

=SPEED

SPEED *business.*



SUPRIMENTOS



FINANCEIRO



VENDAS



GESTÃO



ASSISTÊNCIA
TÉCNICA



OPERAÇÕES



MANUAL DE OPERAÇÃO
SISTEMA CHAMADOS E SUPRIMENTOS



SUMÁRIO

1 ACESSAR O SISTEMA.....	05
2 TELA INICIAL DO SISTEMA.....	06
3. SOLICITAR UM NOVO CHAMADO.....	07
4. CONSULTAR CHAMADOS.....	12
5. SOLICITAR TONER.....	15
6. CONSULTAR ENVIO DE TONER.....	17



1. ACESSAR O SISTEMA

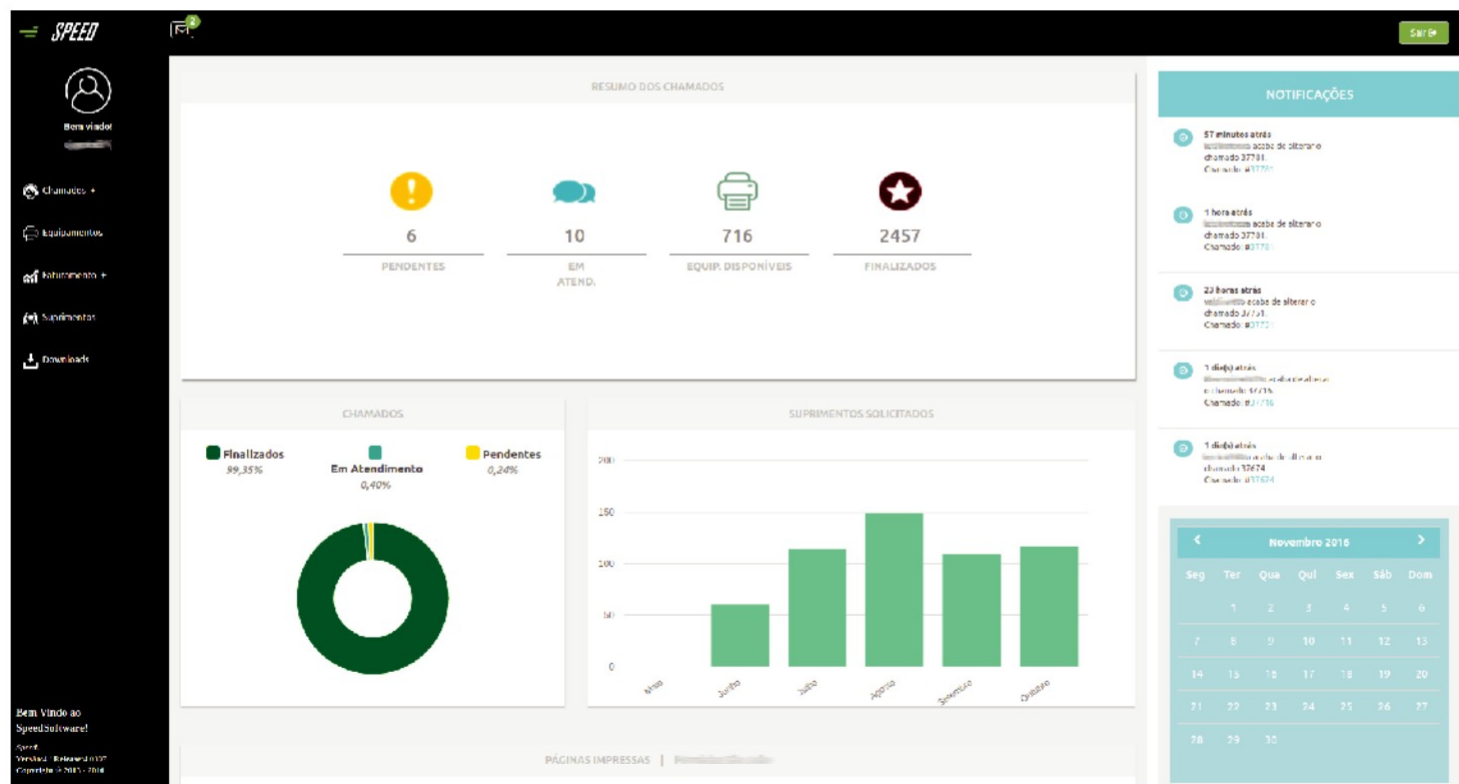
O sistema de chamados é compatível com os navegadores Chrome e Firefox. A primeira tela a ser exibida é a tela de login, onde deve ser inseridos usuário e senha.

The login form is displayed within a light gray rectangular frame. At the top, the "SPEED" logo is on the left and the "gazda" logo is on the right. Below the logos, there are two input fields: "Username" and "Senha". The "Senha" field has a small gray button with an eye icon to its right, used for toggling password visibility. Below the "Senha" field is a button labeled "Efetuar Login". At the bottom right of the form, there is a green link that says "Esqueci minha senha!".



2. TELA INICIAL DO SISTEMA

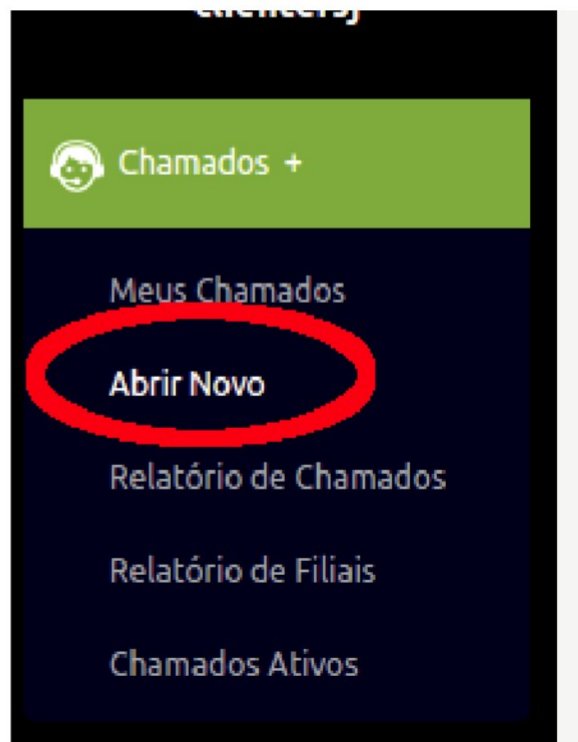
Ao acessar o sistema, serão exibidos os menus na coluna à esquerda, o resumo dos chamados ao centro e as notificações à direita.





3. SOLICITAR UM NOVO CHAMADO

Clicar em CHAMADOS e após, ABRIR NOVO.





Clique na lupa para abrir a tela de consulta.

Bem vindo!
cliente[sj]

Chamados +
Fiquem em paz
Faturamento +
Suprimentos
Downloads

Abertura de Chamados

* Campos Obrigatórios.

Cliente *

Formácias São João

Impressora *

Selecione a impressora.

Filial *

Selecione a filial.

Cidade:

Cidade da Filial.

Contato:

Contato da Filial.

Endereço:

Endereço da Filial.

Centro de Custo:

Centro de Custo.

Localização:

Localização da Impressora.

E-Mail:

E-mail.

IP:

IP da Impressora.

Modelo:

Modelo da Impressora.

Telefone:

Telefone.

Cont. P&B:

Cont. Color:

Toner Preto:



Há três campos para pesquisar a impressora. Após encontrar o equipamento com defeito, clique sobre o mesmo para selecionar.

Consulta de Objetos					
Série:	<input type="text" value="Digite a Série"/>	IP:	<input type="text" value="Digite o IP"/>	Localização:	<input type="text" value="Digite o Localização"/>
Resultados 1 - 10 de 716 resultados encontrados.					
<div>Buscar</div> <div>Limpar</div>					
Série	IP	Modelo	Contador P&B	Contador Color	Localização
V4519600418	10.0.107.201	Aficio MP 171	565781	0	
V4528500628	10.0.107.117	Aficio MP 171	207434	0	
V4528500269	10.0.6.33	Aficio MP 171	57458	0	
V4528500539	10.0.6.38	Aficio MP 171	216524	0	
V4528500457	10.0.6.19	Aficio MP 171	154180	0	
V4519600495	10.0.107.203	Aficio MP 171	418991	0	
V4528500429	10.0.6.139	Aficio MP 171	104231	0	
V4519500193	10.0.6.143	Aficio MP 171	178454	0	
V4519300008	10.0.6.153	Aficio MP 171	53638	0	
V4528500208	10.0.108.161	Aficio MP 171	166615	0	
<div>1 2 3 4 5 6 >> Última</div>					



O sistema trará as informações do equipamento.

Abertura de Chamados

* Campos Obrigatórios.

Cliente: *

Impressora: *

V4519600418

Filial: *

Cidade:

Contato:

Luiz

Endereço:

Centro de Custo:

Localização:

E-Mail:

IP:

10.0.107.201

Modelo:

Aficio MP 171

Telefone:

Cont. P&B:

565781



Selecione o tipo do problema e/ou descreva o sintoma do mesmo. Após, clique em GRAVAR.

Toner Preto: 100%

Data Abertura: 09/11/2016 Hora Abertura: 14:49:51

Status: Pendente Solicitante:

Problemas:

<input type="checkbox"/> Amassando Folhas	<input type="checkbox"/> Atolando Folha no ADF	<input type="checkbox"/> Atolando Papel/Escravamento
<input type="checkbox"/> Cópias com Mancha	<input type="checkbox"/> Equipamento faz barulho	<input type="checkbox"/> Equipamento não Liga
<input type="checkbox"/> Impressão com Falhas	<input type="checkbox"/> Impressão com Manchas	<input type="checkbox"/> Impressão Fraca
<input type="checkbox"/> Mensagem no Painel	<input type="checkbox"/> Não Digitaliza	<input type="checkbox"/> Não Digitaliza Colorido
<input type="checkbox"/> Não faz cópia	<input type="checkbox"/> Não fixa Impressão	<input type="checkbox"/> Não Imprime
<input type="checkbox"/> Não passa Fax	<input type="checkbox"/> Não puxa Papel	<input type="checkbox"/> Nível baixo de tinta
<input type="checkbox"/> Papel Atolado	<input type="checkbox"/> Papel Atolado no ADF	<input type="checkbox"/> Placando Cabeçote K/Y
<input type="checkbox"/> Piscando Cabeçote M/C	<input checked="" type="checkbox"/> Conforme Observação	

Observações do Cliente:

Digite aqui as observações pertinentes à abertura de chamado.

Gravar **Limpar** **Cancelar**



Sucesso!

Chamado 37848 registrado com sucesso!

OK



4. CONSULTAR CHAMADOS

Clicar em CHAMADOS e após, MEUS CHAMADOS.





Na tela de consulta há filtros para pesquisa.

Legend:

- ! = Pendente
- 🔄 = Em Atendimento
- ★ = Finalizado mas não avaliado
- ✅ = Finalizado e avaliado

Buttons: 🏠 + 📍

Filters:

- Cliente:
- Impressora: Selecionar a Impressora 🔍
- Período: Selecionar o período...
- Status: Selecionar o status...
- Código do Chamado: Digite o código do chamado

Buttons: Buscar (green), Limpar (orange)

Existem 4 chamados respondidos pelo Técnico.

Resultados 1 - 20 de 2478 resultados encontrados.

#	Solicitante	Última Alteração	Avaliação	SLA Atendimento	SLA Conclusão	Tempo de Vida
! 37640			Não Avaliado	24:00 🟢	48:00 🟢	00:20:00
! 37647			Não Avaliado	24:00 🟢	48:00 🟢	00:20:00
★ 37638			Não Avaliado	24:00 🟢	48:00 🟢	00:49:00
★ 37621			Não Avaliado	24:00 🟢	48:00 🟢	01:02:00

Será exibida uma caixa mostrando alguns detalhes do chamado. Clique então em VISUALIZAR DETALHES.

Chamado #37848 ✕

Impressora: V4519600418
Location: CD - SEGURANCA DO TRABALHO 1
IP: 10.0.107.201
Empresa: Farmácias São João
Solicitante: cliente fsj
Abertura: 09/11/2016 às 14:49:51
Estado: Pendente
Anexos: 0

Visualizar Detalhes



O sistema irá exibir as informações do chamado.

Detalhes do Chamado Nº 37848

Observações. Neste chamado você pode escrever alguma observação. Para salvar, basta clicar no botão Gravar. ✕

Visualizar. Você pode apenas visualizar. ✕

Atenção. Para retornar a tela anterior basta clicar no botão Voltar. ✕

Dados do Cliente

Cliente: Farmácias São João
Centro de Custo: FSJ-CD
Endereço: Av Brasil Oeste - 665
Telefone: (54) 3317-7070

Filial: Farmácias São João - Matriz -CD
Contato: CASSIANO
Cidade: PASSO FUNDO - RS
Email: matriz@farmaciassaojoao.com.br

Dados da Impressora

Contrato: 1
Impressora: V4519600418
Localização: CD - SEGURANCA DO TRABALHO 1

IP: 10.0.107.201
Modelo: Aficio MP 171
Cont. P&B: 565781

Toner Preto:
100%

Dados do Chamado

Solicitante: cliente/sj

Status: Pendente

Abertura: 11:19:51 do dia 09/11/2016

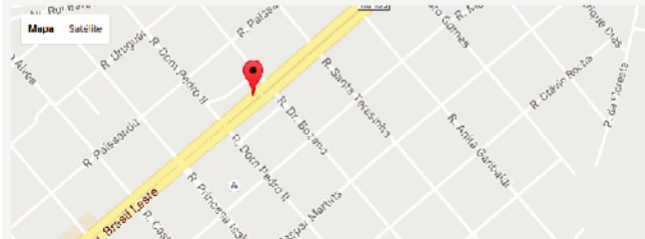
Analista:
cliente/sj classe às 15:08:42 do dia 09/11/2016. *****TESTE DO CASSIANO*****

Observações do Cliente:

Gravar

Relatório **Voltar**

Localização do Objeto



Também é possível adicionar informações no campo OBSERVAÇÕES DO CLIENTE. Após, clique em GRAVAR.



5. SOLICITAR TONER

Clicar em SUPRIMENTOS.

Pesquise a filial e clique sobre a mesma.



Nome da Filial:

Buscar Limpar

[Faded text]
[Faded text]
[Faded text]
[Faded text]



Selecione o modelo do toner e a quantidade, então pressione SOLICITAR SUPRIMENTO.

Endereço: Rua Cavallotti, 100 - 200 - Fátima - Rio de Janeiro - RJ - 22250-000
Contato: (51) 3335-0100 - matheus@formosaengenharia.com.br

Novo Pedido

Selecionar	Nome	Estq. Máximo	Estq. Mínimo	Estq. Atual	Pedido(Qtd)
<input checked="" type="checkbox"/>	Aficio MP 171/201_CARTUCHO DE TONER PRETO	2	1	1	<input type="text" value="1"/>

Observações:



6. CONSULTAR ENVIO DE TONER

Clique em SUPRIMENTOS.

Pesquise a filial e clique sobre a mesma.



Nome da Filial:

Buscar Limpar

[Faded text]
[Faded text]
[Faded text]
[Faded text]



Estes são os principais campos que demonstram o status de entrega do toner.

1

Endereço: [REDACTED]
Contato: [REDACTED]

Novo Pedido

Selecionar	Nome	Estq. Máximo	Estq. Mínimo	Estq. Atual	Pedido(Qtd)
<input type="checkbox"/>	Aficio MP 171/201_CARTUCHO DE TONER PRETO	2	1	0	

Observações:

Solicitar Suprimentos

Últimas Solicitações (Clique no Pedido para Expandir)

Pedido #4617 - Entrega

Status: Entrega

Solicitado: 23/06/2016

Solicitante: [REDACTED]


Observações:
Caso o Técnico tenha feito observações, elas aparecerão aqui.

Itens Pedido:

Modelo	Pedido (Qtd)
Aficio MP 171/201_CARTUCHO DE TONER PRETO	2



Clique em SUPRIMENTOS e selecione a filial.

Filial da Loja  5




Selecione a quantidade para coleta.

Nome da Empresa

Endereço: N°: Contato: /

Nova Retirada

Selecionar	Nome	Estq. Retirada	Estq. Atual	Retirada(Qtd)
<input checked="" type="checkbox"/>	Aficio MP 171/201_CARTUCHO DE TONER PRETO	10	9	4 

Observações:

Solicitar Retirada



Em seguida, uma notificação por e-mail será enviada juntamente à uma carta dos Correios que deverá ser impressa e enviada juntamente aos cascos vazios.

—SPEED *business.*



RICOH



brother®

SAMSUNG

—SPEED