services

INNOVA TELECOM S.L.

GESTIÓN DE ÓRDENES DE TRABAJO

Guía de Primeros Pasos

itsoft

Este documento está protegido por derechos de autor © 2026 por INNOVA TELECOM, S.L. Queda prohibida cualquier reproducción del mismo, ya sea total o parcial, sin el consentimiento expreso del titular

Comentarios y sugerencias

Por favor, dirija cualquier clase de comentario o sugerencia acerca de este documento a info@itsoft.es

Versión del software

Versión	Cambios realizados
1.1.0	
1.14.	- Recordatorio de órdenes - Asignación individualizada de permisos de creación de órdenes en movilidad. - Campo “Unidades” de material empleado pasa a ser decimal. - Las fechas de órdenes mostradas en la APP serán las planificadas con el cliente.
1.16	- Incorpora las funcionalidades de 2FA

Índice de contenidos

1. Introducción 4

2. Descripción 5

2.1. Plataforma de administración 5

2.2. Aplicación móvil 5

3. Plataforma de administración 6

3.1. Acceso a la aplicación web 6

3.2. Primer uso de Services 7

3.2.1. Representación de botones 8

3.2.2. Crear Tipologías 9

3.2.3. Crear Grupos 13

3.2.4. Crear Trabajadores 15

3.2.5. Crear Clientes 18

3.2.6. Crear Reglas 22

3.2.7. Crear Documentación de Ayuda 24

3.2.8. Crear Máquinas 25

3.2.9. Configuración básica 27

3.3. Uso habitual de Services 30

3.3.1. Crear y Gestionar Órdenes 30

4. Aplicación Móvil 34

4.1. Descripción funcional 34

4.2. Configuración previa e instalación de la aplicación en dispositivos móviles 34

4.2.1. Instalación a través de Google Play Store 35

4.2.2. Instalación a través de navegador 35

4.3. Procesos generales 36

4.4. Acceso a la aplicación 36

4.4.1. Listado de órdenes pendientes 39

4.4.2. Listado de preventivos pendientes 41

4.4.3. Bolsa de trabajo del usuario 41

4.4.4. Documentación de ayuda 42

4.5. Operaciones con órdenes y preventivos 43

4.5.1. Iniciar resolución de una orden o preventivo 43

4.5.2. Crear una orden 48

5. Soporte técnico 51

1. Introducción

Services es un sistema que permite asignar Órdenes de Trabajo a empleados, los cuales pueden consultarlas en el teléfono móvil o Tablet.

Los empleados consultan y reportan en movilidad las Órdenes de Trabajo evitando la necesidad de flujo de papeles y disponiendo siempre de toda la información actualizada en el sistema alojado en la nube.

Services dispone de una interfaz móvil para los usuarios en movilidad y una plataforma cloud para el administrador.

- La interfaz móvil permite a cualquier empleado consultar las Órdenes asignadas y actualizar la información en movilidad.
- La plataforma de administración permite asignar Órdenes de Trabajo y consultar el estado de las mismas.

Services se ofrece como servicio alojado en Internet (SaaS), donde por una cuota mensual por cada dispositivo móvil disfrutará de los servicios contratados sin tener que instalar aplicaciones en sus ordenadores, evitando así cualquier labor de mantenimiento del sistema.

2. Descripción

La solución consta de una plataforma de administración a la que el usuario puede acceder desde cualquier ordenador o Tablet utilizando un navegador, y una aplicación móvil instalada en los dispositivos de los empleados.

2.1. Plataforma de administración

Desde la Plataforma de Administración el usuario del sistema puede:

- Asignar nuevas órdenes y conocer la carga de trabajo del equipo.
- Conocer el estado de realización de las órdenes.
- Extraer los datos necesarios para la facturación del servicio.
- Enviar recordatorios de órdenes planificadas
- Gestionar trabajadores, grupos y clientes.
- Realizar informes de gestión.
- Configurar todo el sistema.

2.2. Aplicación móvil

Desde la aplicación instalada en los smartphones, los usuarios pueden consultar las órdenes de trabajo donde se les informa de:

- El cliente al que visitar y sus datos como dirección y teléfono.
- El trabajo a realizar.
- La prioridad del trabajo.
- Fecha acordada con el cliente.
- El equipamiento instalado en el domicilio del cliente.

Y permite que el empleado en movilidad informe de:

- Las fechas y horas de inicio y fin de las órdenes.
- Los trabajos realizados, mediante su descripción y toma de fotografías.
- El material y máquinas utilizadas.
- Los kilómetros de desplazamiento.
- El equipamiento sustituido en el domicilio del cliente.

Adicionalmente, los propios usuarios pueden crear órdenes de trabajo directamente desde su aplicación móvil, rellenando los campos necesarios y según la configuración, asignarse a uno o varios usuarios.

> ***Nota***
>
> *La aplicación móvil necesita que el dispositivo disponga de conectividad a internet.*

3. Plataforma de administración

3.1. Acceso a la aplicación web

Al acceder a la URL suministrada por el equipo técnico de ITSOFT, el sistema requiere la identificación y autenticación del usuario mediante el nombre de la *empresa*, el *usuario* y la *contraseña*, tal como se muestra en la ilustración 1.



Ilustración 1: Pantalla de acceso

A continuación, revise la bandeja de entrada de la cuenta de correo que se ha asociado a la plataforma, donde habrá recibido un código Alfanumérico.

(IMPORTANTE: si no recibe el código pasado unos minutos, revise su carpeta de correo de SPAM o contacte con nosotros).

Vuelva a su navegador y escriba el código en la casilla que corresponde, tal como se muestra en la ilustración 2.

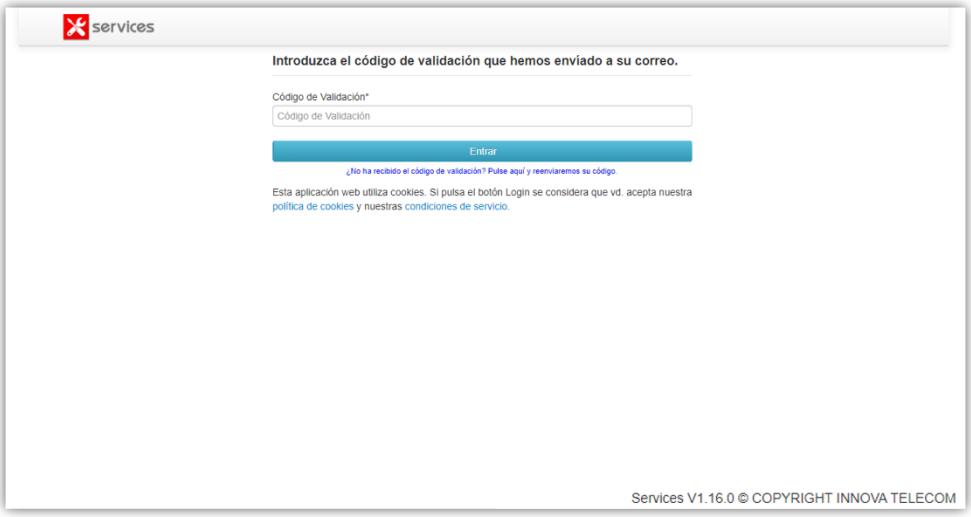


Ilustración 2: Pantalla de validación

Una vez se accede se visualizará la pantalla principal de la aplicación, formada por un menú principal en la barra superior y un área de contenido (Ilustración 3).

El menú principal se compone de una serie de pestañas:

- Órdenes.
- Documentación de Ayuda.
- Máquinas.
- Clientes.
- Trabajadores.
- Grupos.
- Tipologías.
- Reglas.
- Configuración.
- Consulta del manual de usuario.
- Estado de contacto de los trabajadores.
- Salir.

La pestaña que se seleccione aparecerá resaltada durante todo el tiempo que se encuentre seleccionada.

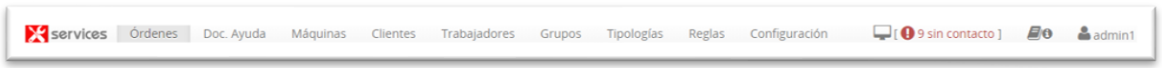


Ilustración 3: Menú principal de la aplicación.

Cada una de estas pestañas representa un apartado diferente dentro de la funcionalidad de Services.

Para un primer uso, en el que el sistema todavía no ha sido configurado, es imprescindible acudir con carácter previo a la pestaña Tipologías, que será la pestaña seleccionada por defecto.

Por el contrario, para un uso cotidiano, lo habitual es empezar la actividad desde la pestaña Órdenes.

3.2. Primer uso de Services

Antes de comenzar a trabajar con la aplicación es necesario que el usuario administrador defina un conjunto de aspectos básicos en la configuración de Services.

Para ello es imprescindible acceder a los contenidos de la siguiente secuencia de pestañas: Tipologías, Grupos, Trabajadores, Clientes, Reglas, Doc. Ayuda y finalmente Órdenes, tal como se muestra en el diagrama de la ilustración 4.

Es importante que el usuario realice la configuración siguiendo el orden anteriormente descrito.



Ilustración 4: Proceso de configuración.

> ***Nota***
> *Aunque no sea el primer uso de la aplicación, el usuario siempre puede acudir a la pestaña que desee para crear, modificar o eliminar ítems, ya sea de Tipologías, Grupos, Trabajadores, Reglas, Clientes o Documentación de Ayuda y adaptarlos así a las nuevas necesidades.*

3.2.1. Representación de botones

A lo largo del presente documento, se hará referencia a diferentes elementos gráficos (botones) que forman parte de la interfaz de la aplicación. A continuación, un diagrama con todos los posibles elementos que pueden aparecer, su descripción y número de referencia. En adelante cada botón específico a lo largo del texto se referenciará por su nombre y número de identificación.



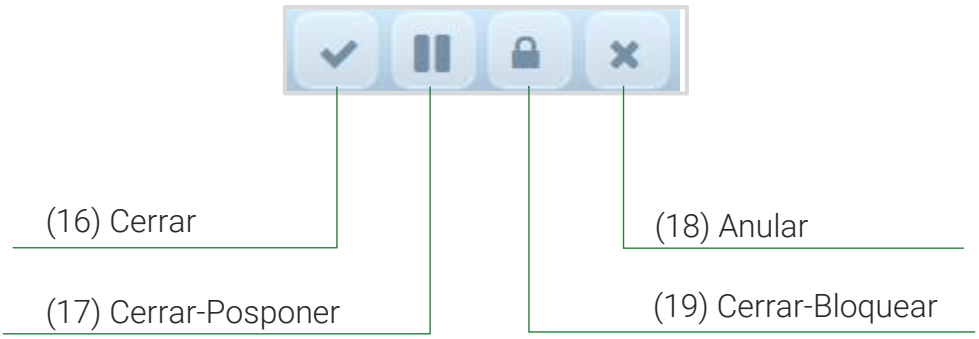
(1) Nuevo
(2) Guardar
(3) Eliminar
(4) Exportar a Excel
(5) Exportar a PDF
(6) Mover



(7) Agregar nueva fila
(8) Modificar fila seleccionada
(9) Recargar datos
(10) Eliminar fila seleccionada



(11) Consulta avanzada
(13) Reasignar
(12) Ver órdenes geoposicionadas
(14) Copia
(15) Email



3.2.2. Crear Tipologías



Ilustración 5: Crear Tipologías

Las tipologías representan un modo de clasificar las órdenes con las que se va a trabajar. De esta forma, será más sencillo y organizado para el usuario asignar órdenes y tareas.

Marcada la pestaña **Tipologías** la pantalla de contenido queda dividida en tres zonas: dos en la parte superior de la pantalla y una en la inferior.

El área superior izquierda sirve para realizar consultas sobre las tipologías ya creadas, permitiendo filtrar la búsqueda para una localización más eficaz.

La zona superior derecha se usa tanto para crear nuevas órdenes como para modificar las ya creadas, y la parte inferior muestra un listado (filtrado o no) de las tipologías existentes, permitiendo seleccionarlas para modificarlas.

Para este primer uso interesa el área superior derecha que lleva por título **Detalle de Tipos de Órdenes.** En ella aparece por defecto un formulario vacío que sirve para definir una nueva tipología de orden (Ilustración 6), formado por los siguientes campos:

- **Descripción corta**. Es una cadena de 3 a 5 caracteres usada para identificar la tipología. Será la descripción que aparezca en la pestaña 'Órdenes'.
- **Descripción**: Texto que explica con detalle la naturaleza de la tipología.
- **Color**: Valor hexadecimal del color que se quiere relacionar a la tipología. Este valor determinará el color de las órdenes de la pestaña 'Órdenes'. Para editar el color es necesario hacer clic en el cuadro de texto de 'Color' para que aparezca una ventana en la que poder elegir el color de forma visual. Para guardar el color que se haya seleccionado, pulsar el botón inferior derecho de la ventana en la que se elige el color.

- Por defecto para clientes: Al seleccionar esta opción, la tipología indicada será la predeterminada que aparecerá a los clientes cuando creen órdenes de trabajo a través de Services.
- Firma obligatoria para cerrar: Indica si es necesario que el cliente firme la orden para marcar como cerrada.
- Firma obligatoria para posponer: Indica si es necesario que el cliente firme la orden para marcar como pospuesta.



Ilustración 6: Nueva tipología

> **Nota**
> *La tipología "PRE – Preventivo" viene ya creada desde la instalación inicial de la aplicación. Se puede editar, pero en ningún caso eliminar. Esta tipología está relacionada con las "Reglas", comentadas posteriormente. Para que aparezcan las tipologías ya creadas es necesario hacer clic en el botón "Consultar" del área superior izquierda.*

El botón *Guardar* (2) en la parte superior derecha permite almacenar los cambios efectuados sobre el formulario en pantalla.

El botón *Nuevo* (1) en la parte superior derecha permite abrir un nuevo formulario en blanco para crear un ítem.

Una vez creada, una tipología puede eliminarse o modificarse seleccionándola en el listado de tipologías de la parte inferior, donde se pueden añadir o editar los siguientes campos:

- Es posible crear diferentes tipos de trabajo dentro de una misma tipología, de manera que el usuario pueda obtener una clasificación organizada sobre los diferentes tipos de tareas. Para ello, primero es necesario crear y guardar el tipo de orden, seleccionarla en el panel inferior y sobre el cuadro Detalles de Tipos de Órdenes añadir nuevas filas con el botón *agregar nueva fila* (7). Además de dicho botón, también aparecen tres más con los que poder *modificar* (8), *eliminar fila seleccionada* (10) y *refrescar* (9) los tipos de trabajo de la lista. Además, los trabajos creados pueden mantenerse activos o no, según esté seleccionado o no el campo 'Activo'.

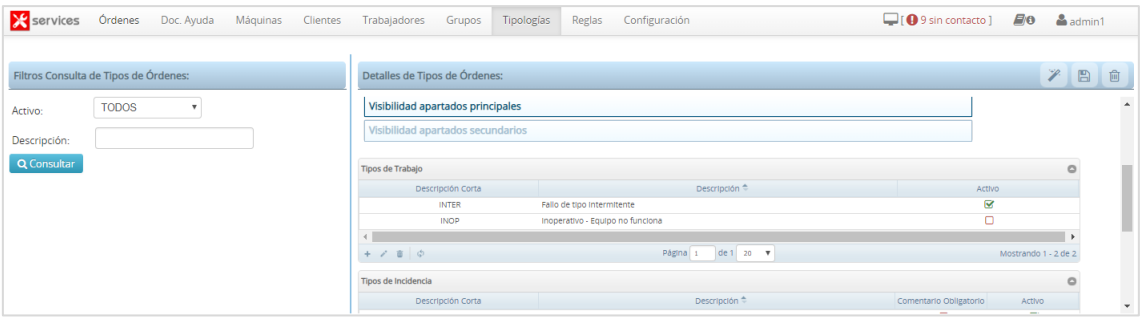


Ilustración 7: Creación de trabajos en edición de tipología

- Desde la ventana de edición de las tipologías, se pueden crear y gestionar **tipos de incidencias asociadas a cada una de las tipologías de órdenes** que podrán enviar los trabajadores. De igual forma a los tipos de trabajo, se pueden añadir nuevas filas con el botón *agregar nueva fila* (7). Además de dicho botón, también aparecen cuatro más con los que poder *copiar* (14), *modificar* fila seleccionada (8), *eliminar* fila seleccionada (10) y *recargar datos* (9) los tipos de incidencias de la lista.

  Los campos disponibles en estas incidencias son:

  - **Descripción corta**: Texto descriptivo resumido con el que se identifica la incidencia.
  - **Descripción**: Descripción de la incidencia.
  - **Comentario Obligatorio**: Si se marca, será necesario que el trabajador redacte un comentario a la hora de lanzar la incidencia.
  - **Activo**: Si se encuentra actualmente activa o no.



Ilustración 8: Creación de tipos de incidencias en edición de tipologías

- En Services es posible asignar distintos niveles de prioridad a las órdenes de trabajo, lo que se traduce en el orden de aparición en la lista de los trabajadores y la posibilidad de notificar de forma sonora a estos usuarios.

  Esta prioridad está definida de forma numérica entre 1 (máxima) y 5 (mínimo).

En la ventana de edición de tipologías se permite la configuración de notificaciones sonoras de los distintos niveles de prioridad asociados a estas tipologías. Para ello, se pulsa sobre el botón *modificar fila seleccionada* (8) cada uno de los niveles y se selecciona una de las siguientes opciones:

- Sin notificación
- Notificación normal
- Notificación importante
- Notificación hasta confirmación

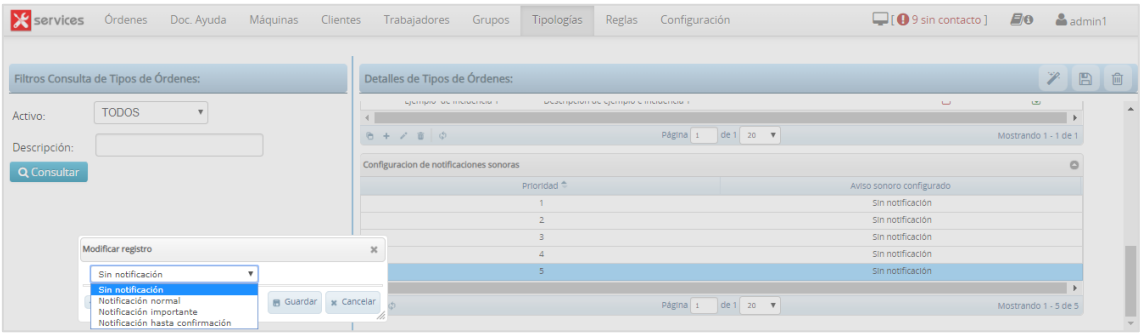


Ilustración 9: Configuración de notificaciones sonoras

- Para cada una de las distintas tipologías de órdenes, se permite mostrar u ocultar distintos campos de información tanto en la aplicación como en los documentos que se imprimen al completar las órdenes de trabajo. Para ello, en cada uno de estos campos, es necesario seleccionar si será no visible, visible pero no imprimible o visible e imprimible.

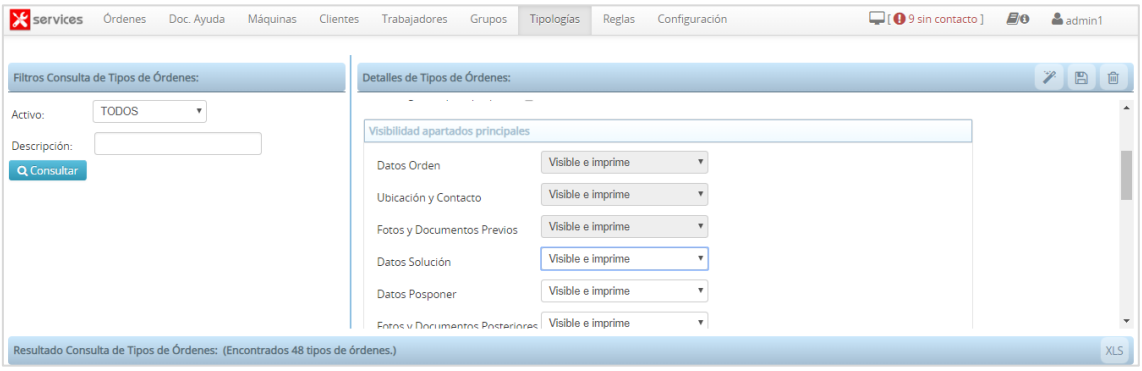


Ilustración 10: Visibilidad de apartados principales en edición de tipologías.

El botón *Eliminar* (3) en la parte superior derecha permite eliminar el ítem del formulario en pantalla.

Si una tipología ha sido asociada a una o más órdenes, no podrá eliminarse hasta que se anulen dichas relaciones.

Es posible exportar una lista con las diferentes tipologías existentes en formato XLS, donde se especifican la *Descripción corta*, *Descripción* y valor hexadecimal

del *color*. Para ello es necesario hacer clic en el botón *XLS* (4) que aparece en la parte derecha del área inferior.

> ***Nota***
> *Si se efectúan cambios sobre un formulario cumplimentado y se pulsa el botón guardar (2), los cambios sobrescribirán el ítem previamente existente (que se perderá). Si se desea crear un nuevo ítem, hay que pulsar siempre sobre el botón nuevo (1).*

3.2.3. Crear Grupos



Ilustración 11: Crear Grupos

Los grupos se utilizan para englobar los diferentes perfiles de trabajadores para adquirir una visión más organizada.

Marcada la pestaña **Grupos**, la pantalla de contenido queda dividida en tres partes, coincidentes con las descritas en el apartado anterior:

- El área superior izquierda sirve para realizar una búsqueda de los diferentes grupos creados (es necesario recordar que para que aparezca el listado hay que pulsar sobre el botón *Consulta avanzada* (11), permitiendo realizar una búsqueda filtrada en función de varios campos no excluyentes (*Nombre, Descripción y Nombre Trabajador*).
- El área superior derecha sirve para crear nuevos grupos o modificar los existentes, y el inferior muestra una lista (filtrada o no) de los diferentes grupos.

Para este primer uso interesa el área de la derecha que lleva por título **Detalle de Grupo.**

En ella aparece por defecto un formulario vacío que sirve para definir un nuevo grupo de trabajadores (Ilustración 12), pudiendo rellenar los siguientes campos:

- Código identificativo del grupo, el cual no puede modificarse posteriormente.
- Nombre del grupo.
- Descripción detallada.

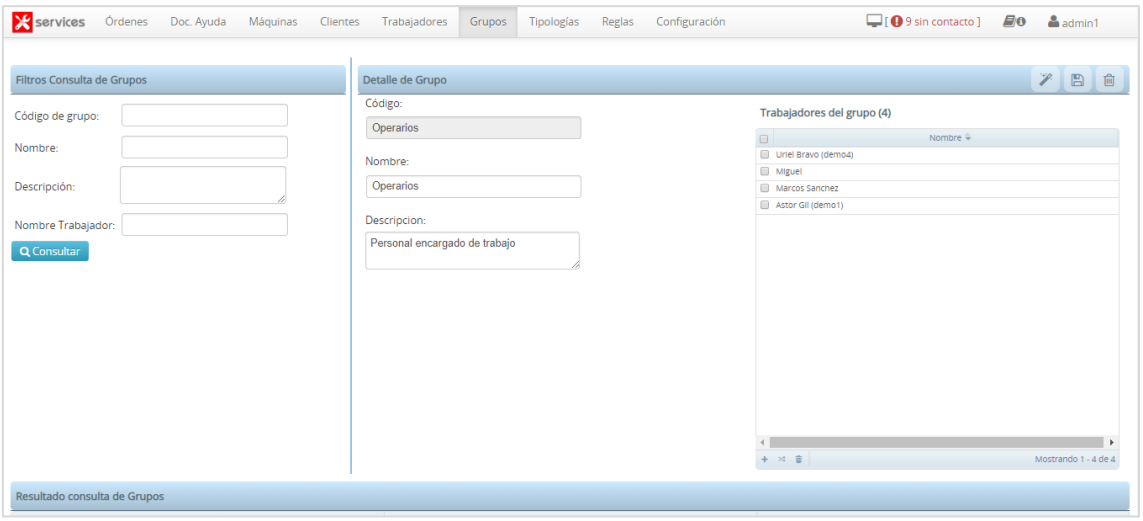


Ilustración 12: Nuevo grupo

También se puede ver desde este formulario la lista de trabajadores asignados al grupo.

En un primer uso de Services no habrá trabajadores creados aún, por lo que este campo aparecerá vacío.

La asignación de trabajadores se realiza bien desde la pestaña Trabajadores, o pulsando sobre el botón *agregar nueva fila* (7), donde se seleccionarán aquellos trabajadores que se unirán al grupo.

El botón *Mover* (6) permite trasladar uno o varios trabajadores desde el grupo seleccionado a otro. Esta operación se completa en el formulario emergente '*Trabajadores a mover*' (Ilustración 13), donde una vez marcados los trabajadores y seleccionado el grupo de destino, el proceso se ejecuta pulsando '*Guardar*'.

El resto de operaciones que se pueden efectuar sobre la pestaña '*Grupos*' son las habituales:

- El botón *Guardar* (2) en la parte superior derecha permite almacenar los cambios efectuados sobre el formulario en pantalla.
- El botón *Nuevo* (1) en la parte superior derecha permite abrir un nuevo formulario en blanco para crear un ítem.
- El botón *Eliminar* (3) en la parte superior derecha permite eliminar el ítem del formulario en pantalla.

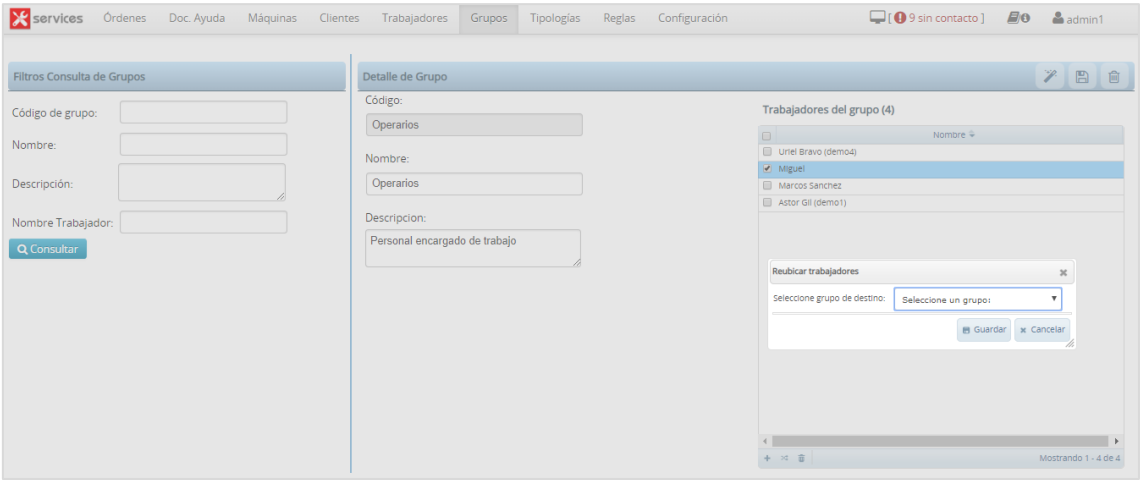


Ilustración 13: Asignación de trabajadores a grupos

Una vez creado un nuevo grupo, este puede eliminarse o modificarse. Para ello hay que seleccionar el grupo que se desea eliminar o modificar en la lista de consulta del área inferior.

Desde el momento en que un grupo tenga asociados uno o varios trabajadores, éste no podrá eliminarse hasta que todos ellos hayan sido desplazados a otro grupo siguiendo el procedimiento descrito anteriormente.

3.2.4. Crear Trabajadores



Ilustración 14: Crear Trabajadores.

La pestaña *Trabajadores* permite definir entradas para cada uno de los trabajadores disponibles. Marcada la pestaña *Trabajadores* la pantalla de contenido queda dividida en tres partes con las mismas funcionalidades que en los apartados anteriores. Para este primer uso interesa el área de la derecha que lleva por título *Detalles del Trabajador*.

En ella aparece por defecto un formulario vacío que sirve para definir un nuevo trabajador.

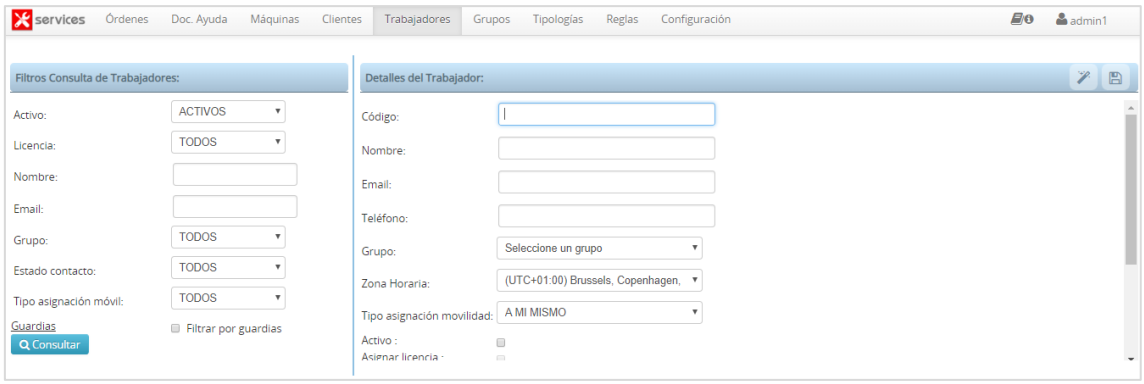


Ilustración 15: Nuevo trabajador

En cada trabajador se detallan los siguientes campos (Ilustración 15):

- Código del trabajador, el cual no podrá modificarse posteriormente.
- Nombre completo.
- Dirección de correo electrónico.
- Teléfono de contacto.
- Grupo al que se va a asociar.
- Zona horaria.
- Si se le permite crear órdenes en movilidad o no y a quién se le asignará de forma automática, siendo posible elegir entre “A NADIE”, “A ÉL MISMO”, “A SU GRUPO” o “A CUALQUIERA”.

> ***Nota***
> *Por defecto viene seleccionada (GMT+01:00) Bruselas, Copenhague, Madrid, París. Es posible seleccionar cualquier otra zona desde el desplegable que aparece pulsando sobre el cuadro de texto.*

- Datos de acceso. El nuevo usuario móvil tendrá que proporcionar unas credenciales para poder acceder a la aplicación móvil. Para ello hay que suministrarle un usuario y una contraseña (Ilustración 15). Es importante seleccionar la casilla ‘*Activo*’ para que el usuario definido tenga acceso a la aplicación móvil.

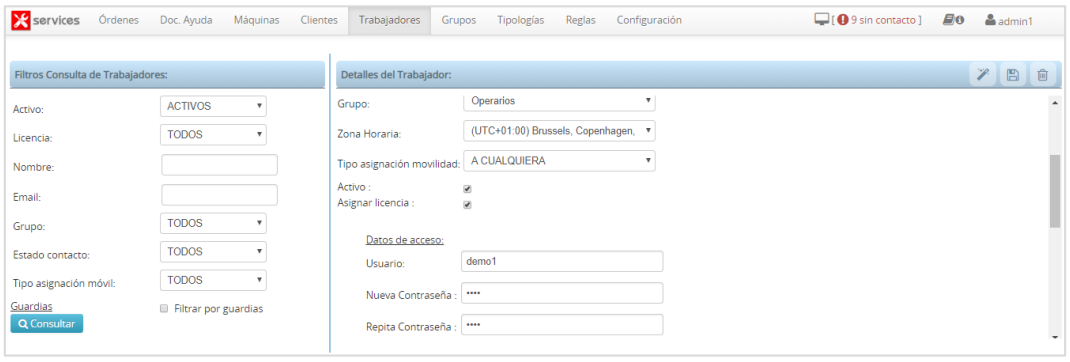


Ilustración 16: Datos de acceso de nuevo trabajador.

El botón *Guardar* (2) en la parte superior derecha permite almacenar los cambios efectuados sobre el formulario en pantalla.

El botón *Nuevo* (1) en la parte superior derecha permite abrir un nuevo formulario en blanco para crear un ítem.

Una vez creado, un trabajador puede eliminarse o modificarse seleccionándolo en el listado de trabajadores de la parte inferior. Además de modificar los parámetros definidos en la creación del trabajador (excepto el código identificador) es posible añadir tres nuevos campos (solamente es posible añadirlos una vez que esté creado el trabajador): guardias, supervisores y bolsa del trabajador.

Para añadir guardias es necesario seleccionar, en el apartado '*Guardias*', la fecha y hora de inicio y fin. Una vez definidas, hacer clic en el botón *Añadir guardia*. Las que ya están creadas aparecen en la lista '*Guardias previstas o en curso*', desde donde es posible eliminar una guardia (seleccionándola y pulsando el botón *Eliminar fila seleccionada* (10) de la parte inferior), refrescarlas (botón *Recargar datos* (9) o exportarlas a *Excel* (4) (Ilustración 17).



Ilustración 17: Guardias

También es posible asignar supervisores a los trabajadores (mediante una dirección de email). Para ello, en la lista Supervisores se crean nuevas entradas con el botón *agregar nueva fila* (7), se eliminan con el botón *Eliminar fila seleccionada* (10) y se refresca la lista (botón *Recargar datos* (9)) para que aparezcan los nuevos cambios realizados.

La Bolsa del trabajador sirve para establecer los utensilios, equipos, etc. de los que el trabajador dispone. De esta forma se puede realizar un seguimiento acerca de las herramientas a las que tiene acceso cada trabajador. Para añadir una nueva entrada a la lista hay que hacer clic en el botón *agregar nueva fila* (7) de la parte inferior, teniendo que editar el Número de serie, la Referencia y la Descripción del utensilio o herramienta. Es posible editar las ya creadas pulsando el botón *Modificar fila seleccionada* (8), así como eliminar entradas (*Eliminar fila seleccionada* (10)) y actualizar los datos (*Recargar datos* (10)) (Ilustración 18).

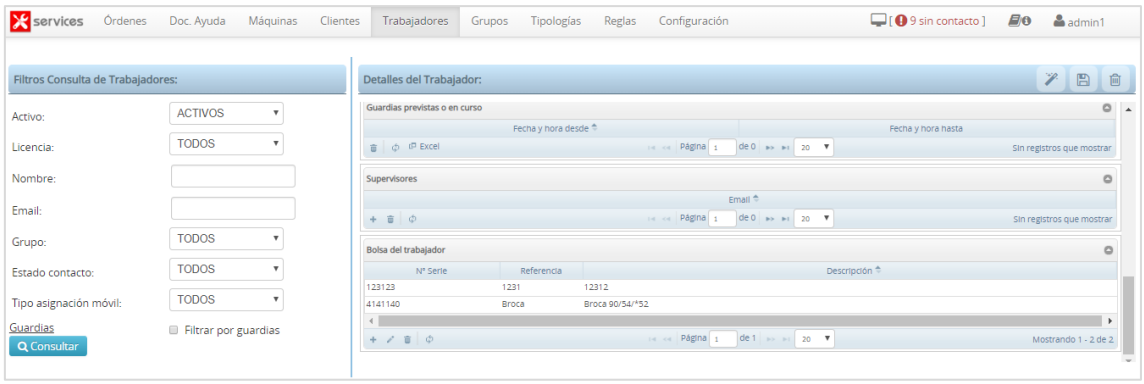


Ilustración 18: Supervisores y Bolsa del trabajador.

El botón *Eliminar* (3) en la parte superior derecha de ***Detalles del Trabajador*** permite eliminar el ítem del formulario en pantalla.

Si a un trabajador se le han asignado una o más órdenes, no podrá eliminarse hasta que se anulen dichas relaciones.

Para buscar a un trabajador hay que dirigirse al área de la parte superior izquierda ***Filtros Consulta de Trabajadores***, a partir de la cual es posible realizar una búsqueda que se puede filtrar en función de los campos que aparecen en la pantalla (*Nombre, Email, Grupo o Guardias*).

Al pulsar *Consultar* aparecerá la lista en el área inferior ***Resultado Consulta de Trabajadores***. Esta área, además de mostrar la lista de los trabajadores (filtrada o no), permite realizar una serie de operaciones a partir de los botones situados en la parte derecha.

Mediante el botón *Mover* (6) es posible trasladar los trabajadores desde un grupo a otro de igual forma que en la pestaña ***Grupos*** descrita anteriormente. También se permite exportar la lista de trabajadores a formato XLS mediante el primer botón XLS (4). El segundo botón XLS (6) permite importar a Excel los periodos de guardia.

3.2.5. Crear Clientes



Ilustración 19: Crear Clientes

Los clientes serán definidos en este apartado. Marcada la pestaña ***Clientes***, al igual que en los casos anteriores, la pantalla de contenido queda dividida en tres partes. Para este primer uso interesa el área de la derecha que lleva por título ***Detalles de Clientes***.

En ella aparece por defecto un formulario vacío que sirve para definir un nuevo cliente (Ilustración 20).

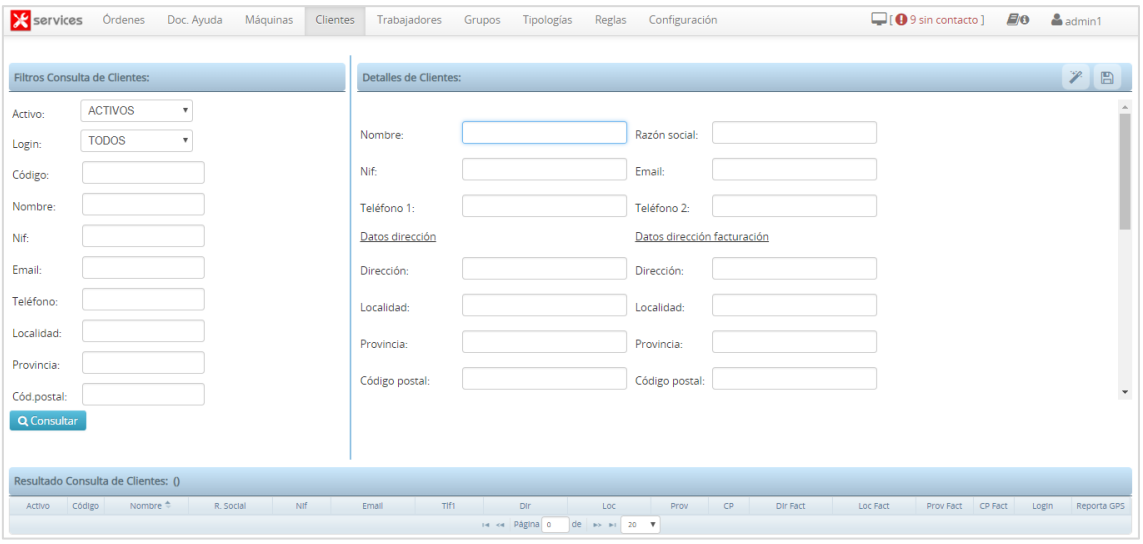


Ilustración 20: Nuevo Cliente

En cada cliente se detallan los siguientes campos:

- Nombre completo.
- Razón social.
- NIF.
- Dirección de correo electrónico.
- Teléfonos de contacto.
- Datos de la dirección del cliente y de facturación.
    - Dirección.
    - Localidad.
    - Provincia.
    - Código Postal.
- Observaciones.
- Notificar por email creación / cierre de orden. Es una casilla que permite informar al cliente cuando se ha creado / finalizado la orden.
- Capturar GPS al cierre de la orden.
- Datos de acceso.

> ***Nota***
> *La aplicación web permite que el cliente introduzca sus credenciales para acceder y poder consultar el estado de la orden. Para ello, hay que asignarle un Usuario y Contraseña y marcar la casilla "Asignar login".*

El botón *Guardar* (2) en la parte superior derecha permite almacenar los cambios efectuados sobre el formulario en pantalla.

El botón *Nuevo* (1) en la parte superior derecha permite abrir un nuevo formulario en blanco para crear un ítem.

Una vez creado, un cliente puede eliminarse o modificarse (Ilustración 21) seleccionándolo en el listado de clientes de la parte inferior (no olvidar que para que la lista aparezca hay que pulsar primero el botón Consultar de la pestaña *Filtros Consulta de Clientes* del área superior izquierda).

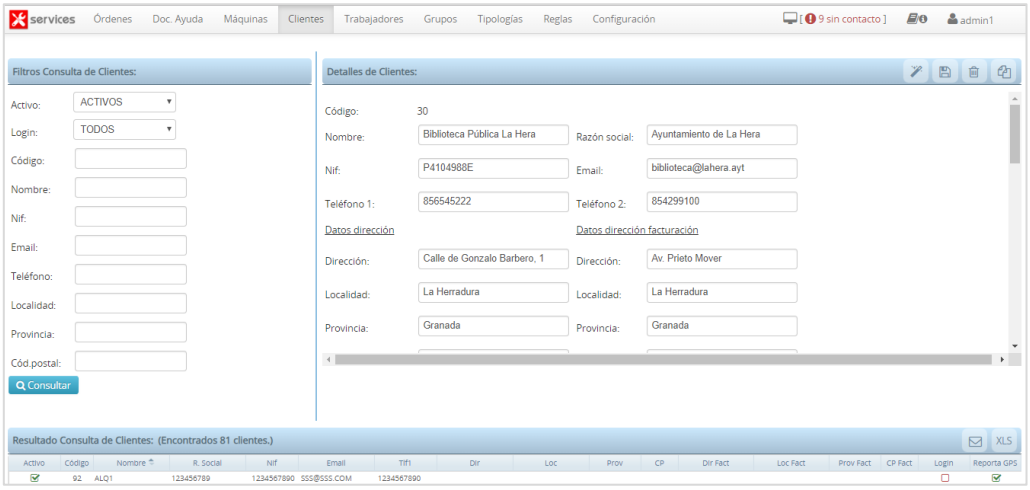


Ilustración 21: Nuevo Cliente

Al seleccionar un cliente para modificarlo, además de los campos anteriores es posible modificar otro conjunto de parámetros: '*Supervisores*', '*Contratos*' y '*Material Depósito*' (Ilustración 22).

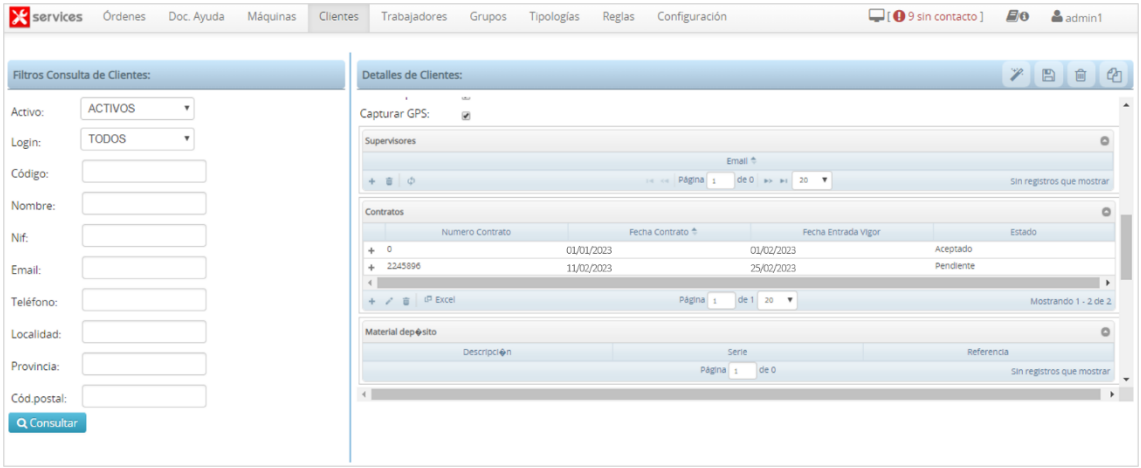


Ilustración 22: Supervisores, contratos y material depósito.

En el apartado '*Supervisores*' es posible crear un nuevo supervisor al cliente seleccionado (a través de una dirección de email) mediante el botón *agregar nueva fila* (7), eliminar una entrada de la lista (*Eliminar fila seleccionada* (10)) y refrescar los datos para que se actualice la tabla (*Recargar datos* (9)).

El apartado '*Contratos*' permite visualizar los contratos relacionados con el cliente, crear uno nuevo a través del botón *agregar nueva fila* (7), mediante el cual

aparecerá una nueva ventana donde introducir el *Número de Contrato*, la *Fecha de Contrato*, la *Fecha de Entrada en Vigor* y un menú desplegable donde se indica el *Estado*. También se permite modificar algún contrato ya existente (botón *Modificar fila seleccionada* (8) que aparece debajo de la lista de contratos), eliminar una entrada (*Eliminar fila seleccionada* (9)) e importar a formato XLS la lista de contratos (Excel).

En el apartado '*Material Depósito*' se cargarán todos aquellos utensilios, dispositivos, etc. que el cliente posea. De esta forma se permite tener control sobre el material del que dispone cada cliente. Esta lista no es editable desde la aplicación web. Cuando el trabajador realice una orden asignada, deberá indicar desde la aplicación móvil qué elementos ha dejado a disposición del cliente. Dichos elementos se cargarán automáticamente en esta lista.

El botón *Eliminar* (3) en la parte superior derecha de ***Detalles de Clientes*** permite eliminar el ítem del formulario en pantalla.

Si a un cliente se le han asignado una o más órdenes, no podrá eliminarse hasta que se anulen dichas relaciones.

Para buscar un cliente se utiliza el área superior izquierda ***Filtros Consulta de Clientes***, donde aparece un conjunto de campos rellenables o desplegables donde poder filtrar la información para una búsqueda más detallada. Al pulsar la casilla '*Búsqueda avanzada*' se activa un nuevo campo '*Ref. Artículo*' para buscar el cliente que tenga un artículo determinado. Para cargar el listado en el área inferior ***Resultado Consulta de Clientes*** es necesario pulsar el botón *Consultar.*

Es posible realizar operaciones con la lista cargada en la parte inferior ***Resultado Consulta de Clientes***. Al pulsar el botón de la derecha *Enviar email a clientes activos* (15) aparece una ventana en la que se rellena el *Asunto* y el *Mensaje*. El email se enviará a todos los clientes que aparezcan en la lista cargada. También permite importar dicha lista a formato XLS mediante el botón XLS (6).

3.2.5.1. Ventana de supervisión

Al final de la ventana de Detalles de Clientes, aparecen dos listas adicionales, denominadas '***Clientes que superviso***' y '***Clientes que me supervisan***'. En la primera de ellas, aparecen todos los clientes en los que el cliente logado en la plataforma está marcado como supervisor y en la segunda lista, aparecen las empresas que mediante su usuario web de SERVICES están marcadas como supervisores del trabajador.

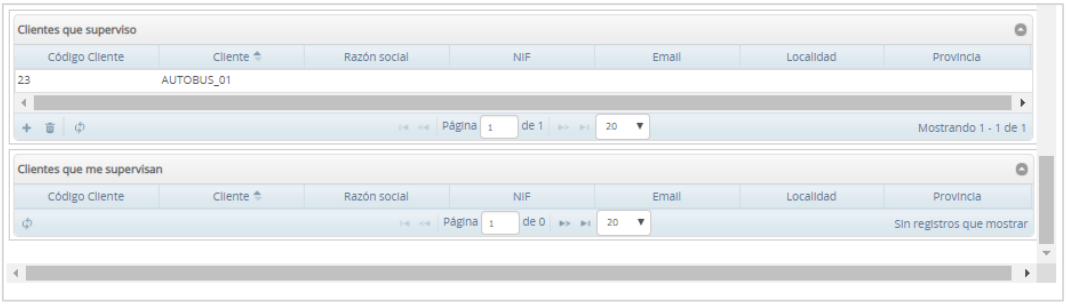


Ilustración 23: Clientes que superviso y clientes que me supervisan.

3.2.6. Crear Reglas



Ilustración 24: Crear Reglas

Las reglas son órdenes de tipo preventivo que se crean con cierta periodicidad.

En lugar de tener que crear una nueva orden cada vez que sea necesario realizarla, es posible crear una regla de manera que automáticamente se asigne cuando sea oportuno.

Las reglas son de tipo '*Preventivo*', tipología definida automáticamente por la aplicación web.

Al igual que en los casos anteriores, marcada la pestaña ***Reglas*** la pantalla de contenido queda dividida en tres partes.

Para este primer uso interesa el área de la derecha que lleva por título ***Detalle de Reglas.***

En ella aparece por defecto un formulario vacío que sirve para definir una nueva regla (Ilustración 25).

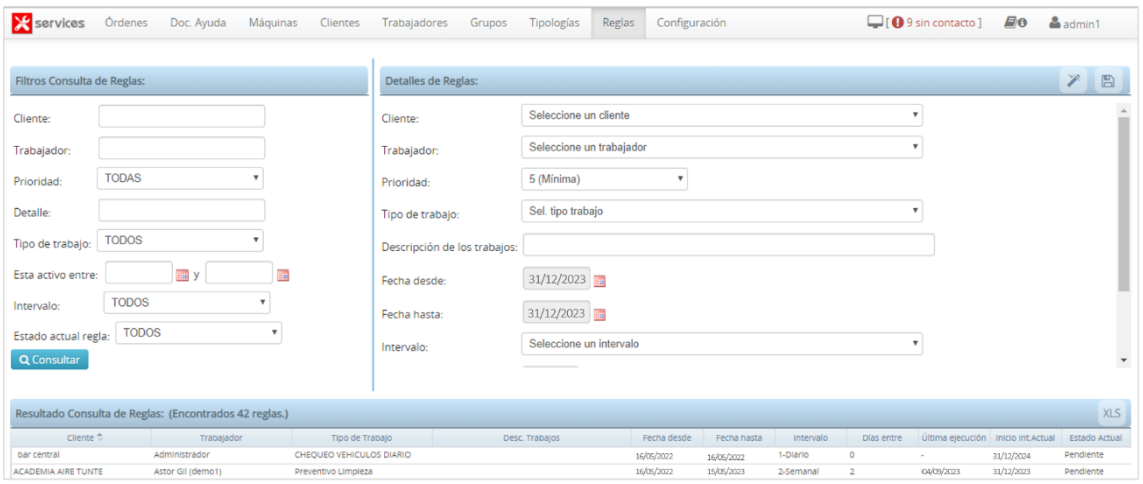


Ilustración 35: Creación de nueva regla

En cada regla se detallan los siguientes campos:

- Cliente.
- Trabajador.
- Prioridad: es posible asignar un número del 1 (máxima prioridad) al 5 (mínima prioridad)
- Tipo de Trabajo.
- Descripción de los trabajos.
- Fecha desde y hasta.
- Intervalo: Establece si la regla es diaria, semanal, mensual o anual.
- Días entre intervalos: En función del intervalo elegido, los días entre intervalos deberán estar dentro de un rango.

El botón *Guardar* (2) en la parte superior derecha permite almacenar los cambios efectuados sobre el formulario en pantalla.

El botón *Nuevo* (1) en la parte superior derecha permite abrir un nuevo formulario en blanco para crear un ítem.

Una vez creada, una regla puede eliminarse o modificarse seleccionándola en el listado de reglas de la parte inferior (Ilustración 26).

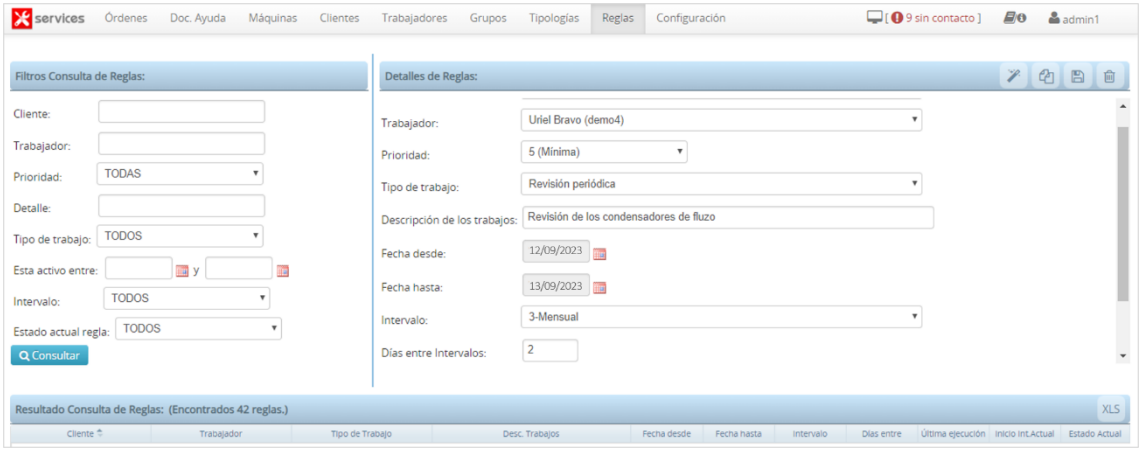


Ilustración 46: Detalles de una regla

Al seleccionar una regla para editarla aparece en la parte derecha de ***Detalles de reglas*** dos botones más: *Eliminar* (3) y *Copiar* (14).

- El botón *Eliminar* (3) en la parte superior derecha permite eliminar el ítem del formulario en pantalla.
- El botón *Copiar* (15) en la parte superior derecha permite clonar el ítem, creando así uno nuevo a partir de los datos del original.

Si a una regla se le han asignado una o más órdenes, no podrá eliminarse hasta que se anulen dichas relaciones.

Para buscar una regla determinada que ya está creada se utiliza el área ***Filtros Consulta de Reglas***, desde donde es posible rellenar un conjunto de cuadros de texto para filtrar la consulta en función de lo que se desee buscar. Para que la lista se cargue en el área inferior ***Resultado Consulta de Reglas***, es necesario hacer clic en el botón *Consultar*.

A través del botón XLS (4) situado a la derecha del área inferior es posible exportar en formato Excel un listado de períodos de preventivo en el que se detalla *Cliente*, *Técnico*, *Motivo*, *FechaDesde*, *FechaHasta*, *Intervalo* y *Días* (entre intervalos).

3.2.7. Crear Documentación de Ayuda



Ilustración 57: Crear documentación de ayuda.

La documentación de ayuda se utiliza para cargar desde la aplicación web cualquier manual que pueda ser útil para los usuarios móviles, los cuales podrán consultarlos desde el terminal móvil.

Marcada la pestaña ***Documentación de Ayuda*** la pantalla de contenido queda dividida en tres partes, al igual que en casos anteriores. Para este primer uso interesa el área de la derecha que lleva por título ***Detalle de Documento de Ayuda***.

En ella aparece por defecto un formulario vacío que sirve para definir un nuevo Documento de Ayuda (Ilustración 28).

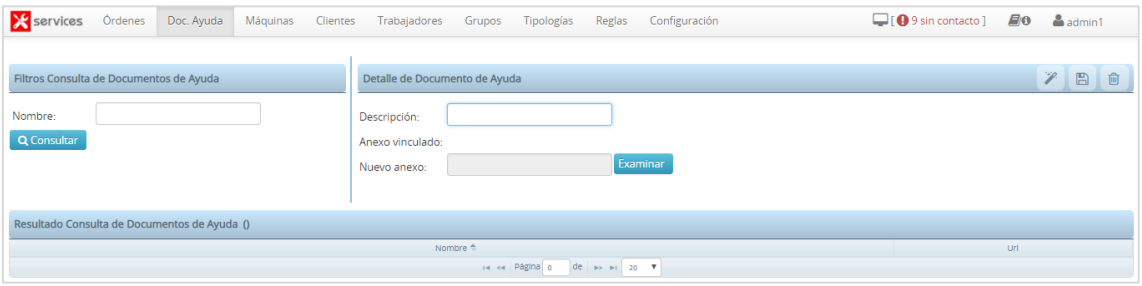


Ilustración 28: Nueva documentación de ayuda.

En cada Documento de Ayuda se detallan los siguientes campos:

- **Descripción:** Equivale al título que los usuarios móviles pueden ver desde sus dispositivos.
- **Anexo vinculado**: Al crear una regla aparecerá en blanco y será necesario añadir un nuevo anexo haciendo clic en '*Examinar*' y seleccionando el archivo deseado desde el equipo del usuario.

El botón *Guardar* (2) en la parte superior derecha permite almacenar los cambios efectuados sobre el formulario en pantalla.

El botón *Nuevo* (1) en la parte superior derecha permite abrir un nuevo formulario en blanco para crear un ítem.

Una vez creado, un Documento de Ayuda puede eliminarse o modificarse. Para ello es necesario seleccionarlo desde el área inferior. Cuando se selecciona, en la zona superior izquierda es posible acceder al anexo vinculado, debido a que ya se ha definido previamente (Ilustración 29). Es posible modificar la descripción y el anexo.

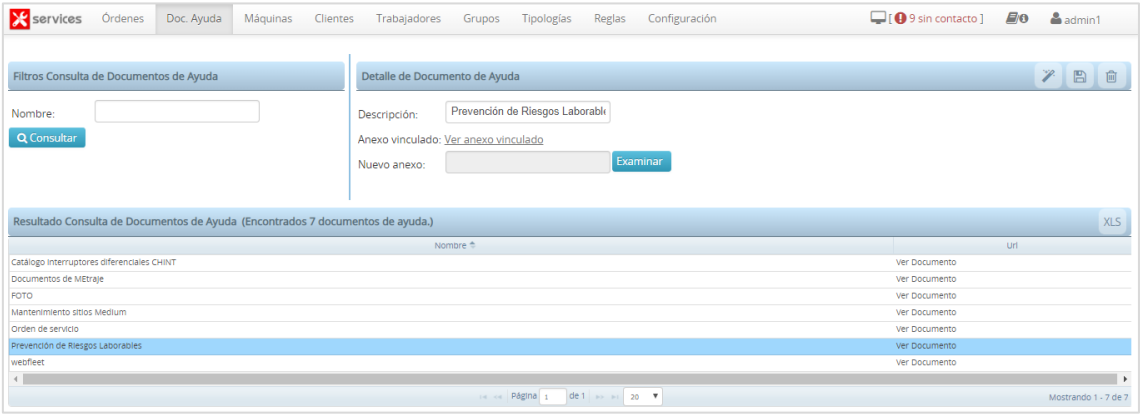


Ilustración 29: Documentación de Ayuda.

El botón *Eliminar* (3) en la parte superior derecha permite eliminar el ítem del formulario en pantalla.

Es posible buscar un documento de ayuda ya creado a través del área superior izquierda ***Filtros Consulta de Documentos de Ayuda***.

Se permite realizar una consulta filtrada por el nombre (descripción) del documento.

Para llevar a cabo la búsqueda, es necesario hacer clic en *Consultar*, de manera que la lista aparecerá cargada en ***Resultado Consulta de Documentos de Ayuda***, desde donde es posible exportar a XLS un listado de documentos de ayuda, en los que se especifica el *Nombre del Documento* y la *URL del Documento*. La exportación se lleva a cabo a través del botón XLS (6).

3.2.8. Crear Máquinas

Desde el apartado Máquinas se permite cargar desde la aplicación web cualquier máquina o material de trabajo que pueda ser útil para los usuarios móviles, los cuales podrán marcar su uso desde el terminal móvil. Marcada la pestaña ***Máquinas*** la pantalla de contenido queda dividida en tres partes, al igual que en casos anteriores. Para este primer uso interesa el área de la derecha que lleva por título ***Detalles de la máquina***.

En ella aparece por defecto un cuadro de texto vacío que sirve para definir una nueva máquina (Ilustración 30).

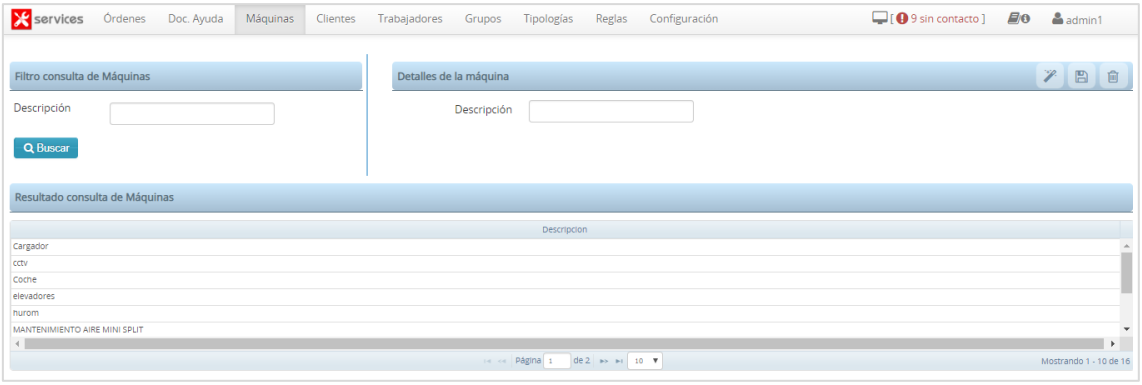


Ilustración 30: Nueva máquina.

En la creación de cada máquina, se introduce el campo **Descripción**, una cadena de texto destinada a identificar de forma única a cada una de las introducidas.

El botón *Guardar* (2) en la parte superior derecha permite almacenar los cambios efectuados sobre el formulario en pantalla.

El botón *Nuevo* (1) en la parte superior derecha permite abrir un nuevo formulario en blanco para crear un ítem.

Una vez creada, una Máquina puede eliminarse o modificarse. Para ello es necesario seleccionarlo desde el área inferior. Cuando se selecciona, en la zona superior derecha es posible asignar a distintos tipos de órdenes y trabajos, debido a que ya se ha definido previamente (Ilustración 31). Es posible asignar y desasignar desde la lista de esta ilustración.

Por defecto, cada máquina está asignada a todos los tipos de órdenes y trabajos.



Ilustración 31: Edición de máquinas.

El botón *Eliminar* (3) en la parte superior derecha permite eliminar el ítem del formulario en pantalla.

Es posible buscar una máquina ya creada a través del área superior izquierda ***Filtros Consulta de Máquinas***. Se permite realizar una consulta filtrada por el nombre (descripción) de la misma. Para llevar a cabo la búsqueda, es necesario hacer clic en *Consultar*, de manera que la lista aparecerá cargada en ***Resultado Consulta de Máquinas***.

3.2.9. Configuración básica

El último apartado presente en la barra de menú superior es **Configuración**, desde donde es posible realizar los siguientes cambios de la plataforma:

> ***Nota***
> *Para hacer efectivos los cambios, es necesario desconectar y volver a logarse en la aplicación.*

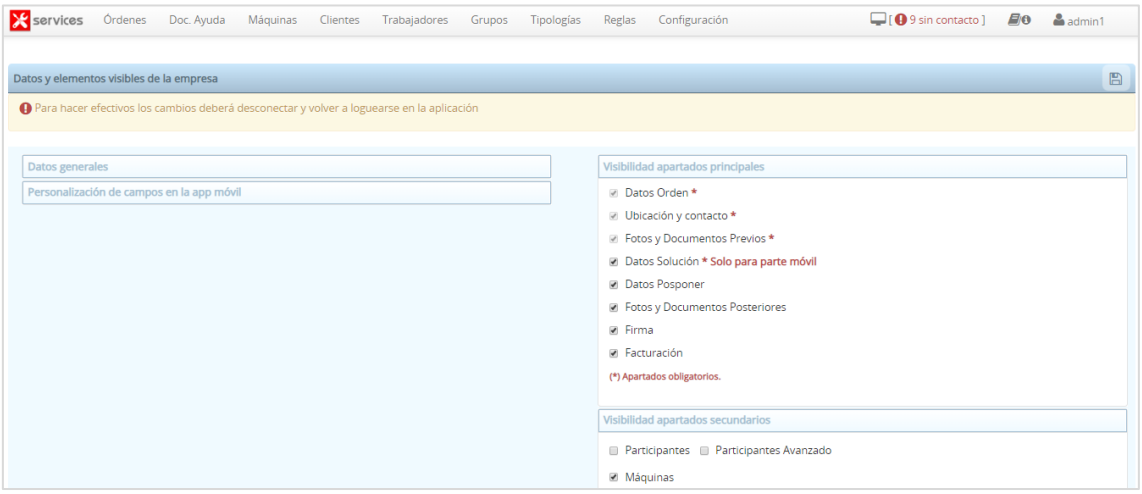


Ilustración 32: Configuración básica de la plataforma.

3.2.9.1. Datos Generales

En este bloque aparecen los siguientes campos, destinados a completar la información de la empresa y realizar configuración básica de la solución.

- Nombre Comercial.
- CIF.
- Dirección.
- Teléfono.
- Email.
- Adjuntar PDF en email: Opción que permite indicar cuándo se desean añadir los documentos PDF generados por la plataforma a los correos electrónicos. Las opciones existentes son: *No adjuntar, Solo si se cierra y bloquea* y *Siempre*.
- Adjuntar PDF previos en email: Permite indicar cuándo adjuntar los PDF existentes previos de cada una de las órdenes a los correos electrónicos. De igual forma, las opciones existentes son: *No adjuntar, Solo si se cierra y bloquea* y *Siempre*.
- Agregar empleados a participantes. Se puede configurar para que se realice *manual* o *automáticamente*

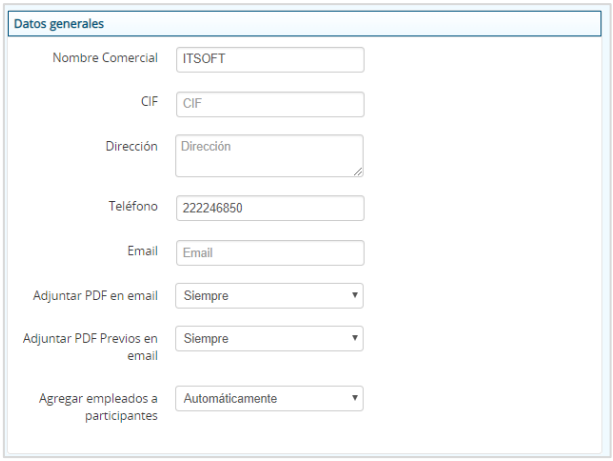


Ilustración 33: Datos Generales

3.2.9.2. Personalización de campos en la app móvil

Desde este menú se configura la presentación de las órdenes en la aplicación móvil de los trabajadores, las cuales se distribuyen en dos cabeceras y tres campos de detalles. En este apartado es posible asignar los siguientes datos a cada una de ellas:

- Código de la Orden de Trabajo.
- Código Alternativo de la Orden de Trabajo.
- Nombre del Cliente
- Dirección Completa de la Orden
- Localidad
- Provincia
- Tipo de Trabajo
- Descripción del Motivo
- Persona de Contacto y Dirección Completa de la Orden de Trabajo.

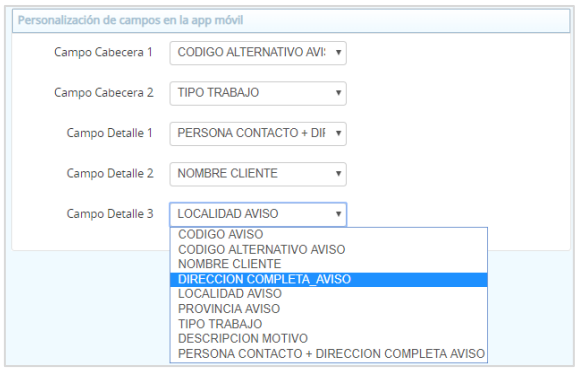


Ilustración 34: Personalización de campos en la app móvil

3.2.9.3. Visibilidad de apartados principales

Seleccionando como activas o no las siguientes opciones, se mostrarán u ocultarán los campos en las distintas órdenes de trabajo, tanto en la aplicación móvil como en la plataforma de administración.

- Datos Orden*
- Ubicación y Contacto*
- Fotos y Documentos Previos*
- Datos de la Solución**
- Datos para Posponer
- Fotos y Documentos posteriores
- Firma
- Facturación

Aquellas opciones marcadas con * son *Apartados Obligatorios* y las marcadas con ** son *obligatorias, pero únicamente en la aplicación móvil*.

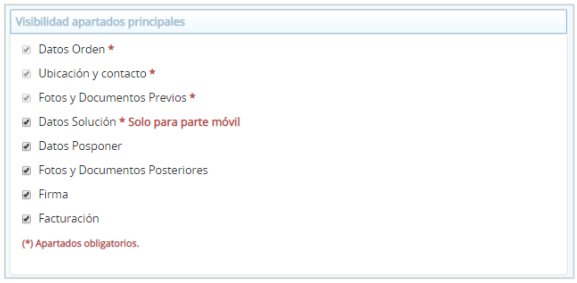


Ilustración 35: Visibilidad apartados principales

3.2.9.4. Visibilidad de apartados secundarios

De igual forma al apartado anterior, seleccionando como activas o no las siguientes opciones, se mostrarán u ocultarán los campos en las distintas órdenes de trabajo, tanto en la aplicación móvil como en la plataforma de administración.

- Participantes.
- Participantes Avanzado.
- Máquinas.
- Material Empleado.
- Artículos Depósito.
- Artículos Retirados.
- Incidencias (Se puede cambiar el nombre para personalizar este campo).
- Portes.

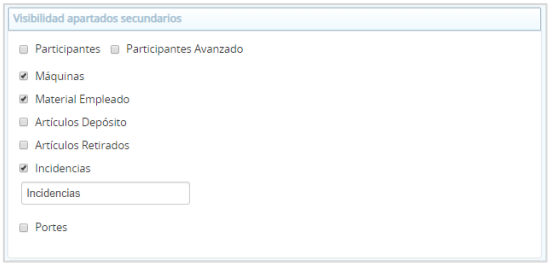


Ilustración 36: Visibilidad apartados secundarios

3.2.9.5. Permisos

Desde este menú se habilitan o deshabilitan distintas opciones para la gestión de órdenes de trabajo, tanto en la aplicación móvil como en la plataforma web.

- Permitir subir foto desde galería.
- Permitir contactar con supervisor.
- Permitir crear órdenes en movilidad.
- Permitir anular órdenes en administración.
- Permitir asignación en movilidad.
- Permitir explotar reglas al guardarlas.

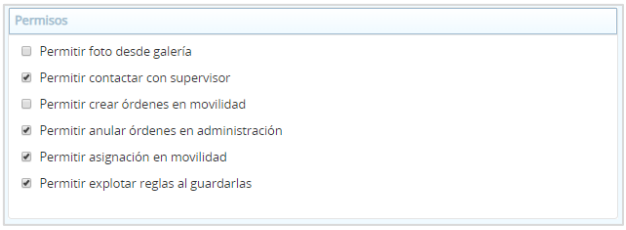


Ilustración 67: Permisos

3.3. Uso habitual de Services

Una vez configurado el sistema, el usuario administrador puede trabajar en la creación y gestión de Órdenes a través de la pestaña principal de la Aplicación: *Órdenes*.

3.3.1. Crear y Gestionar Órdenes



Ilustración 38: Creación de Órdenes

Una vez que se han rellenado todas las pestañas anteriores, la pantalla principal será la pestaña ***Órdenes***, desde donde se crearán las órdenes de trabajo y se seguirá un seguimiento de las que están activas.

Marcada la pestaña ***Órdenes*** la pantalla de contenido queda dividida en:

- Área superior de creación y búsqueda de registros (Ilustración 39).

- Área desplegable con listados de los resultados de búsqueda (Ilustración 40).
- Área desplegable con el detalle de la orden seleccionada (Ilustración 41).

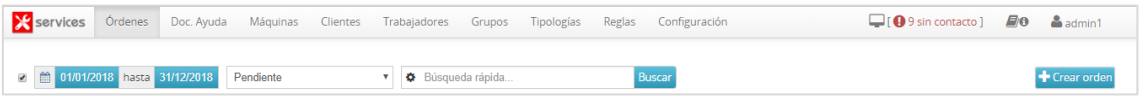


Ilustración 39: Creación y búsqueda de registros



Ilustración 40: Listado de los resultados de búsqueda

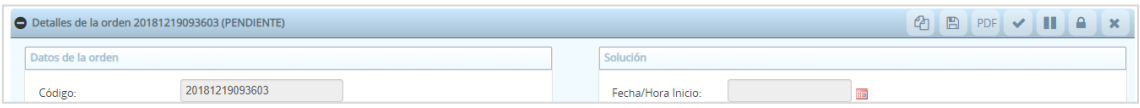


Ilustración 41: Detalles de la orden seleccionada

Los iconos a la izquierda de los menús con signo +/– sirven para desplegar/plegar dichos menús.

Cuando se seleccione la pestaña ***Órdenes*** y haya órdenes creadas, aparecerá automáticamente en pantalla la información detallada acerca de la última de ellas.

Para crear una nueva Orden, el administrador debe pulsar el botón *Crear Orden*.

Al hacer clic, aparece un formulario emergente donde hay que especificar los datos de la orden a crear: *Cliente, Tipo de orden, Tipo de trabajo, Descripción de los trabajos, Prioridad, Trabajador, Fecha Alta, Fecha Acordada Cliente, Dirección, Contacto, Email.* Tal como se muestra en la ilustración 42.

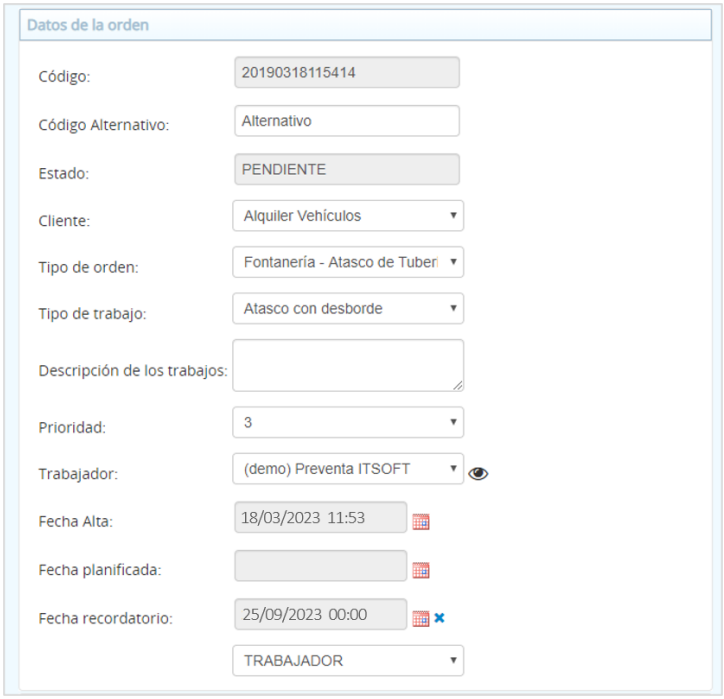


Ilustración 42: Crear o editar orden

Una vez creada, una orden puede eliminarse o modificarse.

Para ello, hay que seleccionar la orden que se desea modificar o eliminar en *Resultado Consulta de Órdenes*, de manera que en *Detalles de la orden* se cargue la que haya sido seleccionada.

Desde el conjunto de cuadros de texto que aparecen es posible modificar la información.

Además, el conjunto de botones de la parte derecha nos permite *Copiar* (14), *Guardar* (2), *Exportar a PDF* (5), *Cerrar* (16), *Posponer* (17), *Bloquear* (19) o *Anular* (18).

Es importante destacar el uso del botón *Expandir todo*, el cual despliega todos los campos de *Detalles de la orden*.

En esta vista de la orden también se puede generar un aviso cuando se ha planificado la ejecución de esta orden en una fecha determinada.

Se puede seleccionar la fecha y hora en la que se notificará por correo electrónico de esta orden, así como del destinatario del aviso, que pueden ser el trabajador, sus supervisores o ambos.

En el área del listado de todas las Órdenes es posible realizar algunas operaciones:

- *Ver las órdenes geoposicionadas* (12). Al hacer clic aparece una ventana emergente en la que aparece un mapa y todas las órdenes situadas sobre él.
- *Reasignar* (13). Se utiliza para asignar una orden a otro trabajador distinto del ya asignado. Al hacer clic aparece una ventana emergente en la que se puede seleccionar al trabajador al que se le asigna la orden seleccionada.
- *Email* (15). Permite enviar un correo electrónico al cliente al que está asignado una orden. Para poder enviar el email es imprescindible que las órdenes seleccionadas pertenezcan al mismo cliente y que estén cerradas o bloqueadas.
- *Exportar a Excel* (4). Exporta a Excel un listado de todas las órdenes abiertas.

Para localizar una orden existente se puede emplear la caja de texto de *Consulta rápida* por palabra clave (Ilustración 43).



Ilustración 73: Consultas

De manera dinámica, el término que se introduzca en esta caja de texto actuará como filtro en los resultados.

Si el administrador necesita más control sobre el filtro, puede emplear el formulario de *Consulta avanzada* (11) ubicado en la parte inferior izquierda de la tabla.

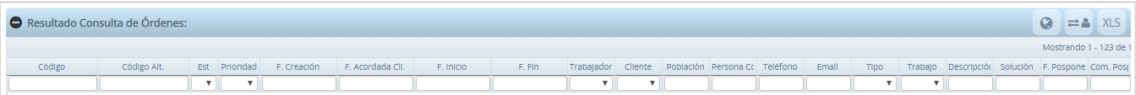


Ilustración 84: Consulta avanzada

> ***Nota***
> *No es posible usar los filtros de consulta básica y consulta avanzada simultáneamente.*

Si el filtro de '*Consulta avanzada*' se encuentra activo, para regresar a la situación normal (sin filtro aplicado) se debe pulsar el icono de *Consulta avanzada* (11) de nuevo.

4. Aplicación Móvil

4.1. Descripción funcional

La aplicación móvil de Services está destinada a usuarios trabajadores que van a desempeñar en campo un conjunto de ordenes de trabajo asignadas por un administrador.

Services solicitará por tanto en primer lugar las credenciales de acceso a fin de identificar al trabajador.

Posteriormente mostrará al usuario un panel principal donde poder efectuar los diferentes procesos generales que permite desempeñar la aplicación:

- Buscar y acceder a servicios pendientes.
- Efectuar una petición de material.
- Buscar y acceder a preventivos asignados.
- Comprobar el estado de la bolsa del trabajador.
- Consultar la documentación de ayuda.
- Crear nuevas órdenes.

Al acceder a un servicio o preventivo específico, el usuario podrá efectuar de manera directa las siguientes operaciones:

- Iniciar la resolución de una orden de trabajo.
- Editar un servicio ya iniciado.
- Cerrar una orden de trabajo.

4.2. Configuración previa e instalación de la aplicación en dispositivos móviles

La solución consta de una aplicación web a la que el usuario accede desde un PC usando un navegador, y una aplicación móvil instalada en los dispositivos de los empleados. Antes de configurar los usuarios móviles debe realizar los siguientes ajustes en los dispositivos móviles:

> ***Nota***
> *Algunos de los pasos indicados a continuación pueden variar en función de la versión del sistema operativo y otros factores. Si encuentra alguna discordancia en el proceso y no consigue completarlo con éxito, diríjase a cualquiera de las vías comunicación con soporte técnico.*

4.2.1. Instalación a través de Google Play Store

La aplicación se encuentra en Play Store[1] de Google[2] disponible para todas las versiones de Android™ superiores a 2.3.3.

1. Para poder descargarse, es necesario buscar la aplicación por el nombre '*ITSOFT Services*' o acceder al siguiente enlace.

   https://play.google.com/store/apps/details?id=com.itsoft.services

2. Al completar el proceso de instalación, el sistema muestra una pantalla con diversos permisos necesarios para el correcto funcionamiento de la aplicación. Se debe *Aceptar* dicho conjunto de permisos para finalizar el proceso de instalación.

4.2.2. Instalación a través de navegador

De forma alternativa, se puede instalar Services sin realizar la descarga por la Play Store, accediendo a través del navegador del Smartphone a la dirección que descargará la aplicación.

1. Es necesario tener habilitada la opción de instalación aplicaciones de fuentes desconocidas. Para ello, si el dispositivo tiene Android 3 o posterior en primer lugar hay que acceder al ***Menú*** → ***Ajustes*** → ***Seguridad*** *(o Seguridad y pantalla de bloqueo),* activar la pestaña de ***Fuentes desconocidas*** u ***Orígenes desconocidos*** y *Aceptar* el correspondiente mensaje de aviso.

   Si el dispositivo tiene Android 2.3 la secuencia es: ***Menú*** → ***Ajustes*** → ***Aplicaciones***, seleccionar el apartado ***Fuentes desconocidas*** e igualmente *Aceptar* el mensaje de aviso.

2. Abrir el navegador nativo (propio del dispositivo).

3. Conectar con la dirección de descarga proporcionada por su distribuidor.

4. Como resultado del paso anterior, existirá un archivo .apk en la carpeta de descargas del dispositivo. ESTE ARCHIVO NECESITA SER EJECUTADO PARA COMPLETAR LA INSTALACIÓN. Por tanto, hay que acceder a la ubicación habitual de descargas y pulsar sobre el archivo con extensión .apk para iniciar su instalación en el dispositivo.

5. Al completar el proceso de instalación, el sistema muestra una pantalla con diversos permisos necesarios para el correcto funcionamiento de la aplicación.

[1] © 2019 Google LLC Todos los derechos reservados. Play Store y Android son marcas comerciales de Google LLC

[2] © 2019 Google LLC Todos los derechos reservados. Google y el logotipo de Google son marcas comerciales registradas de Google LLC

Se debe *Aceptar* dicho conjunto de permisos para finalizar el proceso de instalación.

> ***Nota***
> *Recuerde que parte de la funcionalidad de esta aplicación requiere dispositivos Android con tecnologías como GPS, NFC o Cámara de fotos.*
> *Visite http://www.android.com/devices e infórmese acerca de las prestaciones de cada dispositivo.*

4.3. Procesos generales

En este apartado se explica el funcionamiento de la aplicación móvil considerando como punto de partida que trabajamos sobre un sistema ya configurado desde la aplicación web, siguiendo las premisas definidas en el anteriormente y que la aplicación se encuentra correctamente instalada en el dispositivo del usuario móvil, o lo que es lo mismo, que se culminaron los pasos indicados anteriormente en la configuración previa e instalación de la aplicación.

Para indicar el uso y funcionamiento de la aplicación se seguirá el proceso normal de utilización de la misma por parte del usuario móvil en virtud de las siguientes tareas que se pueden realizar:

- Acceso a la aplicación.
- Resolución de la orden de trabajo – Usuario Móvil.

4.4. Acceso a la aplicación

Para acceder a la aplicación móvil se deben seguir los siguientes pasos:

Pulsar sobre el icono situado en la pantalla de aplicaciones del dispositivo (Ilustración 45).



Ilustración 45: Logotipo App

Desde la pantalla de acceso (Ilustración 46) se introduce: Empresa, Usuario y Contraseña, credenciales asignadas previamente por el administrador desde la aplicación web.

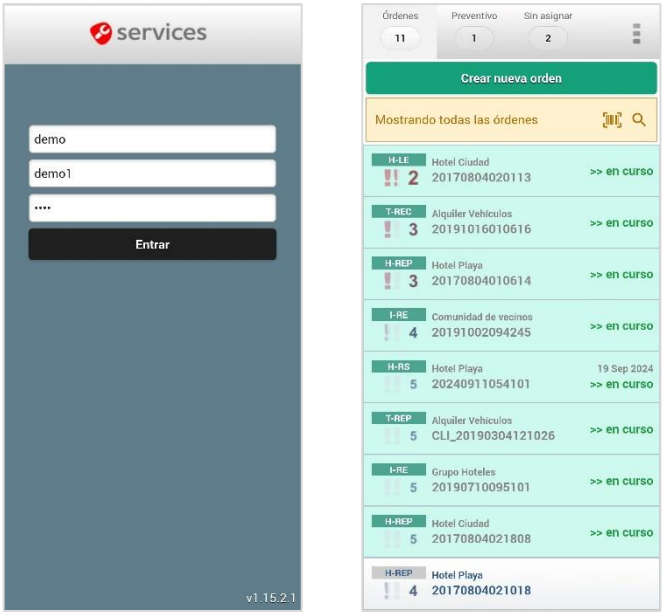


Ilustración 96: Acceso a la App (Izda) y pantalla principal (Dcha)

> ***Nota***
> *Para comodidad del usuario, las credenciales de acceso, incluida la contraseña, serán recordadas por defecto en futuras sesiones.*

En la pantalla principal (Ilustración 46) se muestra un listado de los servicios que el usuario tiene asignados en ese momento. Desde esta misma pantalla se pueden realizar las siguientes funciones:

- Filtrar el listado de servicios pendientes. Para ello, primero el usuario deberá pulsar en el icono, , y posteriormente introducir en el recuadro de entrada el término de búsqueda requerido (Ilustración 47).

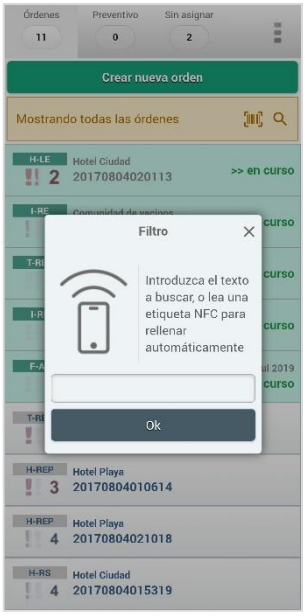


Ilustración 47: Búsqueda por filtro

- Visualizar los preventivos pendientes. Para ello, el usuario debe pulsar el botón 'Preventivo' localizado en la parte superior de la pantalla.
- Visualizar las órdenes de trabajos pendientes. Para ello, el usuario debe pulsar el botón 'Órdenes' localizado en la parte superior de la pantalla.
- Visualizar las órdenes de trabajos sin asignar. Para ello, el usuario debe pulsar el botón 'Sin asignar' localizado en la parte superior de la pantalla.
- Crear nueva orden. El usuario podrá crear una nueva orden de trabajo desde su dispositivo móvil pulsando sobre la pestaña 'Crear nueva orden' localizada en la parte central de la pantalla.
- Visualizar la bolsa de trabajo disponible. Para ello, el usuario debe pulsar el botón  ubicado en la parte superior derecha de la ventana y tras ello, pulsar sobre el botón 'Almacén', que aparece en primer lugar en la lista desplegable.



Ilustración 48: Menú desplegable de la app

- Visualizar los documentos de ayuda disponibles. Para ello, el usuario debe pulsar el botón 'Ayuda' localizado en segunda posición del menú desplegable.
- Recargar configuración. Tras pulsar en el botón 'Recargar configuración' del menú desplegable, se actualizará la información de la aplicación con los últimos cambios existentes.
- Cambiar contraseña. Para ello, el usuario debe pulsar el botón 'Cambiar contraseña' del menú desplegable, donde tras introducir la contraseña actual y la nueva contraseña, se procederá a la actualización de la misma.

- Política de privacidad. Al pulsar el botón 'Política de privacidad' del menú desplegable, redirigirá hacia los términos y condiciones legales para su consulta por parte del usuario.



Ilustración 49: Cambiar contraseña

4.4.1. Listado de órdenes pendientes

La pantalla de órdenes de trabajo tendrá el mismo aspecto que la pantalla principal abierta al iniciar la aplicación móvil, puesto que por defecto la aplicación iniciará con dicha pantalla. En ella aparecerán un listado de las órdenes pendientes asignadas al trabajador correspondiente.



Ilustración 50: Lista de órdenes

En el listado de órdenes (Ilustración 50) aparecerán primero aquellas que estén en curso (prioridad máxima). Las restantes serán ordenadas teniendo en cuenta el criterio de prioridad. Como vemos en cada orden aparecerán los campos escogidos en la configuración de la plataforma de administración, como pueden ser el nombre del cliente, la fecha y el estado de esta, es decir, si se encuentra en curso o aún pendiente para iniciar el trabajador la resolución.

En esta pantalla principal, aparte de mostrar la prioridad con números, encima de estos aparecerá el tipo de orden de trabajo, como por ejemplo “AVE” para referirse a una orden de tipo *avería*, definida previamente por el administrador del sistema o aplicación web.

Si pulsamos sobre alguna de ellas aparecerá una pantalla desplegable que mostrará información adicional de la orden de trabajo (Ilustración 51). Entre dicha información destaca la dirección del cliente, el tipo de trabajo a realizar (en este ejemplo instalación de equipo estándar) o el teléfono del cliente.

Además, la parte lateral derecha mostrará tres pestañas para poder realizar la llamada al cliente de manera automática, localizar su posición sobre un mapa o iniciar la resolución de la orden asignada.



Ilustración 51: Iniciar resolución

4.4.2. Listado de preventivos pendientes

La pantalla de preventivos pendientes (Ilustración 52) presenta las mismas opciones que la pantalla principal. En este caso el listado muestra los preventivos asignados al trabajador. Serán ordenados y tratados como ocurría en el caso de las órdenes, es decir, serán ordenados según la prioridad y aparecerán primeros los preventivos en curso. Por su parte, al seleccionar alguno de ellos la aplicación responderá de manera idéntica a las órdenes (Ilustración 51).

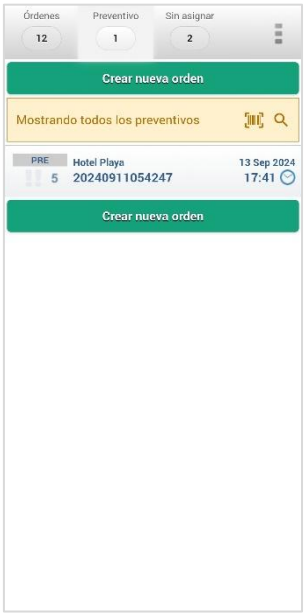


Ilustración 52: Lista de preventivos

4.4.3. Bolsa de trabajo del usuario

Esta bolsa de trabajo (Ilustración 53) será accesible desde la pestaña 'Almacén' situado en la parte derecha superior de la pantalla. La pestaña mostrará una pantalla de carácter informativo donde el trabajador puede ver el listado genérico del material que se le ha sido asignado.



Ilustración 53: Bolsa de trabajo

4.4.4. Documentación de ayuda

La pantalla Documentación de ayuda (Ilustración 54) es una pantalla meramente informativa donde el trabajador puede ver el listado genérico de documentación de ayuda que su empresa ha publicado.

> ***Nota***
> *El listado de documentación que se muestra en esta pantalla no es específico de un cliente, ni tampoco de un trabajador. Es común a todos los trabajadores y clientes de la misma empresa.*

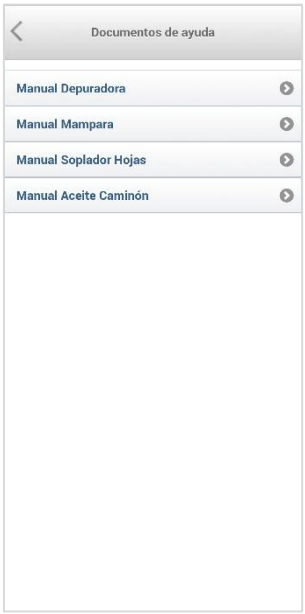


Ilustración 54: Documentación de ayuda.

4.5. Operaciones con órdenes y preventivos

4.5.1. Iniciar resolución de una orden o preventivo

A esta pantalla (Ilustración 55) se accede si se cumplen las siguientes condiciones:

- Se proviene desde un listado de órdenes o preventivos pendientes.
- Dentro de dicho listado se pulsó sobre una orden o preventivo específico y se seleccionó iniciar resolución.
- El servicio seleccionado no se había iniciado con anterioridad.

En dicha pantalla, en la parte superior se mostrará la identificación del servicio y además se podrá acceder a la documentación de ayuda sin tener que volver a pestañas anteriores, lo que puede resultar de gran utilidad de cara al trabajador.

Además, como se aprecia, aparecerá tanto la opción para cerrar la orden como la opción para posponerla. Con la primera de ellas se da por finalizada la orden o preventivo y con la segunda se deja el servicio en un estado abierto para posteriormente resolverlo. Observamos como también se dispone de un cuadro de diálogo para posibles notas que el trabajador quiera comunicar cuando vaya a dar por finalizada la tarea.



Ilustración 55: Orden en curso

Por otro lado, una vez iniciada la resolución del servicio aparecerá en la misma pantalla una lista de pestañas como se aprecia (Ilustración 55). Estas pestañas son:

- Datos de la orden. Pulsando sobre esta pestaña se mostrarán los datos relacionados con la orden o preventivo correspondiente, es decir, los

mismos datos y opciones que aparecían cuando se seleccionaba una orden o preventivo en la lista correspondiente. (Ilustración 51).

- Resolución. Con esta opción podremos seleccionar la fecha y hora en la que se inició la resolución. También permitirá añadir comentarios internos a través de un cuadro de diálogo.
- Trabajadores que colaboran. Si se pulsa sobre ella se mostrará los trabajadores que colaboran en el servicio. También se dispondrá de la utilidad de añadir trabajadores a la orden o preventivo (Ilustración 56).



Ilustración 56: Añadir trabajador (izda) y posibles trabajadores (dcha)

- Contactar con Supervisor. Con ella el trabajador podrá ponerse en contacto con el administrador del sistema para comunicarle cualquier aspecto necesario para la resolución del servicio, como información o solicitud de material, tal como se muestra en la ilustración 57. Pulsando sobre contactar con supervisor se abrirá una nueva ventana en la que se podrá introducir el mensaje.

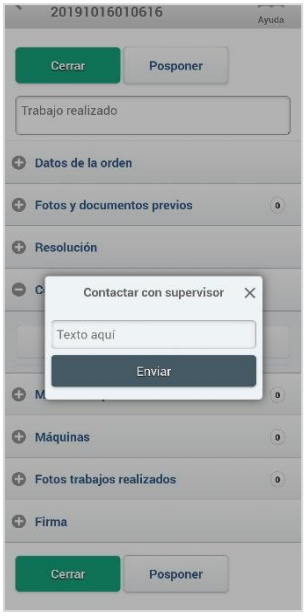


Ilustración 57: Contactar con Supervisor

- Fotos y documentos previos. A través de esta pestaña, el trabajador puede subir o adjuntar fotos antes de iniciar los trabajos. Pulsando sobre *Tomar foto* capturará a través de la cámara del móvil y pulsando sobre *Examinar foto*, se cogerá desde la galería del terminal.
- Fotos trabajos realizados. Con ella se podrán adjuntar fotos del trabajo realizado antes de cerrar el servicio. Se suben de igual forma que en el apartado anterior.



Ilustración 58: Subida de fotos desde la App

- Material empleado. A través de esta pestaña, se permite al trabajador poder declarar el material utilizado para completar la orden de trabajo. Tras pulsar en *Emplear material*, se abre una nueva ventana desde donde escribir la

descripción y la cantidad del material, siendo posible introducir unidades y decimales.

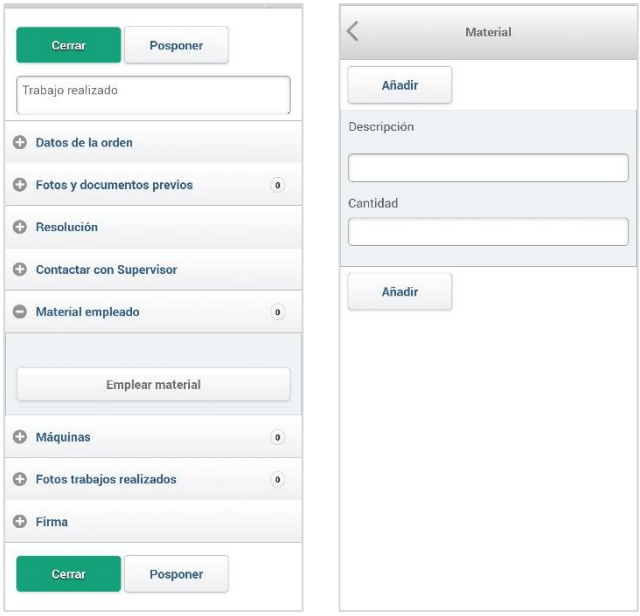


Ilustración 109: Material empleado

- Artículos depósito. Con ella se permite declarar qué artículos del depósito del trabajador se han utilizado al completar la orden. Es posible añadir nuevos artículos pulsando sobre *Añadir artículos depósito* e introduciendo sus datos 'A mano' o desde el almacén del trabajador y una vez introducidos aparecerán en la pestaña de *Artículos depósito*.

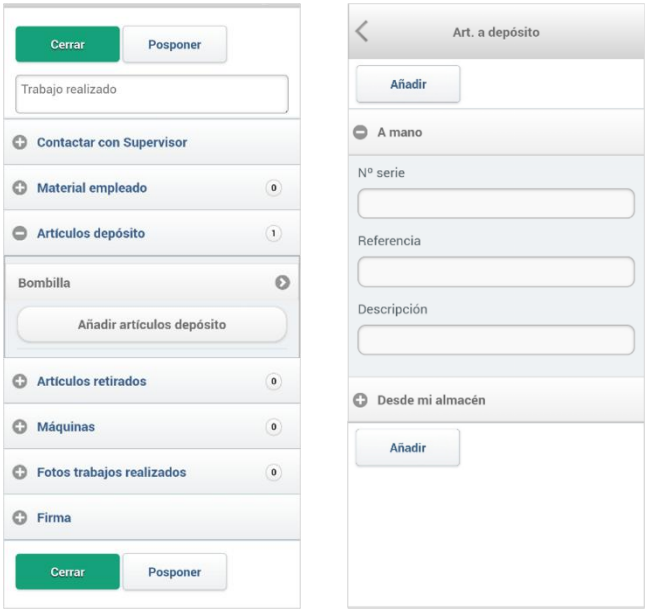


Ilustración 60: Artículos depósito

- Artículos retirados. Seleccionando esa pestaña se introducen en la aplicación aquellos artículos que se han retirado de las instalaciones del cliente. Para ello, es necesario pulsar sobre '*Añadir artículos retirados*' e introducir sus datos '*A mano*' o a través del contrato del cliente.

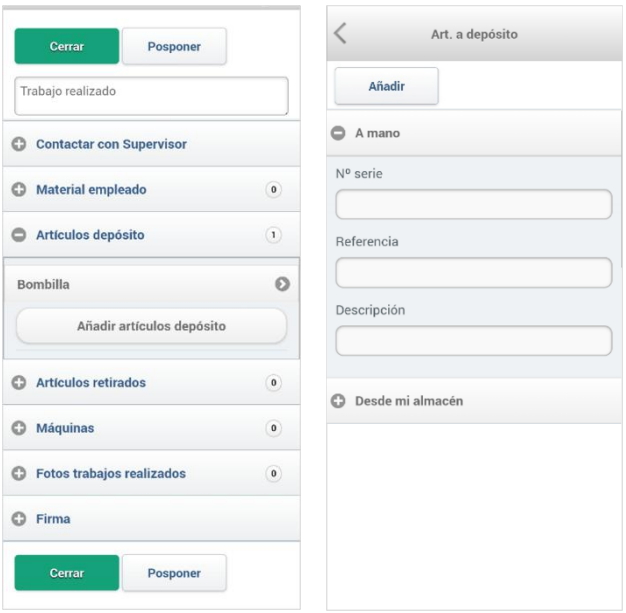


Ilustración 61: Artículos retirados

- Máquinas. Permite al trabajador declarar el uso que ha hecho con las máquinas o vehículos de la empresa. Tras pulsar en *'Añadir máquina'*, puede seleccionar qué máquina ha utilizado, así como introducir datos tales como el kilometraje o el tiempo de uso.

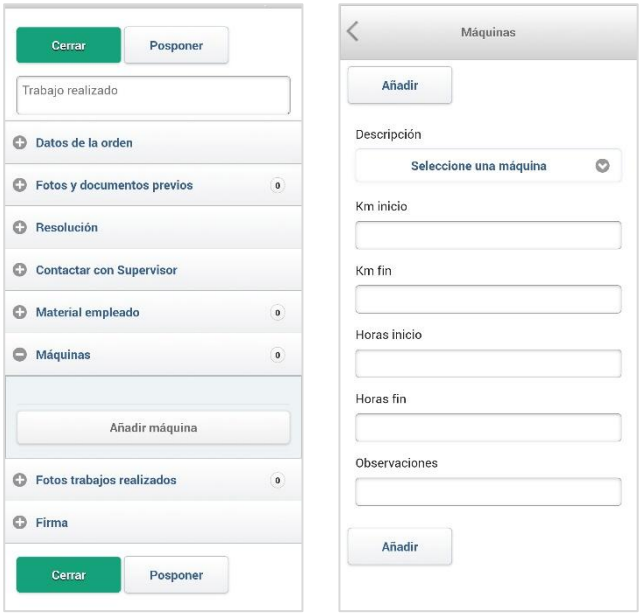


Ilustración 62: Máquinas

- Firma. Esta última pestaña es utilizada para que el cliente pueda firmar confirmando así la resolución de la orden de trabajo. Además de la firma, también se introduce su nombre y número de documento identificativo.



Ilustración 63: Firma del cliente

4.5.2. Crear una orden

A esta pantalla se podrá acceder desde la pantalla principal de la aplicación móvil, pulsando sobre la pestaña verde Crear nueva orden. La finalidad de dicha pestaña es que el usuario móvil pueda crear como su nombre indica una nueva orden de cualquier tipo, sin necesidad de tener que usar la aplicación web.



Ilustración 114: Crear nueva orden

Al pulsar en la pantalla principal sobre Crear nueva orden aparecerá la siguiente nueva pantalla con las siguientes opciones disponibles.

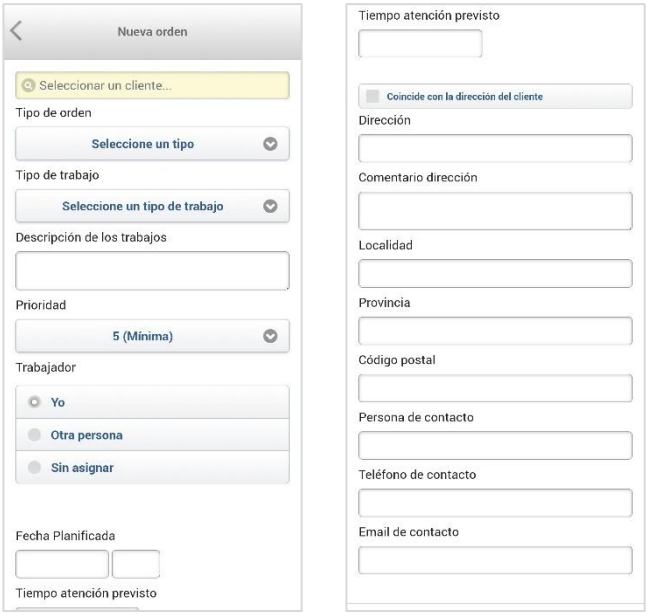


Ilustración 125: Nueva orden

- Cliente: Con esta pestaña, el usuario podrá seleccionar entre una lista desplegable el cliente al que se le realizará el servicio.
- Tipo de orden: Permitirá elegir el tipo de orden entre las definidas por el administrador en la aplicación web.
- Tipo de trabajo: Habilitará al trabajador elegir el tipo de trabajo que se realizará entre los tipos definidos por el administrador en la aplicación web.
- Descripción de los trabajos: Cuadro de diálogo para poder describir detalladamente el trabajo.
- Prioridad: Con ella se fija la prioridad del servicio, siendo el número 1 la máxima y el número 5 la mínima.
- Trabajador: El usuario que crea la orden desde su dispositivo móvil se podrá asignar el servicio a él mismo seleccionando la opción YO. Si la orden fuera para otra persona, tendrá que elegir Otra persona. A diferencia de la aplicación web, el usuario no podrá elegir la persona en concreto a la que quiere asignar la orden, siendo el administrador a través de la aplicación web quien asigne posteriormente la orden creada.
- Fecha planificada: Con ella se fija la fecha que el trabajador ha acordado con el cliente para la realización de la tarea.
- Dirección del cliente: Vemos en la ilustración 60 como existe la posibilidad de seleccionar como dirección la misma del cliente, es decir, la dirección que el sistema tiene registrado. Si no es la misma, se podrá introducir una nueva dirección con los campos posteriores.

- Fotos de trabajos a realizar. Nuevamente se podrán realizar fotos de los escenarios donde se realizarán las tareas recogidas por la orden.
- Crear: Como su propio nombre indica, a través de dicha pestaña, el usuario móvil podrá crear la orden una vez introducidos todos los datos requeridos por las pestañas anteriores.



Ilustración 136: Finalizar nueva orden

5. Soporte técnico

Para cualquier duda, consulta o problema, ponemos a su disposición una dirección de correo electrónico:

soporte@itsoft.es

Puede acceder a la zona de preguntas frecuentes y consultas técnicas dentro de la sección Clientes en el portal web de Innova Telecom S.L.:

http://www.itsoft.es/

Este documento está protegido por derechos de autor © 2026 por INNOVA TELECOM, S.L. Queda prohibida cualquier reproducción del mismo, ya sea total o parcial, sin el consentimiento expreso del titular