

Oracle

Field Service Cloud

Usando o Mobility Cloud Service

Release **Fevereiro de 2017**

Número de Peça: E83347-03

Copyright © 2017, Oracle e/ou suas empresas afiliadas. Todos os direitos reservados

Autores: A Equipe de Desenvolvimento de Informações do Field Service Cloud

Este programa de computador e sua documentação são fornecidos sob um contrato de licença que contém restrições sobre seu uso e divulgação, sendo também protegidos pela legislação de propriedade intelectual. Exceto em situações expressamente permitidas no contrato de licença ou por lei, não é permitido usar, reproduzir, traduzir, divulgar, modificar, licenciar, transmitir, distribuir, expor, executar, publicar ou exibir qualquer parte deste programa de computador e de sua documentação, de qualquer forma ou através de qualquer meio. Não é permitida a engenharia reversa, a desmontagem ou a descompilação deste programa de computador, exceto se exigido por lei para obter interoperabilidade.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. A Oracle Corporation não garante que tais informações estejam isentas de erros. Se você encontrar algum erro, por favor, nos envie um relato por escrito.

Se este programa de computador, ou sua documentação, for entregue/distribuído(a) ao Governo dos Estados Unidos ou a qualquer outra parte que licencie os Programas em nome daquele Governo, a seguinte nota será aplicável:

U.S. GOVERNMENT END USERS: Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. Nenhum outro direito é concedido para o Governo dos EUA.

Este programa de computador foi desenvolvido para uso em diversas aplicações de gerenciamento de informações. Ele não foi desenvolvido nem projetado para uso em aplicações inerentemente perigosas, incluindo aquelas que possam criar risco de lesões físicas. Se utilizar este programa em aplicações perigosas, você será responsável por tomar todas e quaisquer medidas apropriadas em termos de segurança, backup e redundância para garantir o uso seguro de tais programas de computador. A Oracle Corporation e suas afiliadas se isentam de qualquer responsabilidade por quaisquer danos causados pela utilização deste programa de computador em aplicações perigosas.

Oracle e Java são marcas comerciais registradas da Oracle e/ou de suas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

Intel e Intel Xeon são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Intel Corporation. Todas as marcas comerciais SPARC são usadas sob licença e são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da SPARC International, Inc. AMD, Opteron, o logotipo da AMD e o logotipo do AMD Opteron são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Advanced Micro Devices. UNIX é uma marca comercial registrada licenciada por meio do consórcio The Open Group.

Este programa ou equipamento e sua documentação podem oferecer acesso ou informações relativas a conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle Corporation e suas empresas afiliadas não fornecem quaisquer garantias relacionadas a conteúdos, produtos e serviços de terceiros e estão isentas de quaisquer responsabilidades associadas a eles, a menos que isso tenha sido estabelecido entre você e a Oracle em um contrato vigente. A Oracle Corporation e suas empresas afiliadas não são responsáveis por quaisquer tipos de perdas, despesas ou danos incorridos em consequência do acesso ou da utilização de conteúdos, produtos ou serviços de terceiros, a menos que isso tenha sido estabelecido entre você e a Oracle em um contrato vigente.

Os nomes de empresas usados nesta documentação são fictícios e não se destinam a identificar quaisquer empresas reais existentes hoje ou anteriormente.

Para obter informações sobre o comprometimento da Oracle para com a acessibilidade, visite o site Oracle Accessibility Program em <http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>.

Os clientes da Oracle que adquiriram serviços de suporte têm acesso ao suporte eletrônico por meio do My Oracle Support. Para obter informações, visite <http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info> ou visite <http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs> se você for portador de deficiência auditiva.

Prefácio	i
Noções básicas do suporte ao navegador	1
Sobre o suporte ao navegador	1
Noções básicas sobre as melhores práticas do Mobility Cloud Service	2
Sobre as melhores práticas do Mobility Cloud Service	2
Iniciando seu dia	3
Sobre como iniciar seu dia	3
Efetuar Login	3
Sobre como criar e usar um PIN	4
Ativar sua rota	5
Noções básicas sobre a interface do usuário	6
Sobre os códigos de cor nas exibições	6
Personalizar suas opções de exibição	6
Alterar sua senha	7
Trabalhando com atividades	8
Sobre como trabalhar com as atividades na sua rota	8
Usando a navegação para obter trajetos	8
Obter direções de trajeto para a atividade selecionada	8
Sobre como exibir atividades	9
Iniciar uma atividade	9
Sobre o indicador de contagem regressiva de andamento do trabalho	10
Sobre como exibir detalhes da atividade	10
Sobre o painel Notificações	11
Exibir informações adicionais sobre uma atividade	12
Sobre como exibir o histórico de uma atividade	12
Adicionar uma atividade interna	13
Adicionar tempo a uma atividade	14
Suspender uma atividade	14

Marcar uma atividade como Não Concluída	14
Reagendar uma atividade	15
Terminar uma atividade	15
Gerenciando atividades de um mapa	16
Ajustando o tempo de deslocamento para a próxima atividade	19
Sobre como trabalhar off-line	20
Reservando atividade — Visão geral	22

Trabalhando com atividades de vários dias

Sobre atividades de vários dias	26
Sobre como começar uma atividade de vários dias	26
Sobre como cancelar uma atividade de vários dias	27
Sobre como concluir atividades de vários dias	28

Encontrando o local de uma atividade

Sobre como trabalhar com mapas	29
Exibir o local de uma atividade no mapa	29
Exibir direções até a próxima atividade na rota	29
Sobre camadas de mapas personalizados	31

Trabalhando com atividades não roteadas

Sobre como trabalhar com atividades não roteadas	32
Procurar atividades nos arredores	32

Trabalhando com equipamento

Exibir equipamento	34
Procurar equipamento	34
Adicionar, trocar ou desinstalar equipamento	35
Enviar informações para um item de equipamento	36
Pesquisando o Catálogo de Peças	36
Rastrear o processo de armazenamento em cache do Catálogo de Peças	38

Trabalhando como parte de uma equipe

Sobre como trabalhar como parte de uma equipe	40
Sobre como colaborar com outros membros da equipe	40

Encerrando seu dia

Sobre como encerrar seu dia	43
Desativar a rota	43
Efetuar log-out	43

Trabalhando com a tela de tempo no módulo Mobilidade

44

Sobre a tela de tempo no módulo Mobilidade	44
Noções básicas sobre como acessar a tela de tempo no módulo Mobilidade	44
Sobre a área da tela de tempo	44
Sobre o menu do usuário da tela de tempo	47
Sobre a lista de recursos da tela de tempo	47
Sobre dicas de recurso	49
Sobre dicas de atividade	50
Sobre pools de atividades	50
Sobre como mover atividades	51
Sobre agendas do recurso	52
Sobre como definir listas e grupos de recursos	53
Sobre como gerenciar grupos	53
Sobre como criar grupos	54
Criar um grupo	54
Configurar detalhes do grupo	55
Excluir um grupo	55
Atualizar detalhes do grupo	56
Fazer upload de uma foto	56

Gerenciando recursos

58

Sobre como gerenciar recursos	58
Sobre informações do recurso	59
Sobre como exibir a lista de recursos	60
Adicionar um recurso	61
Sobre como editar informações do recurso	62
Sobre como alterar locais do recurso	64
Sobre como atualizar a agenda de um recurso	64
Sobre como atualizar habilidades de trabalho	65
Sobre como atualizar áreas de trabalho do recurso	66
Sobre formas de área de trabalho	66
Sobre mapas da equipe	67

Histórico da Revisão

69

Prefácio

Este prefácio apresenta fontes de informações que podem ajudar você a usar o aplicativo e este guia.

Guias de Aplicativos Oracle

Para encontrar guias de Aplicativos Oracle, acesse a Central de Ajuda da Oracle em <http://docs.oracle.com/>.

Acessibilidade da Documentação

Para obter informações sobre o comprometimento da Oracle para com a acessibilidade, visite o site Oracle Accessibility Program em <http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>.

Comentários e Sugestões

Se você encontrar um erro ou quiser sugerir melhorias na nossa documentação, faça uma destas pesquisas:

Para um guia de usuário baseado na Web, <http://documentation.custhelp.com/ci/documents/detail/5/4/12>.

Para tutoriais, <http://documentation.custhelp.com/ci/documents/detail/5/3/12>.

Obrigado por nos ajudar a melhorar nossa documentação.

Sobre o suporte ao navegador

Os clientes do Oracle Field Service Cloud precisam permanecer em plataformas suportadas de navegador da Web para garantir a funcionalidade esperada e o suporte técnico.

A [Política de Suporte ao Navegador da Web em Software Oracle](#) define a política do Oracle Global. Os detalhes específicos dos navegadores suportados pelo Oracle Field Service Cloud se aplicam aos clientes na versão GA (disponibilizada ao público geral) mais recente e estão disponíveis em [Política de Suporte ao Navegador do Oracle Field Service Cloud](#).

Sobre as melhores práticas do Mobility Cloud Service

O Oracle Field Service Mobility Cloud Service funciona melhor quando está recebendo informações precisas. Para obter melhores resultados e fazer com que o trabalho diário flua sem problemas, siga estas práticas recomendadas:

Ative sua rota no prazo. Isso permitirá ao alocador saber que você está no trabalho pronto para trabalhar.

[Ative sua rota ou fila](#)

Inicie e pare suas tarefas quando realmente começar e terminar o trabalho.

[Iniciar uma atividade](#)

Se esquecer de iniciar uma tarefa, entre em contato com o alocador ou com o supervisor e informe a ele o horário de início; dessa forma, ele poderá iniciar a tarefa para você e informar o horário real em que ela foi iniciada.

Se você achar que sua tarefa demorará mais para ser concluída do que a duração atribuída a ela, adicione tempo a ela imediatamente.

[Adicionar tempo a uma atividade](#)

Siga os procedimentos adotados pela sua empresa para os casos em que você não conseguir concluir a atividade.

[Suspender uma atividade](#)

[Marcar uma atividade como Não Concluída](#)

[Reagendando uma atividade](#)

Adicione atividades para designar o tempo que é usado para qualquer atividade relacionada ao trabalho, mesmo que sejam reuniões da empresa e paradas para almoço e para abastecimento.

[Adicionar uma atividade interna](#)

Desative sua rota no fim do dia.

[Desativar a rota](#)

Efetue log-out quando terminar seu dia.

[Efetuar log-out](#)

Sobre como iniciar seu dia

As tarefas que você realiza no início do dia são importantes para que o dia de trabalho siga em frente. Essas tarefas incluem efetuar login no Oracle Field Service Mobility Cloud Service, exibir as atividades e ativar a rota.

Efetuar Login

Sobre como criar e usar um PIN

Ativar sua rota

Sobre como exibir atividades

Efetuar Login

Você usará o Oracle Field Service Mobility Cloud Service para se comunicar com o alocador e com a equipe de gerenciamento ao longo do dia usando um dispositivo, como um tablet, smartphone ou laptop. Basta navegar até o URL especificado pelo administrador do sistema.

Para fazer login, é necessário fornecer o nome de usuário e a senha. Seu administrador do sistema atribui nomes e senhas de login. Qualquer dispositivo móvel habilitado para web poderá acessar o Oracle Field Service Mobility Cloud Service.

Em seu navegador da web, informe um dos URLs a seguir:

`https://login.etadirect.com/m`

`https://login.etadirect.com/m/company_name`, onde *company_name* é o nome do ambiente móvel fornecido pelo administrador do sistema

Dependendo da política de login definida, pode ser que o URL precise ser anexado a ela. Por exemplo, para `openidconnect`.

(Opcional, dependendo do URL que você informou.) Digite o nome da empresa no campo **Empresa**.

Digite seu nome de usuário no campo **Efetuar Login**.

Digite sua senha no campo **Senha**.

Clique em **Efetuar Login**.

Depois de efetuar login, você vê a tela inicial do Oracle Field Service Mobility Cloud Service. A tela exibe um resumo da sua rota diária. As atividades são agrupadas pelo seu status. Além disso, você pode ser solicitado a compartilhar sua localização no navegador usando serviços de localização.

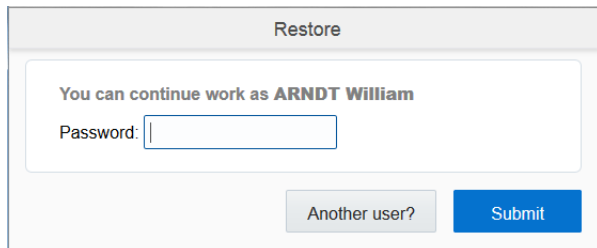
Você será impedido de fazer login no Oracle Field Service Mobility Cloud Service quando atingir o número máximo de tentativas de login malsucedidas. Se tiver esquecido sua senha, peça ao administrador do sistema para redefini-la.

Sobre como criar e usar um PIN

Além de efetuar login no Oracle Field Service Mobility Cloud Service com uma senha, você também pode usar um PIN (número de identificação pessoal) para acessar o aplicativo.

Ao efetuar login no Oracle Field Service Mobility Cloud Service pela primeira vez, será solicitado que você crie um PIN.

Em algumas situações, será solicitado que você redigite/restaure seu PIN e esta tela será exibida:

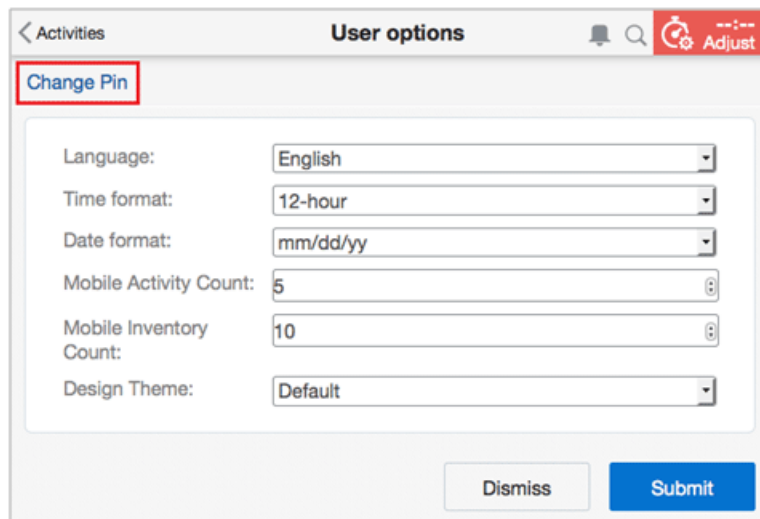


Depois de muitas tentativas de login malsucedidas (caso tenha esquecido a senha)

Quando você efetua login novamente e a tela em que você estava quando efetuou logout foi salva no cache

Também é possível redefinir o PIN na tela **Restaurar**. Digite o PIN e clique em **Redefinir PIN**. O sistema efetuará o logout para você e solicitará o login novamente usando a senha. Você será redirecionado para a tela **Redefinir PIN** para criar um novo PIN.

Quando determinados métodos de autenticação tiverem sido implementados, você terá a opção de alterar o PIN em vez da senha na tela **Opções do usuário**.



Clique em **Alterar Pin** para acessar a tela **Alterar PIN**.

[Alterar sua senha](#)

Ativar sua rota

Você deve ativar sua rota no início de cada dia de trabalho. Não será possível iniciar uma atividade até sua rota ser ativada. Isso indica ao alocador e a seus supervisores que você está pronto para trabalhar e disponível para assumir tarefas.

Efetue log-in no Oracle Field Service Cloud.

É exibida uma lista de suas atividades do dia.

Clique em **Ativar Rota**.

Clique em **Sim** na tela de confirmação.

Depois que a rota for ativada para o dia, a opção **Ativar Rota** não aparecerá mais no menu.

Sobre os códigos de cor nas exibições

As atividades exibidas são classificadas por cor, fornecendo uma visão rápida do status da agenda do dia.

Os códigos de cor podem ser alterados durante a implementação de modo a refletir as cores que sua empresa prefere para representação das diversas atividades.



Atividade pendente (na hora)



Atividade pendente (em risco de estar atrasada)



Atividade não ordenada



Atividade ou trabalho de equipe interno pendente



Atividade ou trabalho de equipe iniciado



Atividade encerrada



Atividade ou trabalho de equipe suspenso ou cancelado



Tempo de deslocamento



Atividade encerrada



Atividade não concluída



Atividade de pré-trabalho ou reaberta

Personalizar suas opções de exibição

Você pode alterar algumas opções de exibição para adaptar seu trabalho e o modo como prefere exibir as informações.

Dependendo da configuração da empresa e do tipo de usuário, as opções de exibição podem variar.

Clique em **Opções** na sua tela inicial.

A tela **Opções do usuário** é exibida.

Configure os seguintes valores:

Idioma: o idioma que você quer usar

Formato de hora: modo de 12 ou 24 horas. Isso afeta os horários de início e término de uma atividade.

Formato de data: o formato de data que você deseja usar

Contagem de Atividades Móveis: o número de atividades que você deseja ver em cada página

Contagem do Equipamento Móvel: o número de itens de equipamento que você deseja ver em cada página

Tema de Design: a aparência que você deseja definir para o aplicativo móvel

Clique em **Enviar**.

O volume de informações não mudará; apenas a maneira como elas serão exibidas na tela.

Alterar sua senha

Dependendo da política de log-in configurada, você pode alterar sua senha na tela inicial.

Na tela inicial, clique em **Opções**.

A tela **Opções do usuário** é exibida.

Clique em **Alterar Senha**.

A tela **Alterar Senha** é exibida.

Insira a senha antiga e, em seguida, insira a nova duas vezes para verificação.

Certifique-se de que sua nova senha esteja de acordo com as regras de senha da empresa.

Clique em **Enviar**.

[Sobre como criar e usar um PIN](#)

Sobre como trabalhar com as atividades na sua rota

A maior parte do trabalho feito no aplicativo Oracle Field Service Mobility Cloud Service envolverá atividades. Você pode executar qualquer uma destas ações com atividades na sua rota:

- Exibir
- Exibir e adicionar detalhes da atividade
- Iniciar e concluir
- Adicionar horário a uma atividade
- Atribuir status
- Reagendar
- Suspender
- Marcar uma atividade como Não Concluída

Você pode usar a tela **Atividades nos Arredores** para exibir atividades não roteadas em uma lista ou em um mapa. Dependendo do seu tipo de usuário, pode ser que você também seja capaz de mover as atividades não roteadas para sua rota.

[Procurar atividades nos arredores](#)

Usando a navegação para obter trajetos

Você pode usar a opção Navegar a fim de obter sugestões de trajeto para uma atividade selecionada.

A opção **Navegar** na página **Detalhes da Atividade** permite usar os aplicativos de navegação do dispositivo móvel, como Google Maps etc., configurados pelo administrador.

A opção **Navegar** só ficará visível na página **Detalhes da Atividade** se estiver configurada na seção **Gerenciamento de Ações**.

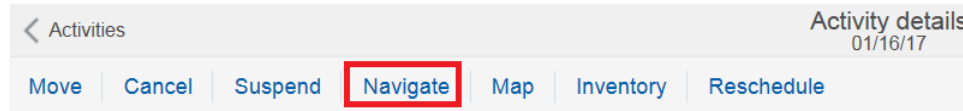
Obter direções de trajeto para a atividade selecionada

Você pode obter sugestões de trajeto para a atividade selecionada.

Usando a opção **Navegar** a fim de obter sugestões de trajeto para a atividade selecionada:

Efetue login em **Mobilidade** no seu dispositivo móvel.

Selecione uma atividade na lista e clique em **Navegar**. O aplicativo de Navegação abre o local da atividade selecionada.

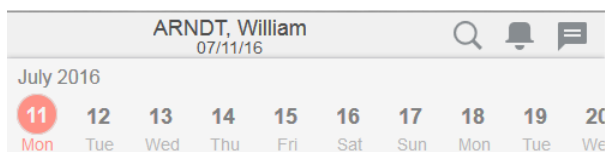


Sobre como exibir atividades

As atividades listadas na sua tela inicial são agrupadas por status. As atividades iniciadas são exibidas na parte superior da tela, as atividades Pendentes no meio e as atividades fechadas (aquelas que foram Concluídas) na parte inferior.

As atividades pendentes aparecem em ordem cronológica. Toque nas setas para cima e para baixo de modo a expandir ou recolher as seções.

Você pode exibir atividades agendadas de outro dia tocando na data abaixo do seu nome, arrastando o calendário para a esquerda ou direita e tocando no dia desejado.



Caso você não tenha algum equipamento obrigatório para concluir uma atividade na rota, o sistema o notificará imediatamente, no texto **Equipamento obrigatório não encontrado** em vermelho. Esse aviso impede você de aparecer de mãos vazias no local de um cliente. Abra a tela **Detalhes da atividade** e organize para selecionar o equipamento antes de se deslocar até o local do cliente.

Sobre como exibir detalhes da atividade

Iniciar uma atividade

Quando você chega em uma atividade, é necessário iniciá-la no Oracle Field Service Cloud. O Oracle Field Service Cloud usa esses dados para projetar durações de atividade, tempo de deslocamento e distância.

Sempre inicie as atividades assim que chegar no local do cliente, mesmo antes de sair do veículo. Se você esquecer de iniciar uma atividade no prazo, entre em contato com o alocador para que ele possa iniciá-la e informar a você o horário de início correto.

Você sempre pode iniciar atividades agendadas em ordem. Em outras palavras, você só pode iniciar a atividade seguinte na lista. Atividades não ordenadas são diferentes. Elas podem ser iniciadas a qualquer momento.

Clique na primeira atividade pendente na lista na sua tela inicial.

A tela **Detalhes da atividade** é exibida.

Clique em **Iniciar**.

É exibida uma página de confirmação.

Selecione o número de riscos da tarefa na lista suspensa e clique em **Enviar**.

O status da atividade muda para **iniciado**.

Depois que uma atividade é iniciada, ela terá as opções para ajustar o tempo ou alterar o status da atividade. As opções de menu são orientadas por ações de atividades anteriores.

Sobre o indicador de contagem regressiva de andamento do trabalho

O indicador de contagem regressiva de andamento do trabalho aparece na tela depois que você inicia uma atividade; ele exibe o tempo restante até a atividade ser concluída.

O local em que o indicador aparece na tela depende do dispositivo móvel em uso. Se a largura da tela for 540 pixels ou mais, o indicador será exibido como uma barra na parte superior da tela. Nas telas mais estreitas, o indicador é exibido no lado direito da barra de título.



À medida que o tempo restante diminui, a cor do indicador vai mudando de verde para amarelo e depois para vermelho. Quando a contagem regressiva atingir 5 minutos, você receberá um lembrete de expiração. Quando o cronômetro atingir 0 hora e 0 minuto, o horário será substituído por dois hífen (--) para horas e minutos e o cronômetro ficará vermelho.



Se a duração de uma atividade estiver definida como 5 minutos, o indicador de contagem regressiva ficará vermelho imediatamente.

Para ajustar o tempo a fim de indicar quando pretende sair do local da atividade, clique em **Ajustar** e selecione o tempo adicional necessário para completá-la. O ajuste do tempo atualiza as informações que são exibidas no indicador.

Como o indicador é exibido em muitas telas do Oracle Field Service Mobility Cloud Service, ele continuará visível mesmo que você precise sair da tela **Detalhes da atividade**.

Sobre como exibir detalhes da atividade

Quando desejar saber mais sobre uma atividade, você poderá exibir os detalhes dela.

A tela **Detalhes da atividade** inclui informações como nome do cliente, número da conta, tipo de ordem de serviço e número de telefone principal. Dependendo da sua configuração, essa tela também inclui links para outros detalhes sobre as informações de contato do cliente e a capacidade de criar uma Ordem de Solicitação de Serviço.

Muitas vezes, essa tela é configurada para melhor se ajustar às necessidades dos negócios. Consequentemente, sua exibição pode ser diferente da que aparece neste guia.

Para abrir a tela **Detalhes da atividade**, clique em uma atividade na sua tela inicial.

Sobre o painel Notificações

O painel **Notificações** avisa sobre alterações de rotas ou atividades que não estão mais na sua rota.

Uma notificação pode poupar tempo impedindo você de se deslocar até uma atividade cancelada. Todas as notificações se tornam disponíveis assim que você ativa sua rota e um ícone de sino é exibido na tela **Detalhes da atividade**.

Há três tipos de mensagem de notificação:

- A atividade foi adicionada

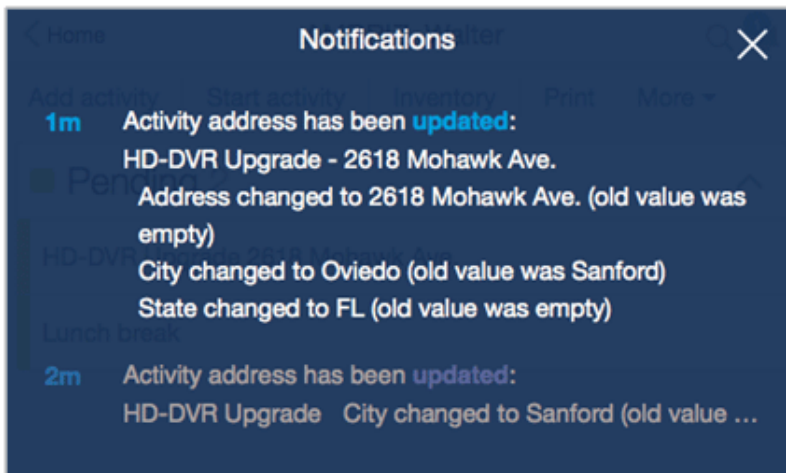
- A atividade foi excluída

- O endereço da atividade foi atualizado

Quando uma atividade é adicionada ou removida da sua rota ou quando o endereço de uma atividade na sua rota muda, um número indicando quantas mensagens de notificação você tem é exibido no ícone de sino.

Clicar no ícone abre o painel **Notificações**.

Novas informações são exibidas em texto negrito branco. Uma vez lidas e fechadas, as informações aparecerão em texto negrito cinza caso você acesse a mensagem novamente.



Quando você atualizar o navegador, as mensagens já lidas não serão exibidas na tela. Se você ficar off-line por um período, todas as notificações acumuladas durante esse período serão exibidas no próximo login.

As notificações de alteração de endereço separadas contêm as informações atualizadas (em texto negrito branco), bem como as antigas (texto negrito cinza).

Você receberá esse tipo de notificação quando alguma das seguintes informações mudar:

- Endereço

- Cidade

- Estado

- CEP/Código Postal

Se uma notificação de mudança de endereço tiver mais que duas linhas, clicar nas reticências (...) exibirá o texto completo da mensagem.

Exibir informações adicionais sobre uma atividade

Você pode exibir mais informações sobre uma atividade, como o número de uma tarefa, a grade do mapa, o ID do nó e a lista de serviços.

Selecione uma atividade na tela principal.

A tela **Detalhes da atividade** é exibida.

Role até a parte inferior da tela **Detalhes da atividade** e clique em **Informações Adicionais**.

São exibidas informações adicionais sobre essa atividade:

Clique em **Detalhes** para retornar à tela **Detalhes da atividade**.

Sobre como exibir o histórico de uma atividade

Você pode ver as mesmas informações sobre o histórico de uma atividade como o alocador/supervisor vê no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service.

O histórico de uma atividade é exibido quando você clica em **Histórico** na tela **Detalhes da atividade**.

A figura a seguir mostra o histórico da atividade como visto na versão para desktop do Oracle Field Service Core Manage Cloud Service. As opções em guia na parte superior da tela variam de acordo com a configuração. Você não pode ver todas essas guias na sua tela.

Customer info	Service info	Inventory	Required inventory	Preferred Resources	Messages	History	Links
Action time ▾	Action ▾	Changes ▾					
02/11/16 02:03 AM	route updated	Activated: 03:21 AM Time Zone Difference: GMT-5 Calendar Time from: 08:00 AM Calendar Time to: 05:00 PM					
02/11/16 02:03 AM	updated	Time Notified: 10:00 AM - 11:15 AM Time Zone Difference: GMT-5					

Ao exibir o histórico da atividade em um dispositivo móvel, a tela se parecerá com esta:

Action time		02/15/16 02:03 AM
Action		route updated
Activated	03:21 AM	
Time Zone	GMT-5	
Difference		
Calendar Time from	08:00 AM	
Calendar Time to	05:00 PM	
Action time		02/15/16 02:03 AM
Action		updated
Time Notified	10:00 AM - 11:15 AM	
Time Zone	GMT-5	
Difference		
Action time		02/15/16 11:48 AM

Adicionar uma atividade interna

Para que o Oracle Field Service Cloud forneça estimativas precisas, você deverá considerar todo o tempo enquanto estiver trabalhando. Se seu tipo de usuário permitir, você poderá adicionar atividades à sua rota referentes a qualquer trabalho feito que não esteja relacionado ao contato direto com o cliente. Você poderia adicionar uma atividade para reunião da empresa, pausa para almoço, manutenção do veículo ou parada para abastecimento.

Se não tiver permissão para adicionar uma atividade interna, você poderá entrar em contato com o alocador ou o supervisor para que ele adicione-a em seu nome.

Na tela principal, clique em **Adicionar Atividade**.

A tela **Adicionar Atividade** é exibida.

Digite as informações sobre a atividade nos campos e depois clique em **Enviar**.

Adicionar tempo a uma atividade

Se não for possível concluir uma atividade na duração estimada, clique em **Ajustar** para adicionar mais tempo. Esta ação recalcula automaticamente os horários de início estimados das atividades mais adiante na rota.

Depois que você iniciar sua atividade, faça uma pesquisa geral para saber se seria necessário mais tempo. Se for necessário, clique em **Ajustar** para adicionar o tempo.

Selecione a atividade na tela inicial a que você deseja adicionar tempo.

A tela **Detalhes da atividade** é exibida.

Clique em **Ajustar**.

Na lista suspensa, selecione o número de minutos adicionais necessários e, em seguida, clique em **Enviar**.

Suspender uma atividade

Você pode suspender uma atividade e retornar a ela mais tarde na rota.

O recurso **Suspender** no Oracle Field Service Cloud permite que você suspenda as atividades iniciadas e pendentes. A atividade iniciada sempre é ordenada; a pendente deve ser ordenada.

Quando é suspensa, uma atividade iniciada tem as seguintes características:

Você pode trabalhar nela mais tarde durante o dia

Uma duplicata da atividade original é criada em um status suspenso

A duplicata é criada para fins de rastreamento

Quando é suspensa, uma atividade pendente é convertida para uma atividade pendente não ordenada. Uma duplicata da atividade só é criada quando você começa a trabalhar nela.

Abra a tela **Detalhes da atividade** dessa atividade.

Clique em **Suspender**.

A tela **Suspender atividade** é exibida.

Selecione o motivo da suspensão da atividade na lista suspensa e informe quaisquer observações que considere útil.

Clique em **Enviar**.

Marcar uma atividade como Não Concluída

Quando você seleciona **Não Concluído**, a atividade aparece como concluída na sua rota. Esse status fecha a atividade para que você possa passar para o cliente seguinte.

Na tela **Detalhes da atividade**, clique em **Não Concluído**.

A tela **Atividade não concluída** é exibida.

Na lista suspensa, selecione o motivo pelo qual não foi possível fazer o trabalho e informe quaisquer observações que você considere úteis.

Clique em **Enviar**.

A atividade é movida para a lista de atividades fechadas e codificada com a cor correspondente ao status não concluído.

Reagendar uma atividade

Se seu tipo de usuário permitir, você poderá agendar uma atividade novamente para outro dia.

Na tela **Detalhes da atividade**, clique na atividade que deseja reagendar.

A tela de detalhes dessa atividade é exibida.

Clique em **Reagendar**.

A tela **Reagendar Atividade** é exibida.

Clique na data para a qual deseja mover a atividade.

As datas azuis são datas futuras e podem ser selecionadas

As datas pretas são datas passadas e não podem ser selecionadas

O Oracle Field Service Cloud verifica sua agenda nesse dia e, em seguida, exibe os horários na agenda que estão disponíveis para mover essa atividade. Estas são as opções de reagendamento:

Não ordenada

Definir primeiro

Depois (de uma atividade)

Definir último

Se não houver informações de agendamento disponíveis, o Oracle Field Service Cloud exibirá **Não Ordenada** e **Ordenada**.

Selecione uma opção de reagendamento para essa atividade.

Revise os alertas na tela de confirmação e depois clique em **Enviar**.

Terminar uma atividade

Depois de concluir o trabalho, você deverá usar o Oracle Field Service Mobility Cloud Service para encerrar a atividade. Dependendo da sua empresa, o encerramento da atividade pode incluir a atribuição de códigos, observações e motivos, bem como a obtenção de uma assinatura do cliente.

Abra a tela **Detalhes da atividade** e clique em **Terminar**.

A tela **Terminar atividade** é exibida.

Selecione as opções de código de localização apropriadas nas listas suspensas e depois clique em **Enviar**.

A atividade é marcada com um status **Concluído** e aparecerá em azul na exibição da lista na seção **Fechada**.

Gerenciando atividades de um mapa

O número de locais exibidos no Mapa poderá variar de algumas dezenas a centenas, dependendo do tamanho da tela do dispositivo.

O local das atividades não agendadas será exibido com base na prioridade usando os seguintes níveis:

Tipo	Definição	Ordenar por	Tamanho/Cor do Marcador
Atividades Urgentes	As atividades que têm um dos valores de propriedade de prioridade especificados nas regras de negócios, em Configuração da Prioridade da Atividade "Urgente".	especificado nas regras de negócios, na configuração da Prioridade da Atividade "Urgente". aid — tempo de criação da atividade	Grande/Vermelho
Atividades normais sob risco	As atividades que têm um dos valores de propriedade de prioridade especificados nas regras de negócios, em Configuração da Prioridade da Atividade "Normal".	ordem especificada nas regras de negócios, na configuração de Prioridade "Normal" urgente. Fim do SLA — o SLA termina antes do fim do dia especificado tempo de criação da atividade (aid)	Grande/Rosa
Atividades normais	As atividades que têm um dos valores de propriedade de prioridade especificados nas regras de negócios, em Configuração da Prioridade da Atividade "Normal".	ordem especificada nas regras de negócios, na configuração de Prioridade "Normal" urgente. Fim do SLA tempo de criação da atividade (aid)	Grande/Amarelo
Outras atividades sob risco	Quaisquer outras atividades cujo SLA termine antes do fim do dia especificado	Fim do SLA — o SLA termina antes do fim do dia especificado tempo de criação da atividade (aid)	Pequeno/Amarelo
Outras atividades	Quaisquer outras atividades	as atividades cujo fim do SLA é ordenado por fim do SLA e, em seguida, as atividades com fim indefinido do SLA tempo de criação da atividade (aid)	Pequeno/Vermelho

Sobre como gerenciar atividades usando um mapa

É possível gerenciar um grande número de atividades no mapa de Mobilidade de maneira rápida e eficiente.

As atividades não agendadas podem ser exibidas e atribuídas com base nas informações geográficas, nas habilidades de trabalho do recurso e na urgência da atividade. O mapa inclui a capacidade para:

- exibir as atividades atribuídas no mapa e na forma de uma lista
- exibir os locais inicial e final dos recursos
- identificar os intervalos de tempo disponível na lista de rotas
- exibir as atividades não agendadas nos arredores e as respectivas prioridades (**Urgente**, **Normal** e **Outro**)
- revisar detalhes adicionais da rota e das atividades nos arredores
- estimar a duração resumida do grupo selecionado de atividades nos arredores
- atribuir e agendar várias atividades nos arredores à rota em uma única etapa
- estimar a distância usando a escala do mapa
- revisar e ordenar a nova rota, incluindo a visualização de quaisquer violações de restrições

Selecionar atividades para serem gerenciadas

Você pode clicar em um marcador de atividade para exibir os detalhes da atividade.

Quando um multimarcador é selecionado, os detalhes das atividades do grupo aparecem na tela.

- Efetue login na **Mobilidade do Oracle Field Service Cloud**. Uma lista das atividades do dia é exibida.
- Clique em **Mapear**. A lista de mapas e atividades aparece na tela.
- Selecione a Camada de agendamento no ícone de camadas para exibir as atividades não agendadas.
- Clique em um Marcador de Atividade. Os detalhes da atividade aparecem na tela.

Atribuir ou reagendar atividades

Você pode atribuir atividades à rota clicando em cada atividade separadamente.

As informações sobre as atividades selecionadas são exibidas na parte inferior da tela ou à esquerda, com base no tamanho da tela.

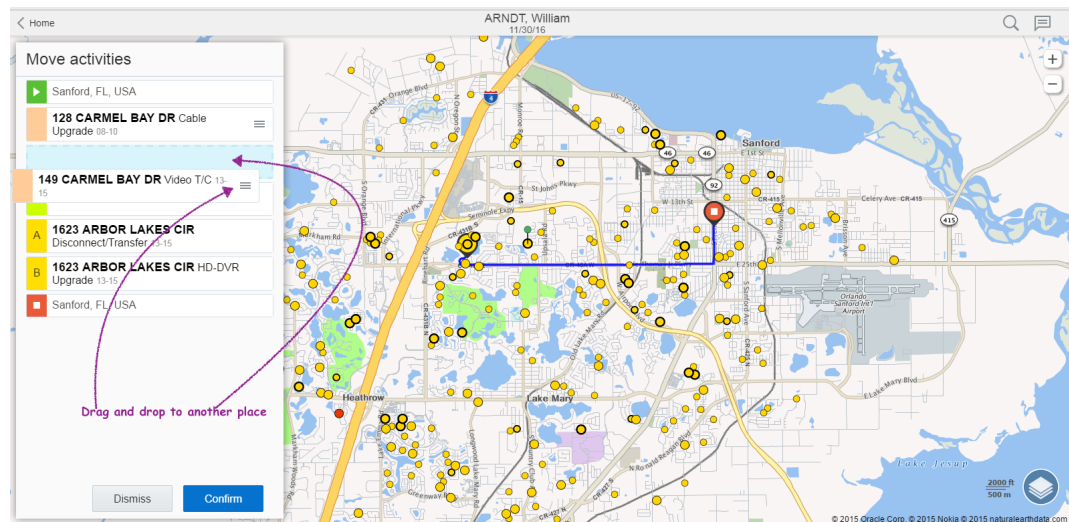
Quando você clica em **Atribuir**, as atividades selecionadas são adicionadas à rota. Quando você clica em **Descartar**, as atividades são removidas e não são adicionadas à rota.

As atividades são adicionadas à rota, e você poderá alterar a sua ordem movendo-as na lista de atividades. Quando elas estiverem na ordem desejada, clique em **Confirmar** para adicioná-las à rota. Se você clicar em **Descartar**, as atividades serão removidas.

Nos Detalhes da Atividade, clique em **Descartar** para retornar ao mapa ou em **Atribuir** para adicionar as atividades à rota a fim de que sejam ordenadas.

Arraste e solte a atividade na posição desejada na rota.

Clique em **Descartar** para remover uma atividade da rota ou em **Confirmar** para adicionar a atividade à rota.



Mover atividades

Você pode mover o local das atividades de um ponto para outro na tela de mapa.

Na lista de atividades exibida na tela de mapa, selecione uma ou mais atividades clicando em cada uma delas separadamente. As informações sobre as atividades selecionadas são exibidas na parte inferior da tela.

Selecione as atividades que você deseja mover de um ponto para outro na tela de mapa.

Clique em **Mover**.

Clique em **Descartar** para manter as atividades no local existente ou em **Mover** a fim de movê-las para o local desejado no mapa.

Executar operações em grupo em atividades selecionadas

É possível executar operações de grupo em atividades selecionadas na tela de mapa.

Você pode selecionar, revisar e atribuir até 99 atividades de uma vez usando o multimarcador.

Efetue login na Mobilidade do Oracle Field Service Cloud. Uma lista das atividades do dia é exibida na tela.

Clique em **Mapear**. A lista Mapa e Atividades aparece na tela.

Selecione a opção **Camada de agendamento** no ícone de camadas para exibir as atividades não agendadas.

Clique em um **Marcador de atividade**. Os detalhes da atividade aparecem na tela.

Clique em **Descartar** para retornar ao mapa ou em **Atribuir** para adicionar as atividades à rota a fim de que sejam ordenadas.

Repita as etapas 5 e 6 para adicionar atividades à rota.

Arraste e solte cada atividade na posição desejada no mapa.

Clique em **Descartar** para remover as atividades da rota ou em **Confirmar** para adicioná-las à rota.

A operação obrigatória é executada nas atividades selecionadas do grupo.

Ajustando o tempo de deslocamento para a próxima atividade

Você pode ajustar o tempo necessário para o deslocamento até o local da próxima atividade.

O indicador de contagem regressiva do tempo de deslocamento aparece na tela depois que você altera o status da atividade para Fim, Não Concluído ou Cancelar; ele também exibe o tempo de deslocamento até a próxima atividade.

Se você estiver off-line e selecionar uma atividade que não seja a próxima na rota real, o tempo de deslocamento até o próximo local terá um valor em branco como padrão. Você pode escolher qualquer valor na lista suspensa.

O indicador de contagem regressiva do tempo de deslocamento aparecerá na tela, dependendo do dispositivo móvel que você estiver usando. Se a largura da tela do dispositivo móvel for de 540 pixels ou mais, o indicador será exibido à direita da barra de título.



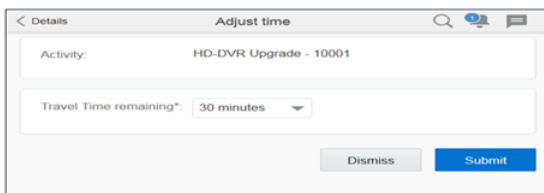
No caso dos dispositivos com menor largura de tela, o indicador aparecerá como uma barra na parte superior.



À medida que o tempo restante diminuir, a cor do indicador mudará de verde para vermelho.



Você pode ajustar o tempo de deslocamento para indicar se é necessário um tempo adicional para se deslocar até o local da atividade clicando em **Ajustar**. Quando o tempo é ajustado, as informações exibidas no indicador são atualizadas.



Como o indicador é exibido em várias telas de Mobilidade, ele ainda ficará visível se você precisar sair da tela **Detalhes da atividade**.

Esta opção não pode ser usada com atividades de vários dias.

Pré-requisitos para ajustar o tempo

Esta seção fornece o pré-requisito necessário para ajustar o tempo de deslocamento manualmente.

Para usar essa funcionalidade, a opção **Exibir e permitir ajuste do Tempo de Deslocamento restante na Mobilidade** deve estar marcada na tela Configuração -> Tipos de Usuário para o Tipo de Usuário correspondente. O comportamento também é influenciado pela opção **Permitir a seleção completa da próxima atividade em Mobilidade** na tela Configuração -> Tipos de Usuário para o Tipo de Usuário correspondente.

Ajustar o tempo de deslocamento da próxima atividade

Você poderá ajustar o tempo necessário para o deslocamento até a próxima atividade quando estiver prestes a concluir a atividade atual.

Quando você estiver prestes a alterar o status de uma atividade para **Terminar**, **Não Concluído** ou **Cancelar**, haverá uma opção disponível para ajustar o tempo de deslocamento até a próxima atividade. As opções disponíveis variarão com base na configuração da opção Permitir a seleção completa da próxima atividade em Mobilidade.

Inicie uma atividade selecionando Iniciar.

Altere o status da atividade para uma das três opções (Terminar/Não Concluído/Cancelar). Uma ou ambas as opções aparecerão na tela:

Capacidade de selecionar a Próxima Atividade em uma lista suspensa. Será exibida uma lista suspensa para que você selecione a próxima atividade a ser visitada.

A caixa de seleção Tempo de Deslocamento Restante.

Selecione o tempo necessário na lista suspensa **Tempo de Deslocamento**.

Clique em **Enviar**. O tempo de deslocamento até a próxima atividade será atualizado.

Sobre como trabalhar off-line

Mesmo não tendo acesso à Internet, você ainda pode gerenciar sua rota e continuar realizando muitas das suas tarefas diárias.

A palavra **off-line** em texto laranja abaixo do seu nome na tela inicial indica que a conexão com a Internet não é estável o suficiente para suportar operações on-line e que o **cloudfieldservmobility** não está enviando nem recebendo informações. As tarefas e opções da atividade que não estão disponíveis quando se trabalha off-line são desabilitadas na barra de menu.

Tocar na palavra executa duas funções:

Exibe uma mensagem confirmando que você está off-line

Inicia o processo de sincronização, que verifica a disponibilidade de uma conexão com a Internet

Quando você está off-line, suas ações são salvas na memória do navegador. As ações serão sincronizadas com o servidor do **cloudfieldserv** assim que seu dispositivo móvel estiver on-line novamente. Subsequentemente, não há

necessidade de verificar continuamente a conexão com a Internet. Quando a conexão é restaurada automaticamente, o texto **Off-line** desaparece e a barra de menu normal é exibida.

A capacidade do armazenamento off-line é limitada e depende do dispositivo e do navegador. Por exemplo, a capacidade de armazenamento do navegador iOS é de 5 MB; a do Chrome no Android é de 10 MB. Uma maneira de minimizar a quantidade de dados que precisa ser armazenada off-line é que os gerentes de campo configurem as telas do Oracle Field Service Mobility Cloud Service para mostrarem somente as informações que sejam essenciais para a execução da tarefa.

Se, de repente, você perder sua conexão, também será preciso estar ciente de que:

Você será redirecionado para sua tela inicial caso esteja em uma das telas que não está disponível no modo off-line.

Você não poderá enviar nem receber atualizações de sua rota. Você deverá entrar em contato com a alocação para rever todas as alterações que afetam sua rota.

Talvez você veja uma mensagem informando que o limite de armazenamento da memória do navegador foi excedido, indicando que algumas de suas ações não serão salvas.

Você também deve estar ciente de alguns pontos do processo de sincronização:

Se a sincronização for concluída com sucesso, a mensagem **Sincronização concluída** aparecerá e a tela on-line normal será exibida.

Se ocorrer um erro de sincronização, a mensagem **Erro interno. Revise sua rota.** será exibida.

Se você tentar acessar uma das telas somente on-line quando a conexão tiver acabado de ser restaurada, mas o processo de sincronização ainda não estiver concluído, a mensagem **Sincronização em andamento. Aguarde.** será exibida com o indicador vermelho **Carregando** no canto inferior direito da tela.

A tabela a seguir lista as tarefas que você pode e não pode realizar quando estiver off-line.

Você pode:	Você não pode:
Para a rota - Ativar/desativar/reactivar a rota - Procurar a lista de atividades - Imprimir a rota - Adicionar atividades - Enviar solicitações de recurso - Procurar a lista de solicitações de recurso - Procurar os detalhes da solicitação de recurso Para atividades agendadas - Alterar ordem/posição da atividade na rota - Procurar os detalhes da atividade - Editar detalhes da atividade - Definir uma atividade como iniciada/concluída/cancelada/atrasada/suspensa/não concluída - Atrasar/ajustar horário - Criar/concluir/atrasar pré-trabalho - Enviar solicitações de atividade - Procurar a lista de solicitações de atividade - Procurar os detalhes da solicitação da atividade Para atividades não agendadas - Enviar solicitações de atividade - Cancelar atividades - Procurar os detalhes da atividade - Editar detalhes da atividade Para equipamento - Procurar a lista de equipamentos - Procurar/editar detalhes do equipamento - Adicionar/editar/instalar/desinstalar/trocar equipamento - Enviar solicitações de equipamento - Procurar a lista de solicitações de equipamento - Procurar detalhes da solicitação de equipamento Outros - Gerenciar links de atividade (com algumas restrições) - Pesquisar o Catálogo de Peças (se provisionado e armazenado em cache) - Trabalhar com atividades de vários dias (no entanto, o número de segmentos não pode ser calculado corretamente)	Para recursos - Efetuar login/logout - Se você fechar e depois reabrir o navegador durante o tempo que estiver off-line, mas estiver dentro do tempo de expiração da sessão, o navegador reiniciará e a sessão off-line será retomada. Digite o URL de qualquer tela do Oracle Field Service Mobility Cloud Service para acessar a tela Restaurar. - Alterar a senha - Exibir mapas, trajetos ou camadas de mapas - Exibir calendários - Selecionar um recurso ou alterar usuários - Alterar opções - Gerenciar atividades fora da rota do dia atual - Adicionar uma atividade do trabalho de equipe - Reagendar uma atividade - Exibir atividades nos arredores - Exibir histórico de atividades - Fazer download e exibir miniaturas de arquivos, imagens e assinaturas - Você pode adicionar novos arquivos à atividade quando estiver off-line, mas eles serão sincronizados somente quando você estiver on-line novamente. - Visualizar arquivos que já estão no servidor - Usar links de ação que só estão disponíveis para uso on-line - Usar o Oracle Field Service Collaboration Cloud Service - Usar o Oracle Field Service Smart Location Cloud Service Funcionalidade apenas para gerentes de campo Essas tarefas se somam às listadas acima. - Mover uma atividade para outro recurso (quando a movimentação dentro da rota de um usuário estiver habilitada) - Exibir todos os recursos na tela de seleção de recursos, caso todos os recursos não caibam em uma única tela - Exibir a tela Gerenciar - Executar funções de gerenciamento de recursos, incluindo, entre outras: - Criar/editar grupos - Fazer alterações no calendário - Usar o mapa da equipe - Usar a exibição de Gantt

Reservando atividade — Visão geral

Quando um técnico realiza uma atividade no local do cliente, este pode perguntar sobre a possibilidade de realização de outra tarefa em outro dia. O técnico deve estar a apto a coletar as informações sobre a nova tarefa, criar uma atividade e agendá-la imediatamente. Para reservar uma atividade, o técnico também deve poder verificar a capacidade disponível para essa data e hora específicas. Essa situação é controlada pela opção Reservar nova atividade. A opção **Reservar nova atividade** é configurada na seção **Mobilidade** da tela **Configuração da Tela**.

Acessado por meio do aplicativo Mobility, o recurso permite a um usuário criar uma atividade em um bloco de capacidade e intervalo de tempo especificados, que será roteada de maneira geral. Para poder reservar uma atividade, a cota deve estar disponível no bloco de capacidade selecionado no intervalo de data e hora selecionado para uma categoria de capacidade específica. Assim que a atividade é reservada, a capacidade necessária para seu desempenho é subtraída da capacidade disponível e adicionada à capacidade usada. A capacidade usada é comparada aos valores de cota para assegurar que as ordens de novas atividades sejam aceitas somente quando a capacidade ainda estiver disponível. Como ter informações de capacidade atualizadas é essencial para a funcionalidade, a Reserva da Atividade está disponível somente no modo on-line.

Criando uma atividade reservada

O processo de reserva de atividade inclui três etapas: criar a atividade, agendar a atividade e atualizar a capacidade. Esta seção descreve essas etapas.

Você pode acessar a função **Reservar Atividade** no módulo Mobilidade de duas maneiras:

No link de ação da janela **Lista de Atividades**

Na tela **Detalhes da Atividade** de uma atividade existente

Você deve adicionar o link de ação **Reservar Atividade** aos layouts de contexto das telas correspondentes antes de usar a função.

Criar uma atividade reservada na lista de atividades

Use a ação **Reservar Atividade** localizada na barra de menus. Como o recurso só está disponível no modo online, o link da ação fica desativado quando o dispositivo móvel está offline.

Toque em **Reservar Atividade**.

A tela **Reservar Atividade** é aberta com um formulário de reserva de atividade em branco.

Adicione a atividade e os detalhes do cliente.

Clique em **Descartar** para cancelar a operação ou clique em **Próximo** para continuar a criar a atividade.

Criar uma atividade reservada com informações predefinidas da atividade

Use o link de ação **Reservar Atividade** localizado na tela **Detalhes da Atividade**. Como o recurso só está disponível no modo online, o link da ação fica desativado quando o dispositivo móvel está offline.

Toque em **Reservar Atividade**.

A tela **Reservar Atividade** é aberta com os detalhes preenchidos.

Edite os detalhes conforme necessário.

Clique em **Descartar** para cancelar a operação ou clique em **Próximo** para continuar a criar a atividade.

Clique em **Atividade** para ver os detalhes da atividade.

Agendar uma atividade reservada

A tela **Intervalo de Tempo** é exibida quando você clica em **Próximo** na tela **Reservar Atividade**. Use esta tela para agendar uma atividade reservada. Os campos exibidos nesta tela variam em função do modo como o layout foi configurado. Se os dados informados na etapa anterior (criação de uma atividade reservada) forem insuficientes, a capacidade não será calculada e aparecerá uma mensagem de erro.

Na lista suspensa **Agendar para**, selecione a capacidade para a qual você deseja agendar a atividade. Os intervalos de tempo disponíveis mudam com base na capacidade selecionada. Eles são exibidos em verde e a data atual é realçada.

Use as setas de navegação para revisar a disponibilidade de intervalos de tempo em datas futuras. Os intervalos de tempo são exibidos para um máximo de 45 dias a partir da data atual.

Toque no intervalo de tempo em que você deseja agendar a atividade.
Você pode selecionar um único intervalo de tempo para uma atividade.

Toque em **Detalhes** para ver os detalhes da atividade.

Toque em **Enviar**.

A mensagem `A atividade foi reservada` aparece.

Mensagens de erro

Mensagens de erro

Esta seção fornece a lista de erros possíveis e as mensagens correspondentes que o usuário pode encontrar ao reservar atividades.

Erro de texto ausente

Se pelo menos um dos dois contextos ('Reservar nova atividade', 'Agendar atividade reservada') não for adicionado antes de você usar a funcionalidade Reserva da Atividade, a mensagem `Configuração incorreta do formulário`. O layout do contexto não foi encontrado aparecerá. Dependendo do contexto que estiver faltando, o erro será mostrado para que você possa acessar as telas correspondentes.

Erros de validação

Se algum dos campos obrigatórios estiver vazio nos contextos de reserva de atividade ('Reservar nova atividade', 'Agendar atividade reservada'), a mensagem de validação `Falha na validação`. Revise seu formulário será exibida. Se um intervalo de tempo tiver sido selecionado na tela **Intervalo de Tempo**, a atividade não será reservada e a mensagem `Falha na validação`. Revise seu formulário. Intervalo de tempo não selecionado será exibida.

Erros de cálculo de capacidade

A capacidade não é calculada nos seguintes casos:

Os dados inseridos na etapa anterior (criação de atividade reservada) são insuficientes.

Uma configuração não foi executada corretamente.

Não há uma capacidade disponível que corresponda aos parâmetros da atividade.

Estas são as mensagens de erro que podem aparecer na etapa de cálculo da capacidade, que ocorre depois do envio das informações inseridas no formulário de reserva de atividade:

Suporte a habilidades de trabalho desativadas no nível da empresa.

As habilidades de trabalho não são suportadas por esse tipo de atividade.

Não é possível determinar a categoria da capacidade usando os campos de atividade fornecidos.

O tipo de atividade selecionado está inativo.

Não é possível determinar a área de trabalho pelos campos de atividade fornecidos.

O campo ou a propriedade obrigatória para o cálculo do valor de `location` da área de trabalho não foi encontrado.

Os intervalos de tempo não são suportados por esse tipo de atividade.

A propriedade ou o campo obrigatório para a estimativa de duração não foi encontrado.

A propriedade ou o campo obrigatório para a estimativa de deslocamento não foi encontrado.

Os blocos de correspondência encontrados não têm a cota obrigatória para reservar essa atividade.

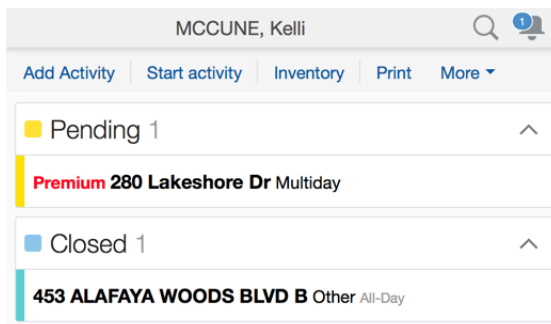
Não é possível localizar o bloco da cota adequada para essa atividade.

Sobre atividades de vários dias

Uma atividade de vários dias exige vários dias para ser concluída. A atividade é dividida em segmentos que podem ser gerenciados individualmente enquanto partes restantes de uma única entidade.

Devido às especificidades das atividades de vários dias, você deve criá-las no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service, e **não** no Oracle Field Service Mobility Cloud Service. No entanto, assim que você criar e agendar a atividade no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service, é possível exibir e gerenciar seus segmentos no Oracle Field Service Mobility Cloud Service.

Os segmentos da atividade de vários dias aparecem na lista de atividades na sua tela inicial e são incluídos nas seções de acordo com os respectivos status.



Sobre como começar uma atividade de vários dias

Iniciar um segmento da atividade de vários dias no Oracle Field Service Mobility Cloud Service é basicamente o mesmo que iniciar uma atividade de único dia.

Se um segmento for a primeira atividade pendente em uma rota ativada, clique em **Iniciar** para acessar a tela **Iniciar atividade**.

Quando você inicia uma atividade de vários dias, seu status é **iniciada**, independentemente do status do segmento atual. O campo **Andamento** mostra o avanço do desempenho da atividade de vários dias, em porcentagem e em número de segmentos.

The screenshot shows the 'Activity details' screen in the Oracle Field Service Cloud Mobility Cloud Service. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, 'Home', 'Activity details', a search icon, a notification bell, and a green 'Adjust' button with a timer showing '0:57'. Below the navigation bar is a tab bar with 'End', 'Adjust Time', 'Not Done', 'Map', and 'Inventory'. The main content area displays 'Time to complete: 25 hours'. Below this is a section titled 'Multi-day activity info' with a left arrow icon. Inside this section, the 'Status' is 'started', 'Total duration' is '25 hours', and 'Progress' is '0%, 0 of 5 segments are finished'.

Sobre como cancelar uma atividade de vários dias

Você pode cancelar qualquer atividade de vários dias pendente ou segmento pendente de uma atividade de vários dias. Além dos campos geralmente presentes na tela **Cancelar atividade** das atividades de único dia, essa tela tem uma caixa de seleção especial, **A atividade de vários dias está concluída**, que permite a você cancelar a atividade inteira de vários dias com o segmento atual. A marcação da caixa de seleção confirma que você está concluindo a atividade inteira, com o segmento. Quando o segmento atual é o último segmento de uma atividade de vários dias, essa caixa de seleção é habilitada por padrão; caso contrário, é desabilitada.

Se você optar por cancelar somente o segmento atual (deixando a caixa de seleção desmarcada), a tela **Cancelar atividade** terá o campo **Tempo para conclusão** mostrando a duração restante da atividade de vários dias. Inicialmente, o valor de **Tempo para conclusão** é a duração total da atividade de vários dias menos a duração dos segmentos finalizados. O **Tempo para conclusão** pode ser ajustado simultaneamente com o cancelamento de um segmento.

Se você optar por cancelar a atividade de vários dias inteira e marcar a caixa de seleção, o campo **Tempo para conclusão** será ocultado.

Sobre como concluir atividades de vários dias

Você pode concluir um segmento iniciado de uma atividade de vários dias clicando em **Terminar** e digitando as informações necessárias.

Além dos campos de atividade de único dia, uma caixa de seleção **A atividade de vários dias está concluída** é exibida na tela **Terminar atividade**. Quando marcada, você confirma que está concluindo a atividade inteira com o segmento. Quando o segmento atual é o último segmento de uma atividade de vários dias, a caixa de seleção é habilitada por padrão; caso contrário, é desabilitada.

Se o último segmento for concluído simultaneamente com a expiração do **Tempo para conclusão**, a atividade de vários dias estará concluída. No entanto, se **Tempo para conclusão** for maior que a duração do último segmento, a duração restante será movida para o pool não agendado após a conclusão do último segmento, e a atividade de vários dias permanecerá **iniciada**.

Se você optar por concluir apenas o segmento atual (deixando a caixa de seleção desmarcada), o campo **Tempo para conclusão** na tela **Terminar atividade** mostrará a duração restante da atividade de vários dias. Inicialmente, o valor de **Tempo para conclusão** é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Multi-day activity duration} - \text{Duration of finished segments} - (\text{current time} - \text{start time})$$

O valor de **Tempo para conclusão** pode ser ajustado simultaneamente com a conclusão de um segmento.

Alterar o valor de **Tempo para conclusão** resulta no recálculo dos segmentos pendentes restantes da atividade de vários dias e pode causar alterações no respectivo número e/ou duração.

Se você optar por concluir a atividade inteira de vários dias e habilitar **A atividade de vários dias está concluída**, o campo **Tempo para conclusão** será substituído pelo campo **Status da atividade de vários dias**, o que permite selecionar **concluída** ou **não concluída** na lista suspensa como o status final da atividade de vários dias.

O status final de um segmento pode ser diferente do status final da atividade inteira de vários dias. Por exemplo, um segmento pode ser fechado como **não concluído** enquanto a atividade terá o status **concluída**, e vice-versa.

Se você optar por concluir a atividade inteira com a conclusão de um segmento que não seja o último na sequência de vários dias, todos os segmentos subsequentes serão excluídos da(s) rota(s).

É possível definir uma atividade de vários dias como não concluída de maneira semelhante, com exceção de que o status final da atividade será **não concluída**.

O botão **não concluído** de um segmento iniciado se comporta de maneira semelhante, oferecendo também uma opção para concluir a atividade inteira de vários dias ou defini-la como não concluída.

Sobre como trabalhar com mapas

Os mapas do Oracle Field Service Cloud ajudam você a localizar paradas na sua rota fornecendo detalhes visuais e trajetos.

- Exibir o local de uma atividade no mapa
- Exibir direções até a próxima atividade na rota
- Sobre formas de área de trabalho
- Sobre camadas de mapas personalizados

Exibir o local de uma atividade no mapa

Antes de começar uma atividade, é possível exibir um mapa do endereço do cliente.

- Selecione a atividade que você deseja mapear na sua tela inicial. A tela **Detalhes da atividade** é exibida.
- Clique em **Mapear**.
- O mapa é exibido, com um marcador verde que indica a localização da atividade.
- Clique no marcador para exibir o endereço.

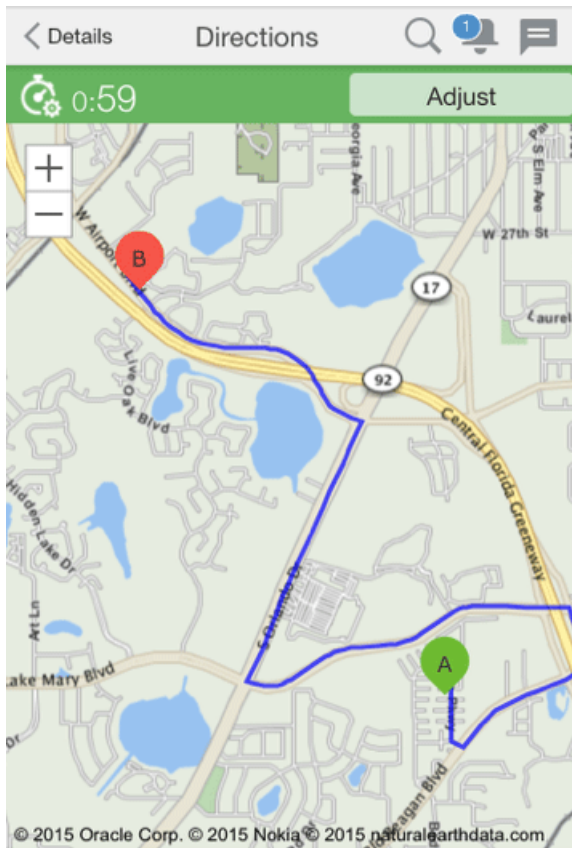
Exibir direções até a próxima atividade na rota

Quando termina uma atividade, você pode exibir direções do local atual até a próxima atividade.

Quando você exibe direções da primeira atividade do dia, o local inicial que está configurado no Oracle Field Service Cloud é exibido.

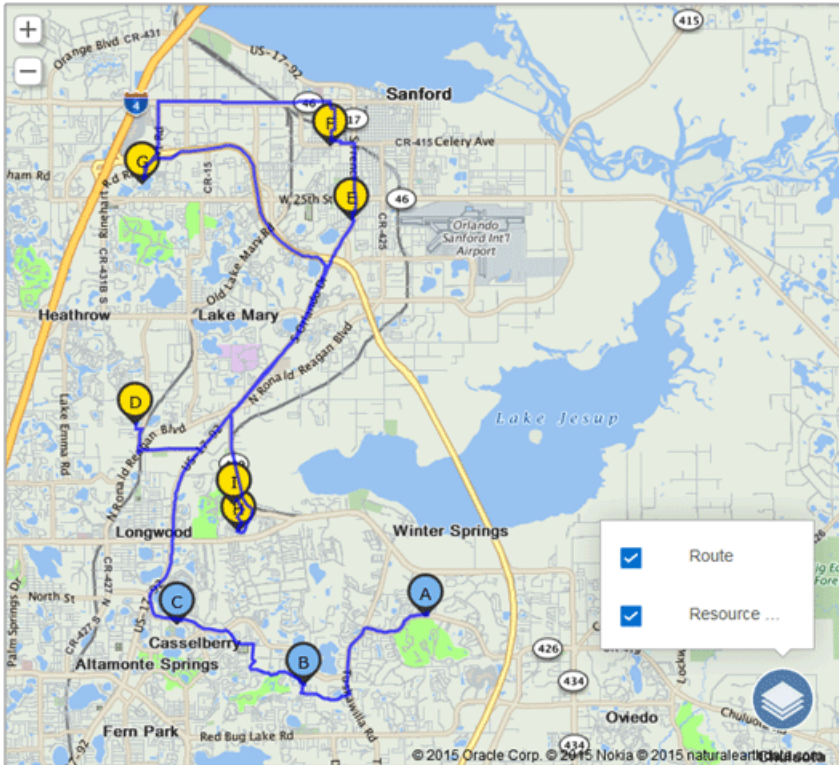
- Clique na próxima atividade na sua rota na tela inicial.
- A tela **Detalhes da atividade** é exibida.
- Clique em **Direções**.
- Alguns clientes podem configurar o plug-in de um link de navegação para iniciar um aplicativo de mapa no dispositivo de um recurso. Isso possibilita indicações detalhadas do local atual e inclui voz.

Um mapa exibe direções da atividade anterior (A) até a próxima atividade (B).



Sobre camadas de mapas personalizados

As camadas de mapas podem exibir rotas e localizações de recurso, bem como informações demográficas, como densidade populacional, e localizações de postos de gasolina, gasodutos e outras entidades geográficas.



Os seguintes mapas exibem camadas de mapas personalizados:

- Equipe
- Lista de atividades
- Detalhes da atividade

No mapa, clicar no ícone  abre a lista de todas as camadas configuradas no sistema.

A seleção de uma camada na lista adiciona os itens contidos na camada ao mapa. Você pode selecionar várias camadas para exibir os respectivos dados combinados. O cancelamento da seleção de uma camada na lista remove seu conteúdo do mapa.

Somente as camadas que são definidas como **Ativas** no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service estão disponíveis no Oracle Field Service Mobility Cloud Service.

Sobre como trabalhar com atividades não roteadas

Você pode usar a tela **Atividades nos Arredores** para exibir atividades não roteadas em uma lista ou em um mapa. Dependendo do seu tipo de usuário, pode ser que você também seja capaz de mover as atividades não roteadas para sua rota.

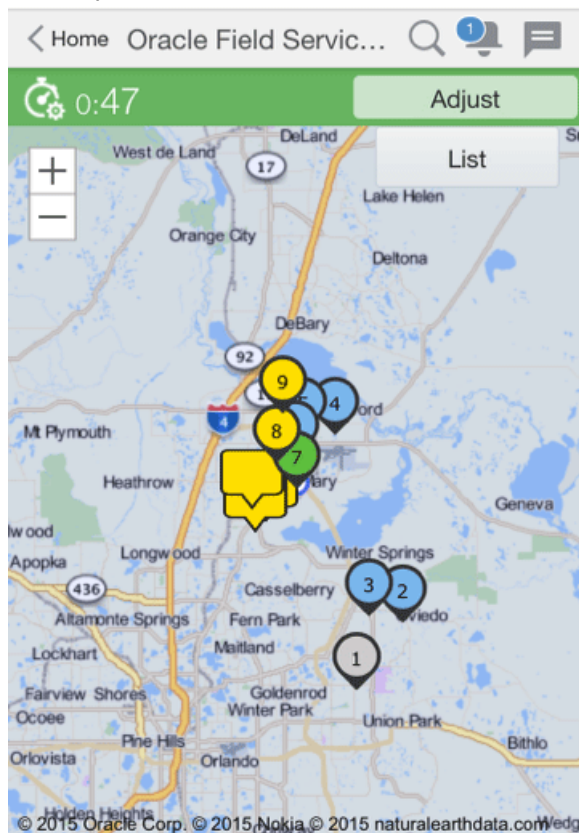
Procurar atividades nos arredores

O pessoal de campo equipado com dispositivos móveis pode consultar um mapa semelhante ao mostrado abaixo que exibe as respectivas rotas, bem como quaisquer atividades pendentes e não atribuídas perto da localização atual. Os usuários configurados para autoatribuição podem adicionar atividades nos arredores às suas rotas.

Para usar esse recurso, você deve ter a permissão de autoatribuição configurada no seu tipo de usuário.

Clique em **Mais** na tela inicial e selecione **Atividades nos Arredores** na lista suspensa.

Um mapa semelhante a este:



o mapa inclui suas atividades agendadas (numeradas), bem como indicadores coloridos que indicam o status de atividades nos arredores que não estão atribuídas. Tanto o tamanho do indicador quanto sua cor indicam a urgência da atividade.

Os marcadores maiores indicam uma atividade que é crítica do SLA

Os menores indicam atividades que não são tão críticas

Ampliar para ver todas as atividades

Reduzir para que os indicadores menos críticos não sejam exibidos

A lista à direita do mapa agrupa atividades com base no seguinte:

Clique em **Lista** para exibir grupos de atividades.

Os dispositivos com telas maiores exibirão tanto o mapa quanto a lista.

Os grupos baseiam-se no seguinte:

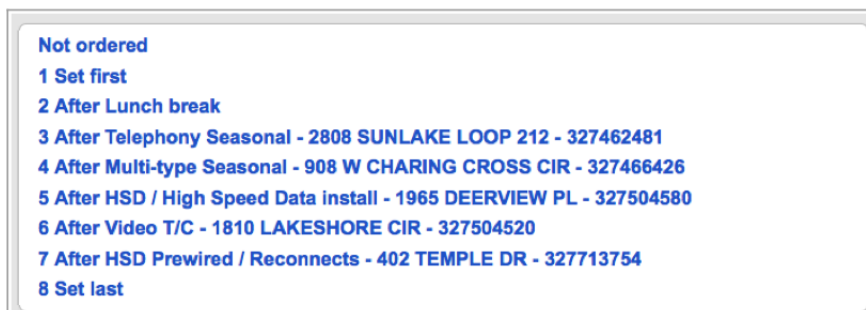
Distância: este grupo contém todas as atividades não roteadas listadas por ordem de distância a partir do local atual. As atividades que estão mais perto de você são listadas primeiro, seguidas de atividades que estão mais distantes.

Restrições de tempo: este grupo contém todas as atividades não roteadas listadas em ordem por expiração da janela SLA. As atividades que expirarão antes são listadas primeiro com subtítulos, como **Expira em um dia**, **Expira em dois dias** e assim por diante, sendo 30 dias o período máximo de vencimento.

Minha rota: este grupo inclui as atividades que já estão atribuídas à sua rota. Não é possível movê-las.

Clique em um item no mapa ou na lista para exibir uma caixa de dica que inclui mais informações, como um link **Mover**.

Clique no link **Mover** para exibir a tela **Movimento da Atividade**:



Use esta tela para posicionar essa atividade em relação às outras atividades na sua rota.

Na tela de confirmação, clique em **OK** para remover a atividade da lista de pendências para sua rota

Exibir equipamento

Você pode exibir o equipamento associado a cada tarefa na sua rota.

Clique ou toque em uma atividade na sua tela principal.

Uma mensagem em vermelho será exibida se estiver faltando um equipamento obrigatório para essa atividade.

A tela **Detalhes da atividade** é exibida.

Clique ou toque no **Equipamento** para exibir a lista de equipamentos.

A tela **Lista de Equipamentos** é exibida. O equipamento no local do cliente é listado abaixo do ícone de uma casa verde. Todo o equipamento no caminhão do técnico é listado sob o ícone de um caminhão amarelo.

Clique ou toque no número de série para exibir a tela **Detalhes do equipamento**.

A tela mostra o tipo do equipamento e contém opções para desinstalar ou trocar o item do equipamento.

Procurar equipamento

Os gerentes de campo podem procurar no Catálogo de Peças o equipamento que é necessário para as tarefas de instalação, manutenção e reparo.

Embora, em geral, os recursos possam prever quais peças eles precisarão ter em seus caminhões, a determinação final só pode ser feita quando estiverem no local do cliente. O Catálogo de Peças permite que recursos procurem e exibam detalhes de uma peça, como o preço e a disponibilidade.

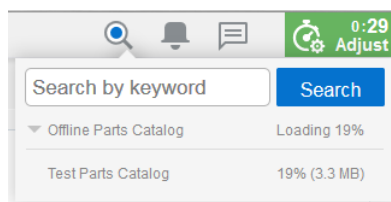
O Catálogo de Peças é atualizado a cada 30 minutos depois da inicialização do Oracle Field Service Mobility Cloud Service; ele suporta atividade online e offline.

Execute uma das ações a seguir:

(Gerente de campo) Na tela **Gerenciar** (tela de tempo), primeiro selecione um recurso e depois clique ou toque no ícone na área de transferência para acessar a tela **Detalhes da atividade**.

(Recurso) Certifique-se de que você esteja vendo sua tela inicial.

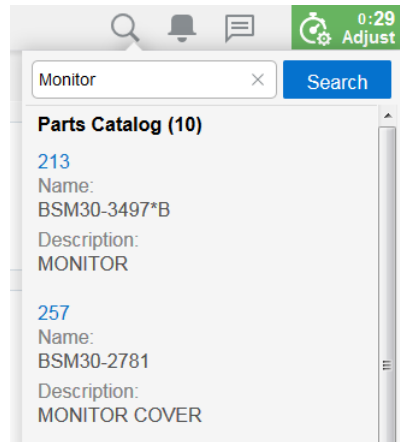
Clique ou toque no ícone **Pesquisar** (lupa) para abrir a janela de pesquisa.



Na primeira vez que você faz uma pesquisa, o Catálogo de Peças inicia o download. O indicador superior (percentagem) vai mudando de acordo com o andamento do download. O indicador inferior (cache) informa a você a quantidade de memória que está sendo consumida. Quando o download é concluído, o indicador de andamento exibe **Transferido por Download** e o indicador do cache exibe a memória total consumida. Depois de armazenado no cache, o Catálogo de Peças está disponível para uso durante o trabalho offline.

Informe o nome da peça que você deseja pesquisar, por exemplo, "Monitor", e depois clique ou toque em **Pesquisar**.

Uma lista de resultados é exibida.



Clique ou toque no número da peça para exibir a página **Detalhes do item do catálogo**.

Adicionar, trocar ou desinstalar equipamento

Enviar informações para um item de equipamento

Adicionar, trocar ou desinstalar equipamento

Quando instala ou desinstala um equipamento, você move itens do pool de recursos para o pool de clientes e vice-versa.

Clique em uma atividade na sua tela inicial.

A tela **Detalhes da Atividade** é exibida.

Clique em **Equipamento**.

A tela **Lista de Equipamentos** é exibida.

Clique no item de equipamento que deseja adicionar, trocar ou desinstalar para exibir seu número de série. Depois clique no número correspondente.

A página **Detalhes do equipamento** é exibida.

Em geral, as ações do equipamento só aparecem depois que uma atividade foi iniciada.

Clique em **Adicionar**, **Trocar** ou **Desinstalar**.

Se isso for uma troca, a tela **Trocar equipamento** será exibida. A tela contém uma lista de itens de equipamento e os números de série associados a eles.

Clique no número de série do item de equipamento a ser substituído.

A tela é atualizada para mostrar o equipamento instalado no local do cliente, bem como o equipamento no pool de recursos que você está carregando no seu veículo.

Se cometer um erro, você poderá desfazer uma instalação ou desinstalar. Clique no número de série do dispositivo e execute a ação oposta. Por exemplo, clique em **Desinstalar** se você tiver instalado um dispositivo por engano.

Enviar informações para um item de equipamento

Depois que o equipamento tiver sido instalado e devidamente configurado, você poderá enviar informações específicas para ele usando uma solicitação de serviço.

Por exemplo, se o item do equipamento for uma caixa de cabos, pode ser que você precise enviar a lista de canais ou enviar uma mensagem de teste para certificar-se de que a conexão esteja funcionando.

Marque o item de equipamento como instalado na interface do Oracle Field Service Mobility Cloud Service.

Na lista de equipamentos instalados, clique no número de série do item de equipamento para o qual as informações serão enviadas.

A tela **Detalhes do equipamento** é exibida.

Clique em **Ativar equipamento**.

A tela **Enviar solicitação** é exibida.

Selecione a solicitação e os tipos de ativação nas listas suspensas.

Clique em **Enviar**.

A tela é atualizada com os detalhes da solicitação.

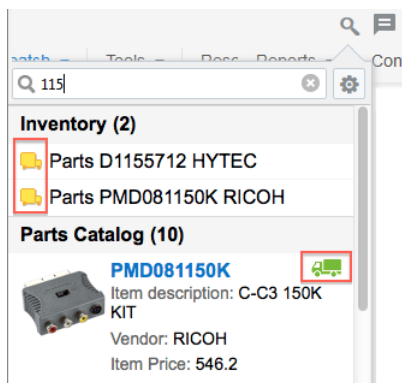
[Adicionar, trocar ou desinstalar equipamento](#)

Pesquisando o Catálogo de Peças

A função de pesquisa no módulo Mobilidade permite pesquisar equipamento no Catálogo de Peças, bem como em todos os outros pools de equipamentos.

A chave de pesquisa que você digita deve conter um mínimo de 3 símbolos. Os espaços à direita e à esquerda não são incluídos na chave de pesquisa. A chave é correspondida em todos os pools de equipamentos associados ao recurso atual, bem como no equipamento no Catálogo de Peças.

Se a chave de pesquisa for encontrada apenas em uma fonte, a seção para a outra não se aplica.



Os resultados da pesquisa na lista **Equipamento** são marcados com ícones de pool para ajudar a determinar com facilidade os pools nos quais o item de equipamento é encontrado. Se acontecer de um item encontrado no Catálogo de Peças também estiver no pool do recurso, o item será marcado com um ícone de veículo.

Se você selecionar um item no **Equipamento**, a tela Detalhes do equipamento será exibida. Se você selecionar um item no Catálogo de Peças, a tela **Detalhes do item do catálogo** será exibida. Esta tela exibe as seguintes informações:

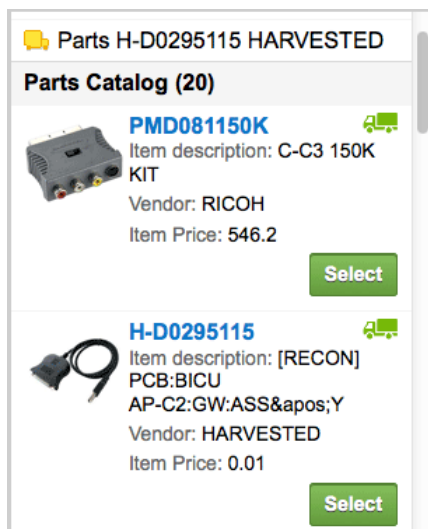
Informações gerais sobre o item de catálogo selecionado

Uma seção **Itens vinculados** que sugere itens que você pode usar em vez do item do Catálogo de Peças selecionado. Clique em um item vinculado. Uma tela com os detalhes do item vinculado é exibida.

Uma seção **Imagens** que mostra imagens disponíveis do item selecionado

Se o item selecionado puder ser encontrado no equipamento do recurso, a tela **Detalhes do item do catálogo** também incluirá a seção **Quantidade em trânsito** que mostra quantas unidades o recurso tem.

Se você iniciou a pesquisa na caixa de diálogo **Adicionar a instalado** ou **Adicionar a desinstalado** de uma atividade iniciada, será possível clicar em **Selecionar** para escolher qualquer item encontrado no Catálogo de Peças.



As propriedades do item também preencherão automaticamente os campos adequados na tela da qual você iniciou a pesquisa.

The screenshot shows a web interface with two tabs at the top: "Add to Installed" and "Add to Deinstalled". Below the tabs is a form with the following fields:

- Inventory type * :** A dropdown menu with "Parts" selected.
- Item model:** A text input field containing "PMD081150K".
- Vendor:** A text input field containing "RICOH".
- Notice:** An empty text input field.
- Price:** A text input field containing "546.2".

At the bottom of the form are two buttons: "Dismiss" and "Submit".

Rastrear o processo de armazenamento em cache do Catálogo de Peças

Você pode rastrear o status atual e o progresso do processo de armazenamento em cache do módulo de Catálogo de Peças no módulo de Mobilidade. O progresso de armazenamento em cache é usado para calcular por quanto tempo um recurso permanece online antes de sair de uma área com um nível confiável de conectividade.

Estes são os pré-requisitos:

Para ambientes de configuração com o Catálogo de Peças que contém 100000 itens ou mais, o volume total de dados de itens brutos deve ser superior a 10 MB.

O usuário de configuração deve ter acesso aos módulos de Mobilidade e Catálogo de Peças.

É necessário que os dispositivos móveis estejam com o Internet Explorer Mobile 11 (para Windows) e o Chrome (para Android) instalados.

É necessário que os dispositivos móveis tenham a possibilidade de simular uma baixa conectividade de largura de banda.

Abra a tela do módulo de Mobilidade.

Selecione qualquer recurso na tela do módulo de Mobilidade e clique no ícone Pesquisar.

Um indicador de andamento exibe o status do processo de armazenamento em cache do Catálogo de Peças:

Inicialização — Indica que o armazenamento em cache acabou de começar

Carregando — Indica que o armazenamento em cache está em andamento e exibe a percentagem que foi concluída.

Quando a conectividade com a internet é relativamente baixa e existe um número significativo de itens no Catálogo de Peças, o status Carregando pode aparecer para 30 ou 60 minutos.

Carregado — Indica que o armazenamento em cache está concluído

Sobre como trabalhar como parte de uma equipe

O trabalho de equipe é um recurso que permite a um funcionário móvel ou um grupo de funcionários móveis auxiliar um ao outro em uma única tarefa ou continuamente.

Algumas empresas usam o trabalho de equipe a fim de atribuir um estágio para trabalhar com um técnico mais experiente. Outras usam o trabalho de equipe para atribuir uma van a um técnico.

O trabalho de equipe inclui duas funções:

Líder de equipe: a pessoa que está sendo auxiliada.

Assistente: a pessoa que está auxiliando o líder de equipe.

Se você for o assistente de uma determinada atividade, o tempo será exibido na sua rota como **Auxiliando** ou **Trabalho de Equipe**.

Pending 3
Premium 3105 STONEBROOK DR Telephony Unwired Installs 13-15
Assisting 14 - 15
813 WILLNER CIR Video Prewired / Reconnects 15-17

Se você for um líder de equipe, a atividade aparecerá na sua rota como uma atividade regular.

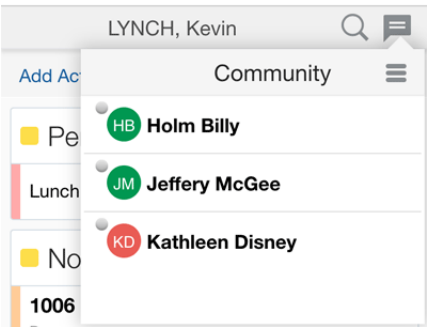
Você deve iniciar e concluir atividades do trabalho de equipe da mesma forma que inicia e conclui atividades regulares.

Sobre como colaborar com outros membros da equipe

Você pode usar o recurso Comunidade para comunicar e colaborar em tempo real com outros membros da sua equipe.

Na janela **Comunidade**, você pode procurar outros membros da sua equipe, adicioná-los ao seu catálogo de endereços e iniciar um chat ou ligar para ele.

Quando você toca no ícone de **Comunidade** (🗨️) localizado na parte superior direita da tela **Detalhes da atividade**, uma janela semelhante à seguinte é exibida:



Você pode realizar qualquer uma das seguintes tarefas relacionadas à Comunidade:

Para:	Faça isto:
Pesquisar contatos	Execute uma destas ações: Toque em Procurar Contato para Iniciar uma Conversa Informe o nome de um contato no campo Pesquisar
Iniciar chat com um contato	Selecione um contato na sua lista Comunidade . Toque no nome do contato. Digite seu chat no campo de entrada de texto e toque em Retornar .
Encerrar uma conversa	Toque no ícone de Comunidade . Toque em Sair da Conversa .
Convidar um contato para o chat	Selecione o contato na lista Comunidade . Toque no ícone de Comunidade . Toque em Convidar Usuário .
Exibir Histórico da Comunidade	Toque no ícone Comunidade . Toque em Histórico .
Ver quem está trabalhando próximo do seu local físico	Toque no ícone de Comunidade . Toque em Quem está nos Arredores .
Exibir informações de um contato	Selecione um contato. Toque no ícone de Comunidade . Toque em Informações do Usuário .
Compartilhar seu local com um contato	Selecione um contato. Toque no ícone de Comunidade . Toque em Compartilhar Local . Toque em Modificar se desejar alterar seu local. Toque em Retornar para enviar seu local.

Para:	Faça isto:
Chamar um contato do seu dispositivo móvel	Selecione um contato. Inicie uma nova conversa. Toque no ícone de Comunidade . Toque no ícone de telefone para iniciar a chamada.
Exibir o histórico de um contato	Selecione um contato. Inicie uma nova conversa. Toque em Histórico . Digite uma senha e toque em Pesquisar .
Adicionar ou remover um contato do seu catálogo de endereços	Selecione um contato. Inicie uma nova conversa. Execute uma destas ações: Toque em Adicionar do Catálogo de Endereços Toque em Remover do Catálogo de Endereços

Sobre como encerrar seu dia

Antes de encerrar o dia, você deve desativar sua rota e efetuar logout no Oracle Field Service Cloud.

Desativar a rota

Antes de desativar a rota, verifique se todas as suas atividades foram concluídas ou canceladas.

No fim do dia, você deverá desativar sua rota e tudo deverá ser listado na seção **Fechada** da sua tela inicial. Isso avisa ao alocador que você não está mais disponível para assumir tarefas.

Quaisquer atividades pendentes restantes deverão ser gerenciadas de acordo com as regras da empresa do cliente: reagendadas para outra data, canceladas ou não realizadas. A opção de menu **Desativar Rota** só aparecerá quando não houver mais atividades pendentes na rota.

Clique em **Desativar Rota** na sua tela inicial.

A opção **Desativar Rota** só é exibida quando você marca todas as atividades como **Fechadas** na lista de atividades.

Se a opção não for exibida, verifique se você completou todas as suas atividades.

Clique em **Sim** na tela de confirmação.

Efetuar log-out

Para manter as informações protegidas no Oracle Field Service Cloud, você deve efetuar log-out do sistema quando terminar o dia.

Certifique-se de que esteja na tela inicial do Oracle Field Service Cloud Mobility.

Clique em **Efetuar Log-out**.

Sobre a tela de tempo no módulo Mobilidade

A tela de tempo no Oracle Field Service Mobility Cloud Service permite gerenciar e controlar o trabalho de vários recursos de uma vez usando um dispositivo móvel.

A tela de tempo foi desenvolvida para delegar as responsabilidades de um alocador, que geralmente trabalha no escritório usando o Oracle Field Service Core Manage Cloud Service, para um gerente de campo, que trabalha com outros recursos no campo e usa o Oracle Field Service Mobility Cloud Service.

Semelhante a de um alocador, a função de um gerente de campo é monitorar os recursos (técnicos) da atividade, rastrear possíveis situações de risco que possam ocorrer durante o serviço e contatar prontamente os recursos se isso se fizer necessário.

Na tela de tempo, os gerentes de campo podem monitorar facilmente rotas e atividades de vários outros recursos móveis ao mesmo tempo que executa suas próprias tarefas. Os gerentes de campo podem exibir uma lista de recursos e respectivas rotas para vários dias, verificar o status e carga de trabalho do recurso, obter informações sobre turnos e habilidades de trabalho, bem como contatar um recurso específico ou alternar para a interface desse recurso.

Noções básicas sobre como acessar a tela de tempo no módulo Mobilidade

Para acessar a tela de tempo no Oracle Field Service Mobility Cloud Service, você deve ter pelo menos dois recursos atribuídos a você como um usuário.

Os recursos são atribuídos a um usuário na tela **Usuários** do Oracle Field Service Core Manage Cloud Service.

Se não houver grupos no Oracle Field Service Mobility Cloud Service atribuídos a você como um usuário, será solicitado que você crie um grupo após login no aplicativo. Você será redirecionado para a tela **Detalhes do Grupo** com a notificação correspondente exibida.

Clique em **Criar** para começar a criação de um grupo.

Se já tiver pelo menos um grupo criado, você será levado diretamente à tela de tempo após o login.

[Configurar detalhes do grupo](#)

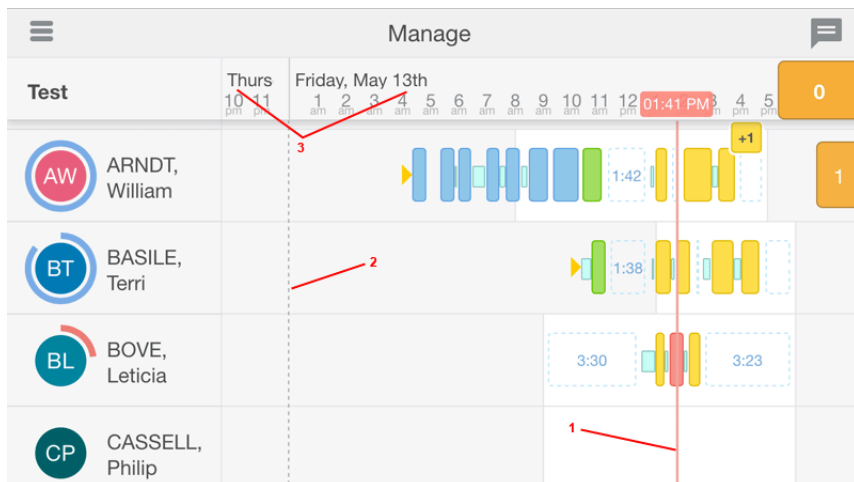
Sobre a área da tela de tempo

A tela do tempo, ou a área **Gerenciar**, permite que um alocador ou gerente de campo exiba todas as rotas de recursos com suas atividades mostradas como blocos codificados por cor.

A funcionalidade permite exibir rotas para um único dia, bem como acessar a exibição de vários dias.

Por padrão, a tela de tempo é escalada com o foco na hora atual. No entanto, você também pode navegar por diferentes datas rolando pela tela. Ou, como alternativa, você pode exibir várias datas juntando/afastando os dedos na tela do seu dispositivo para aplicar mais zoom ou menos zoom. Rolar para cima e para baixo permite exibir recursos adicionais.

Os elementos essenciais da tela de tempo são mostrados na seguinte imagem:

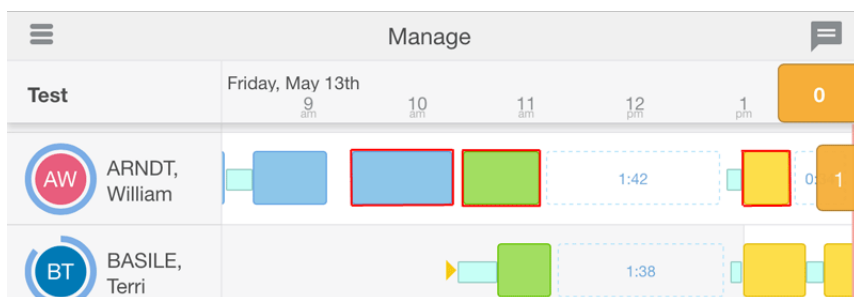


1 Indicador de tempo: a linha vermelha vertical indica a hora atual. O tempo corresponde ao fuso horário especificado em suas configurações de usuário.

2 Delimitador de data: linhas tracejadas verticais cinzas especificam os limites entre os dias.

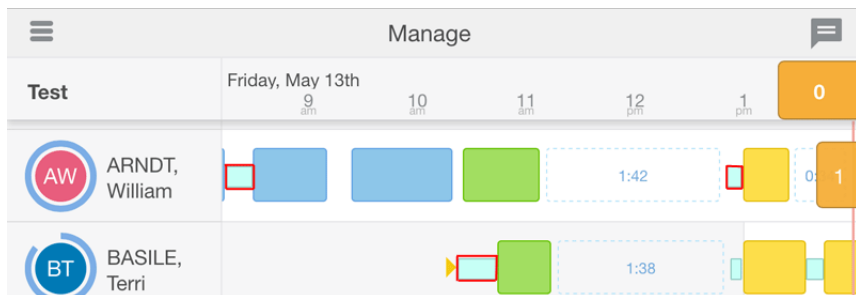
3 Indicador de data: para cada dia atualmente exibido na tela de tempo, um indicador de data é exibido na parte superior esquerda de cada seção de dia. O indicador de data é mostrado no formato de data longa definido para o usuário.

As atividades ordenadas para cada recurso são representadas como blocos codificados por cor na rota de um recurso.



O comprimento dos blocos é relativo à duração da atividade (quanto mais longo for o bloco, maior a atividade que ele representa). O rótulo da atividade mostrado dentro dos blocos de atividade é configurado no contexto **Rótulo de exibição do tempo da atividade** no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service.

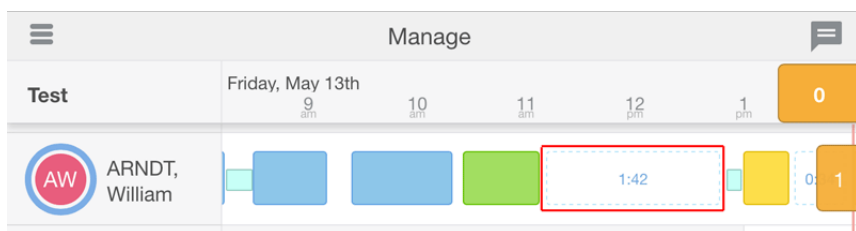
Os blocos em azul-claro representam o tempo de deslocamento para atividades, bem como o deslocamento final, se o tempo de deslocamento foi previsto.



O comprimento dos blocos é relativo à duração do deslocamento (quanto mais longo for o bloco, maior o tempo de deslocamento).

Os blocos brancos em uma rota representam o tempo ocioso de um recurso com a duração do tempo ocioso mostrada dentro do bloco.

O tempo ocioso nem sempre é mostrado explicitamente na tela de tempo. Se sua duração for menor que o valor predefinido mínimo (**Tempo ocioso mínimo**), o tempo ocioso será mostrado como lacunas em uma rota, e não como blocos distintos. Você pode definir o **Tempo ocioso mínimo** na tela **Exibir** no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service.

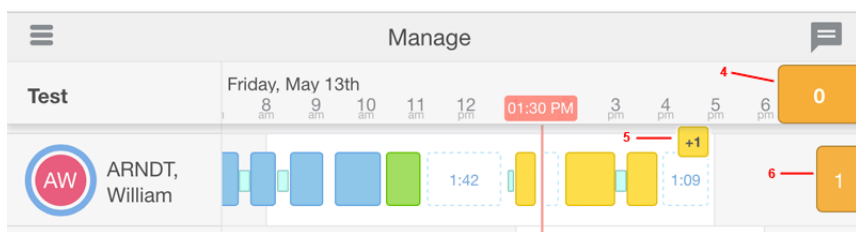


As setas amarelas na rota indicam o horário da ativação da rota (uma seta apontando para a direita ou a primeira de duas setas consecutivas apontando para a direita), da reativação (a segunda das duas setas consecutivas apontando para a direita, se aplicável) ou da desativação (uma seta apontando para a esquerda).

A área branca (não sombreada) representa o tempo de trabalho de um recurso, enquanto a área sombreada indica a folga (por exemplo, férias ou doença).

As áreas destacadas em amarelo-claro representam turnos de plantão.

Tocar no contador laranja maior (4) exibe uma lista de atividades não atribuídas agrupadas por blocos.



Esse indicador conta apenas as atividades agendadas para o dia (ordenadas e não ordenadas).

Para cada bloco na lista, as seguintes informações são apresentadas:

Nome do bloco

Número de atividades agendadas não atribuídas para o dia (na parte superior direita)

Total: o número total de atividades não atribuídas (agendas e não agendadas)

Tocar no nome do bloco exibirá a lista de atividades do bloco selecionado. Como alternativa, tocar em qualquer lugar fora do painel a fechará.

Tocar no contador amarelo numerado (5) exibirá uma lista de atividades não ordenadas. Tocar no contador laranja menor (6) exibirá uma lista de atividades não agendadas.

Sobre o menu do usuário da tela de tempo

O menu do usuário da tela de tempo permite definir suas configurações de usuário e efetuar logout no Oracle Field Service Mobility Cloud Service.

Toque no ícone de menu no canto superior esquerdo da tela para acessar o menu.

O menu contém os seguintes itens:

Gerenciar: exibe a tela de tempo (tela **Gerenciar**)

Mapas: exibe as localizações dos recursos

Calendários: exibe todas as agendas do recurso

Planejamento: exibe atividades planejadas

Link de configurações: exibe a tela **Opções do usuário**

Logout: efetua logout no Oracle Field Service Mobility Cloud Service

Toque no ícone de menu ou em qualquer lugar fora para fechar o menu.

[Fazer upload de uma foto](#)

Sobre a lista de recursos da tela de tempo

A lista de recursos da tela de tempo fornece vários detalhes sobre os recursos com os quais você está trabalhando atualmente.

Os ícones indicam o seguinte sobre um determinado recurso:

Se ele está on-line

Se ele está disponível para aceitar uma nova tarefa

Se há problemas com a rota dele

Uma dica pop-up de recurso exibe detalhes adicionais do recurso, bem como links essenciais.

A foto do recurso mostra o usuário para o qual o recurso atual está definido como o recurso principal.

A relação entre usuário e recurso é configurada com a propriedade **recurso principal** na seção **Usuários** do **Oracle Field Service Core Manage Cloud Service** **Usuários**.

As iniciais do recurso serão exibidas no lugar de uma foto se:

Não houver usuário para o qual o recurso atual está definido como o recurso principal

Não houver foto do usuário disponível

A foto não tiver sido totalmente transferida por download

Se algum recurso tiver iniciais idênticas, as cores de fundo predefinidas serão selecionadas automaticamente para diferenciá-las uma da outra.

Nome do recurso: exibido no lado direito da foto. O nome do recurso será mostrado ou ocultado dependendo da largura da tela.

Status do recurso no Oracle Field Service Collaboration Cloud Service: um círculo amarelo ou verde na parte superior esquerda da foto do recurso. Verde indica que o recurso está on-line; amarelo indica que o recurso está off-line.

Se um recurso não estiver disponível no Oracle Field Service Cloud Collaboration, não haverá indicador de status. Isso pode ocorrer nas seguintes situações:

O usuário ao qual o recurso foi atribuído como o recurso principal não tem acesso ao Oracle Field Service Collaboration Cloud Service

O usuário ao qual o recurso foi atribuído como o recurso principal não está incluído na lista de contatos do usuário do Oracle Field Service Collaboration Cloud Service

O recurso não está associado a nenhum usuário. Isto é, nenhuma relação foi definida na propriedade **recurso principal**).

O indicador do Oracle Field Service Collaboration Cloud Service mostra o status atual do recurso e não depende da data selecionada quando na tela de tempo.

Carga de trabalho e status da rota do recurso: um círculo ao redor da foto do recurso que indica o status e a carga de trabalho do recurso. A cor do círculo indica o status da rota para o dia atual.



A rota não está ativada



A rota é ativada ou reativada



A rota está desativada



Há alertas na rota (independentemente do status da rota)

O comprimento do círculo indica a carga de trabalho do recurso para o dia. Um círculo completo indica uma capacidade de 100%, enquanto nenhum círculo indica que não há atividades regulares atribuídas para o dia. O indicador de carga de trabalho reflete essas atividades apenas no tempo de trabalho regular e não é fatorado em nenhuma carga de trabalho em turnos de plantão.

O indicador de carga de trabalho está sujeito às restrições do navegador: para versões mais antigas do navegador que não suportam o formato de imagem SVG (Scalable Vector Graphics), o indicador de carga de trabalho não será mostrado. Essa restrição se aplica, por exemplo, ao Internet Explorer 8.

O status da rota reflete o estado atual e não depende da data selecionada na **Tela de Tempo**.

Indicador de plantão: um ícone de telefone amarelo na parte inferior direita da foto do recurso indica que o recurso atualmente está de plantão.

Sobre dicas de recurso

Os gerentes de campo podem acessar dicas de recurso que exibem o nome de um recurso, as habilidades disponíveis desse recurso e a agenda de trabalho do dia atual.

As dicas de recurso estão disponíveis em todas as telas do Oracle Field Service Mobility Cloud Service — **Gerenciar**, **Mapas** e **Calendários**. As informações básicas do recurso são exibidas quando você clica no nome de um recurso.

Ícones sobre a dica permitem acessar a rota do recurso () ou as telas de informações do recurso (). Todos os alertas associados ao recurso selecionado também são exibidos.

Algumas ou todas as seguintes propriedades são exibidas na dica do recurso:

ID (ID do recurso)

Nome (nome do recurso)

ID Externo (ID externo do recurso)

Status (status do recurso: ativo ou inativo)

Tipo de Recurso

Fuso Horário

Endereço de E-mail (a dica mostra o endereço de e-mail do recurso como um link que, quando tocado, cria um e-mail usando um aplicativo de e-mail externo)

Telefone (a dica mostra o número de telefone do recurso como um link que, quando tocado, faz uma ligação por meio de um aplicativo de telefone externo)

Idioma da Mensagem

Formato de Hora

Formato de Data

Calendário (turno de trabalho do recurso)

Calendário de Plantão (turno de plantão do recurso)

Habilidades de Trabalho (habilidades de trabalho e grupos de habilidades de trabalho atribuídos ao recurso; se não houver habilidades de trabalho atribuídas, a dica mostrará "Todas as habilidades de trabalho")

Habilidades de Trabalho Efetivas (habilidades de trabalho e respectivas proporções do recurso; grupos de habilidades de trabalho não são mostrados nesse campo, em vez disso, são mostradas as habilidades de trabalho incluídas neles; se não houver habilidades de trabalho atribuídas, a dica mostrará "Todas as habilidades de trabalho")

Áreas de Trabalho

Status da Rota (status da rota do recurso — ativada, desativada ou reativada — e data e hora da última alteração do status)

Reativada (data e hora da reativação da rota do recurso)

Total (número total de atividades atribuídas ao recurso para o dia atual)

Pendente (número de atividades pendentes atribuídas ao recurso para o dia atual)

Alertas (alertas associados ao recurso ou à respectiva rota, sempre mostrados na parte superior da dica)

As seguintes propriedades nunca são mostradas na dica de recurso:

Gerenciamento de Cotas

Perfil de Rota

Categorias da Capacidade

Intervalos de Tempo

Se desejar retornar à rota de um recurso que você já exibiu, basta clicar no seu nome no canto superior direito da tela e selecionar o link na lista suspensa.

Sobre dicas de atividade

Uma dica de atividade exibe um resumo das informações sobre uma atividade, incluindo tipo, nome, local, horários de início e término e duração.

Quando você clica ou toca em uma atividade na sua rota, uma dica de atividade para a atividade é exibida. Para obter informações mais detalhadas, clique ou toque em **Detalhes** para acessar a tela **Detalhes da atividade**.

Se a atividade resolveu coordenadas, a dica conterà o mapa mostrando o local da atividade.

Para fechar a dica de atividade, clique ou toque no "X" ou em qualquer lugar na tela fora da dica.

Sobre pools de atividades

Cada recurso tem três pools de atividades — agendado, não agendado e não ordenado.

Uma atividade agendada tem uma data e hora específicas.

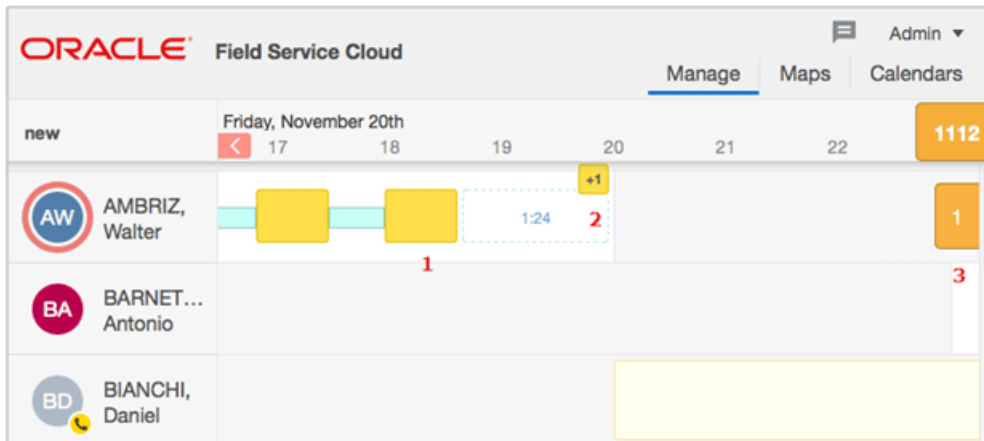
Essas atividades são mostradas como barras codificadas por cor, representando atividades de status diferentes (1).

Uma atividade não ordenada tem uma data específica, mas não tem local definitivo na rota.

Essas atividades são mostradas como um quadrado com o número de atividades não ordenadas no fim de seu tempo de trabalho (2).

Uma atividade não agendada não tem data e hora definitivas.

Essas atividades são mostradas como uma guia com o número de atividades não agendadas no canto direito da tela (3).



Quando qualquer uma de suas atividades no pool não ordenado tiver um alerta, a cor do símbolo do pool será alterada para vermelho.

Para exibir a lista de atividades em um pool, clique ou toque no símbolo desse pool. O cabeçalho da lista exibe o tipo de atividade que ela contém (não agendada ou não ordenada), o número de tais atividades e a data (para atividades não ordenadas)

Para exibir a dica de uma atividade na lista, clique ou toque na atividade.

Para fechar a lista de atividades, clique ou toque no cabeçalho da atividade ou em qualquer lugar na tela fora da dica.

Sobre como mover atividades

Você pode mover atividades entre pools do mesmo recurso, dentro da rota de um recurso e entre recursos.

Para mover uma atividade, clique ou toque nela, segure-a e arraste-a até o novo destino. Ao arrastar a atividade, todos os possíveis destinos são traçados com linhas pontilhadas e o destino que você seleciona é destacado em verde.

Se o movimento da atividade violar alguma restrição que se aplique a ela ou a outras atividades, uma janela de aviso será exibida e você terá que confirmar a movimentação.

Para fechar a janela de confirmação ou abortar a movimentação, clique em **Não Mover** ou toque no "X".

O sistema permitirá que você movimente as atividades, apesar dos avisos. Clique em **Mover** para continuar com a movimentação ou em **Não Mover** para abortá-la.

Sobre agendas do recurso

A tela **Calendários** permite que gerentes de campo exibam e atualizem os tempos de trabalho, de folga e de plantão atribuídos aos recursos.

Você também pode exibir e editar informações da agenda do recurso para um recurso individual clicando ou tocando em seu nome na tela de tempo.

A tela é uma grade com nomes de recurso nas linhas e datas nas colunas. A tela exibe quantas colunas for possível, atualmente, ajustando-se ao tamanho e à orientação. Quando aberta pela primeira vez, a tela mostra a data atual na primeira coluna. Você pode rolar para a esquerda ou direita a fim de exibir dias passados ou futuros passando o dedo pela tela. À medida que o calendário é rolado, colunas adicionais são carregadas. O intervalo de datas exibido na tela é definido pelas configurações de regras de negócios no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service.

O tempo de trabalho é mostrado na cor turquesa clara com sua duração em tom mais escuro. O tempo de trabalho de plantão é mostrado em branco com o ícone de telefone amarelo de "plantão". Se um recurso tiver tempo de trabalho regular e de plantão no mesmo dia, a célula será dividida em duas partes contendo informações sobre dois cronogramas de trabalho diferentes.

Cada célula representa o calendário de trabalho do recurso selecionado para o dia selecionado. Uma célula pode corresponder ao tempo de trabalho regular, ao tempo de trabalho de plantão, a uma combinação de ambos ou a uma folga. Se um recurso não tiver agenda em um dia específico, a célula estará em branco.

Se um recurso tiver sobreposição de calendários regulares e de plantão, o calendário regular terá prioridade e exibirá o período de sobreposição. O calendário que começa mais cedo é mostrado primeiro em uma célula.

A folga (como as férias) é mostrada como uma célula em branco contendo o motivo.

O cabeçalho da coluna apresenta o tempo total de trabalho disponível de todos os recursos no grupo. O tempo é expressado em qualquer uma das seguintes unidades de medida:

Homem-horas (a unidade de medida padrão)

Pontos (podem ser usados se uma empresa usar pontos no gerenciamento de sua força de trabalho)

Agendados (o número de recursos com calendários de trabalho para um determinado dia)

FTE (equivalente a tempo integral; define a duração padrão de um dia de trabalho, conforme definido pelo parâmetro de equivalente a tempo integral na tela **Regras de Negócios** no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service.

Você pode selecionar as unidades de medida que sejam mais adequadas para as suas necessidades clicando no cabeçalho de uma coluna. O cabeçalho da coluna produz uma dica contendo todas as unidades de medida disponíveis com seus valores equivalentes para a coluna selecionada.

A alteração das unidades de medida em qualquer coluna as modifica para a grade inteira.

Se elas tiverem sido pré-carregadas, a dica também mostrará valores de tempo de trabalho planejado. Se nenhum plano tiver sido carregado, a coluna **Planejado** mostrará traços em vez de valores reais. Caso contrário, os valores planejados serão exibidos nas unidades de medidas em que foram carregados e a dica conterá uma coluna **Variação** adicional, que mostra a diferença entre os valores reais e planejados.

[Sobre como atualizar a agenda de um recurso](#)

Sobre como definir listas e grupos de recursos

Uma lista de recursos pode conter todos os recursos disponíveis a um usuário com base nas configurações de visibilidade deles ou ela pode ser filtrada para incluir somente aqueles com uma habilidade ou localização geográfica específica. Um grupo é composto por um pool configurável de recursos filtrados.

Há duas maneiras de definir listas de recursos:

- Selecionando recursos manualmente para adicionar a uma lista de recursos

- Configurando um filtro e aplicando-o aos recursos selecionados. Esse é um recurso opcional que pode ser usado em conjunto com a seleção manual.

Os recursos selecionados são colocados em grupos. Sempre que efetuar login no Oracle Field Service Cloud Mobility, você trabalhará com um grupo de recursos selecionado que é exibido na lista de recursos na tela de tempo. O nome do grupo selecionado aparece como o cabeçalho no topo da lista. Os recursos são classificados em ordem alfabética por nome e por PID (ID do recurso). No caso de listas de recursos mais longas que não caibam na tela, uma barra de rolagem vertical ajudará a navegar para cima e para baixo na lista.

Dependendo dos filtros selecionados para o grupo e das datas especificadas na tela de tempo, o número de recursos na lista de recursos poderá variar:

- Se houver apenas um grupo criado para seu usuário, esse grupo será exibido.

- Se houver vários grupos, o grupo exibido será o último selecionado ou o primeiro da lista, o que for aplicável.

Você pode alternar para outro grupo se houver vários grupos disponíveis. Basta tocar no cabeçalho do grupo (o nome do grupo) para abrir a janela **Grupos** e selecionar o grupo para o qual deseja alternar.

Na imagem, o grupo com um marca de verificação azul é o atualmente selecionado.

Tocar no nome de qualquer grupo na lista seleciona o grupo e fecha a janela **Grupos**. A tela de tempo é atualizada para refletir as rotas do recurso no grupo escolhido.

Para ocultar a lista de grupos, toque em qualquer lugar fora da janela da lista de grupos.

Sobre como gerenciar grupos

Sobre como gerenciar grupos

Você pode criar um novo grupo, alterar os detalhes de um grupo ou excluir um grupo.

É possível realizar quase todas as tarefas de gerenciamento de grupo na janela **Grupos**.

- Clique ou toque no cabeçalho do grupo (o nome do grupo) para abrir a janela **Grupos**.

- Clique ou toque no ícone de lápis na parte superior direita da janela **Grupos** para alternar para o modo de edição:

 - Clique ou toque no sinal de mais na parte superior direita para adicionar um novo grupo tocando no sinal de mais.

 - Clique ou toque no ícone de lápis associado ao nome do grupo para atualizar um grupo existente.

Clique ou toque no sinal de menos associado ao nome do grupo para excluir um grupo.

Clique ou toque no sinal de menor no canto superior esquerdo para sair do modo de edição. Toque em qualquer lugar fora da janela para fechar a janela **Grupos**.

- Criar um grupo
- Configurar detalhes do grupo
- Atualizar detalhes do grupo
- Excluir um grupo

Sobre como criar grupos

Como um usuário, você pode criar um ou mais grupos de qualquer recurso disponível, sujeitos às suas configurações de visibilidade.

Os grupos são organizados em ordem alfabética e configurados na tela **Detalhes do Grupo**. Dependendo do workflow, é possível acessar a tela de duas maneiras:

Caso não tenha criado qualquer grupo, você será automaticamente redirecionado para a tela **Detalhes do Grupo** ao efetuar login no Oracle Field Service Mobility Cloud Service.

Caso já tenha pelo menos um grupo, você poderá criar um grupo adicionando-o à lista de grupos existente.

É possível adicionar, no máximo, 50 recursos a um único grupo. Ao criar um novo grupo usando um bloco/grupo, somente os primeiros 50 recursos serão adicionados a esse grupo.

- Criar um grupo
- Atualizar detalhes do grupo

Criar um grupo

Você pode criar um grupo de quaisquer recursos disponíveis para você, dependendo das suas configurações de visibilidade.

Clique ou toque no nome do grupo na lista de recursos para abrir a janela **Grupos** na tela de tempo.

Clique ou toque no sinal de mais no canto superior direito da janela **Grupos** para alternar para o modo de edição.

Clique ou toque no ícone de lápis no canto superior direito para abrir a tela **Detalhes do Grupo**.

- Configurar detalhes do grupo

Configurar detalhes do grupo

Você também pode configurar detalhes de um grupo usando a tela **Detalhes do Grupo**.

Informe o nome de um grupo.

Selecione um filtro que se aplicará ao grupo.

O filtro será usado ao exibir os membros do grupo na tela de tempo.

Vá até **Configuração/Filtros** no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service para configurar os filtros que aparecem na lista suspensa **Filtro**. Você precisa tornar esses filtros aplicáveis para a entidade recurso e marcar a caixa de seleção **Lista/Tempo/Mapa/Diário**.

Clique ou toque em **Editar** na seção **Membros do Grupo** para navegar até a **Árvore de Recursos** e adicionar recursos ao grupo.

Recursos de grupo são representados pelo ícone , enquanto recursos individuais são mostrados pelas respectivas fotos ou iniciais.

Marque as caixas de seleção desejadas para adicionar esses recursos ao grupo.

Você pode adicionar ao grupo tanto os recursos de grupo quanto os recursos individuais. Ao adicionar um recurso de grupo, no entanto, note que ele é uma entidade dinâmica. Isso significa que os recursos secundários dentro do recurso desse grupo podem mudar com o tempo, e algumas alterações refletirão naturalmente no conteúdo do grupo. Portanto, se você quiser proteger recursos específicos no grupo gerenciado, opte por atribuí-los individualmente. A seleção de um recurso do grupo seleciona automaticamente todos os recursos que o grupo contém.

Clique ou toque em **Concluído** para visualizar suas seleções. Clique ou toque em **Editar** se quiser fazer mais modificações.

Clique ou toque em **Enviar** para salvar o novo grupo ou em **Descartar** para excluir suas alterações.

Excluir um grupo

Você pode excluir qualquer grupo da lista de grupos

Se excluir o último grupo ou o único grupo na lista, você será redirecionado à tela **Detalhes do Grupo** para criar um novo grupo. Se o grupo que está selecionado no momento for excluído, você será redirecionado para o próximo grupo na lista de grupos.

Clique ou toque no nome do grupo na lista de recursos na tela de tempo para abrir a janela **Grupos**.

Clique ou toque no ícone de lápis no canto superior direito da janela **Grupos** para alternar para o modo de edição.

Clique ou toque no sinal de menos ao lado do grupo que você deseja excluir.

Execute uma das ações a seguir:

Clique ou toque em **Excluir** para confirmar a exclusão.

Clique ou toque no colchete angular esquerdo na parte superior esquerda para cancelar.

Atualizar detalhes do grupo

Você pode atualizar informações sobre um grupo existente.

Toque no nome do grupo na lista de recursos na tela de tempo para abrir a janela **Grupos**.

Toque no nome do grupo na lista de recursos na tela de tempo para abrir a janela **Grupos**.

Toque no ícone de lápis ao lado do nome do grupo para o qual deseja fazer as alterações.

A janela **Detalhes do Grupo** é aberta com todos os campos pré-preenchidos com informações existentes.

Faça suas edições.

Execute uma das ações a seguir:

Toque em **Enviar** para aplicar suas alterações e retornar à tela de tempo.

Toque em **Descartar** para descartar suas alterações e retornar à tela de tempo.

Fazer upload de uma foto

Os gerentes de campo podem fazer upload de uma foto para identificar visualmente um recurso. Os recursos podem fazer upload de uma foto pessoal para ser usada em suas telas iniciais.

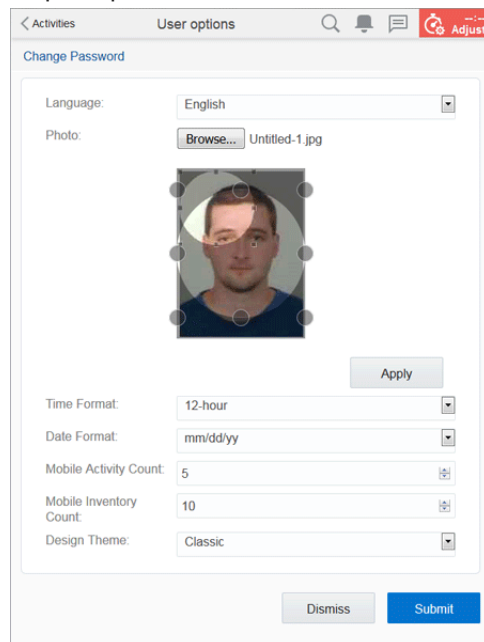
Execute uma das seguintes ações para acessar a tela **Opções do usuário**:

(Gerente de Campo) Na tela de tempo, selecione um recurso, clique em  e depois clique em **Opções**.

(Recurso) Na tela inicial, clique em **Opções**.

Toque em **Procurar** para procurar e selecionar a foto de que deseja fazer upload.

Depois que você selecionar a foto, ela será exibida na tela **Opções do usuário** no modo de edição.



Arraste as bordas dessa ferramenta para redimensionar e mover a área da foto a ser selecionada.



Toque em **Aplicar** para visualizar a foto recortada.

Execute uma das ações a seguir:

Toque em **Enviar** para salvar a foto.

Toque em **Editar** para retornar ao modo de edição e fazer mais alterações.

Toque em **Descartar** para descartar suas alterações e retornar à tela de tempo ou à tela **Lista de Atividades**.

Sobre como gerenciar recursos

Os gerentes de campo podem gerenciar os recursos sob a respectiva supervisão monitorando suas rotas e o progresso, bem como exibindo e editando as informações de um recurso.

As seguintes informações de recurso estão disponíveis para exibição e edição:

A funcionalidade de edição estará disponível somente se as permissões tiverem sido configuradas para permiti-la.

- Informações do recurso (incluindo ID, telefone, número, endereço de e-mail e status)

- Agenda do recurso

- Áreas de trabalho

- Habilidades de trabalho

- Localizações

Um usuário deve ser associado a mais de um recurso para acessar quaisquer dados do recurso. Se associado apenas a um recurso, um usuário acessará imediatamente a respectiva rota e suas ações normais.

A tela **Gerenciar** (tela de tempo) exibe os recursos no grupo selecionado. Os recursos são listados em ordem alfabética, com suas rotas, e as atividades nas rotas são exibidas como barras que são codificadas por cor de acordo com o status. O tempo de deslocamento, o tempo ocioso e a duração também são mostrados.

A opção **Mapas** exibe um mapa mostrando rotas, posições e localizações de todos os recursos no grupo, bem como atividades não atribuídas a qualquer recurso, e recursos nos arredores.

A opção **Calendários** exibe uma tela mostrando uma visão geral de todos os calendários dos recursos. (Isso é semelhante à tela **Diariamente** no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service.) As informações sobre tempo de trabalho, folga e plantão atribuídos aos recursos estão disponíveis.

- [Sobre informações do recurso](#)

- [Sobre como editar informações do recurso](#)

- [Sobre como alterar locais do recurso](#)

- [Sobre agendas do recurso](#)

- [Sobre como atualizar a agenda de um recurso](#)

- [Sobre como atualizar habilidades de trabalho](#)

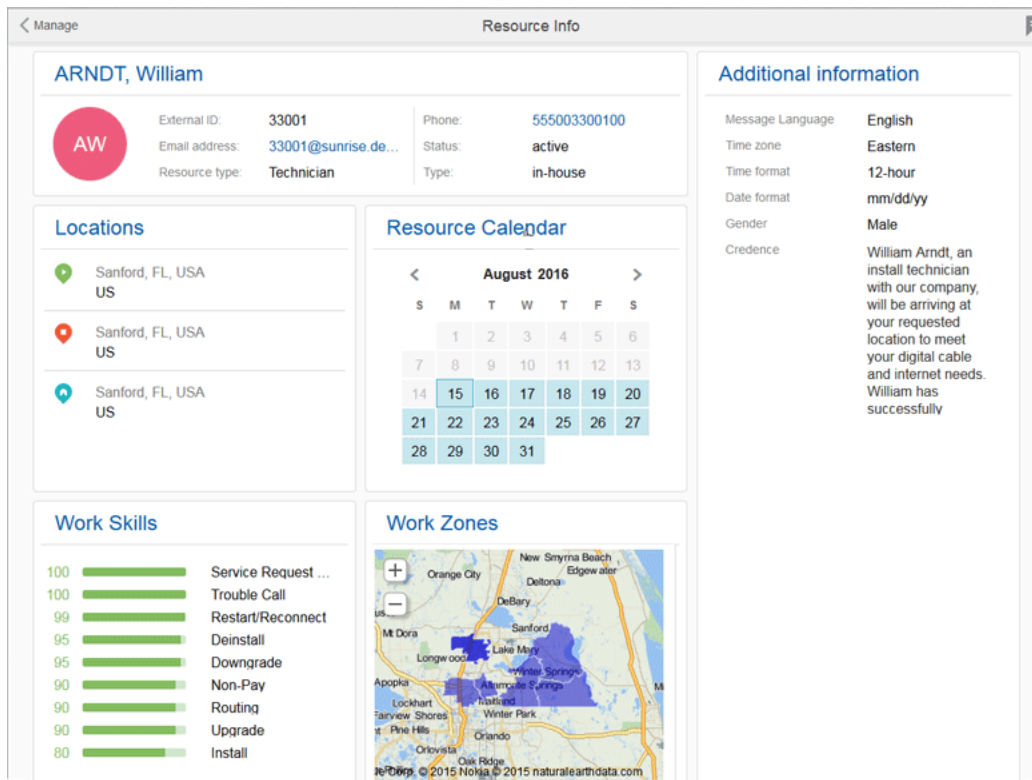
- [Sobre como atualizar áreas de trabalho do recurso](#)

- [Sobre mapas da equipe](#)

Sobre informações do recurso

A tela **Informações do Recurso** é um painel para gerentes de campo que apresenta uma visão geral dos dados de um recurso e permite a eles editar qualquer uma das informações listadas.

Quando você clica em  na dica de recurso no navegador da Web, a tela **Informações do Recurso** é exibida.



Resource Info

ARNDT, William

External ID: 33001 | Phone: 555003300100
Email address: 33001@sunrise.de... | Status: active
Resource type: Technician | Type: in-house

Additional information

Message Language: English
Time zone: Eastern
Time format: 12-hour
Date format: mm/dd/yy
Gender: Male
Credence: William Arndt, an install technician with our company, will be arriving at your requested location to meet your digital cable and internet needs. William has successfully

Locations

- Sanford, FL, USA US
- Sanford, FL, USA US
- Sanford, FL, USA US

Resource Calendar

August 2016

S	M	T	W	T	F	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Work Skills

Skill	Level
Service Request ...	100
Trouble Call	100
Restart/Reconnect	99
Deinstall	95
Downgrade	95
Non-Pay	90
Routing	90
Upgrade	90
Install	80

Work Zones

Map showing work zones in the Orlando area, including Sanford, DeBary, and Lake Mary.

A tela contém os seguintes blocos de informações:

Informações gerais (incluem informações básicas sobre o recurso, como nome, foto, endereço de e-mail e número de telefone)

Informações adicionais (incluem fuso horário, formato de hora e formato de data)

Localizações (contêm a lista de locais atribuídos ao recurso)

Calendário do Recurso (mostra a agenda do mês de trabalho do recurso; se nenhum calendário de trabalho tiver sido especificado para o recurso selecionado, as informações de turno serão calculadas de acordo com os calendários do recurso pai ou os calendários padrão da empresa, e o calendário poderá ser alternado para um mês antes ou depois, bastando tocar na seta para a esquerda ou para a direita)

Habilidades de trabalho (incluem as habilidades relacionadas ao trabalho de um recurso e seu nível de experiência com essas habilidades)

Áreas de trabalho (contêm as áreas de trabalho atribuídas ao recurso; áreas de trabalho atribuídas do dia atual são codificadas por cor)

Os blocos de dados que são exibidos na tela **Informações do Recurso** correspondem às configurações de recurso que são definidas no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service. Por exemplo, se nenhuma localização ou habilidade de trabalho tiver sido definida para um recurso, os blocos **Localizações** e **Habilidades de Trabalho** serão ocultados.

Você pode editar as informações que são exibidas em cada bloco na tela tocando ou clicando no título do bloco para acessar várias caixas de diálogo.

Clique em **Gerenciar** na parte superior esquerda da tela **Informações do Recurso** para retornar à tela **Gerenciar**

[Sobre como editar informações do recurso](#)

Sobre como exibir a lista de recursos

Você pode exibir a lista de recursos na tela Recursos.

A tela lista os recursos em ordem hierárquica, bem como a unidade organizacional ou o bloco, as fotos ou as iniciais associados. Além disso, até seis propriedades são exibidas com base na ordem definida em Mobilidade - layout de contexto Informações do Recurso. Você pode usar os filtros predefinidos, como **Organização**, **Unidade Organizacional**, **Tipos de Recursos** e **Status** para localizar recursos. O número existente ao lado dos filtros indica os recursos disponíveis para os critérios do filtro.

ORACLE[®] Field Service Cloud

ManageMapsResourcesCalendars

Organization

Sunrise Enterprise

Org Unit

All Org Units

Change

Resource Types

☐ Technician

1634

☐ Truck

3

Status

☐ Active

1622

☐ Inactive

15

Search

BJ

(afternoon) BARRAGAN, James

Coast Beach

External ID

11101

Email address

11101@sunrise.demo

Resource type

Technician

Phone

Status

Type

555001110100

active

in-house

HL

(afternoon) HARTWIG, Luis

Coast Beach

External ID

11102

Email address

11102@sunrise.demo

Resource type

Technician

Phone

Status

Type

555001110200

active

in-house

HG

(afternoon) HEUER, Gladys

Coast Beach

External ID

11103

Email address

11103@sunrise.demo

Resource type

Technician

Phone

Status

Type

555001110300

active

in-house

KC

(afternoon) KAPP, Carrie

Coast Beach

External ID

11104

Email address

11104@sunrise.demo

Resource type

Technician

Phone

Status

Type

555001110400

active

in-house

(afternoon) CLAUDE, Blaise

External ID

11105

Phone

555001110500

Você pode procurar um recurso usando a caixa de pesquisa, que restringe a lista, mas não altera os critérios do filtro. Quando você clica no nome ou no ícone de um recurso, a tela Informações do Recurso é exibida com informações sobre o recurso.

Quando você clica no nome ou no ícone de um recurso, a tela Informações do Recurso referente a esse recurso é exibida.

Adicionar um recurso

Você pode adicionar um recurso na tela Recursos.

Selecione a opção **Recursos** no menu.



Clique no ícone presente no canto superior direito da tela.

Na página **Informações do Novo Recurso**, forneça as seguintes informações obrigatórias:

Nome do recurso

Tipo de recurso — Selecione o tipo de recurso na lista suspensa

Tipo de usuário — Selecione o tipo de usuário na lista suspensa

Fuso horário – Selecione o fuso horário ao qual o recurso será associado

Formato de hora - Formato de 12 ou 24 horas

Formato de data – Escolha um formato

Formato Longo de Data – Escolha um formato

Efetuar Login - Informe o login que o recurso usará para acessar o sistema

Senha - Informe a senha que o recurso usará para acessar o sistema

Idioma da Mensagem - Selecione um idioma na lista suspensa

Unidade Organizacional – Selecione a Unidade Organizacional onde o recurso deverá ser adicionado

Clique em **Enviar**. Um novo recurso e um novo usuário serão adicionados.

Para adicionar um novo recurso, os seguintes campos devem estar configurados com a visibilidade de leitura/gravação em Mobilidade – contexto Informações do Recurso:

Nome (pname)
Fuso horário (time_zone)
Tipo de Usuário (user_type_id)
Tipo de recurso (ptype)
Formato de hora (ptime_fid)
Formato de data (pdate_fid)
Formato Longo de Data (sulong_date_fid)
Login (ulogin)
Senha (password)
Idioma da Mensagem (planguage)

Sobre como editar informações do recurso

Um gerente de campo pode rever e revisar as informações de funcionário de um recurso, bem como as informações sobre habilidades de trabalho, áreas de trabalho, locais de trabalho e calendários.

Na tela **Informações do Recurso**, tocar ou clicar no título em qualquer um dos blocos de informações exibe as caixas de diálogo nas quais você pode adicionar, alterar ou excluir informações específicas desse bloco.

A tabela a seguir descreve as informações de recurso que podem ser exibidas e editadas.

As informações que são de fato exibidas dependerão do que foi configurado para seu ambiente.

Bloco de informações:	Informações que podem ser exibidas e editadas:	Telas e/ou caixas de diálogo associadas:
Informações gerais (nome do recurso)	Nome ID Externo Telefone Endereço de e-mail Status (ativo ou inativo) Tipo de recurso Idioma da mensagem Fuso horário Formato de hora (12 ou 24 horas) Formato de data	Tela Editar Informações do Recurso

Bloco de informações:	Informações que podem ser exibidas e editadas:	Telas e/ou caixas de diálogo associadas:
Informações adicionais	Nome ID Externo Telefone Endereço de e-mail Status (ativo ou inativo) Tipo de recurso Idioma da mensagem Fuso horário Formato de hora (12 ou 24 horas) Formato de data	Tela Editar Informações do Recurso
Localizações	Localizações diárias Inicial Final Residencial Dias Atribuição de localização Dia Inicial Final Residencial Locais compartilhados (somente exibição) Locais do recurso Rótulo Endereço Cidade CEP/Código Postal Estado Latitude Longitude	Tela Localizações Caixa de diálogo Localizações Diárias Tela Localizações Caixa de diálogo Atribuição de Localização Tela Localizações Tela Localizações Caixa de diálogo Adicionar Localização
Calendário do Recurso	Turno Noturno Primeiro Segundo Folga Tempo de trabalho personalizado Número de dias repetitivos Motivo da folga Período do tempo de trabalho personalizado Pontos atribuídos ao tempo de trabalho personalizado	Tela Calendário de Recurso Caixa de diálogo Adicionar Localização

Bloco de informações:	Informações que podem ser exibidas e editadas:	Telas e/ou caixas de diálogo associadas:
Habilidades de Trabalho	Habilidades de trabalho Nível de experiência Habilidade temporária (sim/não)	Tela Habilidades de Trabalho do Recurso Caixas de diálogo Adicionar habilidade de trabalho Editar habilidade de trabalho
Áreas de Trabalho	Áreas de trabalho Proporção Temporária? (sim/não) Data de início Data de término Recorrência Dias entre as ocorrências	Tela Áreas de Trabalho Caixas de diálogo Adicionar Áreas de Trabalho Editar Área de Trabalho

[Sobre como alterar locais do recurso](#)

[Sobre como atualizar a agenda de um recurso](#)

[Sobre como atualizar habilidades de trabalho](#)

[Sobre como atualizar áreas de trabalho do recurso](#)

Sobre como alterar locais do recurso

Um gerente de campo pode alterar os locais inicial, final e residencial padrão de um recurso, bem como adicionar novos locais aos existentes.

Clicar ou tocar no link **Localizações** na tela **Informações do Recurso** permite que o gerente de campo execute as seguintes tarefas:

- Clicar ou tocar no ícone de lápis para adicionar os locais inicial, final e residencial para dias específicos de uma semana inteira
- Clicar ou tocar em um dia da semana para especificar atribuições de local para esse dia
- Clicar ou tocar no sinal de mais para adicionar novos locais a uma lista de locais existente
- Exibir locais compartilhados (não podem ser editados)

Sobre como atualizar a agenda de um recurso

Se necessário, um gerente de campo pode atualizar a agenda de qualquer recurso no grupo.

Clicar ou tocar no link **Calendário do Recurso** na tela **Informações do Recurso** permite que o gerente de campo execute as seguintes tarefas:

- Clicar ou tocar em qualquer célula do calendário para abrir a caixa de diálogo de edição

Quando nenhum calendário tiver sido definido, os campos na caixa de diálogo estarão em branco.

Selecionar um turno e o número de dias ao qual o turno se aplica

Indicar se o turno é regular ou plantão:

Botão Regular/Plantão (alterna entre as duas opções e indica se o calendário de trabalho do recurso é regular ou de plantão; sempre exibe o valor não selecionado)

Lista suspensa Regular/Plantão (contém todos os turnos do tipo selecionado criado para a empresa; quando qualquer turno é selecionado, o botão Regular/Plantão é desabilitado, o que significa que você não pode definir outro tipo de calendário sem salvar ou dispensar sua seleção atual)

Um ícone de telefone na célula de um calendário indica um turno de plantão. Uma vez criado, um turno de plantão não poderá ser excluído. No entanto, você pode alterá-lo para uma folga ou um turno personalizado.

Selecione o número de dias ao qual o calendário se aplica (o valor padrão é "1")

Especifique o motivo de uma folga; por exemplo, feriado, férias, doença, etc.

Defina o tempo de trabalho personalizado, os horários de início e término para o calendário personalizado, bem como o número de pontos que correspondem a ele (se pontos não forem usados, o campo não será exibido)

Todas as atualizações que você faz no calendário de um recurso que resulta em uma alteração na duração do tempo de trabalho também atualizam o número total no cabeçalho.

Sobre agendas do recurso

Sobre como atualizar habilidades de trabalho

Um gerente de campo pode adicionar e atribuir uma habilidade de trabalho a um recurso, bem como especificar um nível de experiência para essa habilidade.

Clicar ou tocar no link **Habilidades de Trabalho** na tela **Informações do Recurso** permite que os gerentes de campo executem as seguintes tarefas:

Clicar ou tocar no sinal de mais para selecionar uma ou mais habilidades de trabalho e adicioná-las à lista de habilidades do recurso

Arrastar o controle deslizante para indicar o nível de experiência (proporção) que o recurso tem com a nova habilidade de trabalho

Indicar se a nova habilidade de trabalho é temporária ou permanente

Clicar ou tocar no nome da habilidade de trabalho ou na barra de proporção e arrastar o controle deslizante para alterar o nível de experiência de uma habilidade de trabalho existente

Clicar ou tocar no sinal de menos para excluir uma habilidade de trabalho existente

Sobre como atualizar áreas de trabalho do recurso

Um gerente de campo pode atribuir áreas de trabalho específicas a um recurso.

Clicar ou tocar no link **Áreas de Trabalho** na tela **Informações do Recurso** permite que os gerentes de campo executem as seguintes tarefas:

- Clicar ou tocar no sinal de mais para selecionar uma ou mais áreas de trabalho em uma lista predefinida e adicioná-las à lista de áreas de trabalho de um recurso.

- Especificar os detalhes da área de trabalho:

 - Arrastar o controle deslizante para ajustar a probabilidade (proporção) de um recurso que está recebendo atividades em uma área de trabalho

 - Indicar se a nova área de trabalho é temporária ou permanente

 - Selecionar uma data inicial

 - Selecionar uma data final

 - Indicar se a área de trabalho ocorre diária ou semanalmente

 - Especificar o número de dias entre ocorrências

- Na tela **Áreas de Trabalho do Recurso**, clicar ou tocar em uma porcentagem para ajustar o controle deslizantes de probabilidade

- Clicar ou tocar no sinal de menus para excluir uma área de trabalho existente

[Sobre formas de área de trabalho](#)

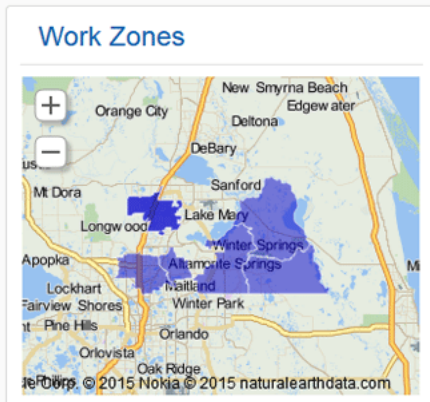
Sobre formas de área de trabalho

Quando quaisquer áreas de trabalhos forem atribuídas a um recurso, as formas dessas áreas de trabalho serão exibidas no bloco **Áreas de Trabalho** da tela **Informações do Recurso** do gerente de campo.

Uma área de trabalho é a área geográfica definida dentro da qual um recurso pode executar atividades. As formas de área de trabalho servem como representações visuais das áreas de trabalho no mapa e também funcionam como uma ferramenta para definir mais ainda as áreas de trabalho. Por exemplo, se uma empresa optar por definir suas áreas de trabalho por nomes de cidade ou CEPs, pode ser que as áreas de trabalho fiquem muito grandes. Você também pode dividir uma área de trabalho em áreas geográficas menores, vinculando várias formas a ela, o que permite a duas equipes trabalharem em uma única área de trabalho: uma equipe em uma "forma" e a outra equipe na outra.

Você usa o recurso de configuração **Áreas de Trabalho** no Oracle Field Service Core Manage Cloud Service para definir formas de área de trabalho inserindo os identificadores, normalmente CEPs associados a uma área de trabalho específica, no campo **Formas de Área de Trabalho** na janela **Editar área de trabalho**.

Depois de configuradas, as formas de área de trabalho são exibidas na tela **Informações do Recurso** no Oracle Field Service Mobility Cloud Service.



Azul indica que uma área de trabalho está ativa; cinza indica que ela está inativa.

Sobre mapas da equipe

Os mapas da equipe exibem rotas, posições e localizações de todos os recursos no grupo.

Clicar em **Mapas** na tela **Gerenciar** exibe o mapa da equipe.

Os seguintes dados são exibidos no mapa:

- Rotas dos recursos

- Localizações atuais dos recursos

- Ponto inicial e final de cada recurso

- Fuso horário de cada recurso

- Camadas de mapas (por exemplo, as localizações de postos de gasolina e gasodutos)

Cada mapa da equipe tem as seguintes características:

- Cada atividade é marcada com a cor correspondente ao status da atividade

- Os códigos de cor do status são os mesmos usados para marcar atividades nas rotas dos recursos

- Cada atividade é marcada com a cor correspondente ao status da atividade

- As rotas são mostradas como linhas de cores diferentes, cada uma representando um determinado recurso

- As atividades que pertencem a uma rota têm bordas da mesma cor da rota, facilitando para o usuário identificar as atividades da mesma rota

- Clicar no marcador de uma atividade abre a dica com os detalhes da atividade

- Clicar em **Detalhes** exibe a tela **Detalhes da atividade** da atividade correspondente

- Clicar no marcador de um recurso abre uma dica de recurso

Você também pode exibir um mapa mostrando apenas as localizações dos recursos. Para isso, clique no ícone de  no canto inferior esquerdo e garanta que apenas a camada **Recurso** esteja marcada.

Além disso, clicar em uma atividade na tela **Gerenciar** exibe uma dica que inclui um mapa em miniatura da localização atual do recurso correspondente.

[Sobre camadas de mapas personalizados](#)

[Exibir o local de uma atividade no mapa](#)

Histórico da Revisão

Este documento continuará a ser atualizado à medida que as seções existentes forem alteradas e novas informações forem adicionadas. Todas as atualizações estão registradas na tabela a seguir, com as mais recentes indicadas na parte inferior.

Data	O que mudou	Observações
Abril de 2016	Pequenas alterações para fins de clareza e consistência	
Agosto de 2016	As informações sobre a visualização por tempo foram revisadas para refletir de maneira mais precisa a interface do usuário do Oracle Field Service Mobility Cloud Service As informações sobre como fazer upload da fotografia de um recurso foram revisadas. Foram adicionadas novas informações sobre os seguintes tópicos: - Suporte a navegador - Colaborando com outros membros da equipe - Trabalhando off-line - Alterando a data da lista de atividades - Alterando os locais de um recurso - Atualizando as habilidades de trabalho de um recurso - Atualizando as áreas de trabalho de um recurso - Pesquisando equipamento com o Catálogo de Peças Pequenas alterações para fins de clareza e consistência	
Setembro de 2016	Os procedimentos para efetuar login no Oracle Field Service Mobility Cloud Service foram revisados O gráfico foi atualizado para refletir as alterações na tela Informações do Recurso Pequenas alterações para fins de clareza e consistência	
Outubro de 2016	Pequenas alterações para fins de clareza e consistência	
Novembro de 2016	Pequenas alterações para fins de clareza e consistência	
Janeiro de 2017	Pequenas alterações para fins de clareza e consistência	

Data	O que mudou	Observações
Fevereiro de 2017	Foram adicionadas novas informações sobre os seguintes tópicos: - Ajustando o tempo de deslocamento até o local da próxima atividade - Usando o seu próprio aplicativo de navegação para obter sugestões de trajeto - Gerenciamento de Recursos - Gerenciamento de Grupos Os seguintes novos tópicos foram adicionados: - Pesquisando o Catálogo de Peças - Rastrear o processo de armazenamento em cache do Catálogo de Peças - Reservando atividade — Visão geral - Criando uma atividade reservada - Criar uma atividade reservada na lista de atividades - Criar uma atividade reservada com informações predefinidas de atividade - Agendar uma atividade reservada - Mensagens de erro	
Março de 2017	Pequenas alterações para fins de clareza e consistência	
Abril de 2017	Pequenas alterações para fins de clareza e consistência	