



# SE Request

Gestión de Solicitaciones de Servicios

Gestión del ciclo de vida completo de las solicitudes

## ▶ Visión General

SE Request es un sistema enfocado en la Gestión de Solicitaciones de Servicios. Ofrece recursos que visan gestionar todo el ciclo de vida de la solicitud, desde la apertura hasta su finalización. Posee controles de aprobación, análisis de la eficacia de la ejecución del servicio bien como consultas y reportes que propician al usuario una visión rápida de todas las solicitudes.

SE Request proporciona grande agilidad en el trabajo en equipo, a través de un poderoso mecanismo de control de pendencias, denominado Team Workflow, que notifica automáticamente vía e-mail los responsables por la ejecución del servicio. Esto garantiza a los gerentes y sus equipos un control simple y eficaz de sus objetivos y prioridades, optimizando así el cumplimiento de plazos y resultados.

A través de un único banco de datos central almacenando todas las informaciones y documentos, SE Request se destaca por automatizar el ciclo de vida de las Solicitudes sobre toda la demanda de servicios de los departamentos. De esta forma, toda la rutina a diario de trabajo realizada por los equipos son registradas y monitoreadas.

El software proporciona el trabajo en equipo, a través de un práctico mecanismo de control de pendencias, denominado Team Workflow, que notifica vía e-mail, el momento exacto, a los responsables por actividades pendientes, exhibe estas pendencias y autoriza el registro de las firmas electrónicas y demás informaciones aplicables a cada etapa del proceso. Este mecanismo asegura la agilidad y el compromiso con el cumplimiento de los plazos en todas las etapas del proceso de solicitud de servicio.

Gestión de Solicitaciones de Servicios

SE Request

## ▶ Recursos Disponibles

### Proceso de Solicitud

- Automatización del proceso de solicitudes a:
  - Establecimiento y Revisión de Documentos;
  - Aplicación de la Orden de Servicio (OS) de Mantenimiento;
  - Registro de Calibración;
  - Apertura de nueva Iniciativa para el Análisis de Portfolio;
  - Inicio o registro de cambio de Proyecto;
  - Nueva Capacitación;
  - Cambio de datos de Productos, Activos y Insumos;
  - Revisión de Procesos.
- Control de plazos y la notificación de pendencias a los responsables;
- Optimización de la productividad y la calidad de las solicitudes mediante el uso de listas de verificación.

### Configuración

- Configuración del nivel de satisfacción de la ejecución del servicio;
- Definición de los equipos responsables de atender a la solicitud.

### Consultas

- Lista de solicitudes por período;
- Reporte de las solicitudes;
- Consulta no sólo a los datos y estado de las solicitudes, sino también datos y la situación de sus "objetos" (Documento, Producto, Proyecto, etc.).

