

## Solicitudes de servicio

La solicitud de servicio es la utilidad que provee el sistema Adsum para que los usuarios puedan comunicarse con el área de soporte (mantenimiento).

Una solicitud de servicio es una comunicación que se realiza entre el usuario y el encargado de soporte, donde el mensaje va compuesto por:

- El equipo
- El tipo de falla
- La fecha y hora de creación
- Un mensaje descriptivo
- El usuario que hace la solicitud

La ubicación de la utilidad de solicitud de servicio es la siguiente:



La cual a dar clic donde se señala desplegará una pantalla como se muestra a continuación:

Listado de solicitudes de servicio

Nuevo Consulta		Anterior		1-7 de 7		Siguiente		Página 1 de 1
						Ver detalle Borrar Modificar		
Sel.	Codigo	Empleado	Planta	Sistema	Equipo	Tipo de falla	Fecha	
<input type="radio"/>	152	vjaramillo	TERMINAL	TRABAJOS ADICIONALES	INFRAESTRUCTURA DEL AEROPUERTO	CRITICO	2010-04-29	
<input type="radio"/>	153	vjaramillo	TERMINAL	TRABAJOS ADICIONALES	INFRAESTRUCTURA DEL AEROPUERTO	CRITICO	2010-04-29	
<input type="radio"/>	170	jlondono	TERMINAL	TRABAJOS ADICIONALES	INFRAESTRUCTURA DEL AEROPUERTO	FALLA EN EL EQUIPO	2010-05-13	
<input type="radio"/>	172	jlondono	TERMINAL	TRABAJOS ADICIONALES	INFRAESTRUCTURA DEL AEROPUERTO	FALLA EN EL EQUIPO	2010-05-13	
<input type="radio"/>	175	jlondono	TERMINAL	TRABAJOS ADICIONALES	INFRAESTRUCTURA DEL AEROPUERTO	FALLA EN EL EQUIPO	2010-05-13	
<input type="radio"/>	176	dguerrero	TERMINAL	TRABAJOS ADICIONALES	INFRAESTRUCTURA DEL AEROPUERTO	CRITICO	2010-06-09	
<input type="radio"/>	177	ccaldero	TERMINAL	ASCENSORES Y PUERTA ELECTRONICO	ASCENSOR NUMERO 1 ( AREA PUBLICA ) 3 PISOS	RECURRENTE	2010-06-27	
Ayuda				1-7 de 7		Ver detalle Borrar Modificar		Página 1 de 1

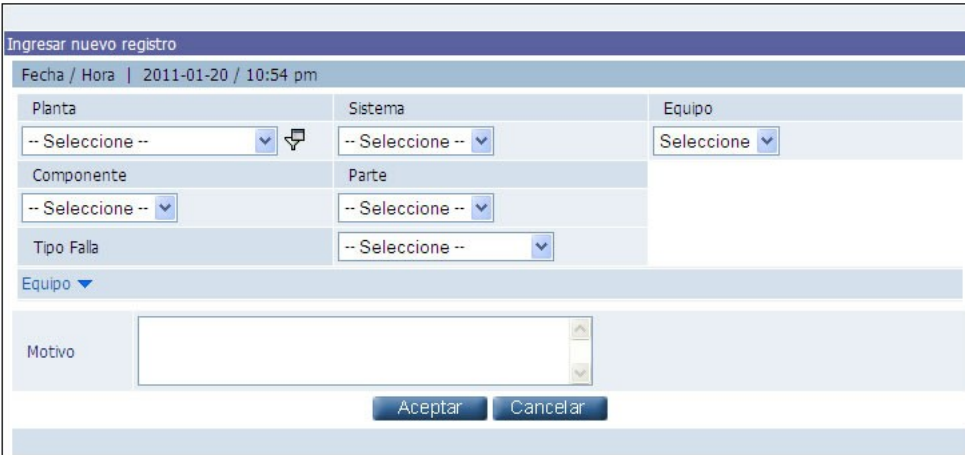
Aquí encontrará cinco (5) botones según su nivel de permisos:

- Nuevo: Para crear una nueva solicitud
- Consultar: Para consultar una solicitud entre muchas
- Ver detalle: Para ver el detalle y de una solicitud realizada
- Borrar: Para borrar una solicitud realizada
- Modificar: Para editar la información de una solicitud ya creada

**Nota:** En caso de que usted no pueda visualizar alguno de los botones, comuníquese con su administrador.

Si usted da clic al botón nuevo encontrará una pantalla así:

#### Solicitud de Servicio



The screenshot shows a web form titled 'Ingresar nuevo registro'. At the top, it displays the date and time: 'Fecha / Hora | 2011-01-20 / 10:54 pm'. Below this, there are several dropdown menus for selection: 'Planta' (with a search icon), 'Sistema', 'Equipo', 'Componente', 'Parte', and 'Tipo Falla'. Each dropdown is currently set to '-- Seleccione --'. There is also a 'Motivo' field with a text input area. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'.

En esta pantalla el primer campo que usted debe llenar es el de **Planta**, aquí el sistema le mostrará las plantas (sedes) que usted está autorizado a visualizar, al dar clic en planta automáticamente el software le filtrará los sistemas que usted puede ver, por lo que usted deberá dar clic en **Sistema** donde el software le filtrará los equipos que pertenecen a ese sistema y usted deberá identificar el **Equipo** sobre el cual usted está haciendo la solicitud, el campo **Parte**, no es obligatorio.

Después de ubicar el equipo usted deberá seleccionar le tipo de falla que se presenta; es muy importante este campo pues esta información será de vital importancia para definir qué tipo de técnico se le asignará en caso de que la solicitud se convierta en Orden de trabajo.

También encontrará la pestaña del equipo:

## Solicitud de Servicio

**Ingresar nuevo registro**

Fecha / Hora | 2011-01-20 / 10:54 pm

Planta	Sistema	Equipo
-- Seleccione --	-- Seleccione --	Seleccione
Componente	Parte	
-- Seleccione --	-- Seleccione --	
Tipo Falla	-- Seleccione --	
<b>Equipo</b>		
Motivo		

Aceptar Cancelar

Al dar clic en esta opción la información se desplegará así:

## Solicitud de Servicio

**Ingresar nuevo registro**

Fecha / Hora | 2011-01-20 / 10:54 pm

Planta	Sistema	Equipo
TERMINAL	BANDAS DE EQUIPAJE	BANDA DE EQUIPAJE NACIONAL NUMERO -1
Componente	Parte	Perfil
-- Seleccione --	-- Seleccione --	-- Seleccione --
Tipo Falla	-- Seleccione --	
<b>Equipo</b>		
Código	601	Código SRF
Estado	BUENO	
Nombre	BANDA DE EQUIPAJE NACIONAL NUMERO -1	
Mantenedor	segundo sebastian castaneda calderon	
Planta / Sistema	TERMINAL / BANDAS DE EQUIPAJE	
Centro de costos	52 / SISTEMAS ELECTROMECANICOS	
Motivo		

Aceptar Cancelar

Para finalizar usted debe llenar el motivo de su solicitud, por favor sea claro y conciso, de la buena información que proporcione en su solicitud depende la calidad y rapidez al trámite de la misma.

***Cuando una solicitud es creada queda a criterio del planeador si la convierte en Orden de trabajo, si la anula o si la devuelve a quien la creó preguntándole más datos.***