



Manual de Usuario

Oficinas Generales

Abrir la pagina de inicio con Internet Explorer

Aparecerá una página como la imagen mostrada a su derecha.

Seleccionar la opción de “*Solicitudes de Servicio*” para entrar al sistema



Ingresar su nombre de usuario y password para entrar al sistema

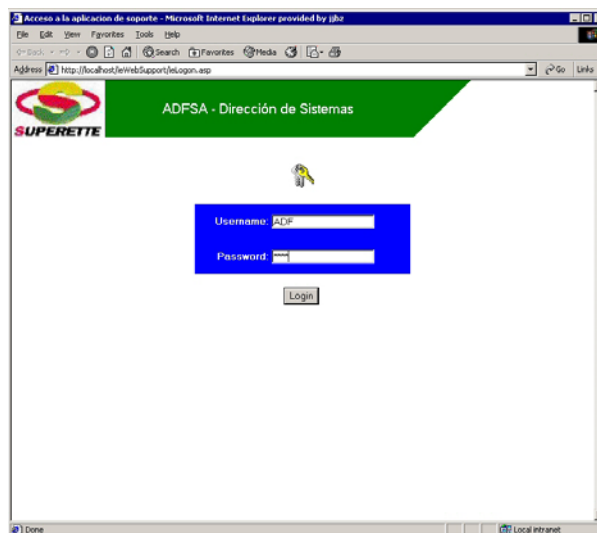
Username: OFICINAS

Password: adfsa

El username siempre debe estar en mayúsculas

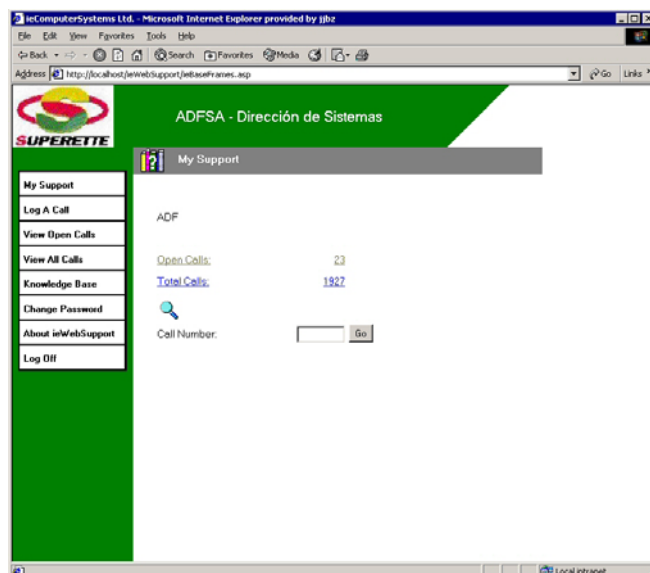
El password debe estar siempre en minúsculas

Y presionar el botón de “*Login*” para iniciar su sesión.



Al entrar al sistema aparecerá la siguiente imagen, mostrando el número de solicitudes abiertas por las sucursales.

Esta pantalla es informativa y para poder ingresar una solicitud de mantenimiento, se debe seleccionar la opción de “*Log a Call*” que se encuentra a la izquierda de la pantalla.



Para ingresar una solicitud, los campos que se mencionan a continuación deben ser llenados o seleccionados correctamente:

Customer: Seleccionar de la lista, el numero de sucursal que registra el problema.

Date Logged: Este campo asigna la fecha y hora automáticamente en que se registra la solicitud.

Contact name: Poner el nombre de la persona que realiza la solicitud. El Gerente o Encargado.

Call type: En este campo seleccionamos la forma por la cual se registra la llamada. En estos casos debemos seleccionar *“Por Internet”*

Call Category: Este campo sirve para conocer a que tipo de problema se refiere la llamada. Debemos seleccionar el campo de *“Mantenimiento de Sucursal”* para que se pueda registrar correctamente al departamento de mantenimiento.

Product: Este campo es muy importante ya que debemos seleccionar el tipo de producto del cual necesitamos el mantenimiento.

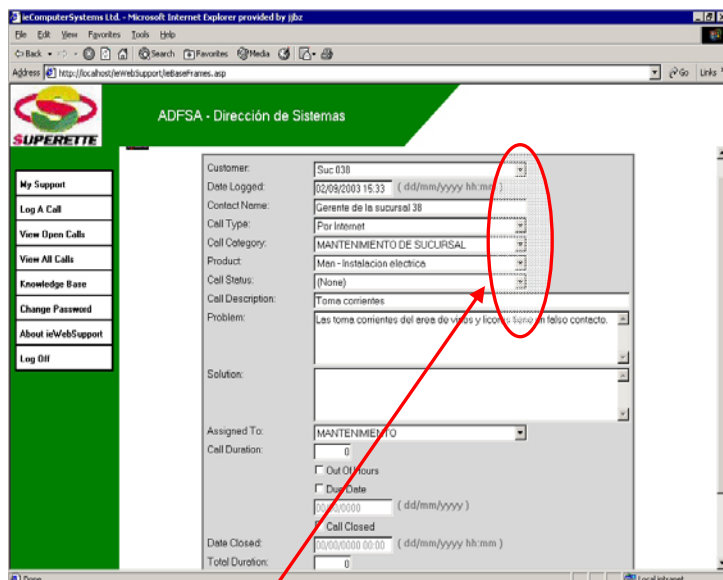
Call Status: Dejamos en blanco este campo.

Call Description: Este campo sirve para dar una breve descripción del problema. Como por ejemplo: *“Maquina de Café descompuesta”*, *“Lámparas fundidas”*, *“Vidrios rotos”*, etc.

Problem: En esta sección se debe escribir con mayor detalle el problema que se esta reportando. De manera que el departamento de mantenimiento pueda entender el problema reportado.

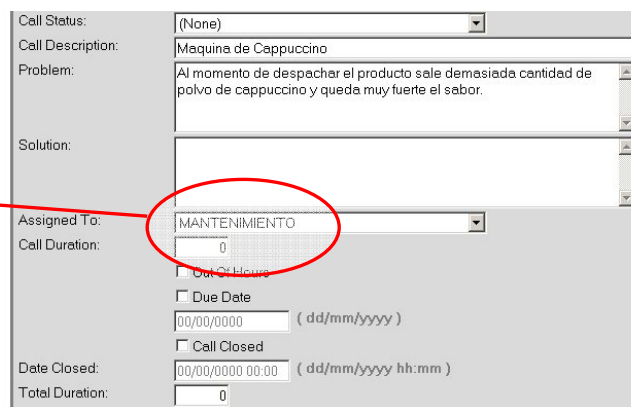
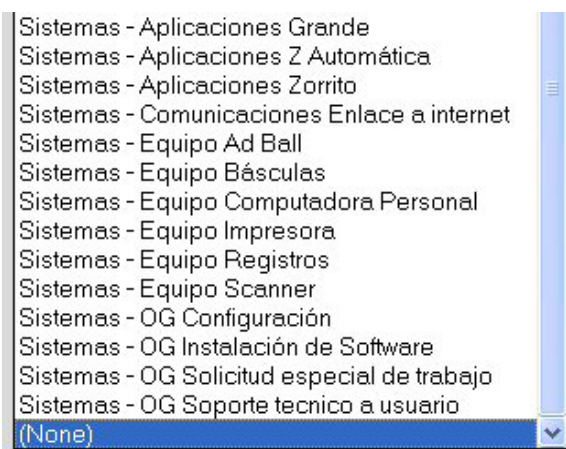
Assigned to: Es muy importante este campo. Ya que deberemos seleccionar el departamento o determinada persona para que nuestra solicitud sea atendida. Ya que si no lo seleccionamos, seguramente no será atendida la solicitud de mantenimiento.

Submit: Hacer clic en el botón para poder registrar la solicitud y que sea registrada para su realización oportuna.



Nota: Usar siempre la selección por botón

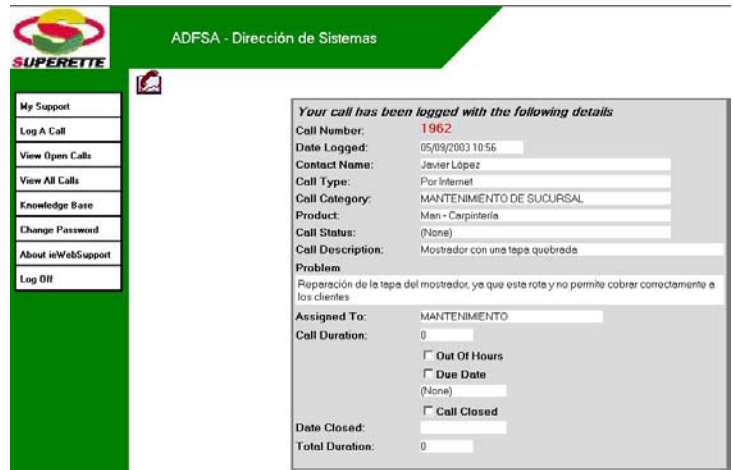
Valores para el campo de *“Product”* que pueden ser seleccionados. Revisar de la lista, los tipos de trabajos que pueden ser reportados.



Al finalizar el registro, deberá aparecer una pantalla donde se muestra el número de reporte para la solicitud. Imprima esta pantalla con 2 copias:

- ✓ 1 para archivo
- ✓ 1 para su checklist

Es el número con el cual se debe usted referir al departamento de Mantenimiento para darle seguimiento a su solicitud. En el siguiente ejemplo, podemos observar que se registro la llamada con el número “1962”.



Al llegar a este punto, Usted puede realizar dos actividades:

1. Registra una nueva solicitud por medio de la opción de
2. Salir del sistema seleccionando “Log Off”

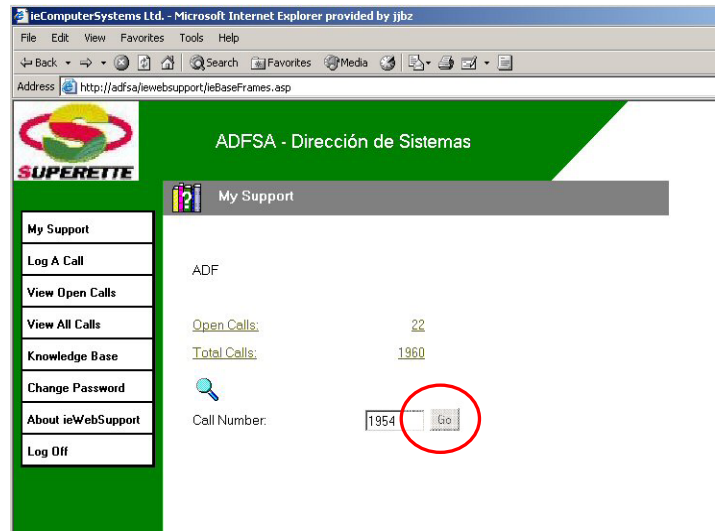


Revisando solicitudes ya ingresadas al sistema

Al registrar su solicitud, aparecerá una pantalla como se muestra al lado.

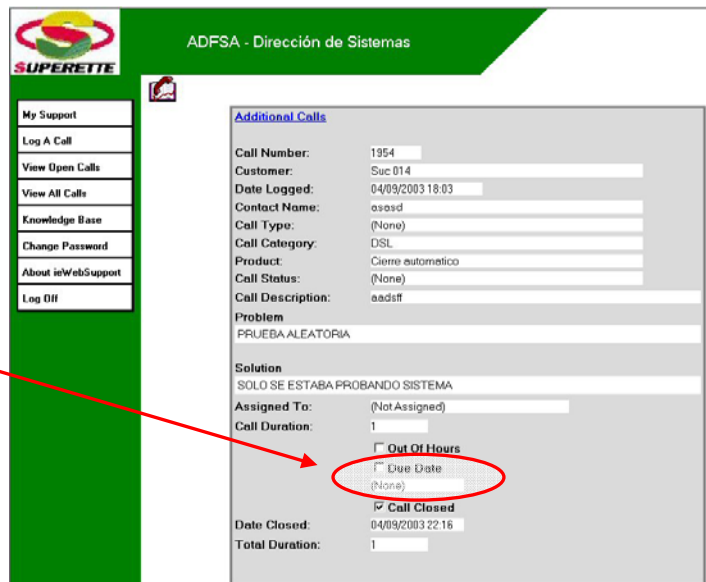
Esta pantalla nos ayuda también para ver el estado de la solicitud, ya que podemos teclear el numero de llamada y presionar el botón de “GO” para conocer su status.

Como se muestra en el ejemplo, aquí estaremos buscando la llamada “1954”.



Después de darle “GO” nos aparecerá la pantalla con la información correspondiente de la solicitud.

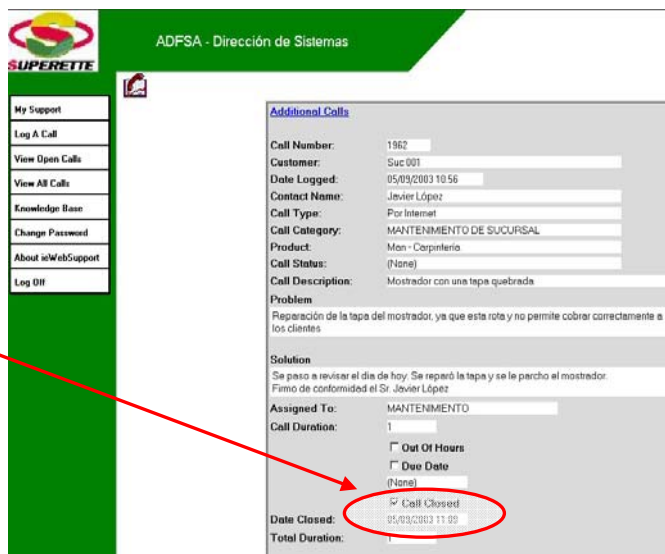
En la pantalla podremos observar la fecha esperada para la solución ingresada por el departamento de mantenimiento, por medio del campo “Due Date”



Cuando la solicitud de mantenimiento es atendida por el departamento, ésta será cerrada. En la pantalla podemos observar la fecha en la cual se cerró la solicitud.

Aquí podemos observar como y cuando fue cerrada la solicitud “1962”.

La fecha en la cual se cierra solo puede ser ingresada por el departamento de mantenimiento.



Preguntas, Dudas y Comentarios.

Para cualquier duda o comentario con respecto a las solicitudes de mantenimiento, usted debe llamar al departamento de mantenimiento.

Para cualquier duda o comentario con respecto al uso y manejo de la aplicación, Usted debe llamar al departamento de sistemas.

Departamento de Sistemas
 Teléfonos 616-1356 Ext. 50 y 51
 613-6308
 613-6309

Con Alma, Verónica o Sandra.