

Aranda Field Service

Solução para automação de serviços em campo

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

Desafios

Hoje em dia, as empresas que prestam qualquer serviço 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 se traduzir em **atrasos, erros e perda de oportunidades comerciais**. Para se manterem competitivas, as organizações devem adotar imediatamente soluções tecnológicas que lhes permitam **agilizar e otimizar a gestão** de seu pessoal em campo.

Os especialistas em campo lidam com desafios constantes: **problemas de planejamento, dificuldade para acessar informações-chave** sobre as ordens de trabalho e falta de recursos adequados para resolver cada solicitação de forma eficiente. **Sem ferramentas** que centralizem e automatizem esses processos, a **prestação do serviço torna-se ineficiente**, afetando diretamente a satisfação do cliente e os custos operacionais.

Diante dessas exigências, **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 impactem negativamente seu negócio** é fundamental para garantir um serviço ágil, eficiente e rentável.

Solução

Aranda Field Service é a solução de software empresarial desenvolvida para automatizar e otimizar a gestão dos serviços de campo em sua empresa, com uma plataforma que oferece capacidades de geolocalização em tempo real, gestão de estoque, planejamento de agenda, modo offline e

integração com sistemas externos, focada em **reduzir os custos operacionais e melhorar a experiência dos seus clientes**.

Principais Benefícios

- **Aumente a produtividade** da força de trabalho em campo graças à atribuição de rotas ótimas de deslocamento entre diferentes clientes, sedes e localizações, assim como à 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 distância mais próxima, a disponibilidade de horário, as capacidades (*skills*), entre outros.
- **Otimize tempo e recursos do seu pessoal em campo** ao fornecer visibilidade em tempo real dos insumos ou peças de reposição necessárias para as ordens de serviço e dos depósitos com estoque disponível mais próximos da localização do técnico ou do cliente.
- **Facilite o trabalho dos seus especialistas em campo** fornecendo automaticamente e de forma detalhada o serviço a ser atendido por meio da ordem de serviço e todas as informações necessárias (dados do cliente, insumos, datas de compromisso, entre outros).
- **Melhor tomada de decisão graças a dashboards** e relatórios sobre as ordens de serviço, incluindo a medição de custos, tendências dos serviços, planejamento de visitas, entre outros.

Capacidades Funcionalidades do Aranda Field Service – Aplicação Web

Arquitetura e implantação de acordo com suas necessidades

Utilize a solução de qualquer lugar e foque seus esforços em gerar valor para o seu negócio graças ao modelo SaaS, com total segurança, disponibilidade e continuidade das suas informações. Escolha o Aranda Field Service *On-Premise* se precisar da solução instalada em suas dependências ou se necessitar atender a requisitos específicos de governança e armazenamento de dados.

Dashboard para tomada de decisões de gestão

Visualize em tempo real a capacidade do pessoal em campo versus a demanda por serviços, por meio dos painéis de controle do Aranda Field Service, identificando a carga de trabalho planejada por dia, semana, fornecedor, entre outros critérios.

Atribuição automática de ordens de serviço

Garanta o cumprimento dos serviços em campo e a satisfação dos seus clientes graças a um motor de atribuição inteligente que distribui as ordens de serviço segundo diferentes critérios:

- Ao técnico mais próximo da localização do serviço
- Ao técnico com as habilidades (*skills*) necessárias para o atendimento em campo
- Ao técnico com disponibilidade de horário mais próxima à data de compromisso

Complete o acompanhamento das ordens de serviço com o monitoramento da rota programada que os técnicos devem cumprir durante a jornada de trabalho.

Visualizador de ordens de serviço planejadas

Identifique rapidamente espaços disponíveis na agenda dos seus técnicos graças a uma visualização em formato de calendário (diário, semanal, mensal).

Visualizador de deslocamentos planejados

Revise os deslocamentos futuros dos técnicos em campo por meio de uma visualização em Mapa com a localização das próximas ordens de serviço.

Monitoramento de ordens de serviço

Permite visualizar em tempo real a rota das ordens de serviço, a rota planejada, o trajeto realizado pelos especialistas e o atraso na chegada ao local do serviço. Ideal para visualização em Centros de Controle e/ou telas de grande porte.

Alertas

Indicadores visíveis na tela que aparecem quando é detectado:

- Descumprimento dos acordos de nível de serviço que fazem parte de uma ordem de serviço.
- Déficit de estoque de peças de reposição em relação aos insumos requeridos para uma ordem.
- Trabalhos pendentes de atribuição por não encontrar o especialista adequado.

Multiempresa / Multiprestador

Automatize processos em campo para múltiplos prestadores internos e/ou externos em uma única instância do Aranda Field Service, cada um com seus próprios fluxos de trabalho, níveis de serviço, ordens de serviço atribuídas, entre outros.

Cadastro massivo de ordens de serviço

Documente rapidamente ordens de atendimento em campo por meio da importação no Aranda Field Service, através de um arquivo CSV. As ordens importadas são atribuídas automaticamente ao prestador e técnico mais adequados.

Busca eficiente de ordens de serviço

Acesse rapidamente as ordens de serviço de seu interesse, graças a um buscador completo com diferentes filtros de pesquisa: status da ordem, prioridade, serviços, status de cumprimento (ex. para atender hoje, expirada hoje), pessoa que despachou a ordem, técnico designado, data de atendimento, etc.

Comunicação entre despachante e técnico

Mantenha pleno contato entre o centro de distribuição e os técnicos em campo, graças ao envio de comentários dentro da ordem de serviço, bem como notificações que avisam quando há novos comentários na ordem.

AssistMe

Portal de autoatendimento para a criação e acompanhamento de ordens de serviço por parte do usuário final.

Gerenciamento de arquivos anexos

Adicione informações úteis para o atendimento das ordens de serviço, para que os técnicos em campo possam visualizá-las em seus dispositivos móveis (ex. manuais do usuário, instruções).

Respostas rápidas

Melhore a produtividade dos despachantes e dos especialistas em campo por meio de respostas pré-configuradas incluídas nos comentários da ordem de serviço (ex. “Próximo de chegar ao local”, “Atraso devido ao trânsito pesado”).

Gestão de empresas

Registre as empresas às quais você presta serviços em campo, incluindo dados de contato e endereço. Atribua serviços e níveis de serviço diferenciados por empresa, garantindo um atendimento pontual de acordo com os serviços contratados por cada cliente.

Meios de transporte

Garanta o deslocamento eficiente dos técnicos em campo pela cidade e em estrada, ao estabelecer os meios de transporte utilizados pelos especialistas (ex. veículo, transporte público, bicicleta). Obtenha rotas ideais para que o técnico chegue ao seu destino o mais rápido possível.

Gestão de insumos e peças de reposição

Controle a atribuição eficiente dos recursos necessários para os atendimentos em campo, graças ao gerenciamento do estoque de peças de reposição e insumos no Aranda Field Service. Automatize a atribuição de diferentes insumos para cada ordem de serviço e controle os movimentos de



estoque (ex. entrada, saída, transferência), para que nenhuma ordem de serviço deixe de ser atendida por falta de materiais.

Gestão de depósitos

Evite o descumprimento das ordens de serviço por falta de insumos com o técnico. Por meio do uso de depósitos no Aranda Field Service, é possível representar localizações distribuídas por toda uma cidade ou região e indicar os insumos disponíveis em cada uma (por tipo e quantidade).

Zonas (Geo-fencing)

Estabeleça perímetros dentro dos quais os técnicos podem se deslocar, facilitando a atribuição automática das ordens de serviço aos prestadores designados para cada zona.

Calendários

Garanta o agendamento das ordens de serviço nos horários e dias úteis dos seus técnicos em campo, por meio de calendários (ex. 24x7, 5x8), jornadas de trabalho (ex. das 8h às 17h) e feriados.

Objetivos de nível de serviço

Estabeleça prazos de compromisso para o atendimento das ordens, os quais são calculados e monitorados automaticamente no Aranda Field Service:

- Tempo de atendimento
- Tempo de execução
- Tempo de solução

Diferencie os cronômetros de nível de serviço conforme a prioridade da ordem de serviço (Normal, Prioritária, Emergência) e conforme o prestador do serviço ou o tipo de ordem de serviço (ex. Instalação, Manutenção, Reparo)

Reatribuição massiva de ordens de serviço

Reagende rapidamente várias ordens de serviço ao mesmo tempo, quando seus técnicos estiverem doentes ou indisponíveis para prestar atendimento.

Monitoramento de clientes

Adapte o planejamento diário às necessidades da sua

organização por meio da visualização (Mapa) das localizações dos clientes a serem atendidos.

Autenticação segura com Single Sign-On

Garanta o acesso autorizado ao Aranda Field Service enquanto facilita a experiência do usuário e evita o uso de múltiplas credenciais ao fazer login com diferentes sistemas de diretório:

- Active Directory / LDAP
- Microsoft Entra ID
- Google SSO
- Qualquer provedor de autenticação SAML 2.0



Capacidades Funcionalidades do Aranda Field Service – Aplicativo Móvel

Compatibilidade com dispositivos móveis

Seus técnicos em campo poderão gerenciar as ordens de serviço atribuídas de qualquer lugar e na maioria dos dispositivos móveis (telefones e tablets) do mercado. O Aranda Field Service é compatível com sistemas operacionais Android 6.0 ou superior e com iOS / iPadOS 11.0 ou superior (*).

Modo Offline

Garanta o atendimento pontual das ordens de serviço em ambientes com pouca ou nenhuma conectividade à Internet, graças ao modo Offline do aplicativo móvel do Aranda Field Service. Ao recuperar a conectividade, o aplicativo sincroniza as alterações realizadas nas ordens de serviço com o servidor da solução.

Integração com o Waze™

Obtenha a rota mais ideal para deslocamento veicular, com informações em tempo real sobre o tráfego na cidade ou na área de cobertura.

Comunicação com o cliente

O especialista em campo poderá se comunicar com o cliente através de chamadas telefônicas e/ou e-mails iniciados a partir do Aranda Field Service, graças à visualização do e-mail e do número de telefone do cliente (**).

Adicionar tempo adicional para atendimento em campo

Os técnicos em campo poderão solicitar uma extensão de tempo nas ordens de serviço que exigirem mais dedicação (15, 30, 45 ou 60 minutos adicionais). As solicitações de extensão de tempo são autorizadas por usuários supervisores na interface web do Aranda Field Service.

Gerenciamento de arquivos anexos

Adicione informações úteis como evidência do atendimento às ordens de serviço (ex. chegada ao local do cliente, insumos instalados e operacionais, fotos de formulários em papel).

Inventário

Para cada ordem de serviço atribuída, o técnico em campo poderá visualizar os insumos necessários para o atendimento (por tipo e por unidades requeridas).

Gestão de depósitos

Identifique os locais mais próximos à posição do técnico em campo e/ou dos próximos clientes a serem atendidos, graças à visualização (Mapa) dos depósitos autorizados. Encontre o depósito mais próximo conforme o tipo e/ou o estoque disponível dos insumos para atender às ordens de serviço.

Assinatura do usuário

Digitalize a evidência de aceitação das ordens de serviço realizadas por meio da captura da assinatura do usuário no aplicativo móvel do Aranda Field Service. O usuário assina na tela como aceitação do serviço recebido e a assinatura é anexada automaticamente à ordem de serviço.

Lista de ordens de serviço

Apresenta ao técnico em campo as ordens de serviço que ele deve executar durante o dia, organizadas por prioridade, rota georreferenciada e data de cumprimento do SLA.

Tarefas

Em ordens de serviço complexas ou cuja execução é padronizada, o técnico em campo visualiza uma lista de verificação (*Check-list*) com as tarefas que devem ser realizadas. Cada tarefa pode ter seu próprio tempo específico de execução e seu status no ciclo de vida (ex. “Não iniciada”, “Em andamento”, “Bloqueada”, “Concluída”).

Criação de ordens de serviço e clientes

Se necessário, o especialista em campo poderá registrar por conta própria ordens de serviço e autoatribuí-las a si mesmo ou a outro técnico em campo, bem como cadastrar o cliente

(*) A Aranda Software se reserva o direito de retirar a compatibilidade com versões de sistemas operacionais que não sejam oficialmente suportadas por seus fabricantes.

(**) As chamadas telefônicas e os e-mails são realizados com os aplicativos padrão do sistema operacional.

Licenciamento

O Aranda Field Service é licenciado de acordo com os seguintes tipos de usuário:

Despachante (Aplicativo Web)

O despachante acessa o site Web do Aranda Field Service para criar, buscar, gerenciar e atribuir ordens de serviço aos especialistas em campo.

A licença para um despachante opera sob um esquema de concorrência (atribuição de um *pool* de licenças, que são entregues temporariamente aos despachantes à medida que fazem login no site Web). Quando o número de licenças disponíveis se esgota e há despachantes que não conseguem acessar o sistema, eles deverão aguardar até que outros despachantes finalizem sua sessão.

Técnico de campo (Aplicativo Móvel)

Corresponde a cada pessoa que, utilizando o aplicativo móvel do Aranda Field Service, recebe e gerencia as ordens de serviço atribuídas.

A licença para um técnico de campo opera sob um esquema nomeado (concede uma licença personalizada e de uso exclusivo para um especialista específico).

Os usuários finais, aqueles que registram ordens de serviço por meio do Portal de Autoatendimento do Aranda Field Service (AssistMe), não requerem licenciamento na solução.

O Aranda Service Management inclui direitos de uso para o Aranda Query Manager, com licenciamento específico para essa solução e sujeito aos termos e condições estabelecidos pela Aranda Software.

Integrações

Acelere os fluxos de informação entre a gestão de serviços em campo e as demais unidades de negócio da sua empresa com as integrações do Aranda Field Service.

Aranda Service Management

Inicie e acompanhe atendimentos em campo a partir de solicitações no Aranda Service Management, desencadeando tarefas em campo que são registradas como ordens de serviço no Aranda Field Service (*).

Aranda Query Manager

Visualize indicadores de gestão a partir dos dados do Aranda Field Service, com dashboards e relatórios predefinidos na solução e também por meio de painéis e relatórios personalizados, graças ao designer gráfico do Aranda Query Manager.

Google Maps / ArcGIS / OpenStreetMap

Utilize o provedor de serviços de mapas mais adequado às suas necessidades (ex.: precisão dos endereços, informações de trânsito) (**).

REST API

Habilite a criação, busca e modificação de ordens de serviço, empresas, clientes, inventário, entre outros, a partir de sistemas externos, graças ao catálogo de REST API do Aranda Field Service (***)

WebHooks

Permita a criação, busca e modificação em sistemas externos a partir de ações realizadas no Aranda Field Service, utilizando WebHooks que são disparados automaticamente na solução.

(*) Requer licença ativa do Aranda Service Management. Mais informações sobre esta integração na documentação técnica do Aranda Service Management.

(**) O uso 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 utilizar o 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**.

(***) Para utilizar os serviços REST API do Aranda Field Service, é necessário possuir uma licença de integração.