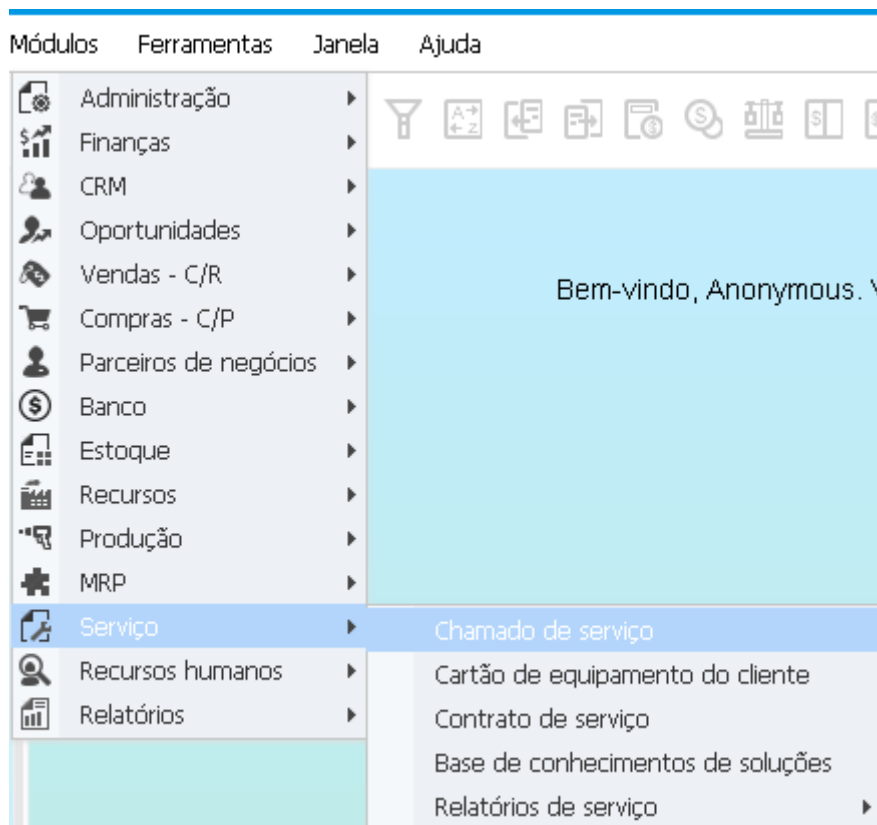


Lição 2 – Visão Geral - Gerenciamento de Soluções de Serviços

- **Visão Geral – Gerenciamento de Soluções de Serviços:** Clique no Serviço / Chamado de Serviço



Copyright by SAP AG

Na janela aberta em seguida a mesma está em modo de pesquisa. No modo de pesquisa você pode pesquisar um parceiro de negócios pelos mais variados campos.

Chamado de serviço

Tipo de chamado de serviço ☒ Vendas ☐ Compras

Código do parceiro de negócios → C20000
 Nome do parceiro de negócios → MAXI TEC
 Pessoa de contato → Contato Principal
 Nº de telefone
 Nº de ref. do parceiro de negócios...
 Nº de série do fabricante
 Nº de série
 Item → A0001
 Descrição → IBM Infoprint 1312
 Grupo de itens → IBM Printers

Nº 2
 Status chamado
 ID da chamada
 Prioridade

Criado em 28/06/2018 22:49
 Fechado em
 Nº do contrato Sem contrato
 Data de término

Assunto

Geral | Parceiro de neg... | Observações | Atividades | Soluções | Documentos rel... | Regulação | Histórico | Programação | Anexos

Origem
 Tipo problema
 Subtipo do problema
 Tipo de chamada
 Técnico

☒ Processador
☐ Fila

Resposta
 Por
 Em

Resolução
 Por
 Em

Adicionar Cancelar

Copyright by SAP AG

Ao clicar no botão “Novo”, os campos serão limpos e estarão prontos para a entrada de dados.

Chamado de serviço

Tipo de chamado de serviço ☒ Vendas ☐ Compras

Código do parceiro de negócios → C20000
 Nome do parceiro de negócios → MAXI TEC
 Pessoa de contato → Contato Principal
 Nº de telefone
 Nº de ref. do parceiro de negócios
 Nº de série do fabricante
 Nº de série
 Item → A0001
 Descrição → IBM Infoprint 1312
 Grupo de itens → IBM Printers

Assunto

Geral | Parceiro de neg... | Observações | Atividades | Soluções

Origem
 Tipo problema
 Subtipo do problema
 Tipo de chamada
 Técnico

E-mail
 Nº de telefone
 Web
 Definir novo

Adicionar Cancelar

Copyright by SAP AG

_ □ ×

Nº	Primário ▾	2
Status chamado		Aberto ▾
ID da chamada		13
Prioridade		Baixo ▾
Criado em	28/06/2 ...	22:49
Fechado em		
Nº do contrato		Sem contrato
Data de término		

Copyright by SAP AG

Nesta tela você inserirá os dados do Chamado de Serviço.

Descrição
Grupo de itens

Assunto

Geral Parceiro de neg... Observações

Origem Nº de telefone ▾

Tipo problema ▾

Subtipo do problema ▾

Tipo de chamada ▾

Técnico

Adicionar Cancelar

Definir tipos de problemas com chamados de serviço - Configuração

#	Nome	Descrição
1	001	Sem Impressão
2		

OK Cancelar

Copyright by SAP AG

Na ABA Geral você inserirá os dados de Origem (Telefone, Email Web), Tipo do Problema, Tipo de Chamada (Preventiva ou Corretiva) e ainda atribuir um Técnico Responsável.

Assunto

Geral	Parceiro de neg...	Observações	Atividades
Origem	Nº de telefone		
Tipo problema	001		
Subtipo do problema			
Tipo de chamada			
Técnico	Corretiva		
	Preditiva		
	Preventiva		
	Definir novo		

Adicionar Cancelar

Copyright by SAP AG

Basicamente existem três tipos de Chamada:

Corretiva – Quando o serviço é para reparar algo.

Preventiva – Manutenções programadas ou de recondicionamento de máquinas (ex: lubrificação, troca de peças de acordo com o tempo);

Preditiva – Após a coleta de dados do equipamento (inspeção de campo) são feitas antecipações de eventuais problemas (que possam causar maiores gastos na manutenção corretiva). Ex: Análise de Fluidos, Análise Estrutural, Estudo das Vibrações, Análise de Óleo, Análise de Contaminação, etc.

_ □ ×

Nº	Primário	2
Status chamado		Aberto
ID da chamada		Aberto
Prioridade		Fechado
		Pendente
		Definir novo
Criado em		
Fechado em		
Nº do contrato		Sem contrato
Data de término		

Copyright by SAP AG

Copyright by SAP AG

Copyright by SAP AG

Geral	Parceiro de neg...	Observações	Atividades	Soluções	Documentos rela...	Regulação	Histórico	Programação	Anexos
-------	--------------------	-------------	------------	----------	--------------------	-----------	-----------	-------------	--------

#	Data	Hora	Processado por	Data da atividade	Recorrência	Conteúdo		

Atividade

Adicionar Cancelar

Copyright by SAP AG

São as atividades realizadas com a abertura do chamado.

Geral	Parceiro de neg...	Observações	Atividades	Soluções	Documentos rela...	Regulação	Histórico	Programação	Anexos
-------	--------------------	-------------	------------	----------	--------------------	-----------	-----------	-------------	--------

#	ID	Solução	Criado em	Titular	Status	Processado por

Recomendar Novo

Adicionar Cancelar

Copyright by SAP AG

São as soluções apresentadas no chamado. As soluções podem ser previamente cadastradas no item Soluções (Base de Conhecimento de Soluções).

Geral	Parceiro de neg...	Observações	Atividades	Soluções	Documentos rela...	Regulação	Histórico	Programação
-------	--------------------	-------------	------------	----------	--------------------	-----------	-----------	-------------

#	Tipo de doc	Nº docume	Data	Nº do item	Descrição do	Quantida	Do depós.	Para depós.

☐ Exibir todos os documentos

Adicionar Cancelar

Copyright by SAP AG

Geral	Parceiro de neg...	Observações	Atividades	Soluções	Documentos rela...	Resolução

Adicionar Cancelar

Copyright by SAP AG

Geral	Parceiro de neg...	Observações	Atividades	Soluções	Documentos rela...	Resolução	Histórico	Programação	Anexos
#	Data de atualiz	Atualizar hora	Atualizado por	Descrição	Valor anterior	Novo valor			

Comprimir tudo Expandir tudo

Adicionar Cancelar

Copyright by SAP AG

Geral	Parceiro de neg...	Observações	Atividades	Soluções	Documentos rela...	Resolução	Histórico	Programação	Anexos
Hora de início	28/06/2018	22:49					Local da reunião		
Hora de término	28/06/2018	23:04					Rua		
Duração	15 Minutos						Cidade		
<input type="checkbox"/> Lembrete	15 Minutos						Sala		
<input type="checkbox"/> Exibir no calendário							Estado		
							País		

Adicionar Cancelar

Copyright by SAP AG

Programação. Análise da visita no tocante à parada da máquina ou da planta para manutenção.

Sites: www.grandesprojetos.com

www.juliobattisti.com.br

Geral	Parceiro de neg...	Observações	Atividades	Soluções	Documentos rela...	Resolução	Histórico	Programação	Apexos
-------	--------------------	-------------	------------	----------	--------------------	-----------	-----------	-------------	--------

#	Caminho destino	Nome do arquivo	Data do anexo	Texto livre

Copyright by SAP AG