

# 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 provision 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 permita **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.

# Capacidades Clave de Aranda Field Service – Aplicación Web

## Arquitectura y despliegue según sus necesidades

Utilice la solución desde cualquier lugar y enfoque sus esfuerzos en crear valor a su negocio gracias a la modalidad SaaS, con total seguridad, disponibilidad y continuidad de su información. Elija Aranda Field Service *On-Premise* si requiere la solución en sus instalaciones o si necesita adherir a requisitos específicos de gobierno y almacenamiento de datos.

## Dashboard para toma de decisiones de gestión

Visualice en tiempo real la capacidad del personal en campo versus la demanda de servicios, a través de los tableros de control en Aranda Field Service e identificando la carga de trabajo planificada por día, semana, proveedor, entre otros criterios.

## Asignación automática de órdenes de trabajo

Asegure el cumplimiento de los servicios en terreno y la satisfacción de sus clientes gracias a un motor de asignación inteligente que distribuye las órdenes de trabajo según diferentes criterios:

- Al técnico más cercano a la ubicación del servicio
- Al técnico con las habilidades (*skills*) necesarias para la atención en campo
- Al técnico con disponibilidad horaria más cercana a la fecha de compromiso

Complemente el seguimiento de ordenes de trabajo con el monitoreo de la ruta programada que deben cumplir los técnicos durante la jornada laboral.

## Visor de órdenes de trabajo planificadas

Identifique rápidamente espacios disponibles en la agenda de sus técnicos gracias a una vista tipo calendario (diario, semanal, mensual).

## Visor de desplazamientos planificados

Revise los desplazamientos futuros de los técnicos en campo a través de una vista tipo Mapa con la ubicación de las próximas órdenes de trabajo.

## Monitoreo de órdenes de trabajo

Permite ver en tiempo real la ruta de las órdenes de trabajo, la ruta planeada, el recorrido realizado por los especialistas y el retraso en la llegada a la ubicación del servicio. Ideal para visualización en Centros de Control y/o pantallas de gran tamaño.

## Alertas

Indicadores visibles en pantalla que aparecen cuando se detecta:

- Incumplimiento en los acuerdos de nivel de servicio que hacen parte de una orden de trabajo.
- Deficit de stock de repuestos vs. los insumos requeridos para una orden.
- Trabajos pendientes de asignación por no encontrar el especialista adecuado.

## Multi-empresa / Multi-proveedor

Automatice procesos en campo para múltiples proveedores internos y/o externos en una única instancia de Aranda Field Service, cada uno de ellos con sus propios flujos de trabajo, niveles de servicio, órdenes de trabajo asignadas, entre otros.

## Alta masiva de órdenes de trabajo

Documente rápidamente órdenes de atención en campo a través de su importación en Aranda Field Service, mediante un archivo CSV. Las órdenes importadas se asignan automáticamente al proveedor y técnico más idóneo.

## Búsqueda eficiente de órdenes de trabajo

Acceda rápidamente a las órdenes de trabajo de su interés, gracias a un completo buscador con diferentes filtros de búsqueda: Estado de la orden, prioridad, servicios, estado de cumplimiento (ej. para atender hoy, expirada hoy), persona que despachó la orden, técnico asignado, fecha de atención, etc...

### Comunicación entre despachador y técnico

Mantenga pleno contacto entre el centro de distribución y los técnicos en campo, gracias al envío de comentarios dentro de la orden de trabajo, así como a notificaciones que avisan cuando hay nuevos comentarios en la orden.

### AssistMe

Portal de autoservicio para la creación y seguimiento de órdenes de trabajo, por parte del usuario final.

### Manejo de archivos adjuntos

Agregue información útil para la atención de órdenes de trabajo, tal que los técnicos en terreno la visualicen desde sus dispositivos móviles (ej. manuales de usuario, instrucciones).

### Respuestas rápidas

Mejore la productividad de los despachadores y de los especialistas en campo a través de respuestas pre-configuradas que se incluyen en los comentarios de la orden de trabajo (ej. “Próximo a llegar a la ubicación”, “Demora por tráfico pesado”)

### Gestión de compañías

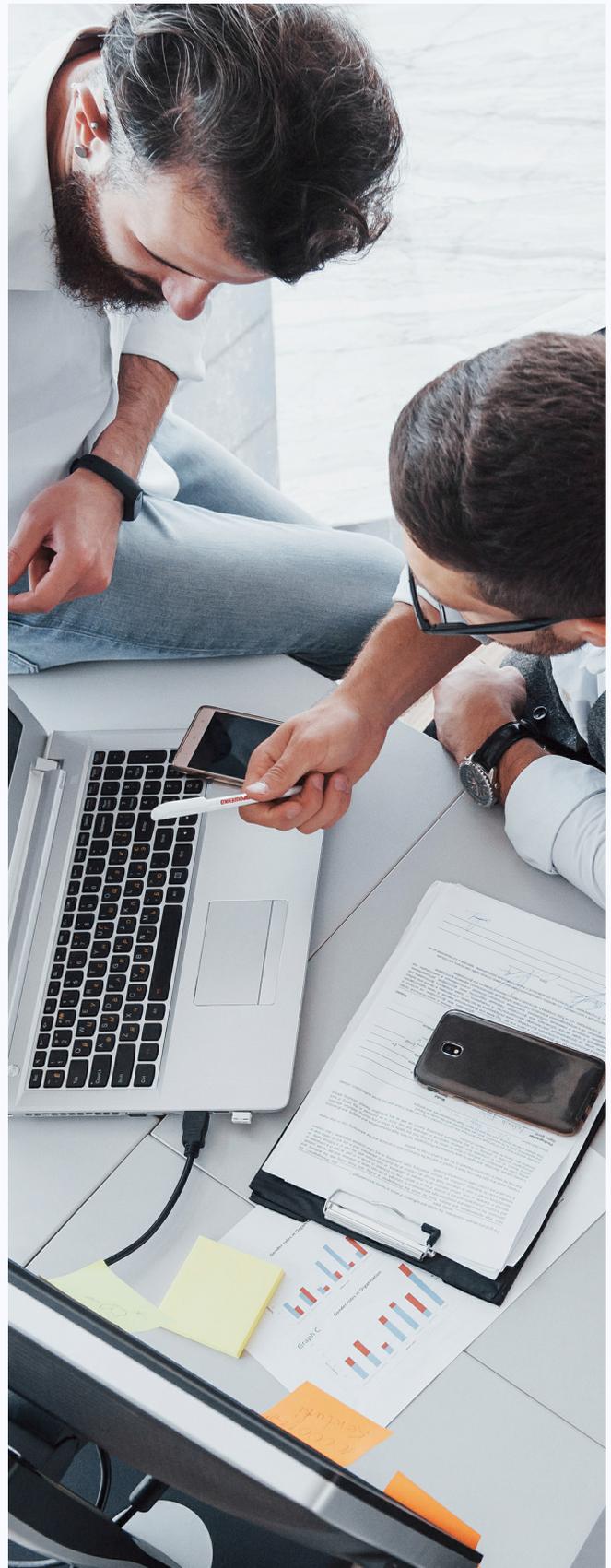
Registre las empresas a las que presta servicios en terreno, incluyendo datos de contacto y dirección. Asigne servicios y niveles de servicio diferenciados por compañía, garantizando una atención oportuna según los servicios contratados por cada cliente.

### Medios de transporte

Asegure el desplazamiento eficiente de los técnicos en campo por la ciudad y en carretera, al establecer los medios de transporte en los que se desplazan los especialistas (ej. vehículo, transporte público, Bicicleta). Obtenga rutas óptimas para que el técnico llegue a su destino lo más pronto posible.

### Gestión de insumos y repuestos

Controle la asignación eficiente de los recursos requeridos para las atenciones en campo, gracias al manejo del inventario de repuestos e insumos (stock) en Aranda Field Service. Automatice la asignación de diferentes insumos a cada orden de trabajo y lleve el control de los movimientos de inventario (ej. entrada, salida, transferencia) para que ninguna orden de trabajo deje de atenderse por falta de stock.



### Gestión de bodegas

Evite el incumplimiento de las órdenes de trabajo porque el especialista no cuenta con los insumos necesarios. A través del uso de Bodegas en Aranda Field Service, se puede representar ubicaciones repartidas por toda una ciudad o region e indicar los insumos disponibles en ellas (por tipo y cantidad).

### Zonas (Geo-fencing)

Establezca perímetros dentro de los cuales se pueden desplazar los técnicos en campo, facilitando la asignación automática de las órdenes de trabajo a los proveedores asignados a cada zona.

### Calendarios

Asegure el agendamiento de las órdenes de trabajo en los horarios y días hábiles de sus técnicos en campo, mediante calendarios (ej. 24x7, 5x8), horas laborales (ej. 8:00 AM a 5:00 PM) y días festivos.

### Objetivos de nivel de servicio

Establezca tiempos de compromiso para la atención de las órdenes, los cuales se calculan y monitorean automáticamente en Aranda Field Service:

- Tiempo de atención
- Tiempo de ejecución
- Tiempo de solución

Diferencie los cronómetros de nivel de servicio según la prioridad de la orden de trabajo (Normal, Prioritaria, Emergencia) y según el proveedor del servicio o el tipo de orden de trabajo (ej. Instalación, Mantenimiento, Reparación)

### Reasignación masiva de órdenes de trabajo

Reagende rápidamente varias órdenes de trabajo al mismo tiempo, cuando sus técnicos se enferman o no están disponibles para dar servicio.

### Monitoreo de clientes

Adapte la planificación diaria a las necesidades de su organización gracias a la visualización (Mapa) de las ubicaciones de los clientes a atender.

### Autenticación segura con Single-Sign-On

Asegure el acceso autorizado a Aranda Field Service mientras facilita la experiencia de usuario y evita el uso de múltiples credenciales al iniciar sesión con diferentes sistemas de directorio:

- Active Directory /LDAP
- Microsoft Entra ID
- Google SSO
- Cualquier proveedor de autenticación SAML 2.0



# Capacidades Clave de Aranda Field Service – Aplicación Móvil

## Compatibilidad con dispositivos móviles

Sus técnicos en campo podrán gestionar las órdenes de trabajo asignadas en cualquier lugar y en la mayoría de dispositivos móviles (teléfonos y tablets) en el mercado. Aranda Field Service es compatible con sistemas operativos Android 6.0 o superior y con iOS / iPadOS 11.0 o superior (\*).

## Modo OffLine

Asegure atención oportuna de las órdenes de trabajo en entornos de baja o nula conectividad a Internet, gracias al modo OffLine de la aplicación móvil de Aranda Field Service. Al recuperar conectividad, la aplicación móvil sincroniza los cambios realizados a las órdenes de trabajo, con el servidor de la solución.

## Integración con Waze™

Obtenga la ruta más óptima para desplazamiento vehicular y con información en tiempo real del tráfico en la ciudad o zona de desplazamiento.

## Comunicación con el cliente

El especialista en campo podrá comunicarse con el cliente a través de llamadas telefónicas y/o mensajes de correo iniciados desde Aranda Field Service, gracias a la visualización del correo electrónico y del número telefónico del cliente (\*\*).

## Agregar tiempo adicional para atención en campo

Los técnicos en campo podrán solicitar una extensión de tiempo en las ordenes de trabajo donde se requiera más dedicación horaria (15, 30, 45 o 60 minutos adicionales). Las solicitudes de extensión de tiempo son autorizadas por usuarios monitores en el sitio Web de Aranda Field Service.

## Manejo de archivos adjuntos

Agregue información útil para la evidencia de la atención de

órdenes de trabajo (ej. llegada a la ubicación del cliente, insumos instalados y operativos, fotografías de formularios en papel)

## Inventario

Por cada orden de trabajo asignada, el técnico en campo podrá ver los insumos requeridos para su atención (por tipo y por unidades requeridas).

## Gestión de bodegas

Identifique las ubicaciones más cercanas a la posición del técnico en campo y/o de los próximos clientes a atender, gracias a la vista (Mapa) de las bodegas autorizadas. Busque la bodega más cercana según el tipo y/o el stock disponible de los insumos para atender las órdenes de trabajo.

## Firma del usuario

Digitalice la evidencia de aceptación de las órdenes de trabajo realizadas, gracias a la captura de la firma del usuario en la aplicación móvil de Aranda Field Service. El usuario firma en pantalla como aceptación del servicio recibido y la firma se adjunta automáticamente a la orden de trabajo.

## Listado de órdenes de trabajo

Presenta al técnico en campo las órdenes de servicio que debe ejecutar en la jornada, organizando por prioridad, ruta georreferenciada y fecha de cumplimiento de SLA.

## Tareas

En órdenes de trabajo complejas de atender o cuya ejecución es estandarizada, el técnico en campo visualiza una lista de verificación (*Check-List*) con las tareas que debe realizar. Cada tarea puede tener su propio tiempo específico de ejecución y su estado de ciclo de vida (ej. “Sin iniciar”, “En marcha”, “Bloqueada”, “Terminada”).

## Creación de órdenes de trabajo y clientes

De ser requerido, el especialista en campo podrá registrar por su cuenta órdenes de trabajo y auto asignarlas a él mismo o a otro técnico en campo, así como dar de alta al cliente que será atendido.

(\*) Aranda Software se reserva el derecho de retirar compatibilidad con versiones de sistemas operativos que no sean soportadas oficialmente por sus fabricantes.

(\*\*) Llamadas telefónicas y mensajes de correo se realizan con las aplicaciones por defecto en el sistema operativo.

## Licenciamiento

Aranda Field Service se licencia según los siguientes tipos de usuario:

### Despachador (Aplicación Web)

El despachador accede al sitio Web de Aranda Field Service para crear, buscar, gestionar y asignar órdenes de trabajo a los especialistas en campo.

La licencia para un despachador opera bajo un esquema de concurrencia (asignación de un *pool* de licencias, las cuales se entregan temporalmente a los despachadores a medida que inician sesión en el sitio Web). Cuando se agota la disponibilidad de licencias y existen despachadores que no pueden iniciar sesión, deberán esperar a que otros despachadores cierren sesión en el sitio Web.

### Técnico en terreno (Aplicación Móvil)

Corresponde a cada persona que utilizando la aplicación móvil de Aranda Field Service, recibe y gestiona las órdenes de trabajo asignadas.

La licencia para un técnico en terreno opera bajo un esquema nombrado (otorga una licencia personalizada y de uso exclusivo para un especialista en concreto).

Los usuarios finales, aquellos que registran órdenes de trabajo a través del Portal de Autoservicio de Aranda Field Service (AssistMe) no requieren licenciamiento en la solución.

Aranda Service Management incluye derechos de uso para Aranda Query Manager, con licenciamiento específico para esta solución y sujeto a los términos y condiciones establecidos por Aranda Software.

## Integraciones

Acelere los flujos de información entre la gestión de servicios en campo y demás unidades de negocio en su empresa, con las integraciones de Aranda Field Service.

### Aranda Service Management

Inicie y realice seguimiento de atenciones en terreno a partir de solicitudes en Aranda Service Management, desencadenando tareas en campo que se registran como órdenes de trabajo en Aranda Field Service (\*)

### Aranda Query Manager

Visualice indicadores de gestión a partir de datos en Aranda Field Service, desde tableros y reportes predefinidos en la solución y también mediante tableros y reportes personalizados, gracias al diseñador gráfico de Aranda Query Manager.

### Google Maps / ArcGIS / OpenStreetMap

Utilice el proveedor de servicios de mapas más adecuado para sus necesidades (ej. precisión de las direcciones, información de tráfico) (\*\*).

### REST API

Habilite la creación, búsqueda y modificación de órdenes de trabajo, compañías, clientes, inventario, entre otros desde sistemas externos, gracias al catálogo de REST API en Aranda Field Service (\*\*\*)

### WebHooks

Habilite la creación, búsqueda y modificación en sistemas externos, desde acciones realizadas en Aranda Field Service y utilizando Webhooks que se disparan automáticamente en la solución.

(\*) Requiere licenciamiento activo de Aranda Service Management. Mayor información sobre esta integración en la documentación técnica de Aranda Service Management

(\*\*) 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.**

(\*\*\*) Para utilizar los servicios REST API de Aranda Field Service, es necesario una licencia de integración.