Mantenimiento

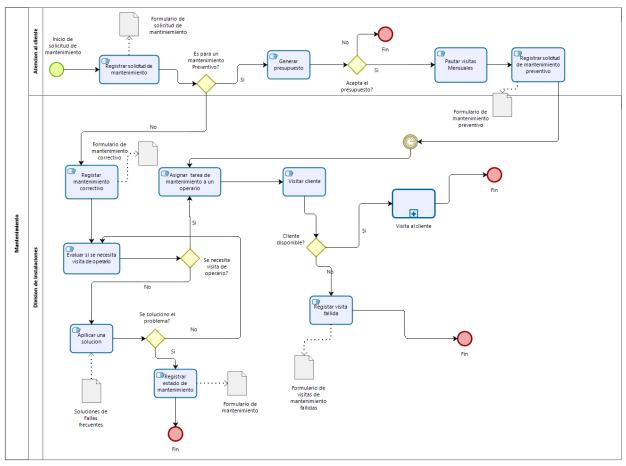
Bizagi Modeler

Tabla de Contenidos

	O	
	1	
	MIENTOmentos del proceso	
1.1.1.1	©Visita al cliente	5
1.1.1.2	Diagrama 2 - Proceso 1 Registrar solicitud de mantenimiento	5
1.1.1.3	☐Registar mantenimiento correctivo	
1.1.1.4	Evaluar si se necesita visita de operario	5
1.1.1.5	☐Apllicar una solucion	6
1.1.1.6	Registrar estado de mantenimiento	6
1.1.1.7	Generar presupuesto	6
1.1.1.8	Pautar visitas Mensuales	6
1.1.1.9	Registrar solicitud de mantenimiento preventivo	7
1.1.1.10	©Evento de Temporización	7
1.1.1.11	☐Asignar tarea de mantenimiento a un operario	7
1.1.1.12	☑Visitar cliente	7
1.1.1.13	📴 Registar visita fallida	7
1.1.1.14	Formulario de solicitud de mantiniemiento	8
1.1.1.15	Formulario de mantenimiento preventivo	8
1.1.1.16	Formulario de visitas de mantenimiento fallidas	8
1.1.1.17	Formulario de mantenimiento correctivo	8
1.1.1.18	Soluciones de Fallas frecuentes	8
1.1.1.19	Formulario de mantenimiento	8
2 DIAGRAMA 2		
	mentos del proceso	
2.1.1.1	△ Diagnosticar estado del producto	10
2.1.1.2	🖴 Generar Informe de diagnostico	10
2.1.1.3	Evaluar estado de garantia del producto	10
2.1.1.4	Sustitur el producto	10
2.1.1.5	△ Verificar funcionamiento	11
2.1.1.6	□ registrar estado de mantenimiento	11

2.1.1.7	Generar reporte Reporte para Division de atencion al cliente	.11
2.1.1.8	Ejecutar Reparacion	.11
2.1.1.9	Formulario de diagnostico	.11
2.1.1.10	Formulario de mantenimiento	.12
2.1.1.11	Reporte de atencion al cliente	.12

1 DIAGRAMA 1





Versión:

1.0

Autor:

Usuario

1.1 MANTENIMIENTO

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

Proceso

1.1.1.2 <u>Diagrama 2 - Proceso 1</u> Registrar solicitud de mantenimiento

Descripción

Se registra los datos de la solicitud de mantenimiento, el tipo de mantenimiento y los datos del cliente

Ejecutantes

Empleado de atencion al cliente

postcondicion

generar formulario de solicitud de mantenimiento

1.1.1.3 ERegistar mantenimiento correctivo

Descripción

Se registra los datos del cliente y el problema a solucionar.

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

precondicion

que el mantenimiento no sea preventivo

postcondicion

que se haya generado el formulario de mantenimiento correctivo

1.1.1.4 Evaluar si se necesita visita de operario

Descripción

Se evalua si el problema se puede solucionar de manera remota por el usuario o se nesecita la visita de un operario

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

Descripción

se guia al usuario para aplicar la solucion mas acorde al problema valiendoce de el formulario de soluciones de fallas frecuentes.

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

precondicion

que no se nesecite la visita del operario, y que exita el formulario de soluciones de fallas frecuentes.

1.1.1.6 Registrar estado de mantenimiento

Descripción

Se registra el estado de mantenimiento en el formulario

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

precondicion

que se haya solucionado el problema

postcondicion

que se haya completado el formulario de mantenimiento

1.1.1.7 Generar presupuesto

Descripción

Se genera un presupuesto basado en la solisitud del cliente

Ejecutantes

Empleado de atencion al cliente

precondicion

que el mantenimiento sea preventivo

postcondicion

que se haya generado el prosupuesto

1.1.1.8 Pautar visitas Mensuales

Descripción

se pauta con el cliente el dia y horario de las visitas mensuales

Ejecutantes

Empleado de atencion al cliente

precondicion

que el cliente haya aceptado el prosupuesto

1.1.1.9



Registrar solicitud de mantenimiento preventivo

Descripción

se registra los datos del cliente y las visitas pautadas

Ejecutantes

Empleado de atencion al cliente

postcondicion

que se haya generado el formulario de mantenimiento preventivo

1.1.1.10



Evento de Temporización

Fecha

2019-11-03T00:00:00

1.1.1.11



Descripción

Se asigna la tarea correspondiente para que el operario ralize la visita al cliente.

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

precondicion

que se nesecite la visita del operario

1.1.1.12



Descripción

Se realiza la visita al cliente

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

Registar visita fallida 1.1.1.13

Descripción

Se regista en el formulario de visitas fallidas la indisponibilidad del cliente.

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

precondicion

que el cliente no este disponible

postcondicion

que se haya registrado la indisponibilidad del cliente en el formulario de visitas de mantenimiento fallida

Formulario de solicitud de mantiniemiento

Descripción

numero de cliente, tipo de mantenimiento, numero de mantenimiento

Formulario de mantenimiento preventivo 1.1.1.15

Descripción

numero de cliente, dia , horario, producto, numero de mantenimiento

Formulario de visitas de mantenimiento fallidas 1.1.1.16

Descripción

numero de cliente, numero de mantenimiento, motivo

Formulario de mantenimiento correctivo 1.1.1.17

Descripción

numero de cliente, producto, falla, numero de mantenimiento

Soluciones de Fallas frecuentes 1.1.1.18

Descripción

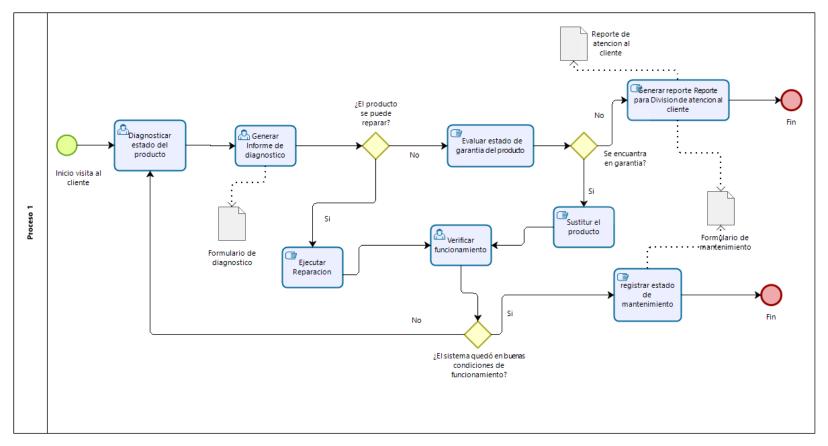
Falla(tipo de falla, descripcion, solucion)

Formulario de mantenimiento 1.1.1.19

Descripción

numero de mantenimiento, numero de cliente, solucionado

2 DIAGRAMA 2





Versión:

1.0

Autor:

AGUST

2.1 PROCESO 1

2.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

2.1.1.1 🚨 Diagnosticar estado del producto

Descripción

Se determina en que condiciones esta el producto.

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

Descripción

Se genera el informe de diagnostico indicando el tipo de fallas y defectos que presenta el producto y si el mismo se puede reparar

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

2.1.1.3 Evaluar estado de garantia del producto

Descripción

Se evalua si el producto posee garantia para poder sustituirlo

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

precondicion

que el producto no se pueda reparar

2.1.1.4 Sustitur el producto

Descripción

Se sustitulle el producto.

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

precondicion

que el el producto este en garantia

Descripción

Se verifica el funcionamiento de producto y si el mismo no presenta ningun tipo de falla.

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

Descripción

Se registra el estado final del mantenimiento , si el producto fue reparado o sustituido.

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

precondicion

que el sistema funcione correctamente

2.1.1.7 Generar reporte Reporte para Division de atencion al cliente

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

precondicion

que el producto no este en garantia

Descripción

Se ejecuta la reparacion del producto.

Ejecutantes

Empleado de division de instalaciones

precondicion

que el producto tenga solucion

2.1.1.9 Formulario de diagnostico

Descripción

producto, diagnostico, tiene arreglo

2.1.1.10 Formulario de mantenimiento

Descripción

numero de mantenimiento, numero de cliente, solucionado

2.1.1.11 Reporte de atencion al cliente

Descripción

numero de cliente, producto, estado del producto, vencimiento de garantia, fecha para comunicarse