



# Infor Mobile Service: Guía del usuario

## **Avisos importantes**

El material contenido en esta publicación (incluida cualquier información adicional) constituye y contiene información confidencial y exclusiva de Infor.

Al obtener acceso a la información adjunta, Usted reconoce y acepta que el material (incluida cualquier modificación, traducción o adaptación del mismo), los derechos de propiedad, secretos comerciales y cualquier otro derecho, titularidad o interés que se derive de ellos, son propiedad exclusiva de Infor, y que el usuario no obtendrá derechos, titularidad ni intereses sobre dicho material (incluida la modificación, traducción o adaptación del mismo) en virtud de su revisión, a excepción del derecho no exclusivo a utilizarlo únicamente con relación a la licencia y en apoyo de ésta y del uso del software que Infor puso a disposición de su empresa conforme a un acuerdo independiente cuyas condiciones regirán el uso de este material y de todo el material complementario relacionado con el mismo (en adelante, "el Propósito").

Además, al acceder al material adjunto, reconoce y acepta que deberá mantener dicho material en la más estricta confidencialidad y que el uso que haga del mismo está limitado al Propósito descrito anteriormente. Aunque Infor ha completado las diligencias para garantizar que el material incluido en esta publicación sea preciso y completo, no puede garantizar que la información contenida en esta publicación sea completa, no contenga errores tipográficos o de otro tipo, o que satisfaga sus requisitos específicos. Por consiguiente, Infor no asume y, por lo tanto, rechaza toda responsabilidad por pérdida o daños, consecuenciales o de otro tipo, ocasionados a cualquier persona o entidad por los posibles errores u omisiones de esta publicación y en relación con la misma (incluida la información complementaria), sean dichos errores u omisiones resultado de negligencia, caso fortuito o cualquier otra causa.

Son aplicables, sin limitación alguna, las leyes de control de exportaciones de los EE.UU, así como toda la legislación vigente en materia de exportación e importación que regule el uso adecuado de este material. Queda prohibido exportar directa o indirectamente este material, así como los materiales y la información complementaria relacionados con el mismo, en incumplimiento de las disposiciones de dichas normativas aplicables, y el uso de tales materiales para fines prohibidos por las mismas.

## **Reconocimiento de marcas registradas**

Las marcas denominativas y figurativas mencionadas a continuación son marcas comerciales y/o marcas comerciales registradas de Infor y/o sus empresas filiales y subsidiarias. Todos los derechos están reservados. Los demás nombres de empresas, de productos, de marcas comerciales o de servicios pueden ser marcas registradas o marcas comerciales registradas de terceros.

## **Información de publicación**

Versión: Mobile Service 10.4

Fecha de publicación: 21 septiembre 2015

# Contenido

<b>Ponerse en contacto con Infor.....</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo 1: Resumen.....</b>	<b>7</b>
<b>Capítulo 2: Iconos.....</b>	<b>9</b>
<b>Capítulo 3: Inicio de sesión.....</b>	<b>13</b>
<b>Capítulo 4: Configuración.....</b>	<b>15</b>
Configuración de la conexión.....	15
Configuración de la visualización de datos.....	15
Configuración para documentos.....	16
Configuración de Enviar y recibir datos.....	16
Configuración de Listado de visitas.....	17
<b>Capítulo 5: Enviar y recibir datos.....</b>	<b>19</b>
<b>Capítulo 6: Mi programación (Vista por día, semana o mes).....</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo 7: Actividades.....</b>	<b>23</b>
Aceptar una actividad.....	24
Rechazar una visita.....	24
Completar una actividad.....	25
Añadir notas a una actividad.....	25
Editar notas.....	25
Iniciar y detener una asignación.....	25
<b>Capítulo 8: Tareas e inspecciones.....</b>	<b>27</b>
Añadir una tarea.....	27
Añadir una inspección.....	28
Finalizar una tarea o una inspección.....	28
<b>Capítulo 9: Registrar material.....</b>	<b>29</b>
Añadir un material.....	29
Editar líneas de material.....	30
<b>Capítulo 10: Registrar costos de desplazamiento y otros costos.....</b>	<b>31</b>
Añadir otros costos.....	31
Editar otros costos.....	32
Borrar otros costos.....	32

<b>Capítulo 11: Diagnóstico.....</b>	<b>33</b>
Añadir notas.....	34
Editar notas.....	34
<b>Capítulo 12: Documentos.....</b>	<b>35</b>
Anexar un documento.....	35
Descargar un documento.....	36
<b>Capítulo 13: Listado de visitas.....</b>	<b>37</b>
Ver un listado de visitas.....	38
Firmar el listado de visitas.....	38

## Ponerse en contacto con Infor

Si tiene cualquier pregunta sobre los productos de Infor, visite el portal Infor Xtreme Support en <http://www.infor.com/infortreme>.

Si se actualiza este documento tras el lanzamiento del producto, publicaremos la nueva versión en este sitio web. Le recomendamos revisar periódicamente este sitio web para comprobar si hay documentación actualizada.

Si tiene algún comentario sobre la documentación de Infor, póngase en contacto con [documentation@infor.com](mailto:documentation@infor.com).



Con esta aplicación los ingenieros de servicio externo tienen un rápido acceso a los datos y recursos relevantes. Esto mejora la eficacia en las resoluciones de servicio y la satisfacción del cliente.

El ingeniero de servicio externo está vinculado a un centro de servicio y tiene la responsabilidad de llevar a cabo actividades de servicio asignadas al centro de servicio designado. Los ingenieros de servicio pueden utilizar esta aplicación como si fuera una oficina virtual para abordar sus tareas diarias de forma remota.



En esta tabla se muestran los diversos iconos que se emplean en la aplicación.

Icono	Funcionalidad
	Envía y recibe los datos de la aplicación a y desde Infor LN.
	Acepta la actividad seleccionada.
	Selecciona todos los datos que figuran en la página.
	Borra o anula la selección de los datos.
	Define el estatus de la actividad como <b>Terminado</b> .
	Rechaza la actividad o borra los datos seleccionados.
	Descarga el documento.
	Le permite editar los datos.
	Actualiza el documento.

## Iconos

---

Icono	Funcionalidad
	Añade la actividad, la línea de costo, la tarea o la inspección.
	Retrocede a la pantalla anterior.
	Reduce la cantidad de material o de otro tipo de costo correspondiente a la actividad, tarea o inspección.
	Aumenta la cantidad de material o de otro tipo de costo correspondiente a la actividad, tarea o inspección.
	Inicia el proceso de firma del listado de visitas finalizadas.
	Le permite añadir o editar notas.
	Le permite confirmar líneas de material.
	Le permite seleccionar la actividad en la página de listados.
	Indica que hay seleccionada una actividad.
	Inicia la actividad.
	Indica que el documento se ha descargado y puede verse.
	Indica que el documento no se ha descargado (todavía).
	Indica que el documento añadido no se ha cargado (todavía).
	Indica que puede descargarse una versión más reciente del documento.
	Indica que hay datos que no están sincronizados.

---

Icono	Funcionalidad
	Indica un error. Haga clic en el icono para acceder a la pantalla <b>Errores de envío de datos</b> para ver más información sobre el error.

---



Para iniciar la sesión en la aplicación Mobile Service:

- 1 Haga clic en el icono de aplicación disponible en el sistema.
- 2 Especifique la información pertinente en **Nombre de usuario** y **Contraseña**.
- 3 Haga clic en la línea horizontal entre **Nombre de usuario** y **Contraseña** para acceder a la configuración de inicio de sesión.
- 4 Proporcione la información siguiente:

**Servidor de LN UI (URL)**

El vínculo de la web de la aplicación.

**Entorno**

Entorno de LN al que desea conectarse.

**Compañía**

Compañía específica a la que desea conectarse.

**Nota:** La configuración de inicio de sesión solo se especifica una vez cuando accede a la aplicación por primera vez.



La aplicación Mobile Service le permite especificar diversos valores. Puede definir los valores siguientes:

- "Configuración de la conexión" en la página 15
- "Configuración para documentos" en la página 16
- "Configuración de la visualización de datos" en la página 15
- "Configuración de Enviar y recibir datos" en la página 16
- "Configuración de Listado de visitas" en la página 17

## Configuración de la conexión

En esta página se ofrece un resumen de la configuración necesaria para conectarse a la aplicación Infor LN.

Debe proporcionar la información siguiente:

- URL del servidor de LN: el vínculo de la web para conectarse a la aplicación Infor LN.
- Entorno de LN: el entorno en el que se ejecuta Infor LN.
- La compañía de datos: el código de la compañía que se utiliza en la aplicación Infor LN.

También puede especificar esta configuración opcional:

- Comandos de Bshell
- Iniciar la sesión automáticamente al comenzar

## Configuración de la visualización de datos

Utilice esta opción para configurar el formato de visualización de los datos.

La configuración del formato en el que se visualizan los datos:

- **Formato para mostrar los campos de código y descripción:** Seleccione la opción para determinar el código y la descripción de una entidad o de un documento de negocio.
- **Separador para código y descripción:** Se utiliza un delimitador para separar el código y la descripción de una entidad o de un documento de negocio.

- **Formato para mostrar el código y descripción de artículo:** Seleccione la opción para determinar el código y la descripción del artículo. Puede seleccionar el formato únicamente si este campo está establecido en **Sí**.

## Configuración para documentos

Utilice esta opción para configurar el proceso para descargar los documentos.

La configuración para descargar los documentos:

- **Descargar documentos automáticamente:** El proceso para descargar los documentos con LN es automático si este campo está establecido en **Sí**.
- **Descargar documentos para:** Utilice esta opción para descargar documentos para Todas las órdenes o para Órdenes para hoy y el siguiente período. Este campo solo está habilitado si el campo **Descargar documentos automáticamente** está establecido en **Sí**.
- **Días:** el número de días durante los que debe descargarse el documento, comenzando desde la fecha actual. Este campo solo está habilitado si el valor del campo **Descargar documentos para** está establecido en **Órdenes para hoy y el siguiente período**.

## Configuración de Enviar y recibir datos

En esta página se ofrece un resumen de la configuración necesaria para sincronizar los datos con la aplicación Infor LN.

La configuración para enviar/recibir datos:

- **Enviar y recibir datos automáticamente:** el proceso para sincronizar los datos con LN es automático si este campo está establecido en **Sí**. La aplicación envía y recibe datos de LN durante el período en segundos definido por cada usuario.
- **Intervalo de recepción automática en segundos:** el período en segundos definido por el usuario después del cual los datos se reciben de LN.
- **Intervalo de envío automático en segundos:** el período en segundos definido por el usuario después del cual los datos se envían a LN.
- **Enviar y recibir datos al pausar o completar una actividad:** si este campo está establecido en **Sí**, los datos se envían o se reciben cuando termina una actividad o incluso cuando hay una actividad en pausa.
- **N.º de días que mantener el registro de sincronización:** el número de días durante los cuales desea que la aplicación conserve el registro de sincronización.

La configuración para actualizar las etiquetas:

- **Actualizar las etiquetas de la aplicación al iniciar:** si este campo está establecido en **Sí**, las etiquetas de la aplicación se actualizan cada vez que inicia la sesión en la aplicación.
- **Actualizar:** Actualiza las etiquetas de la aplicación. Este campo solo está habilitado si el campo **Enviar y recibir datos automáticamente** está establecido en **No**.

## Configuración de Listado de visitas

Utilice esta opción para configurar el formato de visualización del listado de visitas.

La configuración del listado de visitas:

- **Mostrar actividades completadas antes del listado de visitas** Si este campo está establecido en **Sí**, las actividades terminadas se muestran antes que el listado de visitas. Las actividades terminadas se muestran en función de una de estas opciones:
  - Según las actividades terminadas de la orden
  - Según las actividades terminadas de la visita



Puede utilizar esta página para sincronizar los datos con la aplicación LN. Puede ver el progreso de la carga y descarga de los datos a y desde Infor LN. Estas son las opciones disponibles:

- **Enviar/Recibir:** se utiliza para enviar los datos a y desde Infor LN.
- **Descarga completa de datos:** si este cuadro de texto está seleccionado y hace clic en **Enviar/Recibir**, se recuperan de Infor LN todos los datos maestros relevantes como artículos, almacenes, partners, direcciones, tipos de servicio y datos transaccionales como órdenes de servicio terminadas asignadas al ingeniero. Si esta casilla de verificación no está seleccionada y hace clic en **Enviar/Recibir**, solo los datos maestros modificados y los datos transaccionales se sincronizan a y desde Infor LN.
- **Cancelar:** cancela el proceso de sincronización.
- **Ocultar:** oculta la página **Enviar y recibir datos**.

El icono con flecha roja y verde se muestra en el ángulo inferior derecho de la pantalla. Esto indica la presencia de datos no sincronizados. Este icono ya no estará visible cuando los datos se hayan sincronizado correctamente. Tenga en cuenta que algunos cambios locales solo se sincronizan si el usuario confirma el cambio. Por ejemplo: si la hora de una tarea cambia, aparece el icono. El icono desaparece después de la sincronización si la tarea se comprueba.

### Nota:

- Si existe al menos una visita con datos no sincronizados, el icono permanece visible en la vista de calendario.
- El icono siempre desaparece después de una sincronización de datos completa.

Cuando se sincronizan datos desde la aplicación **Mobile Service** en Infor LN, y debido a las reglas de negocio, en ocasiones Infor LN no acepta los cambios. En estas situaciones, aparece un icono amarillo de advertencia en el ángulo inferior derecho de la pantalla. Haga clic en el icono para ver más información sobre el error. En la pantalla **Errores de envío de datos** se muestran los detalles. Puntee y mantenga el icono de papelera para revertir el cambio de datos del error. También puede volver a enviar la solicitud de cambio de datos a LN.



---

## Mi programación (Vista por día, semana o mes)

# 6

Utilice la página **Mi programación** para ver los detalles de las actividades que debe llevar a cabo un ingeniero cada día, cada semana o cada mes.

Se muestra información detallada de cada actividad, como por ejemplo el tiempo de desplazamiento estimado o el estatus de la actividad.

Puede llevar a cabo estas acciones:

- Cambie la fecha, la semana o el mes cuyos detalles desea ver.
- Utilice la barra deslizante para ampliar los detalles de la tarjeta de visita y de la tarjeta de desplazamiento.
- Cambiar a la vista por día, por mes o por semana
- Ver la tarjeta de visita donde se muestra:
  - El nombre del cliente
  - La dirección completa del cliente
  - La información de la instalación y reparación, como el tipo de servicio, el número de orden de servicio y el número de instalación
  - El estatus de la visita, como **Asignado**, **Iniciado** o **Finalizado**.
- Haga clic en la actividad para acceder a los detalles de la visita en la vista ampliada. Es útil si la información de la tarjeta de visita está truncada.
- Haga clic en **Aceptar** o **Rechazar** para aceptar o rechazar la visita. Estas opciones solo están habilitadas si el estatus de la visita es **Asignado**.



Cuando un cliente notifica un error al proveedor de servicio, el ingeniero de servicio visita las instalaciones del cliente para resolverlo. Esta página ofrece un resumen de la tarea y las actividades relacionadas que deben llevarse a cabo durante una visita. Las visitas se determinan automáticamente. Todas las actividades pertenecientes a la misma orden y a la misma ubicación se agrupan en una visita. Cuando se detecta un cambio de orden o de ubicación, o si el ingeniero debe desplazarse, se crea una visita nueva. Las actividades que tienen un artículo superior común se agrupan juntas y pueden aceptarse o rechazarse de forma individual o en conjunto. Puede indicar si ha empezado o si ha terminado de trabajar en una actividad, o si ha finalizado una actividad.

**Nota:** Puede hacer clic en una actividad para acceder a la sección **Detalles de actividad**.

En esta sección se muestran los detalles de la visita, por ejemplo:

- La ID de orden de servicio
- El estatus de la visita (**Asignado**, **Rechazado**, **Aceptado**, **Iniciado**, **Detenido** o **Terminado**)
- La tarjeta de visita que incluye detalles sobre el artículo superior, como la imagen del artículo superior, el número de serie y la descripción

**Nota:** El estatus de una visita se basa en el estatus más alto de las asignaciones de dicha visita. (En la jerarquía de estatus, **Asignado** es el de nivel más bajo y **Terminado** el nivel más alto).

- Si todas las asignaciones de una visita no tienen el mismo estatus, el estatus de la visita queda precedido por «Parcialmente» (esto solo se aplica cuando el estatus más alto es **Aceptado** o **Rechazado**).
- El estatus de la visita se establece en **Terminado** solo si todas las asignaciones están finalizadas.
- Las opciones **Aceptar todo** y **Rechazar todo** están habilitadas solo si el estatus de una de las asignaciones de la visita es **Asignado**.

La barra lateral de la izquierda de la pantalla de visitas ofrece estas opciones:

- La fecha de la visita
- La hora de inicio de la primera asignación de la visita
- La hora de finalización de la última asignación de la visita
- Una imagen del partner (o imagen predeterminada)
- El nombre del partner
- La dirección de la ubicación
- Las líneas de dirección de la ubicación (se muestra un máximo de seis líneas)

La barra lateral de la izquierda de la pantalla de visitas ofrece estas fichas:

- Actividades: mostrar los detalles de las actividades que se realizarán

- Listado: mostrar el listado de las actividades
- Documentos: mostrar los documentos vinculados a la orden de servicio. Esta ficha solo está disponible si la gestión de documentos se implementa para Mobile Service.

En esta sección puede llevar a cabo las acciones siguientes:

- Revisar la lista de actividades.
- Iniciar la pantalla de detalles de la actividad.
- "Añadir notas a una actividad" en la página 25.
- "Rechazar una visita" en la página 24
- "Iniciar y detener una asignación" en la página 25.
- "Completar una actividad" en la página 25.

### Nota:

- Las opciones **Aceptar/Rechazar** solo están habilitadas si el estatus de la asignación es **Asignado**.
- Las opciones **Iniciar/Detener** están deshabilitadas si el estatus de la asignación es **Asignado** o **Terminado**.
- Las opciones **Añadir/Ver** correspondientes a las notas están deshabilitadas si el estatus de la asignación es **Asignado** o **Terminado**.
- La opción **Terminar** solo está habilitada si la actividad se inicia y se detiene a continuación.

## Aceptar una actividad

Para aceptar una actividad:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic con el botón derecho del ratón en la actividad.
- 3 Haga clic en **Aceptar**. El estatus de la actividad cambia a **Aceptado**.

## Rechazar una visita

Para rechazar una visita:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic con el botón derecho del ratón en la actividad.
- 3 Haga clic en **Rechazar**.
- 4 En la ventana **Rechazar visita**, especifique esta información:

### Motivo

Seleccione el motivo por el que se rechaza la visita. Se muestran todos los motivos de tipo **Rechazo de asignación** que figuran en la sesión Motivos (tcmcs0105m000).

**Descripción del rechazo**

Especifique la información adicional del motivo de rechazo de la visita, si procede.

- 5 Haga clic en **Rechazar visita**.

## Completar una actividad

Para completar una actividad:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic en **Terminar** en la cuadrícula. De lo contrario, haga clic con el botón derecho del ratón en la actividad y luego en **Terminar** en la barra inferior.
- 3 El estatus de la actividad cambia a **Terminado**.

## Añadir notas a una actividad

Para añadir una nota a la actividad:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic en el icono de globo de cualquier actividad.
- 3 Especifique la nota (información) relacionada con la actividad.
- 4 Haga clic en **Añadir**.

## Editar notas

Para editar la nota relacionada con la actividad:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic en el icono de globo relleno de cualquier actividad.
- 3 Seleccione la nota que desea modificar de la lista. El contenido de la nota se muestra en el cuadro de texto.
- 4 Añada o modifique la información.
- 5 Haga clic en **Actualizar**.

## Iniciar y detener una asignación

Puede hacer clic en **Iniciar/Detener** para registrar la hora real de inicio y finalización de la actividad.

En función del estatus de la asignación, puede **Iniciar**, **Detener** o **Terminar** la asignación.

- Si el estatus de la asignación es **Aceptado** y hace clic en **Iniciar** (por primera vez), se registra la hora real de inicio y el estatus de la asignación se establece en **Iniciado**. El planificador de las tareas administrativas recibe una indicación de que ha iniciado la actividad.
- Si el estatus de la asignación es **Iniciado** y hace clic en **Detener**, se registra la hora real de parada y el estatus de la asignación se establece en **Detenido**. Esto indica que ha detenido la actividad.
- Si el estatus de la asignación es **Detenido** y hace clic en **Iniciar** (por segunda vez), el estatus de la asignación se restablece en **Iniciado** y se borra la hora real de parada.
- Si hace clic en **Terminar**, se registra la hora de terminación y el estatus se establece en **Terminado**.

**Nota:** Al hacer clic en la opción **Iniciar**, **Detener** o **Terminar**, se activa la sincronización de datos con Infor LN solo si el campo **Enviar y recibir datos al pausar o completar una actividad** está establecido en **Sí** en Configuración de Enviar/Recibir.

Esta sección muestra un resumen de las tareas e inspecciones que se van a llevar a cabo en la actividad asignada actual. En esta sección puede realizar un registro básico, como tareas realizadas, actualizar horas imputadas e introducir inspecciones.

La barra de la izquierda contiene la información siguiente:

- La fecha, la hora de inicio y la hora de finalización de la actividad asignada
- Una imagen, código, descripción, número de serie, número de serie alternativo del artículo superior de la actividad
- Fichas para
  - Tareas e inspecciones (ficha predeterminada)
  - Materiales
  - Otros costos
  - Diagnóstico: información para diagnosticar la actividad actual
  - Documentos: ver los documentos adjuntos de la orden de servicio

El usuario puede actualizar la duración de una tarea. La hora de inicio se basa en la hora de inicio planificada.

En esta sección puede llevar a cabo las acciones siguientes:

- "Añadir una tarea" en la página 27 Añadir una tarea a la actividad actual.
- "Añadir una inspección" en la página 28 en la actividad actual.
- "Finalizar una tarea o una inspección" en la página 28. No pueden realizarse cambios ni registros después de notificar una asignación como terminada.

## Añadir una tarea

Para añadir una tarea:

- 1 En la página **Mi programación**, seleccione la fecha en la que se ha asignado la actividad.
- 2 En la página **Actividades**, seleccione una actividad.
- 3 En la página **Tareas e inspecciones** haga clic en +.
- 4 Seleccione la opción Añadir tareas.
- 5 Seleccione una entrada en la lista **Tarea**.
- 6 Haga clic en **Añadir tarea**.

## Añadir una inspección

Para añadir una inspección:

- 1 En la página **Mi programación**, seleccione la fecha en la que se ha asignado la actividad.
- 2 En la página **Actividades**, seleccione una actividad.
- 3 En la página **Tareas e inspecciones** haga clic en **+**.
- 4 Seleccione la opción Añadir inspección.
- 5 Especifique esta información:
  - Artículo
  - Número de serie
  - Tipo de medida
  - Posición
- 6 Haga clic en **Añadir inspección**.

## Finalizar una tarea o una inspección

Para finalizar una tarea o una inspección:

- 1 En la página **Mi programación**, seleccione la fecha en la que se ha asignado la actividad.
- 2 En la página **Actividades**, seleccione una actividad.
- 3 En la página **Tareas e inspecciones**, haga clic en  para indicar que la tarea o la inspección han finalizado.

Esta página se utiliza para ver y registrar los costos de materiales de una orden de servicio. También se muestran todas las líneas de costo de material asociadas a la actividad actual de la orden de servicio.

En cada línea de costo de material, el usuario puede cambiar la cantidad y modificar los detalles de una línea de costo de material. El usuario puede hacer clic en **+** para añadir una línea nueva de costo de material a la actividad actual.

En la pantalla **Registrar material** se muestran los detalles siguientes:

- Un primer grupo de materiales utilizados
- Un segundo grupo con materiales devueltos
- Un tercer grupo con materiales desechados
- Una imagen del artículo o del artículo seriado
- La descripción del artículo y el número de serie
- La cantidad (real/estimada)
- Los botones **+** y **-** para cambiar la cantidad utilizada

Puede llevar a cabo estas acciones:

- "Añadir un material" en la página 29 en la actividad actual
- "Editar líneas de material" en la página 30

## Añadir un material

Para añadir un material a la actividad:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic en una actividad.
- 3 En la columna de la barra lateral, haga clic en **Materiales**.
- 4 Haga clic en **+**.
- 5 Especifique la información requerida.
- 6 Haga clic en **Añadir material**.

## Editar líneas de material

Para editar una línea de material:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic en una actividad.
- 3 En la columna de la barra lateral, haga clic en **Materiales**.
- 4 Haga clic en **+** y **-** para aumentar o disminuir la cantidad de material utilizado. También puede especificar manualmente la cantidad.
- 5 Haga clic en **Confirmar**. La cantidad modificada se añade al campo de cantidad **Total**.

---

# Registrar costos de desplazamiento y otros costos

10

Puede utilizar esta página para ver y registrar los costos diversos de una orden de servicio. También se muestran las líneas de costo con varios tipos de costos, como por ejemplo de herramientas, desplazamientos y otros.

En el primer grupo se muestra Tiempo de desplazamiento, y en el segundo Otros costos.

Puede hacer clic en una línea de costo para iniciar el modo Editar y modificar los detalles de una línea de costo. Puede hacer clic en **Más** para añadir una línea nueva de costo a la actividad actual.

El grupo Tiempo de desplazamiento contiene estos detalles de la línea de costo:

- La hora de inicio
- La hora de finalización
- La duración

El grupo Otros costos contiene estos detalles de las líneas de costo:

- El tipo de costo y la unidad de cantidad
- La descripción de la línea de costo
- La cantidad y la frecuencia (real/estimada)
- Los botones + y - para cambiar la cantidad utilizada

En esta sección puede llevar a cabo las acciones siguientes:

- "Añadir otros costos" en la página 31
- "Editar otros costos" en la página 32
- "Borrar otros costos" en la página 32

## Añadir otros costos

Para añadir otro costo a una actividad:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic en una actividad.
- 3 En la columna de la barra lateral, haga clic en **Otros costos**.
- 4 Haga clic en +.
- 5 Especifique la información requerida.

- 6 Haga clic en **Añadir costo**.

## Editar otros costos

Para editar una línea de otros costos:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic en una actividad.
- 3 En la columna de la barra lateral, haga clic en **Otros costos**.
- 4 Seleccione una actividad en la página **Otros costos**.
- 5 Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione **Editar**.
- 6 Especifique la información requerida.
- 7 Haga clic en **Actualizar costo**.

## Borrar otros costos

Para borrar una línea de otros costos:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic en una actividad.
- 3 En la columna de la barra lateral, haga clic en **Otros costos**.
- 4 Haga clic con el botón derecho del ratón en la línea de otros costos en la página **Costo Otro**.
- 5 Haga clic en **Borrar**.

Esta página se utiliza para ver y editar la información de diagnóstico de una actividad de orden de servicio. Se muestra la información sobre el problema notificado, el problema y la solución previstos, el problema real y los códigos de solución (o la descripción), los campos de texto del problema y la solución, notas y un cuadro de texto para especificar comentarios de la actividad actual. La información especificada en esta página puede utilizarse para realizar análisis y estadísticas de problemas y soluciones.

En la página **Diagnóstico** se muestran estos detalles:

- Texto de cabecera de Orden de servicio
- Problema notificado. Es el problema (código) tal como lo ha notificado el cliente.
- Problema previsto. Es el problema previsto tal como lo ha especificado la persona que ha recibido la llamada de servicio.
- Solución prevista
- Problema real
- Solución real
- Notas de diagnóstico

#### **Nota:**

- Los campos **Problema notificado**, **Problema previsto** y **Solución prevista** solo se aplican si la actividad de la orden de servicio está vinculada a una llamada de servicio. En caso contrario, estos campos no son visibles.
- Los campos **Problema notificado**, **Problema previsto**, **Solución prevista**, **Problema real** y **Solución real** solo se muestran si el campo **Usar Diagnóstico** está seleccionado en la sesión Parámetros generales de servicio (tsmdm0100m000).
- El valor que aparece en los campos de problema y solución se basa en la opción seleccionada en el campo **Formato para mostrar los campos de código y descripción** en la página **Configuración de la visualización de datos**.
- Si el estatus de la asignación es **Asignado**, **Rechazado** o **Terminado**, esta página es una página de visualización.
- Solo puede modificar la última nota introducida. No puede modificar las notas especificadas por otros ingenieros.

Puede llevar a cabo estas acciones:

- "Añadir notas" en la página 34
- "Editar notas" en la página 34

## Añadir notas

Para añadir una nota:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic en una actividad.
- 3 En la columna de la barra lateral, haga clic en **Diagnóstico**.
- 4 Haga clic en **Nota**.
- 5 Especifique la información requerida.
- 6 Haga clic en **Añadir**.

## Editar notas

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la página de actividad, haga clic en una actividad.
- 3 En la columna de la barra lateral, haga clic en **Diagnóstico**.
- 4 Haga clic en **Nota**.
- 5 Seleccione una nota.
- 6 Añada o modifique la información.
- 7 Haga clic en **Actualizar**.

Esta página se utiliza para descargar/cargar y ver los documentos relacionados con una visita del servicio técnico, como por ejemplo manuales de instalación o planos técnicos. Estos documentos están guardados en un sistema de gestión de documentos (DMS) y están relacionados con las órdenes de servicio, las actividades de órdenes de servicio, los artículos (seriados) y las actividades de referencia disponibles en LN. La plataforma de Gestión de documentos se utiliza para integrar Mobile Service con un sistema de gestión de documentos. Si la plataforma de Gestión de documentos no está configurada para Mobile Service, la pantalla **Documento** no está visible y el documento no se puede ver, descargar ni cargar en Mobile Service.

**Nota:** Cada vez que se inicia la aplicación, se comprueba la integración del DMS con LN.

La pantalla Documentos puede iniciarse desde las páginas **Visita** o **Actividad**.

Cuando se accede a la página **Documento** desde la página **Visita**, se muestran todos los documentos vinculados a la actividad de orden de servicio que forman parte de la visita actual, así como todos los documentos vinculados a las actividades y a las configuraciones (artículos) de referencia de cada actividad. También se muestran los documentos vinculados a la orden de servicio y los documentos (pdf) del listado de visitas finalizadas.

Cuando se accede a la página **Documento** desde la página **Actividad**, se muestran todos los documentos vinculados a esta actividad y los documentos vinculados a las actividades y a la configuración (artículo) de referencia. Los nuevos documentos están anexados a las actividades actuales.

Se muestra el nombre de archivo, el tamaño y la fecha de la última modificación de cada documento. También se muestra el icono que indica si el documento ya está preparado para abrirse y verse, si el documento está disponible para descargarse o si puede descargarse una versión más reciente.

En esta página puede:

- "Anexar un documento" en la página 35
- "Descargar un documento" en la página 36

## Anexar un documento

Para anexar un documento a una actividad:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la columna de la barra lateral, haga clic en **Documentos**.
- 3 Haga clic en **+**.

- 4 Navegue por los documentos y seleccione uno.
- 5 Haga clic en **Abrir**.

**Nota:** Después de la sincronización, el documento queda disponible en el sistema de gestión de documentos.

## Descargar un documento

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la columna de la barra lateral, haga clic en **Documentos**.
- 3 En la página **Documentos**, haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione un documento.
- 4 Haga clic en **Descargar**.

**Nota:** También puede hacer clic en el botón de la lista para descargar el documento.

En esta sección se muestra un listado de las actividades realizadas para la visita y todos los costos que están asociados a la visita. El ingeniero puede generar este listado después de finalizar el trabajo durante la visita. Las actividades y las líneas de costo que el ingeniero actual gestiona se muestran en el listado.

El listado de visitas contiene las líneas de costo con las cantidades y las horas. El valor de los importes de los costos no se muestra si se puede aplicar una cobertura. En este caso, se muestra el motivo de la cobertura (Garantía, Contrato, Oferta o Descuento). Los importes de los costos de material no se muestran si todavía no han finalizado los procedimientos logísticos en LN, como la emisión desde el stock. En este caso, el importe se muestra como No disponible.

Tanto el ingeniero como el cliente tienen la capacidad de aprobar el listado de visitas. Las firmas se anexan al listado (pdf) y se guardan como documento en LN y en el sistema de gestión de documentos, si procede.

El diseño del listado de visitas incluye:

- La dirección del departamento de servicio, la orden de servicio, la fecha y el ingeniero asignado
- La dirección de la ubicación y la dirección de facturación
- Un resumen de los importes de las facturas por grupos (materiales, mano de obra y otros)
- Los comentarios del ingeniero y del cliente
- Las firmas del ingeniero y del cliente

Para cada actividad, el listado contiene:

- La descripción de la actividad y el importe de la factura de la actividad
- Los materiales utilizados (Cantidad, Artículo, Descripción e Importe)
- Los detalles de la mano de obra (Horas, Descripción de las tareas, Ingeniero e Importe)
- Los detalles de Otros (Cantidad, Tipo de costo, Descripción e Importe)
- La sección Diagnóstico, que incluye
  - Problema notificado, Problema previsto y Solución prevista
  - Problema real y Solución real
  - Comentarios

## Ver un listado de visitas

Para seleccionar un listado de visitas:

- 1 Vaya a la página **Mi programación** y seleccione una actividad.
- 2 En la columna de la barra lateral, haga clic en **Listado**.
- 3 En la página **Listado**, haga clic en el icono de selección de actividad.
- 4 Seleccione una actividad de la lista de actividades.
- 5 Haga clic en **Confirmar**.

El listado detallado se muestra en la pantalla.

**Nota:** Si ya se ha aprobado la visita, el listado se mostrará en cuanto haga clic en la página **Listado**.

## Firmar el listado de visitas

Para firmar el listado de visitas como ingeniero:

- 1 Haga clic en el icono **Firma**.
- 2 Haga clic en la opción **Editar** situada debajo de la sección Firma de ingeniero.  
Se inicia la sección **Aprobar**.
- 3 Especifique esta información:

### **Firma de ingeniero**

Firme en el cuadro de texto **Firma de ingeniero**. Puede hacer clic en **Deshacer** para borrar la firma.

### **Nombre del ingeniero**

Especifique el nombre del ingeniero.

### **Comentario**

Especifique la información adicional, si procede.

- 4 Haga clic en **Aceptar**.
- 5 Para firmar el listado de visitas como cliente:
- 6 Haga clic en el icono **Firma**.
- 7 Haga clic en la opción **Editar** situada debajo de la sección Firma de cliente.  
Se inicia la sección **Aprobar**.
- 8 Especifique esta información:

### **Firma de cliente**

Firme en el cuadro de texto **Firma de cliente**. Puede hacer clic en **Deshacer** para borrar la firma.

### **Representante de cliente**

Especifique el nombre del representante de cliente.

### **Comentario**

Especifique la información adicional, si procede.

- 9 Las firmas aparecerán en el panel de la derecha una vez que el ingeniero y el cliente las confirmen. Haga clic en **Finalizar**

Las firmas, los nombres y los comentarios se muestran en el listado de visitas y se genera un pdf de dicho listado de visitas. Ya no podrán realizarse más cambios en este documento y la opción **Firma** de la pantalla del listado de visitas queda deshabilitada.

