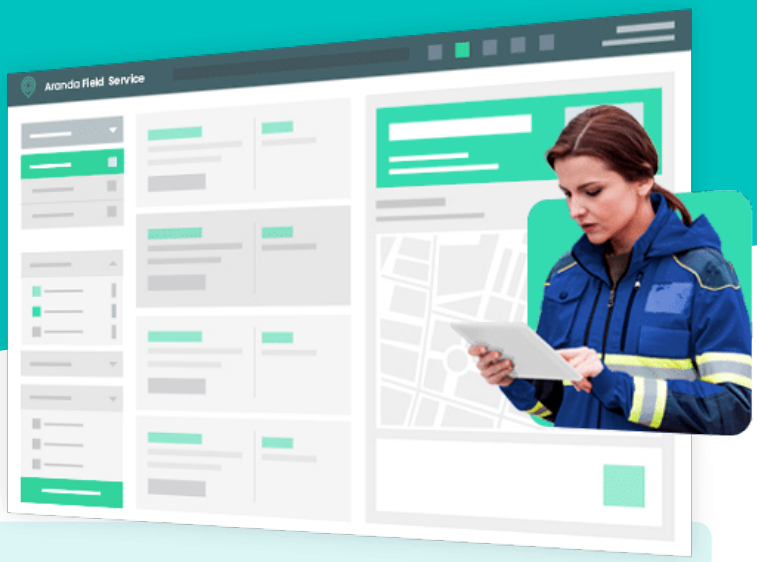
Aranda Field Service



Solução para automação de serviços em campo

Monitore de forma centralizada e eficiente as ordens de trabalho, o inventário e a equipe no local graças ao Aranda Field Service, a solução que organiza e otimiza as atividades dos colaboradores móveis para garantir a prestação eficiente de serviços em campo.

Desafios

Atualmente, as empresas que prestam serviços em campo enfrentam uma pressão crescente para responder com precisão, rapidez e eficiência às solicitações de seus clientes. A falta de uma gestão otimizada pode resultar em atrasos, erros e perda de oportunidades de negócios. Para se manterem competitivas, as organizações devem adotar imediatamente soluções tecnológicas que lhes permitam agilizar e otimizar a gestão de sua equipe em campo.

Os especialistas em campo enfrentam desafios constantes: problemas de planejamento, dificuldade de acesso a informações essenciais sobre as ordens de serviço e falta de recursos adequados para atender a cada solicitação de maneira eficiente. Sem ferramentas que centralizem e automatizem esses processos, a prestação do serviço torna-se ineficiente, impactando diretamente a satisfação do cliente e os custos operacionais.

Diante dessas demandas, digitalizar e automatizar a gestão de serviços em campo não é uma opção, mas uma necessidade urgente. A tecnologia ajuda a reduzir significativamente a repetição de visitas, evitar descumprimentos nos prazos de resposta e minimizar custos operacionais. Não esperar que esses problemas afetem negativamente o seu negócio é fundamental para garantir um serviço ágil, eficiente e rentável.

Solução

Aranda Field Service é a solução de software empresarial projetada para automatizar e otimizar a gestão dos serviços de campo em sua empresa, com uma plataforma que oferece recursos de geolocalização em tempo real, gestão de estoque, planejamento de agenda, modo offline e integração com sistemas externos, focada na redução dos custos operacionais e na melhoria da experiência de seus clientes.

Principais Benefícios

Aumente a produtividade da força de trabalho em campo graças à atribuição de rotas otimizadas de deslocamento entre diferentes clientes, sedes e localizações, além da integração com o Waze™ para navegação guiada na rota designada.

Melhore a experiência dos seus clientes ao atribuir automaticamente o técnico de campo mais adequado, com base em fatores como a menor distância, disponibilidade de horário, habilidades (skills), entre outros.

Otimize tempo e recursos da sua equipe em campo, proporcionando visibilidade em tempo real dos insumos ou peças necessárias para as ordens de trabalho e dos estoques mais próximos à localização do técnico ou do cliente.

Facilite o trabalho dos seus especialistas em campo, fornecendo automaticamente e de forma detalhada o serviço a ser realizado por meio da ordem de trabalho e de todas as informações necessárias (dados do cliente, insumos, prazos de compromisso, entre outros).

Tome decisões mais assertivas com dashboards e relatórios detalhados sobre as ordens de trabalho, incluindo medição de custos, tendências de serviço, planejamento de visitas, entre outros.

Aranda Field Service nos ajudou a ter uma melhor atribuição dos casos, gerar rotas mais otimizadas, controlar a gestão de estoques, garantir o cumprimento dos prazos e fazer um acompanhamento mais preciso com cada um dos especialistas em campo.

Gerência Comercial, Redeban
Líder na indústria de pagamentos eletrônicos,
Colombia y Perú

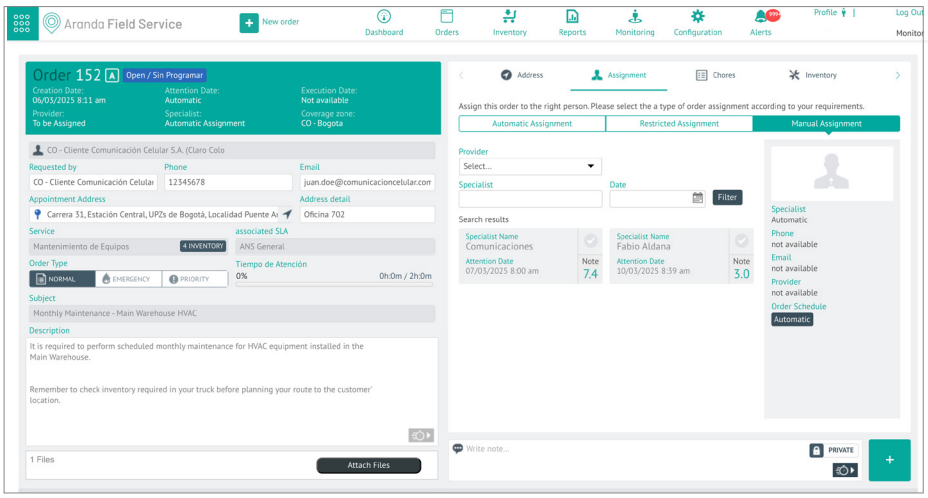
Principais Caracerisicas do Aranda Field Service

Atribuição inteligente do trabalho para otimizar tempo e recursos

Um dos fatores críticos de sucesso para a operação de qualquer serviço em campo é assegurar que sempre se despacha o técnico mais adequado para realizar cada atendimento em terreno. No entanto, os clientes experimentam demoras nesses serviços devido ao fato de que os provedores não contam com a informação em tempo real sobre a localização de seu pessoal, o tráfego das cidades, os meios de transporte, o estoque de inventário, entre outros. O impacto de não considerar essas variáveis é significativo e compromete negativamente a experiência de serviço ao cliente, assim como a satisfação de seus usuários.

Para assegurar que o técnico mais idôneo seja despachado para o próximo serviço em campo, o Aranda Field Service atribui de forma inteligente as ordens de trabalho de acordo com múltiplos critérios:

- Atribuição automática com base na localização do técnico (aqueles mais próximos do cliente do serviço e disponíveis na data requerida).
- Atribuição automática restrita a critérios como o provedor específico que deve atender a ordem, uma data específica de atendimento e/ou o turno de trabalho (manhã, tarde ou noite).
- Atribuição manual a provedores e técnicos específicos, levando em conta a disponibilidade de cada um e as habilidades requeridas para o trabalho.



Sugestão de técnicos disponíveis e capacitados para atender um serviço em campo, junto com a data mais próxima para iniciar os trabalhos (Visualização do despachante no Aranda Field Service).

Facilite o trabalho de seus técnicos em campo, a qualquer momento e lugar.

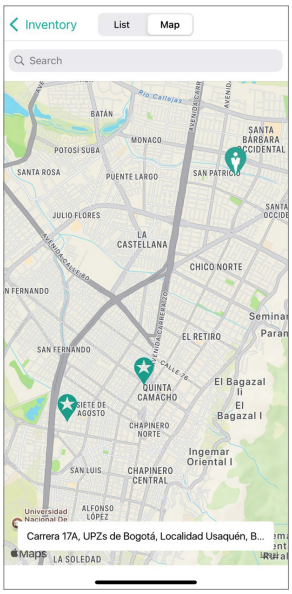
A geografia de qualquer país da América Latina desafia todos os provedores de serviços em campo: vastas extensões com pouca infraestrutura rodoviária entre as principais cidades, tráfego intenso nos centros urbanos (além de desvios devido a manifestações ou obras), aumento dos custos de transporte, criminalidade... são apenas alguns dos fatores que devem ser considerados para garantir a entrega pontual dos serviços em campo.

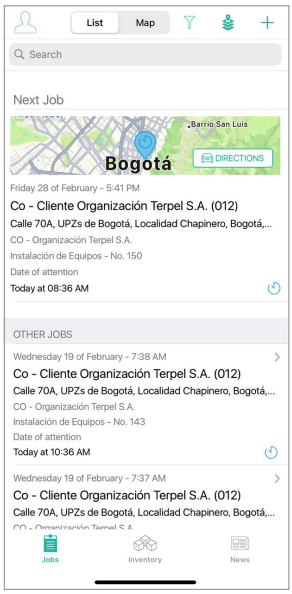
Para o Aranda Field Service, a localização dos técnicos é essencial para automatizar a cadeia de valor e os processos envolvidos na prestação de serviços. Graças ao aplicativo móvel do Aranda Field Service (disponível para iOS e Android), os técnicos em campo contam com uma ferramenta poderosa para gerenciar suas ordens de trabalho a qualquer momento, manter comunicação constante com a equipe na central (ex.: despachantes, monitores) e usuários do serviço, além de tomar decisões eficientes para o seu dia a dia.

O aplicativo móvel do Aranda Field Service facilita o trabalho de seus técnicos em campo, permitindo:

- Receber automaticamente as próximas ordens de trabalho a serem atendidas.
- Reportar em tempo real o status da ordem (ex.: deslocamento iniciado, chegada ao local do serviço, atrasos devido ao trânsito).
- Obter a rota mais adequada para se deslocar até o próximo serviço no local, graças à sua integração nativa com o Waze™.

- Identificar os depósitos mais próximos com estoque disponível de insumos ou peças de reposição necessários para atender às ordens de trabalho.
- Registrar a satisfação do usuário com o serviço prestado, por meio da captura de assinatura digital (na tela do dispositivo).



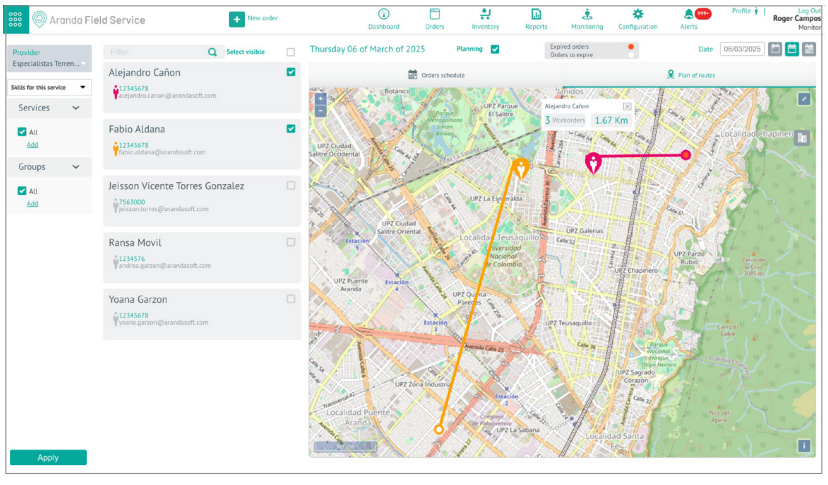


Em situações de pouca ou nenhuma conectividade móvel, seus técnicos em campo continuarão produtivos o tempo todo graças ao modo Offline do Aranda Field Service, que permite acessar e gerenciar suas ordens de trabalho sem necessidade de conexão com a Internet, sincronizando as informações automaticamente assim que a conectividade for restabelecida.

Visões de “Minhas próximas ordens de trabalho” e “Localização de depósitos” no aplicativo móvel do Aranda Field Service.

Planejamento e acompanhamento em tempo real para melhorar a experiência de seus clientes.

Com o Aranda Field Service, sua organização poderá reagir rapidamente a imprevistos e tomar decisões para fornecer serviços de qualidade, graças a:



Visualização de “Monitoramento das próximas ordens de trabalho” no Aranda Field Service, com a localização atual e os próximos deslocamentos dos técnicos selecionados.

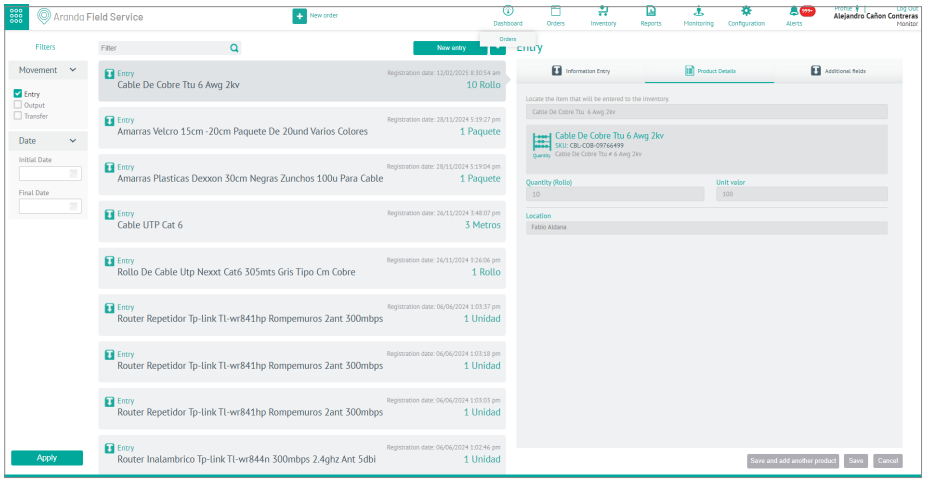
- Monitoramento da localização atual dos especialistas, bem como seus deslocamentos e os meios de transporte utilizados.
- Localização dos diferentes clientes a serem atendidos em uma data específica e a quantidade de ordens de trabalho, para planejar a capacidade necessária.
- Visualização em calendário por técnico e período de tempo (dia, semana, mês), para estimar a demanda de pessoal por serviço.
- Visualização das Próximas Ordens de Trabalho, para identificar os próximos deslocamentos.
- Reatribuição em massa de ordens de trabalho (ex.: quando um técnico reporta afastamento por doença).

Gestão e controle dos custos de serviços em campo.

A eficiência na prestação de serviços em campo não depende apenas da atribuição do técnico mais adequado para cada solicitação, mas também do uso eficiente dos recursos. Seja de forma involuntária (ex.: dano acidental, perda) ou voluntária (ex.: roubo), a manipulação dos insumos e/ou peças de reposição necessários para qualquer ordem de trabalho pode impactar no aumento dos custos do serviço e, consequentemente, na perda de competitividade. Para garantir que os serviços em campo sejam custo-eficientes, o Aranda Field Service auxilia no registro, acompanhamento e geração de relatórios sobre os custos incorridos em todas as intervenções em campo.

Com o Aranda Field Service, sua organização poderá:

- Atribuir e calcular os custos de deslocamento de cada técnico, de acordo com o meio de transporte utilizado (ex.: caminhão, motocicleta, transporte público) e a estrutura de custos correspondente (custo fixo e variável).
- Atribuir e calcular os custos de prestação do serviço, incluindo custo base, acréscimos conforme o nível de serviço exigido (ex.: Atendimento Prioritário) e penalidades por descumprimento do serviço.
- Atribuir e calcular os custos dos insumos e/ou peças de reposição utilizados na prestação do serviço, com base no estoque necessário para cada ordem de trabalho e considerando diferentes tipos e quantidades de insumos conforme o serviço específico a ser entregue.



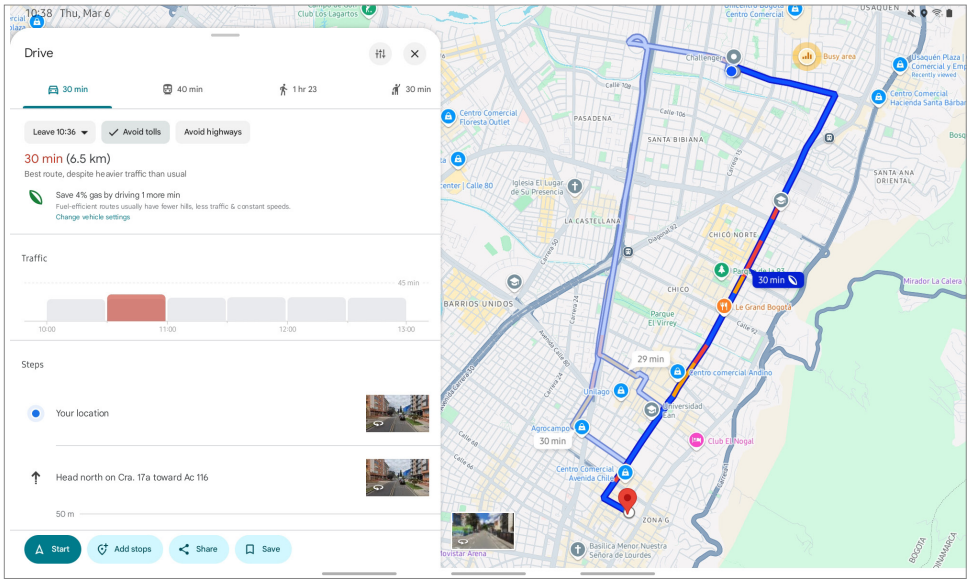
Visualización de “Gestión de inventário” no Aranda Field Service, registrando todos os movimentos (entrada e saída) dos insumos e/ou peças de reposição.

Favorece os fluxos compartilhados de informação com integrações a sistemas externos.

Um dos desafios de qualquer iniciativa de automação de serviços em campo é a integração com o ecossistema tecnológico da organização. Isso pode incluir soluções de ERP (como SAP, Oracle Cloud ERP, Infor), CRM (como Salesforce, Netsuite, Dynamics 365), sistemas de gestão de inventário, entre outros. Cientes da importância da comunicação eficiente entre as diferentes áreas envolvidas na prestação de serviços em campo e buscando automatizar tarefas recorrentes tanto para a equipe administrativa quanto para os técnicos em campo, o Aranda Field Service facilita a colaboração e a eficiência ao se integrar com diversas soluções do mercado.

Alguns benefícios de nossas integrações são:

- Deslocamento eficiente dos técnicos, sugerindo automaticamente as rotas no Google Maps e Waze(1).
- Identificação antecipada de áreas com difícil acesso (ex.: "zonas vermelhas"), visualizando camadas personalizadas de mapas no ArcGIS e Google Maps.
- Comunicação imediata entre sistemas da organização, graças a um amplo catálogo de API REST e ao uso de Webhooks.



Rota sugerida no Google Maps para o próximo deslocamento de um técnico em campo, gerada automaticamente a partir da localização da ordem de trabalho no Aranda Field Service.

O Aranda Field Service também se integra nativamente com o Aranda Service Management (solução de automação de processos), proporcionando uma gestão de serviços em campo aprimorada por autosserviço e omnicanalidade.

(1)A utilização do Google Maps e/ou ArcGIS requer uma assinatura de cada um desses provedores para visualizar mapas no aplicativo móvel e no site do Aranda Field Service, sendo essa responsabilidade do cliente e/ou parceiro de negócios da Aranda Software. Como alternativa, o Aranda Field Service permite o uso do OpenStreetMap como camada de visualização de mapas sem custo adicional. Informe-se sobre as considerações de cada um dos provedores de mapas do Aranda Field Service no seguinte link.

Por que escolher o Aranda Field Service?

Implementação ágil

Graças ao uso de templates, integrações externas e interfaces gráficas intuitivas, a implementação do Aranda Field Service é algo com que sua empresa não precisará se preocupar.

Nas suas instalações ou nas nossas: você escolhe

O Aranda Field Service está disponível como Software-as-a-Service (SaaS) e como solução On-Premises (instalada localmente), adaptando-se às necessidades da sua organização.

Falamos o mesmo idioma

Nossa equipe de Suporte especializado atende em português e no horário da América Latina. Nossa documentação técnica está disponível em vários idiomas (inglês, espanhol e português).

Reconhecimento global com foco na América Latina

O Aranda Field Service é reconhecido por analistas da indústria como uma solução de destaque para a gestão de serviços em campo, atendendo às necessidades das empresas da América Latina.

Adaptada à geografia da região

Seus técnicos em campo poderão gerenciar as solicitações no modo *Offline* (sem conexão com a Internet), mantendo sua produtividade em locais sem cobertura de rede móvel.

A segurança dos seus dados, nosso compromisso

A Aranda Software possui um rigoroso sistema de gestão da segurança da informação de seus clientes, certificado mundialmente pela norma ISO/IEC 27001:2022.