

Controle de Chamados empresa

Controle de Chamados empresa pela ORDEM DE SERVIÇO

- [Processos sobre o controle de chamados:](#)

Processos sobre o controle de chamados:

1) Cadastros de veículos

a) Assistência técnica / cadastros / veículos:

Cada veículo possui um ou vários sistemas cadastrados e cada sistema possui vários periféricos vinculados, sistema e periféricos funcionam como produto e composição:

[image-1623347078672.png](#)

Image not found or type unknown

b) Periféricos possuem localização para vincular, data de instalação e data retirada:

[image-1623347204267.png](#)

Image not found or type unknown

c) Sistema se vincula algum CONTRATO:

[image-1623351787834.png](#)

Image not found or type unknown

c) a) Disponibilização de campos novos para cadastro de veículos seriam eles:

a) 1) Cadastro de fabricantes disponível ao clicar em cima da palavra (fabricante):

[image-1617718939434.png](#)

Image not found or type unknown

a) 2) Cadastro de tipos de veículos disponível ao clicar em cima da palavra (Tipo):

[image-1617719262554.png](#)

Image not found or type unknown

a) 3) Registro do ano do veículo cadastrado com seus sistemas e periféricos.

[image-1617719597759.png](#)

Image not found or type unknown

a) 4) Cadastro de defeitos nos veículos:

[image-1617720592924.png](#)

Image not found or type unknown

a) 5) Disponibilização da seleção de defeitos na tela de cadastro de veículos:

[image-1617720495881.png](#)

Image not found or type unknown

d) Dentro do cadastros de contratos do sistema Cybersul nos itens do contratos se vincula o sistema OBRIGATORIAMENTE cada SISTEMA, sempre primeiramente fazer o vinculo do contrato para após cadastrar o SISTEMA:

* Contratos: ASSISTÊNCIA/CONTRATOS/CADASTROS DE CONTRATOS/ABA ITENS DE CONTRATOS:

Image not found or type unknown



e) Caso usuário tentar vincular um contrato no SISTEMA e não tiver sido vinculado primeiramente nos itens de contratos ou for numero de contrato errado ao inserir o sistema Cybersul irá retornar mensagem (SISTEMA NÃO ENCONTRADO NO CONTRATO SELECIONADO);

[image-1623352643568.png](#)

Image not found or type unknown

f) Obrigatório ter o vinculo do sistema nos itens de contrato antes do cadastro de VEÍCULOS pois:

Existe CONTRATOS mensais (valor fixos) mas tem CONTRATOS ativos pelo Nº DE VEÍCULOS ATIVOS: no momento de faturar o sistema irá verificar cada contrato, todos os VEÍCULOS de cada CONTRATO que estão ATIVO pela data de INSTALAÇÃO que não tem DATA RETIRADA preenchida.

Image not found or type unknown



g) Caso usuário de efetuar uma RETIRADA no meio da mês do VEICULO o sistema faz uma PRO RATA (calcula proporcional) caminho no sistema Cybersul onde efetua o calculo acima:

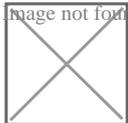
ASSISTÊNCIA/CONTRATOS/CALCULA CONTRATOS:

Image not found or type unknown



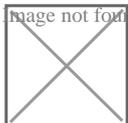
h) Sistema pesquisa contrato período de apuração e irá calcular:

Image not found or type unknown



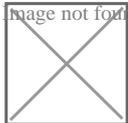
i) Quando clicar em CALCULAR sistema irá ATUALIZAR o valor do ITEM DO CONTRATO:

Image not found or type unknown



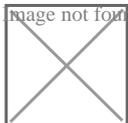
j) Após esse procedimento é só seguir o faturamento de CONTRATOS PADRÃO do sistema Cybersul.

Image not found or type unknown



k) Tela PADRÃO CYBERSUL faturamento de contratos:

Image not found or type unknown



l) Tela e cadastro de veículos tem botão para cadastrar LOCALIZAÇÃO no canto superior esquerdo sinalado em amarelo:

Image not found or type unknown



m) Tela cadastro de veículos tem a opção de importar PLACA onde possibilita cadastrar vários veículos com as configurações iguais de SISTEMAS e PERIFÉRICOS:

Image not found or type unknown



n) Cadastro de veículos possibilita impressão de um relatório com as informações gerais do veículo selecionado:

Image not found or type unknown



o) Impressão do relatório:

[image-1623939764565.png](#)

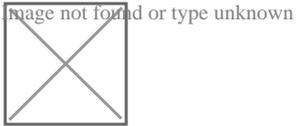
Image not found or type unknown

2) Cadastros de Chamados: ASSISTÊNCIA/CHAMADOS

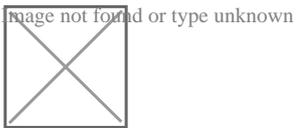
[image-1623939584711.png](#)

Image not found or type unknown

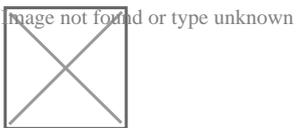
a) Abertura de chamados inicia na importação da PLACA no botão selecionado:



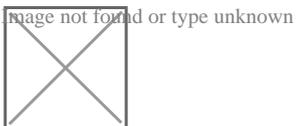
b) Caso o filial do chamado for diferente da filial vinculada ao contrato do veiculo sistema irá aparecer uma mensagem de atenção mas só para alerta não bloqueia.



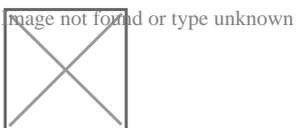
c) Usuário escolhe qual projeto, tem opção de cadastrar o projeto, clicando em cima da palavra projeto abre a tela de cadastro.



d) Tipo de atendimento Souza Cruz e os demais clientes.



e) Data do agendamento da manutenção:



f) Selecionar cidade, com isso sistema irá buscar automaticamente a REGIÃO do cliente, AVANSAT possui cadastro de regiões nelas é possível vincular estado UF, com esse pre cadastro sistema irá sempre preencher automaticamente a REGIÃO.

Image not found or type unknown



g) Vincular situação, para cadastrar situação nova é em ASSISTÊNCIA/CADASTRO/SITUAÇÃO.

[image-1623940231344.png](#)

Image not found or type unknown

h) selecionar ORIGEM, é possível cadastrar uma nova, só clicar em cima da palavra ORIGEM abre tela de cadastro inserir e fechar.

Image not found or type unknown



i) Caso tenha passado por triagem é só marcar o campo TRIAGEM.

[image-1623940309723.png](#)

Image not found or type unknown

i) a) Criação de novo menu na tela de chamados: Menu contato:

[image-1617731985627.png](#)

Image not found or type unknown

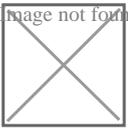
j) Campo encerramento é preenchido com DATA e USUÁRIO quando é encerrado o chamado clicando no botão FECHAR.

Image not found or type unknown



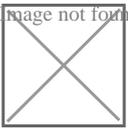
k) Campo sistema atendido será listado todas os sistemas vinculados a PLACA do VEICULO.

Image not found or type unknown



L) Desinstalação do sistema e periféricos: Clicar botão direita em cima do campo sistema e selecionar DESINSTALAR O SISTEMA, sistema irá preencher a data do sistema e dos periféricos vinculados a ele no campo RETIRADO do cadastro de veículos.

Image not found or type unknown

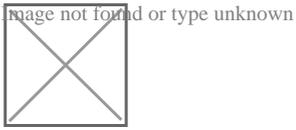


m) sistema Cybersul irá preencher a data do sistema e dos periféricos vinculados a ele no campo RETIRADO do cadastro de veículos, após desinstalar o sistema pelo chamado.

Image not found or type unknown



n) Registro de serviços realizados no sistema selecionado: Irá listar os periféricos do sistema usuário terá que selecionar: Motivo, localização, listagem de serviços, tipo do movimento.



Periférico tem no sistema garantia 1 ano e 3 meses partir da venda inicial, troca periférico não ganha mais 3 meses de garantia.

o) Tipo de movimento:

INSTALAÇÃO = irá inserir um novo periférico no cadastro do SISTEMA vinculado a placa de um veículo;

TROCA = irá inserir data da desinstalação no periférico retirado com código de cadastro igual, e inserir um novo periférico com data de inserção da instalação no cadastro no periférico do SISTEMA vinculado a placa de um veículo;

S-UPGRADE SAÍDA e E-UPGRADE ENTRADA deverá inserir duas linhas no campo (serviços realizados no sistema selecionado) discriminando na linha e upgrade entrada periférico novo e na linha upgrade saída o periférico com defeito;

SERVIÇO = não irá alterar nada no cadastro do periférico pois só irá efetuar algum tipo de serviço limpeza, ajuste, etc.

DESINSTALAÇÃO = somente irá efetuar a retirada do periférico do SISTEMA vinculado a placa de um veículo;

REINSTALAÇÃO irá inserir um periférico do SISTEMA vinculado a placa de um veículo;

RETIRADA efetua o processo de desinstalação que na maioria das vezes haverá uma reinstalação futura;

* Serviços realizados no sistema selecionado: nas colunas: documento de saída, documento de

entrada, Nº OS, N Ser. OS e Periférico serão preenchidos automaticamente;

p) Na última coluna a esquerda inferior deverá ser informado o técnico ou técnicos da prestação de serviço, com detalhe que somente um poderá ser o principal = SIM, onde nesse principal é o estoque que irá movimentar os produtos.

Image not found or type unknown



q) Por final clicar no botão FECHAR aparecerá uma mensagem para encerrar este chamado clicar em SIM o sistema irá atualizar informações inseridas no sistema e periférico do chamado e atualizar o estoque do técnico que estiver como principal inserindo e excluindo produtos.

Image not found or type unknown

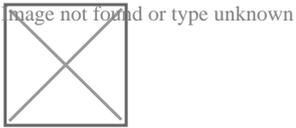


q) 1 Quando o chamado estiver encerrado o mesmo fica totalmente bloqueado de alteração, mas existe um botão para abrir o chamado o mesmo deverá digitar uma senha criada pela empresa AVANSAT:

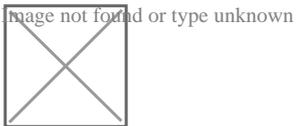
[image-1637259139781.png](#)

Image not found or type unknown

r) No caso de serviços fora de contratos (AVULSOS) que a AVANSAT executa para seus clientes utilizando a tela de abertura de chamados, usuário irá selecionar o SISTEMA ATENDIDO depois clicar com botão direito e selecionar GERAR OS, com isso o Cybersul irá gerar automaticamente um OS ORDEM DE SERVIÇO, que a AVANSAT utilizará como uma COBRANÇA financeira para seus clientes.

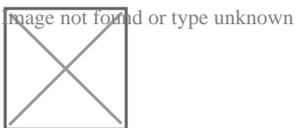


s) Após Cybersul criar a OS ORDEM DE SERVIÇO automaticamente irá inserir o numero da mesma no campo assinalado.

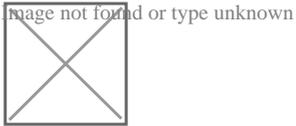


t) Disponibilizando para consulta ORDEM DE SERVIÇO criada nos chamados no caminho ASSISTÊNCIA/PESQUISA DE OS/digitar o numero da ORDEM DE SERVIÇO criada resultará na tela de ORDEM DE SERVIÇO.

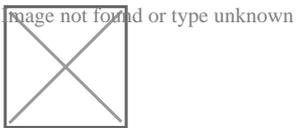
Exemplo abaixo da ordem de serviço que trouxe automático do chamado 37 o (VEÍCULO):



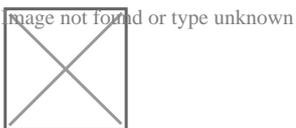
u) Exemplo abaixo da ordem de serviço que trouxe automático do chamado 37 o (SERVIÇO):



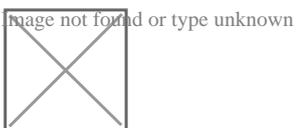
V) Exemplo abaixo da ordem de serviço que trouxe automático do chamado 37 a (DESPESAS COM PEÇAS):



w) Caso não for gerar ordem de serviço (AVULSO), o cliente da AVANSAT vai gerando ORDEM DE SERVIÇOS e no final do mês reúne todas as ORDEM DE SERVIÇO do cliente e gera o faturamento em: ASSISTÊNCIA/FATURAMENTO OS



x) Sistema tem possibilidade de pesquisar através de todas as ORDEM DE SERVIÇOS por determinados parâmetros de pesquisa para unir ORDEM DE SERVIÇOS selecionadas



y) Após efetuar o fechamento das ORDEM DE SERVIÇOS o sistema irá agrupar o VALOR TOTAL e criar um pedido de vendas com um serviço padrão e valor total para faturar uma nota fiscal de serviço.

3) Controle de Comissão: ASSISTÊNCIA/CONTROLE DE COMISSÃO:

[image-1624539211806.png](#)

Image not found or type unknown

a) Vinculo da porcentagem de comissão dos técnicos:

ASSISTENCIA/CADASTROS/TECNICOS:

[image-1630606807566.png](#)

Image not found or type unknown

B) Vinculos dos tecnicos nos chamados: ASSISTENCIA/CHAMADOS

[image-1630606916421.png](#)

Image not found or type unknown

c) Em ASSISTENCIA/CHAMADOS => com clique botão direto mouse em cima do sistema atendendo clicar na opção gerar OS

[image-1630608398187.png](#)

Image not found or type unknown

d) Em ASSISTENCIA/ORDEM DE SERVIÇO na tela principal da ordem de serviço na aba SERVIÇO deverá precificar o serviço, o valor total desse serviço será rateado com TODOS os tecnicos envolvidos no atendimento do CHAMADO/ORDEM DE SERVIÇO;

[image-1630608715335.png](#)

Image not found or type unknown

e) No menu ASSISTENCIA/COMISSÕES: Abrirá a tela principal de controle de comissões, que R\$ M
Obra será o valor rateado do valor SERVIÇO cobrado na ORDEM DE SERVIÇO e a comissão gerada
proporcionalmente a porcentagem configurada no cadastro do tecnico envolvido.

[image-1630609025324.png](#)

Image not found or type unknown

f) Faturamento das comissões: ASSISTENCIA/COMISSÕES: selecionar por periodo ou tecnico após
clicar em FECHAMENTO, digitar a O MÊS DA FOLHA para fechamento da comissão:

[image-1637675163388.png](#)

Image not found or type unknown

g) O sistema Cybersul irá preencher automaticamente o mês da folha:

[image-1637675291664.png](#)

Image not found or type unknown

h) Clicar em visualizar irá gerar o relatório de pagamento das comissões por tecnicos:

[image-1637675395933.png](#)

Image not found or type unknown

I) Impressão do relatório de comissões:

[image-1640195029964.png](#)

Image not found or type unknown

j) Para aplicar o redutor, nas comissões de tecnicos, basta somente informar a porcentagem no
campos redutor e clicar em pesquisar:

[image-1640785291362.png](#)

Image not found or type unknown

CUSTOMIZAÇÕES E MELHORIAS NO PROCESSO DE CONTRATOS E CONTROLE CHAMADOS:

1) Controle de franquia KM por contrato:

a) Primenramente deveremos cadastrar um produto com a descrição (KM RODADO)

[image-1641213945535.png](#)

Image not found or type unknown

Exemplo de produto para cadastrar:

[image-1641214048344.png](#)

Image not found or type unknown

b) Em Assistencia/contratos/cadastro de contrato, dentro do contrato especifico se informa a KM acordado com cliente para

considerar o abatimento nos chamados:

[image-1641214703775.png](#)

Image not found or type unknown

c) Vinculo de KM Franquiia nos contratos AVANSAT;

[image-1641214747309.png](#)

Image not found or type unknown

d) Em Assistencia/Chamados: deveremos informar a KM rodada pelo técnico no deslocamento para atender o chamado:

[image-1641215072074.png](#)

Image not found or type unknown

No campo superior KM Franquia se informa a KM rodado para atender o chamado:

[image-1641215233807.png](#)

Image not found or type unknown