

# 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

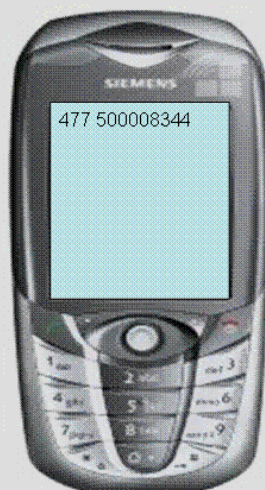
Si ha habido problemas de conexión se almacenarán los datos y cuando se reestablezca la conexión nos llegará un SMS de confirmación o error sobre el envío.

## 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

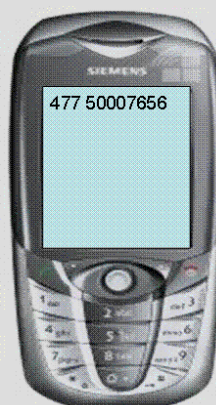


SMS recibido



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

Envío de SMS



SMS recibido

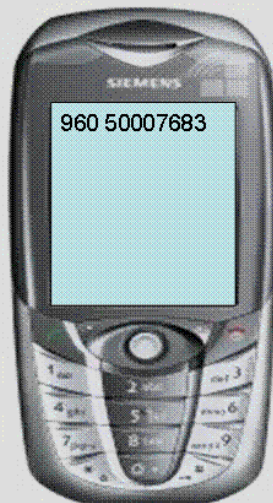




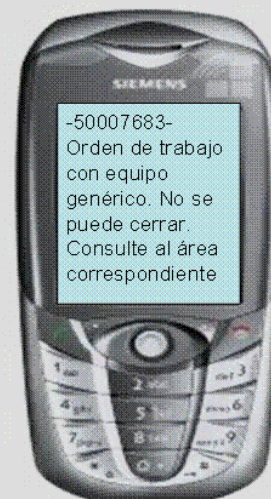
-Órdenes con equipo genérico:

- 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”***