

Triar a Solicitação de Serviço

É possível que usuários com perfil autorizado realizem a triagem da SS, designando-a a um técnico ou agendando sua abertura para um determinada data.

MÓDULO

Gestão de Manutenção.

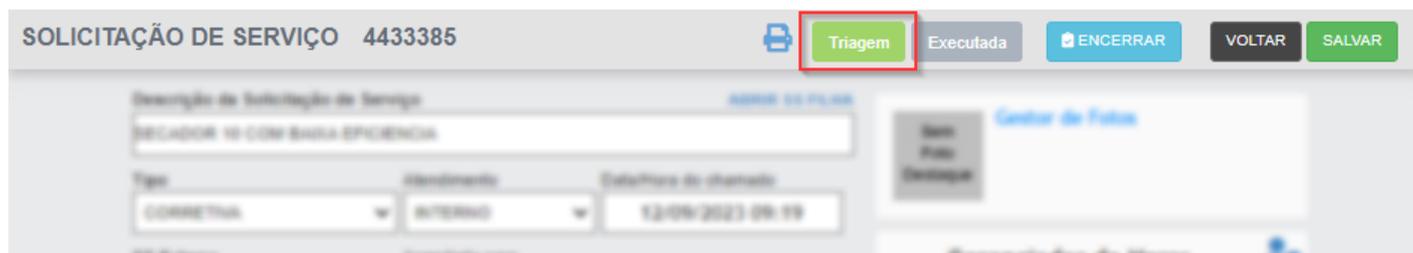
CAMINHO PADRÃO

Menu SS -> Listagem

ATIVANDO A TRIAGEM

Para indicar que a triagem da SS está ativa:

1. Localize no cabeçalho o botão "Triagem";
2. Quando estiver cinza, a triagem está desativada;
3. Quando estiver verde (como na imagem) significa que a triagem dela está ativa;



Exemplo de SS com triagem ativa

Importante: não será possível encerrar a SS que **não** estiver com a triagem ativada, ou mesmo, visualizar essa SS no aplicativo SISMETRO UPSIM.

DESIGNANDO SS A UM TÉCNICO

Para designar uma SS a um usuário, basta seguir os passos:

1. Siga o caminho padrão;
2. Localize o campo "Técnico designado";

3. Selecione o técnico e clique em "salvar".

The screenshot shows a web interface for 'SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO'. The form includes fields for 'ABERTA POR', 'Tipo' (set to 'LIBERIFICAÇÃO'), 'Assinatura', 'Data/Hora do chamado', 'SS Externa', 'Agendada para', 'Tipo de falta', 'Gravidade', 'Urgência', and 'Severidade'. A dropdown menu for 'Técnico designado' is highlighted with a red box and shows 'Selecione'. On the right, there are sections for 'Gerenciador de Horas' and 'Previsão Função/Hora'.

Obs.: Somente estarão disponíveis os técnicos de acordo com a filial e solicitante apontados na SS.

AGENDANDO UMA SS

É possível realizar o procedimento de duas formas, a primeira delas é seguindo os passos abaixo:

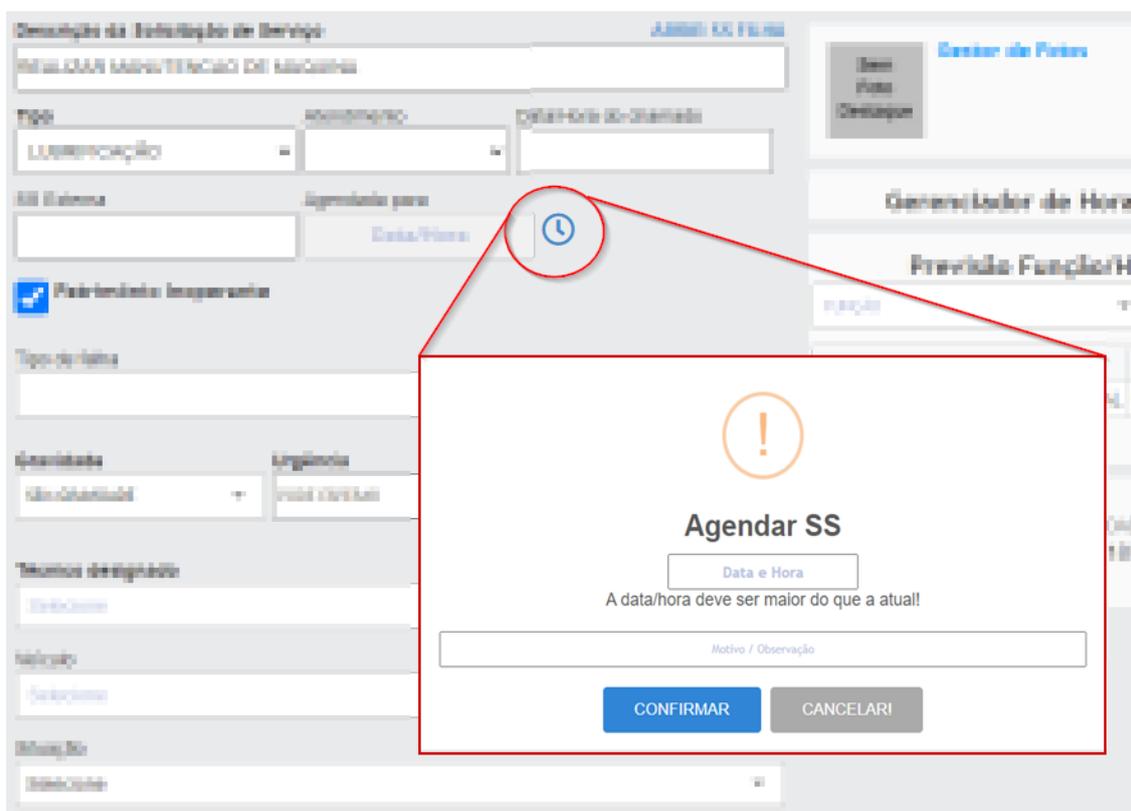
1. Siga o caminho padrão;
2. Na tela, localize a SS e clique no ícone em formato de relógio "Agendar";

The screenshot shows a list of service requests. A red circle highlights a clock icon next to a request. A modal dialog titled 'Agendar a SS' is open, containing a warning icon and the text 'A data/hora deve ser maior do que a atual!'. The dialog has input fields for 'Data' and 'Motivo', and 'CONFIRMAR' and 'CANCELAR' buttons.

1. Especifique a data em que a SS deve abrir, bem como, o motivo do agendamento;
2. Clique em confirmar;
3. A SS prontamente sumirá da listagem e estará disponível na data do agendamento.

Outro caminho possível para a mesma ação se encontra nos seguintes passos:

1. Siga o caminho padrão;
2. Localize e acesse a SS clicando sobre seu nome;
3. Clique no ícone de relógio, ao lado do campo "Agendar para", conforme imagem abaixo.



Após determinar data e hora de agendamento, bem como, especificar o motivo, clique em "confirmar".

DÚVIDAS

Dúvida	Solução	Diretos
É possível triar a SS para mais de um técnico?	Não. Somente um técnico pode ser designado na SS. Entretanto, é possível que mais de um técnico aponte hora trabalhadas. Caso haja dúvida sobre este tópico específico, clique aqui .	-
Não consigo designar um técnico para a SS.	Usuário não possui direito nativo para efetuar a ação. Peça ao ADM (administrador) da unidade para adicionar o direito "VISUALIZAR SS ADM".	93

O usuário técnico que busco não está aparecendo no campo "Técnico designado".	Observar filial e solicitante da SS, bem como, se a mesma filial e solicitante estão liberados para acesso do usuário técnico. Caso haja dúvida sobre a configuração do cadastro do usuário, clique aqui .	-
---	--	---

Revisão #15

Criado 21 November 2022 13:01:39 por GABRIEL BORGES PETERS

Atualizado 12 September 2023 12:26:24