

Guía de Usuario



Metro

Cierre de Ordenes vía Centralita v.1.0.

Código: GU-MI-GEMA-0001

Los cierres de órdenes de trabajo se harán mediante envío de SMS o llamada telefónica.

Se podrá cerrar cualquier Orden / Solicitud de Trabajo que se encuentre pendiente.

Mensajes SMS:

El número de teléfono interno (abreviado) del móvil para mensajes SMS es **49299**.

El número de teléfono externo del móvil para mensajes SMS es **660 624 738**.

Telefonía:

El número de teléfono interno para el acceso desde teléfonos de METRO es **3 11 11**.

El número de teléfono externo para el acceso es **91 379 11 11**.

MENSAJES SMS

El formato para enviar una solicitud de cierre debe ser:

<IPT 3 dígitos> espacio <OT 8 dígitos>

IPT (Identificador de Puesto de Trabajo): Código numérico de 3 dígitos que corresponde a un Puesto de Trabajo de GEMA.

La Orden / Solicitud de Trabajo tendrá el formato 5X.XXX.XXX (rango de 50.000.000 a 59.999.999)

El IPT debe corresponder al de la Orden / Solicitud de Trabajo de la que se solicita el cierre.

El sistema enviará un SMS confirmando si la petición se ha realizado correctamente o si ha habido errores de formato o de envío de datos

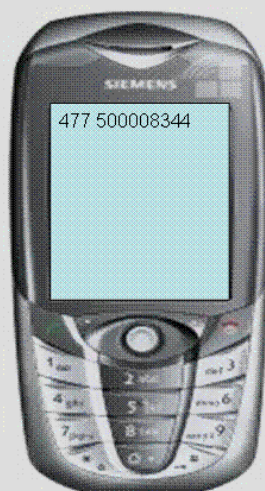
Si ha habido problemas de conexión se almacenarán los datos y cuando se reestablezca la conexión nos llegará un SMS de confirmación o error sobre el envío.

Ejemplos de envío correcto:

El SMS de confirmación será:

-<IPT> <OT> La petición de cierre de orden de trabajo con número <Num OT> se ha recibido correctamente”.

Envío SMS de cierre
de una orden



SMS recibido



Ejemplos con envíos incorrectos:

Si se envía información con formato incorrecto o datos erróneos se nos enviará un SMS de respuesta indicando el error.

Ejemplos:

-Envío con formato incorrecto:

Envío de SMS



SMS recibido



Envío de SMS



SMS recibido



Envío de SMS



SMS recibido



-Envío de órdenes de trabajo no correctas bien por número de dígitos incorrecto o porque no existe.

Envío de SMS



SMS recibido



Envío de SMS



SMS recibido



- Envío de órdenes ya cerradas:

Envío de SMS

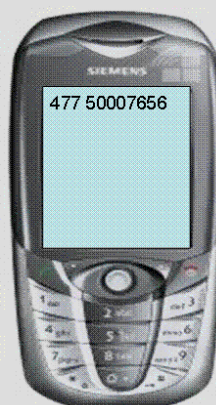


SMS recibido



- Puesto de trabajo no corresponde a la orden de trabajo:

Envío de SMS



SMS recibido



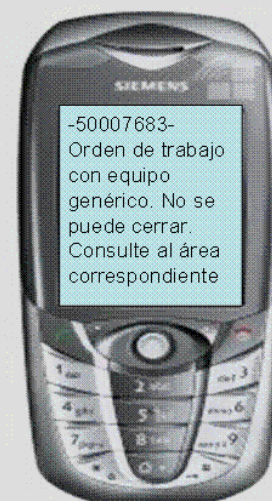
-Órdenes con equipo genérico:

- Las órdenes con equipo genérico son aquellas que contienen equipo del tipo 01FXXXX**000000** (terminado en 6 ceros)

Envío de SMS



SMS recibido



TELEFONÍA

Una vez realizada la llamada escucharemos la siguiente locución:

***“Bienvenido al Sistema Automático de Cierre de Ordenes de trabajo.
Por favor, introduzca el número de Identificador de Puesto de Trabajo”***

Los datos de IPT y orden de trabajo serán introducidos mediante pulsación de teclas del teléfono.

Si se introduce menos de 3 dígitos el sistema espera 15 segundos y nos pide de nuevo el IPT:

“Por favor, introduzca el número de Identificador de Puesto de Trabajo”

Tras introducir el puesto de trabajo nos pedirá la orden de trabajo

“Por favor, introduzca el número de Orden de Trabajo”

(SE DEBE ESPERAR A QUE COMIENZE LA LOCUCIÓN ANTES DE INTRODUCIR LA ORDEN)

Si hay problemas con la conexión al sistema se nos informará una vez introducidos correctamente el identificador de puesto de trabajo y la orden de trabajo.

“Por problemas técnicos no ha sido posible cerrar la orden de trabajo, por favor inténtelo de nuevo más tarde”

Tras introducir una orden de trabajo si los datos son correctos se nos confirmará:

“La Petición de Cierre de Orden de Trabajo se ha recibido correctamente.”

A continuación se nos preguntará si queremos introducir una nueva orden de trabajo. De esta forma se pueden cerrar varias en la misma llamada.

“Si desea cerrar otra Orden de Trabajo, por favor introduzca el número de la misma.”

Ejemplos de envíos correctos:

“Bienvenido al Sistema Automático de Cierre de Ordenes de trabajo. Introduzca el número de Identificador de Puesto de Trabajo”

Datos introducidos: 700

“Por favor, introduzca el número de Orden de Trabajo”

Datos introducidos: 50572717

“La Petición de Cierre de Orden de Trabajo se ha recibido correctamente.”

“Si desea cerrar otra Orden de Trabajo, por favor introduzca el número de la misma.”

Datos introducidos: 50573751

“La Petición de Cierre de Orden de Trabajo se ha recibido correctamente.”

“Si desea cerrar otra Orden de Trabajo, por favor introduzca el número de la misma.”

.....

ERRORES POSIBLES:

Si se introduce un puesto de trabajo erróneo se nos informará con la siguiente locución:

“El Puesto de Trabajo Introducido no es correcto”

Así mismo si al teclear el identificador de puesto de trabajo se introducen menos dígitos el sistema esperará 15 segundos y entonces volverá a indicar que se introduzca el puesto de trabajo:

“Por favor introduzca 3 dígitos”

Si se introduce una orden incorrecta, el sistema informará de que no existe y nos pedirá introducir de nuevo la orden de trabajo.

“La Orden de Trabajo introducida no existe.”

“Por favor, introduzca el número de Orden de Trabajo”

Si se introduce un número de orden de trabajo que se encuentra cerrada, se nos indica que ya lo está:

“La orden de trabajo introducida ya se encuentra cerrada”

ERRORES POSIBLES (II):

Si se introduce una IPT que no se corresponde con la orden se nos informa del error:

“El Puesto de Trabajo no corresponde a la Orden de Trabajo.”

Si la orden introducida contiene un equipo genérico se informará de que no se puede cerrar, y nos propondrá introducir de nuevo otra orden de trabajo.

*(Las órdenes con equipo genérico son aquellas que contienen equipo del tipo **0IFXXXX000000**, terminadas con 6 ceros)*

***“Orden de Trabajo con equipo genérico. No se puede cerrar.
Por favor, consulte al área correspondiente”***

"Si desea cerrar otra Orden de Trabajo, por favor introduzca el número de la misma"

EJEMPLOS DE ENVÍOS CON ERRORES:

Ejemplo 1:

“Bienvenido al Sistema Automático de Cierre de Ordenes de trabajo. Introduzca el número de Identificador de Puesto de Trabajo”

Datos introducidos: 100

“Por favor, introduzca el número de Orden de Trabajo”

Datos introducidos: 5000

“La Orden de Trabajo introducida no existe.”

“Por favor, introduzca el número de Orden de Trabajo”

EJEMPLOS DE ENVÍOS CON ERRORES (II):

Ejemplo 2:

***“Bienvenido al Sistema Automático de Cierre de Ordenes de trabajo.
Por favor, introduzca el número de Identificador de Puesto de Trabajo”***

Datos introducidos: 700

“Por favor, introduzca el número de Orden de Trabajo”

Datos introducidos: 50550261

***“El Puesto de Trabajo no corresponde a la Orden de Trabajo.”
“Por favor, Introduzca el número de Orden de Trabajo”***

EJEMPLOS DE ENVÍOS CON ERRORES (III):

Ejemplo 3:

***“Bienvenido al Sistema Automático de Cierre de Ordenes de trabajo.
Por favor, introduzca el número de Identificador de Puesto de Trabajo”***

Datos introducidos: 700

“Por favor, Introduzca el número de Orden de Trabajo”

Datos introducidos: 50866564

***“Orden de Trabajo con equipo genérico. No se puede cerrar.
Por favor, consulte al área correspondiente”***

“Si desea cerrar otra Orden de Trabajo, por favor introduzca el número de la misma”