

Talacha inteligente

Así funciona el sistema de gestión y análisis de mantenimiento del ITESM campus Monterrey.

1 El usuario reporta un desperfecto en las instalaciones.



2 El Centro de Atención a Usuarios (CAU) recibe la solicitud y envía a un encargado de mantenimiento.



3 El trabajador debe cumplir dos tipos de peticiones: una orden de trabajo -que debe atenderse en dos o tres días y está relacionada con labores de electricidad, jardinería, plomería, telefonía o albañilería-

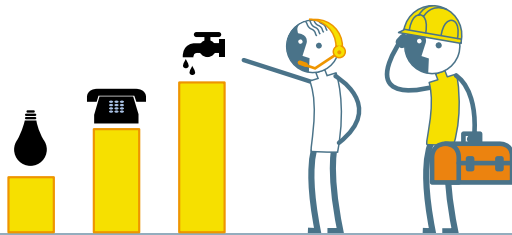


o un servicio de mantenimiento inmediato -peticiones que tienen que satisfacerse en cinco minutos; llevar material audiovisual a un aula o realizar reparaciones, como cortos circuitos, llaves atoradas, aire acondicionado, etcétera--.

4 Cuando la reparación está concluida, el trabajador debe presentar un reporte al CAU. Ahí, los datos se capturan en el sistema.



5 Con la información procesada, el ITESM puede detectar fallas recurrentes de infraestructura, distribuir cargas de trabajo, medir el desempeño del personal y definir áreas de oportunidad.



11,000

Llamadas
atendidas
al mes

8,900

Órdenes de
trabajo
generadas