

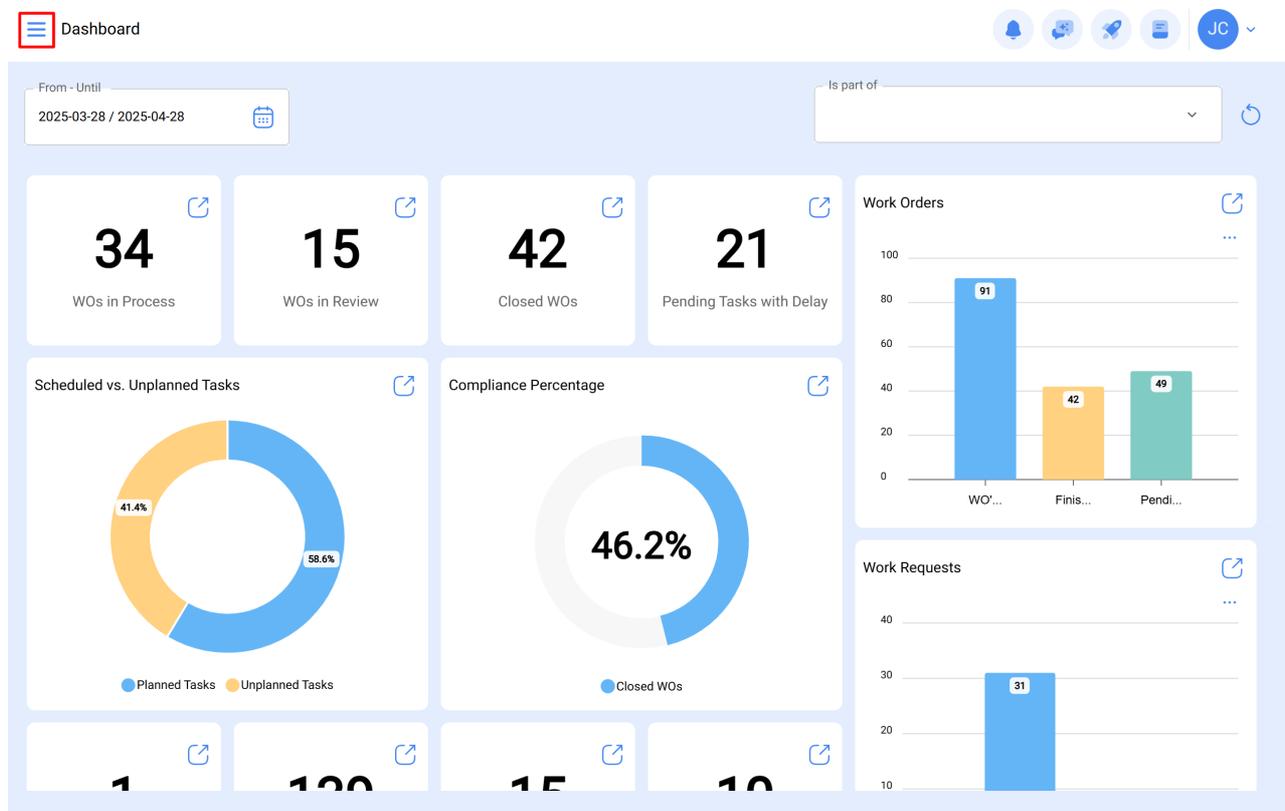
Demandes d'intervention et comment entrer dans le module ?

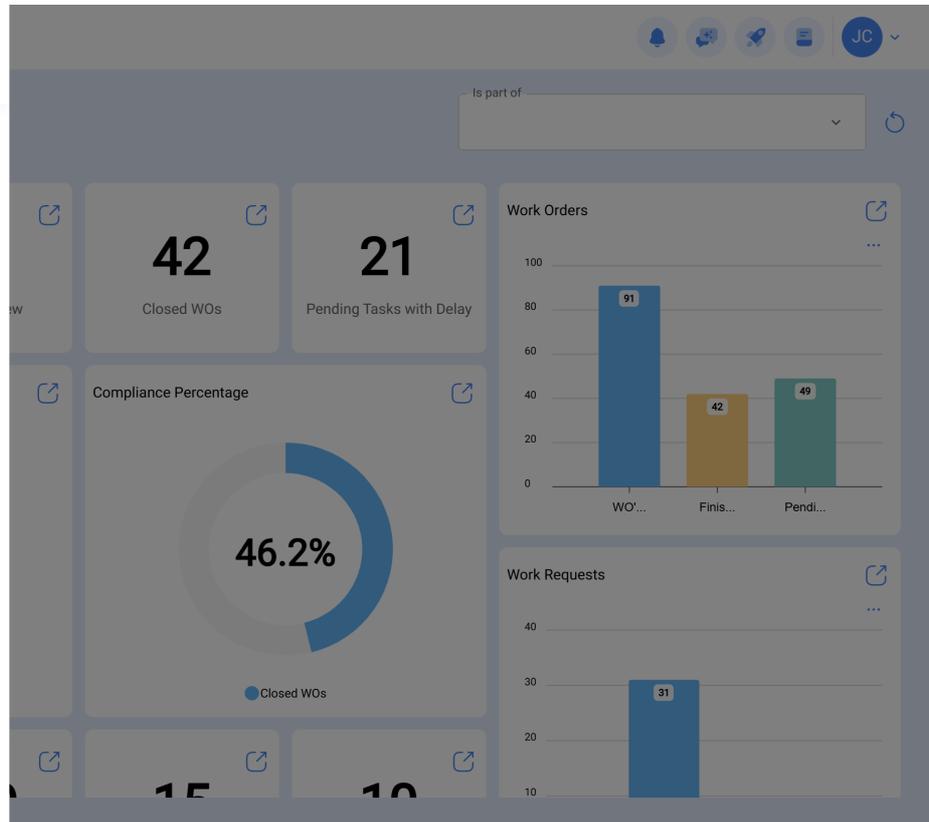
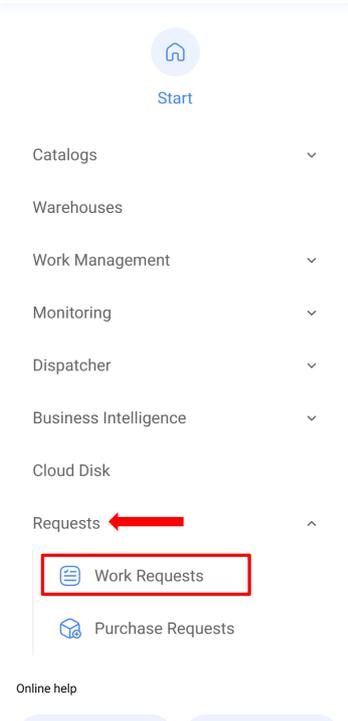
help.fracttal.com/hc/fr/articles/25052701123085-Demandes-d-intervention-et-comment-entrer-dans-le-module

Dans ce module, les utilisateurs de la plateforme peuvent signaler des incidents par le biais de demandes de travail, qui peuvent être remplies et gérées sur la plateforme le cas échéant.

Comment entrer dans le module de demandes d'intervention ?

Pour entrer dans le module de demande, cherchez le module dans le menu en haut à gauche de la barre principale de la plateforme et cliquez sur "Demandes" puis sur "Demandes d'intervention".





Lorsque vous cliquez sur ce bouton, une nouvelle fenêtre s'ouvre avec toutes les demandes de travail qui ont été faites dans le système et leurs statuts correspondants.

The 'Requests Work Request' view is organized into three columns based on status:

- Pending (218):**
 - N°: 1289:** Asset: No asset assigned. Description: Prueba portal. Date: 2025-04-25. Assigned to: Diego.
 - N°: 1287:** Asset: No asset assigned. Description: Tenemos una manguera rota y se presenta fuga de aceite. Date: 2025-04-24. Assigned to: Alexander Sanchez.
 - N°: 1283:** Asset: No asset assigned.
- In Progress (453):**
 - N°: 1288:** Asset: HELLER TORNO CNC - 0002 { MQU-0002 }. Description: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICACION. Date: 2025-04-23. Assigned to: ALEXANDER SANCHEZ.
 - N°: 1284:** Asset: OTIS ELEVADOR #1 { EL01 }. Description: EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE CARRERA. Date: 2025-04-23. Assigned to: ALEXANDER SANCHEZ.
 - N°: 1280:** Asset: MOTOR A GAS { MOT-GAS-09 }.
- Closed (602):**
 - N°: 1286:** Asset: HORNO 01 { HOR-01 }. Description: EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC. Date: 2025-04-24. Assigned to: DIEGO VERGARA.
 - N°: 1285:** Asset: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }. Description: ejemplo. Date: 2025-04-23. Assigned to: DIEGO VERGARA.
 - N°: 1279:** Asset: PORTATIL 04 { PTL-0004 }.

Il est également possible d'accéder aux demandes via la vue en liste.

	Work Request Number	Work Order	Status	Description
<input type="checkbox"/>	1289		Created from Guest Portal	Prueba portal
<input type="checkbox"/>	1288	OS809-25	WO's in Process	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICA
<input type="checkbox"/>	1287		Created from Guest Portal	Tenemos una manguera rota y se presenta f
<input type="checkbox"/>	1286	OS808-25	Solved with WO	EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC
<input type="checkbox"/>	1285		Rejected	ejemplo
<input type="checkbox"/>	1284	OS802-25	WO in Review	EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE C
<input type="checkbox"/>	1283		Created from Guest Portal	sdsa
<input type="checkbox"/>	1282		Open	Falla de equipo
<input type="checkbox"/>	1281		Open	PRUEBA
<input type="checkbox"/>	1280	OT1038UFSM	WO in Review	EQUIPO SUENA RARO
<input type="checkbox"/>	1279	OT1032UFSM	Solved with WO	EQUIPO NO ENCIENDE

Showing 50 of 1273

Les statuts dans lesquels une demande peut se trouver sont les suivants :

Pending 218

N°: 1289 Guest Portal

Asset: No asset assigned

Description: Prueba portal

2025-04-25

Diego

In Progress 453

N°: 1288 WO's in Process

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

Description: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE LUBRICACION

2025-04-23

ALEXANDER SANCHEZ

Closed 602

N°: 1286 Solved with WO

Asset: HORNO 01 { HOR-01 }

Description: EJEMPLO SOLICITUD GRUPO FAC

2025-04-24

DIEGO VERGARA

N°: 1287 Guest Portal

Asset: No asset assigned

Description: Tenemos una manguera rota y se presenta fuga de aceite

2025-04-24

Alexander Sanchez

N°: 1284 WO in Review

Asset: OTIS ELEVADOR #1 { EL01 }

Description: EL EQUIPO NO LLEGA HASTA EL FINAL DE CARRERA

2025-04-23

ALEXANDER SANCHEZ

N°: 1285 Rejected

Asset: CENTRO COMERCIAL EL TESORO { CC-TER }

Description: ejemplo

2025-04-23

DIEGO VERGARA

N°: 1283 Guest Portal

Asset: No asset assigned

N°: 1280 WO in Review

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

N°: 1279 Solved with WO

Asset: PORTATIL 04 { PTL-0004 }

The screenshot displays a mobile application interface for managing work requests. The main view is divided into two columns: 'Pending' (218 requests) and 'In Progress' (453 requests). Each request card shows a number, asset name, description, date, and assignee. A legend on the right, titled 'Information from Status', explains various status labels: 'Open' (initial state), 'In Process' (request initiated), 'WO's In Process' (assigned to a Work Order), 'Solved without WO' (resolved without a Work Order), 'Cancelled' (request canceled), 'Solved with WO' (reviewed and finalized), 'Waiting for a WO' (planned and pending assignment), 'WO In Review' (executed and in review), 'WO Cancelled' (planned but Work Order canceled), 'Waiting for another WO' (planned in a canceled Work Order), and 'Work request deleted from to-do'.

- **Ouvert** : état dans lequel la demande n'a pas encore été traitée.
- **En cours** : état dans lequel la demande est en cours de création d'une tâche non programmée, avant de devenir une tâche en attente ou un ordre de travail (OT).
- **TO en cours** : état dans lequel se trouve une demande une fois qu'elle a été planifiée et convertie en TO.
- **Résolu sans TO**: état dans lequel la demande a déjà été résolue sans avoir généré d'OT.
- **Annulée** : état d'une demande qui a été annulée.
- **Résolue avec TO** : État dans lequel la demande a déjà été résolue par le biais d'un OT.
- **En attente d'un TO** : État dans lequel la demande a été envoyée au module des tâches en attente et attend d'être exécutée dans un OT.
- **TO en cours de révision** : état dans lequel la demande a déjà été générée en tant qu'OT et est en cours de révision.
- **TO annulé** : Statut dans lequel la demande a été générée dans un TO, qui a ensuite été annulé (dans ce cas, les tâches associées au TO retournent dans les Tâches en attente).

- **Demande retirée des tâches en attente** : État dans lequel la demande a été retirée du module Tâches en attente et doit être replanifiée à partir du module Demandes de travail.
- **Rejetée** : État dans lequel une demande a été rejetée.
- **En attente d'un autre TO** : ce statut s'applique lorsqu'un ordre de travail (TO) a été attribué à une demande, mais que cet TO a été annulé. La tâche qui n'a pas été exécutée retourne dans la catégorie des tâches en attente sous ce statut.
- **Créée dans le portail des invités** : statut indiquant que la demande a été générée via le portail des invités, c'est-à-dire qu'elle provient d'un utilisateur externe ou d'un invité.