

TUTORIAL PARA EL USO DE LA PLATAFORMA DE BUSSINES INTELLIGENCE:



EDICIÓN	MODIFICACIÓN	FECHA	REVISADO POR:	APROBADO POR :
1ª	Creación del Manual	01/11/2020	Resp. Calidad	Dirección Técnica

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE.....	4
3. ACCESO A LA PLATAFORMA ALANEDBI.....	5
4. USO DE LA PLATAFORMA ALANEDBI.....	6
4.1.LOCALIZACIÓN.....	7
4.2. MONITORIZACIÓN.....	8
4.3. ANALÍTICA.....	10
4.4. OFERTAS.....	17

1. OBJETO

El presente Manual tiene por objeto el presentar a los clientes de **OPTIMIZA** una herramienta de gestión tanto operativa como de analítica (*Bussines Intelligence*) de los servicios efectuados por **OPTIMIZA**. La motivación por el que **OPTIMIZA** a implantado dicha herramienta, y la ha puesto a disposición de sus clientes, ha sido que los clientes puedan acceder a la información sin limitación y en tiempo real del servicio que les está prestando **OPTIMIZA**, y así poder ser lo más transparente posible en cuanto a la ejecución del servicio, con el principal fin de acercar aún más la gestión de **OPTIMIZA** al cliente.

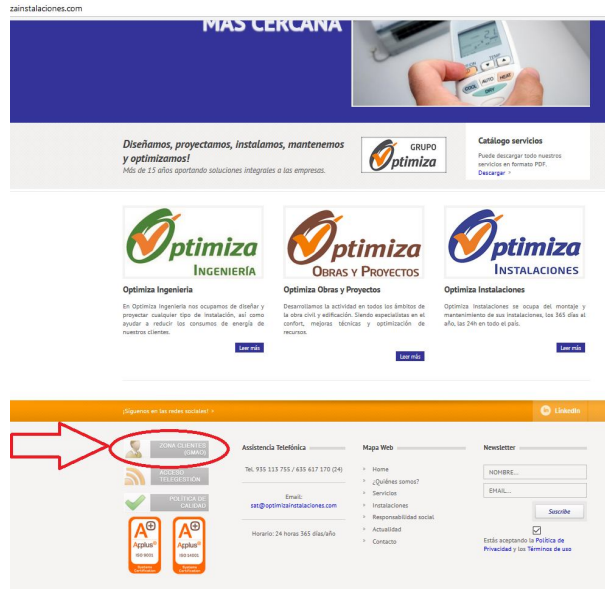
2. ALCANCE

El alcance de la presente iniciativa es que el cliente pueda acceder a la gestión operativa de **OPTIMIZA** sin ningún tipo de limitación. Esta herramienta permite extraer toda la información volcada por el personal técnico y administrativo de **OPTIMIZA** de su **GMAO** (*Gestor de Mantenimiento Asistido por Ordenador*) permitiendo de este modo al cliente relacionar todos estos datos de una forma muy visual y práctica para tomar las mejores decisiones posible de una forma empírica.

3. ACCESO A LA PLATAFORMA ALANEDEBI

Para poder acceder a la plataforma ALANEDEBI se puede acceder por 2 vías:

- A través de la web de www.optimizainstalaciones.com, en la zona donde pone "ZONA CLIENTES (GMAO)" (Figura nº 1)



(Figura nº 1)

- A través del siguiente enlace: <https://optimiza-instalaciones.alanedbi.com/Optinstal>

Una vez clickado en enlace, nos encontraremos la siguiente pantalla (Figura nº 2) donde tendremos que acreditarnos mediante USUARIO y PASSWORD para poder "iniciar sesión" en la plataforma:

USUARIO: email

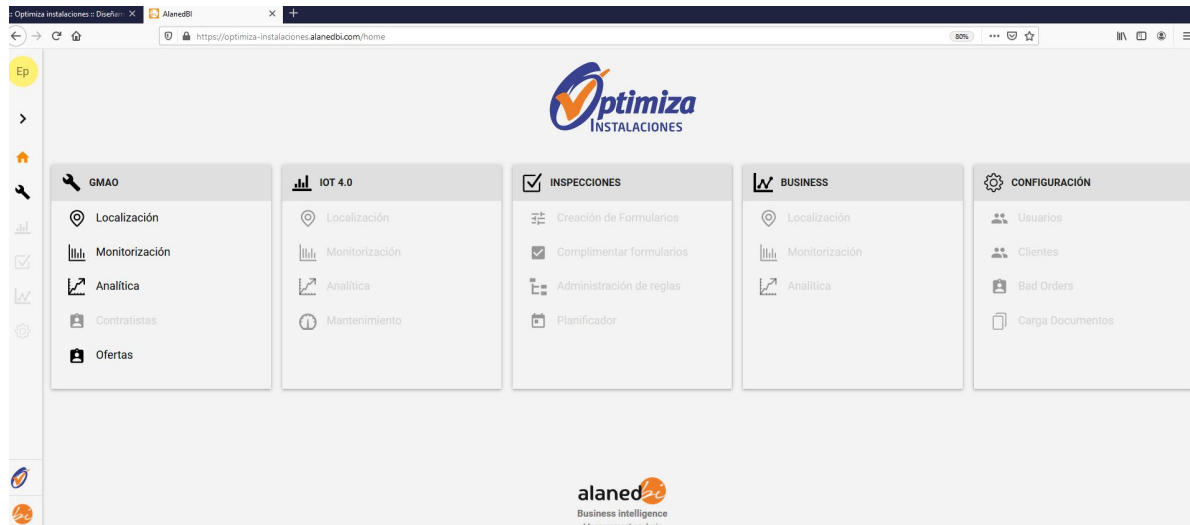
CONTRASEÑA: Facilitada por el Depto. Comercial de OPTIMIZA



(Figura nº 2)

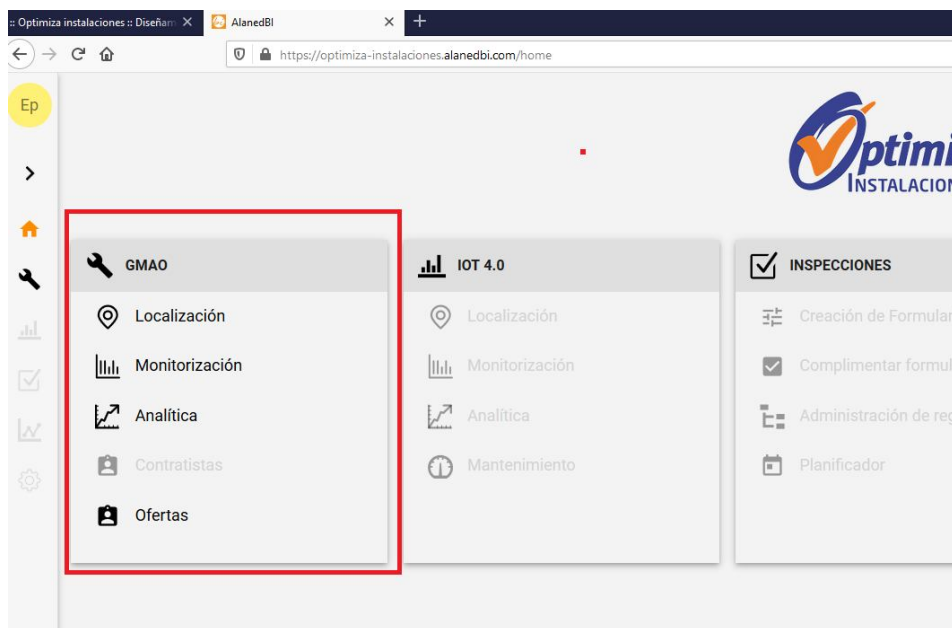
4. USO DE LA PLATAFORMA ALANEDBI

Cuando hayamos introducido USUARIO y CONTRASEÑA nos encontraremos el siguiente entorno (Figura n° 3):



(Figura n° 3)

La única columna que podremos gestionar es la de "GMAO", la cual tiene asignada los siguientes campos (Figura n° 4):



(Figura n° 4)

LOCALIZACIÓN: Este campo sirve para poder localizar en el mapa nacional en que poblaciones tenemos desplegadas las delegaciones (*va por códigos postales*), viendo de una forma muy visual en que localidades/provincias/comunidades Aut. tenemos ubicadas las delegaciones de cada cliente.

MONITORIZACIÓN: Este espacio está pensado para tener un cuadro de mando con los datos principales para el correcto control del servicio. Podemos ver entre otros puntos:

- N° de Peticiones de Servicio (PDS) VS el n° de Resueltas realizadas por **OPTIMIZA** por un periodo de tiempo determinado.
- Coste total efectuado por **OPTIMIZA** dentro de un periodo de tiempo, así como ver las 8 delegaciones que han supuesto un mayor coste, las comunidades que requieren mayor inversión, el tipo de trabajo (*Climatización, Electricidad, Cerrajería, etc..*) que tiene mayor coste, etc...
- Coste medio por intervención
- Etc....

ANALÍTICA: Este espacio es el más completo y es donde se puede acceder a mayor información. Aparte en este espacio se puede ver detalladamente todas las Peticiones de Servicio (PDS) solicitadas a **OPTIMIZA**, ya sean las cerradas como las que se están ejecutando en ese preciso instante.

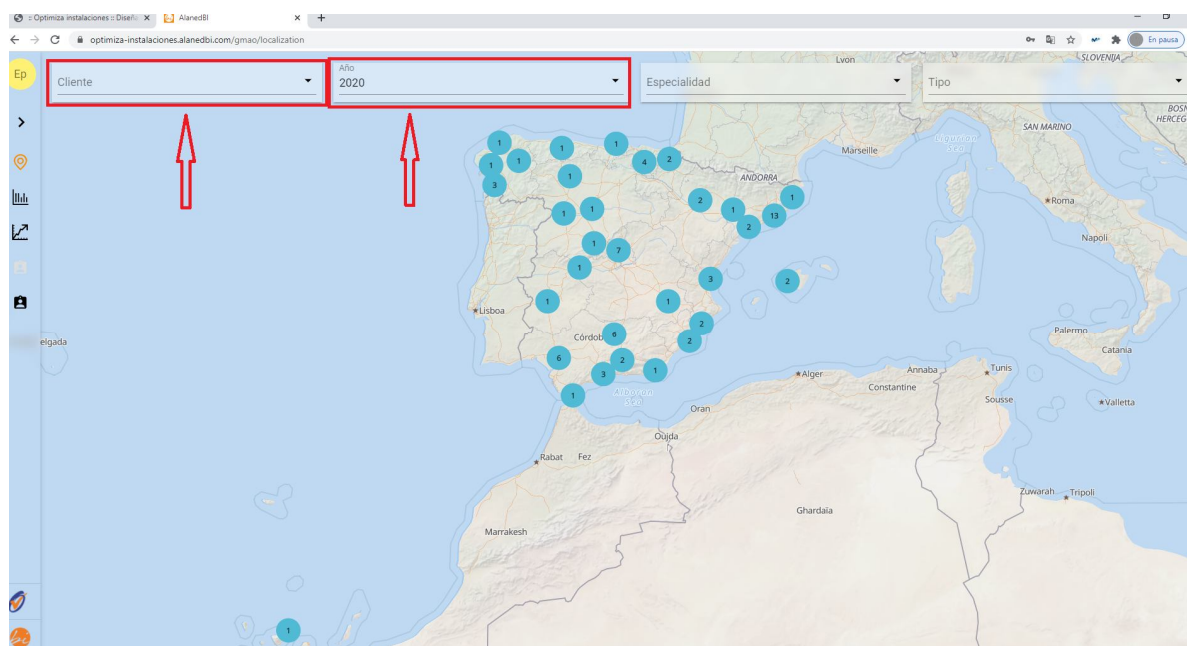
OFERTAS: En este último punto, se podrán visualizar al detalle el total de Ofertas solicitadas a **OPTIMIZA**, así como el total de Ofertas entregadas, pendiente de ejecutar, pendientes de aprobar, etc... y todo eso relacionado con los importes de las ofertas presentadas por **OPTIMIZA**.

En los siguientes puntos detallaremos cada uno de los 4 campos.

4.1. LOCALIZACIÓN

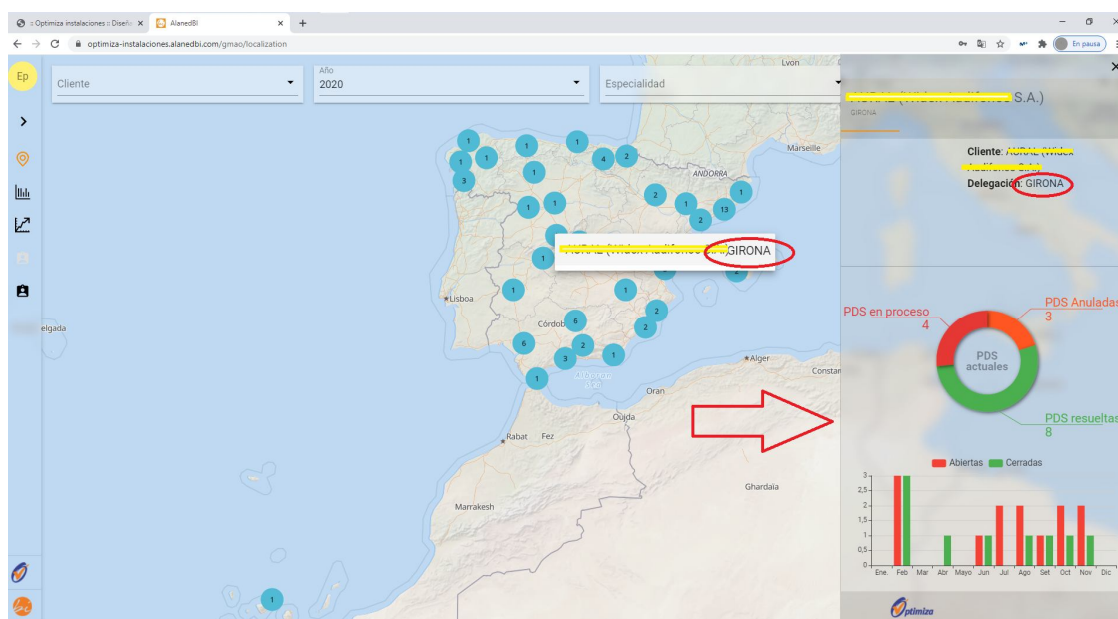
Como brevemente se describía en el punto anterior, la pestaña de localización tiene 2 objetivos principales:

- Poder ver muy visualmente representadas en el mapa, donde están ubicadas las delegaciones de cada cliente. Como vemos en la siguiente captura (*figura n° 5*), podemos filtrar por las delegaciones existentes en años anteriores y en el actual, es decir, que si se ha eliminado una Delegación en 2019, en 2020 no aparecerá, pero si, si filtramos por 2019. Los círculos de color "Azul" claro representan las delegaciones.



(Figura n° 5)

- La siguiente objetivo es poder ver muy ágilmente el nº de Peticiones de Servicio (PDS) que ha tenido una delegación dependiendo del año (figura nº 6).

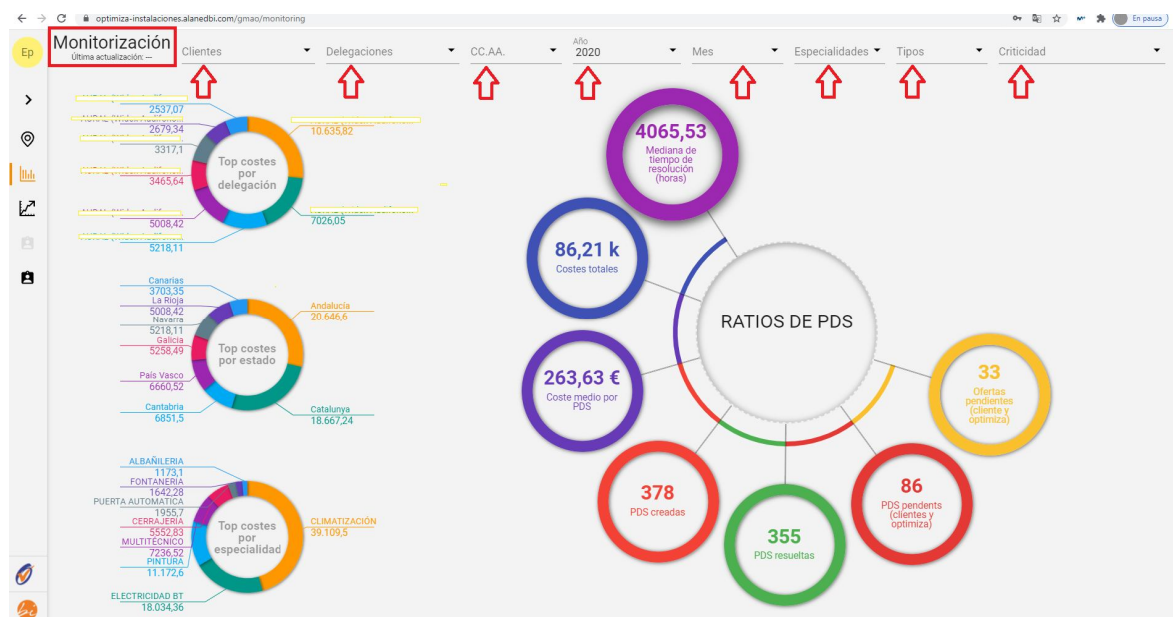


(Figura nº 6)

En el ejemplo que describimos líneas arriba, podemos ver que al "clickar" en la delegación de GERONA se ha desplegado una ventana en el lateral derecho del mapa, donde podemos ver un resumen de las Peticiones de Servicio (PDS) durante el año seleccionado para esa delegación, y la evolución de los estados en las que se encuentran, por meses.

4.2. MONITORIZACIÓN

En este 2º espacio podemos encontrar el cuadro de mando de "MONITORIZACIÓN" que tenemos a continuación (figura nº 7). Su objetivo es que de un simple vistazo podamos ver el rendimiento de **OPTIMIZA** y los costes asociados por este dependiendo de varios ítems, los cuales expondremos a continuación.



(Figura nº 7)

La ventana está dividida en 3 partes o zonas:

- **SUPERIOR:** En la parte superior de la ventana, quedan reflejados, con unas "flechas rojas", los filtros que se disponen para poder filtrar la información por los campos que el cliente estime oportuno. Todo el contenido de la parte "izquierda" o "derecha" se verá modificado según los filtros deseados.

Se puede filtrar por:

- Cliente *(en caso de tener más sociedades dentro de un grupo de empresas)*
 - Delegación
 - Comunidad Autónoma
 - Año *(Hay disponibles 2018 y 2019, lo único que puede que algunos de los datos extraídos no sea del todo fiable ya que **OPTIMIZA** aún no tenía implantada la herramienta)*
 - Mes
 - Especialidad o Gremio *(Climatización/Electricidad/ cerrajería/Albañilería/Pintura/Ventilación, etc...)*
 - Tipo de Trabajo *(Correctivo/Preventivo/Presupuesto/Obra/etc...)*
 - Criticidad de las trabajos solicitados a **OPTIMIZA** *(Crítico/Urgente/Normal/Programado)*
- **IZQUIERDA:** Hay representados 3 círculos donde se podrán ver:
 - TOP COSTES por DELEGACION, más concretamente la de las 8 delegaciones del cliente que más inversión requieren.
*(**NOTA:** Como solamente salen representadas las 8 delegaciones que se le han imputado más gasto, si queremos ver una delegación que no aparece, solamente tendremos que filtrarlo por la parte superior y aparecerá)*
 - TOP COSTES por COMUNIDAD AUTONOMA, más concretamente la de las 8 Comunidades Aut. que más inversión requieren.
*(**NOTA:** Como solamente salen representadas las 8 Com. Autónomas que se le han imputado más gasto, si queremos ver una Comunidad que no aparece, solamente tendremos que filtrarlo por la parte superior y aparecerá)*
 - TOP COSTES por ESPECIALIDAD, más concretamente la de las 8 Especialidades o Gremios, que más inversión requiere por parte del cliente.
*(**NOTA:** Como solamente salen representadas las 8 Com. Especialidades que se le han imputado más gasto, si queremos ver una Especialidad que no aparece, solamente tendremos que filtrarlo por la parte superior y aparecerá)*
 - **DERECHA:** Hay representados 7 círculos de varios colores donde se podrán ver:
 - **MEDIANA DE TIEMPO DE RESOLUCIÓN** *(En horas):* Este resultado es la mediana de tiempo que ha tardado **OPTIMIZA** en resolver todos los trabajos ejecutados, dentro de un periodo de tiempo determinado.

EJEMPLO: Si filtramos en la parte superior por "CRITICIDAD: Urgente", nos saldrá la mediana de tiempo que tarda **OPTIMIZA** en resolver las averías catalogadas de URGENTES.

(NOTA: Este dato de la MEDIANA aún no es fiable, estamos acabando de desarrollarlo. Esperemos en breves poder ofrecerlo correctamente)

- **COSTES TOTALES:** Este resultado nos indica el coste total producido por **OPTIMIZA** en el año 2020.

(NOTA: Si utilizamos los filtros superiores podremos obtener muchas más información.)

- **COSTE MEDIO POR PETICIÓN DE SERVICIO (PDS):** Este resultado nos indica la media del importe de todas las Peticiones de Servicio (PDS) solicitadas a **OPTIMIZA**. Es decir, nos indica la factura media de **OPTIMIZA** en un periodo de tiempo.

(NOTA: Si utilizamos los filtros superiores podremos obtener muchas más información.)

- **PETICIÓN DE SERVICIO (PDS) CREADAS:** Este resultado nos indica el nº total de Peticiones de Servicio (PDS) "creadas" dentro de un intervalo de tiempo.

(NOTA: Si utilizamos los filtros superiores podremos obtener muchas más información.)

- **PETICIÓN DE SERVICIO (PDS) RESUELTAS:** Este resultado nos indica el nº total de Peticiones de Servicio (PDS) "Resueltas" por **OPTIMIZA** dentro de un intervalo de tiempo.

(NOTA: Si utilizamos los filtros superiores podremos obtener muchas más información.)

- **PETICIÓN DE SERVICIO (PDS) PENDIENTES:** Este resultado nos indica el nº total de Peticiones de Servicio (PDS) "Pendientes" por **OPTIMIZA** o el **Ciente** (en el caso de que tenga que enviar algún material o pedir alguna autorización, etc...) dentro de un intervalo de tiempo.

(NOTA: Si utilizamos los filtros superiores podremos obtener muchas más información.)

- **OFERTAS PENDIENTES:** Este resultado nos indica el nº total de OFERTAS "Pendientes" por **OPTIMIZA** o el **Ciente** (en el caso de que tenga que enviar algún material o pedir alguna autorización, etc...) dentro de un intervalo de tiempo.

4.3. ANALÍTICA

En este 3º espacio de "ANALÍTICA" es el más completo de los 4. Este "Espacio" está compuesto por 5 pestañas:

- GENERAL
- EVOLUCIÓN
- PDS
- PDS PENDIENTES ESTE AÑO
- PDS CREADAS

GENERAL

Cuando entramos en el "Espacio ANALITICA" veremos automáticamente el entorno representado en la figura nº 8. Esta primera ventana hace referencia a la pestaña "GENERAL", y está dividido en 5 espacios o ZONAS:

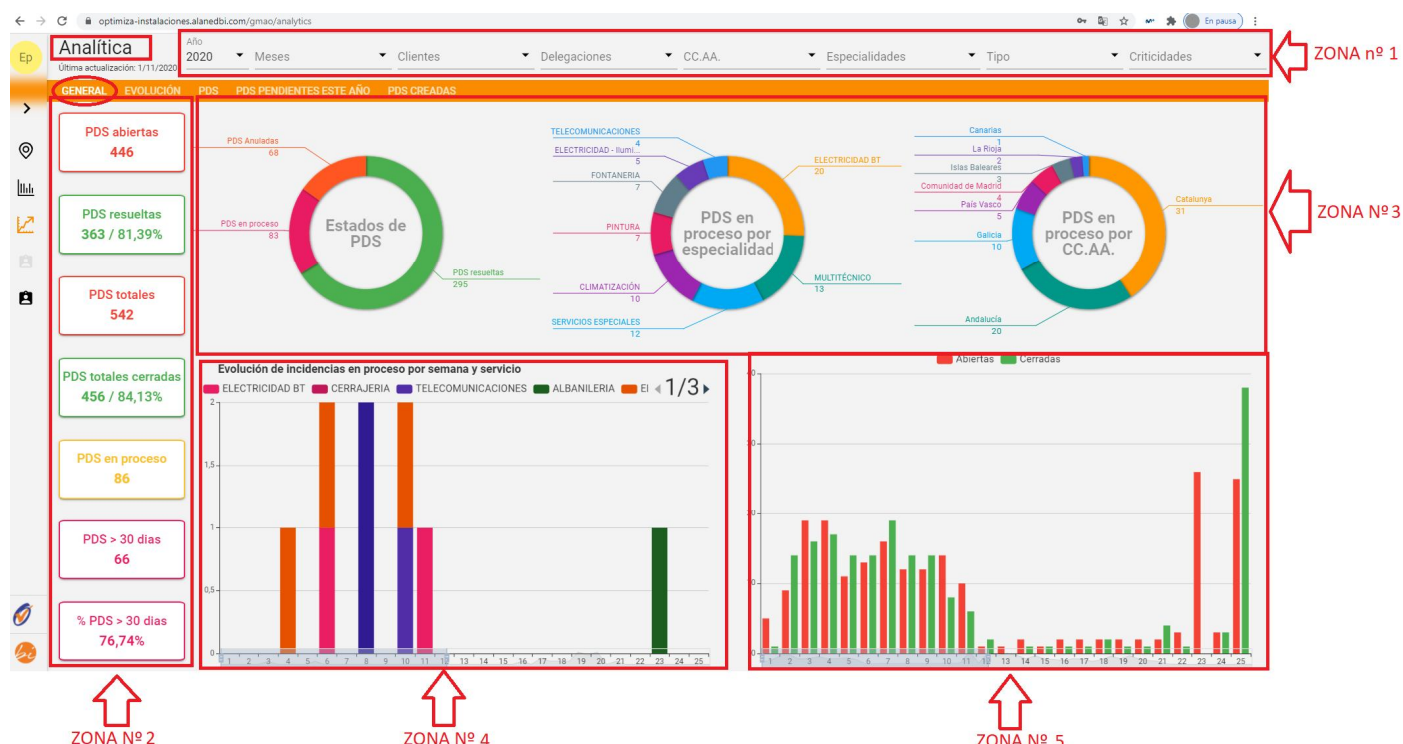


Figura nº 8

- **ZONA nº 1:** En la parte superior de la ventana, quedan reflejados los filtros que se disponen para poder filtrar la información por los campos que el cliente estime oportuno. Todo el contenido de las demás ZONAS se verán modificados según los filtros seleccionados.

Se puede filtrar por:

- **AÑO:** (Hay disponibles 2018 y 2019, lo único que puede que algunos de los datos extraídos no sea del todo fiable ya que **OPTIMIZA** aún no tenía implantada la herramienta)
- **MESES**
- **CLIENTE:** (en caso de tener más sociedades dentro de un grupo de empresas)
- **DELEGACIÓN**
- **COMUNIDAD AUTÓNOMA:**
- **ESPECIALIDAD O GREMIO:** (Climatización/Electricidad/ cerrajería/Albanilería/Pintura/Ventilación, etc...)
- **TIPO de Trabajo:** (Correctivo/Preventivo/Presupuesto/Obra/etc...)
- **CRITICIDAD** de las trabajos solicitados a **OPTIMIZA:** (Crítico/Urgente/Normal/Programado)

- **ZONA nº 2:** En el Lateral Izquierdo de la ventana, existe 7 recuadros que nos informan de:
 - **PDS ABIERTAS:** PDS abiertas en el año seleccionado
 - **PDS RESULETAS:** PDS "Cerradas" y/o "Anuladas" de las PDS abiertas dentro del año seleccionado
 - **PDS TOTALES:** PDS abiertas el año seleccionado + PDS pendientes de ejecutar de años anteriores
 - **PDS TOTALES CERRADAS:** PDS "Cerradas" y/o "Anuladas" en el año seleccionado *(Tiene en cuenta las PDS "Cerradas" y/o "Anuladas" que se abrieron en años anteriores pero se "Cerraron" o "Anularon" durante el año seleccionado)*
 - **PDS EN PROCESO:** PDS "Pendientes" de ejecutar en el año seleccionado, independientemente del año en que se abrieron.
 - **PDS > 30 DÍAS:** PDS "Pendientes" de ejecutar que haga más de 30 días que estén abiertas.
 - **% PDS > 30 DÍAS:** % de PDS "Pendientes" de ejecutar que haga más de 30 días que estén abiertas, respecto al total de PDS creadas dentro de estos 30 días.
- **ZONA nº 3:** Hay representados 3 círculos en forma de gráfico donde se podrán ver:
 - **Nº TOTAL DE PDS POR ESTADOS:** Aquí se puede ver el nº de PDS que hay para cada estado de las PDS *(Petición de Orden de Servicio)*.
 - **Nº TOTAL DE PDS EN PROCESO POR ESPECIALIDAD:** Aquí se puede ver el nº de PDS que hay para cada especialidad o gremio de las PDS *(Petición de Orden de Servicio)*.
 - **Nº TOTAL DE PDS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA:** Aquí se puede ver el nº de PDS *(Petición de Orden de Servicio)* que hay para cada Comunidad Autónoma.
- **ZONA nº 4: EVOLUCIÓN DE INCIDENCIAS (PDS) EN PROCESO POR SEMANA Y SERVICIO**

En el eje de las "X" tenemos representadas las 53 semanas que tiene un año natural *(Aprox.)*, y en el eje de las "Y" tenemos el nº de PDS *(Petición de Orden de Servicio)* según la ESPECIALIDAD/GREMIO.
- **ZONA nº 5: PDS ABIERTAS Y CERRADAS POR SEMANA**

En el eje de las "X" tenemos representadas las 53 semanas que tiene un año natural *(Aprox.)*, y en el eje de las "Y" tenemos el nº de PDS "Abiertas" y "Cerradas", de esta forma visual podemos ver las PDS que se han "abierto" y "cerrado" cada semana.

EVOLUCIÓN

La 2ª pestaña que nos encontramos dentro del "Espacio ANALITICA" es el de EVOLUCIÓN *(Figura nº 9)*. Esta ventana está dividida en 2 espacios o ZONAS:



Figura n° 9

- **SUPERIOR: RATIO DE FINALIZACIÓN DE PDS POR SERVICIO**

En el eje de las "X" tenemos representadas las ESPECIALIDADES o GREMIOS, pero en el eje de las "Y" tenemos 2 laterales:

- IZQUIERDO: % de PDS que están "Resueltas" para cada Especialidad o gremio.
- DERECHO: N° de PDS creadas por cada Especialidad o gremio.

De este modo podemos ver el n° de PDS creadas por especialidad o gremio y qué % está resuelta.

- **INFERIOR: EVOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN PROCESO POR SEMANA Y SERVICIO**

En el eje de las "X" tenemos representadas las 53 semanas que tiene un año natural (Aprox.), y en el eje de las "Y" tenemos el n° de PDS (*Petición Orden de Servicio*) según la ESPECIALIDAD/GREMIO.

PDS (Petición Orden de Servicio)

La 3ª pestaña que nos encontramos dentro del "Espacio ANALITICA" es el de PDS (*Figura n° 10*). Esta ventana está dividida en 2 espacios o ZONAS:



Figura nº 10

• SUPERIOR: COSTES POR SERVICIO (Especialidad)

En el eje de las "X" tenemos representadas las ESPECIALIDADES o GREMIOS, pero en el eje de las "Y" tenemos 2 laterales:

- IZQUIERDO: Costes totales para cada Especialidad o gremio.
- DERECHO: Coste medio de cada Intervención (PDS)

De este modo podemos ver la comparativa de que ESPECIALIDAD le destinamos más coste por parte del cliente.

• INFERIOR: TIEMPO DE RESOLUCIÓN POR SERVICIO

En el eje de las "X" tenemos representadas las ESPECIALIDADES o GREMIOS, pero en el eje de las "Y" tenemos 2 laterales:

- IZQUIERDO: Horas totales dedicadas por parte de OPTIMIZA a resolver PDS (Petición de Servicio) para cada ESPECIALIDAD o GREMIO.
- DERECHO: Media de horas en resolver todas las intervención (PDS) por ESPECIALIDAD.

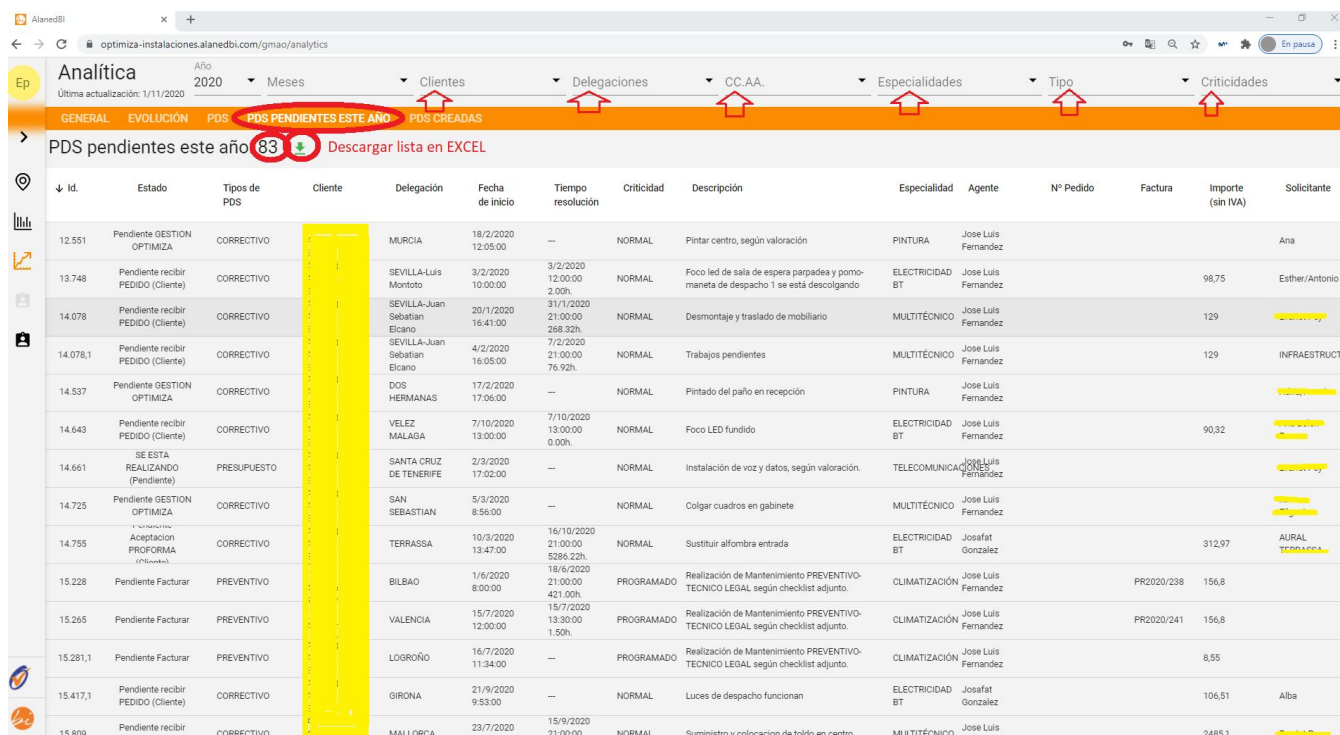
De este modo podemos ver la comparativa en qué ESPECIALIDAD o GREMIO le destinamos más tiempo.

PDS (Petición Orden de Servicio) PENDIENTES ESTE AÑO

En la 4ª pestaña nos encontramos el listado de PDS que aún están pendientes de ejecutar, ya sea por parte de **OPTIMIZA** o por parte del **CLIENTE**. (Figura 10)

En la parte superior veremos que se están reflejadas el total de PDS o intervenciones pendientes de cerrar (Marcado con círculo rojo en la captura n° 10)

En la parte superior también veremos el símbolo de "descargar" en color verde, por si queremos exportar la tabla en formato EXCEL. (Marcado con círculo rojo en la captura n° 10)



Id.	Estado	Tipos de PDS	Cliente	Delegación	Fecha de inicio	Tiempo resolución	Criticidad	Descripción	Especialidad	Agente	Nº Pedido	Factura	Importe (sin IVA)	Solicitante
12.551	Pendiente GESTION OPTIMIZA	CORRECTIVO	MURCIA	18/2/2020 12:05:00	---	NORMAL	Pintar centro, según valoración	PINTURA	Jose Luis Fernandez	Ana				
13.748	Pendiente recibir PEDIDO (Cliente)	CORRECTIVO	SEVILLA-Luis Montoto	3/2/2020 10:00:00	3/2/2020 12:00:00 2.00h.	NORMAL	Foco led de sala de espera parpadea y pomo-maneta de despacho 1 se está descolgando	ELECTRICIDAD BT	Jose Luis Fernandez	98,75				Esther/Antonio
14.078	Pendiente recibir PEDIDO (Cliente)	CORRECTIVO	SEVILLA-Juan Sebastian Elcano	20/1/2020 16:41:00	31/1/2020 21:00:00 268.32h.	NORMAL	Desmontaje y traslado de mobiliario	MULTITÉCNICO	Jose Luis Fernandez	129				
14.078,1	Pendiente recibir PEDIDO (Cliente)	CORRECTIVO	SEVILLA-Juan Sebastian Elcano	4/2/2020 16:05:00	7/2/2020 21:00:00 76.92h.	NORMAL	Trabajos pendientes	MULTITÉCNICO	Jose Luis Fernandez	129				INFRAESTRUCT
14.537	Pendiente GESTION OPTIMIZA	CORRECTIVO	DOS HERMANAS	17/2/2020 17:06:00	---	NORMAL	Pintado del paño en recepción	PINTURA	Jose Luis Fernandez					
14.643	Pendiente recibir PEDIDO (Cliente)	CORRECTIVO	VELEZ MALAGA	7/10/2020 13:00:00	7/10/2020 13:00:00 0.00h.	NORMAL	Foco LED fundido	ELECTRICIDAD BT	Jose Luis Fernandez	90,92				
14.661	SE ESTA REALIZANDO (Pendiente)	PRESUPUESTO	SANTA CRUZ DE TENERIFE	2/3/2020 17:02:00	---	NORMAL	Instalación de voz y datos, según valoración.	TELECOMUNICACIONES	Jose Luis Fernandez					
14.725	Pendiente GESTION OPTIMIZA	CORRECTIVO	SAN SEBASTIAN	5/3/2020 8:56:00	---	NORMAL	Colgar cuadros en gabinete	MULTITÉCNICO	Jose Luis Fernandez					
14.755	Aceptacion PROFORMA (Cliente)	CORRECTIVO	TERRASSA	18/3/2020 13:47:00	16/10/2020 21:00:00 5286.22h.	NORMAL	Sustituir alfombra entrada	ELECTRICIDAD BT	Josafat Gonzalez	312,97				AURAL TERRASSA
15.228	Pendiente Facturar	PREVENTIVO	BILBAO	1/6/2020 8:00:00	18/6/2020 21:00:00 421.00h.	PROGRAMADO	Realización de Mantenimiento PREVENTIVO-TECNICO LEGAL según checklist adjunto.	CLIMATIZACIÓN	Jose Luis Fernandez	PR2020/238	156,8			
15.265	Pendiente Facturar	PREVENTIVO	VALENCIA	15/7/2020 12:00:00	15/7/2020 13:30:00 1.50h.	PROGRAMADO	Realización de Mantenimiento PREVENTIVO-TECNICO LEGAL según checklist adjunto.	CLIMATIZACIÓN	Jose Luis Fernandez	PR2020/241	156,8			
15.281,1	Pendiente Facturar	PREVENTIVO	LOGROÑO	16/7/2020 11:34:00	---	PROGRAMADO	Realización de Mantenimiento PREVENTIVO-TECNICO LEGAL según checklist adjunto.	CLIMATIZACIÓN	Jose Luis Fernandez	8,55				
15.417,1	Pendiente recibir PEDIDO (Cliente)	CORRECTIVO	GIRONA	21/9/2020 9:53:00	---	NORMAL	Luces de despacho funcionan	ELECTRICIDAD BT	Josafat Gonzalez	106,51				Alba
15.809	Pendiente recibir PEDIDO (Cliente)	CORRECTIVO	MALLORCA	23/7/2020 12:00:00	15/9/2020 21:00:00	NORMAL	Suministro y colocación de toldo en centro.	MULTITÉCNICO	Jose Luis Fernandez	2485,1				

(Figura 10)

Veremos que disponemos de 15 columnas:

- ID (Nº de PDS)
- ESTADO
- TIPO DE PDS
- CLIENTE
- DELEGACIÓN
- FECHA INICIO de la PDS
- TIEMPO DE RESOLUCIÓN (Hasta que el Técnico sale por la puerta una vez solucionada la PDS)

NOTA: Los datos de esta columna aún no reflejan la realidad. Estamos trabajando para tener disponible este dato lo antes posible.

- CRITICIDAD
- DESCRIPCIÓN DEL AVISO

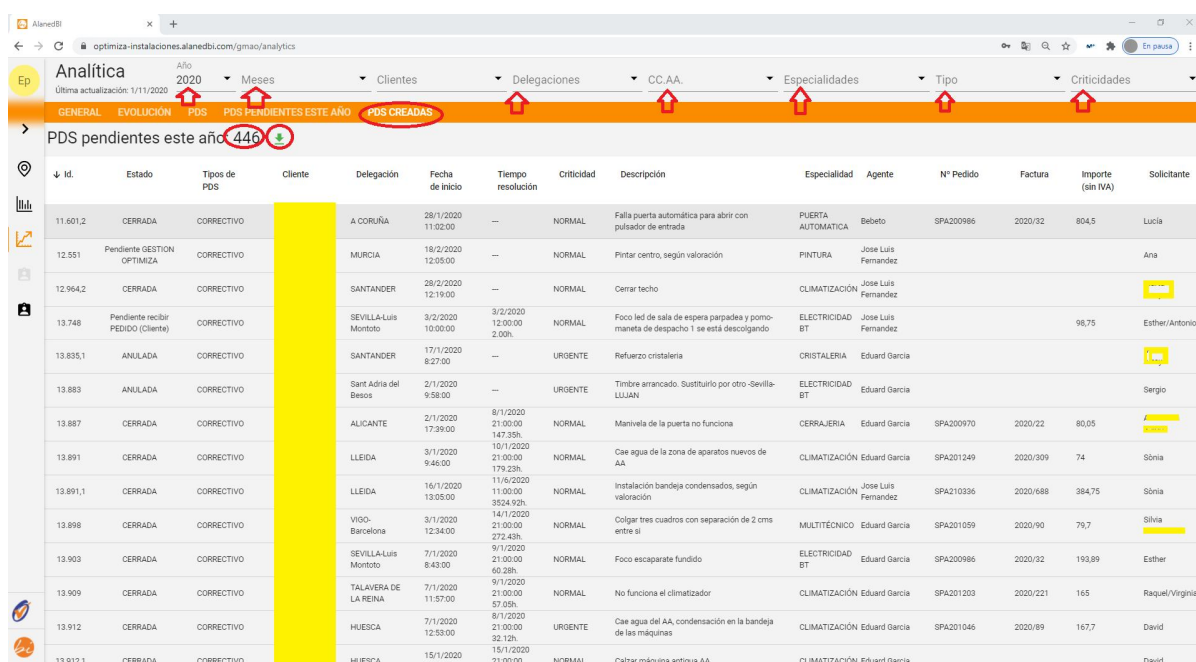
- **ESPECIALIDAD**
- **AGENTE**
- **Nº DE PEDIDO** del cliente *(De esta forma al cliente le es más fácil identificar las facturas y los nº de PDS)*
- **FACTURA** *(nº de Factura de OPTIMIZA)*
- **IMPORTE (Sin IVA)**
- **SOLICITANTE** *(Nombre de la persona que da de alta la PDS (Petición de Servicio))*

PDS (Petición Orden de Servicio) CREADAS

En la 5ª y última pestaña, nos encontramos el listado de PDS que se han creado a lo largo de 1 año. *(Figura 11)*

En la parte superior veremos que se están reflejadas el total de PDS o intervenciones creadas *(Marcado con círculo rojo en la captura nº 11)*

En la parte superior también veremos el símbolo de "descargar" en color verde, por si queremos exportar la tabla en formato EXCEL. *(Marcado con círculo rojo en la captura nº 11)*



ID	Estado	Tipos de PDS	Cliente	Delegación	Fecha de inicio	Tiempo resolución	Criticidad	Descripción	Especialidad	Agente	Nº Pedido	Factura	Importe (sin IVA)	Solicitante
11.601.2	CERRADA	CORRECTIVO		A CORUÑA	28/1/2020 11:02:00	—	NORMAL	Falla puerta automática para abrir con pulsador de entrada	PUERTA AUTOMÁTICA	Bebeto	SPA200986	2020/32	804,5	Lucia
12.551	Pendiente GESTION OPTIMIZA	CORRECTIVO		MURCIA	18/2/2020 12:05:00	—	NORMAL	Pintar centro, según valoración	PINTURA	Jose Luis Fernandez				Ana
12.964.2	CERRADA	CORRECTIVO		SANTANDER	28/2/2020 12:19:00	—	NORMAL	Cerrar techo	CLIMATIZACIÓN	Jose Luis Fernandez				
13.748	Pendiente recibir PEDIDO (Cliente)	CORRECTIVO		SEVILLA-LUIS Montoto	3/2/2020 10:00:00	3/2/2020 12:00:00 2.00h.	NORMAL	Foco led de sala de espera parpadea y pomo-maneta de despacho 1 se está descargando	ELECTRICIDAD BT	Jose Luis Fernandez			98,75	Esther/Antonio
13.835.1	ANULADA	CORRECTIVO		SANTANDER	17/1/2020 8:27:00	—	URGENTE	Refuerzo cristalería	CRISTALERIA	Eduard Garcia				
13.883	ANULADA	CORRECTIVO		Sant Adria del Besos	2/1/2020 9:58:00	—	URGENTE	Timbre arrancado. Sustituirlo por otro -devilla-LUJAN	ELECTRICIDAD BT	Eduard Garcia				Sergio
13.887	CERRADA	CORRECTIVO		ALICANTE	2/1/2020 17:39:00	8/1/2020 21:00:00 147.35h.	NORMAL	Manivela de la puerta no funciona	CERRAJERIA	Eduard Garcia	SPA200970	2020/22	80,05	
13.891	CERRADA	CORRECTIVO		LLEIDA	3/1/2020 9:46:00	10/1/2020 21:00:00 179.23h.	NORMAL	Cae agua de la zona de aparatos nuevos de AA	CLIMATIZACIÓN	Eduard Garcia	SPA201249	2020/309	74	Sonia
13.891.1	CERRADA	CORRECTIVO		LLEIDA	16/1/2020 13:05:00	11/6/2020 11:00:00 3524.53h.	NORMAL	Instalación bandeja condensados, según valoración	CLIMATIZACIÓN	Jose Luis Fernandez	SPA210336	2020/688	384,75	Sonia
13.898	CERRADA	CORRECTIVO		VIGO- Barcelona	3/1/2020 12:34:00	14/1/2020 21:00:00 272.43h.	NORMAL	Colgar tres cuadros con separación de 2 cms entre si	MULTITECNICO	Eduard Garcia	SPA201059	2020/90	79,7	Silvia
13.903	CERRADA	CORRECTIVO		SEVILLA-LUIS Montoto	7/1/2020 8:43:00	9/1/2020 21:00:00 60.28h.	NORMAL	Foco escaparate fundido	ELECTRICIDAD BT	Eduard Garcia	SPA200986	2020/32	193,89	Esther
13.909	CERRADA	CORRECTIVO		TALAVERA DE LA REINA	7/1/2020 11:57:00	9/1/2020 21:00:00 57.05h.	NORMAL	No funciona el climatizador	CLIMATIZACIÓN	Eduard Garcia	SPA201203	2020/221	165	Raquel/Virginia
13.912	CERRADA	CORRECTIVO		HUESCA	7/1/2020 12:53:00	8/1/2020 21:00:00 32.12h.	URGENTE	Cae agua del AA, condensación en la bandeja de las máquinas	CLIMATIZACIÓN	Eduard Garcia	SPA201046	2020/89	167,7	David
13.912.1	CERRADA	CORRECTIVO		HUESCA	15/1/2020 21:00:00	15/1/2020 21:00:00	NORMAL	Calzar máquina antigua AA	CLIMATIZACIÓN	Eduard Garcia				David

(Figura 11)

Veremos que disponemos de 15 columnas:

- **ID (Nº de PDS)**
- **ESTADO**
- **TIPO DE PDS**
- **CLIENTE**

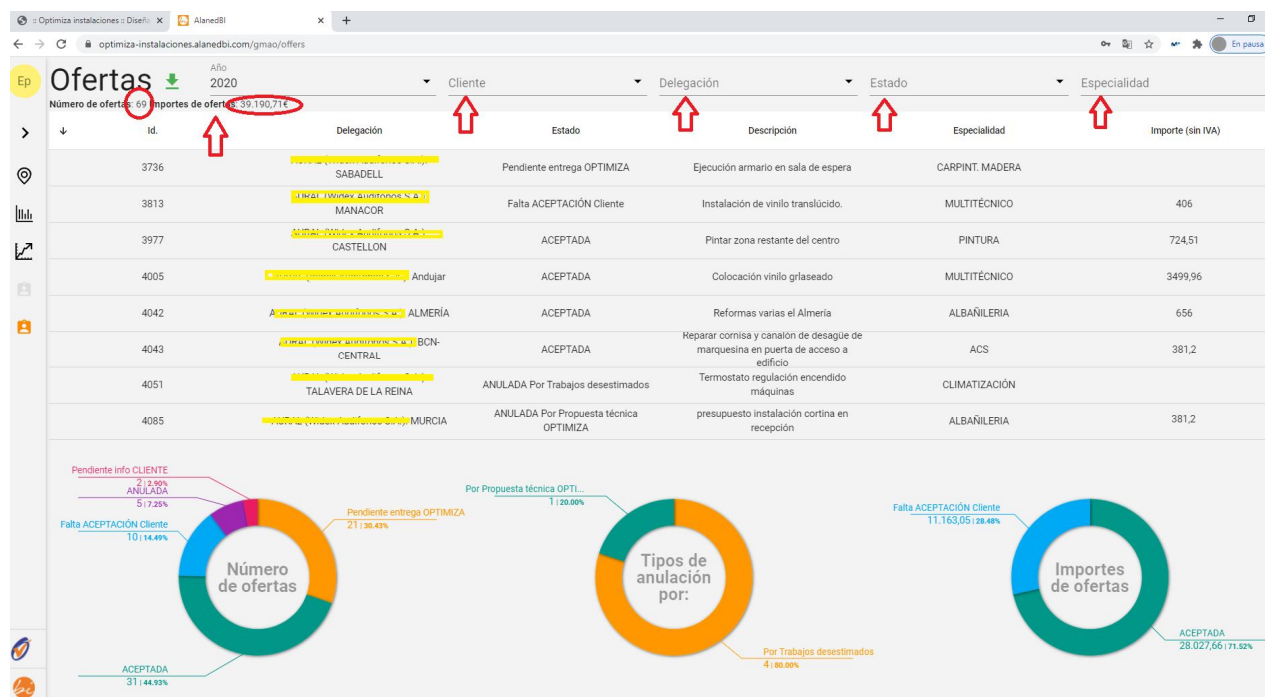
- **DELEGACIÓN**
- **FECHA INICIO** de la PDS
- **TIEMPO DE RESOLUCIÓN** (Hasta que el Técnico sale por la puerta una vez solucionada la PDS)

NOTA: Los datos de esta columna aún no reflejan la realidad. Estamos trabajando para tener disponible este dato lo antes posible.

- **CRITICIDAD**
- **DESCRIPCIÓN DEL AVISO**
- **ESPECIALIDAD**
- **AGENTE**
- **Nº DE PEDIDO** del cliente (De esta forma al cliente le es más fácil identificar las facturas y los nº de PDS)
- **FACTURA** (nº de Factura de OPTIMIZA)
- **IMPORTE** (Sin IVA)
- **SOLICITANTE** (Nombre de la persona que da de alta la PDS (Petición de Servicio))

4.4. OFERTAS

En este último punto, hacemos referencia a las OFERTAS, es decir, todas las peticiones de Presupuestos solicitadas por el cliente a **OPTIMIZA** durante un espacio de tiempo determinado. (Figura 12)



(Figura nº 12)

La ventana está dividida en 3 partes o zonas:

- **SUPERIOR:** En la parte superior de la ventana, quedan reflejados, con unas "flechas rojas", los filtros que se disponen para poder filtrar la información por los campos que el cliente estime oportuno. Todo el contenido de la parte "Central" e "Inferior" se verá modificado según los filtros deseados.

*(NOTA: En la parte izquierda (dentro de 2 círculos rojos en la figura superior nº 12) quedan reflejados el nº de peticiones de Oferta recibidas por **OPTIMIZA**, así como el importe Ofertado por **OPTIMIZA**.)*

Se puede filtrar por:

- **AÑO:** (Hay disponibles 2018 y 2019, lo único que puede que algunos de los datos extraídos no sea del todo fiable ya que **OPTIMIZA** aún no tenía implantada la herramienta)
- **CLIENTE:** (en caso de tener más sociedades dentro de un grupo de empresas)
- **DELEGACIÓN**
- **ESTADO:** Aquí podemos filtrar por los diferentes estados como:
 - Pendiente Entregar OFERTA Optimiza
 - Pendiente Aceptación OFERTA Cliente
 - Etc...
- **ESPECIALIDAD O GREMIO:** (Climatización/Electricidad/Cerrajería/Albañilería/Pintura/Ventilación, etc...)
- **CENTRO:** En la parte central hay en forma de listado, todas las Ofertas abiertas por **OPTIMIZA**, sea cual sea su estado. En cada fila hay las siguientes columnas:
 - **ID:** Es el nº de Petición de **OFERTA**
 - **DELEGACIÓN:** Es la delegación del cliente asignada a esa Oferta.
 - **ESTADO:** Aquí podemos filtrar por los diferentes estados como:
 - Pendiente Entregar OFERTA Optimiza
 - Pendiente Aceptación OFERTA Cliente
 - Etc...
 - **DESCRIPCIÓN:** En este campo se verá el objeto de la solicitud de Oferta por parte del Cliente.
 - **ESPECIALIDAD o GREMIO:** (Climatización/Electricidad/Cerrajería/Albañilería/Pintura/Ventilación, etc...)
 - **IMPORTE (SIN IVA):** En esta columna queda reflejado el importe de la Oferta entregada de **OPTIMIZA**.
- **INFERIOR:** Hay representados 3 círculos de varios colores donde se podrán ver:

- **ESTADO DE LAS OFERTAS:** En este grafico circular podremos ver el nº de OFERTAS dependiendo del estado en las que se encuentran, así como el % para cada uno de los estados.

*(Ejemplo práctico: De esta forma el cliente puede saber cuántas Ofertas están pendientes de su aprobación o cuantas están pendientes de entregar por parte de **OPTIMIZA**.)*

- **TIPO DE ANULACIÓN DE LAS OFERTAS YA ANULADAS POR EL CLIENTE:** En este grafico circular podremos ver la distribución de las OFERTAS Anuladas por el cliente dependiendo del motivo, así como el % por cada uno. De esta forma podemos ver la distribución de los motivos de la "No aprobación" por parte del cliente y de esta modo **OPTIMIZA** puede saber en qué aspectos tiene que mejorar en el futuro.
- **IMPORTE DE LAS OFERTAS YA ENTREGADAS SEGÚN SU ESTADO:** En este grafico circular podremos ver la distribución de las OFERTAS ya entregadas por **OPTIMIZA** al cliente dependiendo de su estado, así como el % por cada uno. De esta forma conoceremos el importe total de las Ofertas entregadas por **OPTIMIZA**, así como el importe total de las Ofertas pendientes de aceptar por parte del cliente.