

MANUAL DEL SOLICITANTE

INDICE

1. TITULO.....	3
2. OBJETIVO	3
3. GENERALIDADES	3
4. CREAR SOLICITUD DE SERVICIO.....	3
5. BUSQUEDA DE SOLICITUD DE SERVICIO	11

1. TITULO

MANUAL DE CREACIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO

2. OBJETIVO

Orientar al usuario final con el procedimiento para la creación de una nueva solicitud de servicio tanto para un activo o una ubicación en Máximo. Adicionalmente se incluye una sección para que el usuario realice búsquedas de una solicitud de servicio creada.

3. GENERALIDADES

Solicitud de servicio, Utilice la aplicación Solicitudes de servicio para crear, mantener y resolver solicitudes de servicio de solicitantes. También puede ver y registrar información de anomalías para activos y ubicaciones en un registro. Una solicitud de servicio está relacionada a un trabajo solicitado para un activo o ubicación.

Un registro de solicitud de servicio captura información acerca de una solicitud, incluido el tipo de servicio, quien lo necesita, donde, cuándo y por qué.

Auto-servicio, Es un módulo del sistema Maximo, que está pensada para ser utilizada por una amplia variedad de usuarios, desde operarios, supervisores, ejecutantes, en este módulo se puede generar una variedad de pedidos tanto solicitud de servicio, como solicitar materiales y crear plantillas de solicitudes.

Activo, Un activo es todo equipo que se le puede dar mantenimiento.

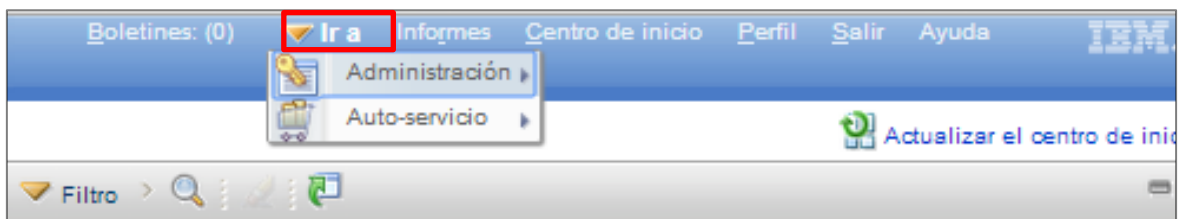
Ubicación, Sitio físico en una planta donde se encuentran los activos.

4. CREAR SOLICITUD DE SERVICIO

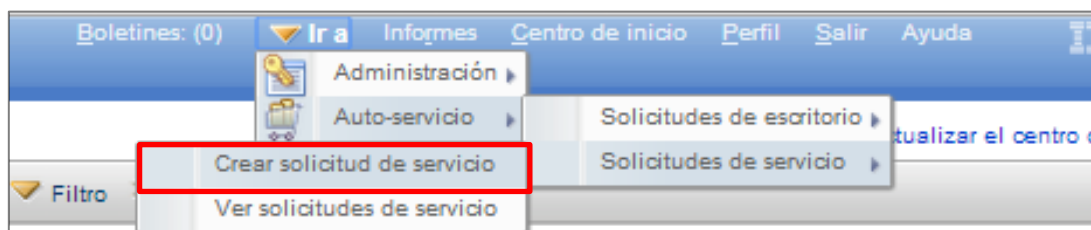
4.1. Ingresar a Máximo con su usuario y contraseña predeterminada, e inicie su sesión, dando clic en el botón “Iniciar sesión”.



4.2. Dar un clic en la opción “Ira” del menú principal ubicado en la parte superior.



4.3. Abra la aplicación “Solicitud de servicio” en el módulo “Auto-servicio” y dar clic en la opción “Crear solicitud de servicio”.



4.4. Se puede también crear una solicitud de servicio desde el centro de inicio, en la bandeja “Acciones del servicio de atención al usuario”, seleccionando “Crear solicitud de servicio”.



4.5. Ingrese la siguiente información de los campos obligatorios.

Ubicación: En el campo “Ubicación”, seleccione la ubicación donde se encuentra identificado el problema, utilizando el botón “Menú detalles”.

Crear solicitud de servicio

* Ubicación: >>

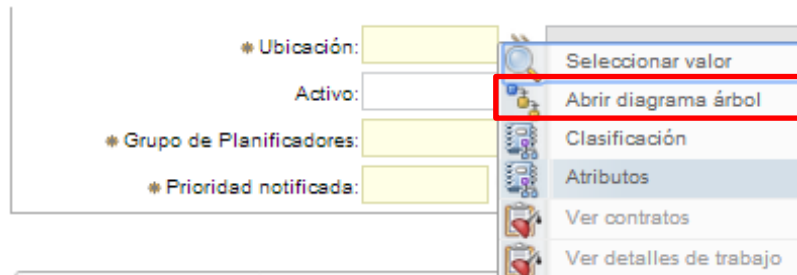
Activo:

* Grupo de Planificadores:

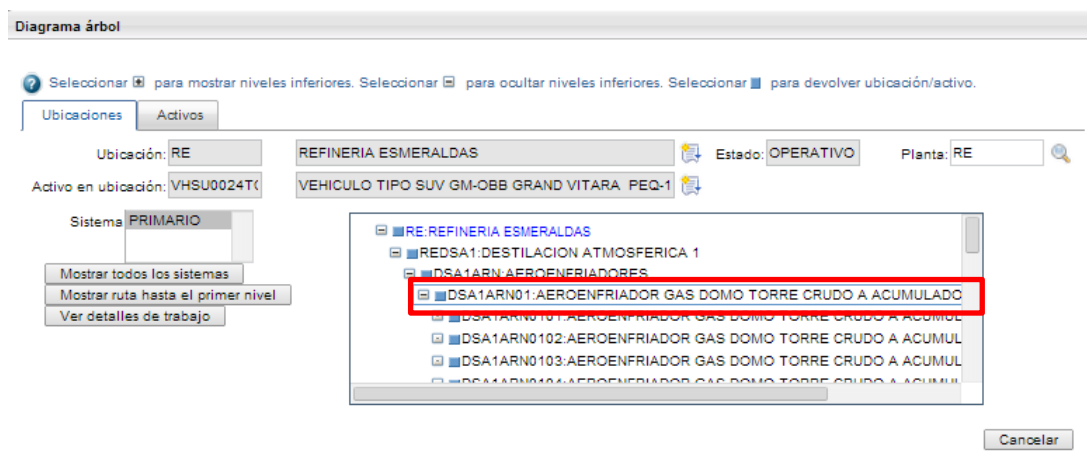
* Prioridad notificada:

Si conoce la ubicación a la cual va a solicitar el servicio, dar clic en la opción “Seleccionar valor”, caso contrario dar clic en la opción “Abrir diagrama de árbol” y seleccione una ubicación o activo conocido.

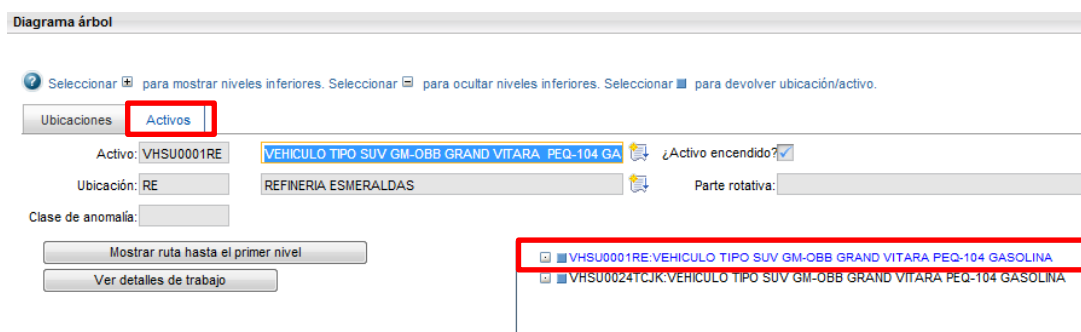
Crear solicitud de servicio



Seleccione una ubicación a la cual se le va a aplicar la solicitud de servicio.





En el caso que exista dentro de una ubicación uno o varios activos, puede realizar la búsqueda dando clic en la opción “Activo” y seleccione el activo al cual se le va a solicitar el servicio. Se regresa con valor dando “Click” en el botón “Azul” (cuadrado).



Grupo de Planificadores: En el campo “Grupo de Planificadores” dar clic en el botón de búsqueda “Seleccionar Valor”.

Crear solicitud de servicio

* Ubicación: RE >> REFINERIA ESMERALDAS
 Activo: VHSU0024T >> VEHICULO TIPO SUV GM-OBB GRAND VITARA PEQ-1
 * Grupo de Planificadores: 
 * Prioridad notificada: 

En el Campo Grupo de personas seleccione al grupo de planificadores de su elección.

Seleccionar valor



Filtro > 1 - 8 de 8 Descargar

Grupo de personas	Descripción
TCPLALDV	PLANIFICACIÓN Y REGISTRO DE MANTENIMIENTO O LÍNEA Y DERECHO DE VÍA
EPPLAN1	Grupo ejemplo de refinería
TCPLAMTB	PLANIFICACIÓN Y REGISTRO DE MANTENIMIENTO O TERRESTRE BALAO
EPPLANRE	Grupo de Usuarios de Planificador de RE
EPPLANRS	Grupo de Usuarios de Planificadores de RS
TCPLAMMB	PLANIFICACIÓN Y REGISTRO DE MANTENIMIENTO O MARÍTIMO BALAO
PEPLRMNT	PLANIFICACIÓN Y REGISTRO DE MANTENIMIENTO POLIDUCTO E-SD-Q-M
TCPLAOPR	PLANIFICACIÓN Y REGISTRO DE MANTENIMIENTO O OPERACIONES

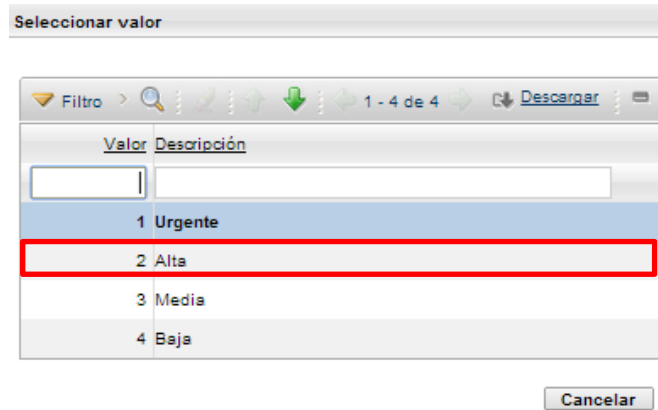
Cancelar

Prioridad notificada: En el campo “Prioridad notificada” dar clic en el botón de búsqueda “Seleccionar Valor”.

Crear solicitud de servicio

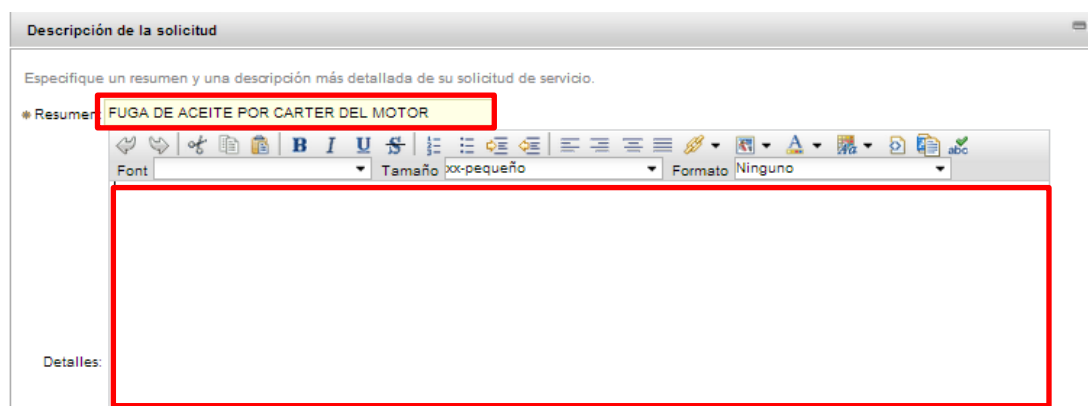
* Ubicación: RE >> REFINERIA ESMERALDAS
 Activo: VHSU0024T >> VEHICULO TIPO SUV GM-OBB GRAND VITARA PEQ-1
 * Grupo de Planificadores: EPPLANRE 
 * Prioridad notificada: 

4.6. En la ventana “Seleccionar Valor” seleccione el tipo de prioridad de acuerdo a la gravedad del problema.



Resumen: En el campo “Resumen” de la ventana “Descripción de la solicitud” escriba una breve descripción de la razón por la que se solicita el trabajo/servicio.

En el campo “Detalles” se puede ampliar el texto sobre el trabajo que se solicita como: motivo que origino el problema, comportamiento del activo, parámetros de lectura, etc.



4.7. De manera opcional se puede llenar la clase de anomalía, de acuerdo a la clasificación de la ISO 14224 estándares para la industria precargados en el sistema.

Clase de anomalía: En el campo “Clase de anomalía” Dar click en el botón “Menú detalles”, se desplegara todas las clases de anomalías cargadas en el sistema.

Clasificar

Haga clic en el menú Detalles para clasificar su solicitud de servicio.

Clasificación:

Descripción de clase:

Clase de anomalía: **>>**

Código de problema:

ID del Flujo de Trabajo:

Adjuntos

Documento	Descripción
...No hay filas para mostrar...	

Del cuadro desplegado seleccione la clase de anomalía que tiene relación a su solicitud de servicio.

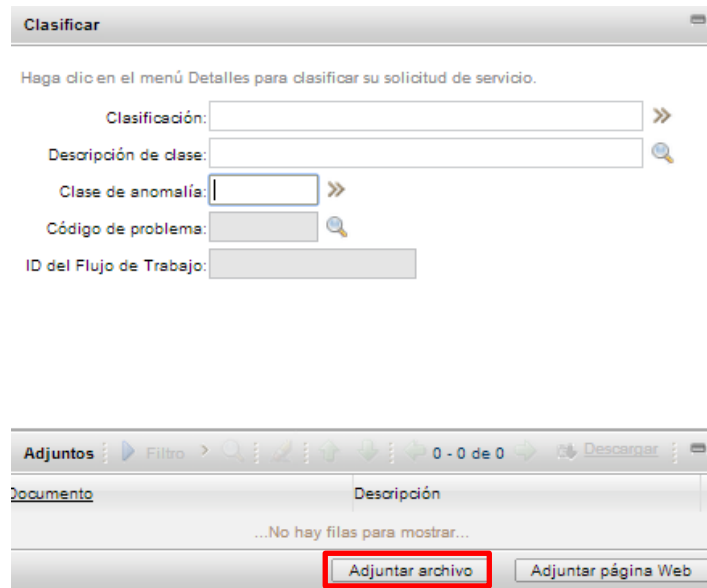
Seleccionar valor

Filtro

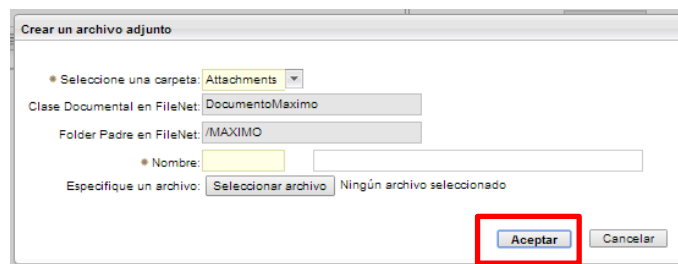
Clase de anomalía	Descripción	Organización
TEST	test	PEC
CLASEAN1	ClaseAn1	PEC
COBL	Compressors - Blowers/fans	PEC
COCE	Compressors - Centrifugal	PEC
CORE	Compressors - Reciprocating	PEC
COSC	Compressors - Screw	PEC
EGMD	Electric generators - Engine driven	PEC
EGSD	Electric generators - Steam-turbine driven	PEC
EGTD	Electric generators - Gas-turbine driven	PEC
EGTE	Electric generators - Turboexpander	PEC
EMAC	Electric motors - Alternating current	PEC
EMDC	Electric motors - Direct current	PEC
GTAD	Gas turbines - Aero-derivative	PEC
GTIN	Gas turbines - Industrial	PEC
PUCE	Pumps - Centrifugal	PEC
PURE	Pumps - Reciprocating	PEC
PURO	Pumps - Rotary	PEC
STMS	Steam Turbines - Multi-stage	PEC
STSS	Steam Turbines - Single-stage	PEC
TEAX	Turboexpanders - Axial	PEC

4.8. También tenemos la opción, donde se puede agregar adjuntos como un documento de Word, fotografías, etc.

Adjuntos: En el campo “Adjuntos” Dar click en el botón “Adjuntar archivo”, se desplegara la pantalla donde podemos buscar nuestro archivo que va a ser adjuntado a la solicitud de servicio.

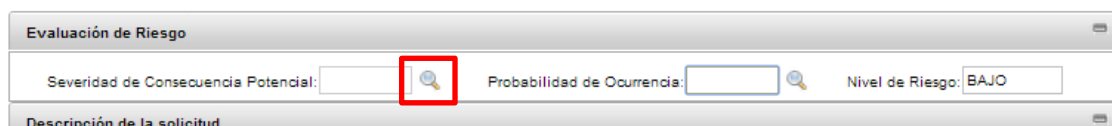


Del cuadro desplegado seleccione dar click en el campo “[Seleccionar una carpeta](#)” y busque su archivo que a va ser adjuntado y posteriormente seleccione el botón “[Aceptar](#)”.

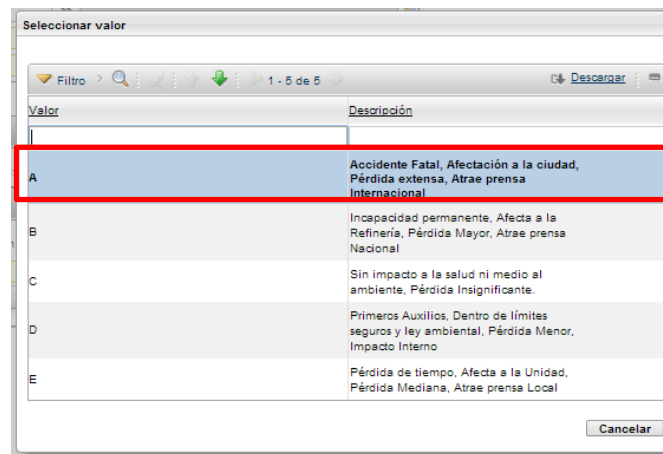


Adicionalmente la herramienta ha creado un módulo opcional en la cual, el solicitante podría seleccionar la severidad de consecuencia potencial de persistir el problema, así como la probabilidad de ocurrencia del problema, automáticamente el software nos indicara el nivel de riesgo del problema.

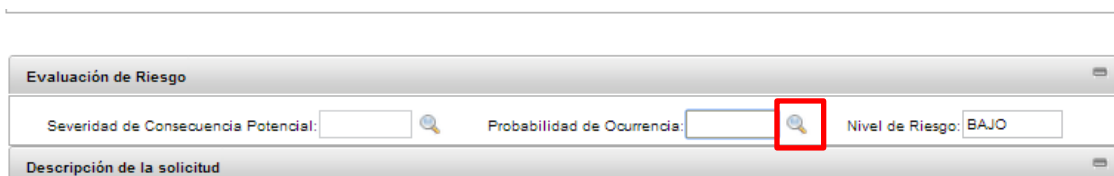
EVALUACION BASADO EN RIESGOS, En el campo “[Severidad de consecuencia potencial](#)”, dar click en el botón “[Seleccionar valor](#)”, en el módulo “[Evaluación de riesgo](#)”.



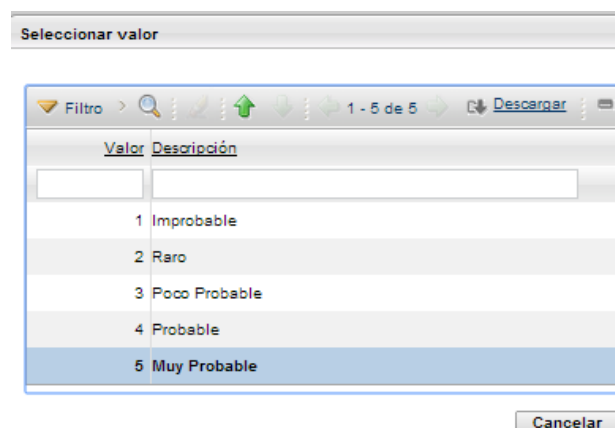
De la pantalla desplegada seleccione un de los valores de acuerdo al criterio de severidad del problema.



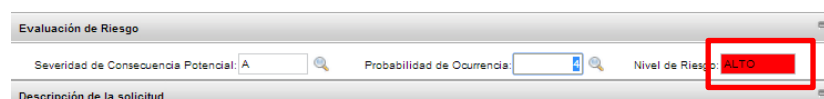
En el campo “Probabilidad de consecuencia”, dar click en el botón “Seleccionar valor”, en el módulo “Evaluación de riesgo”.



De la pantalla desplegada seleccione uno de los valores de acuerdo al criterio de probabilidad de consecuencia.



El software automáticamente calcula el nivel de riesgo si persiste el problema.



Finalmente Dar clic en el botón “Enviar”, donde la solicitud es enviada al grupo de planificación correspondiente para sus análisis y aprobación.

REFINERIA ESMERALDAS

024T: VEHICULO TIPO SUV GM-OBB GRAND VITARA PEQ-1

NRE

3

Notificado por: MAXIMO.SELFSERVICE

Teléfono:

Correo electrónico:

Fecha de notificación: 10/03/14 10:46

Enviar Cancelar

Clasificar

Haga clic en el menú Detalles para clasificar su solicitud de servicio.

Clasificación:

Descripción de clase:

Código de problema:

Clase de anomalía:

ID del Flujo de Trabajo:

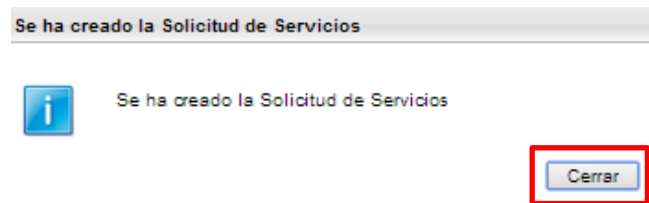
Probabilidad de Ocurrencia: Nivel de Riesgo:

más detallada de su solicitud de servicio.

ER DEL MOTOR

Tamaño xx-pequeño Formato Ninguno

Se crea el número de Solicitud de Servicio, se despliega automáticamente el mensaje “Se ha creado la solicitud de servicios”, dar clic en la ventana “Cerrar”.



Tenga en cuenta el número de solicitud que se ha creado para posteriormente realizar su seguimiento.

Ver solicitudes de servicio Filtro 1 - 10 de 318 Descargar

Solicitud de servicio	Resumen	Descripción	Estado	Activo	Ubicación	Orden de trabajo	Estado de la OT	Fecha de notificación
2730	FUGA DE ACEITE POR CARTER DEL MOTOR		NUEVO		REDSA2			10/03/14 14:27
2707	FUGA DE VAPOR CONTAMINANTE POR INTERCAMBIADOR		AESPERA	HEAC0003RE	DSA1ARN0101			7/03/14 14:30
2700	TEST		AESPERA	VHSU0024TCJK	RE			7/03/14 11:56
2699	PRUEBA PLANIFICACION		NUEVO	EMAC0728RE	TAE1BMB05			7/03/14 11:51
2691	SS WILLIAM 07		NUEVO	VHSU0024TCJK	RE			7/03/14 10:45
2690	test_SS_7_2_14		NUEVO	VHSU0024TCJK	RE			7/03/14 10:22
2689	prueba is 3		NUEVO	EMAC0036RE	DSA1ARN0101			7/03/14 9:52
2686	fuga de vapor por tanque principal		AESPERA		REDSA1			7/03/14 9:21
2685	fuga GLP		AESPERA	EMAC0080RE	DSV1ARN0101	6988	APROB	7/03/14 9:09
2684	prueba is		NUEVO	EMAC0728RE	TAE1BMB05			7/03/14 8:51

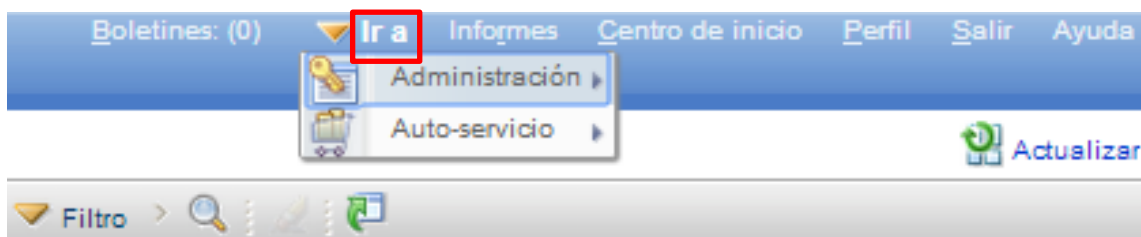
Seleccionar registros

5. BUSQUEDA DE SOLICITUD DE SERVICIO

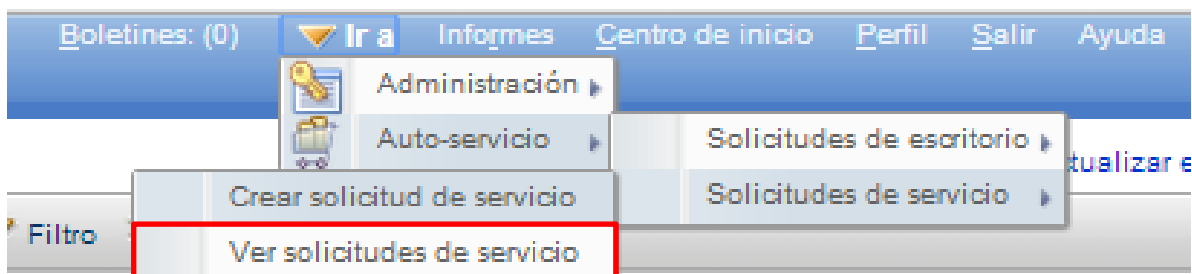
5.1. Ingresar a Máximo con su usuario y contraseña predeterminada, e inicie su sesión. dando clic en el botón “Iniciar sesión”



5.2. Dar un clic en la opción “Ira” del menú principal ubicado en la parte superior,



5.3. Abra la aplicación “Ver solicitud de servicio” en el módulo de Auto-servicio.



5.4. En el campo Solicitud de servicio ingrese el número de solicitud que desea revisar y que fue creada en el módulo anterior, a continuación presione la tecla **Enter**.

Buscar solicitud de servicio

Solicitud de servicio:

Estado:

Ubicación:

Activo:

Grupo de Planificadores:

Desde fecha de notificación:

Hasta fecha de notificación:

Resumen:

Buscar Restablecer Buscar activo lineal

5.5. Verifique el estado de la solicitud de servicio.

Solicitud de servicio	Resumen	Descripción	Estado	Activo	Ubicación	Orden de trabajo	Estado de la OT	Fecha de notificación
2731	pruebas 3 ise		AESPERA	VHSU0024TCJK	RE	7289	EAPROB	10/03/14 14:29

5.6. Para observar más detalles de su solicitud de servicio haga clic en el número de solicitud.

Solicitud de servicio	Resumen	Descripción	Estado	Activo	Ubicación	Orden de trabajo	Estado de la OT	Fecha de notificación
2731	pruebas 3 ise		AESPERA	VHSU0024TCJK	RE	7289	EAPROB	10/03/14 14:29

5.7. Verifique la información ingresada de su solicitud de servicio.

Solicitud de servicio 2731

← Registro anterior
→ Registro siguiente
🔍 Buscar
🖨 Vista de impresión

Solicitud de servicio	2731
Estado	AESPERA
Activo	VHSU0024TCJK VEHICULO TIPO SUV GM-OBB GRAND VITARA PEQ-1
Ubicación	RE REFINERIA ESMERALDAS
Orden de trabajo	7289
Estado de la OT	EAPROB
Planificador Responsable	MAXIMO PLJ
Fecha de notificación	10/03/14 14:29
Prioridad notificación	1

Clasificación:

Descripción:

Resumen: pruebas 3 ise

Detalles:

5.8. En caso de no recordar el Número de la Solicitud de Servicio puede buscarla ingresando alguno de los campos conocido. Como ubicación, activo, grupo de planificadores, resumen o fecha de notificación.

Ver solicitudes de servicio Boletines: (0) Ir a Informes Centro de inicio Perfil Salir Ayuda

Crear solicitud de servicio

Buscar solicitud de servicio

Solicitud de servicio	<input type="text"/>	Desde fecha de notificación:	<input type="text"/>
Estado	<input type="text"/>	Hasta fecha de notificación:	<input type="text"/>
Ubicación	<input type="text"/>	Resumen:	<input type="text"/>
Activo	<input type="text"/>		
Grupo de Planificadores	<input type="text"/>		

5.9. En el campo “Búsqueda Avanzada”, podemos realizar una búsqueda más detallada, ya que tenemos varios campos relacionados tanto al activo, ubicación y fechas.

🔍 Búsqueda avanzada

Solicitud de servicio	Resumen	Descripción	Estado	Activo	Ubicación	Orden de trabajo	Estado de la OT	Fecha de notificación
...No hay filas para mostrar...								

5.10. Llene uno o varios campos, que estén relacionados a su solicitud y de click en el botón “Buscar”, automáticamente el sistema buscara las solicitudes relacionadas entre sí de acuerdo al campo en el que se ingresó la información.

Más campos de búsqueda | Consulta actual:

Solicitud de servicio: Grupo de servicios: Estado:

Resumen: Servicio: Planta:

Activo: =EMAC0654I >> Distribuidor: ¿Historial?:

Planta de activo: Notificado por: Prioridad interna: 1

Ubicación: Propietario: Registro externo:

Clasificación: Grupo propietario:

Fechas

	Desde	Para		Desde	Para
Fecha de notificación	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Fecha de afectación	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Contacto previsto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Contacto real	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Inicio previsto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Inicio real	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Finalización prevista	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Finalización real	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Buscar Restaurar valores predeterminados de la aplicación Revisar Cancelar

5.11. Si desea guardar su consulta seleccione el campo “**Guardar consulta**”, en el cual podrá administrar o ver sus consultas realizadas.

Búsqueda avanzada **Guardar consulta**

Ver solicitudes de servicio: Filtro: 0 - 0 de 0 Descargar

Solicitud de servicio	Resumen	Descripción	Estado	Activo	Ubicación	Orden de trabajo	Estado de la OT	Fecha de notificación
...No hay filas para mostrar...								

5.12. Dar click en la opción “**Ver administrar/consultas**”, para buscar su consulta.

Búsqueda avanzada **Guardar consulta**

Ver solicitudes de servicio: **Ver administrar consultas** 1 - 10 de 78 Descargar

Solicitud de servicio	Resumen	Descripción	Estado	Activo	Ubicación	Orden de trabajo	Estado de la C
-----------------------	---------	-------------	--------	--------	-----------	------------------	----------------

5.13. De la pantalla desplegada, seleccione una de las consultas guardadas anteriormente y de click en el botón “**Aceptar**”.

Ver/administrar consultas

Filtro: 1 - 3 de 3 Descargar

Nombre de consulta	Descripción	¿Valor predeterminado?	¿Público?
EPP_SolEstados	Solicitudes de Servicio por Estado	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
EPP_SolicitudesUsuario	Solicitudes abiertas por usuario	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ertertre	ertertre	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Aceptar Cancelar

5.14. En el caso que se necesite descargar en archivo Excel todas las solicitudes existentes en la bandeja “**Ver solicitudes de servicio**”, damos click en el botón “**Descargar**” y automáticamente el sistema importara la información de cada solicitud, con sus respectivas características, como activo estado, ubicación, etc...

Crear solicitud de servicio

Buscar solicitud de servicio

Solicitud de servicio:

Estado:

Ubicación:

Activo:

Grupo de Planificadores:

Desde fecha de notificación:

Hasta fecha de notificación:

Resumen:

Búsqueda avanzada Guardar consulta

Ver solicitudes de servicio 1 - 10 de 78

Solicitud de servicio	Resumen	Descripción	Estado	Activo	Ubicación	Orden de trabajo	Estado de la OT	Fecha de notificación
3041	TEST		AESPERA		RE	13405	APROB	14/04/14 9:26
2971	fgdgdfgd		AESPERA	PAME01	CAC1BMB	13103	EAPROB	3/04/14 10:15
2968	Prueba Abril 3		AESPERA	PRUEBA AL3	STC1SLC010224	13102	EAPROB	3/04/14 10:04
2960	prueba 6		NUEVO	TEST-ACTIVO1	MRL1RCP27			2/04/14 15:18
2959	Prueba 5		NUEVO	TEST-ACTIVO1	MRL1RCP27			2/04/14 15:06
2941	SS para activo lineal		NUEVO	TEST-ACTIVO1	MRL1RCP27			1/04/14 10:52
2904	el motor de combustion P100A esta fallando		NUEVO		SST1BMB	12664	EAPROB	25/03/14 17:30
2900	TEST		AESPERA	EMAC0112RE	RDV1BMB0501	12640	EAPROB	24/03/14 15:37
2883	test activo lineal		NUEVO	PICA0040RS	LNG1T18			20/03/14 15:02
2801	test		AESPERA		BRE	8157	CAN	15/03/14 12:47

5.15. Una vez que ha revisado su solicitud de servicio, puede regresar al centro de inicio, salir del sistema o buscar otra solicitud siguiendo uno de los pasos anteriores.

Ver solicitudes de servicio Boleines (0) Ir a Informes Centro de inicio Perfil Ayuda

Crear solicitud de servicio

Solicitud de servicio 2731

Registro anterior Registro siguiente Buscar Vista de impresión

Solicitud de servicio: 2731

Estado: AESPERA

Activo: VHSU0024T VEHICULO TIPO SUV GM-OBB GRAND VITARA PEQ-1

Ubicación: RE REFINERIA ESMERALDAS

Orden de trabajo: 7289

Estado de la OT: EAPROB

Planificador Responsable: MAXIMO PLU

Fecha de notificación: 10/03/14 14:29

Prioridad notificada: 1

Clasificación:

Descripción:

Resumen: pruebas 3 ise

Detalles: