

Visão Kanban de solicitações de serviço

help.fractal.com/hc/pt-br/articles/29190349282957-Visão-Kanban-de-solicitações-de-serviço

A visão Kanban, uma ferramenta poderosa para a organização e acompanhamento das solicitações de trabalho, é apresentada como um quadro visual que as organiza em diferentes estados através de colunas. Este artigo detalha como aproveitar ao máximo esta interface intuitiva.

The screenshot displays a Kanban board with three columns, each containing several service request cards. The columns are labeled with large red numbers 1, 2, and 3 at the top. Column 1 (Pendentes) has 159 items, Column 2 (Em Andamento) has 346 items, and Column 3 (Finalizados) has 501 items. Each card shows a request number, status, description, date, and assignee.

Column	Request ID	Status	Description	Date	Assignee
1 (Pendentes)	Nº: 1009	Eliminado ToDo	Revisar Generador torre 2	2024-08-13	Fabián Eliecer Montoya Fonne...
	Nº: 1008	Eliminado ToDo	Test	2024-08-12	Ramon Toro
	Nº: 1002	Eliminado ToDo	No enciende	2024-08-09	ROGELIO LOPEZ - GER
2 (Em Andamento)	Nº: 1014	OSs em Processo	Planificador virtual directo a OT en proceso	2024-08-15	JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...
	Nº: 1013	OSs em Processo	luz roja en un coche	2024-08-14	Imène Chakroun
	Nº: 1012	Em processo	luz roja encendida en el tablero	2024-08-14	Imène Chakroun
3 (Finalizados)	Nº: 1011	Rejeitado	test de solicitud desde el portal de invitado	2024-08-13	FERNANDO MOSQUEDA
	Nº: 1010	Resolvido com OS	MOTOR NO ENCIENDE	2024-08-13	OPERADOR 24
	Nº: 1007	Resolvido com OS	Ejemplo de planificador	2024-08-12	JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...

Entendendo a Estrutura Kanban

A visão Kanban divide as solicitações de trabalho em três colunas principais:

1. Solicitações Pendentes
2. Solicitações de Trabalho em Execução
3. Solicitações de Trabalho Finalizadas

Explorando os diferentes estados das solicitações:

Na visão Kanban, cada solicitação é classificada em um dos seguintes estados, proporcionando uma visão clara do progresso e da situação atual:

1. Solicitações Pendentes

Estado anterior à execução, onde a solicitação aguarda ser designada como ordem de serviço.

The screenshot shows a dashboard for managing service requests. At the top, there are navigation elements: a hamburger menu, the text 'Pedidos Solicitação de Serviço', a 'Versão anterior' link, and several utility icons. The main content is organized into three columns representing different stages of request processing:

- Pendentes (159):** This column is highlighted with a red border. It contains three request cards:
 - Nº: 1009:** Status 'Eliminado ToDo'. Ativo: UNIDAD GENERADORA DE HIDROGENO. Descrição: Revisar Generador torre 2. Date: 2024-08-13. Assignee: Fabián Eliecer Montoya Fonne...
 - Nº: 1008:** Status 'Eliminado ToDo'. Ativo: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }. Descrição: Test. Date: 2024-08-12. Assignee: Ramon Toro.
 - Nº: 1002:** Status 'Eliminado ToDo'. Ativo: FRACTAL FERMOS { FRAC-01 }. Descrição: No enciende. Date: 2024-08-09. Assignee: ROGELIO LOPEZ - GER.
- Em Andamento (346):** This column contains three request cards:
 - Nº: 1014:** Status 'OSs em Processo'. Ativo: PLANTA 1 CDMX México { PLA-01-FRA }. Descrição: Planificador virtual directo a OT en proceso. Date: 2024-08-15. Assignee: JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...
 - Nº: 1013:** Status 'OSs em Processo'. Ativo: test imene. Descrição: luz roja en un coche. Date: 2024-08-14. Assignee: Imène Chakroun.
 - Nº: 1012:** Status 'Em processo'. Ativo: VEHICULOS COLOMBIA { VEH-077 }. Descrição: luz roja encendida en el tablero. Date: 2024-08-14. Assignee: Imène Chakroun.
- Finalizados (501):** This column contains three request cards:
 - Nº: 1011:** Status 'Rejeitado'. Ativo: BANDA TRANSPORTADORA. Descrição: test de solicitud desde el portal de invitado. Date: 2024-08-13. Assignee: FERNANDO MOSQUEDA.
 - Nº: 1010:** Status 'Resolvido com OS'. Ativo: BANDA TRANSPORTADORA. Descrição: MOTOR NO ENCIENDE. Date: 2024-08-13. Assignee: OPERADOR 24.
 - Nº: 1007:** Status 'Resolvido com OS'. Ativo: PLANTA 1 CDMX México { PLA-01-FRA }. Descrição: Ejemplo de planificador. Date: 2024-08-12. Assignee: JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...

2. Solicitações de Serviço em Execução

Etapa inicial de uma solicitação de serviço que está em processo de execução

The screenshot shows a dashboard with three columns of service requests. The 'Em Andamento' column is highlighted with a red border. Each request card includes a number, status, active location, description, date, and technician name.

Column	Request ID	Status	Active Location	Description	Date	Technician
Pendentes (159)	1009	Eliminado ToDo	UNIDAD GENERADORA DE HIDROGENO	Revisar Generador torre 2	2024-08-13	Fabián Elicer Montoya Fonne...
	1008	Eliminado ToDo	CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }	Test	2024-08-12	Ramon Toro
	1002	Eliminado ToDo	FRACTAL FERMOS { FRAC-01 }	No enciende	2024-08-09	ROGELIO LOPEZ - GER
Em Andamento (346)	1014	OSs em Processo	PLANTA 1 CDMX México { PLA-01-FRA }	Planificador virtual directo a OT en proceso	2024-08-15	JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...
	1013	OSs em Processo	test imene	luz roja en un coche	2024-08-14	Imène Chakroun
	1012	Em processo	VEHICULOS COLOMBIA { VEH-077 }	luz roja encendida en el tablero	2024-08-14	Imène Chakroun
Finalizados (501)	1011	Rejeitado	BANDA TRANSPORTADORA	test de solicitud desde el portal de invitado	2024-08-13	FERNANDO MOSQUEDA
	1010	Resolvido com OS	BANDA TRANSPORTADORA	MOTOR NO ENCIENDE	2024-08-13	OPERADOR 24
	1007	Resolvido com OS	PLANTA 1 CDMX México { PLA-01-FRA }	Ejemplo de planificador	2024-08-12	JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...

3. Solicitações de Serviço Finalizadas

Última etapa, marcando a conclusão da solicitação de serviço e fornecendo a solução para o requerimento.

The dashboard is divided into three columns: **Pendentes** (159), **Em Andamento** (346), and **Finalizados** (501). The 'Finalizados' column is highlighted with a red border. Each card in the dashboard contains the following information: **Nº** (request number), **Ativo** (asset name), **Descrição** (description), **2024-08-13** (date), and the user's name. The 'Finalizados' column includes status labels like 'Rejeitado', 'Resolvido com OS', and 'Em processo'.

4. Iconografia:

This block shows a detailed view of a service request card with numbered annotations (1-9) pointing to specific UI elements:

- 1**: Request number (Nº: 1009)
- 2**: Status label (Eliminado ToDo)
- 3**: Asset name (Ativo: UNIDAD GENERADORA DE HIDROGENO)
- 4**: Description (Descrição: Revisar Generador torre 2)
- 5**: Date (2024-08-13)
- 6**: User name (Fabián)
- 7**: Calendar icon
- 8**: Eye icon
- 9**: Warning triangle icon

1. **Número da solicitação de serviço:** Aqui é exibido o número da solicitação de serviço, e seu valor aumenta com cada nova solicitação realizada.
2. **Estado da solicitação:** Descreve o estado em que se encontra a solicitação de serviço.
3. **Nome do ativo:** Nesta seção é mencionado o nome do ativo que está sendo reportado como anomalia.
4. **Descrição:** Mostra a descrição fornecida pela pessoa que reportou a falha.
5. **Data da solicitação:** Indica a data em que a solicitação de serviço foi realizada.
6. **Pessoa que solicita:** Mostra o nome da pessoa que está solicitando o serviço.
7. **Planejar tarefa:** A partir desta opção, é possível agendar a solicitação de serviço em uma tarefa pendente ou ordem de serviço. Devem ser atribuídos detalhes como o tipo de tarefa e outras descrições opcionais, como: classificação, prioridade, duração estimada, uma data de agendamento, entre outros.
8. **Detalhes do ativo:** Ao selecionar esta opção, você é redirecionado para o módulo de catálogos e são exibidos todos os dados descritivos do ativo.
9. **Urgente:** Este ícone aparece quando, dentro da solicitação de serviço, é indicado que a atividade é urgente. Portanto, deve-se dar prioridade à solicitação sempre que possível ou realizar uma análise o mais rápido possível.

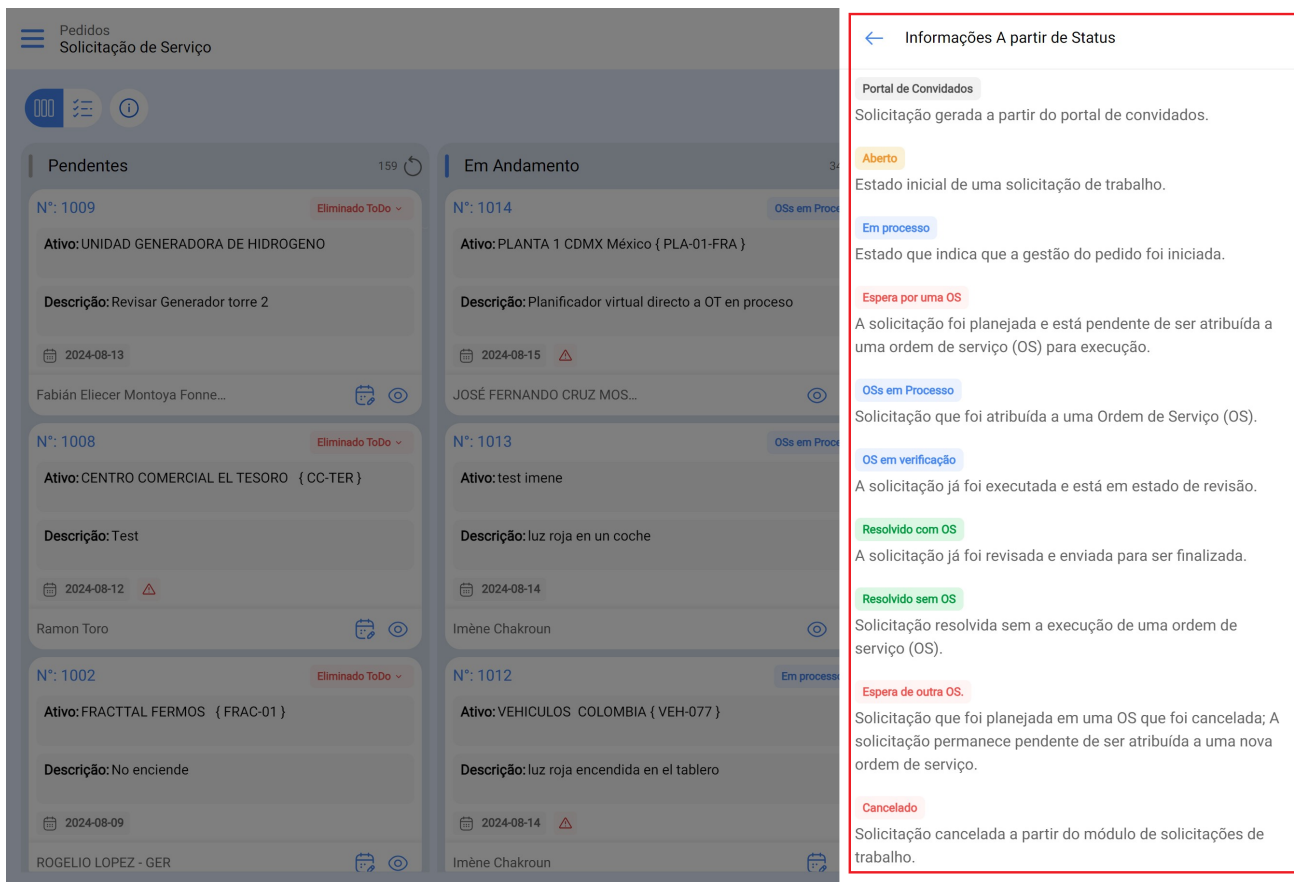
5. Acesso a informações detalhadas

The screenshot displays a dashboard for 'Pedidos Solicitação de Serviço'. At the top, there are navigation icons and a 'Versão anterior' link. The main area is divided into three columns representing different stages of requests:

- Pendentes (159):** Contains three cards.
 - Card 1: N°: 1009, Ativo: UNIDAD GENERADORA DE HIDROGENO, Descrição: Revisar Generador torre 2, Date: 2024-08-13, Requester: Fabián Eliecer Montoya Fonne...
 - Card 2: N°: 1008, Ativo: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }, Descrição: Test, Date: 2024-08-12, Requester: Ramon Toro
 - Card 3: N°: 1002, Ativo: FRACCTAL FERMOS { FRAC-01 }, Descrição: No enciende, Date: 2024-08-09, Requester: ROGELIO LOPEZ - GER
- Em Andamento (346):** Contains three cards.
 - Card 1: N°: 1014, Ativo: PLANTA 1 CDMX México { PLA-01-FRA }, Descrição: Planificador virtual directo a OT en proceso, Date: 2024-08-15, Requester: JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...
 - Card 2: N°: 1013, Ativo: test imene, Descrição: luz roja en un coche, Date: 2024-08-14, Requester: Imène Chakroun
 - Card 3: N°: 1012, Ativo: VEHICULOS COLOMBIA { VEH-077 }, Descrição: luz roja encendida en el tablero, Date: 2024-08-14, Requester: Imène Chakroun
- Finalizados (501):** Contains three cards.
 - Card 1: N°: 1011, Ativo: BANDA TRANSPORTADORA, Descrição: test de solicitud desde el portal de invitado, Date: 2024-08-13, Requester: FERNANDO MOSQUEDA
 - Card 2: N°: 1010, Ativo: BANDA TRANSPORTADORA, Descrição: MOTOR NO ENCIENDE, Date: 2024-08-13, Requester: OPERADOR 24
 - Card 3: N°: 1007, Ativo: PLANTA 1 CDMX México { PLA-01-FRA }, Descrição: Ejemplo de planificador, Date: 2024-08-12, Requester: JOSÉ FERNANDO CRUZ MOS...

Para obter informações detalhadas sobre os diferentes estados, você pode clicar no ícone de informações. Esta ação fornecerá uma representação visual fácil de entender, por meio de símbolos e cores, para compreender rapidamente o estado das solicitações presentes na interface Kanban.

Esta visualização não só proporciona uma maneira eficaz de organizar as tarefas, mas também oferece acesso rápido a detalhes cruciais, permitindo otimizar a gestão dos seus projetos e recursos.



Cada estado será exibido em sua respectiva coluna. A seguir, explicamos com clareza onde cada estado da solicitação deve aparecer, para que você possa acompanhar facilmente o progresso de cada caso.

Pendentes	Em Execução	Finalizadas
Solicitação criada pelo portal de convidados	Espera por uma OS	Rejeitado
Aberto	Em processo	Cancelado
Removida das tarefas pendentes	OS em processo	Resolvido com OS
-----	OS em verificação	Resolvido sem OS
-----	Espera de outra OS	-----

