

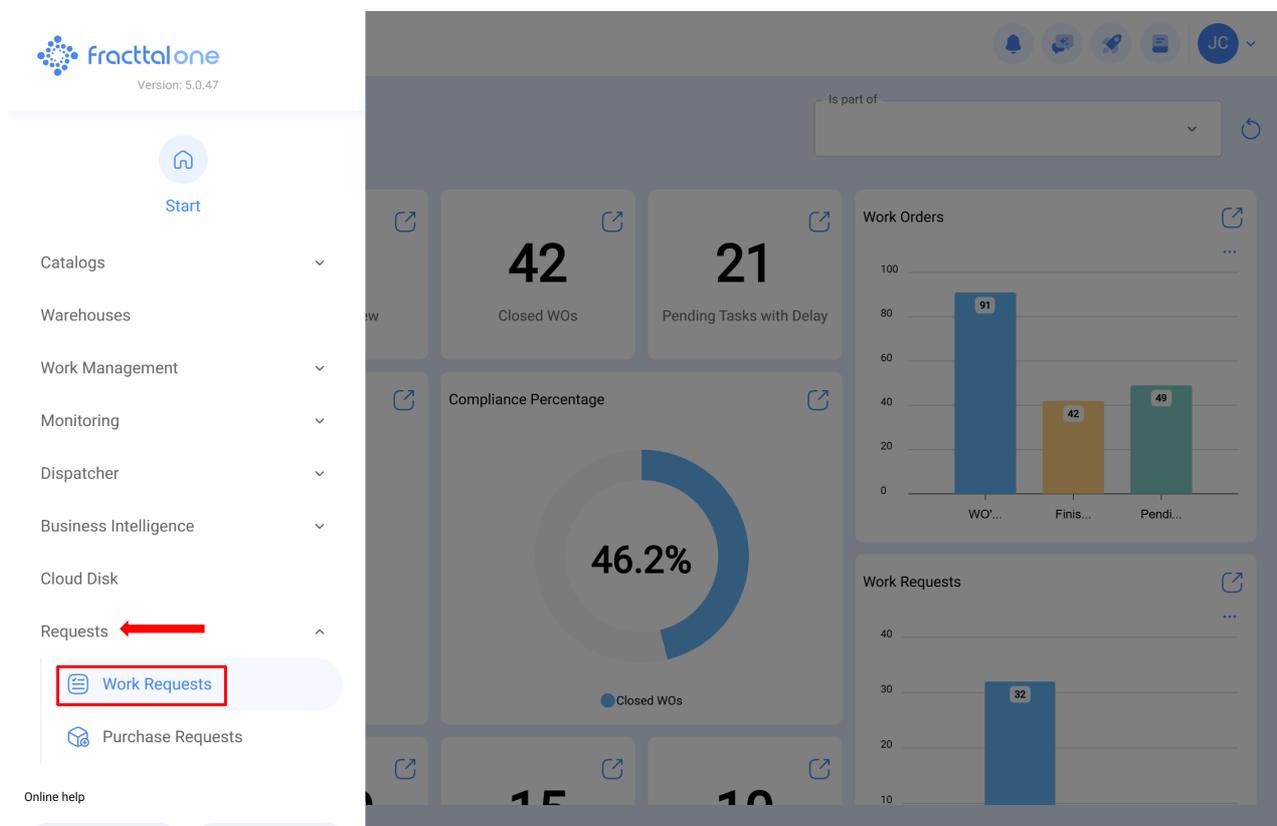
Como adicionar uma Solicitação de Serviços?

help.fractal.com/hc/pt-br/articles/25142814250253-Como-adicionar-uma-Solicitacao-de-Servicos

Na plataforma existem duas maneiras de fazer uma solicitação de serviços, a primeira é fazendo diretamente do módulo de solicitação de serviços e a segunda opção é adicioná-lo a partir do botão de ação rápida que está localizado na barra principal da plataforma.

Desde o módulo de solicitações de serviços:

Para adicionar uma nova solicitação de serviços, você deve clicar no símbolo de ação localizado no canto inferior direito da plataforma.



The image shows a screenshot of the FractalOne dashboard. On the left, there is a navigation menu with the following items: Start, Catalogs, Warehouses, Work Management, Monitoring, Dispatcher, Business Intelligence, Cloud Disk, Requests (highlighted with a red arrow), Work Requests (highlighted with a red box), and Purchase Requests. The main dashboard area displays several metrics and charts:

- Top left: 42 Closed WOs
- Top right: 21 Pending Tasks with Delay
- Center: Compliance Percentage 46.2% (with a donut chart showing 46.2% for Closed WOs)
- Right side: Work Orders bar chart with values 91, 42, and 49 for categories WO..., Finis..., and Pendi... respectively.
- Bottom right: Work Requests bar chart with a value of 32.

Requests
Work Request

Search...

218 Pending | 453 In Progress | 602 Closed

Request ID	Status	Asset	Description	Date	Requester
Nº: 1289	Guest Portal	No asset assigned	Prueba portal	2025-04-25	Diego
Nº: 1287	Guest Portal	No asset assigned	Tenemos una manguera rota y se presenta fuga de aceite	2025-04-24	Alexander Sanchez
Nº: 1283	Guest Portal	No asset assigned			
Nº: 1288	WO's in Process	HELLER TORNO CNC - 0002 { MQU-0002 }	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICACION	2025-04-23	ALEXANDER SANCHEZ
Nº: 1284	WO in Review	OTIS ELEVADOR #1 { EL01 }	EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE CARRERA	2025-04-23	ALEXANDER SANCHEZ
Nº: 1285	Rejected	CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }	ejemplo	2025-04-23	DIEGO VERGARA
Nº: 1280	WO in Review	MOTOR A GAS { MOT-GAS-09 }			
Nº: 1286	Solved with WO	HORNO 01 { HOR-01 }	EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC	2025-04-24	DIEGO VERGARA
Nº: 1279	Solved with WO	PORTATIL 04 { PTL-0004 }			

+ (Add button)

Após clicar em adicionar, uma nova janela será aberta onde o solicitante deve preencher todas as informações necessárias na guia "Geral" para detalhar a solicitação que deseja relatar no sistema.

Save | Change Status

Required Information

- Description can't be blank
- Asset can't be blank
- Requested email can't be blank
- Location can't be blank

General

Work Request Status

Attachments

Created by: Jonas Campos | Creation Date: 2025-04-28 12:11

Description:

Description can't be blank

Do you know the asset? | Asset:

Asset can't be blank

Comments:

As informações que podem ser adicionadas ao relatar uma solicitação de serviços são as seguintes:

- **Criado por:** Nome do perfil da pessoa que levanta a solicitação, esse nome é retirado diretamente da conta de acesso registrada no sistema dessa pessoa.
- **Data de criação:** Data em que a solicitação está sendo relatada ao sistema.
- **Descrição da solicitação:** Descrição curta da identificação do aplicativo.
- **Você conhece o ativo?** : Opção que permite ao usuário relatar a solicitação para indicar se ele sabe o nome do ativo em questão (essa opção pode ser definida como obrigatória no módulo Configuração-OS's).
- **Ativo:** Nome ou identificação do ativo associado à o solicitação de serviços no sistema.
- **Comentários:** Descrição detalhada da solicitação de serviços.
- **Data do incidente:** Data em que ocorreu o incidente para o qual ocorreu o pedido de emprego (esta data não precisa necessariamente coincidir com a data em que a solicitação é relatada no sistema).
- **É urgente:** Opção onde ela é estabelecida em grau de criticidade do o solicitação como urgente.
- **Imagem:** Imagem ou fotografia ilustrando o solicitação de serviços relatado.

Além disso, o sistema permite adicionar informações avançadas à solicitação de serviço, onde você pode detalhar o seguinte:

- **Referência:** Nome ou código referencial que pode ser adicionado à solicitação.
- **Localização:** Opção que permite estabelecer a geolocalização do local onde a solicitação foi levantada (essas informações são retiradas do sistema GPS do dispositivo utilizado para levantar a solicitação).
- **Grupo:** Catalogar onde você pode criar grupos de cores que podem ser usados para serem atribuídos a solicitações. (A configuração dos nomes e cores desses grupos é feita a partir do módulo Configuração-catálogos).
- **Classificação 1 e 2:** Corresponde aos campos livres deixados pela plataforma para completar conforme necessário. (A configuração é feita a partir do módulo configuração-catálogos).
- **Palavras-chave (Seleção Múltipla):** Catálogo onde você pode definir palavras-chave de identificação ao criar uma solicitação de emprego. (A configuração é feita a partir do módulo configuração-catálogos).

***Nota:** É possível definir quais campos são obrigatórios ao abrir um chamado no Fractal One. Para fazer isso, vá para o menu de configurações, no submenu "módulos - solicitações de serviço" e faça as configurações correspondentes. Para obter mais informações.*

Finalmente, após o preenchimento das informações necessárias, a solicitação será gerada, que posteriormente deverá ser gerenciada conforme apropriado.

The screenshot shows a grid of work request cards categorized into 'Pending' (219), 'In Progress' (453), and 'Closed' (602). The first card in the 'Pending' column is highlighted with a red border and a red arrow pointing to a 'Quick Action' button (a blue circle with a white lightning bolt icon). The card details are as follows:

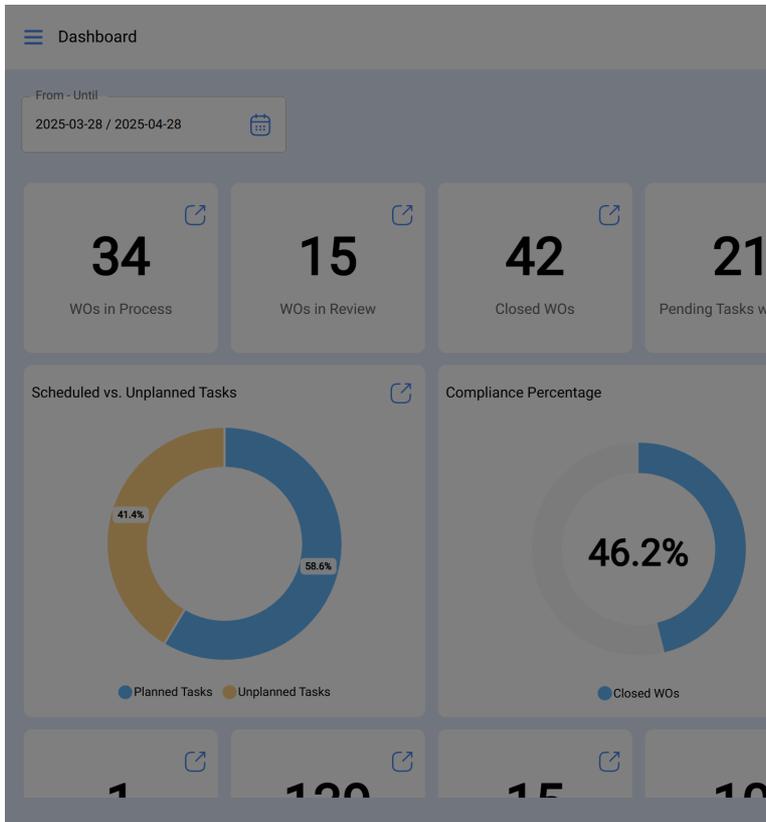
Category	Request ID	Status	Asset	Description	Date	Assignee
Pending	Nº: 1290	Open	FRUNIV MONTADORA - FA { MON-FA-0001 }	PRUEBA - TEST	2025-04-28	Jonas Campos
In Progress	Nº: 1288	WO's in Process	HELLER TORNO CNC - 0002 { MQU-0002 }	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICACION	2025-04-23	ALEXANDER SANCHEZ
Closed	Nº: 1286	Solved with WO	HORNO 01 { HOR-01 }	EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC	2025-04-24	DIEGO VERGARA
Pending	Nº: 1289	Guest Portal	No asset assigned	Prueba portal	2025-04-25	Diego
In Progress	Nº: 1284	WO in Review	OTIS ELEVADOR #1 { EL01 }	EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE CARRERA	2025-04-23	ALEXANDER SANCHEZ
Closed	Nº: 1285	Rejected	CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }	ejemplo	2025-04-23	DIEGO VERGARA
Pending	Nº: 1287	Guest Portal	No asset assigned			
In Progress	Nº: 1280	WO in Review	MOTOR A GAS { MOT-GAS-09 }			
Closed	Nº: 1279	Solved with WO	PORTATIL 04 { PTL-0004 }			

Desde o botão de ação rápida:

A ação rápida é um botão que sempre encontraremos disponível na barra principal da plataforma. Para fazer isso, basta clicar nessa opção e, em seguida, na opção de solicitação de serviço:

The screenshot shows the Dashboard interface with various metrics and charts. A red box highlights the 'Quick Action' button (a blue circle with a white lightning bolt icon) in the top navigation bar. The dashboard includes the following components:

- Navigation:** Dashboard, 🔔, 🏠, 🚀 (highlighted), 📄, JC
- Filters:** From - Until: 2025-03-28 / 2025-04-28; Is part of: [Dropdown]
- Key Metrics:**
 - 34 WOs in Process
 - 15 WOs in Review
 - 42 Closed WOs
 - 21 Pending Tasks with Delay
- Scheduled vs. Unplanned Tasks:** Donut chart showing 41.4% Planned Tasks and 58.6% Unplanned Tasks.
- Compliance Percentage:** Donut chart showing 46.2% Closed WOs.
- Work Orders:** Bar chart showing 91 WOs, 42 Finis..., and 49 Pendi....
- Work Requests:** Bar chart showing 32 requests.



- ← Quick Action
- Location
 - Equipment
 - Unplanned Task
 - Work Request**
 - Meter Reading

Após o clique, uma nova janela será aberta onde você deve realizar o mesmo procedimento acima para concluir e gerar a solicitação de serviços.

Requests
Work Request

Search...

JC

Pending	In Progress	Closed
<p>N°: 1289 Guest Portal</p> <p>Asset: No asset assigned</p> <p>Description: Prueba portal</p> <p>2025-04-25</p> <p>Diego</p>	<p>N°: 1288 WO's in Process</p> <p>Asset: HELLER TORNO CNC - 0002 { MQU-0002 }</p> <p>Description: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICACION</p> <p>2025-04-23</p> <p>ALEXANDER SANCHEZ</p>	<p>N°: 1286 Solved with WO</p> <p>Asset: HORNO 01 { HOR-01 }</p> <p>Description: EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC</p> <p>2025-04-24</p> <p>DIEGO VERGARA</p>
<p>N°: 1287 Guest Portal</p> <p>Asset: No asset assigned</p> <p>Description: Tenemos una manguera rota y se presenta fuga de aceite</p> <p>2025-04-24</p> <p>Alexander Sanchez</p>	<p>N°: 1284 WO in Review</p> <p>Asset: OTIS ELEVADOR #1 { EL01 }</p> <p>Description: EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE CARRERA</p> <p>2025-04-23</p> <p>ALEXANDER SANCHEZ</p>	<p>N°: 1285 Rejected</p> <p>Asset: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }</p> <p>Description: ejemplo</p> <p>2025-04-23</p> <p>DIEGO VERGARA</p>
<p>N°: 1283 Guest Portal</p> <p>Asset: No asset assigned</p>	<p>N°: 1280 WO in Review</p> <p>Asset: MOTOR A GAS { MOT-GAS-09 }</p>	<p>N°: 1279 Solved with WO</p> <p>Asset: PORTATIL 04 { PTL-0004 }</p> <p>+</p>

Pending 219

In Progress 453

Closed 602

N°: 1290 Open

Asset: FRUNIV MONTADORA - FA { MON-FA-0001 }

Description: PRUEBA - TEST

Date: 2025-04-28

Assignee: Jonas Campos

N°: 1289 Guest Portal

Asset: No asset assigned

Description: Prueba portal

Date: 2025-04-25

Assignee: Diego

N°: 1287 Guest Portal

Asset: No asset assigned

N°: 1288 WO's in Process

Asset: HELLER TORNO CNC - 0002 { MQU-0002 }

Description: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICACION

Date: 2025-04-23

Assignee: ALEXANDER SANCHEZ

N°: 1284 WO in Review

Asset: OTIS ELEVADOR #1 { EL01 }

Description: EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE CARRERA

Date: 2025-04-23

Assignee: ALEXANDER SANCHEZ

N°: 1280 WO in Review

Asset: MOTOR A GAS { MOT-GAS-09 }

N°: 1286 Solved with WO

Asset: HORNO 01 { HOR-01 }

Description: EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC

Date: 2025-04-24

Assignee: DIEGO VERGARA

N°: 1285 Rejected

Asset: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }

Description: ejemplo

Date: 2025-04-23

Assignee: DIEGO VERGARA

N°: 1279 Solved with WO

Asset: PORTATIL 04 { PTL-0004 }