


GUIA SOLICITAÇÃO DE DISPLAY DE TV'S NO TELECONTROL

Nos casos em que se faça necessário trocar o Display, a inserção das fotos será feita na própria Ordem de Serviço.

Para tanto, siga os passos abaixo:

- Ao lançar item Display e selecionar o defeito, deve-se então selecionar o Serviço:

«TROCA DE PEÇA GERANDO PEDIDO»

Código	LISTA BÁSICA	Descrição	Defeito	Serviço
715876		DISPLAY TV PH85H95DSG	3 - Queimado	<div>Troca de peça gerando pedido em Garantia Upload fotos  Serial da Peça: <input type="text"/></div>

- Clique em cada miniatura para inserir a foto respectiva (**limite de 2 MB por arquivo**);


FOTO 1 - Evidência do defeito;



Serviço

Troca de peça gerando pedido em Garantia

Upload fotos



Serial da Peça:

FOTO 5 - Etiqueta Open Cell Rasurada;



FOTO 2 - Etiqueta Display;

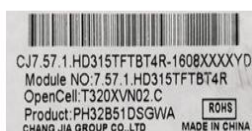


FOTO 3 - Etiqueta Display Rasurada;



FOTO 4 - Etiqueta Open Cell;



Na **FOTO 1** enviar imagem da tela inteira como no exemplo acima.

A etiqueta correta **FOTO 2** deverá conter todas, ou pelo menos, uma das informações abaixo:

MODULE - OPENCCELL - PRODUCT - TYPE

GUIA SOLICITAÇÃO DE DISPLAY DE TV'S NO TELECONTROL

Nos casos em que são solicitadas 3 fotos, siga o esquema abaixo:

FOTO 1 - Evidência do defeito;



Serviço

Troca de peça gerando pedido em Garantia ▾

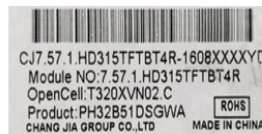
Upload fotos

Serial da Peça:

FOTO 3 - Etiqueta Display Rasurada;



FOTO 2 - Etiqueta Display;



- **Serial da Peça:** Digite o número que consta na Etiqueta de identificação do Display (**FOTO 2**);
- Se tudo estiver **OK**, clique em **Gravar**;
- Aparecerá a tela abaixo, solicitando a **Justificativa** para pedido da peça, neste campo, descreva o defeito do Display e informe o que já foi feito para tentar sanar o problema do aparelho;

Telecontrol - Assistência Técnica - Justificativa de Pedido de Peça

BRITANIA
Em uma marca, todas as soluções

Terça, 1 de Julho de 2014 - 16:05
Posto: 1122 - POSTO DE TESTES

OS	Abertura	Consumidor	Telefone	Nota Fiscal
001122003201	01/07/2014			123
Produto	N. Série	Defeito Constatado		
099323041ATA - TV PH32B51DSGWA	4610000107T175A	Tela de imagem c/ defeito		
Peça	Descrição	Serviço Realizado		
719052	DISPLAY LCD PH32B51DSGW	Troca de peça gerando pedido em Garantia		

**A peça destacada acima está sob intervenção da Assistência Técnica da Fábrica.
Informe a justificativa da solicitação desta peça.**

Justificativa

Gravar

GUIA SOLICITAÇÃO DE DISPLAY DE TV'S NO TELECONTROL

- Note que seu pedido entrará em **Intervenção Técnica**, e estará sujeito a análise da Fábrica;
- Você pode consultar os anexos na própria Ordem de Serviço;



DICAS IMPORTANTES:

- Utilize preferencialmente o navegador **Mozilla Firefox**;
- Utilize anexos com menos de 2 MB, temos um Boletim de Compactação de Fotos que ajuda nesta tarefa, consulte:

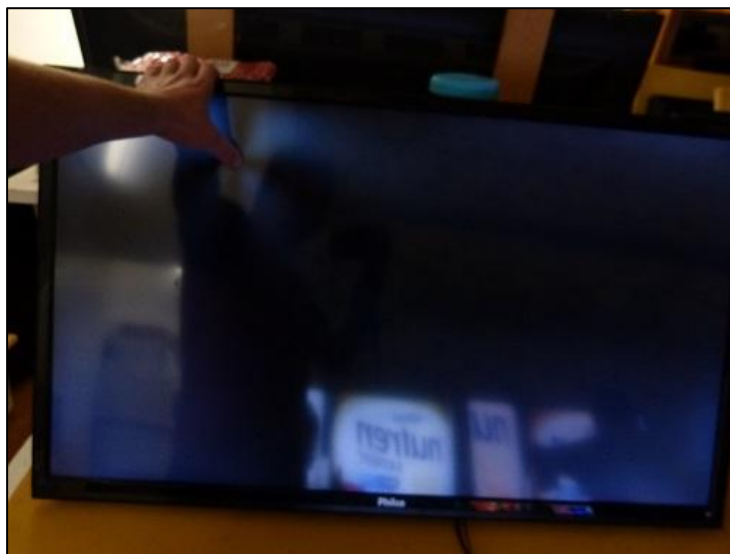
BT-ADM_14-003.REV.0 (MANUAL DE ENVIO E COMPACTAÇÃO DE FOTOS)

- Utilize sempre arquivos com a extensão .JPG;
- Caso seja solicitado o reenvio de alguma foto, a Fábrica manda a solicitação e o Posto pode refazer o upload da foto desejada;
- Sempre respeite a ordem das fotos, isto agiliza o processo de liberação do Display;
- As justificativas devem ser feitas de maneira clara e objetiva, detalhando o defeito e os processos que foram feitos para sanar o mesmo, caso contrário a peça poderá ser cancelada.

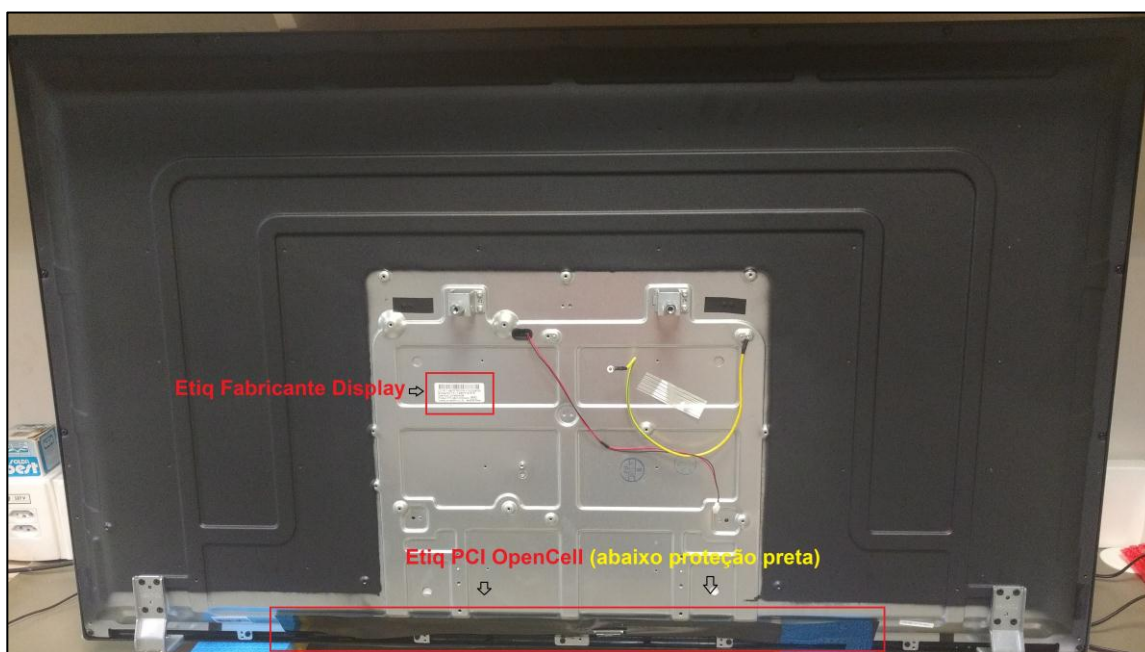
GUIA SOLICITAÇÃO DE DISPLAY DE TV'S NO TELECONTROL

Nos casos em que o Display estiver apagado o posto deve informar se o *Backlight* acende e quais são as tensões do LVDS. Pode-se efetuar um teste para comprovar que a TV está ligada e com presença de *Backlight*, conforme abaixo:

Pressionar levemente a tela até aparecer o contorno da luz conforme foto abaixo:



Caso tenha dúvidas na localização das etiquetas, segue abaixo exemplo:



Em caso de dúvidas, acesse <http://treinamento.britania.com.br> ou abra chamado no Help Desk Telecontrol (www.telecontrol.com.br)

Elaborado pelo Depto. de Assistência Técnica.

Joinville, Setembro de 2018.