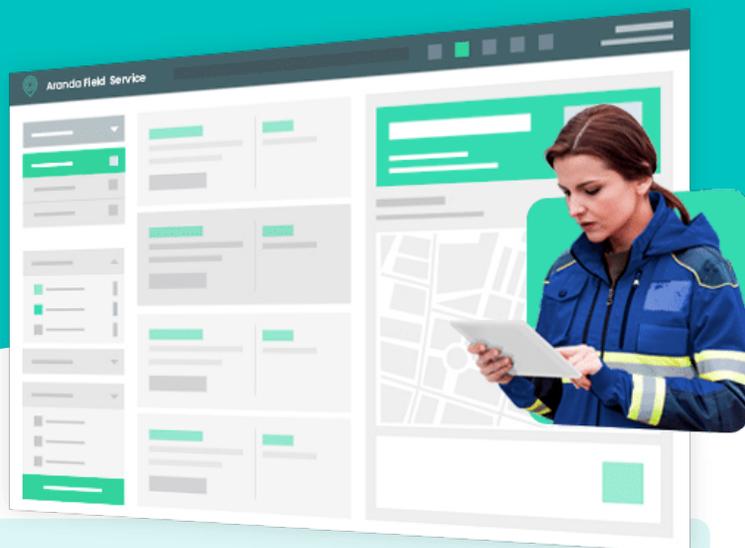


Aranda Field Service



Solución para automatización de servicios en campo

Monitoree de manera centralizada y eficiente las órdenes de trabajo, inventario y personal en sitio gracias a Aranda Field Service, la solución que organiza y optimiza las actividades de los colaboradores móviles para asegurar la provisión eficiente de servicios en terreno.

Desafíos

Hoy en día, las empresas que brindan cualquier servicio en terreno enfrentan una **presión creciente para responder con precisión, rapidez y eficiencia** a las solicitudes de sus clientes. La falta de una gestión optimizada puede traducirse en **demoras, errores y pérdida de oportunidades comerciales**. Para mantenerse competitivas, las organizaciones deben adoptar de inmediato soluciones tecnológicas que les permitan **agilizar y optimizar la gestión** de su personal en terreno.

Los especialistas en campo lidian con constantes desafíos: **problemas de planificación, dificultad para acceder a información clave** sobre las órdenes de trabajo y falta de recursos adecuados para resolver cada solicitud de manera eficiente. Sin herramientas que centralicen y automaticen estos procesos, la **prestación del servicio se vuelve ineficiente**, afectando directamente la satisfacción del cliente y los costos operativos.

Ante estas exigencias, digitalizar y **automatizar la gestión de servicios en terreno no es una opción, sino una necesidad urgente**. La tecnología ayuda a reducir significativamente la repetición de visitas, evitar incumplimientos en los tiempos de respuesta y minimizar costos operacionales. **No esperar a que estos problemas impacten negativamente su negocio** es clave para garantizar un servicio ágil, eficiente y rentable.

Solución

Aranda Field Service es la solución de software empresarial diseñada para **automatizar y optimizar la gestión de los servicios de campo en su compañía**, con una plataforma que ofrece capacidades de geolocalización en tiempo real, gestión de stock, planificación de agenda, modo *Offline* e integración con sistemas externos, enfocada en **reducir los costos operacionales y mejorar la experiencia de sus clientes**.

Beneficios clave

Aumente la productividad de la fuerza de trabajo en campo gracias a la asignación de rutas óptimas de desplazamiento entre diferentes clientes, sedes y ubicaciones, así como a la integración con Waze™ para la navegación guiada en la ruta asignada.

Mejore la experiencia de sus clientes al asignar de forma automática el técnico en campo más adecuado basado en factores como la distancia más cercana, la disponibilidad horaria, las capacidades (skills), entre otros.

Optimice tiempo y recursos de su personal en campo al entregar visibilidad en tiempo real de los insumos o repuestos necesarios para las órdenes de trabajo y las

bodegas con stock disponible más cercanas a la ubicación del técnico o del cliente.

Facilite el trabajo de sus especialistas en campo proporcionando de manera automática y detallada el servicio a atender mediante la orden de trabajo y toda la información necesaria (datos del cliente, insumos, fechas de compromiso, entre otros).

Mejor toma de decisiones gracias a tableros de control y reportes sobre las órdenes de trabajo, incluyendo la medición de costos, tendencias de los servicios, planificación de visitas, entre otros.

"Aranda Field Service nos ha ayudado a tener una mejor asignación en los casos, generar unas rutas más óptimas, controlar el tema de los inventarios, el cumplimiento de los tiempos y hacer un seguimiento más oportuno con cada uno de los especialistas en terreno".

Gerencia Comercial, Redeban
Líder en la industria de pagos electrónicos,
Colombia y Perú



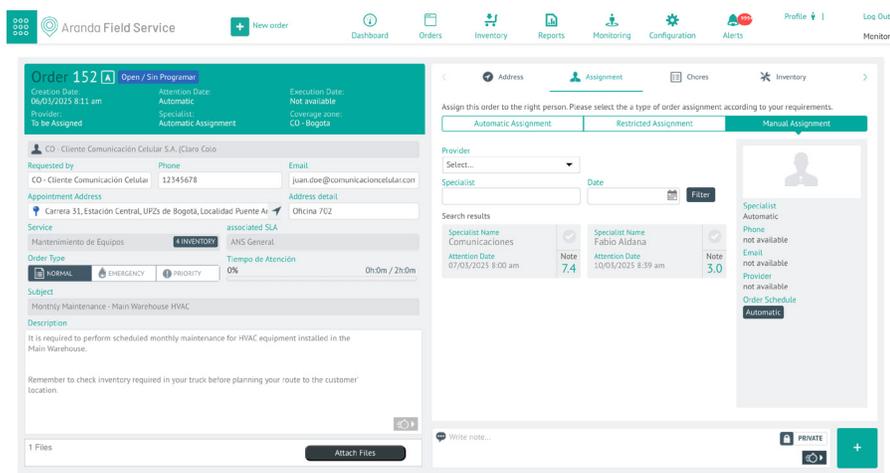
Capacidades Clave de Aranda Field Service

Asignación inteligente del trabajo para optimizar tiempo y recursos

Uno de los **factores críticos de éxito** para la operación de cualquier servicio en campo **es asegurar que siempre se despacha al técnico más adecuado** para realizar cada atención en terreno. Sin embargo, los clientes **experimentan demoras** en estos servicios debido a que los proveedores **no cuentan con la información en tiempo real** sobre la ubicación de su personal, el tráfico de las ciudades, los medios de transporte, el stock de inventario, entre otros. El impacto de no considerar estas variables es significativo y **compromete negativamente la experiencia de servicio al cliente**, así como la satisfacción de sus usuarios.

Para asegurar que el técnico más idóneo es despachado al próximo servicio en campo, Aranda Field Service asigna de forma inteligente las órdenes de trabajo según múltiples criterios:

- **Asignación automática** a partir de la ubicación del técnico (aquellos más cercanos al cliente del servicio y disponibles en la fecha requerida)
- **Asignación automática restringida** a criterios como el proveedor específico que debe atender la orden, una fecha específica de atención y/o la jornada de trabajo (mañana, tarde o noche)
- **Asignación manual** a proveedores y técnicos en específico, teniendo en cuenta la disponibilidad de cada uno y las skills requeridas para el trabajo



Sugerencia de técnicos disponibles y capacitados para atender un servicio en campo, junto con la fecha más cercana para iniciar trabajos (Vista del despachador en Aranda Field Service)

Facilite el trabajo de sus técnicos en campo, en todo momento y lugar

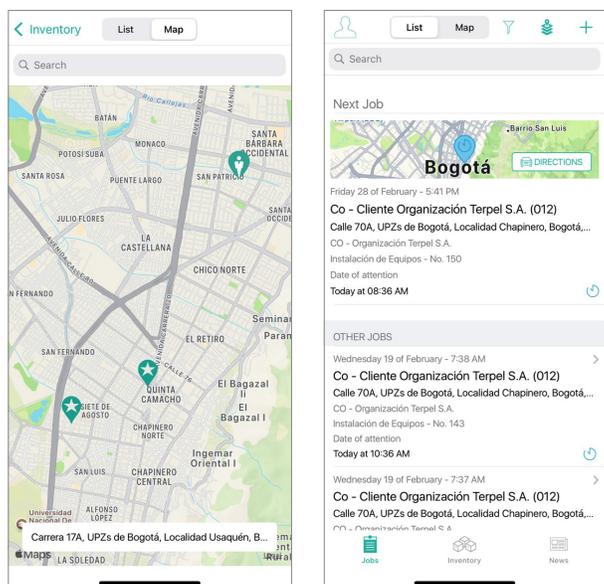
La **geografía de cualquier país** de América Latina desafía a todo proveedor de servicios en campo: amplias superficies con poca infraestructura vial entre ciudades principales, tráfico intenso en los centros urbanos (y los desvíos por manifestaciones o trabajos en la vía), aumento de los costos de transporte, delincuencia,... son solo algunos de los elementos que se deben tener en cuenta para entregar servicios de campo a tiempo.

Para Aranda Field Service, la **ubicación de los técnicos** es esencial para **automatizar la cadena de valor y los procesos** involucrados en la prestación de servicios. Gracias a la aplicación móvil de Aranda Field Service (disponible en iOS y Android), los técnicos en terreno cuentan con una **poderosa herramienta para gestionar en todo momento** sus órdenes de trabajo, comunicarse permanentemente con el personal en planta (ej. despachadores, monitores) y usuarios del servicio, y **tomar decisiones eficientes para su día a día**.

La aplicación móvil de Aranda Field Service facilita el trabajo de sus técnicos en campo, permitiendo:

- **Recibir automáticamente** las próximas órdenes de trabajo a atender.
- **Reportar en todo momento** el estado de la orden (ej. desplazamiento iniciado, llegada a la ubicación del servicio, demoras por tráfico).

- Obtener la ruta más adecuada para desplazarse al próximo servicio en sitio, gracias a su integración nativa con Waze™
- Identificar las bodegas más cercanas con stock disponible de insumos o repuestos necesarios para atender las órdenes de trabajo
- Registrar la satisfacción del usuario con el servicio entregado, a través de la captura de firma digital (sobre la pantalla del dispositivo)



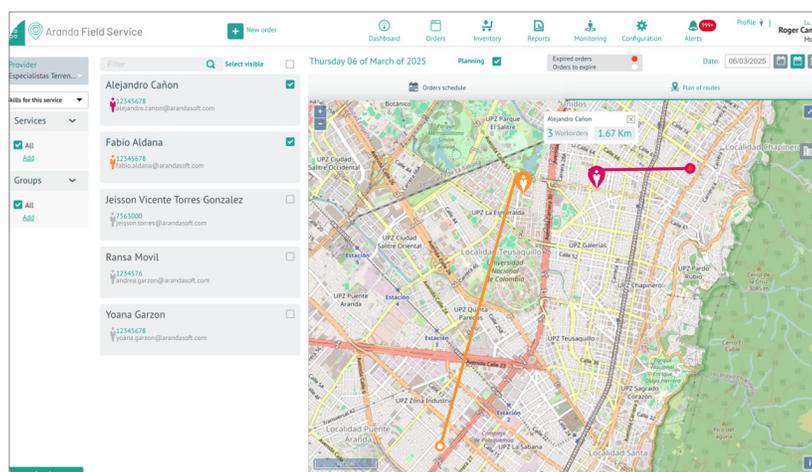
En situaciones de poca o nula conectividad móvil, sus técnicos en campo seguirán productivos en todo momento gracias al modo Offline de Aranda Field Service, que les permite acceder y gestionar sus órdenes de trabajo sin necesidad de acceso a Internet y sincronizando la información automáticamente al recuperar la conectividad.

Vistas de “Mis próximas órdenes de trabajo” y “Ubicación de bodegas” en la aplicación móvil de Aranda Field Service.

Planificación y seguimiento en tiempo real para mejorar la experiencia de sus clientes

Con Aranda Field Service su organización podrá reaccionar rápidamente a imprevistos y tomar decisiones para entregar servicios de calidad, gracias a:

Vista de “Monitoreo de próximas órdenes de trabajo” en Aranda Field Service, con la ubicación actual y próximos traslados de los técnicos seleccionados



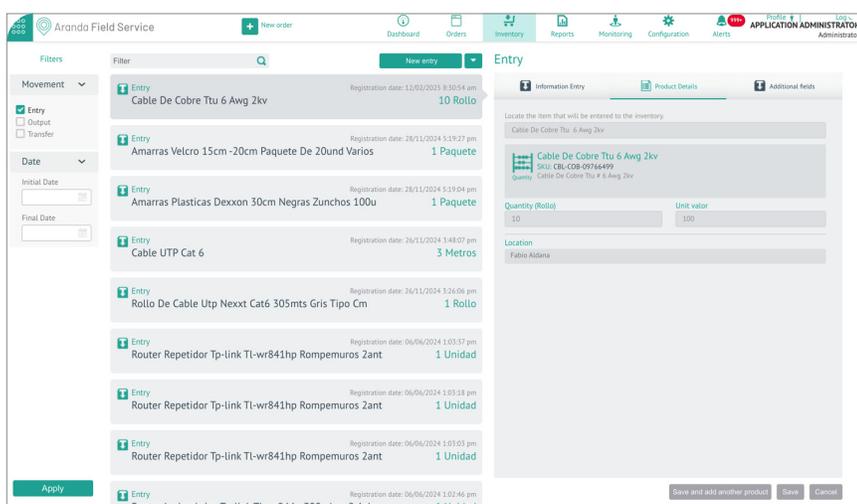
- **Monitoreo de la ubicación** actual de los especialistas, así como de sus desplazamientos y los medios de transporte utilizados
- **Ubicación de los diferentes clientes a atender** en una fecha determinada y la cantidad de órdenes de trabajo; para planificar la capacidad requerida
- **Vista de Calendario** por técnicos y periodo de tiempo (día, semana, mes), para visualizar la demanda de personal estimada por servicio
- **Vista de Próximas Órdenes de Trabajo**, para identificar los próximos desplazamientos
- **Reasignación masiva de órdenes de Trabajo** (ej. cuando un técnico se reporta como enfermo)

Gestión y control de los costos de servicios en campo

La **eficiencia en la prestación de servicios en terreno** no sólo está dada por la asignación del técnico más idóneo para atender a cada solicitud, también está en el **uso eficiente de los recursos**. Ya sea de forma **involuntaria** (ej. daño accidental, merma) o **voluntaria** (ej. robo), la manipulación de los insumos y/o repuestos necesarios para cualquier orden de trabajo puede incidir en el **aumento de los costos** de servicio y por ende, en la **pérdida de competitividad**. Para asegurar que los servicios en campo son costo-eficientes, Aranda Field Service ayuda al **registro, seguimiento y reportería** de los costos incurridos en todas las atenciones en campo.

Con Aranda Field Service, su organización podrá:

- **Asignar y calcular los costos de desplazamiento** de cada técnico, según el medio de transporte usado (ej. camión, motocicleta, transporte público) y la estructura de costeo de c/u (costo fijo y variable)
- **Asignar y calcular los costos de prestación del servicio** (como el costo base, recargos según nivel de servicio requerido –ej. Atención Prioritaria- y penalidades por incumplimiento de servicio)
- **Asignar y calcular los costos por los insumos y/o repuestos** utilizados en la prestación del servicio (a partir del stock requerido en cada orden de trabajo y considerando diferentes insumos - unidades según el servicio específico a entregar.



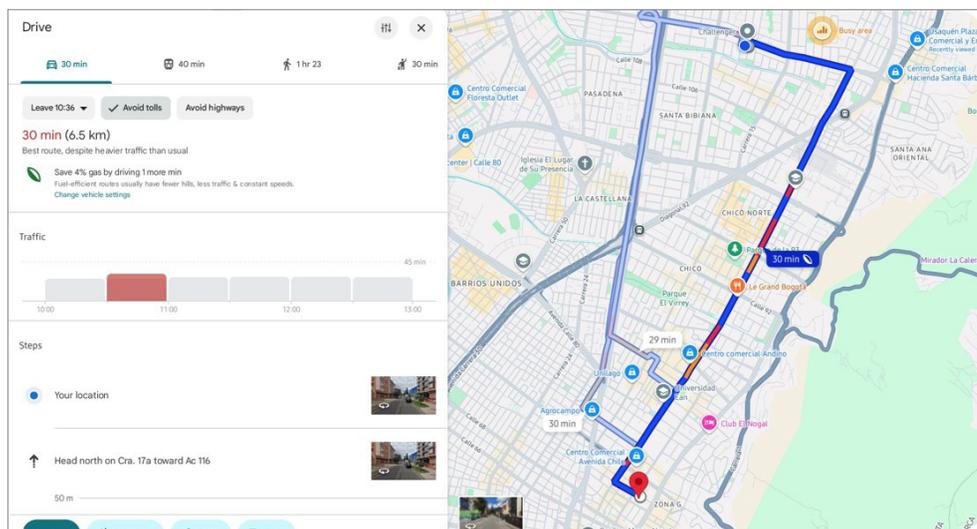
Vista de "Gestión de inventario" en Aranda Field Service, registrando todos los movimientos (entrada y salida) de los insumos y/o repuestos

Favorece los flujos compartidos de información con integraciones a sistemas externos

Un desafío de cualquier iniciativa de automatización de servicios en campo es la integración con el ecosistema tecnológico de la organización. Esto puede incluir soluciones de ERP (como SAP, Oracle Cloud ERP, Infor), CRM (como Salesforce, Netsuite, Dynamics 365), sistemas de gestión de inventario, entre otros. Conscientes de la importancia de la comunicación eficiente entre las diferentes áreas que participan de la prestación de servicios en terreno y buscando automatizar tareas recurrentes tanto en el personal de planta como en los técnicos en campo, Aranda Field Service facilita la colaboración y eficiencia al integrarse con diferentes soluciones del mercado.

Algunos beneficios de nuestras integraciones son:

- **Desplazamiento eficiente de los técnicos** al sugerir automáticamente las rutas en Google Maps y Waze⁽¹⁾.
- **Identificación temprana de sectores con dificultad de acceso** (ej. “zonas rojas”), al visualizar capas personalizadas de mapas en ArcGIS y Google Maps
- **Comunicación inmediata desde y hacia otros sistemas** de la organización, gracias a un amplio catálogo de API REST y el uso de Webhooks.



Ruta sugerida en Google Maps para el próximo desplazamiento de un técnico en campo, generada automáticamente desde la ubicación de la orden de trabajo en Aranda Field Service.

Aranda Field Service también se integra nativamente con Aranda Service Management (solución de automatización de procesos), para ofrecer una gestión de servicios en campo potenciada por autoservicio y omnicanalidad.

⁽¹⁾La utilización de Google Maps y/o ArcGIS requiere de una suscripción a cada uno de estos proveedores para visualizar mapas en la aplicación móvil y sitio Web de Aranda Field Service, la cual es responsabilidad del cliente y/o socio de negocio de Aranda Software. De forma alternativa, Aranda Field Service permite utilizar OpenStreetMap como capa de visualización de mapas sin costo adicional. Infórmese sobre las consideraciones de cada uno de los proveedores de mapas de Aranda Field Service en el siguiente enlace.

¿Por qué Aranda Field Service?



Implementación ágil

Gracias al uso de **plantillas, integraciones externas e interfaces gráficas de fácil uso**, la puesta en marcha de Aranda Field Service es una de las cosas de las que **su empresa no tendrá que preocuparse**.



En sus instalaciones o en las nuestras: Ud. elige

Aranda Field Service está disponible como Software-as-a-service (SaaS) y como solución OnPremises (instalada de forma local), **adaptándose a las necesidades de su organización**.



Hablamos el mismo idioma

Nuestro personal de Soporte **especializado atiende en Español** y en el horario de América Latina. Nuestra **documentación técnica** está disponible en múltiples idiomas (Inglés, Español, Portugués)



Reconocimiento global con foco en LatAm

Aranda Field Service es **reconocida por los analistas de la industria** como solución destacada para la gestión de servicios en campo y que responde a las necesidades de las empresas de América Latina.



Adaptada a la geografía de la región

Sus técnicos en campo podrán gestionar las solicitudes en modo **Offline** (sin conexión a Internet), manteniendo su productividad en **lugares sin cobertura de red móvil**.



La seguridad de sus datos, nuestro compromiso

Aranda Software cuenta con un **riguroso sistema para la gestión de la seguridad de la información** de sus clientes, certificado a nivel mundial bajo la norma **ISO/IEC 27001:2022**.