



Servicio Técnico Web

INDICE

1. [Descripción de la Interface](#)
 - 1.1 [Columnas](#)
 - 1.2 [Barra de registros](#)
2. [Tablas que utiliza el módulo ST Web](#)
 - 2.1 [ST tipo servicios](#)
 - 2.1.1 [Crear una nueva tarea](#)
 - 2.2 [ST productos](#)
 - 2.2.1 [Crear un nuevo producto](#)
 - 2.3 [ST móvil](#)
 - 2.3.1 [Crear un nuevo móvil](#)
 - 2.4 [ST deposito](#)
 - 2.4.1 [Crear un nuevo depósito](#)
 - 2.5 [ST formas de viaje](#)
 - 2.5.1 [Crear nueva forma de viaje](#)
 - 2.6 [Instaladores / Técnicos](#)
 - 2.6.1 [Crear un nuevo instalador / técnico](#)
3. [Filtros de Visualización](#)
 - 3.1 [Filtros de Estado](#)
 - 3.2 [Filtros de Búsqueda](#)
4. [Creación de un Nuevo Servicio Técnico](#)
 - 4.1 [Selección de Cuenta](#)
 - 4.2 [Creación de la orden de trabajo](#)
 - 4.3 [Estados de una orden de ST](#)
 - 4.4 [Configuración del servicio técnico](#)
5. [Edición de la orden de trabajo.](#)
 - 5.1 [Servicio técnico](#)
- 5.2 [Productos](#)
 - 5.2.1 [Agregar productos a la orden de ST](#)
- 5.3 [Visitas](#)
 - 5.3.1 [Crear una visita](#)
 - 5.3.2 [Configurar una visita](#)
- 5.4 [Observaciones](#)
 - 5.4.1 [Crear una observación](#)
- 5.5 [Reclamos](#)
 - 5.5.1 [Crear un reclamo](#)
- 5.6 [Histórico](#)
- 5.7 [Mapa](#)
6. [Solicitud de Servicio Técnico desde MWR](#)
 - 6.1 [Ingreso de reclamos desde MWR](#)
7. [Edición de un Servicio técnico](#)
8. [Finalizar o Cancelar una orden de servicio técnico](#)
9. [Formularios](#)
 - 9.1 [Hoja de servicio técnico](#)
 - 9.2 [Impresión múltiple de Hojas de Servicio Técnico](#)
10. [Creación de un Reporte](#)
 - 10.1 [Creación de un reporte por cuenta](#)
11. [Habilitación del módulo ST](#)

Servicio Técnico para DSS



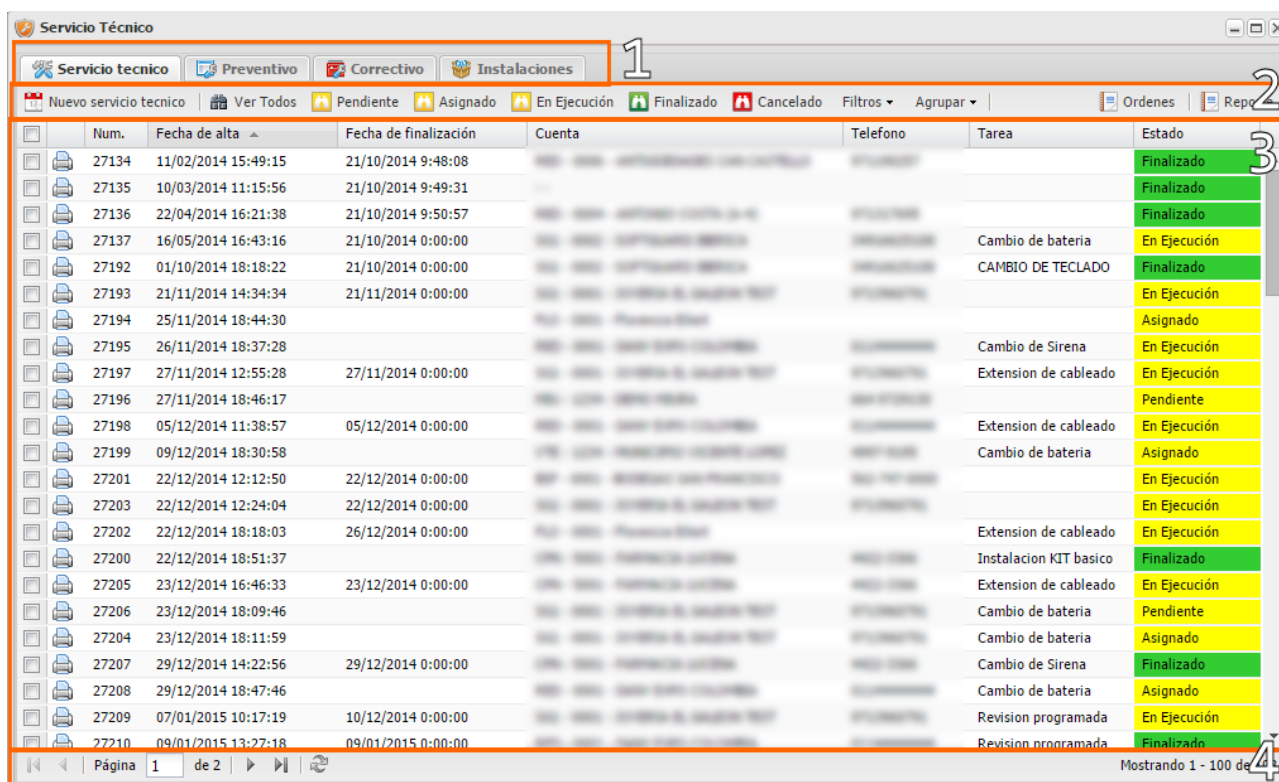
Su función es la de gestionar integralmente el servicio técnico al abonado de una central de monitoreo, permitiendo ingresar solicitudes de servicio desde múltiples sectores, incluso, desde la atención de un evento de alarma.

Permite programar rutinas de servicio técnico periódico y preventivo, asignar técnicos, móviles, materiales e identificar costos y demoras involucradas en cada etapa de ese proceso.

También es posible conocer el estado de ejecución que cada tarea asignada, evaluar productividad en forma personalizada y llevar estadísticas de los servicios más requeridos, generando así información estratégica para el área técnica de su compañía.

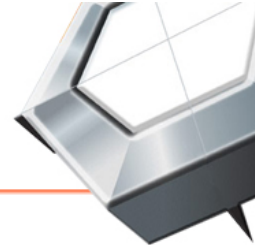
1. Descripción de la Interface

Al ingresar al módulo veremos una imagen similar a la siguiente:



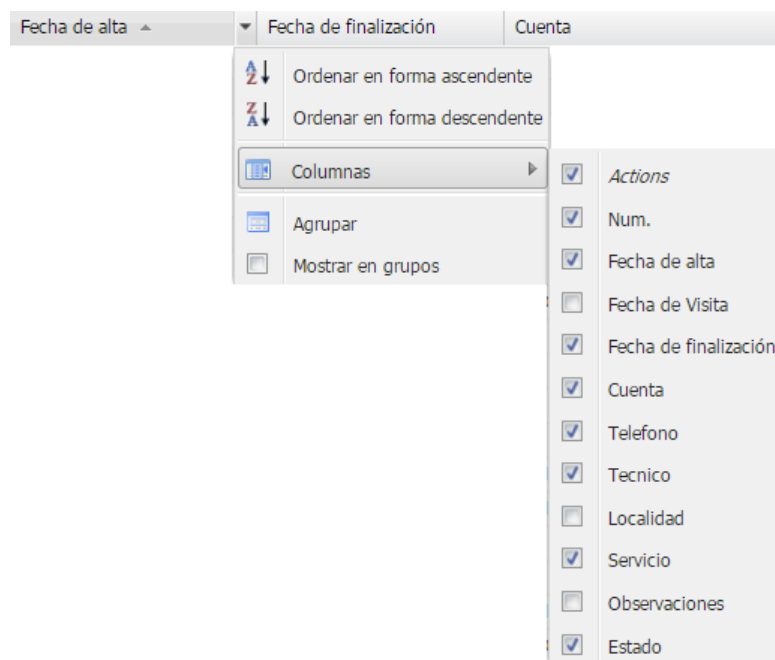
	Num.	Fecha de alta	Fecha de finalización	Cuenta	Telefono	Tarea	Estado
<input type="checkbox"/>	27134	11/02/2014 15:49:15	21/10/2014 9:48:08	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27135	10/03/2014 11:15:56	21/10/2014 9:49:31	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27136	22/04/2014 16:21:38	21/10/2014 9:50:57	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27137	16/05/2014 16:43:16	21/10/2014 0:00:00	Cambio de batería	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27192	01/10/2014 18:18:22	21/10/2014 0:00:00	CAMBIO DE TECLADO	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27193	21/11/2014 14:34:34	21/11/2014 0:00:00	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27194	25/11/2014 18:44:30	Asignado
<input type="checkbox"/>	27195	26/11/2014 18:37:28	Cambio de Sirena	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27197	27/11/2014 12:55:28	27/11/2014 0:00:00	Extension de cableado	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27196	27/11/2014 18:46:17	Pendiente
<input type="checkbox"/>	27198	05/12/2014 11:38:57	05/12/2014 0:00:00	Extension de cableado	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27199	09/12/2014 18:30:58	Cambio de batería	Asignado
<input type="checkbox"/>	27201	22/12/2014 12:12:50	22/12/2014 0:00:00	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27203	22/12/2014 12:24:04	22/12/2014 0:00:00	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27202	22/12/2014 18:18:03	26/12/2014 0:00:00	Extension de cableado	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27200	22/12/2014 18:51:37	Instalacion KIT basico	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27205	23/12/2014 16:46:33	23/12/2014 0:00:00	Extension de cableado	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27206	23/12/2014 18:09:46	Cambio de batería	Pendiente
<input type="checkbox"/>	27204	23/12/2014 18:11:59	Cambio de batería	Asignado
<input type="checkbox"/>	27207	29/12/2014 14:22:56	29/12/2014 0:00:00	Cambio de Sirena	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27208	29/12/2014 18:47:46	Cambio de batería	Asignado
<input type="checkbox"/>	27209	07/01/2015 10:17:19	10/12/2014 0:00:00	Revision programada	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27210	09/01/2015 13:27:18	09/01/2015 0:00:00	Revision programada	Finalizado



- Tipos de ST:** Muestra los diferentes tipos de servicio técnico que se pueden crear o administrar.
- Barra de funciones y Filtros:** Permite aplicar distintos filtros de visualización a los registros cargados. También se incluyen las funciones principales como la creación de un nuevo ST.
- Area de trabajo:** Lista todas las órdenes de trabajo existentes, según el filtro aplicado.
- Barra de registros:** Permite visualizar los registros totales del módulo.




1.1. Columnas

Las columnas cuentan con filtros propios que permiten alterar las condiciones de visualización de los registros.

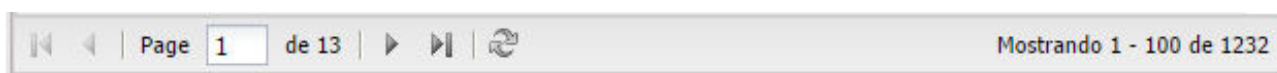


Los registros pueden ordenarse en forma ascendente o descendente haciendo clic en los botones   respectivamente o tocando el Título (nombre) de la Columna.

El botón  **Columnas** permite utilizar casilla de selección para determinar cuáles son las columnas que se mostrarán en pantalla.

1.2 Barra de Registros


Se ubica en la parte inferior de la ventana.




Permite desplazarse entre los registros y determinar cuántos registros se están mostrando en pantalla.

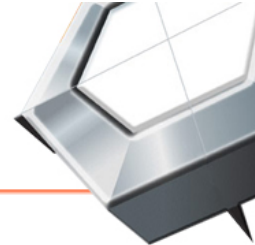
 Avanza de a un registro por vez. Se mueve al anterior o al próximo según se necesite.

 Avanza al primer registro o al último según se necesite.

 Page 1 de 13 Muestra cuantas páginas se han generado con los registros solicitados.

 Permite hacer un refresco de pantalla para actualizar la visualización de registros.

 Mostrando 1 - 100 de 1232 Muestra el total de registros que conforman la visualización actual.



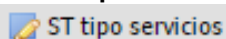
2. Tablas que utiliza el módulo ST Web

Las aplicaciones principales de la suite SoftGuard utilizan la misma base de datos para interactuar y acceder a la información desde cualquier módulo (Servicio Técnico, Facturación, Monitoreo).

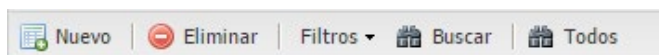
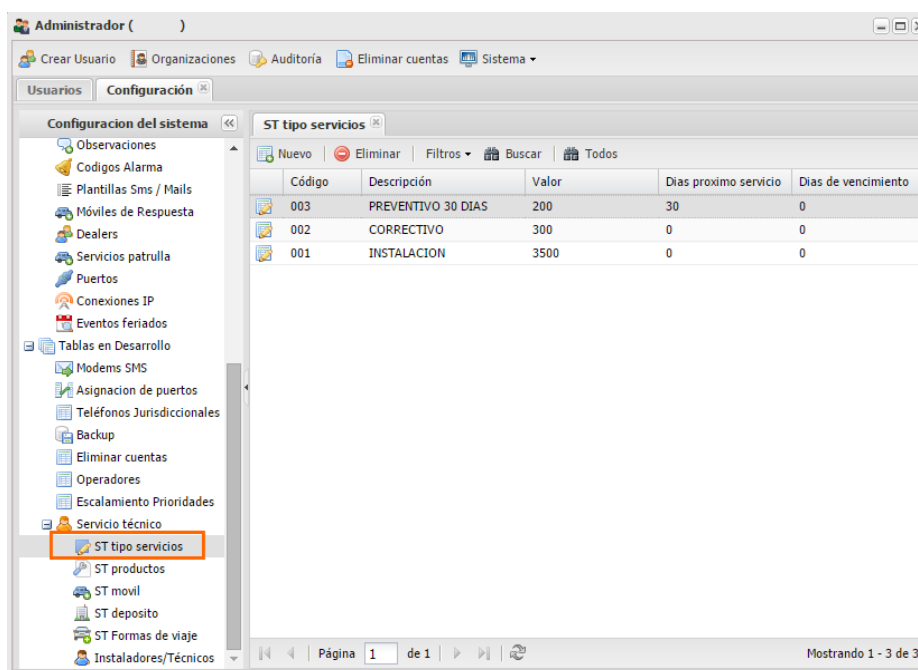
También se utilizan tablas relacionales, que permiten disminuir el tamaño de la base de datos y aceleran los tiempos de carga de la información.

Antes de comenzar a utilizar el módulo de Servicio Técnico Web, es recomendable verificar la información de cada una de las tablas correspondientes al módulo STW y cargar los datos necesarios.

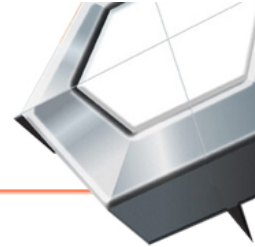
2.1 **ST tipo servicios**



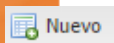
Permite administrar las “**Tareas**” que podrán ser asignadas a cada orden de trabajo.



- Nuevo:** Permite crear una nueva tarea.
- Eliminar:** Elimina la tarea seleccionada.
- Filtros:** Define la condición de búsqueda (Descripción / Código).
- Buscar:** Inicia la búsqueda del filtro seleccionado.
- Todos:** Muestra todos los registros.

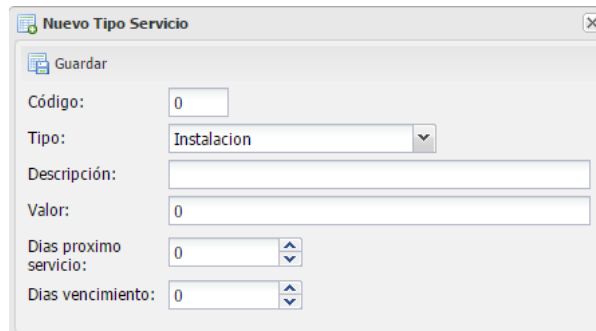


2.1.1 Crear una nueva Tarea



Para crear una nueva tarea, haga clic en el botón “Nuevo”.

- En la siguiente ventana complete los campos correspondientes.



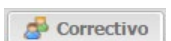
- Código:** Sirve para identificar de forma rápida a la tarea. Puede ser la abreviación de la descripción.
- Tipo:** Existen 3 clases o “tipos” de servicio técnico; los “Correctivos”, los “Preventivos” y las “Instalaciones”.
- Descripción:** Define el nombre o título de la tarea.
- Valor:** Permite establecer el costo de realizar la tarea seleccionada.
- Días próximo servicio:** Solo aparece disponible para las tareas de tipo “Instalación”. Define la cantidad máxima de días que pueden transcurrir antes de coordinar una visita posterior a la instalación.
- Días vencimiento:** Define la cantidad máxima de días que pueden transcurrir para cerrar la orden de trabajo antes de que se genere una alerta.
- Guardar:** Haga clic en el botón “Guardar” para grabar el nuevo registro.

Tipos de Servicio Técnico:

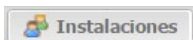
Los servicios técnicos admiten 3 tipos de clasificación en función de la tarea que deberá realizarse.



Este es el tipo de ST que define a aquellas tareas que se programan como parte de una acción preventiva. Por ejemplo: el cambio de la batería de un panel de alarmas cada 12 meses.



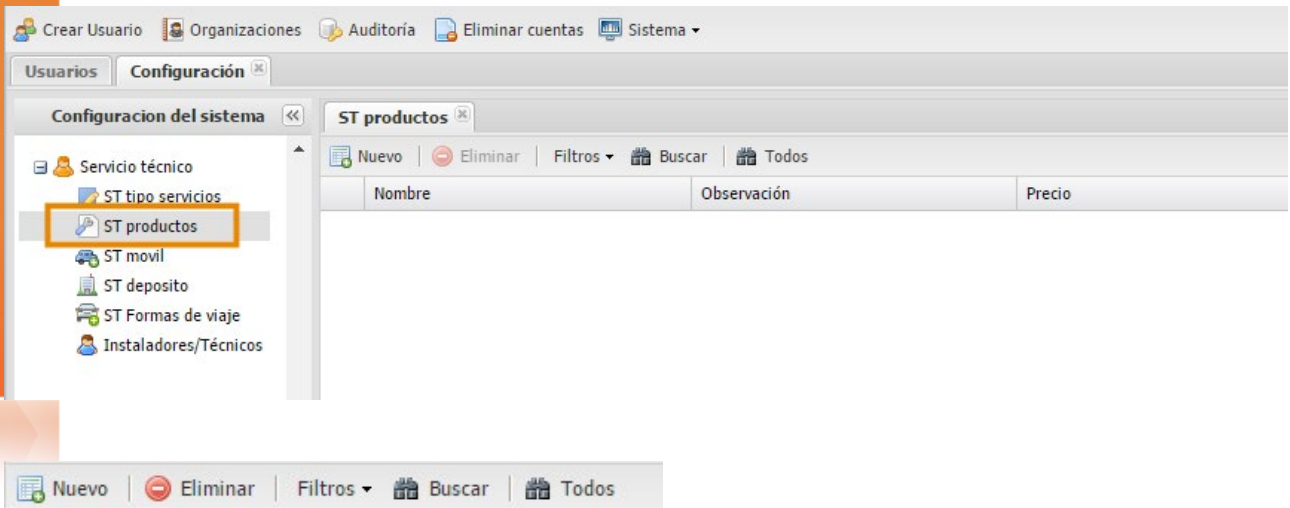
Este tipo de ST define a aquellas tareas que se coordinan con el abonado (cliente), para efectuar tareas de mantenimiento o reparación de cualquier componente del sistema de alarmas. Ejemplo: reemplazo de la sirena exterior.



Este tipo de ST define a aquellas tareas que se coordinan con el abonado (cliente), para efectuar la instalación de un sistema de alarmas en el domicilio designado.

2.2 ST Productos

ST productos Permite administrar distintos productos que podrán ser asignados a una orden de trabajo.

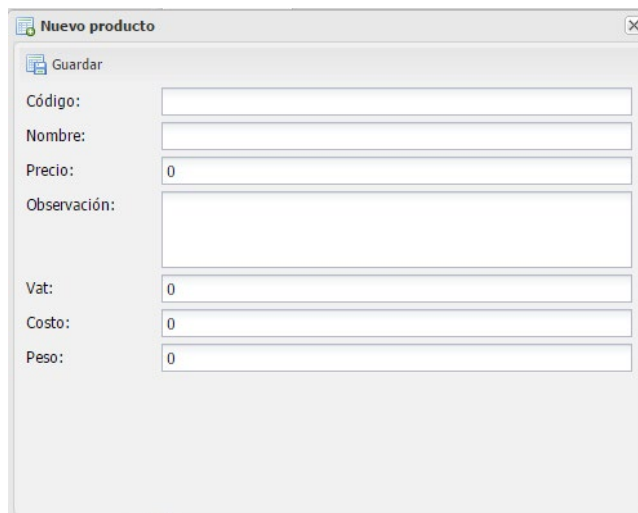


Nuevo: Permite crear un nuevo producto.
Eliminar: Elimina el producto seleccionado.
Filtros: Define la condición de búsqueda (Descripción / Código).
Buscar: Inicia la búsqueda del filtro seleccionado.
Todos: Muestra todos los registros.

2.2.1 Crear un nuevo Producto

Nuevo Para crear una nueva tarea, haga clic en el botón “Nuevo”.

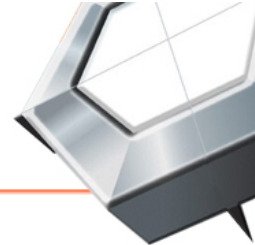
- En la siguiente ventana complete los campos correspondientes.




Código: Referencia del artículo
Nombre: Descripción, detalle.
Precio: Valor de venta.
Observación: Información complementaria.

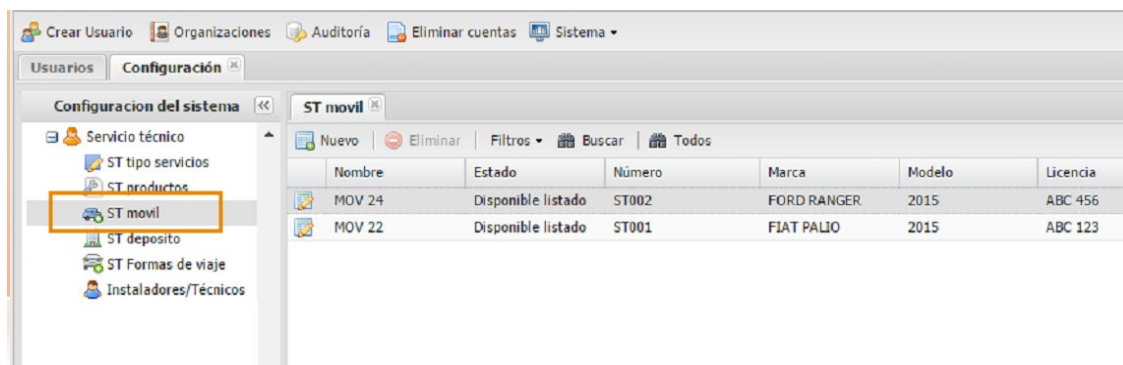
Vat: Impuesto al valor agregado.
Costo: Costo de adquisición.
Peso: Peso del artículo.

Guardar: Haga clic en el botón “Guardar” para grabar el nuevo registro.



2.3 ST Móvil

 **ST móvil** Permite administrar la flota de móviles que estará disponible para la asignación, en una orden de trabajo.

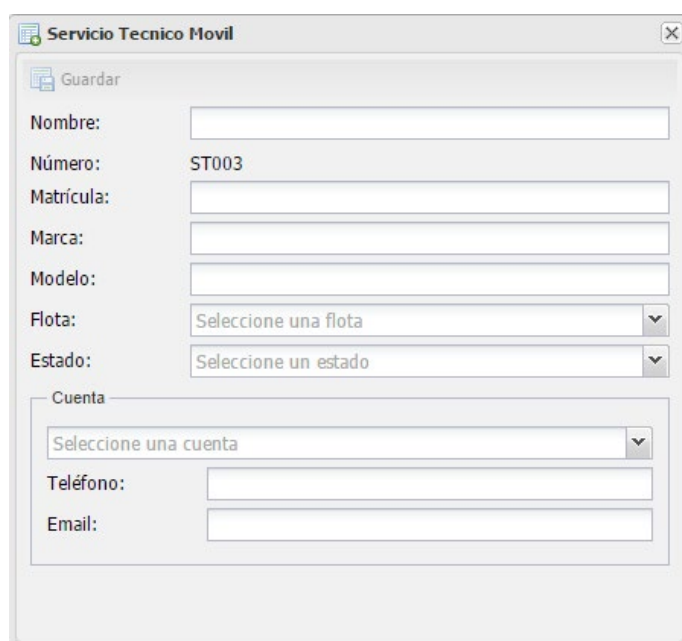


Nuevo: Permite crear un nuevo móvil.
Eliminar: Elimina el móvil seleccionado.
Filtros: Define la condición de búsqueda (Descripción / Código).
Buscar: Inicia la búsqueda del filtro seleccionado.
Todos: Muestra todos los registros.

2.3.1 Crear un nuevo móvil

 **Nuevo** Para crear un nuevo móvil, haga clic en el botón “**Nuevo**”.

- En la siguiente ventana complete los campos correspondientes.



Servicio Tecnico Movil

Guardar

Nombre:

Número: ST003

Matrícula:

Marca:

Modelo:

Flota:

Estado:

Cuenta:

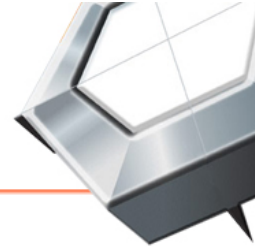
Teléfono:

Email:

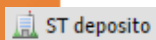
Nombre: Descripción del vehículo.
Matrícula: Dominio / matricula / patente.
Marca: Fabricante del vehículo.
Modelo: Año de fabricación del vehículo.
Flota: Flota a la que pertenece.
Estado: Define si está “Disponible” o “Fuera de servicio”

Cuenta: Numero de CTA vinculada al móvil.
Teléfono: Teléfono de referencia
Email: Correo de referencia.

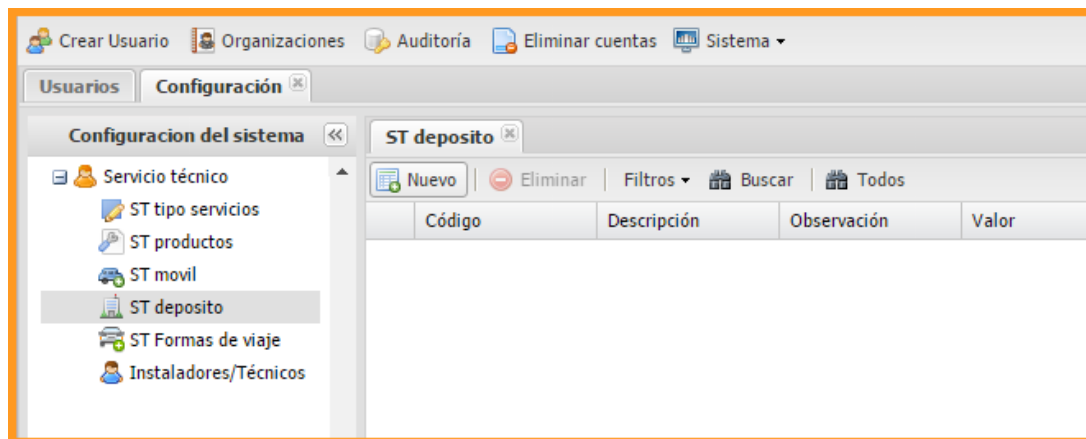
Guardar: Haga clic en el botón “Guardar” para grabar el nuevo registro.



2.4 ST Depósito

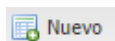


Permite administrar distintos depósitos internos. Como, por ejemplo: un depósito de mercaderías a facturar o los depósitos individuales para cada técnico.



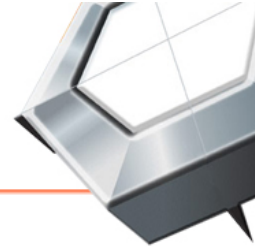
- Nuevo:** Permite crear un nuevo depósito.
- Eliminar:** Elimina el depósito seleccionado.
- Filtros:** Define la condición de búsqueda (Descripción / Código).
- Buscar:** Inicia la búsqueda del filtro seleccionado.
- Todos:** Muestra todos los registros.

2.4.1 Crear un nuevo Depósito



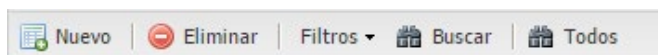
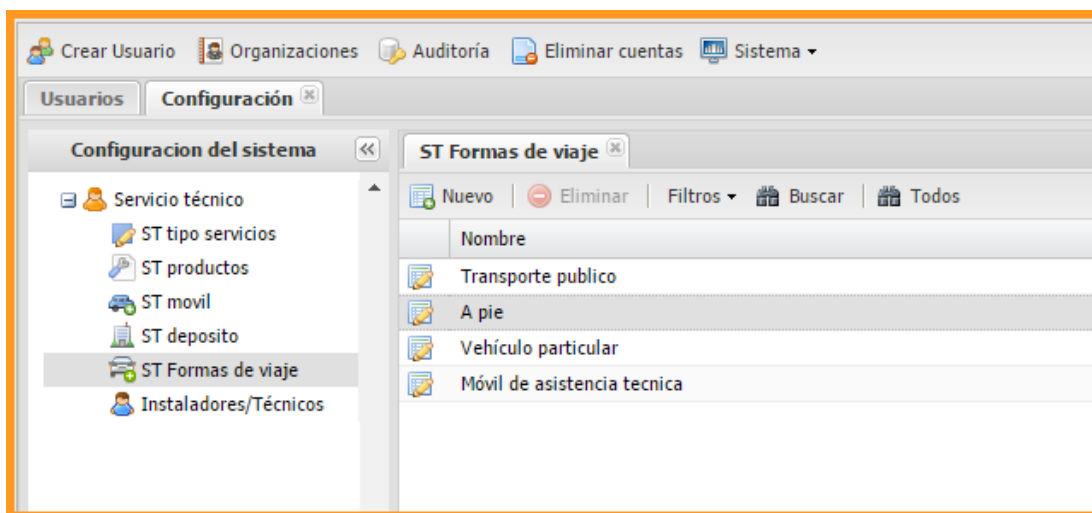
Para crear un nuevo Depósito, haga clic en el botón **"Nuevo"**.

- En la siguiente ventana complete los campos correspondientes.




2.5 ST Formas de viaje

 **ST Formas de viaje** Permite administrar las formas en las que puede trasladarse el personal técnico.

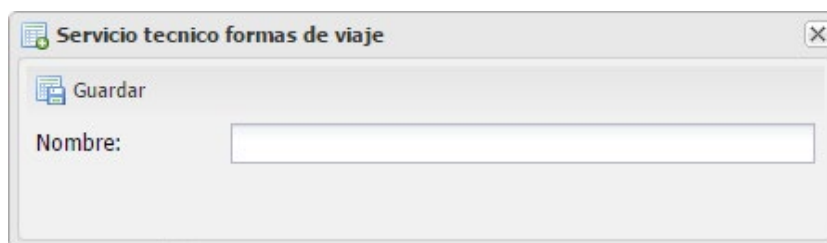


Nuevo: Permite crear una nueva forma de viaje.
Eliminar: Elimina la forma de viaje seleccionada.
Filtros: Define la condición de búsqueda (Descripción / Código).
Buscar: Inicia la búsqueda del filtro seleccionado.
Todos: Muestra todos los registros.

2.5.1 Crear una nueva Forma de viaje

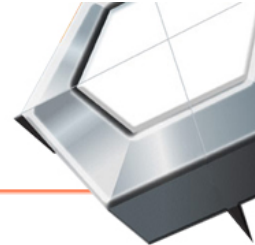
 **Nuevo** Para crear una nueva Forma de viaje, haga clic en el botón “**Nuevo**”.

- En la siguiente ventana complete los campos correspondientes.

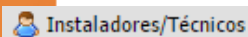


Nombre: Ingrese la descripción para la forma de viaje asociada.

Guardar: Haga clic en el botón “Guardar” para grabar el nuevo registro.

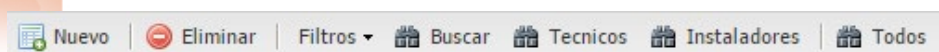
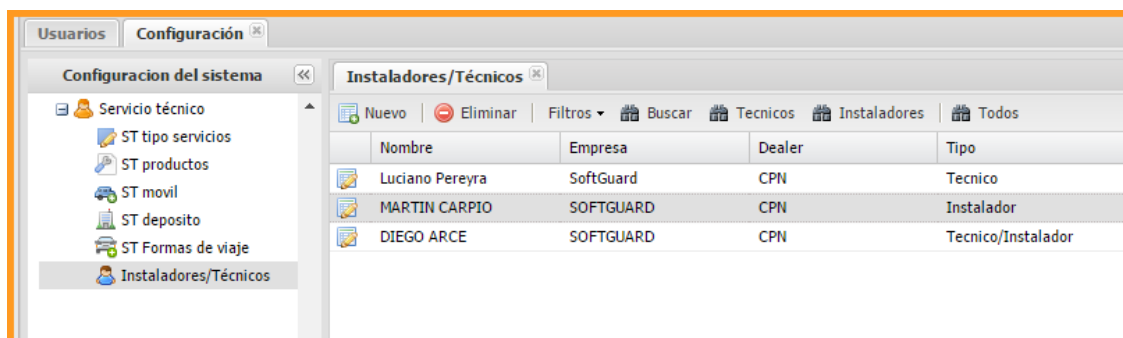


2.6 Instaladores / Técnicos



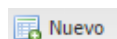
Instaladores/Técnicos

Permite administrar el personal técnico, en función de las tareas asignadas a cada uno.



- Nuevo:** Permite crear un nuevo registro
- Eliminar:** Elimina el registro seleccionado.
- Filtros:** Define la condición de búsqueda (Descripción / Código).
- Buscar:** Inicia la búsqueda del filtro seleccionado.
- Técnicos:** Muestra solo el personal definido como "técnicos"
- Instaladores:** Muestra solo el personal definido como "instaladores"
- Todos:** Muestra todos los registros.

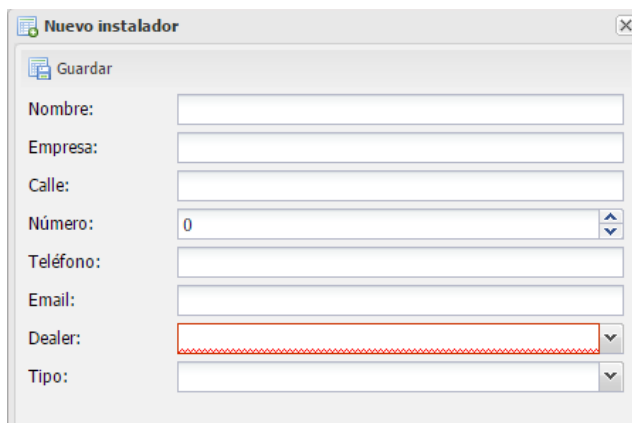
2.6.1 Crear un nuevo instalador / técnico



Nuevo

Para crear un nuevo instalador / técnico, haga clic en el botón "**Nuevo**".

- En la siguiente ventana complete los campos correspondientes.



Nuevo instalador

Guardar

Nombre:

Empresa:

Calle:

Número:

Teléfono:

Email:

Dealer:

Tipo:

Nombre: Nombre del técnico / instalador

Empresa: Empresa para la que trabaja

Calle: Lugar de residencia

Numero: Numero de la casa

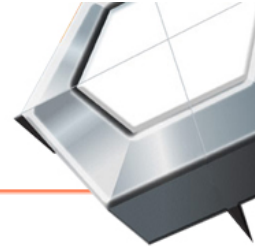
Teléfono: Teléfono de contacto

Email: Correo de contacto

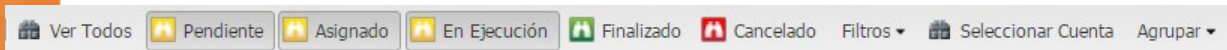
Dealer: Dealer que tiene asignado

Tipo: Clasificación según tareas

Guardar: Haga clic en el botón "Guardar" para grabar el nuevo registro.

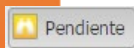


3. Filtros de Visualización

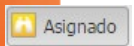


Los filtros permiten alterar las condiciones de visualización de los registros en función del estado de la tarea asignada y también permiten la búsqueda rápida de registros utilizando diferentes valores. Los filtros pueden diferenciarse en 2 grupos, filtros de **ESTADO** y filtros de **BUSQUEDA**.

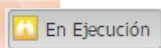
3.1 Filtros de Estado



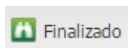
Muestra los Servicios Técnicos cuya ejecución aun esta **"Pendiente"**, es decir, aquellas tareas que aún no disponen de un técnico asignado.



Muestra los Servicios Técnicos que tienen un responsable técnico asignado.



Muestra los servicios Técnicos que tienen un responsable técnico asignado y una fecha confirmada de ejecución.



Muestra los Servicios Técnicos que hayan sido marcados como finalizados. Hace referencia a tareas concluidas.



Muestra los Servicios Técnicos que hayan sido marcados como cancelados. Hace referencia a tareas que no se llevaran a cabo.



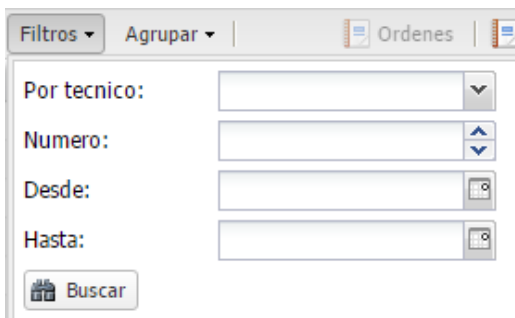
Muestra todos los Servicios Técnicos cargados en una única vista.

- **La asignación de estados NO se realiza en forma automática, sino que depende del criterio del responsable del área técnica.**

3.2 Filtros de Búsqueda

Filtros

Permite refinar la visualización de registros en función de distintos criterios.



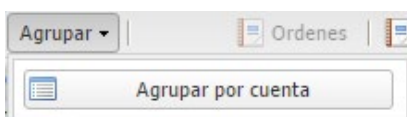
Por técnico: Filtra por técnico asignado

Numero: Filtra por número de orden

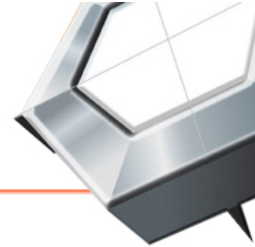
Desde-Hasta: Filtra por rango de fechas.

Buscar: inicia la búsqueda de registros.

Agrupar

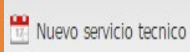


Muestra el listado de registros agrupados por Número de Cuenta o por Técnico Asignado.



4. Creación de un Nuevo Servicio Técnico

Nuevo Servicio Técnico



El botón “Nuevo servicio técnico” permite crear un nuevo servicio técnico o Editar uno existente.

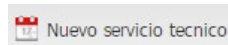
Las solicitudes de servicio técnico pueden ser creadas desde el módulo de servicio técnico o pueden ser generadas como una solicitud del Operador, desde el modulo Monitoreo Web Remoto.

La creación de una solicitud de servicio técnico consta de tres etapas:

- i. Selección de cuenta (asignación de ST).
- ii. Creación de la orden de trabajo
- iii. Configuración del servicio técnico (descripción de la falla y asignación de recursos).

4.1 Selección de cuenta

Para crear un servicio técnico se debe presionar el botón

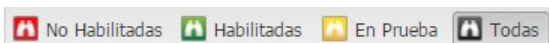


Inmediatamente se abrirá una ventana para **seleccionar la cuenta** a la cual será asignado.

Seleccione una Cuenta

Cuenta	Nombre	Estado	Último evento	Fecha ult.
SG1-0001	SOFTGUARD	Habilitado	S56 - SMARTPA...	20/01/2
ADT-0001			S54 - SMARTPA...	16/01/2
SEM-0001			S56 - SMARTPA...	02/02/2
RED-0001		Habilitado	S55 - SMARTPA...	20/01/2
CER-0001		Habilitado	S57 - SMARTPA...	10/10/2
GES-0001		Habilitado	S52 - SMARTPA...	12/09/2
EPM-0001		Habilitado	S52 - SMARTPA...	26/08/2
BSF-0001		Habilitado	S51 - SMARTPA...	12/09/2

- La ventana de “Selección de Cuenta”, cuenta con distintos filtros de búsqueda para facilitar la asignación del servicio técnico.



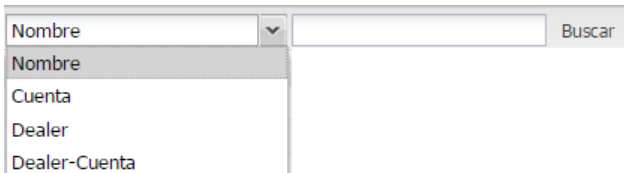
No Habilitadas: Muestra las cuentas No Habilitadas

Habilitadas: Muestra las cuentas Habilitadas

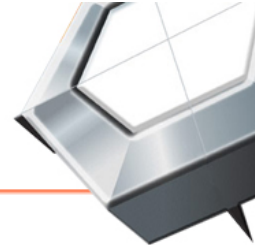
En Prueba: Muestra las cuentas en Prueba

Todas: Muestra todas las cuentas sin importar el estado.

El filtro de Búsqueda permite definir distintos valores para refinar la búsqueda.

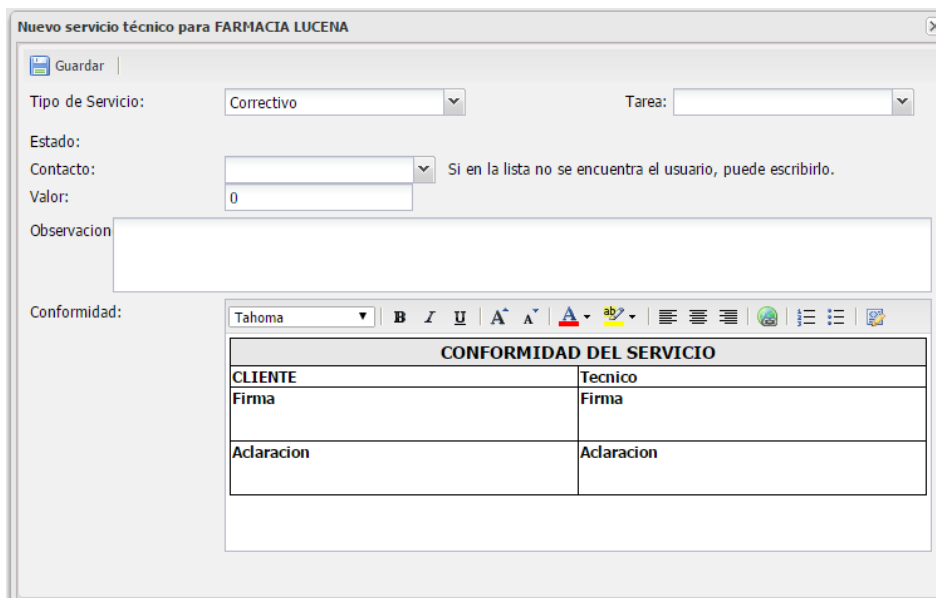


- Para seleccionar la cuenta a la que se le generará un servicio técnico se debe hacer doble clic sobre la cuenta deseada.
Una vez definida la cuenta, se procederá a la configuración del servicio técnico.



4.2 Creación de la orden de trabajo

En la siguiente ventana, que se abrirá luego se selecciona la cuenta, se podrán cargar los datos que refieren a la descripción de la falla que origina el pedido de ST y la asignación de recursos, técnicos y móviles.



Nuevo servicio técnico para FARMACIA LUCENA

Guardar

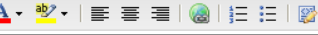
Tipo de Servicio: Tarea:

Estado:

Contacto: Si en la lista no se encuentra el usuario, puede escribirlo.

Valor:

Observación:

Conformidad: **B I U A A** 

CONFORMIDAD DEL SERVICIO	
CLIENTE	Tecnico
Firma	Firma
Aclaración	Aclaración

Tipo de Servicio

- Hace referencia a los tres (3) estados posibles de un servicio técnico: *Instalación*, *Correctivo* y *Preventivo*. Estos tres estados no pueden modificarse, ni tampoco es posible seleccionar uno distinto.

Estado

- Estado actual de la orden de servicio técnico

Tarea

- Permite definir la tarea que da origen a la solicitud de servicio técnico, como por ejemplo: Cambio de batería, adición de elementos de seguridad, reparación, etc.

Para el alta, baja o modificación de las “**Tareas**”, es necesario acceder al módulo **Administrador** de su Desktop Security Suite y dirigirse a la opción: **CONFIGURACION>> Servicio técnico >> ST Tipo Servicios**. Véase el punto [<< 2.1 >>](#)

Contacto

- Permite definir a la persona que será contactada para coordinar las tareas solicitadas. Si el nombre del contacto no aparece en la lista, puede ingresarlo en forma manual.

Valor

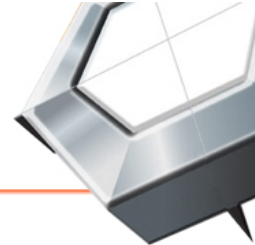
- Define el ingreso que será percibido, por la realización de la tarea.

Observación

- Permite ingresar información adicional, relacionada con las tareas a realizar.

Conformidad

- En este apartado será posible personalizar el pie de página de la orden de trabajo, generalmente utilizado para obtener la firma del cliente que certifica su conformidad con el servicio prestado.



4.3 Estados de una orden de ST

Los distintos “Estados” sirven para identificar la situación actual de una tarea. Algunos de ellos son dinámicos y se modifican en forma automática, al realizar ciertas acciones:

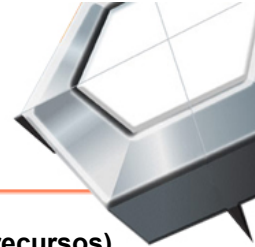
Estados de modificación Automática

- **Estado Pendiente:** Es el estado asignado por defecto al crear una orden de servicio.
- **Estado En Ejecución:** Una vez creada la “visita”, será necesario definir un técnico y una forma de viaje. Luego de realizar esta acción, el estado de la orden de ST cambiará de “pendiente” a “En Ejecución”.

Estados de modificación Manual

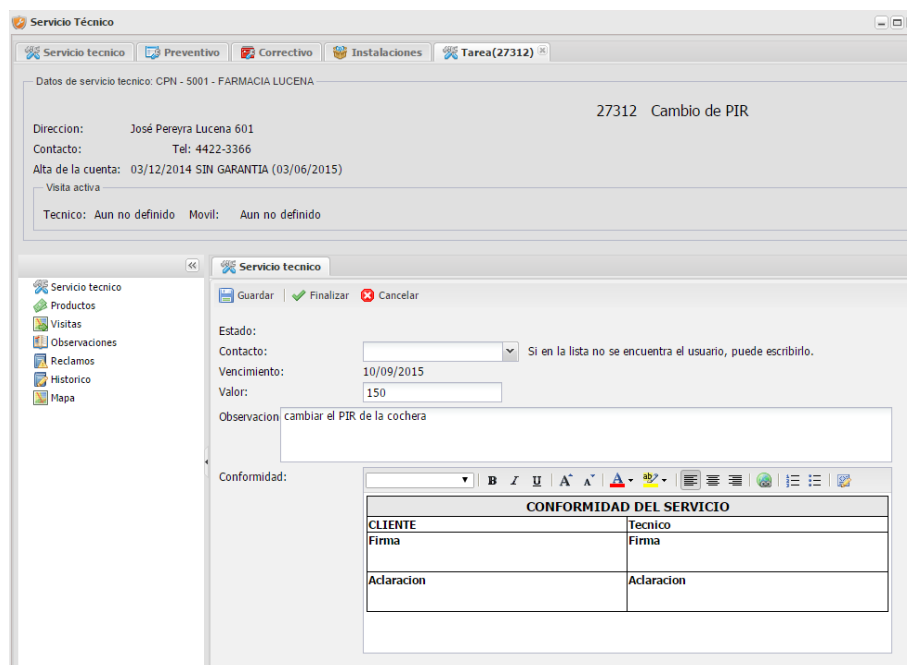
- **Estado Finalizado:** Se emplea para especificar que una orden de servicio técnico ha sido concluida.
- **Estado Cancelado:** Se emplea para identificar la cancelación de una orden de ST.

	Num.	Fecha de alta	Fecha de finalización	Cuenta	Telefono	Tarea	Estado
<input type="checkbox"/>	27220	12/02/2015 18:06:33				Cambio de bateria	Pendiente
<input type="checkbox"/>	27218	12/02/2015 16:13:10	12/02/2015 0:00:00			CAMBIO DE TECLADO	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27217	05/02/2015 17:09:21	05/02/2015 0:00:00			Cambio de Teclado	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27216	27/01/2015 18:07:42				Cambio de bateria	Cancelado
<input type="checkbox"/>	27215	27/01/2015 16:49:14	27/01/2015 0:00:00			Extension de cableado	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27214	26/01/2015 18:33:46				Kit PREMIUM 2	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27213	26/01/2015 16:04:12	29/01/2015 0:00:00			Cambio de Teclado	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27212	21/01/2015 9:36:23	21/01/2015 0:00:00			Cambio de Sirena	Cancelado
<input type="checkbox"/>	27211	09/01/2015 13:28:17	09/01/2015 0:00:00			Cambio de PIR	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27210	09/01/2015 13:27:18	09/01/2015 0:00:00			Revision programada	Finalizado
<input type="checkbox"/>	27209	07/01/2015 10:17:19	10/12/2014 0:00:00			Revision programada	Cancelado
<input type="checkbox"/>	27208	29/12/2014 18:47:46				Cambio de bateria	Cancelado



4.4 Configuración del servicio técnico (descripción de la falla y asignación de recursos)

Desde esta ventana de administración, se podrán definir diferentes condiciones sobre la orden de trabajo, como ser los insumos que deben utilizarse, cargar observaciones o reclamos, entre muchas otras opciones.



Datos de servicio técnico: CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA

27312 Cambio de PIR

Dirección: José Pereyra Lucena 601

Contacto: Tel: 4422-3366

Alta de la cuenta: 03/12/2014 SIN GARANTIA (03/06/2015)

Visita activa

Técnico: Aun no definido Movil: Aun no definido

Servicio técnico

Guardar Finalizar Cancelar

Estado:

Contacto: Si en la lista no se encuentra el usuario, puede escribirlo.

Vencimiento: 10/09/2015

Valor: 150

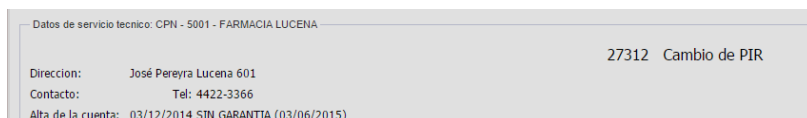
Observacion: cambiar el PIR de la cochera

Conformidad:

CONFORMIDAD DEL SERVICIO	
CLIENTE	Técnico
Firma	Firma
Aclaracion	Aclaracion

Encabezado

- Se visualizan los datos principales de la cuenta; ubicación, contacto y número de orden.



Datos de servicio técnico: CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA

27312 Cambio de PIR

Dirección: José Pereyra Lucena 601

Contacto: Tel: 4422-3366

Alta de la cuenta: 03/12/2014 SIN GARANTIA (03/06/2015)

Dirección: Ubicación del objetivo

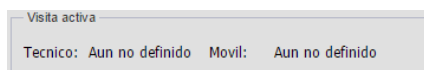
Contacto: Teléfono de referencia

Alta de cuenta: Fecha en la que se comenzó a prestar el servicio de monitoreo.

de Orden: Muestra el número de orden de trabajo y la tarea asignada.

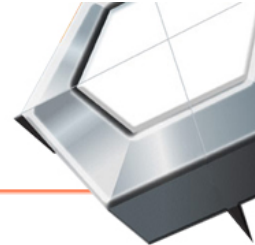
Visita activa

- Indica cual es el técnico responsable y el móvil asociado a la tarea.



Visita activa

Técnico: Aun no definido Movil: Aun no definido



5. Edición de la orden de trabajo

- La información del servicio técnico se organiza en diferentes solapas que detallaremos a continuación:



5.1 Servicio técnico



Muestra la información ingresada en el paso anterior “Creación de la orden de trabajo”
[<< 4.2 >>](#).

Servicio técnico

Guardar Finalizar Cancelar

Estado:

Contacto: Si en la lista no se encuentra el usuario, puede escribirlo.

Vencimiento:

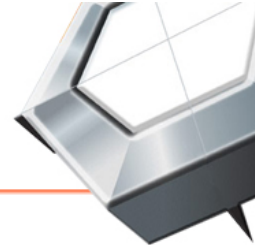
Valor:

Observación:

Conformidad:

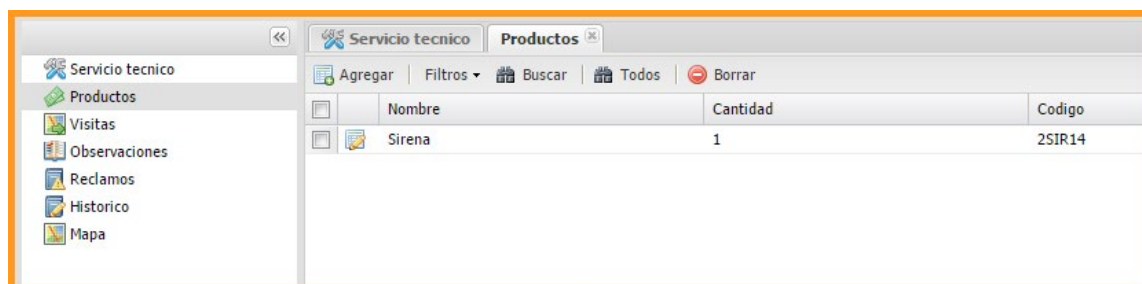
Tahoma

CONFORMIDAD DEL SERVICIO	
CLIENTE	Tecnico
Firma	Firma
Aclaracion	Aclaracion



5.2 Productos

Productos Permite especificar los insumos que serán utilizados en la orden de trabajo.



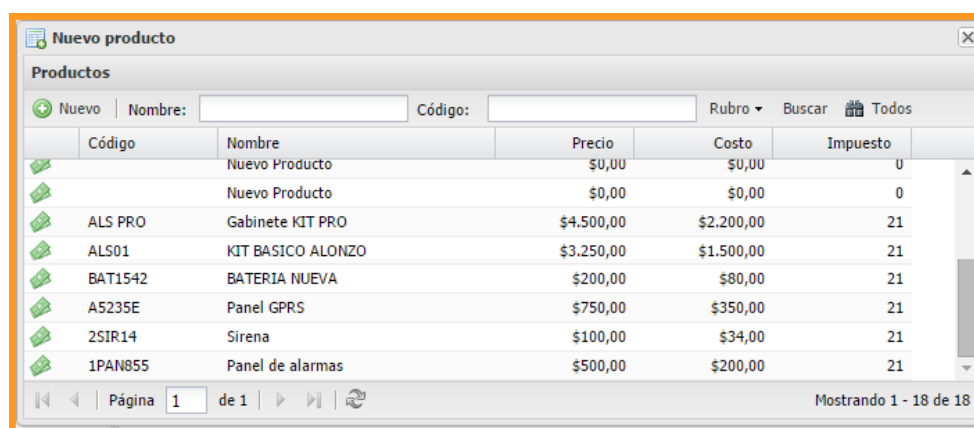
Nombre	Cantidad	Codigo
Sirena	1	2SIR14

- Agregar:** Permite seleccionar un artículo de la lista de productos y agregarlo a la orden de ST.
- Filtros:** Define la condición de búsqueda (Descripción / Código).
- Buscar:** Inicia la búsqueda del filtro seleccionado.
- Todos:** Muestra todos los registros.
- Eliminar:** Elimina el registro seleccionado.

5.2.1 Agregar productos a la orden de ST

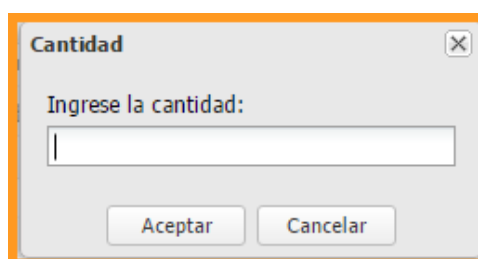
Agregar Para agregar productos a la orden de ST, haga clic en el botón “Agregar”.

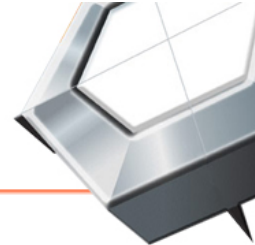
- En la siguiente ventana podrá seleccionar los elementos que desee incluir en la orden de trabajo.
- Haga doble clic sobre el artículo que desee agregar para incluirlo en la orden de ST.



Código	Nombre	Precio	Costo	Impuesto
	Nuevo Producto	\$0,00	\$0,00	0
	Nuevo Producto	\$0,00	\$0,00	0
ALS PRO	Gabinete KIT PRO	\$4.500,00	\$2.200,00	21
ALS01	KIT BASICO ALONZO	\$3.250,00	\$1.500,00	21
BAT1542	BATERIA NUEVA	\$200,00	\$80,00	21
A5235E	Panel GPRS	\$750,00	\$350,00	21
2SIR14	Sirena	\$100,00	\$34,00	21
1PAN855	Panel de alarmas	\$500,00	\$200,00	21

- Para terminar, seleccione la cantidad deseada del mismo artículo que será agregada a la orden.

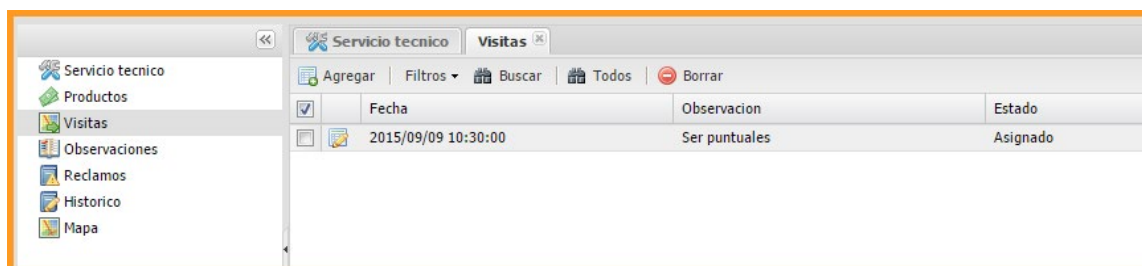
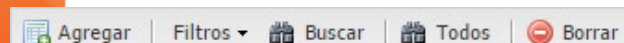




5.3 Visitas

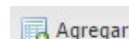


Permite definir las condiciones para efectuar las visitas técnicas.

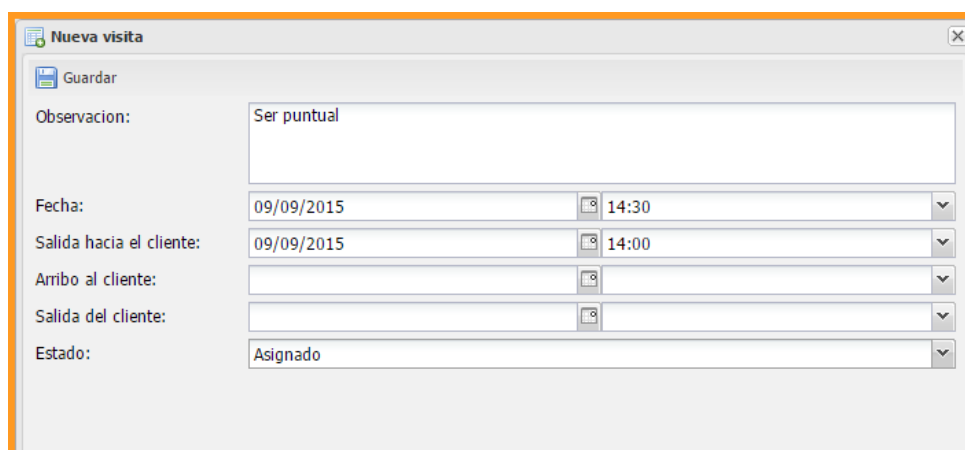
- Agregar:** Permite agregar una nueva visita, a la orden de ST.
- Filtros:** Define la condición de búsqueda (Descripción / Código).
- Buscar:** Inicia la búsqueda del filtro seleccionado.
- Todos:** Muestra todos los registros.
- Eliminar:** Elimina el registro seleccionado.

5.3.1 Crear una visita



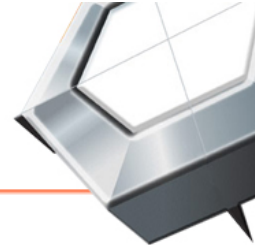
Para crear una visita en la orden de ST, haga clic en el botón **"Agregar"**.

- En la siguiente ventana, complete los datos solicitados.



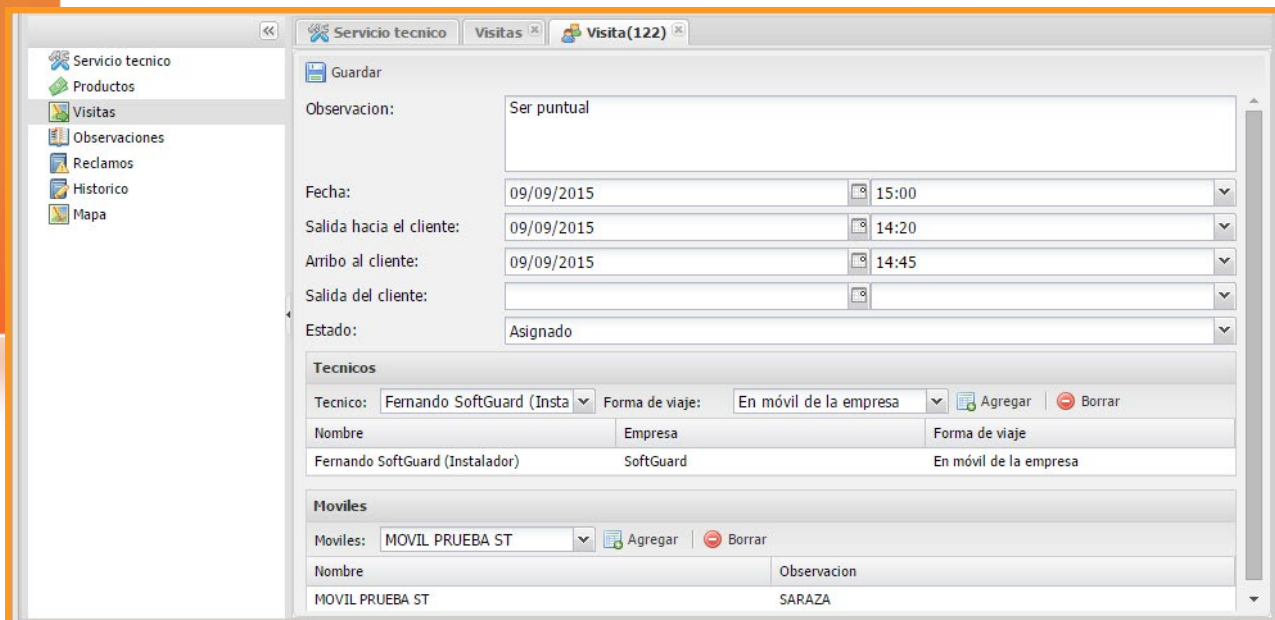
- Observación:** Permite ingresar información adicional a la orden de ST.
- Fecha:** Fecha y Horario convenido para ejecutar la tarea.
- Salida hacia el cliente:** Permite registrar la hora de salida del técnico hacia el objetivo.
- Arribo al cliente:** Permite registrar la hora de llegada al objetivo.
- Salida del cliente:** Permite registrar la hora de salida del objetivo, al terminar las tareas.
- Estado:** Define el estado de la "visita". Podrían registrarse distintas visitas para una misma orden de servicio.

- Al finalizar haga clic en el botón **"Guardar"** para guardar la visita creada.



5.3.2 Configurar una visita

- Luego de ser creada la visita (punto anterior), inmediatamente se abrirá la ventana para la edición de la misma.



Visita

Observación:

Permite ingresar información adicional a la orden de ST.

Fecha:

Fecha y Horario convenido para ejecutar la tarea.

Salida hacia el cliente:

Permite registrar la hora de salida del técnico hacia el objetivo.

Arribo al cliente:

Permite registrar la hora de llegada al objetivo.

Salida del cliente:

Permite registrar la hora de salida del objetivo, al terminar las tareas.

Estado:

Define el estado de la "visita". Podrían registrarse distintas visitas para una misma orden de servicio.

Técnicos

Técnico:

Permite definir el técnico asignado a la tarea.

Forma de Viaje:

Permite definir la forma de viaje elegida para el técnico.

Agregar:

Agrega a la orden de ST, el técnico elegido y su forma de viaje.

Borrar:

Borra de la orden de ST, el técnico elegido y su forma de viaje.

Móviles

Móviles:

Permite definir el móvil que estará asignado a la tarea.

Agregar:

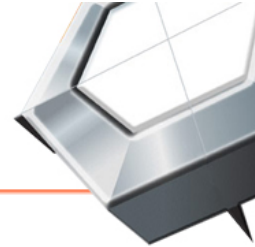
Agrega a la orden de ST, el móvil elegido.

Borrar:

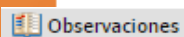
Borra de la orden de ST, el móvil elegido.



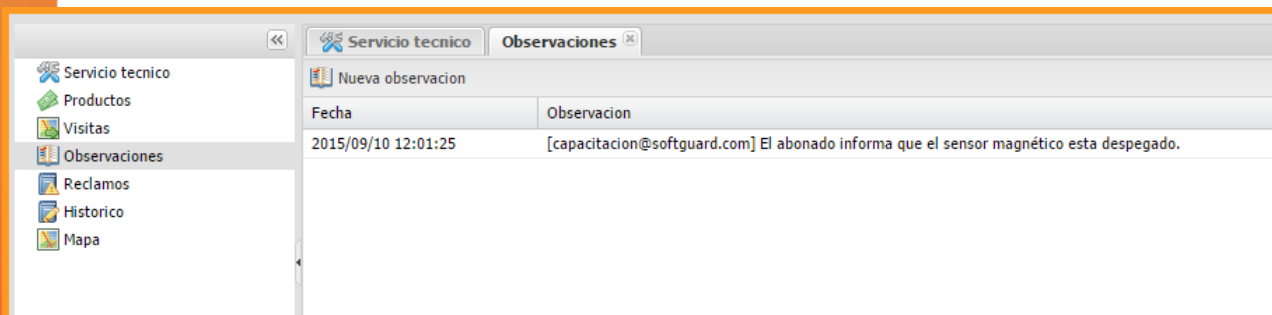
Al terminar la edición, haga clic en el botón "Guardar".



5.4 Observaciones

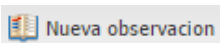


Permite cargar observaciones relacionadas con las tareas a realizar. En las mismas quedará registro del usuario que la ingresó, la fecha y la hora.



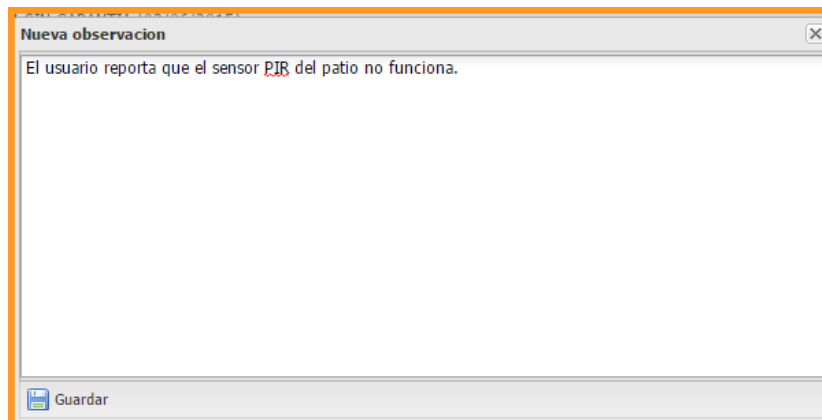
The screenshot shows the 'Observaciones' window. On the left is a sidebar with icons for 'Servicio tecnico', 'Productos', 'Visitas', 'Observaciones' (selected), 'Reclamos', 'Historico', and 'Mapa'. The main area has a tab labeled 'Observaciones'. Below the tab is a table with two columns: 'Fecha' and 'Observacion'. The first row contains the date '2015/09/10 12:01:25' and the text '[capacitacion@softguard.com] El abonado informa que el sensor magnético esta despegado.'

5.4.1 Crear una observación



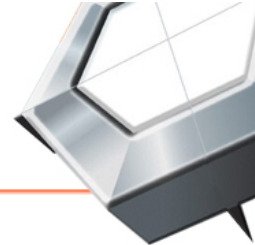
Para crear una observación en la orden de ST, haga clic en el botón **"Nueva Observación"**.

- En la siguiente ventana, complete los datos solicitados.




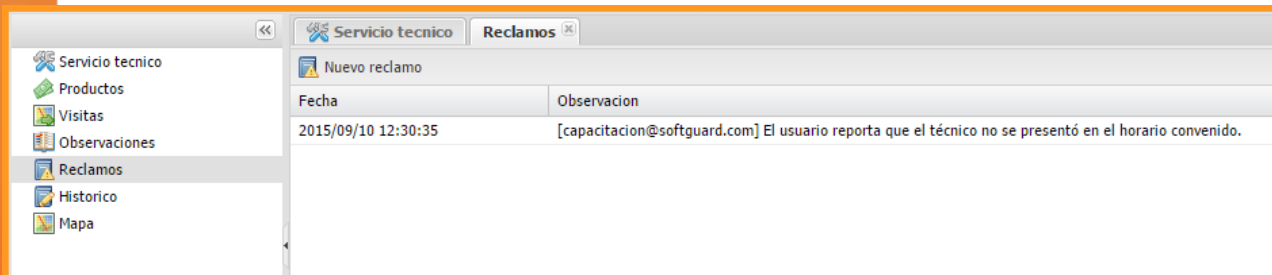
The screenshot shows the 'Nueva observacion' dialog box. It has a title bar with 'Nueva observacion' and a close button. The main text area contains the sentence 'El usuario reporta que el sensor PIR del patio no funciona.' At the bottom left, there is a 'Guardar' button with a floppy disk icon.

- Una vez ingresada la información, haga clic en el botón **"Guardar"**



5.5 Reclamos

 **Reclamos** Permite cargar los reclamos recibidos por parte del usuario.

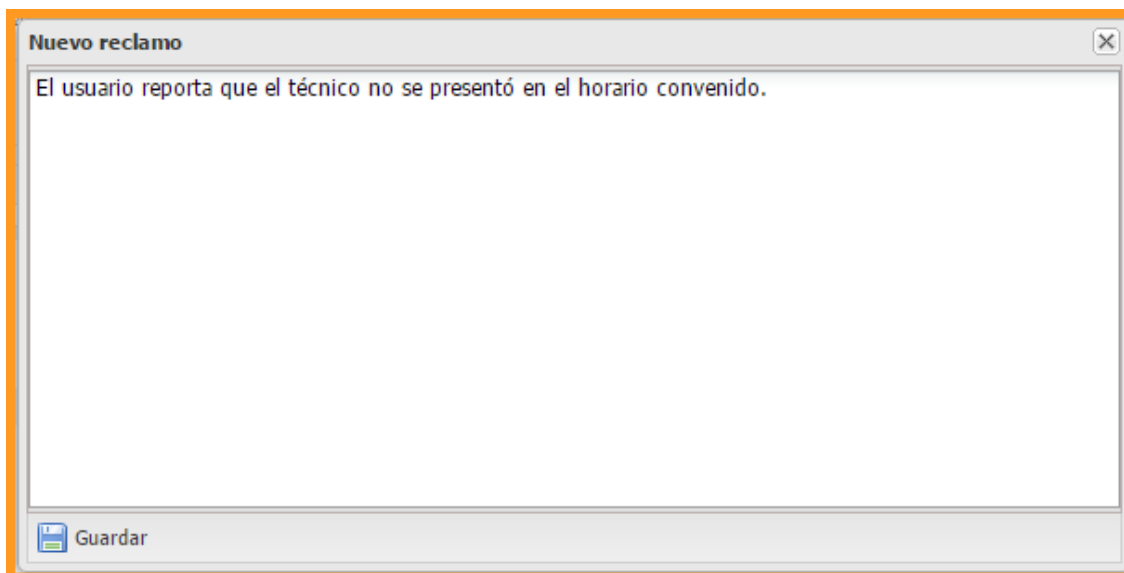


Fecha	Observacion
2015/09/10 12:30:35	[capacitacion@softguard.com] El usuario reporta que el técnico no se presentó en el horario convenido.

5.5.1 Crear un reclamo

 **Nuevo reclamo** Para crear un reclamo en la orden de ST, haga clic en el botón **"Nuevo reclamo"**.

- En la siguiente ventana, complete los datos solicitados.



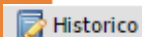
Nuevo reclamo

El usuario reporta que el técnico no se presentó en el horario convenido.

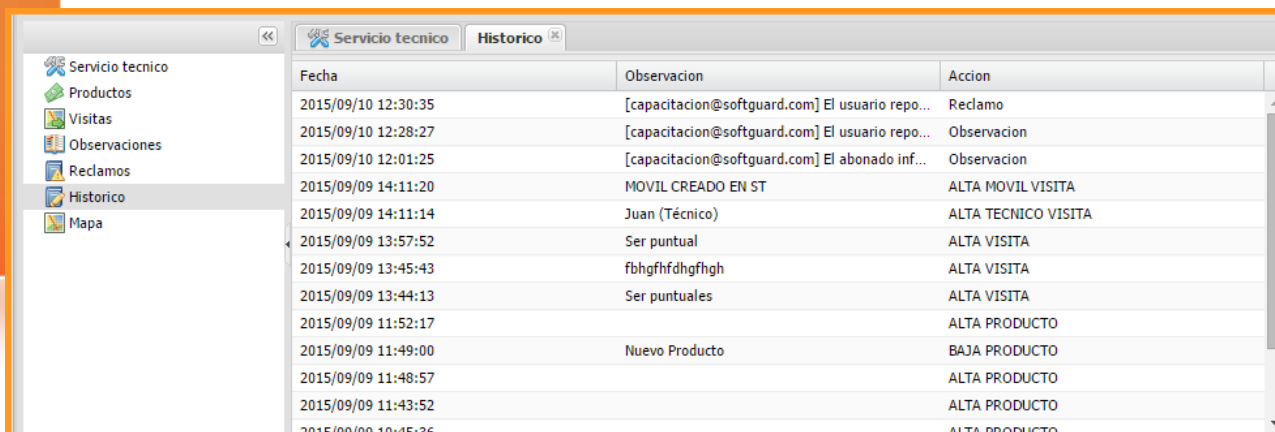
Guardar

- Una vez ingresada la información, haga clic en el botón **"Guardar"**

5.6 Histórico



Ofrece un seguimiento de las acciones realizadas dentro de la misma orden de ST. En este informe podrán visualizarse el momento en que fueron cargados los comentarios, asignación de insumos, etc.

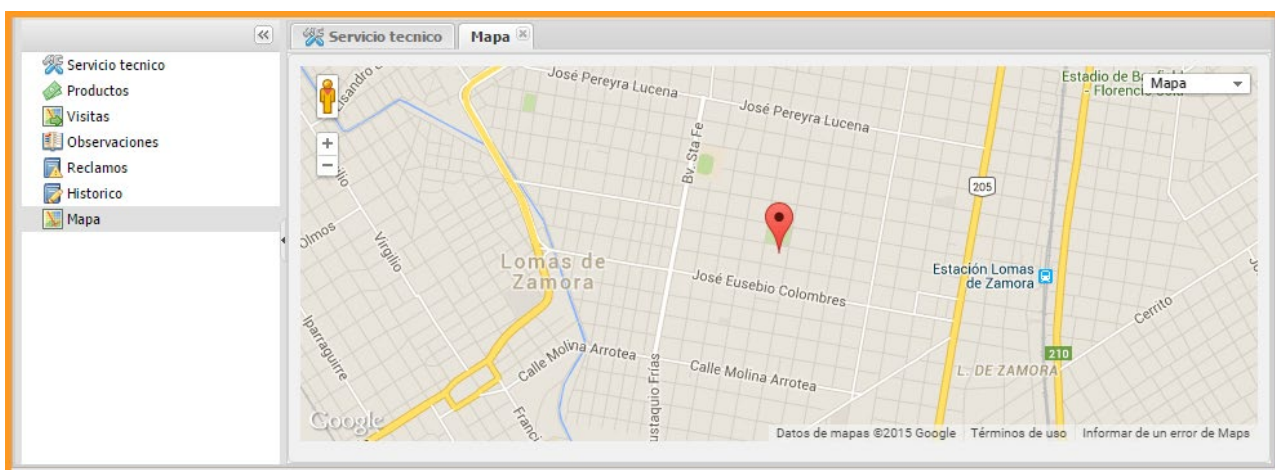


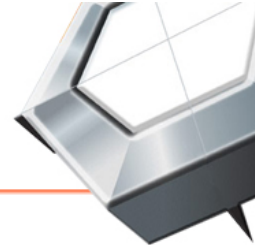
Fecha	Observacion	Accion
2015/09/10 12:30:35	[capitacion@softguard.com] El usuario repo...	Reclamo
2015/09/10 12:28:27	[capitacion@softguard.com] El usuario repo...	Observacion
2015/09/10 12:01:25	[capitacion@softguard.com] El abonado inf...	Observacion
2015/09/09 14:11:20	MOVIL CREADO EN ST	ALTA MOVIL VISITA
2015/09/09 14:11:14	Juan (Técnico)	ALTA TECNICO VISITA
2015/09/09 13:57:52	Ser puntual	ALTA VISITA
2015/09/09 13:45:43	fbhgfhfdhgfhgh	ALTA VISITA
2015/09/09 13:44:13	Ser puntuales	ALTA VISITA
2015/09/09 11:52:17		ALTA PRODUCTO
2015/09/09 11:49:00	Nuevo Producto	BAJA PRODUCTO
2015/09/09 11:48:57		ALTA PRODUCTO
2015/09/09 11:43:52		ALTA PRODUCTO
2015/09/09 10:45:26		ALTA PRODUCTO

5.7 Mapa



Permite visualizar la ubicación de la cuenta de abonado.





6 Solicitud de Servicio Técnico desde MWR.

El modulo Monitoreo Web Remoto o MWR, desde donde se realiza la atención de eventos de alarma, permite que el Operador de Monitoreo gestione una "solicitud" de asistencia técnica o reporte de falla. La misma impactará inmediatamente en el módulo de Servicio Técnico para que el personal técnico responsable evalúe la misma y le de curso o la descarte.

- Para ello es necesario que durante la atención de un evento se haga clic en el botón:



- De esa forma se abrirá una ventana donde se visualizarán todos los registros de servicios técnicos programados mediante la utilización de filtros, se podrán solicitar servicios técnicos nuevos o agregar reclamos.

Evento Servicio técnico [S55 - SMARTPANICS: Asistencia]					
Nuevo servicio tecnico		Estado:			
	Id	Fecha de alta	Estado	Descripción	Observaciones
!	27195	26/11/2014 18:37:28	Asignado		
!	27198	05/12/2014 11:38:57	En Ejecución		
!	27208	29/12/2014 18:47:46	Pendiente	Cambio de batería	
!	27210	09/01/2015 13:27:18	Finalizado	Revision programada	
!	27211	09/01/2015 13:28:17	Finalizado	Cambio de PIR	

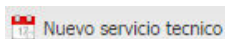
- Puede utilizar filtros para variar la visualización de registros.

Estado:

- Pendiente
- Asignado
- Cancelado
- Finalizado
- En Ejecución

Permite la aplicación de filtros para la visualización de servicios técnicos, en función del estado del mismo.

- Para la solicitud de un nuevo servicio técnico se debe hacer clic en el botón:



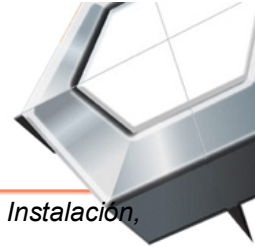
- Inmediatamente se abrirá la ventana para enviar la solicitud de servicio técnico.

Nuevo servicio técnico

Tipo de servicio: Servicio:

Observaciones:

Guardar

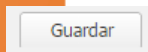


Tipo de Servicio: Hace referencia a los tres (3) estados posibles de un servicio técnico: *Instalación, Correctivo y Preventivo*.

Estos tres estados no pueden modificarse, ni tampoco es posible seleccionar uno distinto.

Servicio: Permite definir la tarea que da origen a la solicitud de servicio técnico, como por ejemplo: Cambio de batería, mantenimiento, reparación, etc.

Observaciones: Permite ingresar comentarios sobre la tarea. Es similar a la Bitácora.



Una vez que todos los campos obligatorios hayan sido completados, se podrá generar la orden de servicio técnico presionando el botón “**Guardar**”.

6.1 Ingreso de reclamos desde MWR

Una vez generada la solicitud de servicio técnico y de vuelta en la vista principal, se podrán observar todas las órdenes listadas y se dispondrá de una opción para agregar o reportar reclamos por parte de los usuarios.

Evento Servicio técnico [S55 - SMARTPANICS: Asistencia]					
Nuevo servicio técnico		Estado:			
	Id	Fecha de alta	Estado	Descripción	Observaciones
!	27195	26/11/2014 18:37:28	Asignado		
!	27198	05/12/2014 11:38:57	En Ejecución		
!	27208	29/12/2014 18:47:46	Pendiente	Cambio de batería	
!	27210	09/01/2015 13:27:18	Finalizado	Revisión programada	
!	27211	09/01/2015 13:28:17	Finalizado	Cambio de PIR	



Para agregar un reclamo, haga clic en el icono “Reclamo” de cualquier orden de ST y luego complete los campos solicitados.

Reclamo (27316)

El cliente informa que el técnico no se presentó en el horario acordado.

Antecedentes

Guardar

- En la ventana de “**Antecedentes**”, podrá visualizar los reclamos ingresados con anterioridad.
- Cuando termine de ingresar el nuevo reclamo, haga clic en el botón “**Guardar**”.

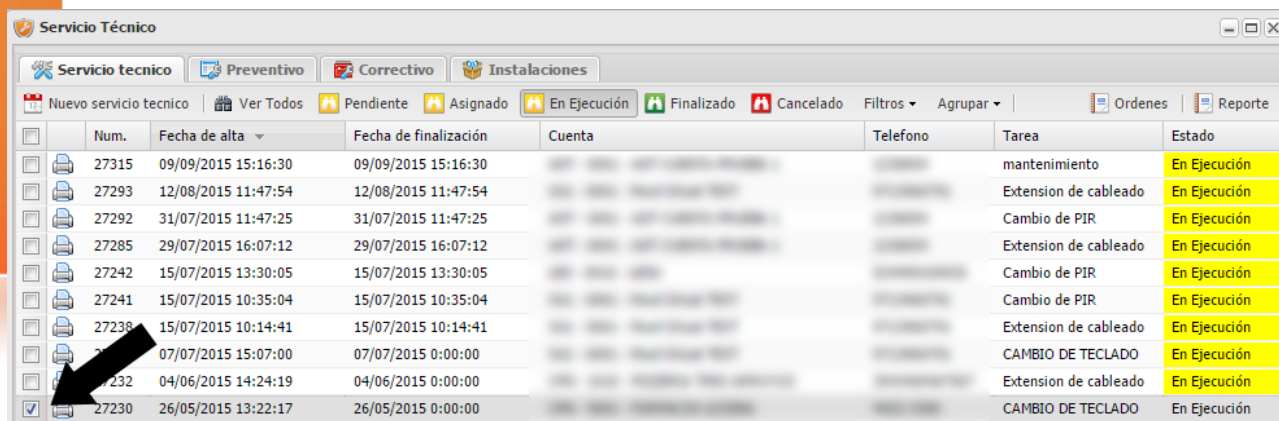


La solicitud de Servicio Técnico generada por el Operador de Monitoreo será visible inmediatamente en el módulo de Servicio Técnico para que el personal técnico responsable evalúe la misma y le de curso o la descarte.

7 Edición de un Servicio Técnico

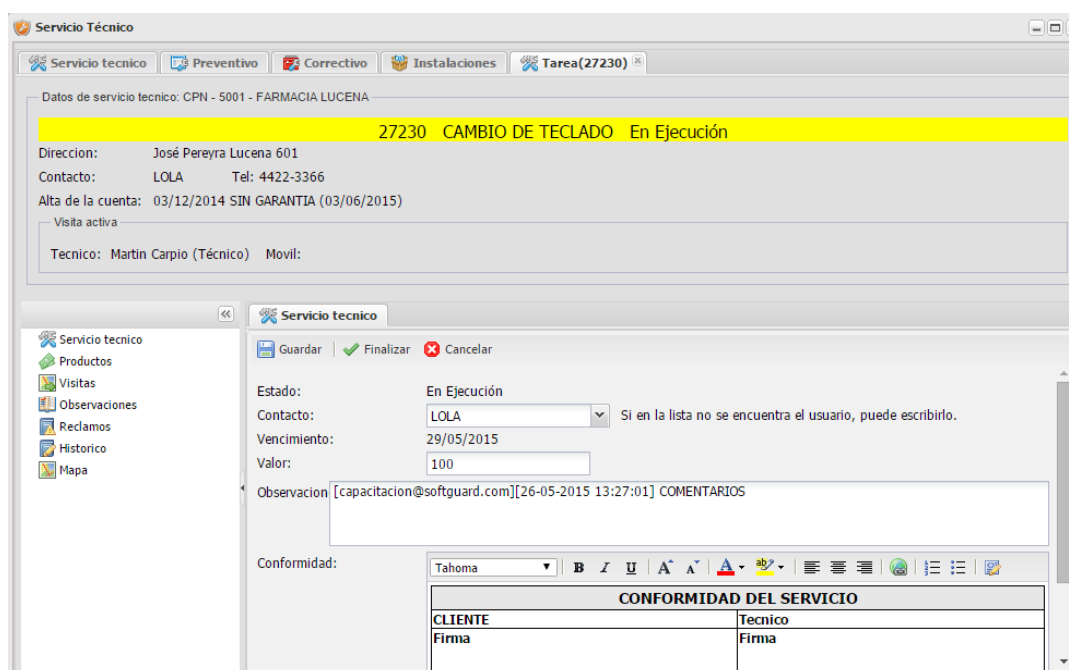
Para Editar un Servicio Técnico ya existente será necesario seleccionarlo y luego hacer doble clic sobre el mismo.

Recuerde que puede hacer uso de la herramienta de filtro para buscar por Servicios Técnicos por Número de Orden, por Técnico Asignado y entre rangos de Fechas.



	Num.	Fecha de alta	Fecha de finalización	Cuenta	Telefono	Tarea	Estado
<input type="checkbox"/>	27315	09/09/2015 15:16:30	09/09/2015 15:16:30			mantenimiento	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27293	12/08/2015 11:47:54	12/08/2015 11:47:54			Extension de cableado	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27292	31/07/2015 11:47:25	31/07/2015 11:47:25			Cambio de PIR	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27285	29/07/2015 16:07:12	29/07/2015 16:07:12			Extension de cableado	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27242	15/07/2015 13:30:05	15/07/2015 13:30:05			Cambio de PIR	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27241	15/07/2015 10:35:04	15/07/2015 10:35:04			Cambio de PIR	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27238	15/07/2015 10:14:41	15/07/2015 10:14:41			Extension de cableado	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27237	07/07/2015 15:07:00	07/07/2015 00:00:00			CAMBIO DE TECLADO	En Ejecución
<input type="checkbox"/>	27232	04/06/2015 14:24:19	04/06/2015 00:00:00			Extension de cableado	En Ejecución
<input checked="" type="checkbox"/>	27230	26/05/2015 13:22:17	26/05/2015 00:00:00			CAMBIO DE TECLADO	En Ejecución

- Al hacer doble clic sobre cualquier registro se abrirá la ventana de “Editar servicio técnico”, pudiendo agregar observaciones, reclamos del usuario, asignar móviles o agendar nuevas visitas entre muchas otras opciones.
- Para más información sobre esta ventana, remítase al punto [<< 5 >>](#).



Servicio Técnico

Datos de servicio técnico: CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA

27230 CAMBIO DE TECLADO En Ejecución

Dirección: José Pereyra Lucena 601
 Contacto: LOLA Tel: 4422-3366
 Alta de la cuenta: 03/12/2014 SIN GARANTIA (03/06/2015)
 Visita activa
 Técnico: Martin Carpio (Técnico) Móvil:

Estado: En Ejecución
 Contacto: LOLA Si en la lista no se encuentra el usuario, puede escribirlo.
 Vencimiento: 29/05/2015
 Valor: 100
 Observación: [capacitacion@softguard.com][26-05-2015 13:27:01] COMENTARIOS

Conformidad:

CONFORMIDAD DEL SERVICIO	
CLIENTE	Técnico
Firma	Firma

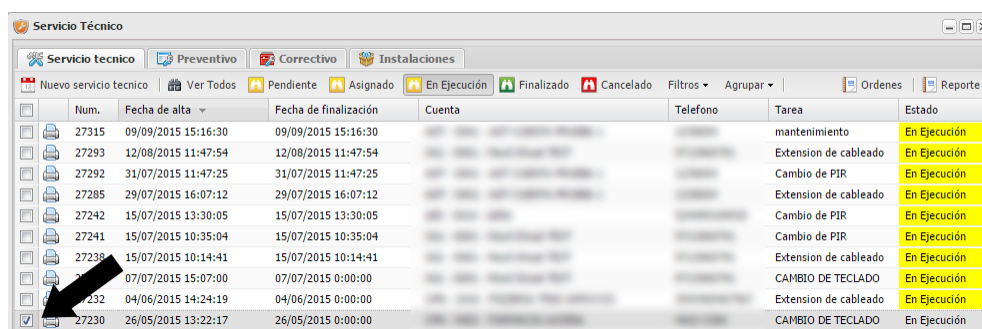


Al finalizar la edición, recuerde hacer clic en el botón **“Guardar”**.

8 Finalizar o Cancelar una orden de servicio técnico

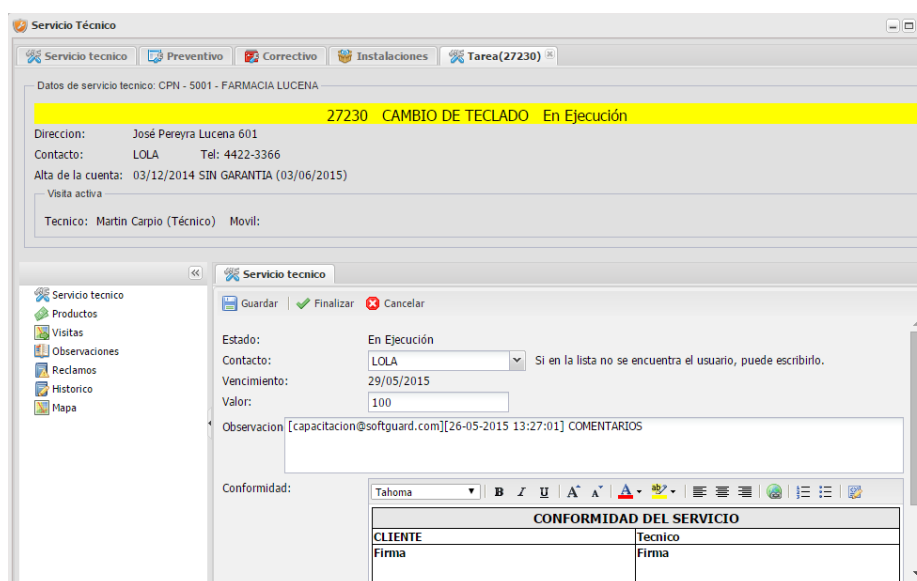
Para “Finalizar” o “Cancelar” una orden de servicio técnico será necesario seleccionarlo y luego hacer doble clic sobre el mismo.

Recuerde que puede hacer uso de la herramienta de filtro para buscar por Servicios Técnicos por Número de Orden, por Técnico Asignado y entre rangos de Fechas.



Num.	Fecha de alta	Fecha de finalización	Cuenta	Telefono	Tarea	Estado
27315	09/09/2015 15:16:30	09/09/2015 15:16:30			mantenimiento	En Ejecución
27293	12/08/2015 11:47:54	12/08/2015 11:47:54			Extension de cableado	En Ejecución
27292	31/07/2015 11:47:25	31/07/2015 11:47:25			Cambio de PIR	En Ejecución
27285	29/07/2015 16:07:12	29/07/2015 16:07:12			Extension de cableado	En Ejecución
27242	15/07/2015 13:30:05	15/07/2015 13:30:05			Cambio de PIR	En Ejecución
27241	15/07/2015 10:35:04	15/07/2015 10:35:04			Cambio de PIR	En Ejecución
27238	15/07/2015 10:14:41	15/07/2015 10:14:41			Extension de cableado	En Ejecución
27232	07/07/2015 15:07:00	07/07/2015 0:00:00			CAMBIO DE TECLADO	En Ejecución
27230	04/06/2015 14:24:19	04/06/2015 0:00:00			Extension de cableado	En Ejecución
27230	26/05/2015 13:22:17	26/05/2015 0:00:00			CAMBIO DE TECLADO	En Ejecución

- Al hacer doble clic sobre el registro seleccionado se abrirá la ventana de “Editar servicio técnico”.



Servicio Técnico

Datos de servicio técnico: CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA

27230 CAMBIO DE TECLADO En Ejecución

Dirección: José Pereyra Lucena 601

Contacto: LOLA Tel: 4422-3366

Alta de la cuenta: 03/12/2014 SIN GARANTIA (03/06/2015)

Vista activa

Técnico: Martín Carpio (Técnico) Movil:

Guardar Finalizar Cancelar

Estado: En Ejecución

Contacto: LOLA Si en la lista no se encuentra el usuario, puede escribirlo.

Vencimiento: 29/05/2015

Valor: 100

Observación: [capacitacion@softguard.com][26-05-2015 13:27:01] COMENTARIOS

Conformidad:

Tahoma

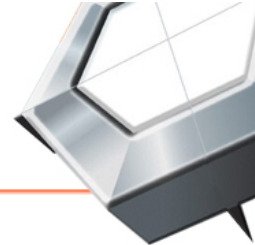
CONFORMIDAD DEL SERVICIO

CLIENTE	Técnico
Firma	Firma

Finalizar Cancelar

- Luego haga clic en el botón “Finalizar” o “Cancelar” según corresponda, para efectuar un cambio de estado en la orden de ST.
- NO se le solicitará confirmación.
- Una ventana emergente le informará que los cambios han quedado registrados.

Los datos se guardaron con éxito.



9 Formularios



La generación de formularios le permite al responsable del área técnica poder acceder a la información de contacto del usuario, así como también a la visualización de las tareas pendientes y le brinda la posibilidad de imprimir, la hoja de servicio técnico para que sea completada por el personal que realizará las tareas solicitadas.

9.1 Hoja de Servicio Técnico



La Hoja de Servicio Técnico es el formulario que llevara impreso consigo, el técnico encargado de realizar la tarea solicitada por el abonado.

- Para acceder al mismo es necesario hacer clic en el icono de "impresora", para visualizar la información de referencia y posteriormente imprimirla.

	27218	12/02/2015 16:13:10	12/02/2015 0:00:00	CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA
	27232	04/06/2015 14:24:19	04/06/2015 0:00:00	CPN - 1010 - PIZZERIA TRES ARROYOS

19/02/2015
SoftGuard Desktop Security Suite

HOJA DE SERVICIO TECNICO

Orden N: 27218
 Fecha de alta del servicio: 2/12/2015 4:13:10 PM
 Estado de garantía:




DATOS DEL CLIENTE	
Cuenta N: CPN 5001 Nombre: FARMACIA LUCENA	Fecha de alta del servicio: 12/02/2014 5:37:24 PM
Estado de garantía:	
Calle: José Pereyra Lucena 601	Ciudad: Lomas de Zamora
Provincia/Estado: Buenos Aires	Ubicación:
Teléfono: 4422-3388	Contacto: Matías Palacios
Panel Modelo: DSC	
Fecha del último servicio:	Estado del último servicio: En Ejecución

DATOS DEL SERVICIO	
Estado del servicio: En Ejecución	Nuevo estado:
Fecha de 1er visita:	
Técnico asignado: Juan (Técnico)	
Tipo de Servicio: Instalación	
Tarea: CAMBIO DE TECLADO	
Movil: MÓVIL PRUEBA ST	

CRONOGRAMA VISITA	
Fecha de ejecución: 2/12/2015 4:13:10 PM	
Hora de salida hacia el cliente:	
Hora de arribo al cliente:	
Hora de salida del cliente:	
Forma de viaje:	

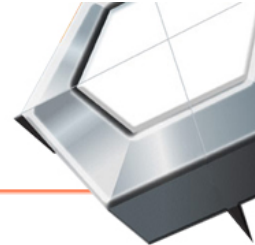
INSUMOS		
Cantidad	Descripción	Observaciones

Estado: ☐ Pendiente ☐ Cancelado ☐ Finalizado

Valor: \$100.00

Observaciones:

CONFORMIDAD DEL SERVICIO	
CLIENTE	Técnico
Firma	Firma
Aclaración	Aclaración



- La “Hoja de Servicio Técnico”, puede dividirse en los siguientes segmentos:

Encabezado

HOJA DE SERVICIO TECNICO

Orden N: 27218

Fecha de alta del servicio: 2/12/2015 4:13:10 PM

Estado de garantía:

- Muestra la información mas relevante, numero de orden, fecha de alta del servicio y el estado de la garantía.

Datos del Cliente

DATOS DEL CLIENTE	
Cuenta N: CPN 5001 Nombre: FARMACIA LUCENA	
Estado de garantía:	Fecha de alta del servicio: 12/3/2014 5:37:24 PM
Calle: José Pereyra Lucena 601	Ciudad: Lomas de Zamora
Provincia/Estado: Buenos Aires	Ubicación:
Telefono: 4422-3366	Contacto: Matías Palacios
Panel Modelo: DSC	
Fecha del ultimo servicio:	Estado del ultimo servicio: En Ejecución

- Muestra los principales datos de contacto.

Datos del Servicio

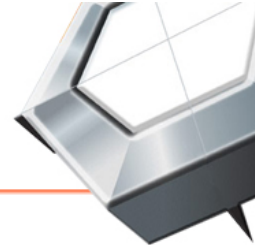
DATOS DEL SERVICIO	
Estado del servicio: En Ejecución	Nuevo estado:
Fecha de 1er visita:	
Tecnico asignado: Juan (Técnico)	
Tipo de Servicio: Instalacion	
Tarea: CAMBIO DE TECLADO	
Movil: MOVIL PRUEBA ST	

- Muestra los datos del técnico asignado y porque medios se acercará hasta el objetivo.

Cronograma de Visita

CRONOGRAMA VISITA	
Fecha de ejecucion: 2/12/2015 4:13:10 PM	
Hora de salida hacia el cliente:	
Hora de arribo al cliente:	
Hora de salida del cliente:	
Forma de viaje:	

- Permite que le técnico responsable pueda detallar los horarios de Ingreso / Egreso del objetivo.



Insumos

INSUMOS			
Cantidad	Descripción		Observaciones
Estado	Pendiente	Cancelado	Finalizado
Valor: \$100.00			
Observaciones:			

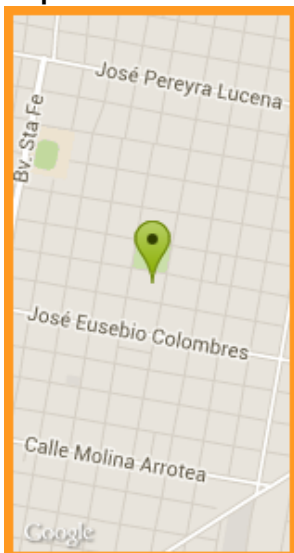
- Detalla los materiales asignados para la ejecución de la orden de trabajo.

Conformidad del Servicio

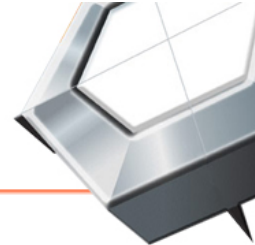
CONFORMIDAD DEL SERVICIO	
CLIENTE	Tecnico
Firma	Firma
Aclaracion	Aclaracion

- Permite que el abonado (cliente), pueda firmar su conformidad con el servicio recibido.

Mapa



- Permite visualizar la ubicación de la cuenta del abonado (cliente).

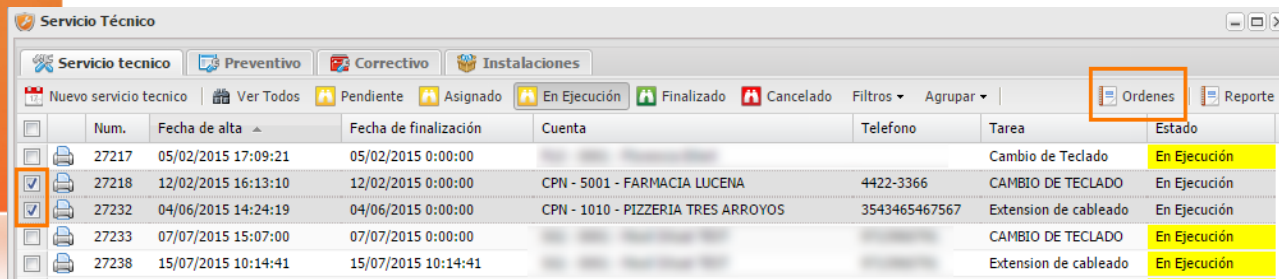


9.2 Impresión múltiple de Hojas de Servicio Técnico

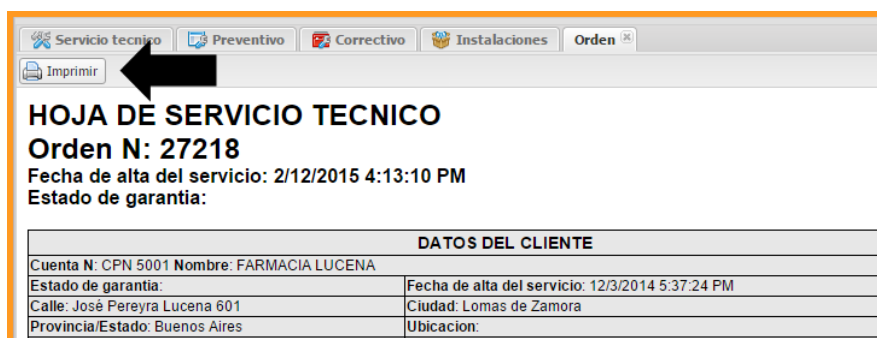
Ordenes

El módulo de Servicio Técnico permite que sea posible la impresión múltiple, de Hojas de Servicio Técnico. De esta forma el responsable del área podrá seleccionar un grupo de formularios u “**Hojas de Servicio Técnico**” y alistarlos para su impresión.

- Para ello, seleccione los formularios que desee imprimir y haga clic en el botón “**Ordenes**”, ubicado en la barra de filtros.



- Y luego se debe hacer clic en el botón “Imprimir”



HOJA DE SERVICIO TECNICO
Orden N: 27218
 Fecha de alta del servicio: 2/12/2015 4:13:10 PM
 Estado de garantía:

DATOS DEL CLIENTE	
Cuenta N: CPN 5001 Nombre: FARMACIA LUCENA	
Estado de garantía:	Fecha de alta del servicio: 12/3/2014 5:37:24 PM
Calle: José Pereyra Lucena 601	Ciudad: Lomas de Zamora
Provincia/Estado: Buenos Aires	Ubicación:

- Inmediatamente el sistema generará un listado con todas las “Hojas de Servicio Técnico” seleccionadas, dejándolas listas para su impresión en hojas individuales.

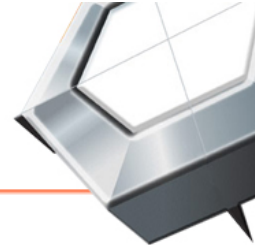


Imprimir
 Total: 4 páginas
 Guardar Cancelar

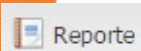
Destino Guardar como PDF
 Cambiar...

HOJA DE SERVICIO TECNICO
Orden N: 27204
 Fecha de alta del servicio: 23/12/2014 18:11:59
 Estado de garantía:

DATOS DEL CLIENTE	
Cuenta N: SG1 0001 Nombre: SOFTGUARD	
Estado de garantía:	Fecha de alta del servicio: 10/07/2008 19:19:29
Calle: Campo de ferias do Meco - Herdade dos Cardosos 9001	Ciudad: Capital Federal
Provincia/Estado: Buenos Aires	Ubicación: A 100 mts del shopping de Haedo
Telefono: 971396079	Contacto:



10 Creación de un Reporte



La función de reporte permite confeccionar un listado de órdenes de servicio técnico, permitiendo su agrupación o filtrado, según su estado.

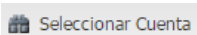
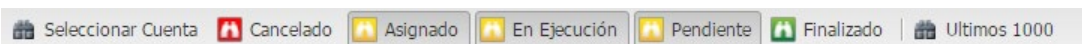
La información que se mostrará contiene los datos fundamentales de la cuenta y de la tarea a realizar y sirve como información de referencia para la realización de cronogramas de tareas.

- Seleccione una o varias órdenes de servicio técnico y haga clic en el botón **“Reporte”** para generar un listado.
- Si no selecciona ninguna orden y hace clic en el botón **“Reporte”**, abrirá un listado con todas las órdenes ingresadas.

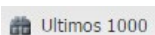
Luego podrá visualizar una ventana como la siguiente, con la información solicitada.

Reporte SerTec								
Numero	Fecha de alta	Fecha de Visita	Cuenta	Telefono	Tecnico	Localidad	Tipo de Servicio	Observaciones (Ins
27203	22/12/2014 12:24:04	22/12/2014 0:00:00	SG1 - 0001 - SOFTGUARD	971396079	Juan	Capital Federal		
27204	23/12/2014 18:11:59		SG1 - 0001 - SOFTGUARD	971396079		Capital Federal	Cambio de bateria	LA BATERIA SE A MUY RAPIDO
27206	23/12/2014 18:09:46		SG1 - 0001 - SOFTGUARD	971396079		Capital Federal	Cambio de bateria	Cambio de bateria t
27208	29/12/2014 18:47:46		RED - 0001 - PRUEBA LEONARDO				Cambio de bateria	cambiar BATERIA

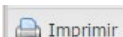
- Una vez generado el listado de ordenes podrá aplicar distintos filtros de “estado” (En ejecución / Pendiente / Finalizado / Cancelado) para alterar las condiciones de visualización de los mismos, en función del estado de la tarea asignada.



Permite seleccionar una cuenta para visualizar todos los registros de servicios técnicos relacionados.



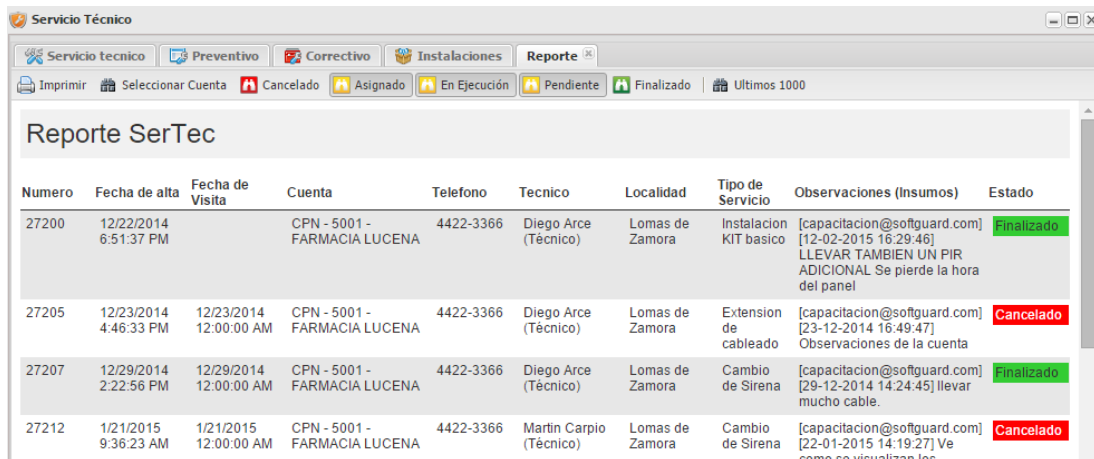
Muestra las últimas órdenes ingresadas ordenadas por fecha de alta.



Permite imprimir el listado de registros seleccionados.

10.1 Creación de un reporte por cuenta

Una vez dentro del módulo de servicio técnico, presione el botón “Reporte” para generar un listado con todas las órdenes disponibles.



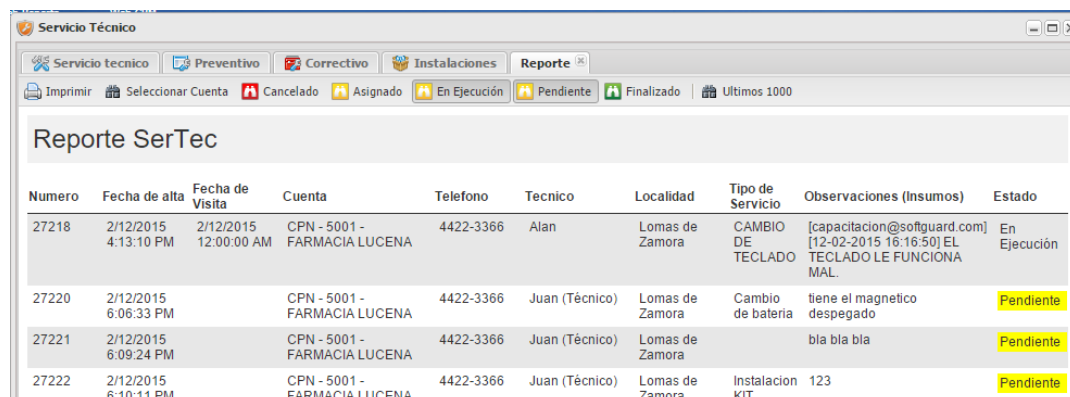
Numero	Fecha de alta	Fecha de Visita	Cuenta	Telefono	Tecnico	Localidad	Tipo de Servicio	Observaciones (Insumos)	Estado
27200	12/22/2014 6:51:37 PM		CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA	4422-3366	Diego Arce (Técnico)	Lomas de Zamora	Instalacion KIT basico	[capacitacion@softguard.com] [12-02-2015 16:29:46] LLEVAR TAMBIEN UN PIR ADICIONAL Se pierde la hora del panel	Finalizado
27205	12/23/2014 4:46:33 PM	12/23/2014 12:00:00 AM	CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA	4422-3366	Diego Arce (Técnico)	Lomas de Zamora	Extension de cableado	[capacitacion@softguard.com] [23-12-2014 16:49:47] Observaciones de la cuenta	Cancelado
27207	12/29/2014 2:22:56 PM	12/29/2014 12:00:00 AM	CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA	4422-3366	Diego Arce (Técnico)	Lomas de Zamora	Cambio de Sirena	[capacitacion@softguard.com] [29-12-2014 14:24:45] llevar mucho cable.	Finalizado
27212	1/21/2015 9:36:23 AM	1/21/2015 12:00:00 AM	CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA	4422-3366	Martin Carpio (Técnico)	Lomas de Zamora	Cambio de Sirena	[capacitacion@softguard.com] [22-01-2015 14:19:27] Ve como se visualizan los	Cancelado

- Para realizar la búsqueda por “cuentas” deberá aplicar un filtro.
- Presione el botón “Seleccionar Cuenta” para abrir la venta de selección de cuentas y elegir una (1) de ellas.
- Recuerde que en la ventana de selección de cuentas, podrá aplicar distintos filtros, para realizar una búsqueda específica.



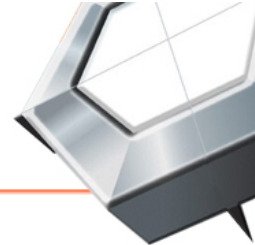
Cuenta	Nombre	Situacion	Estado	Último evento	Fecha ul
CPN-1000	PARTICION 01	Habilitado			
CPN-1010	PIZZERIA TRES ARROYOS	Habilitado		552 - SMARTPA	09/09/20
CPN-1122	FARMACIA PEREIRA	Habilitado			
CPN-1232	ALMACEN	Habilitado			
CPN-2	AGENCIA DE LOTERIA	Habilitado			
CPN-4013	TALLER MECANICO LA BUJIAS	Habilitado		552 - SMARTPA	13/08/20
CPN-4567	PRUEBA	Habilitado			

- Una vez elegida la cuenta, haga clic sobre ella para abrir todas las órdenes de ST relacionadas con la misma.



Numero	Fecha de alta	Fecha de Visita	Cuenta	Telefono	Tecnico	Localidad	Tipo de Servicio	Observaciones (Insumos)	Estado
27218	2/12/2015 4:13:10 PM	2/12/2015 12:00:00 AM	CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA	4422-3366	Alan	Lomas de Zamora	CAMBIO DE TECLADO	[capacitacion@softguard.com] [12-02-2015 16:16:50] EL TECLADO LE FUNCIONA MAL.	En Ejecución
27220	2/12/2015 6:06:33 PM		CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA	4422-3366	Juan (Técnico)	Lomas de Zamora	Cambio de bateria	tiene el magnetico despegado	Pendiente
27221	2/12/2015 6:09:24 PM		CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA	4422-3366	Juan (Técnico)	Lomas de Zamora		bla bla bla	Pendiente
27222	2/12/2015 6:10:11 PM		CPN - 5001 - FARMACIA LUCENA	4422-3366	Juan (Técnico)	Lomas de Zamora	Instalacion KIT	123	Pendiente

- Una vez generada la búsqueda, podrá aplicar los filtros por “estado”, para obtener información más precisa.



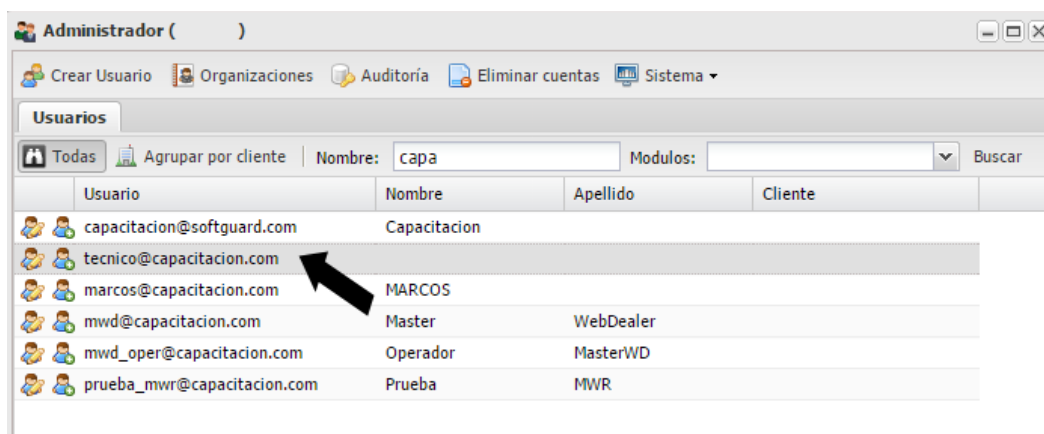
11. Habilitación del módulo Servicio Técnico Web



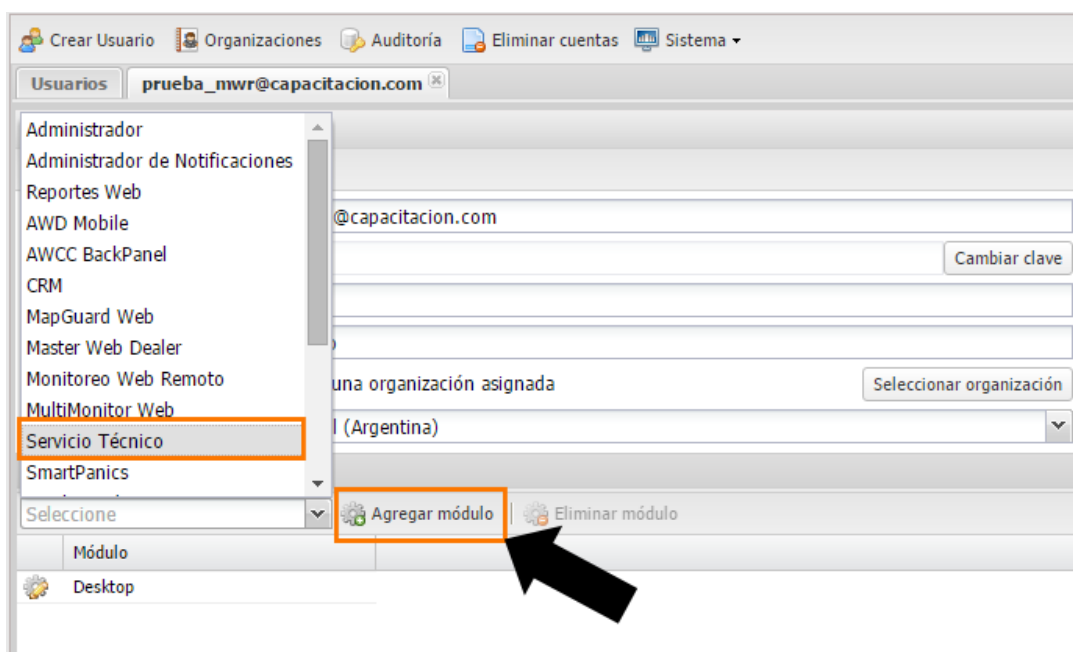
Para poder acceder al módulo ST web, es necesario contar con privilegios de administrador, o con un usuario habilitado.

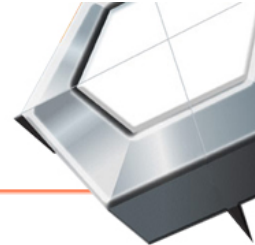
Los usuarios que accederán al módulo STW, con permisos restringidos, es decir, que no son administradores, deberán contar con un “Dealer” y “Rangos de cuentas” definidos, para poder visualizar información dentro del módulo STW.

- Para ello diríjase al módulo administrador y seleccione el usuario al cual desea asignarle el módulo STW.

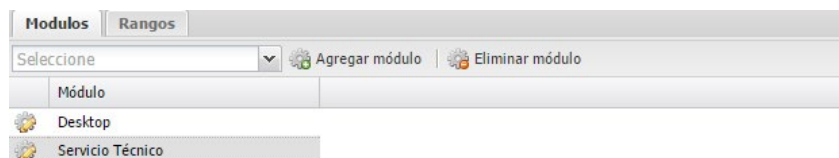


- Desde la pestaña “**Módulos**”, seleccione el modulo Servicio Técnico y luego haga clic en el botón “**Agregar modulo**”.





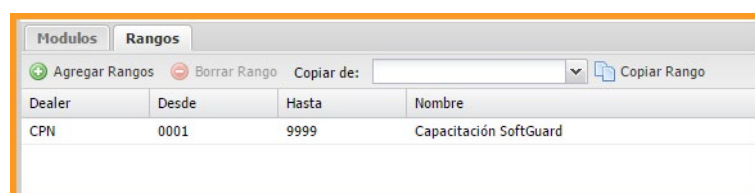
- Ahora el módulo ST podrá visualizarse en el listado de módulos habilitados.
- Haga doble clic sobre el mismo para poder configurarlo.



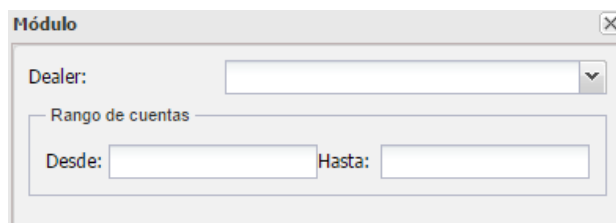
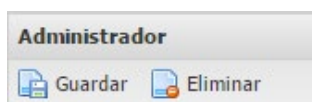
- En el campo “Técnico” seleccione al técnico que estará vinculado al usuario creado para el entorno Desktop Security Suite.
- El “Técnico” elegido, deberá haber sido creado previamente desde:
Módulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> Servicio Técnico >> Instaladores / Técnicos
- La opción “Es supervisor”, permitirá definir si el técnico puede administrar depósitos.



- Desde la pestaña “Rangos” podrá seleccionarse el “Dealer” y el “Rango” de cuantas disponibles para este técnico.
- No podrán visualizarse órdenes de ST vinculadas a cuentas que no estén determinadas dentro del rango habilitado para el técnico.



- Haga clic en el botón “**Agregar Rangos**”, complete los valores “**Desde – Hasta**” y luego haga clic en el botón “**Guardar**”.

- Para finalizar la edición del usuario, haga clic en el botón “**Guardar**”.