

# Aranda FIELD SERVICE

Gestión inmediata de diferentes solicitudes de servicio. Aranda FIELD SERVICE localiza y asigna un especialista en campo para resolver su caso.



*Administre en forma eficiente diferentes tipos de incidentes generados por su organización logrando asignar y dar seguimiento a órdenes de trabajo y especialistas, para la ejecución de actividades asociadas a servicios tecnológicos en el campo de acción.*

## Características - Funcionalidades

### ● Administrar Empresas

Defina y clasifique las empresas que van a gestionar las funcionalidades de Aranda FIELD SERVICE; configure la apariencia estilos y plantillas propias de cada organización, prestando soporte y administración de solicitudes de servicio en el lugar requerido.

### ● Ordenes de Trabajo

Gestione y de seguimiento a solicitudes de servicio, mediante el agendamiento de tareas, la asignación de recursos y la solución de diferentes incidentes de su organización.

### ● Ubicación ordenes y especialistas

Identifique en un mapa la localización exacta (longitud, latitud y dirección de ubicación) de una orden de trabajo generada y del especialista OnSite asignado.

### ● Asignaciones

El Especialista HelpDesk desde su consola web tiene acceso permanente a un repositorio de información para administrar, localizar una orden de trabajo y verificar la disponibilidad de los recursos disponibles (repuestos, elementos de configuración CIs). Adicionalmente el sistema a través del Aranda Rules Engine, se encargará de asignar de forma automática las tareas configuradas en la orden, al especialista OnSite que será el encargado de consultar la solicitud desde su consola web móvil y dar solución a la misma.

### ● Acceso Web

Especialista HelpDesk y especialista Onsite tienen acceso a una consola web fija y móvil sin limitaciones de tiempo para generar, consultar y atender una orden de trabajo, asignar un especialista Onsite y dar seguimiento a la solicitud de servicio.

### ● Perfiles

Genere acciones encaminadas a la administración de la solución, creando grupos de trabajo, perfiles de usuario y asignando los permisos, para ingresar a las diferentes funcionalidades de Aranda FIELD SERVICE.

### ● Reportes de costo

Conozca y calcule en tiempo real los desplazamientos realizados por el especialista OnSite a través de su dispositivo móvil y genere en forma automática un reporte de costo por desplazamiento del especialista en campo en el cumplimiento de una orden de trabajo.

## Beneficios

- Gestión y control sobre las solicitudes de servicio.
- Información completa por cada incidente y orden de trabajo generada.
- Monitoreo continuo de incidentes y de los activos asociados.
- Implementación Mejores Prácticas ITIL
- Solución efectiva a los problemas.
- Asistencia permanente especializada en el lugar que lo requiera
- Ofrece una vista geográfica de la posición del especialista y la ubicación de la orden de trabajo.
- Administración y seguimiento remoto de solicitudes de servicio.
- Información actualizada de una orden de trabajo.
- Se integra fácilmente con otras herramientas.
- La mejor relación costo beneficio.
- Mayores niveles de servicio y soporte a clientes internos.
- Disminución en tiempos de respuesta a usuarios.  
Potencializar la prestación y mejora del servicio con reducción en los costos de operación.

# Aranda FIELD SERVICE

## Características Especiales

### ● Importar Incidentes

El especialista HelpDesk podrá elegir y reutilizar la información de los incidentes reportados en Aranda SERVICE DESK y seleccionar los casos que considere necesarios para crearlos como órdenes de trabajo en Aranda FIELD SERVICE.

### ● Progreso de Estados

Visualice el progreso de los estados del ciclo de vida de una orden de trabajo y conozca el avance y cumplimiento de cada solicitud de servicio.

### ● Autenticación Unificada

La integración de los sistemas de autenticación de Aranda con los sistemas de autenticación propios del cliente, ofrece al usuario un servicio de autenticación unificada seguro para las soluciones de Aranda SOFTWARE.

### ● Web Service

Integración de Web service para lograr una transferencia rápida y segura de información entre plataformas y programas diferentes y acceder a módulos de terceros de inventario para consultar y editar ubicación y cantidad de repuestos o CIs.

## Integraciones

Complemente las funcionalidades de **AFLS**, adquiriendo diferentes soluciones de Aranda que facilitan la gestión de sus recursos:

La integración con **Aranda SERVICE DESK ASDK** permite compartir información de los dos sistemas y generar órdenes de trabajo en Aranda FIELD SERVICE, con información asociada a incidentes generados en la mesa de ayuda de **Aranda SERVICE DESK**.

Integración con **Aranda Configuration Management Database (CMDB)**, logrando una solución que de acuerdo con las mejores prácticas de **ITIL** se denomina Configuration Management. Gestione los elementos de configuración (CIs) disponibles para la asignación oportuna de estos componentes en una orden de trabajo.

El sistema Dynamics (Microsoft) permite la administración de los recursos de su empresa y gestiona los repuestos a utilizar en una orden de trabajo desde **Aranda FIELD SERVICE**.

## Requerimientos del Sistema

### De hardware y software

A continuación, se indican las condiciones mínimas para la instalación. Sin embargo, estas características pueden ser superiores a las indicadas.

#### En el cliente

Procesador	Pentium IV de 2 Ghz o superior
Memoria	512 MB o Superior
Sistema Operativo	Windows XP profesional, Windows 7 profesional o superior. 32 y 64 bits y Windows 2003 server con últimas actualizaciones.
Espacio libre en DD	1 Giga
Navegadores Soportados	- Firefox 3.5 o superior - Chrome 11 o superior - Internet Explorer 9.

#### En el servidor HelpDesk y Onsite de Aplicaciones y Web

Procesador	Intel Xeon 3 Ghz o superior
Software Instalado	• Internet Information Services 6 o superior • Microsoft .NET Framework 3.5 o superior • SQL Server 2005 o superior • ASP.NET habilitado en IIS • IIS configurado para el soporte de ASP.NET Routing
Memoria	4 GB RAM.
Sistema Operativo	Microsoft Windows 2003 con 32 bits Server o superior.
Espacio libre en DD	2 Gigas
Motor de Base de Datos	SQL Server 2005 o superior, con las últimas actualizaciones liberadas por el fabricante.

## Requerimientos Dispositivos Móviles Especialista Onsite

Este servicio está disponible para los siguientes dispositivos móviles:

- iPad/iphone iOS 3.2
- Android V 2.0 superior
- Blackberry V 6

Solicite información adicional sobre éste u otros productos de Aranda Software al correo electrónico [info@arandasoft.com](mailto:info@arandasoft.com), consulte a su distribuidor autorizado o visite nuestro sitio en Internet [www.arandasoft.com](http://www.arandasoft.com).