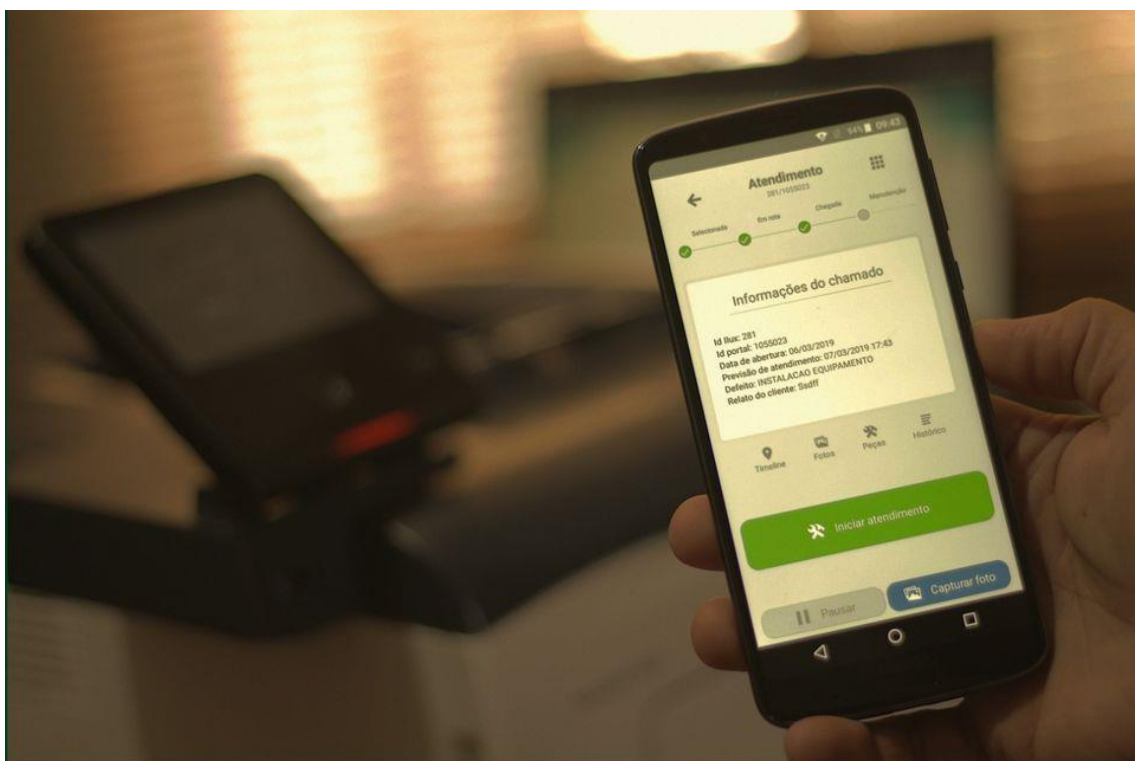


## Atualização APP ILUX – versão 0.9.8



## Sumário

<b>Implementações versão 0.9.8 .....</b>	<b>3</b>
1. Apresentação .....	3
2. Requisitos mínimos/Configurações.....	3
3. Procedimento para Atualização APP-ILUX .....	4
4. Permissões do Celular .....	4
4.1 GPS .....	4
4.2 Notificações.....	5
4.3 Câmera .....	6
5. Acesso ao APP .....	6
6. Melhorias – Novo layout – Tela inicial .....	7
6.1 Layout amigável .....	7
.....	7
6.2 Botão chamados.....	7
6.3 Abrir chamado.....	8
6.4 Sincronização.....	9
6.5 Menu Configurações .....	9
7. Atender chamados .....	11
7.1 Selecionar chamado .....	11
7.2 Confirmar Atendimento .....	12
7.3 Deslocamento veículo .....	13
7.3.1 Confirmar início de viagem .....	14
7.3.2 Chegada no cliente.....	14
7.3.3 Iniciar atendimento .....	15
7.3.4 Capturar foto.....	15
7.3.5 Solicitação de peças .....	16
7.3.6 Finaliza atendimento.....	20
7.4 Atendimento transporte público/privado.....	25
7.5 Atendimento sem deslocamento.....	25
7.6 Atendimento off line .....	25
8. O que fazer para manter uma utilização adequada do APP. ....	26
9. Dúvidas frequentes: .....	26

## Implementações versão 0.9.8

Esta nova versão traz melhorias técnicas significativas, ajustes e novos recursos.

- Revisão na rotina de sincronização de dados entre APP e Portal WEB garantido a entrega das informações sem perda de registros.
- Ativada notificação na liberação de chamados.
- Ordenação de chamados por data/hora de previsão de atendimento.
- Estoque separado por empresas.
- Abertura de chamados para equipamentos sem contratos.
- Identificar peças vinculadas aos chamados liberados.
- Melhoria na apresentação de caracteres especiais

### 1. Apresentação

O APP ILUX é um aplicativo mobile para técnicos e ter por objetivo ajudar no acompanhamento, manutenção e baixa de chamados técnicos via celular.

Ele é integração ao portal WEB – PWS e ao ILUX ERP.

### 2. Requisitos mínimos/Configurações

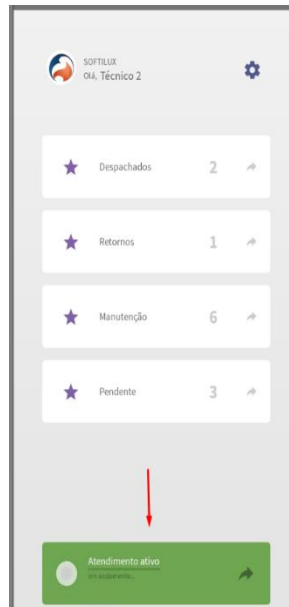
Configurações	Descrição
Sistema operacional	Android 10 ou superior
ROM	4GB ou superior
Armazenamento	16GB ou superior
GPS	Ativado
Notificações	Ativado

#### Recomendação:

- Padronizar modelos de celulares.
- Verificar a robustez do aparelho, devido as condições de uso diário. Modelos: Motorola, Samsung, Asus, LG, XIOMI.
- Acesso rede de telefonia/Internet

### 3. Procedimento para Atualização APP-ILUX

Não é necessário desinstalar o aplicativo atual, mas verifique se há algum chamado em atendimento, em caso de afirmativo deve ser feito o fechamento deste.



Baixar arquivo de instalação do link abaixo.

[http://www.softilux.com.br/docs/app-release\\_0.9.8.00.apk](http://www.softilux.com.br/docs/app-release_0.9.8.00.apk)

Instalar a versão nova executando o arquivo. **Todos os celulares devem estar na mesma versão.**

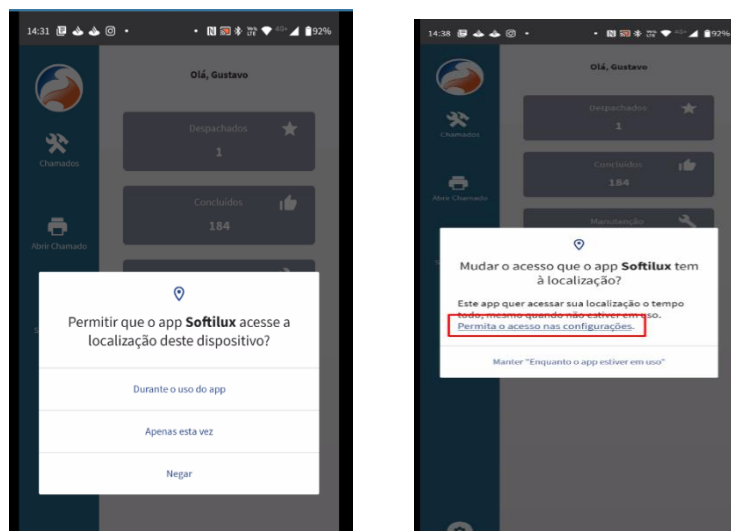
Marcar a opção abaixo para habilitar o GPS. (Durante o uso do APP) **Versão 10 ou superior do Android.**

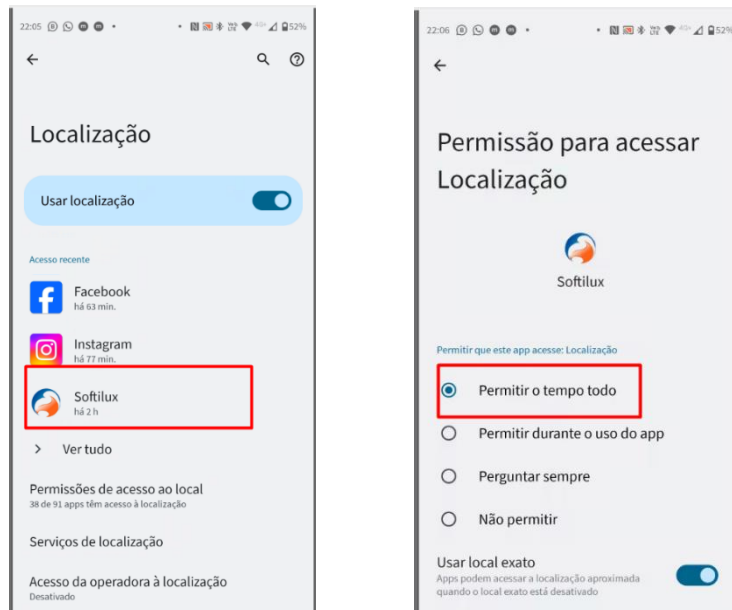
### 4. Permissões do Celular

#### 4.1 GPS

O GPS deve estar com habilitado para permitir o tempo todo. Faça a configuração no momento da instalação ou nas configurações do celular.

Alterar as configurações para permitir o **uso do GPS em tempo integral.**





Caso a liberação não for feita neste momento é possível configurar posteriormente na tela de configurações do aparelho.

Entre em configurações -> Aplicativos -> Selecione o aplicativo Softilux -> selecione permissões -> Clique em localização -> e marque a opção permitir o tempo todo

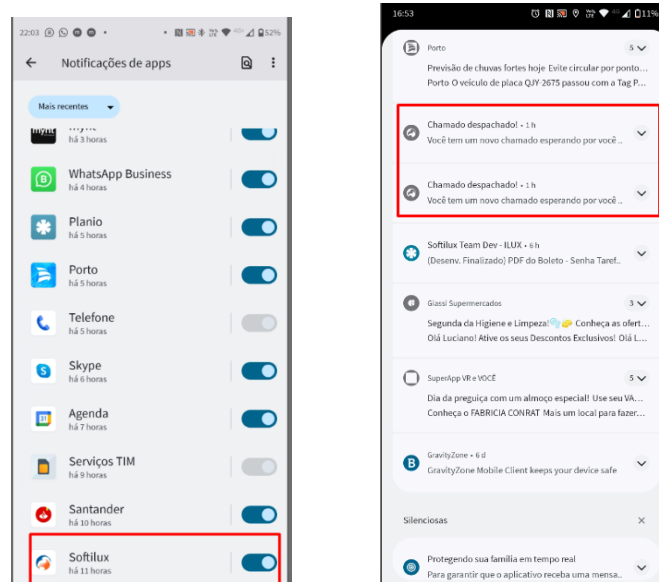
A permissão integral, de uso do GPS, irá traçar as rotas com maior precisão. Quando o aplicativo trabalha em segundo plano, caso não tenha a permissão para uso em tempo integral, o GPS do aparelho pode não enviar as coordenadas de localização.

Para versões do Android, abaixo da versão 10, só tem opção para SIM ou Não, na liberação do uso do GPS. Utilize a opção SIM.

Para versões inferiores a 9, do Android, não há opção para permitir o uso do GPS o tempo todo.

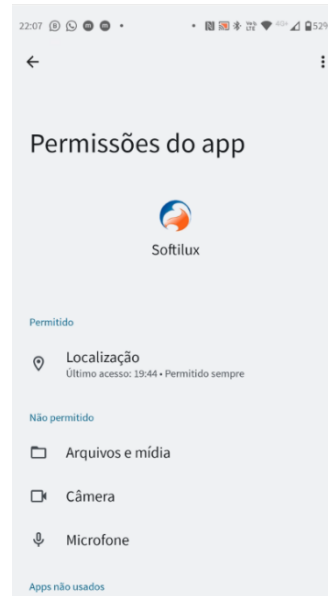
## 4.2 Notificações

Habilite a opção notificações APP, em configurações do celular, para receber as notificações de abertura de novas ordens de serviço.



## 4.3 Câmera

Habilite o uso da câmera para o APP.





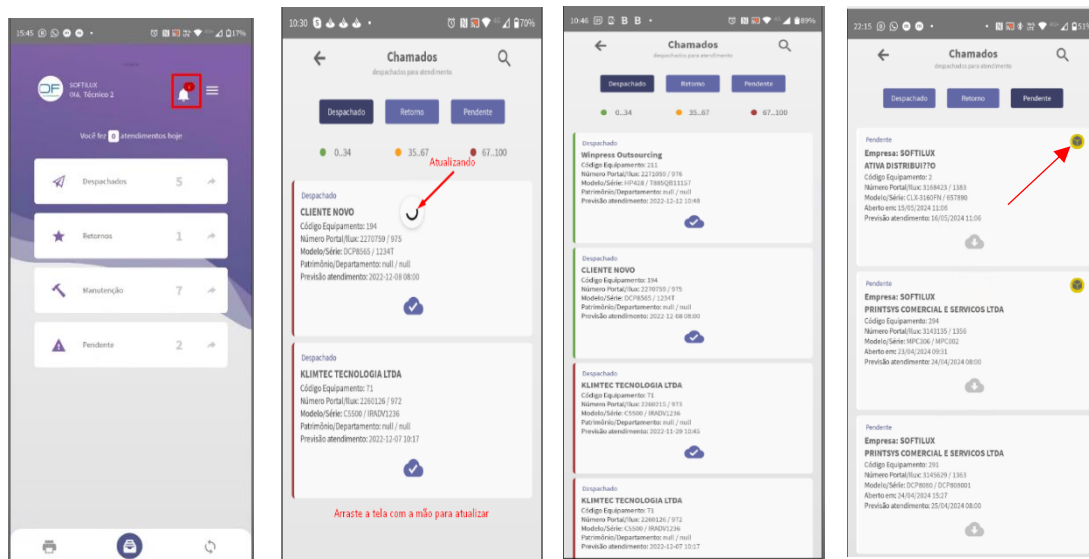
## 5. Acesso ao APP

- ➡ Para login no APP, utilize o mesmo usuário e senha de acesso ao portal WEB.
- ➡ Lembre-se que o acesso é para usuários perfil técnico.
- ➡ Caso não tenha login no portal web, peça para o administrador/gestor fazer o cadastro no portal.

## 6. Melhorias – Novo layout – Tela inicial

### 6.1 Layout amigável

- Trabalhamos o layout para deixar mais amigável e “clean” e com as informações em um único local, todas as telas foram reformuladas.
- O recurso de “arrastar” a tela com a mão atualiza a tela, sem a necessidade de sair e voltar.
- Incluído indicativo da SLA do chamado (verde, amarelo e vermelho) na lateral esquerda em formato de barra.
- Ícone de notificações.
- Resumo dos atendimentos realizados no dia.
- Chamados despachados com peça associada mostram o ícone .
- Alerta de notificações .



### 6.2 Botão chamados



O botão chamados lista os chamados em aberto, que podem ser pesquisados pelos status, clicando nos ícones.



Chamados baixados para o celular podem ser tratados e atualizados em modo off line, sem conexão com a internet. chamados também podem ser selecionados na tela principal, clicando nas opções de status, que indica a quantidade de chamados em cada status.

### 6.3 Abrir chamado



O técnico tem a opção para abrir chamados.

Na tela são listados todos os equipamentos, o técnico pode filtrar pelo número de série ou patrimônio.

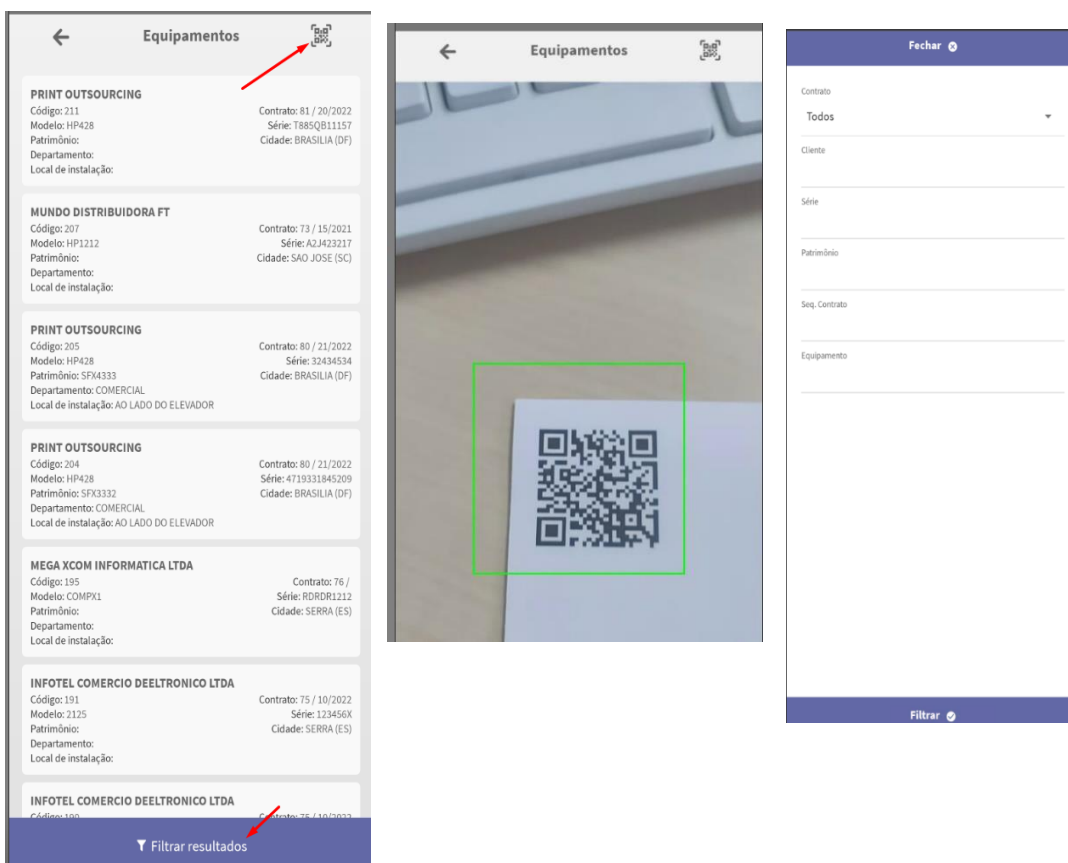
Caso o equipamento tenha etiqueta de QRCODE pode ser utilizado o recurso para localizar o equipamento.



A etiqueta de QRCODE pode ser gerada no sistema e podem ser utilizados o campo série ou patrimônio.

Os chamados abertos pelo técnico já aparecem com o status de despachados, sem a necessidade de liberação.

Tela de pesquisa equipamentos.





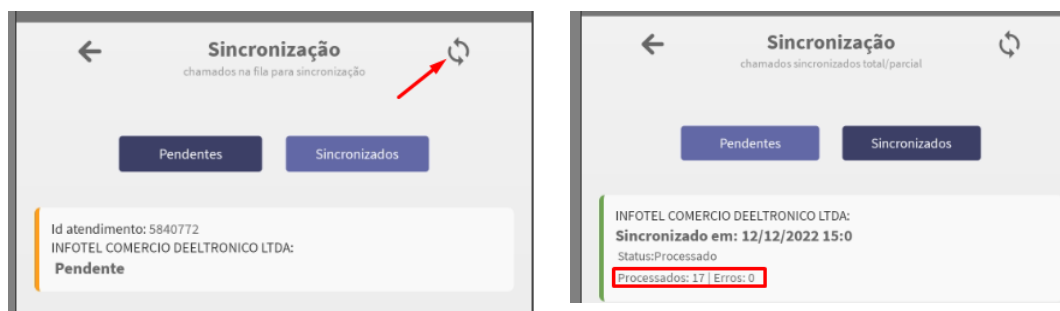
## 6.4 Sincronização

Tela utilizada para sincronizar OS's atendidas, quando o aparelho está em modo off line ou sem sinal 3G/4G/sem acesso à internet.

Os chamados não sincronizados ficam na fila de pendentes.

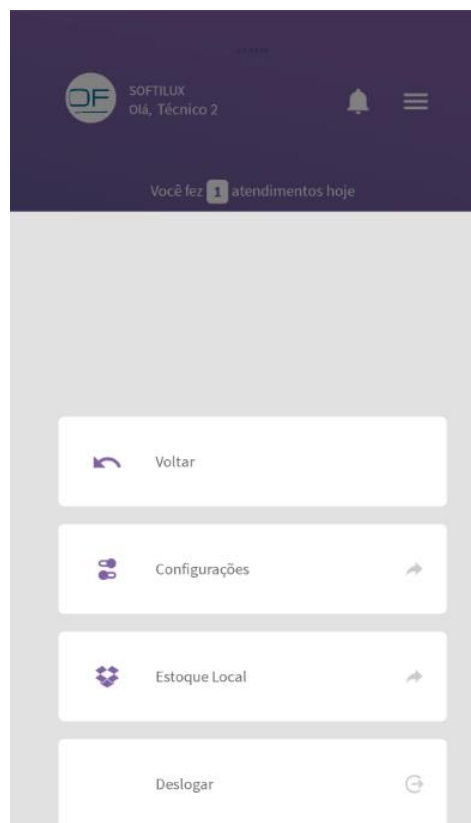
Chamados sincronizados ficam na fila de sincronizados e com registro de log.

Para sincronizar os chamados pendentes clicar no ícone da sincronização, assim que o sinal de internet restabelecer e ficar estável.



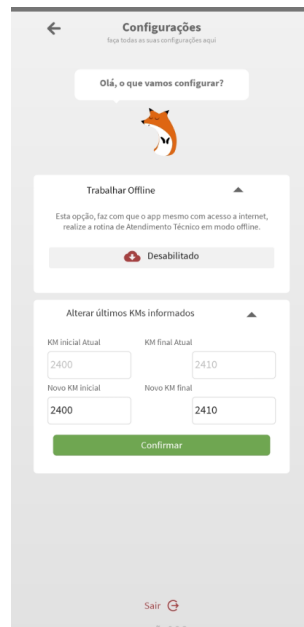
## 6.5 Menu Configurações

Opção para acessar configurações e estoque do técnico.



## Configurações

- Opção para habilitar/desabilitar trabalhar em modo on line ou off line.
- Só habilite o modo off line, quando o atendimento for em regiões sem acesso à internet.
- Opção para corrigir quilometragem informada nos deslocamentos.



## Estoque local (Técnico)

Lista as peças, somente as que tem saldo, do kit do técnico, por empresa (após o código da peça).



Nome da Peça	Código	Saldo
PRATIK BAND PULS LILAS	000011 (SOFTILUX)	19
PRATIK BAND PULS ROSA FLUOR	000018 (SOFTILUX)	20
FONTE DE MICRO ATX 450W - FORTREK	007393 (SOFTILUX)	5
TONER CIAN - PHASER 6000	106R01631 (SOFTILUX)	10
TONER MAGENTA - PHASER 6000	106R01632 (SOFTILUX)	10
FONTE DE ALIMENTACAO INTERMEC PC43	203-186-200 (SOFTILUX)	5
CILINDRO 1013/1015	30CLD11M204081GPP (SOFTILUX)	5
FONTE ONEPOWER ATX 500W	69351 (SOFTILUX)	4
FONTE ONEPOWER ATX 500W	69351 (PIL OTIS)	15
MALETA FERRAMENTAS BOSCH	MALETABOSCH (SOFTILUX)	23

Opção para voltar a tela anterior e se sair do APP.

## 7. Atender chamados




Para atender chamados o técnico deve selecionar os chamados na fila.  
A fila de chamados é apresentada por status.

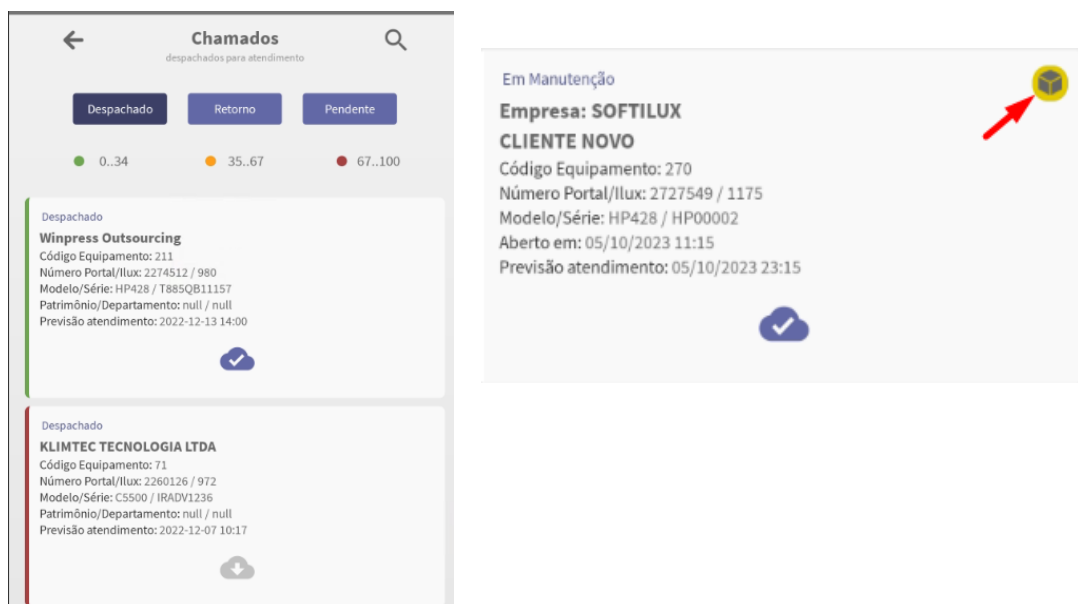
- **Despachado** – são todos os chamados liberados pela empresa para atendimento.
- **Retornos** – são chamados que já tiveram um atendimento e foram liberados para um retorno, por exemplo quando é necessário retornar com uma peça
- **Manutenção** – chamados em atendimento.
- **Pendente** – chamados atendidos que geraram algum tipo de pendência.

### Condições para iniciar um atendimento:

- GPS deve estar ativado
- Não pode haver outro chamado em atendimento

### Chamados baixados para o celular

- O ícone  quando em destaque, significa que o chamado baixou para o celular.
- Caso esteja em cinza , ainda não está baixado.
- Chamados não baixados, não podem ser atendidos sem acesso à internet ou a rede.
- Chamados despachados com peça associada mostram o ícone 



### 7.1 Selecionar chamado

- Clicar no chamado para atendimento.
- As informações são mostradas na mesma tela, sem necessidade de arrastar para o lado.
- O primeiro campo mostra qual empresa é o chamado.
- Os chamados são ordenados pela data previsão de atendimento.

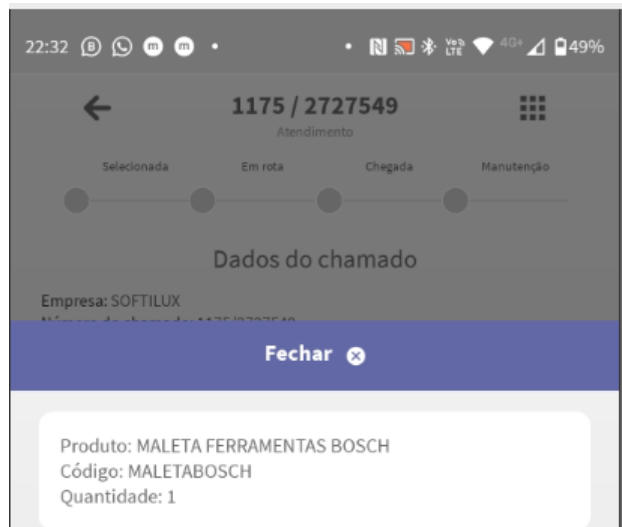
Na parte inferior da tela há algumas funções:

**Últimos atendimentos (1)** – lista atendimentos já feitos para esta o chamado selecionado. Isto ocorre quando é um retorno, por exemplo.

**Últimos chamados (2)** – lista todos os chamados do equipamento. Após listar os últimos chamados é possível pesquisar por tipo de defeito, tipo de OS e usar a consulta como referência.

**Esta função precisa de acesso à internet.**

**Peças vinculadas (3)** – mostra a lista de peças vinculadas ao chamado que o técnico deve levar para atender ao chamado.



## 7.2 Confirmar Atendimento

Após clicar no ícone confirmar atendimento



O técnico deverá informar o tipo de deslocamento:

**Veículo** – o sistema irá solicitar a quilometragem inicial

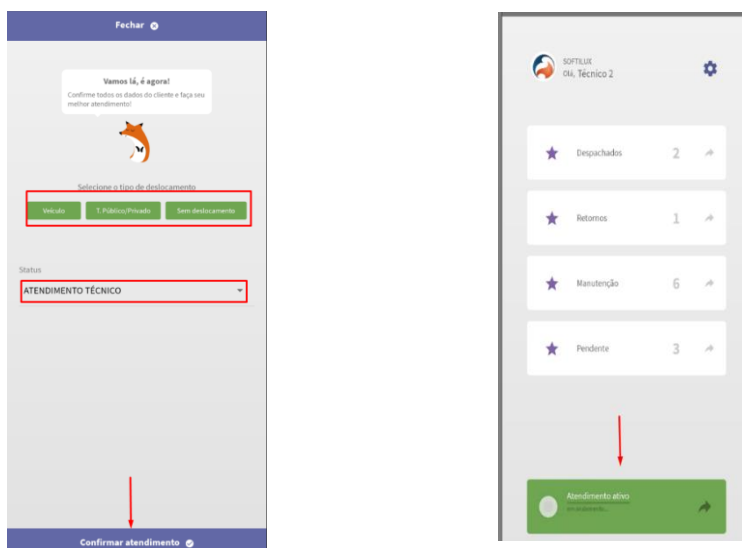
**Transporte público/privado** – sem inclusão de KM

**Sem deslocamento** – atendimento remoto

**Status** – mudar para o status de atendimento/manutenção

Confirmar atendimento

Indicação de atendimento ativo na primeira tela. Não pode selecionar um novo chamado, enquanto há atendimento ativo.



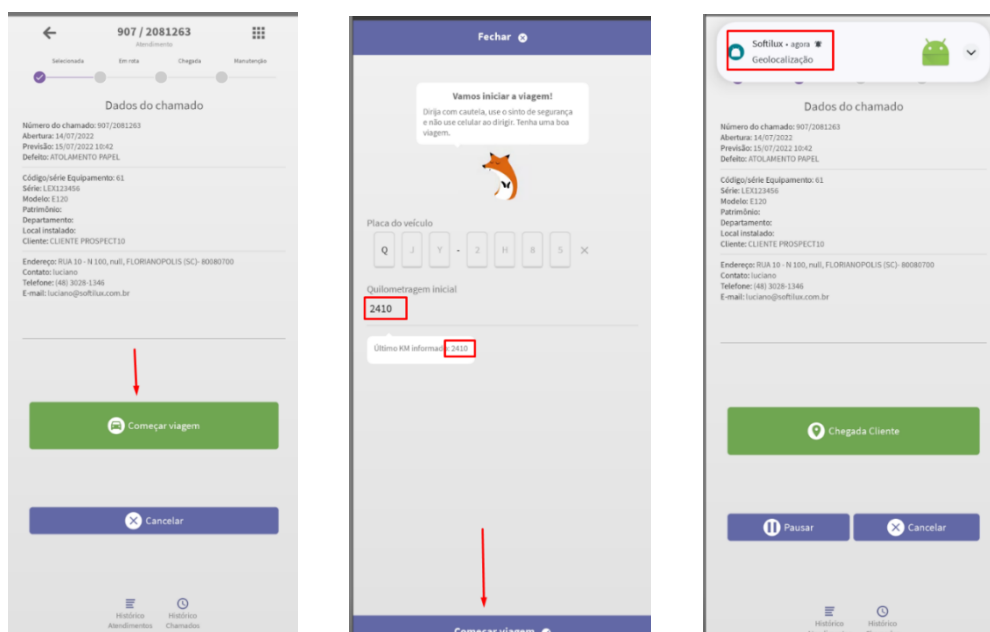
### 7.3 Deslocamento veículo

Selecionar a opção veículo clicar em começar viagem

Validar placa do veículo e KM informados pelo APP, se necessário alterar.

Confirmar viagem.

➡ O sistema avisa que o GPS está ativo.



## Durante o deslocamento

### 7.3.1 Confirmar início de viagem

**⏸ Pausar** - Indica uma parada no deslocamento. Deve ser informado o motivo. Depois deve ser retomado o chamado

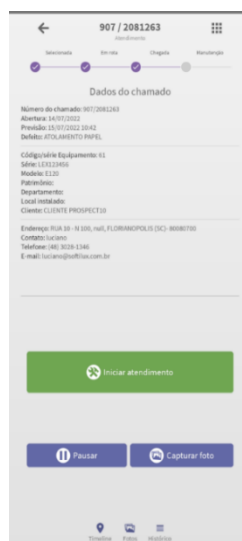
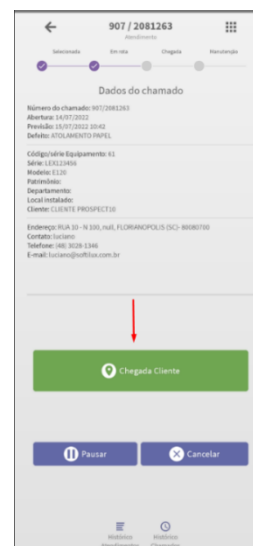
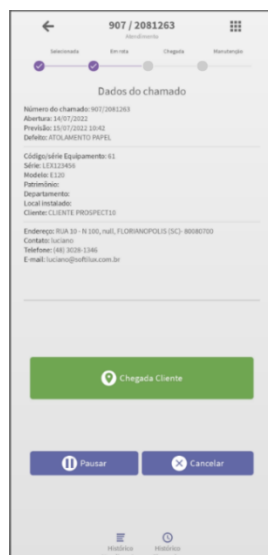
**✕ Cancelar** - Cancelar o chamado. O cancelamento de um atendimento só pode ser feito antes do check in – chegada a cliente.

### 7.3.2 Chegada no cliente

**📍 Chegada Cliente** - Check in chegada no cliente. Chamado não pode ser mais cancelado. Deve ser feita as demais etapas do atendimento.

Km Final – informar KM de chegada no cliente.

**🔧 Iniciar atendimento** - Check in início do atendimento.





### 7.3.3 Iniciar atendimento

Após a chegada no cliente e ao chegar ao equipamento, deve ser feito o check in de início de atendimento.


#### Funções durante Atendimento

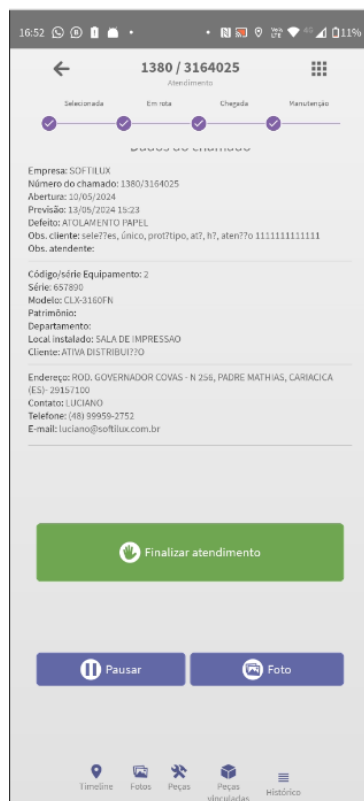
 **Timeline** – histórico da O.S. (registro das ações de check in/check out)

 **Fotos** Visualizar fotos

 **Peças** Peças – inclusão de peças na O.S.

 **Histórico** Histórico atendimentos do chamado.


 **Capturar foto** Capturar fotos. O APP deve ter permissão para utilizar o recurso câmera do celular.



### 7.3.4 Capturar foto

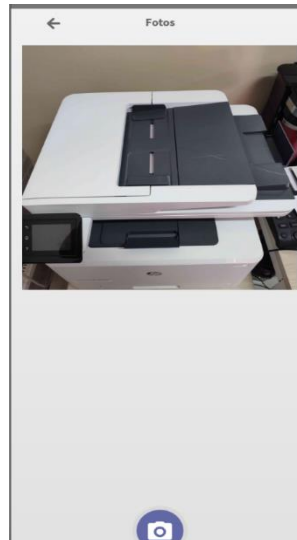
Clique no ícone capturar foto, registre quantas fotos forem necessárias.

As fotos serão armazenadas no portal web, vinculadas ao chamado.

No ícone fotos  é possível visualizar as fotos registradas.

Para inserir uma descrição clique uma vez sobre a foto.

Para excluir a foto clique e fique pressionando até aparecer a confirmação de exclusão.



### 7.3.5 Solicitação de peças

Clique no ícone Peças em seguida no ícone adicionar peças.

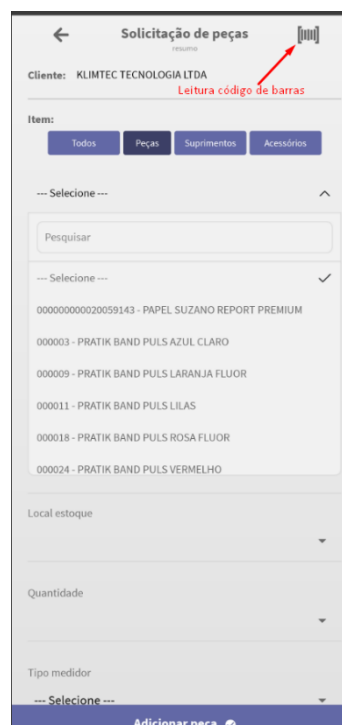
Para adicionar peças é necessário ter uma configuração específica no ERP ILUX.

É preciso parametrizar algumas informações no módulo assistência técnica, que serão utilizadas como padrão, evitando a digitação no APP.

É necessário criar um local de estoque para os técnicos e vincular o local de estoque ao cadastro do técnico.

Desta forma, o técnico poderá informar peças do seu estoque ou do estoque da empresa.

➡ Peça ajuda ao suporte para estas configurações.





Na tela de peças há um menu com filtros:

Todos: lista todas as peças, suprimentos e acessórios

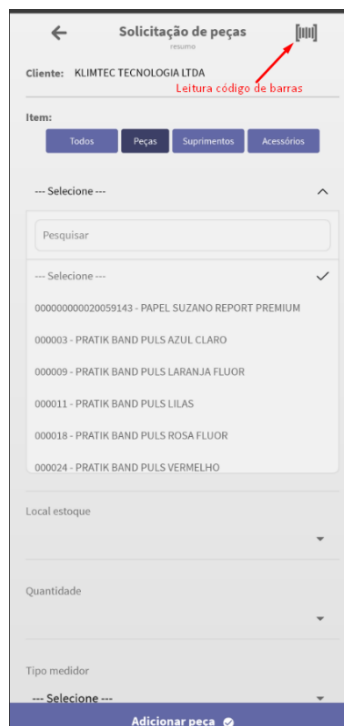
Peças: lista somente peças.

Suprimentos: lista somente suprimentos

Acessórios: lista somente acessórios.

Para que estes filtros funcionem corretamente, o cadastro de produtos deve estar com as definições de peças/suprimentos/acessórios corretas.

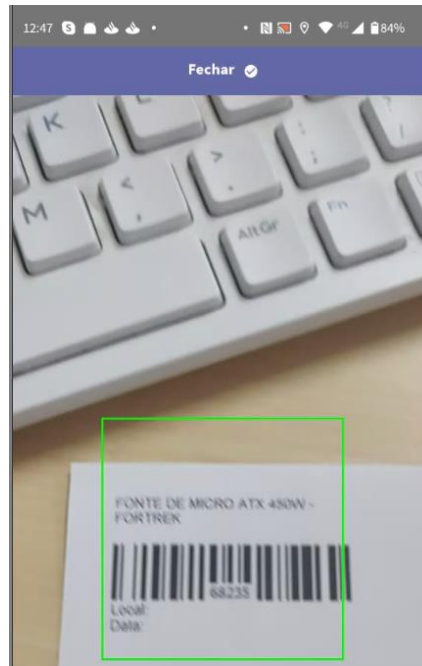
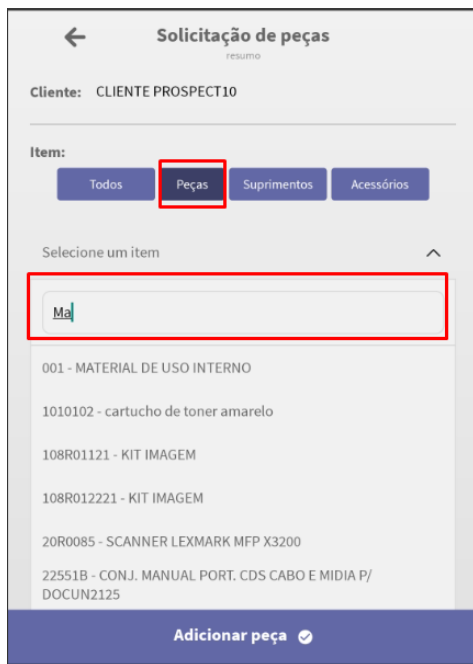
Opção para pesquisar a peça pelo código de barras. Para usar este recurso a peça deve ter um código de barras, gerado pelo ILUX, com o código do produto.



#### 7.3.5.1 Selecionando peça

Clique no ícone peças

No campo selecione um item digite o código ou nome da peça, o APP irá fazer uma busca textual, ou faça a pesquisa pelo código de barras.



### Selecione o local de estoque

Verifique as quantidades e informe o local de estoque de onde a peça será retirada.

**Local de estoque do técnico** – são as peças que são disponibilizadas para os técnicos fazerem os atendimentos, os chamados kit técnicos.

**Local de estoque empresa** – são as peças disponíveis no estoque da empresa.

Informe o local de estoque de onde a peça será retirada.

Informe a quantidade.

Informe o tipo de medidor, neste caso o medidor principal da máquina.

Informe o valor do medidor.

Informe se a peça é crítica ou não. Peça crítica é aquela que é vital para o funcionamento da máquina.

Peça devolvida – se a peça que está sendo trocada é devolvida para a empresa.

Tipo de lançamento – R (remessas) e O (orçamentos)

Clique adicionar peça.

Repetir o mesmo procedimento para adicionar mais peças.

➡ Se a peça tiver no local do técnico, o sistema envia um alerta informando para retirar a peça do local do técnico e não da empresa.

13:58

**Solicitação de peças**

Cliente: MUNDO DISTRIBUIDORA FT

Item:

Todos Peças Suprimentos Acessórios

68235 - FONTE DE MICRO ATX 450W - FORTREK

Saldo: 20

Local estoque

CONSUMO - 20

Atenção

Você possui a peça selecionada, selecione o seu local de estoque!

OK

Valor medidor

Peça crítica

--- SELECIONE ---

Peça devolvida

--- SELECIONE ---

Adicionar peça

**Solicitação de peças**

Cliente: CLIENTE PROSPECT10

Item:

Todos Peças Suprimentos Acessórios

MALETABOSCH - MALETA FERRAMENTAS BOSCH

Local estoque

--- Seleção ---

CONSUMO - 10

TECNICO 2 - 24

Valor medidor

Peça crítica

--- SELECIONE ---

Peça devolvida

--- SELECIONE ---

Tipo de lançamento

**Solicitação de peças**

Todos Peças Suprimentos Acessórios

MALETABOSCH - MALETA FERRAMENTAS BOSCH

Saldo: 10

Local estoque

CONSUMO - 10

Quantidade

1

Tipo medidor

PBA4

Valor medidor

55000

Peça crítica

Não

Peça devolvida

Sim

Tipo de lançamento

Remessa

Adicionar peça

**Atendimento**

Solicitação de peças

adicionar peça

Produto: MALETA FERRAMENTAS BOSCH - Quantidade: 1  
Local de estoque: CONSUMO  
Crítica: Não

#### 7.3.5.2 Dúvidas sobre estoque

##### **Qual o local de estoque selecionar?**

Se o técnico tem a peça no seu local é indicado selecionar a peça do seu local.

Se o técnico não tem a peça, pode informar a peça do local da empresa.

##### **Pode ter só um local de estoque?**

Sim, é comum as empresas habilitarem somente o local do técnico, não ficando visível os demais locais.

##### **Pode ser selecionado peças sem saldo?**

Sim, podem ser selecionadas peças para que a empresa possa disponibilizar posteriormente.


##### **Por que ao selecionar uma peça não lista o local de estoque do técnico?**

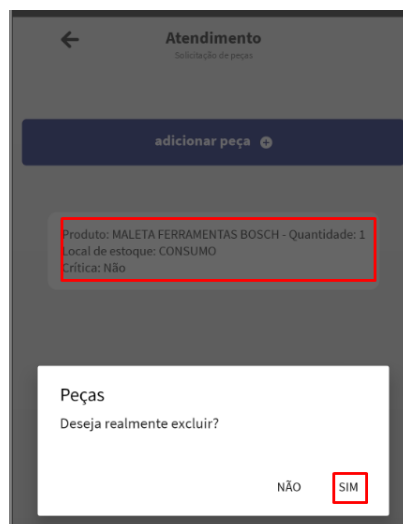
Isto ocorre quando a peça não está vinculada ao local de estoque do técnico. Este vínculo é feito no ERP.

##### **Como faço para informar mais de um medidor na peça?**

Por enquanto esta versão está liberado para informar um medidor, medidor principal da máquina. Se necessário os demais medidores deverão ser informados em observações da NF.

#### 7.3.5.3 Exclusão de peças

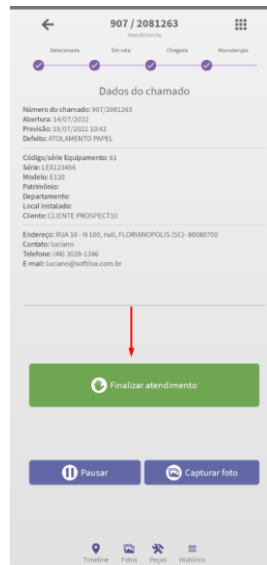
Para excluir uma peça clique no ícone de peças  e segure sobre a descrição da peça até aparecer o pop up com a confirmação de exclusão da peça.



#### 7.3.6 Finaliza atendimento

Após registrar fotos, incluir peças é preciso finalizar a O.S. e informar os detalhes de atendimento.

Clique no botão finalizar O.S.



#### 7.3.6.1 Informar o status da O.S.

- Para O.S. **sem** inclusão de peças - o status disponível é **CONCLUÍDO**.
- Para O.S. **com** inclusão de peças do local do técnico o status será **ATENDIDO**.
- Para inclusão de peças **sem** saldo **ou** do estoque da empresa o status será **PENDENTE**.
- Para O.S. com peças inseridas pela empresa o status será **PENDENTE**.

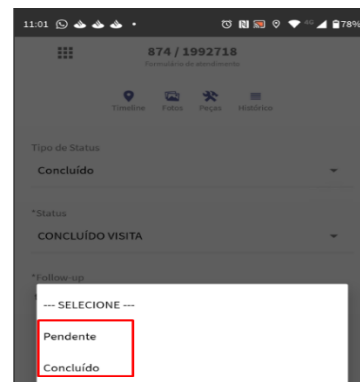
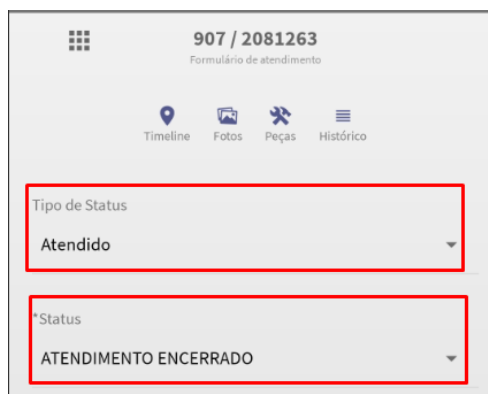
**Status concluído** – quando não há mais nenhuma pendência na O.S e é encerrada em definitivo.

**Status Atendido** – a O.S. foi atendida por completo, mas faltou uma etapa interna para concluir a O.S. em definitivo, como por exemplo a confirmação de baixa de estoque, emissão de NF, rotinas estas feitas no ERP, após estas etapas a O.S. deve ser concluída definitivamente, no ERP.

**Status pendente** – pendente é quando a O.S. não é concluída e falta algo a ser resolvido. A pendência pode ser da empresa ou do cliente, como por exemplo: falta de peças, falta de ponto de energia etc. ou algum trâmite interno.

Ao selecionar um tipo de status (concluído, atendido ou pendente) o sistema irá habilitar na linha de baixo o status (sub status). Estes sub status são definidos no ERP e cada sub status é relacionado ao tipo de status.

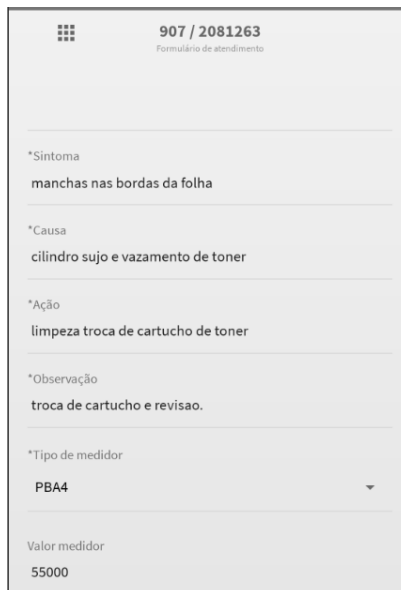
➡ Atenção ao escolher os status. É através destes que é feita a gestão das O.S.'s.



#### 7.3.6.2 Informar detalhes do atendimento

Nesta etapa são informados os detalhes do atendimento.

- **Follow up** – detalhamento da manutenção realizada no equipamento. Ficará como histórico do atendimento.
- **Sintoma** – defeito apresentado pelo equipamento.
- **Causa** – origem do problema.
- **Ação** – ação corretiva para resolver o problema.
- **Observação** – resumo do follow up, resumo do atendimento.
- **Medidor** – informações sobre o medidor de atendimento.



907 / 2081263  
Formulário de atendimento

\*Sintoma  
manchas nas bordas da folha

\*Causa  
cilindro sujo e vazamento de toner

\*Ação  
limpeza troca de cartucho de toner

\*Observação  
troca de cartucho e revisao.

\*Tipo de medidor  
PBA4

Valor medidor  
55000

#### 7.3.6.3 Informações sobre custos de atendimento

Estas informações são necessárias para registrar os custos de atendimentos do chamado.


- **Cópias descontadas** – por enquanto não está carregando crédito para o ERP, nas próximas atualizações do APP vamos disponibilizar este recurso.
- **Valor do estacionamento** – custos com estacionamento.
- **Valor pedágio** – despesa com pedágio.
- **Outras despesas** – despesas extras como almoço, compra de item, qualquer despesa relacionada ao atendimento.
- **Nome do contato** – nome do usuário que irá assinar a O.S.

Para finalizar clique em salvar para ir a tela de assinatura.

Cópias descontadas	0
Valor estacionamento	5,50
Valor pedágio	12,00
Outras despesas	30,00
*Nome do contato	João da Silva
<div>salvar ✓</div>	

#### 7.3.6.4 Tela assinatura – touch

Na tela de assinatura é possível mostrar os detalhes de atendimento, fotos e solicitar que o usuário assine no touch do celular, além de acessar a opção de configurações, para correção de KM, por exemplo.

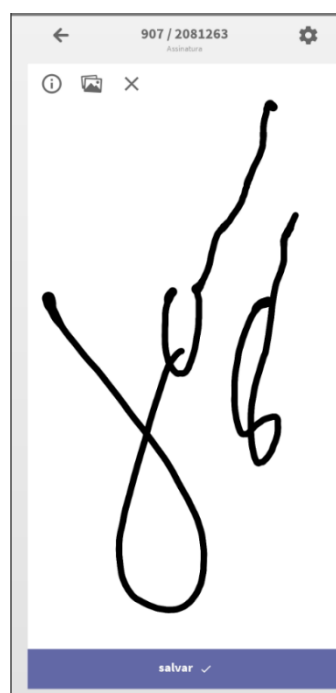
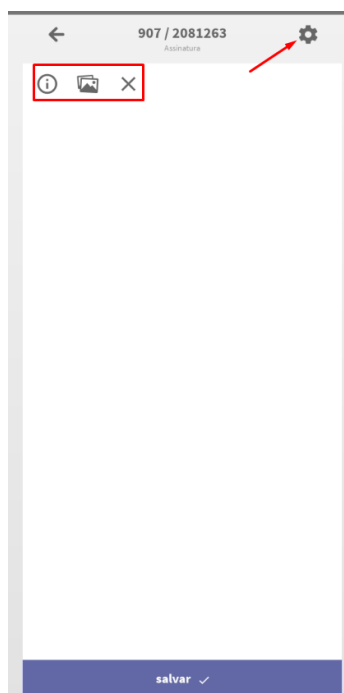
Botão para retornar a tela de atendimento. 

Após assinatura clicar em salvar.

Tela de assinatura

Tela detalhes do atendimento

Assinatura




### 7.3.6.5 Novo atendimento

Após clicar em salvar, na próxima tela o sistema disponibiliza novas ações para o técnico.

Acesso aos chamados despachados.

- **Novo atendimento** – selecionar novo atendimento.
- **Retornar para empresa** – nesta opção o técnico deverá informar o KM final ao chegar na empresa.
- **Retornar para casa** – normalmente utilizada em final de expediente. nesta opção o técnico deverá informar o KM final ao chegar em casa.

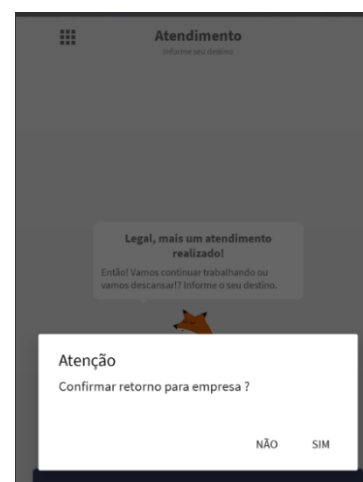
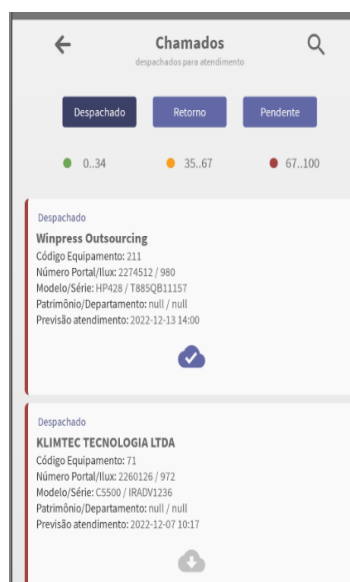
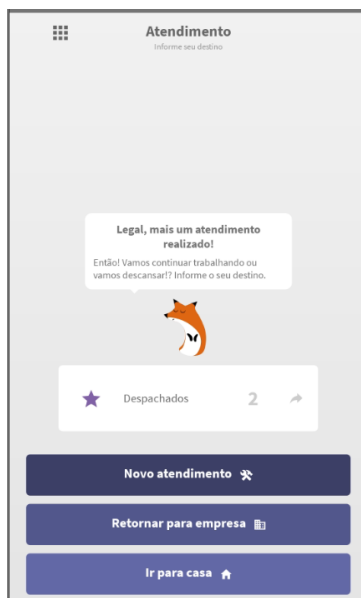
Acesso tela principal 

➡ Importante: é preciso selecionar uma das opções para o sistema sincronizar as informações, se esta etapa não for concluída, o chamado ficará pendente de sincronização.

Tela final Chamados

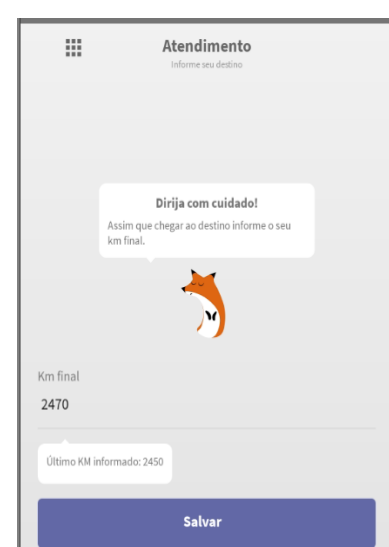
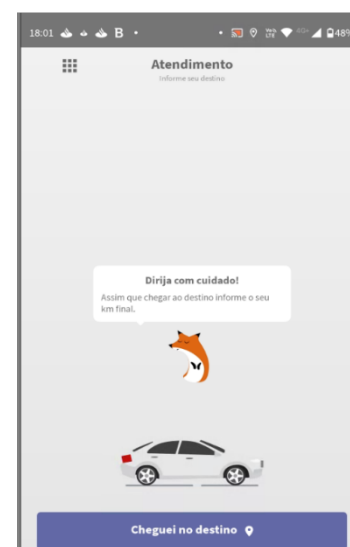
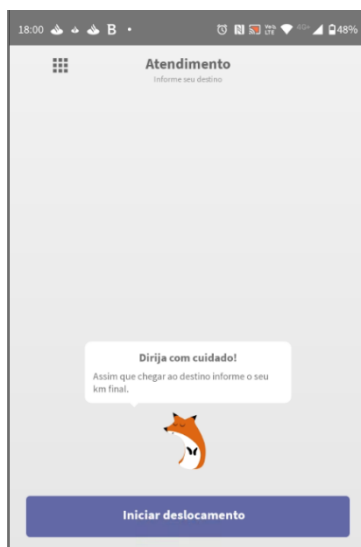
Despachados

retorno empresa/casa



Início deslocamento

KM de chegada destino





## 7.4 Atendimento transporte público/privado

Nesta opção o sistema pula a etapa de informar KM de início e M de chegada no cliente.

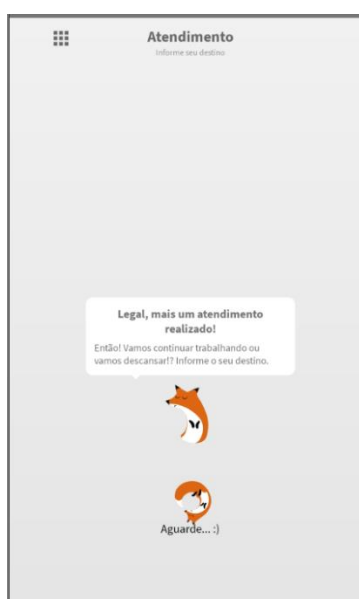
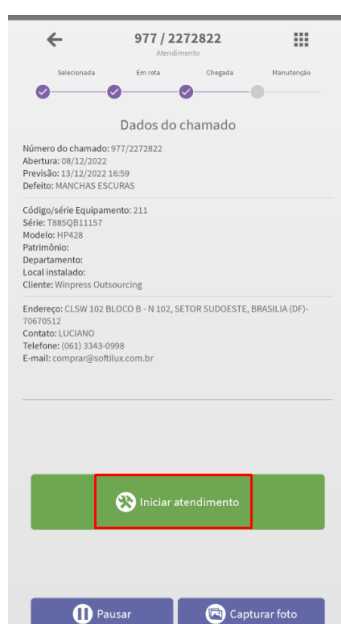
Todas as demais rotinas permanecem inalteradas.

Os custos de transporte sugerimos incluir em outras despesas ao finalizar a O.S.

## 7.5 Atendimento sem deslocamento

Esta opção pula as etapas de informar KM de início e chegada no cliente e vai direto para a tela iniciar atendimento.

As demais funções permanecem inalteradas.



## 7.6 Atendimento off line

O recurso off line deve ser utilizado sempre em que a área de atendimento tem sinal de internet e acesso à rede prejudicado e instável, nestes casos é indicado trabalhar off line.

- Verificar que ao logar no APP tenha acesso à internet;
- Verificar se todas as OS's estão baixadas com a ícone da nuvem em destaque;
- Entrar em configurações e habilitar o modo off line;
- O GPS deve ser mantido ativo, ele funciona, independente de acesso à internet;
- Registrar os atendimentos normalmente;
- Os atendimentos ficam na fila para sincronização;
- Quando ficar disponível o acesso à internet estável, desabilitar o modo off line em configurações;
- Sincronizar os chamados na tela de sincronização.

## 8. O que fazer para manter uma utilização adequada do APP.

- Manter o GPS sempre ativo.
- Não colocar em modo avião.
- Não desabilitar os dados móveis.
- Não instalar VPN.

## 9. Dúvidas frequentes:

### **a) Por que o chamado não aparece no APP do técnico?**

O chamado não foi despachado/liberado para atendimento.

O chamado foi liberado para outro técnico.

O sincronismo no servidor não está ativo

### **b) Por que o chamado não atualiza os dados no portal e no ERP?**

O celular está sem acesso à internet/rede para sincronização.

O servidor onde fica o portal web pode estar fora ar.

Instabilidade na rede de comunicação do celular.

### **C) Não consigo acessar o APP fica na tela autorizando.**

No primeiro acesso/installação é necessário a liberação do técnico pela Softilux.

O técnico não teve o cadastro efetuado no portal web.

O cadastro do técnico não está correto, pois espaços ou caracteres especiais.