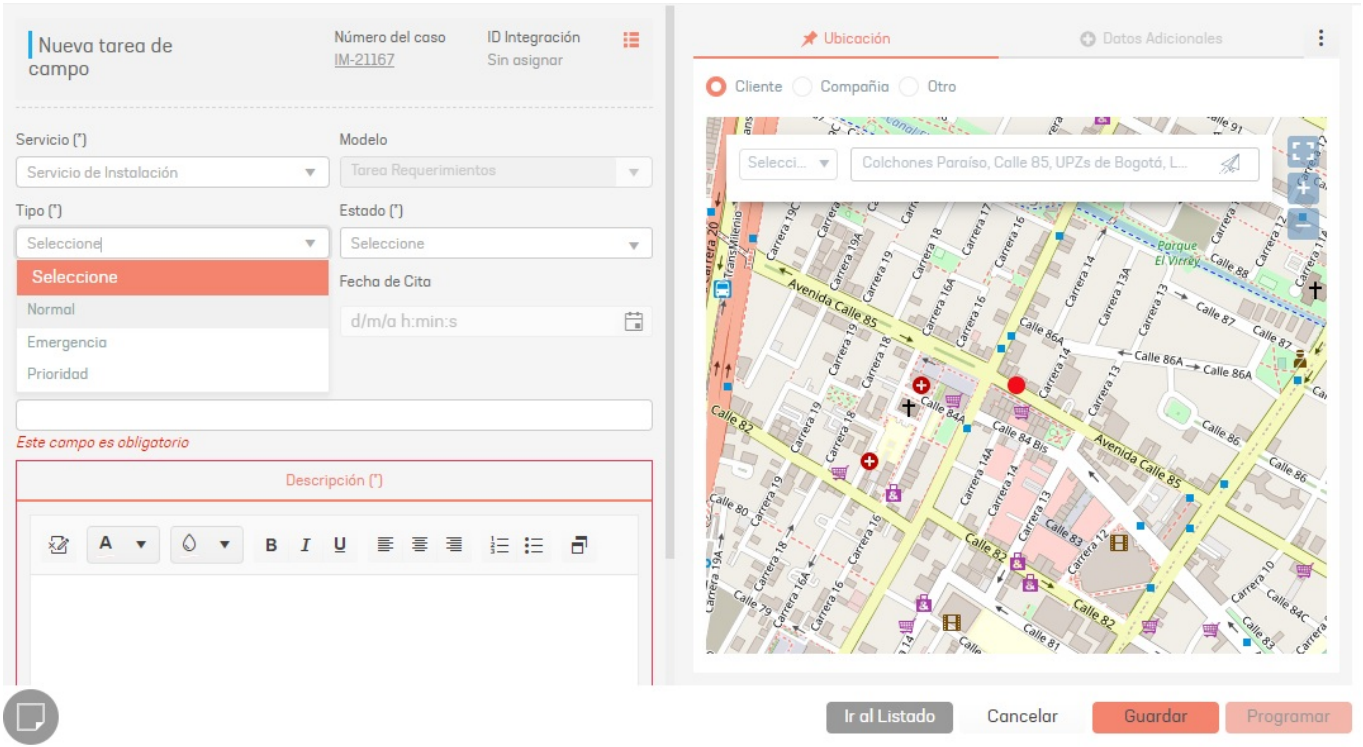
3. Seleccione o ícone Serviço da tarefa de campo, os serviços implantados na lista são carregados diretamente do AFSL e são os serviços aos quais o cliente do caso está associado. Uma vez selecionado o serviço, o modelo é habilitado automaticamente no Modelo.
Para obter mais informações, consulte o [Criando um serviço](#) ou [Serviços asociados a um cliente](#) no manual da AFSL.



4. Seleccione o ícone Cara (Normal, Emergência, Prioridade).

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

Para obter mais informações sobre como configurar um serviço prioritário ou de emergência, consulte o [Criando um serviço](#).



5. Seleccione o ícone Estado da tarefa; Os estados são carregados de acordo com o modelo selecionado para a tarefa.

Nueva tarea de campo

Número del casoIM-21167ID IntegraciónSin asignar

Servicio (*)

Servicio de Instalación

Tipo (*)

Normal

Fecha de Creación

d/m/a h:min:s

Asunto (*) 0/256

Modelo

Tarea Requerimientos

Estado (*)

Seleccione

Pendiente

Este campo es obligatorio

Descripción (*)

A

B

I

U

Ubicación

Datos Adicionales

Cliente

Compañía

Otro

Selec...

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

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Programar

6. Insira o Assunto, Descrição. O Tipo de localização em que três opções são habilitadas para o usuário:

Campo	Descrição
Cliente	O local que tem o cliente relacionado ao caso parametrizado é exibido. Se o cliente não tiver uma localização parametrizada, a localização Longitude: 0 Latitude: 0 é exibida no mapa.
Companhia	É exibido o local que tem a empresa relacionada ao caso parametrizado. Se a empresa não tiver um local parametrizado, o local Longitude: 0 Latitude: 0 é exibido no mapa.
Outro	O usuário poderá selecionar qualquer ponto de localização no mapa.

Ubicación

Datos Adicionales

Cliente

Compañía

Otro

Selec...

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

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Programar

7. Se o usuário quiser limpar as informações inseridas nos campos do formulário, clique no botão Cancelar.

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Programar

8. Quando terminar de configurar as tarefas, clique no ícone Salvar para confirmar as alterações feitas. Ao realizar esta ação, é criado um ID de tarefa, além disso, neste momento, o usuário só pode modificar os campos Assunto, descrição e localização.

Nueva tarea de campo

Número del casoIM-21167

ID IntegraciónSin asignar

Servicio (*)

Servicio de Instalación

Modelo

Tarea Requerimientos

Tipo (*)

Normal

Estado (*)

Pendiente

Fecha de Creación

d/m/a h:min:s

Fecha de Cita

d/m/a h:min:s

Asunto (*) 18/258

Integración AFLS

Descripción (*)

A

B

I

U

Integración AFLS

Ubicación

Cliente

Compañía

Otro

Selecci...

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

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Programar

Consultando tareas de campo no console do Especialista

1. Para exibir as tarefas de campo, faça login no Console Especialista do ASMS no Casos no menu principal, selecione uma opção associada aos casos (Aberto, Fechado, Meus casos ou Meus casos de grupo) e, na exibição de informações, selecione o caso a ser gerenciado.

Casos

Abiertos

Cerrados

Mis casos

Casos de mis grupos

Casos de mis proyectos

FSC

Aprobaciones pendientes

Mis aprobaciones pendientes

Tareas

Listado personalizado

Base de Conocimiento

Casos abiertos

SONDA

IM-21166

IM-21167

Aranda Service Management

Crear caso

Buscar por caso y asunto

Caso	Proyecto	Estado	Tipo de caso	Fecha de registro	Asunto
IM-21167	SONDA	Abierto	Incidentes	2/12/2022, 14:15:15	Integración AFLS
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-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

Tiempo restante para el vencimiento

1 - 50 of 6040 items

Items por página 50

Tiempo de carga... 6.37s

2. Na visão detalhada, nas informações complementares do caso, selecione o botão Tarefas. Na parte inferior, você poderá ver a lista de tarefas relacionadas ao caso. As tarefas de campo são marcadas em azul, enquanto as tarefas normais em rosa. Selecione uma tarefa na lista e exiba as informações relacionadas.

IM-21167

Abierto

Progreso 0.38%

Fecha de registro 2/12/2022, 14:15:15

Proyecto Sonda

Incidentes

Autor asms

Modelo Gestión Incidentes...

Información del cliente

Solicitante

Cliente

Xavier Cayancela

Xavier Cayancela

Compañía

Ci

SLA

Ubicación

Categorización del caso

Servicio (*)

Categoría (*)

Contrato

AR - Software & Apli...

Falla o Error de Office

Argentina Servicio ...

Información básica

0 Adjuntos

ADJUNTAR ARCHIVO

Relaciones

Tareas

Encuestas

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

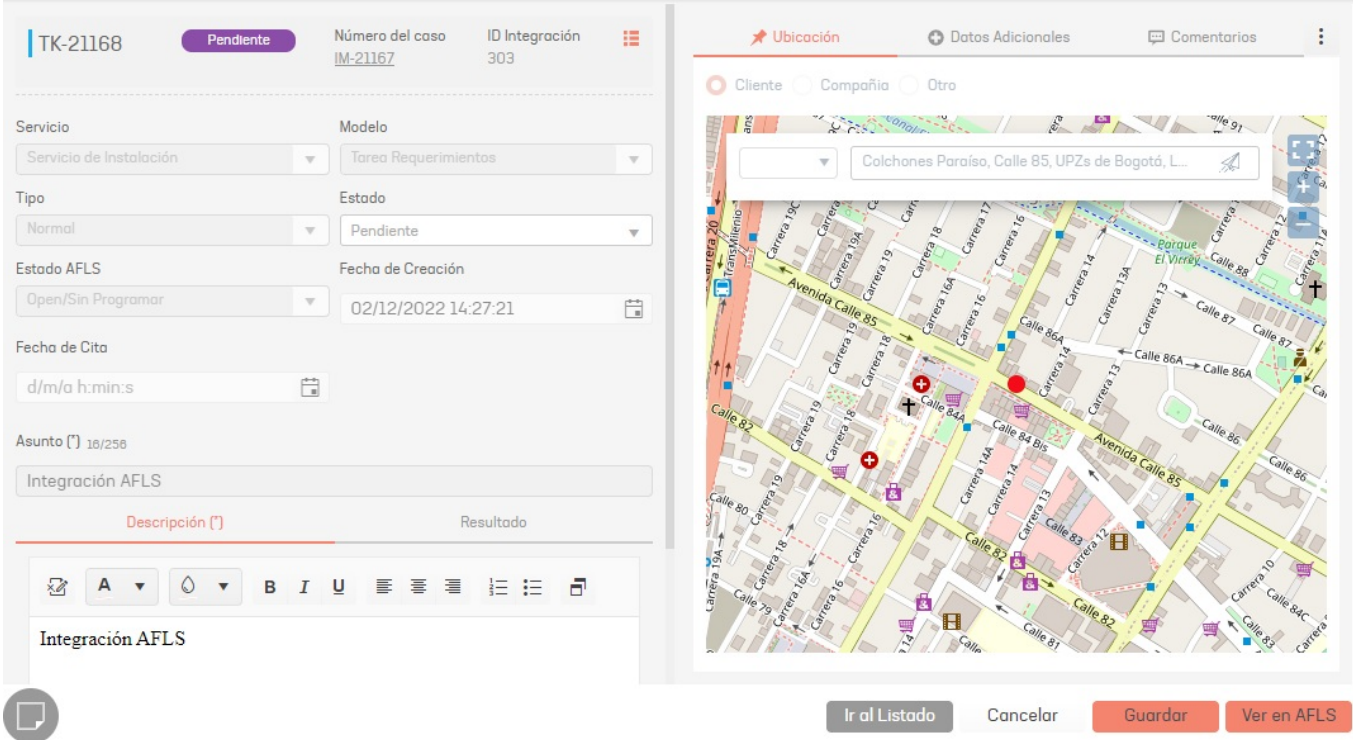
Tareas

Tipo de tareas

Tarea

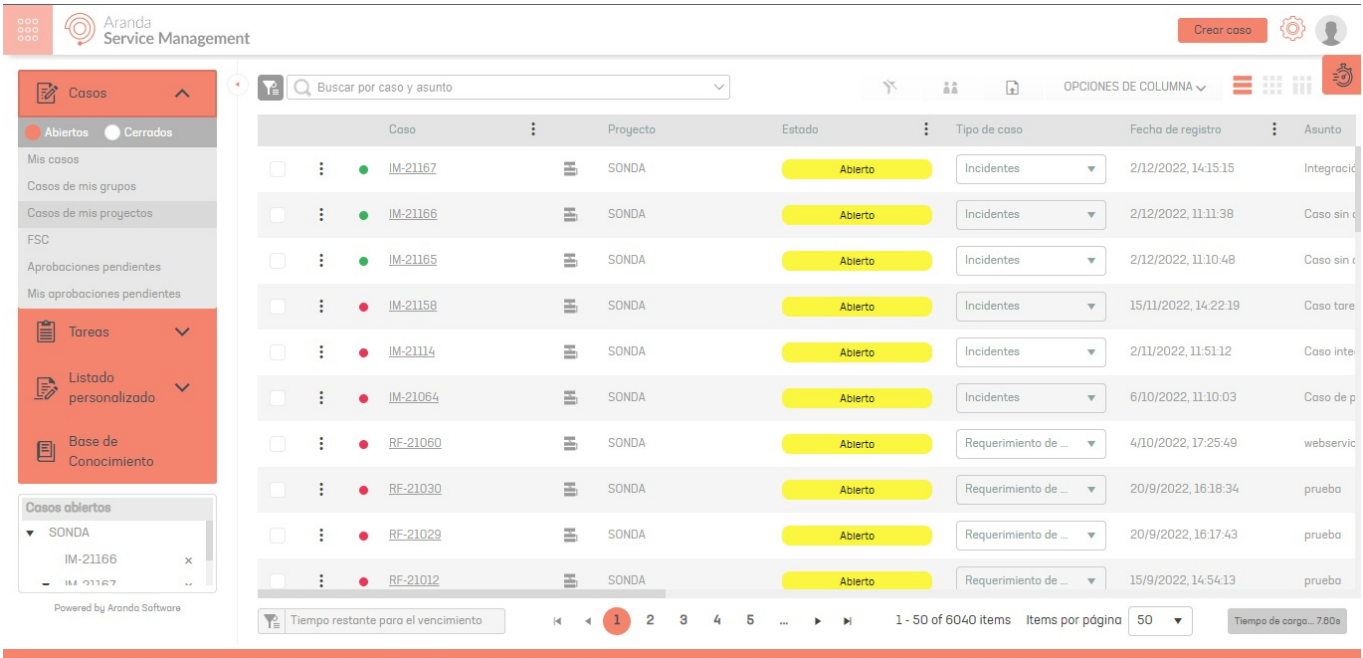
Tarea de campo

3. Selecionar a tarefa de campo ativa a janela com as informações relacionadas à tarefa de campo. O usuário especialista poderá realizar o gerenciamento correspondente.

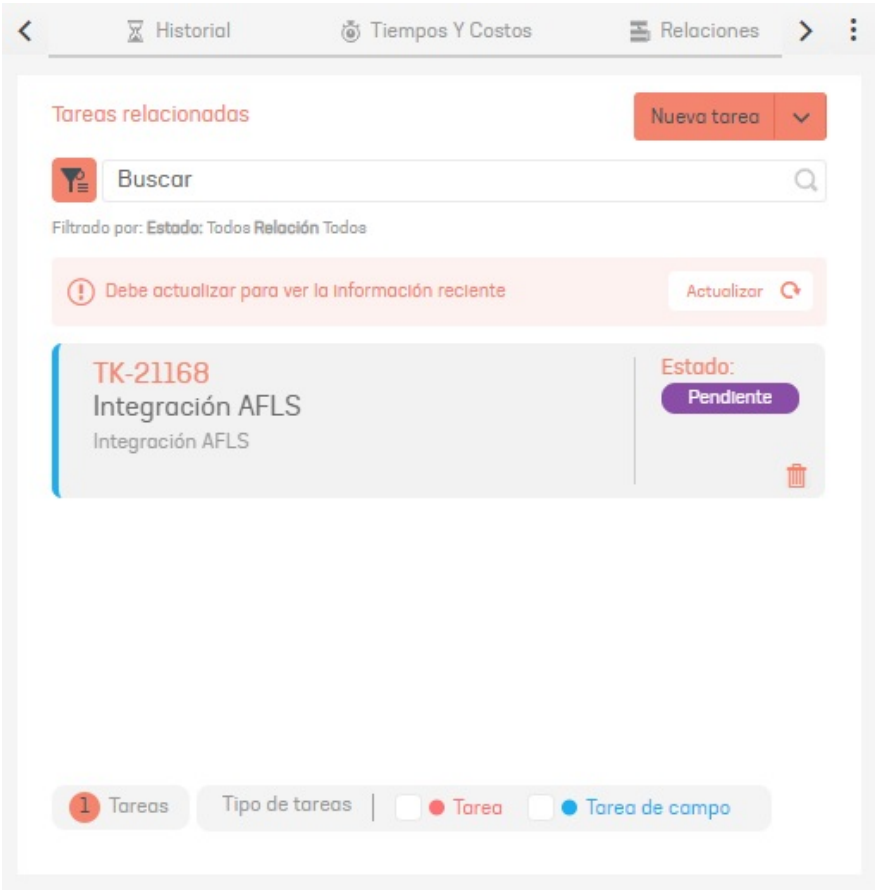


Eliminação de tarefas de campo no console especializado

1. Para excluir tarefas de campo, faça login no Console Especialista do ASMS, no Casos no menu principal, selecione uma opção associada aos casos (Aberto, Fechado, Meus casos ou Meus casos de grupo) e, na exibição de informações, selecione o caso a ser gerenciado.

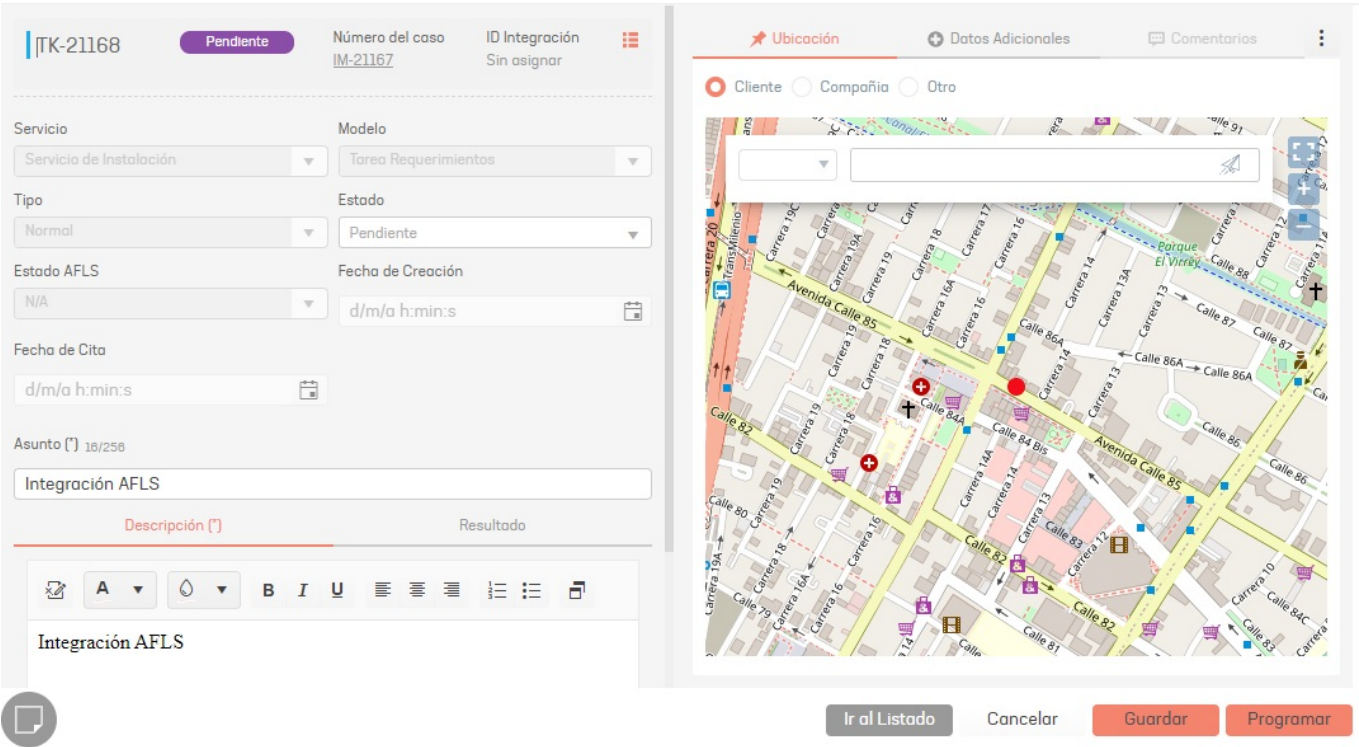


2. Na visão detalhada, nas informações complementares do caso, selecione o botão Tareas. Na parte inferior, você poderá ver a lista de tarefas relacionadas ao caso. As tarefas de campo são marcadas em azul, enquanto as tarefas normais em rosa. Selecione a tarefa e clique no botão Eliminar

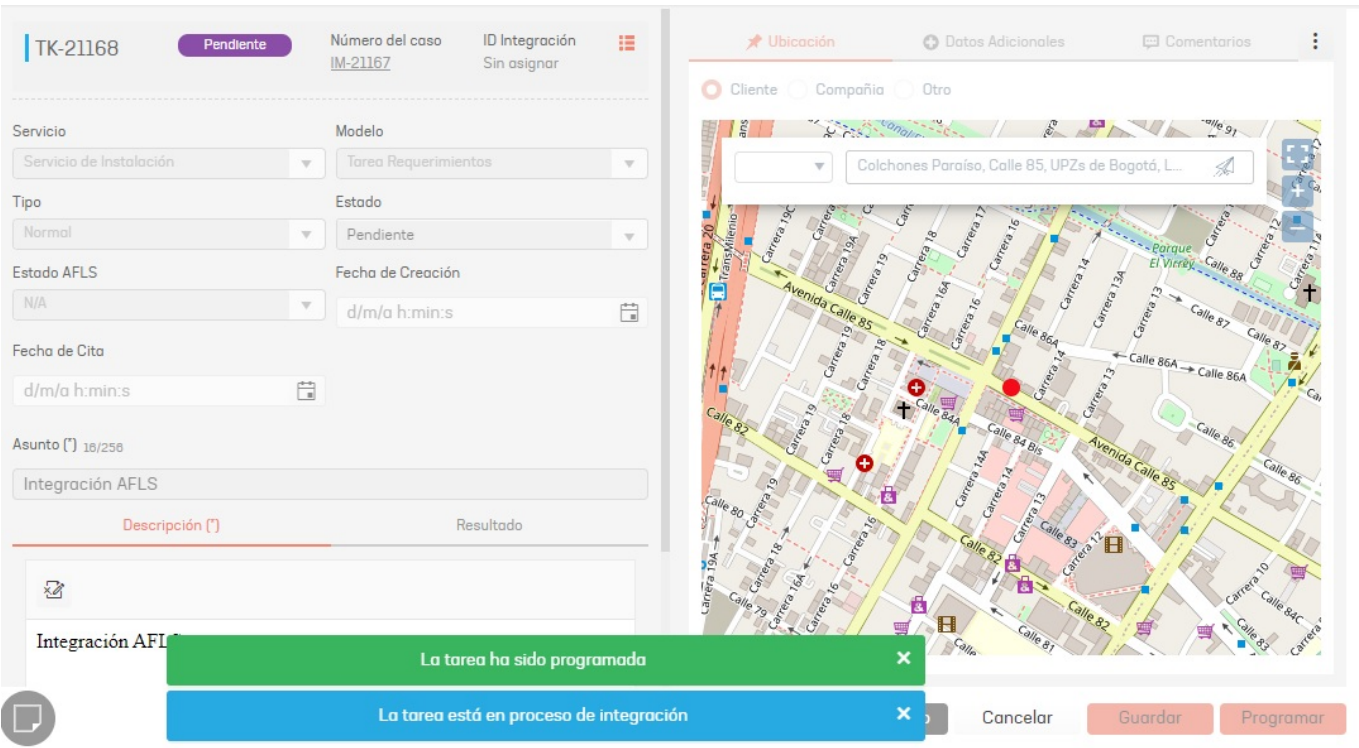


Integrando tarefas de campo com AFLS no ASMS

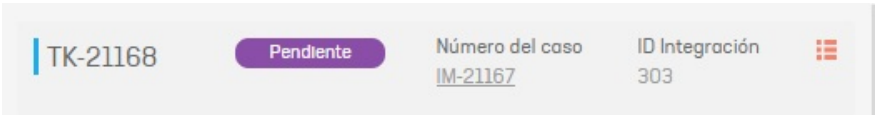
1. Depois que a tarefa de campo for criada, para integrar com o AFLS, clique no botão Programa. Depois que essa ação é executada, a tarefa de campo é adicionada ao trabalhador do ASMS que executa uma tarefa agendada que executa a integração da tarefa de campo com o AFLS. Este trabalhador tem um tempo parametrizado de 1 minuto para realizar a integração de tarefas.



2. Depois que a tarefa estiver agendada para integração, as informações da tarefa não poderão ser editadas, pois todos os campos serão bloqueados até que a tarefa seja integrada ao AFSL.



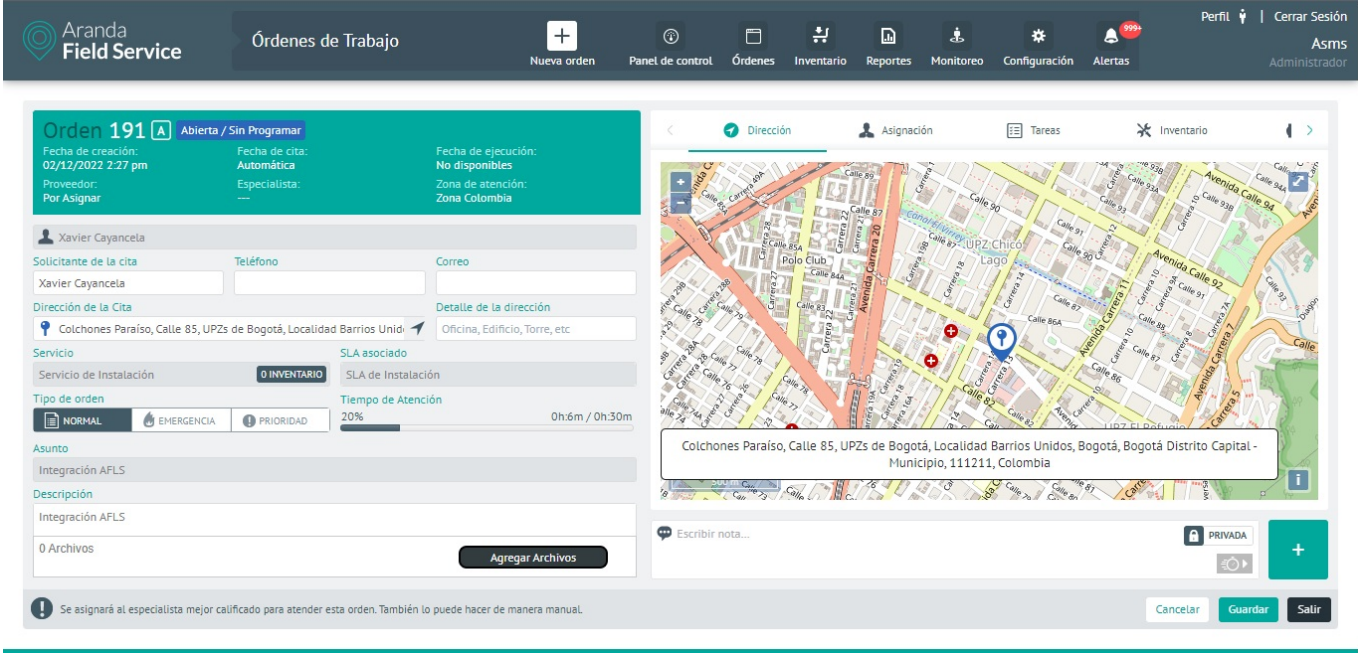
3. Após a integração da tarefa de campo no AFSL, um ID de integração. Este ID informa que o trabalho de campo foi integrado com sucesso ao AFSL.



4. Para exhibir a tarefa de campo no Field Service, clique no botão Ver em AFSL.



- ⚠ Nota: Para autenticar automaticamente no console do AFSL, o usuário especialista em sessão do ASMS deve ser criado e ativo no AFSL e também deve ter as respectivas permissões para consultar ordens de serviço.
5. O console AFSL está habilitado e você poderá visualizar a ordem de serviço correspondente. O usuário poderá gerenciar a tarefa, inserir informações adicionais e fazer alterações de status.



Gerenciamento de tarefas de campo ASMS e AFLS

Gerenciamento de tarefas de campo do console especializado do ASMS

O usuário especialista pode alterar o status da tarefa integrada ao AFLS a partir do console, para isso deve entrar no campo tarefa e fazer a alteração de status correspondente da seguinte forma:

- 1. Quando a tarefa de campo é integrada ao AFLS, o AFLS Status e o Data de criação da tarefa no AFLS.

TK-21168

Pendiente

Número del casoIM-21167

ID Integración303

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. O usuário especialista pode modificar o status da tarefa de campo, se o status selecionado for mapeado com os status AFLS na configuração de integração do projeto, essa alteração de status será refletida na ordem de serviço AFLS.

TK-21168

Pendiente

Número del casoIM-21167

ID Integración303

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 salvar as alterações, clique no botão Salvar. Essa ação atualiza o status da tarefa no console especializado e no AFLS, no qual a alteração no status deve ser refletida.

TK-21168

Pendiente

Número del caso
IM-21167

ID Integración
303

Servicio

Modelo

Servicio de instalación

Tarea Requerimientos

Tipo

Estado

Normal

Pendiente

Estado AFLS

Fecha de Creación

Open/Sin Programar

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

Datos Adicionales

Comentarios

Cliente

Compañía

Otro

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

Ir al Listado

Cancelar

Guardar

Ver en AFLS

Gerenciando tarefas de campo do AFLS

A seguir, mostraremos o fluxo de ordem de serviço integrado ao ASMS usando um modelo AFLS de teste, lembre-se de que cada modelo possui um fluxo diferente de estados, os nomes e o número de estados podem variar usando um modelo diferente. Para saber em detalhes os status mapeados entre ASMS e AFLS, consulte a configuração do AFLS por projeto.

1. Faça login no console do AFLS como um usuário administrador. No menu do cabeçalho, selecione o Ordens e Trabalhando. 2. No menu principal do console do AFLS, você pode pesquisar e selecionar a ordem de serviço. Na visualização Detalhes da ordem de serviço, selecione o ícone Abrir para inserir a ordem de serviço.

Aranda Field Service

Buscador

Nueva orden

Panel de control

Órdenes

Inventario

Reportes

Monitoreo

Configuración

Alertas

Perfil

Cerrar Sesión

Asms

Administrador

Proveedor

Todos los proveedo...

Mis órdenes

Pendientes (0)

Todas

Filtros

Estado

Prioridades

Servicios

Fecha

Abierta

En proceso

Ejecutada

Cancelada

Solo mostrar órdenes:

Citas de hoy

Incumplidas

Orden 3

Servicio de Mantenimiento

Integración AFLS cambio de estado a programada

Especialista: juli

Ciente: Xavier Cayancela

Fecha de cita: 18/11/2022 9:08 am

Abierta / Programada

Orden 5

Servicio de Instalación

Integración AFLS cambios de estados

Especialista: juli

Ciente: Xavier Cayancela

Fecha de cita: 17/11/2022 5:00 pm

Abierta / Programada

Orden 8

Servicio de Instalación

Integración AFLS Normal cancelada desde ASMS

Especialista: juli

Ciente: Xavier Cayancela

Fecha de cita: 18/11/2022 10:08 am

Abierta / Programada

Orden 9

Servicio de Instalación

Integración AFLS 1

Especialista: juli

Ciente: Xavier Cayancela

Fecha de cita: 16/11/2022 2:00 pm

Abierta / Programada

Orden 10

Servicio de Instalación

texto

Especialista: Asignación automática

Ciente: Xavier Cayancela

Fecha de cita: No disponibles

Abierta / Sin Programar

Orden 3

Abierta / Programada

Fecha de creación: 26/09/2022 11:48 am

Fecha de cita: 18/11/2022 9:08 am a 9:38 am

Fecha de ejecución: No disponibles

Proveedor: Proveedor de instalación

Especialista: juli

Zona de atención: Zona Colombia

Servicio

Servicio de Mantenimiento

Integración AFLS cambio de estado a programada

Integración AFLS cambio de estado a programada

Mapa

Escribir nota...

PRIVADA

Nota: Se a ID da ordem de serviço for desconhecida, o usuário especialista poderá abrir a ordem de serviço no console do especialista do ASMS ao exibir as Tarefas de Campo. [Exibir a tarefa de campo do ASMS](#)

Buscar

Ordenar Por:

Número de orden

Nueva

3. Na visualização de detalhes da Ordem de Serviço, selecione o ícone Alocação e o Atribuição manual Você poderá relacionar um especialista à ordem de serviço e procurá-lo manualmente.

Orden 173

Abierta / Programada

Fecha de creación: 15/11/2022 2:36 pm

Fecha de ejecución: No disponibles

Proveedor: Por Asignar

Especialista: Automática

Zona de atención: Zona Colombia

Xavier Cayancela

Solicitante de la cita

Teléfono

Correo

Dirección de la Cita

Detalle de la dirección

Servicio

SLA asociado

Tipo de orden

SLA de Instalación

Asunto

Integración AFLS

Descripción

Integración AFLS

0 Archivos

Agregar Archivos

Asignación

Tareas

Inventario

Asigne la orden a la persona indicada. Por favor seleccione el tipo de asignación de acuerdo a su necesidad.

Asignación Automática

Asignación por Restricción

Asignación Manual

Proveedor

Seleccionar...

Especialista

Fecha

Buscar

Especialista Automática

Teléfono

No Disponible

Correo

No Disponible

Proveedor

No Disponible

Programación de la orden

Automática

Escribir nota...

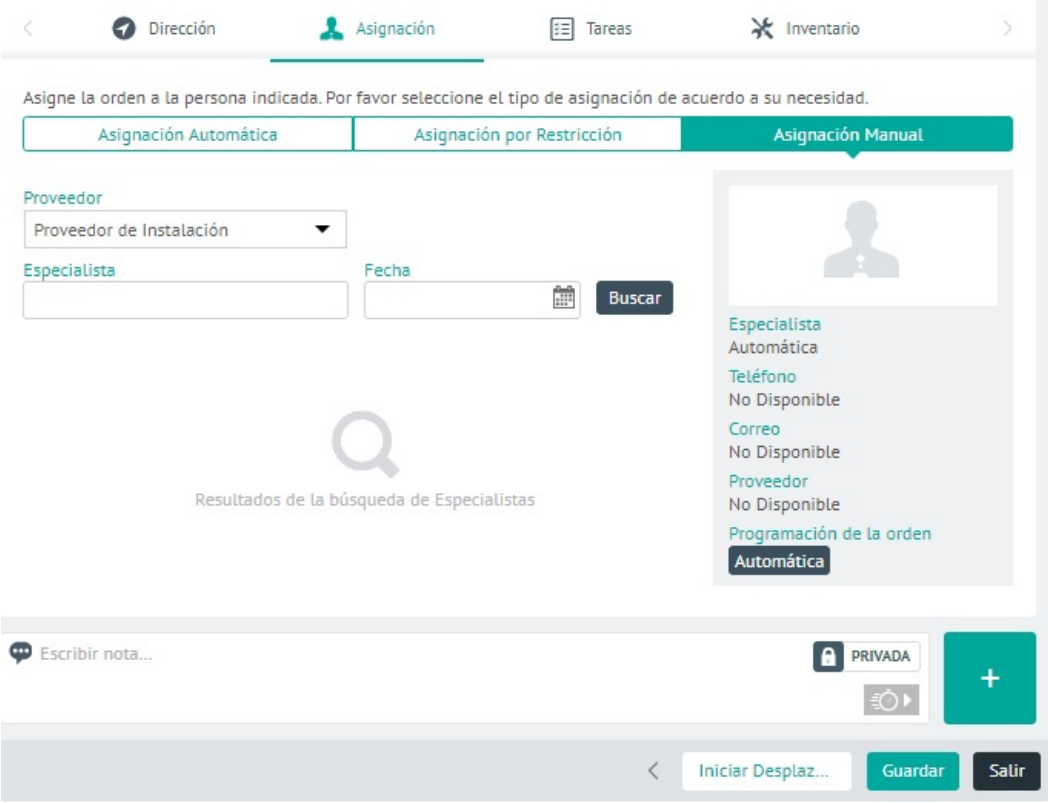
PRIVADA

Iniciar Desplaz...

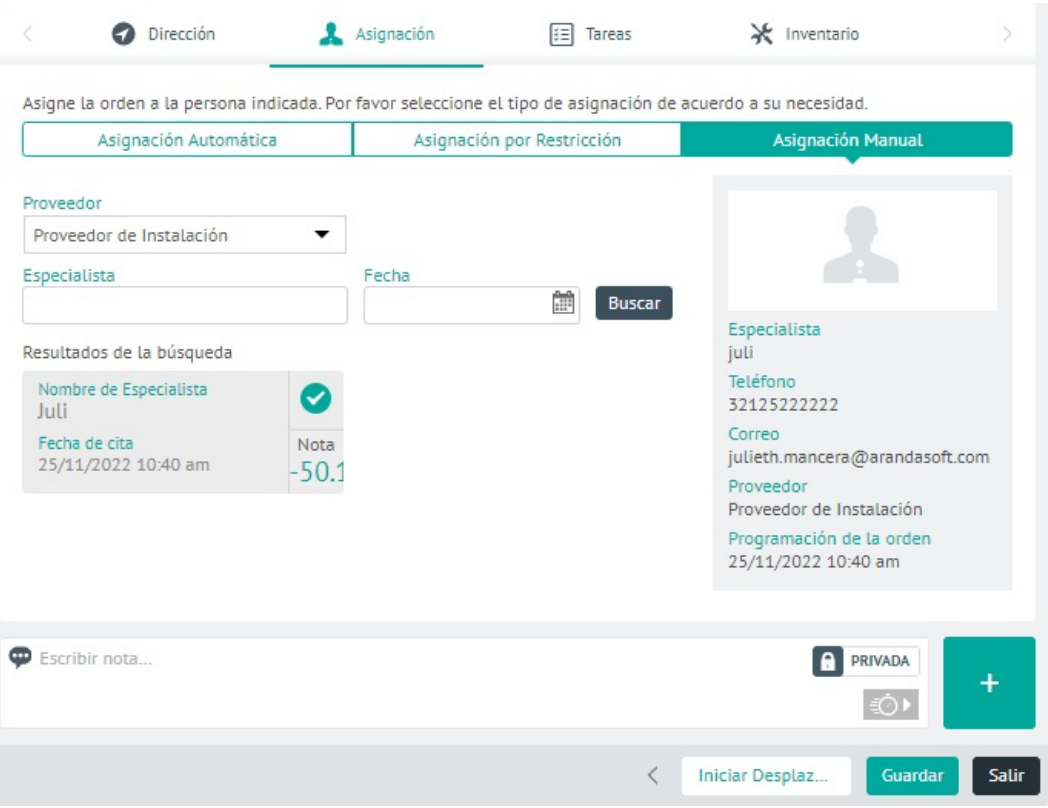
Guardar

Salir

4. Seleccione um provedor e clique no botão Achar.



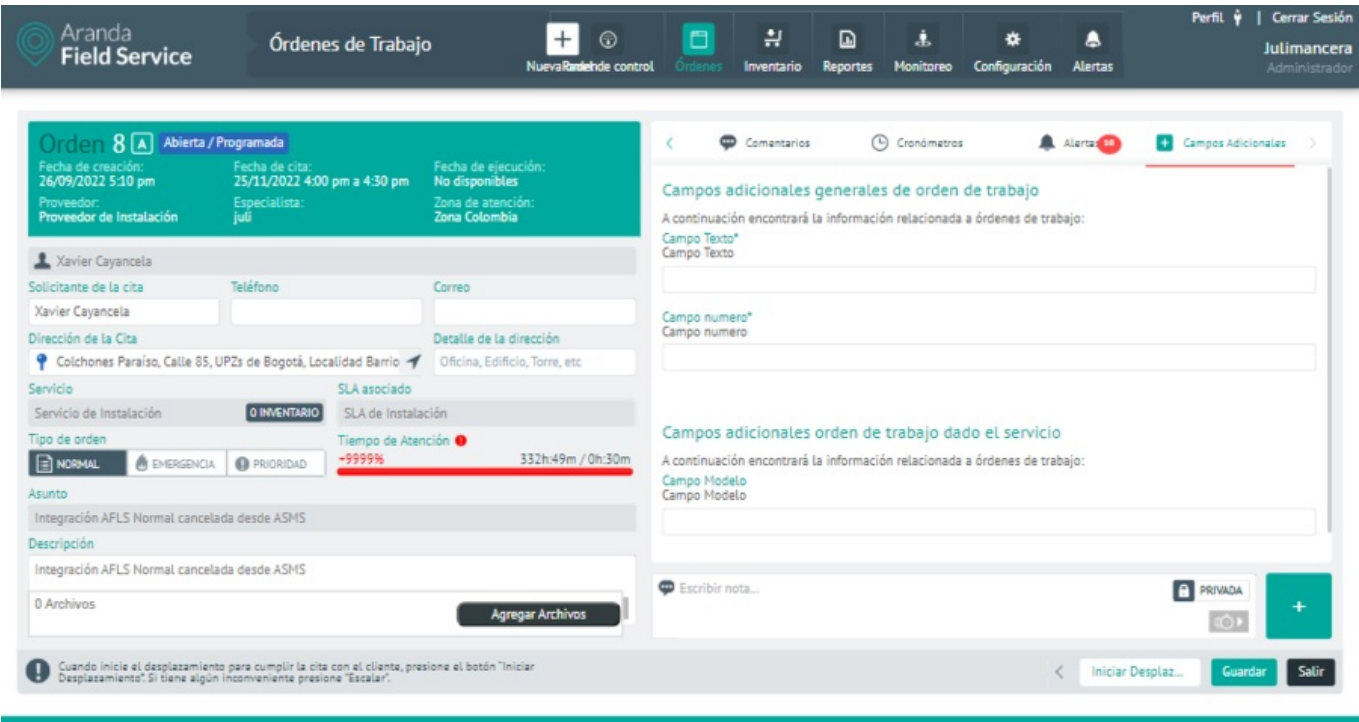
5. Nos resultados da pesquisa, você poderá ver a lista de especialistas disponíveis; Selecione o especialista apropriado e clique no botão Salvar.



⚠ Nota: Antes de gerenciar a ordem de serviço, é importante ter em mente que se você tiver campos adicionais configurados como obrigatórios no ASMS, deverá preencher o campo adicional aprovado pelo AFLS, pois ao fazer a alteração de status, se os campos obrigatórios não forem enviados, não será possível notificar do AFLS para o ASMS.

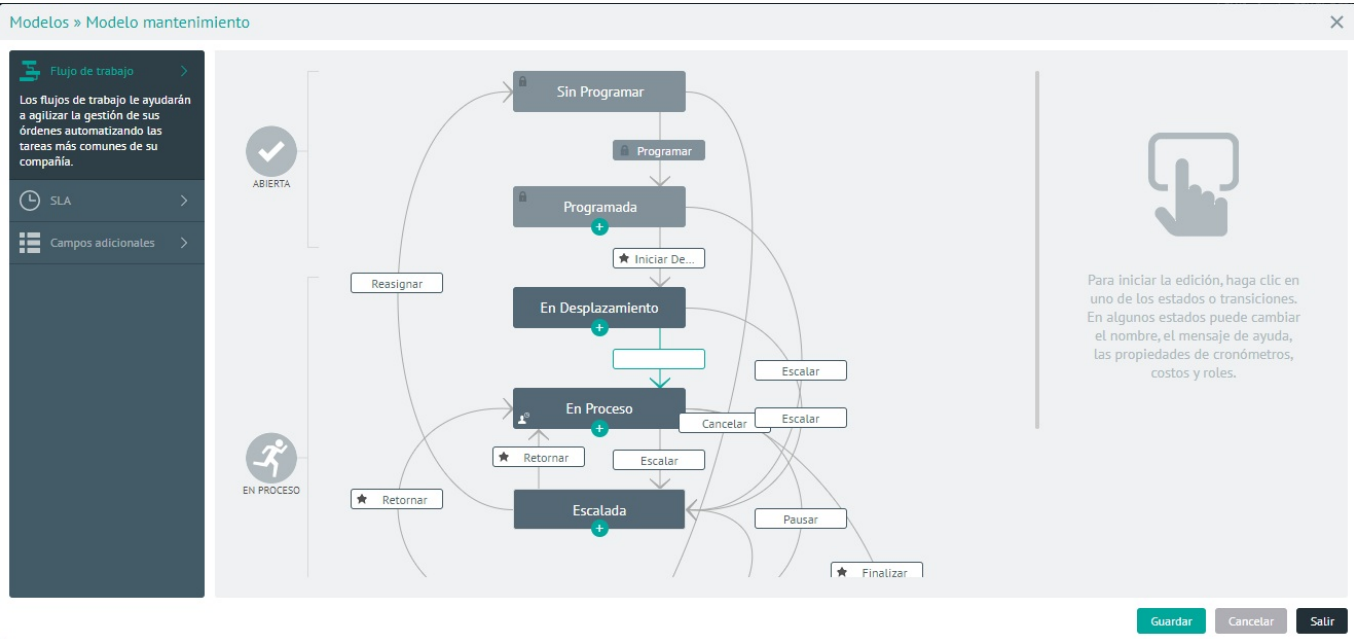
6. Na visualização de detalhes da Ordem de Serviço, selecione o ícone Campos adicionais e preencha os respectivos campos do seguinte modo:.

- No Campos adicionais gerais da ordem de serviço: Campos adicionais criados para ordens de serviço são exibidos.
- No Campos adicionais para ordem de serviço dado o serviço: O campo adicional criado no modelo é exibido.

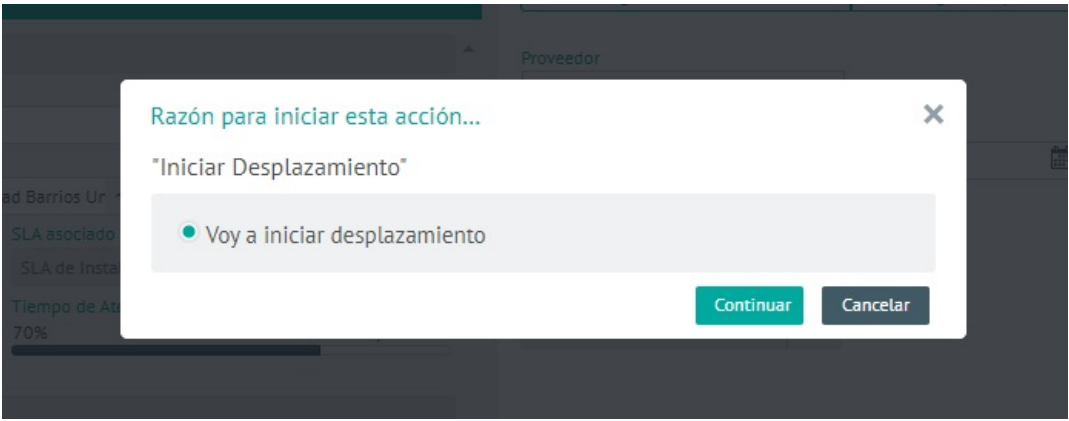


7. Na visualização Detalhes da Ordem de Serviço, clique no botão Comece a rolar para executar a alteração de status da ordem de serviço. Em seguida, o usuário deve selecionar o motivo para avançar o status da tarefa e clicar no botão Continuar.

⚠ Nota: Se os botões para alterar os estados estiverem bloqueados, vá para o Console de configuração do AFLS no Catálogo de Serviços No menu principal, selecione o ícone Modelos e, na visualização Detalhe, selecione o ícone Editar modelo. No editor de modelos, selecione o ícone Fluxo de trabalho Selecione o status e atribua a permissão às funções necessárias para que você possa executar o gerenciamento de pedidos no console da Web.



Para configurar os status de um modelo que permite o gerenciamento de ordens de serviço, consulte o [Configurando o fluxo de trabalho para sua organização](#) no manual da AFLS,



Orden 173 **En Proceso / En Desplazamiento**

Fecha de creación: 15/11/2022 2:36 pm Fecha de cita: 25/11/2022 10:40 am a 11:10 am Fecha de ejecución: No disponibles

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

Solicitante de la cita: Xavier Cayancela Teléfono: Correo: Xavier Cayancela

Dirección de la Cita: Colchones Paraíso, Calle 85, UPZs de Bogotá, Localidad Barrios Unidos, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, 111211, Colombia Detalle de la dirección: Oficina, Edificio, Torre, etc.

Servicio: Servicio de Instalación SLA asociado: SLA de Instalación

Tipo de orden: NORMAL EMERGENCIA PRIORIDAD Tiempo de Atención: 93% 0h28m / 0h30m

Asunto: Integración AFLS

Descripción: Integración AFLS

0 Archivos Agregar Archivos

Presione "Iniciar Trabajo" cuando se haya contactado con el cliente. Si tiene algún inconveniente presione "Escalar"

Información La orden de trabajo 173 fue guardada exitosamente

Dirección Asignación Tareas Inventario

Colchones Paraíso, Calle 85, UPZs de Bogotá, Localidad Barrios Unidos, Bogotá, Bogotá Distrito Capital - Municipio, 111211, Colombia

Escribir nota... PRIVADA

Iniciar Trabajo Guardar Salir

8. Depois que a alteração de status for configurada, ela poderá ser exibida no Console Especialista do ASMS no campo AFLS Status.

TK-21168 **Asignado** Número del caso IM-21167 ID Integración 303

Servicio: Servicio de Instalación Modelo: Tarea Requerimientos

Tipo: Normal Estado: Asignado

Estado AFLS: Process/En Desplazamiento Fecha de Creación: 02/12/2022 14:27:21

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

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 Unidos



Detalle de la dirección

Oficina, Edificio, Torre, etc

Servicio

Servicio de Instalación

0 INVENTARIO

SLA asociado

SLA de Instalación

Tipo de orden

 NORMAL

 EMERGENCIA

 PRIORIDAD

Tiempo de Atención

96%

0h:29m / 0h:30m

Asunto

Integración AFLS

Descripción

Integración AFLS

0 Archivos

Agregar Archivos

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

