



MANUAL DE UTILIZAÇÃO PORTAL WEB DE SERVIÇOS – PWS

VERSÃO REVENDA

Sumário

1. Apresentação	4
1.2 Tela inicial.....	4
.....	4
1.3 Serviço de envio de e-mail	4
1.4 Integrações a atualização de dados	5
1.5 Servidor WEB.....	6
1.6 Implantação/Homologação do Portal	6
2. Como acessar o portal de serviços.....	7
2.1 Acesso ao site	7
2.2 Login e senha.....	7
2.3 Autorização para compartilhamento e tratamento de dados	8
3. Configurações.....	8
3.1 Tabela de defeitos	8
3.2 Administrar usuários	9
3.2.1 Incluir usuário.....	9
3.2.1.1 Cadastrar usuário Admin Revenda.....	10
3.2.1.2 Cadastrar usuário cliente	10
3.2.1.3 Cadastrar usuário técnico	11
3.2.1.4 Cadastrar usuário operador de suprimento.....	11
3.2.1.5 Cadastrar usuário operador de atendimento	12
3.2.1.6 Cadastrar usuário operador faturamento.....	12
3.2.1.7 Cadastrar usuário transportador.....	13
3.2.1.8 Visualização Dashboard detalhado	13
3.2.2 Inclusão e alteração de usuários.....	14
3.3. Operadores funcionalidades	14
3.3.1 Operador suprimento – Acompanhar Solicitação de suprimentos.....	14
3.3.2 Operador de atendimento – acompanhar chamados.....	15
3.3.2.1 Visualizar, pesquisar e ordenar chamados.....	16
3.3.2.2 Pré atendimento	16
3.3.2.3 Acompanhar atendimentos – APP	17
3.3.2.4 Upload arquivos de faturamento	18
3.3.3 Operador faturamento.....	20
3.3.4 Operador transportador.....	20

3.3.5 Operador de logística	22
3.3.6 Abertura chamado	22
3.3.7 Operador de chamados.....	22
3.4 Rastreamento de técnicos.....	22
4. Sincronismo	23
5. Fluxo de atendimento	24
6. Dicas de navegação	25

1. Apresentação

O Portal WEB de Serviços (PWS) é uma aplicação web, que tem por objetivo disponibilizar uma série de serviços relacionados a atendimento técnico e solicitações de clientes. O portal é utilizado tanto pela revenda (operadores internos, supervisores e técnicos) bem como pelos seus os clientes, sendo utilizado como mais um canal de comunicação e interação com a Revenda.

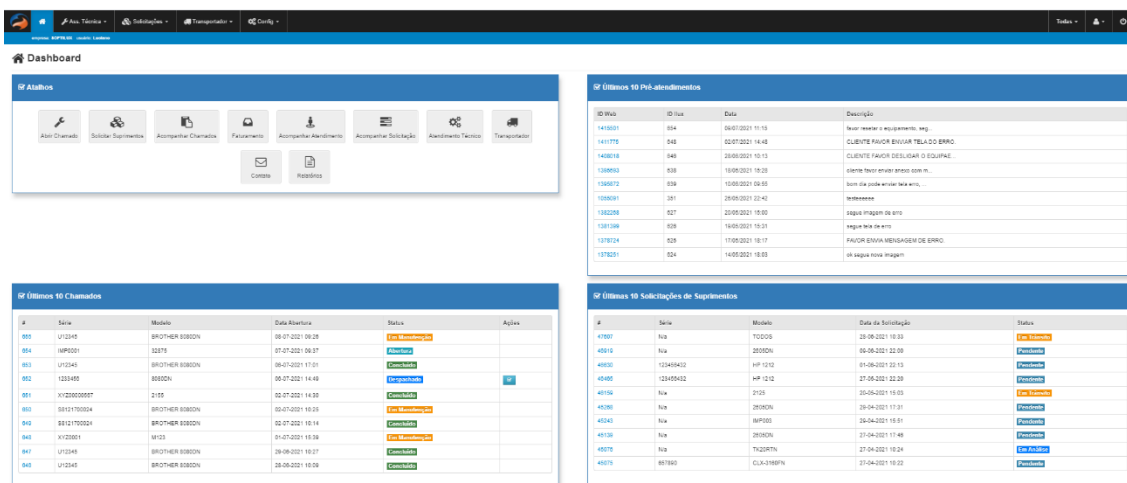
Através do PWS é possível:

- Abrir chamados para manutenção de equipamentos;
- Realizar pré atendimento;
- Acompanhar andamento de chamados;
- Acompanhar os atendimentos dos chamados feitos via APP;
- Avaliar os atendimentos técnicos;
- Registrar os atendimentos técnicos;
- Solicitar suprimentos;
- Enviar comunicações, utilizando o formulário de contato;
- Acompanhar andamento de solicitações de suprimentos;
- Confirmar a entrega de mercadorias.

1.2 Tela inicial

A tela do PWS apresenta um menu superior com as funções do portal, que também, são acessadas pelos ícones, com as funcionalidades que irão variar conforme o perfil do usuário.

Dashboard com os últimos 10 atendimentos, dashboard com os últimos pré atendimentos e dashboard com as últimas solicitações de suprimentos.



The screenshot displays the PWS Dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Atendimento', 'Solicitações', 'Transporte', and 'Config'. Below this, the dashboard is divided into three main sections:

- Últimos 10 Atendimentos:** A table showing the last 10 completed service requests. Columns include ID, Usuário, Data, and Descrição. The table lists various equipment models and their respective service dates and descriptions.
- Últimos 10 Pré Atendimentos:** A table showing the last 10 pre-attending requests. Columns include ID, Usuário, Data, and Descrição. This section lists requests for equipment maintenance and parts.
- Últimos 10 Solicitações de Suprimentos:** A table showing the last 10 requests for supplies. Columns include ID, Série, Modelo, Data da Solicitação, and Status. This section lists requests for various components and materials.

1.3 Serviço de envio de e-mail

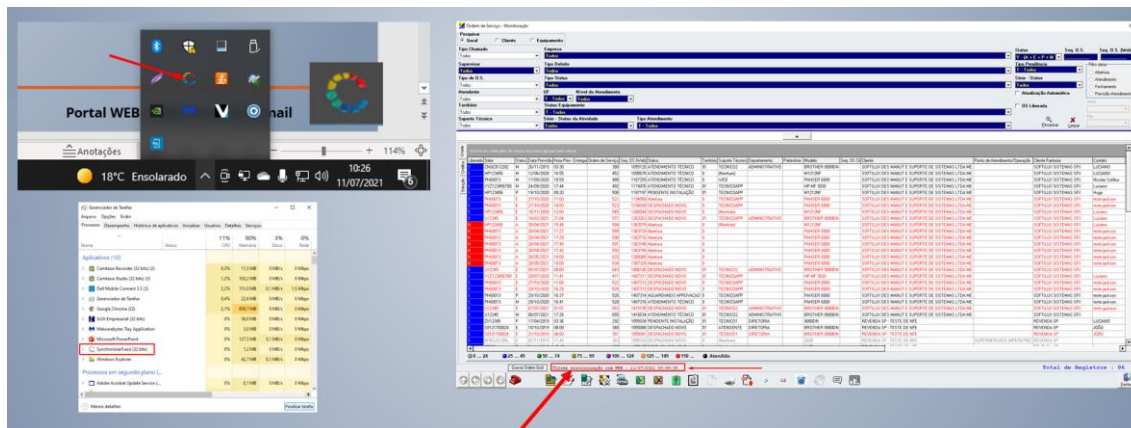
O PWS gera uma série de notificações por e-mail, para os usuários do portal.

Estas notificações são geradas pelo nosso servidor de e-mail, através do domínio **psfx.com.br** portanto, este domínio não pode ser bloqueado nem na revenda e nem no cliente da revenda.

1.4 Integrações a atualização de dados

A sincronização dos dados é feita através de um webservice, que fica executando no servidor da empresa e precisa atenção.

- Executando 100% do tempo no servidor.
- Em caso de reinício do servidor, o webservice deve ser verificado se está rodando na “bandeja” ou na lista de serviços do Windows
- Acompanhar no ILUX a data da última sincronização
- Colocar o programa nas exceções




1.5 Servidor WEB

O PWS é um serviço disponibilizado pela Softilux em provedor web de primeira linha, disponível 24h, 7 dias por semana.

Serviços – servidor web

- Servidor dedicado e exclusivo
- Provedor no Brasil
- Plataforma Linux
- Banco de dados MYSQL
- Monitoramento 24h
- Backup



1.6 Implantação/Homologação do Portal

- Contratação do serviço
- Instalação e configuração (Suporte Softilux)
- Sincronização dos dados (24h)
- Treinamentos
- Disponibilizar acesso pelo site
- Configurações iniciais portal e ILUX
- Definir cliente para teste/homologação
- Definir técnico para teste/homologação
- Estabelecer o novo processo com as novas ferramentas
- Avaliar os resultados
- Replicar para os demais clientes
- Potencializar comercialmente os novos serviços junto a equipe e aos clientes

2. Como acessar o portal de serviços

2.1 Acesso ao site

O cliente deve acessar o site da empresa www.nomedarevenda.com.br e clicar na área de serviços à clientes/suporte.

Colocar imagem do site



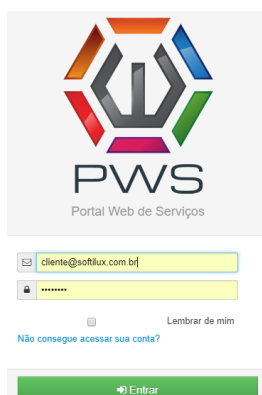
2.2 Login e senha

A revenda irá receber uma conta de usuário e senha, com o perfil Administrador Revenda.

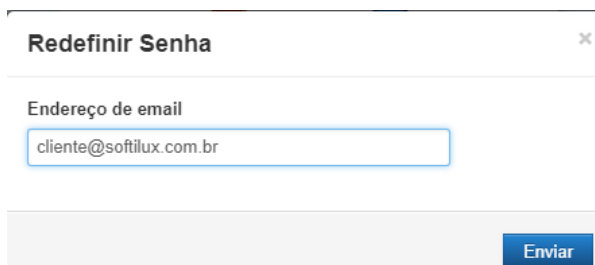
Este usuário poderá cadastrar os demais perfis de acesso e usuários.

Ao acessar o portal o usuário é direcionado para o site do PWS. Com usuário e senha fornecido pela Revenda, informe os dados abaixo e faça o acesso.

Caso tenha algum problema com o acesso, contate o suporte da Revenda para revisar o cadastro.



Caso tenha senha, mas não lembre, clique em redefinir senha e informe o e-mail.



Em pouco tempo você receberá um e-mail com as instruções para alteração de senha.

2.3 Autorização para compartilhamento e tratamento de dados

No primeiro acesso, o portal irá solicitar a confirmação de leitura referente a informações de compartilhamento e tratamento de dados no portal. Esta ação visa atender as necessidades da LGPD.

O PWS não trabalha com os chamados dados sensíveis de usuários e usa somente informações destinadas a prestação de serviços, conforme contrato entre cliente e revenda/fornecedor.

Prezado usuário do PWS

Em virtude da LGPD (*lei geral de proteção de dados*), disponibilizamos os documentos explicativos referente a captura, compartilhamento e tratamento dos dados utilizados pelo PWS. De maneira geral, o PWS acessa somente informações de identificação, informações de contratos necessárias para atendimento e prestação dos serviços. Não tratamos dados sensíveis ou meios de pagamento. Desta forma, solicitamos que confirmem, ou não, o entendimento/aceite dos documentos disponibilizados. Uma vez que estes documentos tiverem confirmação, do usuário, não iremos mais solicitar, exceto se houver alterações nos termos. Entretanto, enquanto os documentos não forem confirmados, o aviso irá aparecer na tela. É necessário fazer a confirmação individual, por documento.

- **Termos e condições uso.**
- **Política de privacidade.**
- **Termo de consentimento para tratamento de dados.**

Qualquer dúvida estamos à disposição. Muito obrigado.

Política de privacidade ☒
[download](#)

Termos e condições gerais de uso ☒
[download](#)

Termo de consentimento ☒
[download](#)

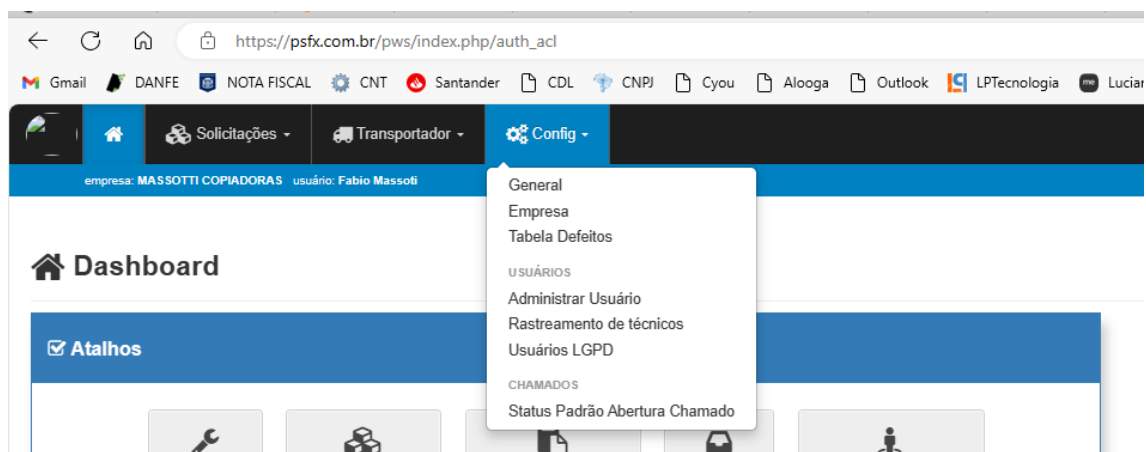
☐ Não aceito os termos de uso

[Salvar](#) [Agora não](#)

3. Configurações

O usuário Administrador Revenda tem algumas funções como:

- Definir os defeitos que podem ser listados no portal.
- Configurar/administrar os acessos de usuários.
- Rastreamento de técnicos
- Upload de arquivos de faturamento
- Visualizar status padrão para abertura de chamados



3.1 Tabela de defeitos

Permite definir quais defeitos devem ser listados no portal. Os defeitos são carregados do cadastro efetuado no sistema ILUX.

Lista de Tipo de Defeitos		
Equipamentos Com Contrato	Equipamentos Sem Contrato	Contratos Chamados
Í info: Selecione os tipos de defeitos que o cliente poderá visualizar no portal.		
Ordenação ▾		
#	Defeito	Listar no portal
2000	INSTALACAO EQUIPAMENTO	✓
1002	ATOLAMENTO PAPEL	✓
1003	NÃO PUXA PAPEL	✓

Página 1 de 1, mostrando 3 registros de 3 no total, iniciando no registro 1, terminando em 3

3.2 Administrar usuários

3.2.1 Incluir usuário

A revenda deve cadastrar todos os usuários, que terão acesso ao portal. Os usuários são definidos por perfis.

Perfis de usuário:

- **Admin Revenda** – é o administrador do sistema, tem acesso total.
- **Cliente** – usuário do cliente da revenda, acesso para as funções abrir chamado, solicitação de suprimentos, formulário de contato, visualizar dados do faturamento, responder pesquisa.
- **Técnico** – usuário técnico inclui informações de atendimento dos chamados, solicita peças, abre chamados.
- **Operador de suprimentos** – recebe as notificações de solicitação de suprimentos, faz acompanhamento e edição das solicitações.
- **Operador de atendimento** – recebe as notificações das aberturas de chamados, acompanhamento de chamados, solicitações, todas as funções de atendimento.
- **Operador Faturamento** – usuário do cliente que faz download dos arquivos de faturamento.
- **Operador Transportador** – entregador, informa as entregas realizadas (somente quando tem NF emitida e relacionada a transportadora/entregador).
- **Operador de chamados** – usuário da revenda com acesso somente a informações de chamados, não lista solicitações de suprimentos.
- **Operador de logística** – usuário da revenda que acessa somente ordens de serviço com o status de L (logística) ou S (estoque).
- **Abertura de chamados** – usuário do cliente com funções somente para abertura e acompanhamento de chamados.

3.2.1.1 Cadastrar usuário Admin Revenda

Dados do Usuário

Dados do usuário

Email *

Senha *

Confirmar Senha *

Nome *

Tipo de Usuário *

Cliente

Técnico

Entregadores

Empresa Matriz *

Empresas Filiais *

e-mail – usado para acessar o portal.

Senha

Nome - Nome do usuário

Tipo de usuário - (perfil)

Empresa: nome da revenda.

Digite nome fantasia para localizar.

Filial - Informar o nome da revenda e, também as demais empresas cadastradas no sistema ILUX.

Demais campos não devem ter informações.

3.2.1.2 Cadastrar usuário cliente

Dados do usuário

Dados do usuário

Email *

Senha *

Confirmar Senha *

Nome *

Tipo de Usuário *

Cliente *

Técnico

Empresa Matriz *

Empresas Filiais *

Ativo ☒

Salvar Usuário **Cancelar**

e-mail – usado para acessar o portal.

Senha

Nome - Nome do cliente

Tipo de usuário - (perfil): cliente

Cliente: nome do cliente. Digite nome fantasia para localizar.

Empresa: Informar o nome da revenda.

Filial - Informar o nome da revenda e, também as demais empresas e filiais cadastradas no sistema ILUX.

Demais campos não devem ter informações.

3.2.1.3 Cadastrar usuário técnico

Dados do usuário

Email *

Senha *

Confirmar Senha *

Nome *

Tipo de Usuário *

Cliente

Técnico *

Entregadores

Empresa Matriz *

Empresas Filiais *

Ativo ☒

Recebe email de: ☒ Abertura de Chamados
☐ Alteração de Chamado
☐ Contato
☐ Oportunidade Comercial
☐ Solicitação de Suprimentos

e-mail – usado para acessar o portal.

Senha

Nome - Nome do técnico

Tipo de usuário - (perfil): técnico

técnico: relaciona o técnico. São os mesmos cadastrados no ILUX.

Empresa: Informar o nome da revenda.

Filial - Informar o nome da revenda e, também as demais empresas e filiais cadastradas no sistema ILUX.

Se necessário de adicione funções para o técnico, como abertura de chamados.

3.2.1.4 Cadastrar usuário operador de suprimento

Dados do usuário

Email *

Senha *

Confirmar Senha *

Nome *

Tipo de Usuário *

Cliente

Técnico

Empresa Matriz *

Empresas Filiais *

Ativo ☒

Recebe email de: ☐ Abertura de Chamados
☐ Alteração de Chamado
☐ Contato
☐ Oportunidade Comercial
☒ Solicitação de Suprimentos

e-mail – usado para acessar o portal.

Senha

Nome - Nome do operador

Tipo de usuário - (perfil): operador suprimentos

Empresa: Informar o nome da revenda.

Filial - Informar o nome da revenda e, também as demais empresas e filiais cadastradas no sistema ILUX.

Se necessário de adicione funções, como solicitação de suprimentos.

3.2.1.5 Cadastrar usuário operador de atendimento

Dados do usuário

Email *

Senha *

Confirmar Senha *

Nome *

Tipo de Usuário *

Cliente

Técnico

Entregadores

Empresa Matriz *

Empresas Filiais *

Ativo ☒

Recebe email de: ☒ Abertura de Chamados
☒ Alteração de Chamado
☐ Contato
☐ Oportunidade Comercial
☐ Solicitação de Suprimentos

e-mail – usado para acessar o portal.

Senha

Nome - Nome do operador

Tipo de usuário - (perfil): operador atendimento

Empresa: Informar o nome da revenda.

Filial - Informar o nome da revenda e, também as demais empresas e filiais cadastradas no sistema ILUX.

Marque as opções abertura de chamado e alteração do chamado.

3.2.1.6 Cadastrar usuário operador faturamento

Adicionar Usuário

Dados do Usuário

Dados do usuário

Email*

Senha

Confirmar Senha

Nome*

Tipo de Usuário

Cliente*

Técnico

Entregadores

Empresas*

Ativo ☒

Recebe email de: ☐ Abertura de Chamados

e-mail – usado para acessar o portal.

Senha

Nome - Nome do operador

Tipo de usuário - (perfil): faturamento

Empresa: Informar o nome da revenda.

Cliente: nome do cliente vinculado ao usuário

Filial - Informar o nome da revenda e, também as demais empresas e filiais cadastradas no sistema ILUX.

3.2.1.7 Cadastrar usuário transportador

Dados do Usuário

Dados do usuário

Email *

Senha *

Confirmar Senha *

Nome *

Tipo de Usuário *

Entregadores

Empresa Matriz *

Empresas Filiais *

Ativo ☒

Salvar Usuário **Cancelar**

e-mail – usado para acessar o portal.

Senha

Nome - Nome do transportador

Tipo de usuário - (perfil): transportador

Entregador – selecionar entregar na lista.

Os entregadores da lista, são cadastrados no sistema ILUX, cadastro transportadora.

Empresa: Informar o nome da revenda.

Filial - Informar o nome da revenda e, também as demais empresas e filiais cadastradas no sistema ILUX.

3.2.1.8 Visualização Dashboard detalhado

Opção para listar novo dashboard detalhado. Deve ser habilitado a permissão para o usuário.

Entrar no cadastro do usuário e habilitar a opção Dashboard monitoramento.

Ao acessar o portal ir no ícone do usuário -> monitoração

Senha

Confirmar Senha

Nome*

Tipo de Usuário

Cliente*

Técnico

Entregadores

Empresas*

Ativo ☒

Visualizar monitoramento

Recebe email de ☒ Abertura de Chamados ☒ Alteração de Chamado ☒ Contato ☐ Liberação de suprimentos ☐ Oportunidade Comercial ☒ Solicitação de Suprimentos

Dashboard de monitoração

Últimos 20 Chamados

#	Série	Modelo	Cliente	Criado/Estado	Data Abertura	Prioridade de atendimento	Prioridade atualizada	Ações
605	U12345	BROTHER 8080DN	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANOPOLIS (SC) / SC	06-07-2021 09:36	06/07/2021 17:36		Ver Editar Excluir
604	IMP0001	32870	REVENDA SP - TESTE DE NFE	SAO PAULO (SP) / SP	07-07-2021 09:37	07/07/2021 21:37		Ver Editar Excluir
603	U12345	BROTHER 8080DN	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANOPOLIS (SC) / SC	06-07-2021 17:01	07/07/2021 01:01	13/07/2021 13:32	Ver Editar Excluir
602	123456	8080DN	REVENDA SP - TESTE DE NFE	SAO PAULO (SP) / SP	06-07-2021 14:48	07/07/2021 02:49		Ver Editar Excluir
601	XV200000987	2155	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANOPOLIS (SC) / SC	02-07-2021 14:30	05/07/2021 02:30	13/07/2021 13:32	Ver Editar Excluir
600	88121700024	BROTHER 8080DN	REVENDA SP - TESTE DE NFE	FLORIANOPOLIS (SC) / SC	02-07-2021 10:25	05/07/2021 10:00		Ver Editar Excluir
599	88121700024	BROTHER 8080DN	REVENDA SP - TESTE DE NFE	FLORIANOPOLIS (SC) / SC	02-07-2021 10:14	05/07/2021 08:00		Ver Editar Excluir
598	XV20001	MY23	CLIENTE PROSPECT	FLORIANOPOLIS (SC) / SC	01-07-2021 10:39	04/07/2021 08:00		Ver Editar Excluir
597	U12345	BROTHER 8080DN	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANOPOLIS (SC) / SC	29-06-2021 10:27	30/06/2021 08:00	13/07/2021 13:32	Ver Editar Excluir
596	U12345	BROTHER 8080DN	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANOPOLIS (SC) / SC	29-06-2021 10:09	29/06/2021 10:09	13/07/2021 13:32	Ver Editar Excluir
595	PH00013	FAHBER 8000	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANOPOLIS (SC) / SC	29-10-2020 10:27	29/10/2020 10:27	13/07/2021 13:32	Ver Editar Excluir
594	DR700003	DR700	REDE BRASIL	LIMERA (SP) / SP	11-11-2020 10:27	11/11/2020 22:27		Ver Editar Excluir
593	DR700003	DR700	REDE BRASIL	LIMERA (SP) / SP	11-11-2020 10:27	11/11/2020 22:27	13/07/2021 13:32	Ver Editar Excluir
592	DR700003	DR700	REDE BRASIL	LIMERA (SP) / SP	11-11-2020 10:25	11/11/2020 22:25	13/07/2021 13:32	Ver Editar Excluir
591	DR700003	DR700	REDE BRASIL	LIMERA (SP) / SP	11-11-2020 10:22	11/11/2020 22:22	13/07/2021 13:32	Ver Editar Excluir
589	PH00013	FAHBER 8000	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANOPOLIS (SC) / SC	29-10-2020 10:41	29/10/2020 10:41		Ver Editar Excluir

3.2.2 Inclusão e alteração de usuários.

Use os recursos de pesquisa para localizar um usuário já cadastrado.

O campo operador é utilizado para definir a forma de localização e no campo seguinte é colocado a informação que se deseja localizar.

Após localizar, clique no ícone editar.

Administrador Usuários

Usuários

[+ Adicionar Usuário](#)

[Filtrar Resultados](#)

Filtro

Coluna: [ID](#) [Email](#) [Nome](#)

Operador: [Contém](#)

Campo: [Localizar Usuário](#) [Filtrar](#) [O](#)

Ordenação: [Nome do Usuário](#) [Email](#)

Nome do Usuário: Softlux
Email: portal@softlux.com.br

Empresa: SOFTILUX.PILOTIS;
Perfil: Admin Revenda

Status: [✓](#)

Data Inclusão: 05/10/2016 10:42:19
Data Alteração: 08/09/2018 18:25:33

[Excluir](#)

3.3. Operadores funcionalidades

3.3.1 Operador suprimento – Acompanhar Solicitação de suprimentos

Acesso as solicitações de suprimentos.

Recebe as notificações por e-mail, referente as solicitações.

Lista solicitações pendentes no dashboard

Dashboard

[Solicitar Suprimentos](#) [Acompanhar Solicitação](#)

Últimos 10 Chamados

#	Série	Modelo	Data Abertura	Status	Localização	Deslocamento	Ações
1290	X1000001	X100	02-01-2024 16:05	Pendente			
1288	123456	BROTHER 8080DN	28-12-2023 14:05	Abertura			
1289	123456	BROTHER 8080DN	28-12-2023 14:18	Abertura			
1282	123456	BROTHER 8080DN	20-12-2023 15:41	Abertura			

Últimas 10 Solicitações de Suprimentos

#	Série	Modelo	Data de Solicitação	Status
96064	123456432	HP 1212	19-12-2023 15:32	Pendente
96054	123456432	HP 1212	19-12-2023 14:57	Pendente
96053	123456432	HP 1212	19-12-2023 14:56	Pendente
96051	123456432	HP 1212	19-12-2023 14:56	Pendente

Solicitações de Suprimentos

Equipamentos Com Contrato

Equipamentos Sem Contrato

Contratos

Chamados

Solicitações

Filtrar Resultados

1

2

Status da Solicitação:

Selecionar por

Tipo: EQUIPAMENTO / SÉRIE

Solicitação Nº: 6245

Série: 657890

Contrato: 6

Patrimônio:

Departamento: ADMINISTRATIVO

Local de Instalação: SALA DE IMPRESSAO

Cliente: JAYOB COMPANY

Cidade: FLORIANOPOLIS (SC)

Status:

Pendente

Data Solicitação: 04/09/2018 09:18

Tipo: MODELO / CONTRATO

Solicitação Nº: 5910

Contrato: 6

Modelo: 2125

Departamento: Diretoria

Local de Instalação: Sala de reunião

Cliente: JOÃO

Cidade: REVENDA SP - TESTE DE IFE

Status:

Pendente

Data Solicitação: 20/08/2018 15:34

Visualizar a solicitação

Solicitação de Suprimento

Nº # 6245

Transportadora:

Código de Rastreio:

Data da Solicitação: 04-09-2018 Hora 09:18

Status: **Pendente**

Nº Nota Fiscal:

Data Emissão NF:

Dados do Cliente

Cliente: 6 - JAYOB COMPANY

Endereço: RUA CORONEL PEDRO DEMORO, 1595

Bairro: BALNEÁRIO CEP: 88075001

Cidade: FLORIANOPOLIS (SC) UF: SC

Contato: LUCIANO PEÇANHA Fone: 4830281348

Email: luciano@softilux.com.br

Dados do Equipamento

Série: 657890

Patrimônio:

Modelo: CLX-3100FN

Departamento: ADMINISTRATIVO

Local de Instalação: SALA DE IMPRESSAO

Observação Relatada pelo Cliente: teste suprimentos

Suprimento(s) Solicitado(s)	Quantidade	Contador
Suprimento: Black (Preto)	1	1

[Voltar](#)

Editar solicitação

São inseridas informações relacionadas a entrega do suprimento. É possível informar número da NF, dados de rastreo e situação e status da solicitação. A informação do status irá aparecer no dashboard para o cliente.

Solicitação de Suprimento

Nº # 6245

Transportadora:

Código de Rastreio:

Nº Nota Fiscal:

Data Emissão NF: 2018-09-04

Data da Solicitação: 04-09-2018 Hora 09:18

Status: **Controle**

Pendente

Controle

Em Faltado

Cancelado

Dados do Cliente

Cliente: 6 - JAYOB COMPANY

Endereço: RUA CORONEL PEDRO DEMORO, 1595

Bairro: BALNEÁRIO CEP: 88075001

Cidade: FLORIANOPOLIS (SC) UF: SC

Contato: LUCIANO PEÇANHA Fone: 4830281348

Email: luciano@softilux.com.br

Dados do Equipamento

Série: 657890

Patrimônio:

Modelo: CLX-3100FN

Departamento: ADMINISTRATIVO

Local de Instalação: SALA DE IMPRESSAO

Observação Relatada pelo Cliente: teste suprimentos

Suprimento(s) Solicitado(s)	Quantidade
Suprimento: Black (Preto)	1

3.3.2 Operador de atendimento – acompanhar chamados

Tem acesso as funções de chamados, pré atendimento, solicitações e transportador.

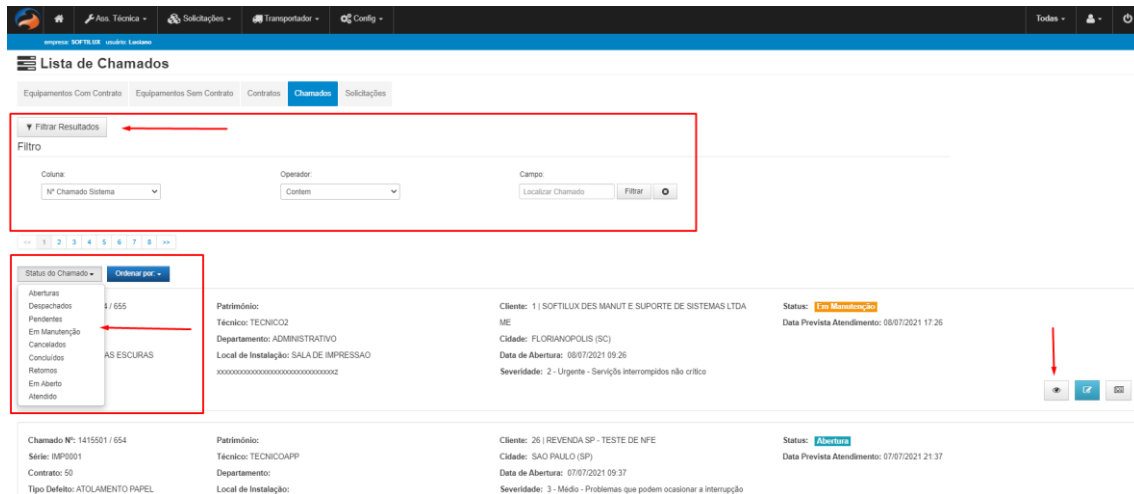
Responsável em receber as notificações via e-mail dos chamados e acompanhar o andamento dos atendimentos, acompanhar os atendimentos realizados via APP e realizar o pré atendimento.

3.3.2.1 Visualizar, pesquisar e ordenar chamados

Na tela principal do PWS, o operador deve clicar em acompanhar chamado.

Na tela de acompanhamento de chamados é possível pesquisar (filtrar) ordens de serviço pelo número, série, contrato, técnico e, também ordenar pelos status das OS's.

Para visualizar um chamado clique no ícone view. Depois de visualizar o chamado é possível acessar o pré atendimento e ver os anexos enviados pelo cliente.



3.3.3.2 Pré atendimento

O pré atendimento deve ser utilizado para as OS's com status de abertura, portanto o usuário deve ordenar as OS's pelo status (ver item 3.3.2.1).

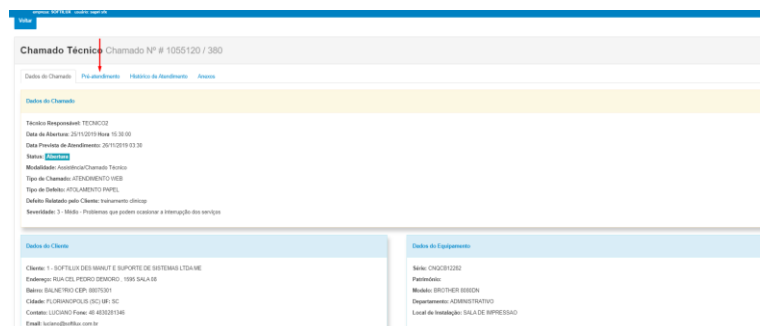
O pré atendimento é utilizado para solicitar informações adicionais ao cliente, inclusive solicitar algum documento, antes de liberar a OS para atendimento local.

Ao iniciar uma interação com o cliente, o sistema enviará um link, no e-mail do cliente que abriu o chamado, para ele responder.

Quando o cliente responder, o operador de chamados irá receber um e-mail, com um link para visualizar a resposta.

Clique no ícone visualizar chamado e depois na guia pré atendimento. Para visualizar anexos, clique na guia anexos.

Solicite as informações, passe orientações, envie documentos e clique em enviar.



Chamado Técnico

Chamado Técnico Chamado Nº # 1055120 / 380

Detalhes do Chamado | Pré atendimento | Histórico do Atendimento | Anexos

Insira o conteúdo

Status: Aguardando interação.

Prezado cliente, Soluções que não envia a digitalização da página que apresenta os manuais.

[Exibir resposta](#) [Enviar resposta](#)

Resposta mensagem

Na tela principal do PWS irá aparecer informações dos pré atendimentos.

Dashboard

Ativos

Atos Chamado | Solicitar Suprimentos | Acompanhar Chamados | Acompanhar Atendimento | Acompanhar Substituição

Acompanhar Técnico | Transportador | Contato | Realização

Últimos 10 Pré-atendimentos

ID Web	ID Box	Data	Descrição
605120	380	13/07/2021 14:25	Prezado cliente, Soluções que...

E-mail recebido pelo cliente.

Nova mensagem para o chamado Nº 1055120

portal=softilux.com.br@psfx.com.br em nome de Pws - PORTAL WEB
Para luciano@softilux.com.br

[Responder](#) [Responder a Todos](#) [Encaminhar](#)

ter 13/07/2021 14:25

O Chamado Nº: 1055120 possui uma nova mensagem de Pré-Atendimento. Para visualizar a mensagem [clique aqui](#)

Esta mensagem foi enviada por um sistema automático. Por favor, não responda a este e-mail

O cliente irá responder no mesmo espaço e o operador de chamados irá receber uma notificação no e-mail.

Chamado Técnico

Chamado Técnico Chamado Nº # 1055120 / 380

Detalhes do Chamado | Pré atendimento | Histórico do Atendimento | Anexos

Insira o conteúdo

Status: Aguardando resposta.

Resposta mensagem (prezado cliente)

[Exibir resposta](#) [Enviar resposta](#)

Prezado cliente, Soluções que não envia a digitalização da página que apresenta os manuais.

Resposta: 13/07/2021 14:25

3.3.3.3 Acompanhar atendimentos – APP

Para acessar os atendimentos feitos via app o operador de atendimento deve acessar o ícone



Nesta opção é possível ver a time line dos atendimentos, deslocamento via google maps, fotos, assinatura, detalhes do atendimento e baixar a OS completa.

Filtro

Chamado Web

Chamado Ilux

Status

Todos

Cliente

Todos

Técnico

Todos

Período inicial

Período final

[Filtrar](#) [Limpar filtro](#)


Técnico	Status	Cliente	Chamado	Início	Timeline
TECNICO02	Concluído	SOFTILUX SISTEMAS SFX	653 / 1415195	12/07/21 17:54	Ver Imprimir Compartilhar
TECNICO02	Atendimento cancelado	KLIM-TECH	641 / 1402366	08/07/21 18:14	Ver Imprimir Compartilhar
TECNICO02	Concluído	MUNDO DISTRIBUIDORA	645 / 1406751	08/07/21 08:46	Ver Imprimir Compartilhar
TECNICOAPP	Concluído	REDE BRASIL	542 / 1407318	05/07/21 16:47	Ver Imprimir Compartilhar
TECNICO02	Atendimento cancelado	KLIM-TECH	641 / 1402366	05/07/21 15:55	Ver Imprimir Compartilhar
TECNICO02	Concluído	CLIENTE PROSPECT2	648 / 1411775	03/07/21 11:13	Ver Imprimir Compartilhar
TECNICO02	Concluído	KLIM-TECH	609 / 1364942	02/07/21 18:18	Ver Imprimir Compartilhar
TECNICO02	Concluído	SOFTILUX SISTEMAS SFX	614 / 1367255	02/07/21 15:49	Ver Imprimir Compartilhar
TECNICO02	Concluído	SOFTILUX SISTEMAS SFX	651 / 1412757	02/07/21 14:49	Ver Imprimir Compartilhar
TECNICO02	Atendimento concluído	REVENDA SP	631 / 1384902	02/07/21 11:52	Ver Imprimir Compartilhar

Distância percorrida: **7.754 Km** (27 minutos)

- 07:59 Atendimento selecionado
- 08:00 Viagem iniciada
- 08:30 Chegada no cliente
- 08:46 Início do atendimento
- 09:09 Fim do atendimento
- 09:11 Formulário preenchido
- 09:11 Atendimento concluído



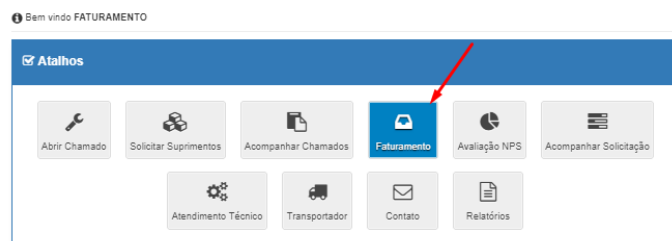
Fechar

Para expandir o mapa arraste o boneco  até um ponto do mapa.

3.3.3.4 Upload arquivos de faturamento

Os arquivos de faturamento são enviados pelo usuário com perfil Admin Revenda.

O usuário admin, deve acessar a tela principal e clicar no ícone faturamento.



Clicar em importar arquivos



Selecionar empresa

Informar cliente, opcional informar observação, mês, ano e escolher os arquivos.

Podem ser selecionados vários arquivos ao mesmo tempo. Após selecionar os arquivos, clicar no botão salvar.

Upload de arquivos

☒ Enviar email

Empresa

SOFTILUX

Cliente

REVENIDA SP

Contrato

8

Obs

Período leitura ago/2018

Mês

Setembro

Ano

2018

Escolher arquivos

Nenhum arqui... selecionado

Somente arquivos PDF

Fechar

Salvar

Abre

ILUX - Faturamento

Organizar

Nova pasta

Arquivos

Atualização ILUX-Doc

base

Colaboração

Colaboração

Cursos

Desenvolvimento

ILUX

Faturamento

Modelo_OS

Nome

Status

Data de

Boleto

Demonstrativo_Faturamento

fatura Locação

Nome

fatura Locação - Boleto - Demonstrativo_fat

Todos os arquivos

Abre

Cancelar

No final da transmissão dos arquivos, o sistema informa para qual e-mail foi feito o envio dos arquivos.

Sucesso

Arquivos importados com sucesso: 3

Arquivos com erro: 0

Enviado para os e-mails: luciano@softilux.com.br

Fechar

E-mail enviado para o cliente.

(SOFTILUX) - Faturamento: 8/2023

portal=softilux.com.br@pdf.com.br em nome de Pws - Portal Web <portal@softilux.com.br>

Para: luciano@softilux.com.br

Se houver problemas com o modo de exibição desta mensagem, clique aqui para exibi-la em um navegador da Web.

FATURAMENTO

Prezado cliente, já está disponível os arquivos referente ao faturamento de seu contrato. Baixe os arquivos diretamente ou acesse o portal para fazer o upload.

Arquivo(s):

02_2560452.pdf

ebook_59aff26c-cfb2-465a-9d89-c86356bed3d6.pdf

1_1_1895.pdf

Acessar o portal

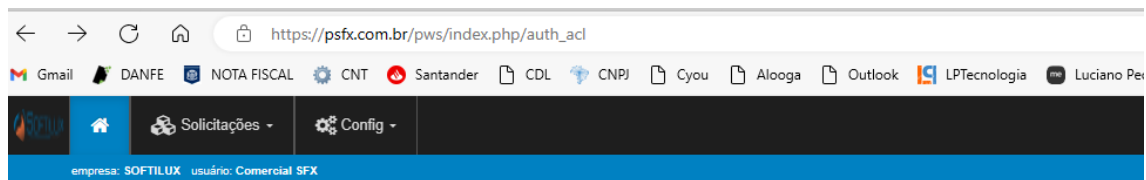
Esta mensagem foi enviada por um sistema automático. Por favor, não responda a este e-mail diretamente.

3.3.3 Operador faturamento

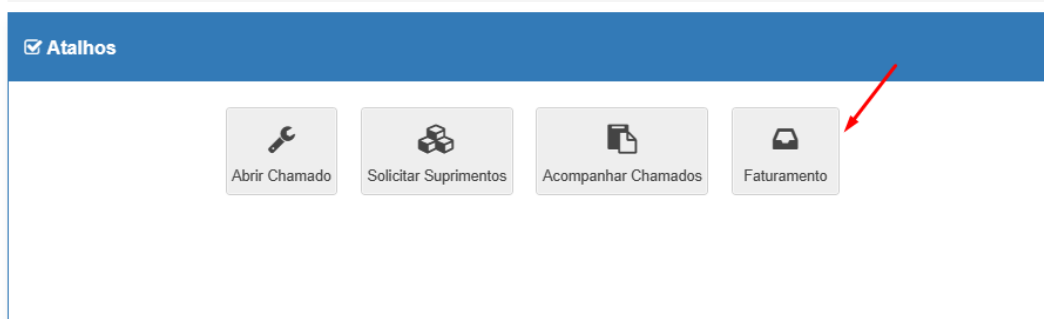
O objetivo da função é disponibilizar arquivos relacionados ao faturamento, como: faturas, boletos e demonstrativo de faturamento.

O envio dos arquivos fica a critério da revenda.

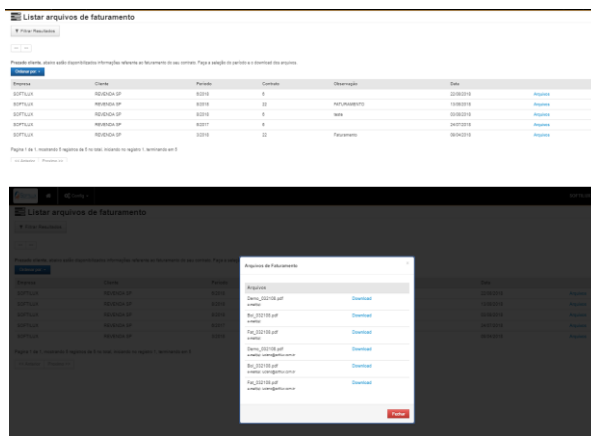
Este perfil de usuário é vinculado ao cliente, para ele baixar os documentos e receber o e-mail com o link para acesso aos documentos.



Dashboard



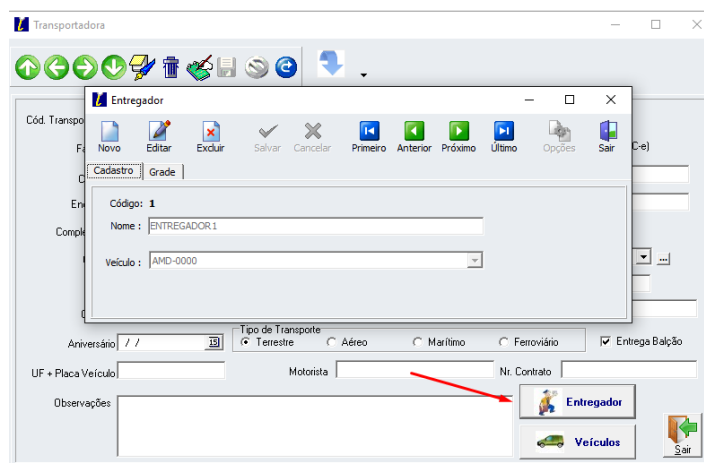
Para visualizar e fazer download dos arquivos, o usuário deve clicar no link arquivos.



3.3.4 Operador transportador

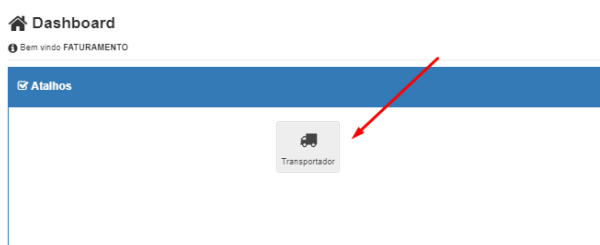
O transportador é responsável pelas entregas, normalmente funcionários ou terceirizados que entregam as mercadorias na região onde a Revenda atende.

É necessário fazer o cadastro do(s) entregador(es) no sistema ILUX, no módulo comercial/tabelas/transportador.



O sistema irá sincronizar as NF's com status de autorizadas.

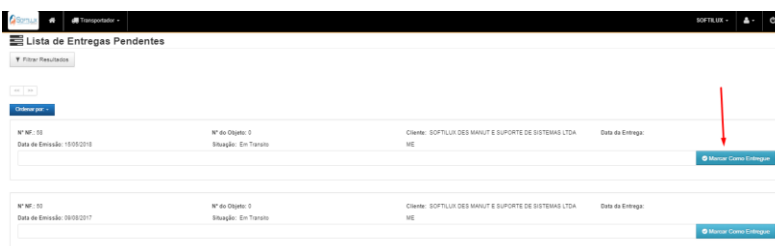
Após o login no portal, o transportador tem acesso as NF's autorizadas, vinculadas ao cadastro.



Lista de entregas pendentes.

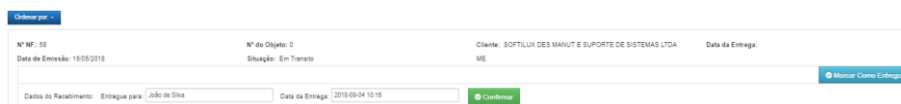
Se necessário use o recurso filtrar resultados para localizar uma NF específica ou o campo ordenação.

Para informar os dados da entrega clique no ícone



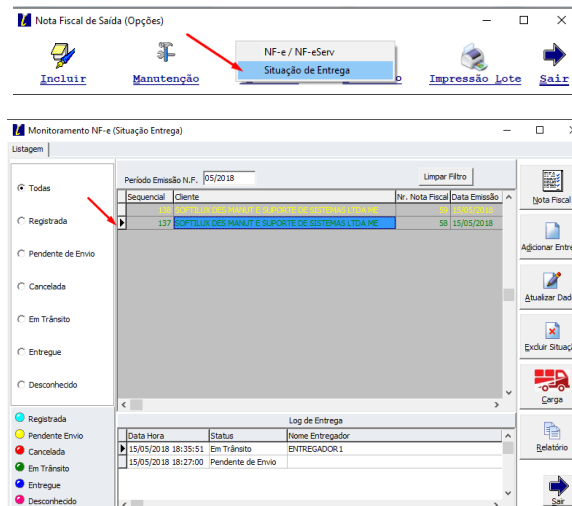
Informe o nome para quem foi feita a entrega e a data e, clique em confirmar.

Após confirmar a NF é sincronizada como entregue no sistema ILUX.

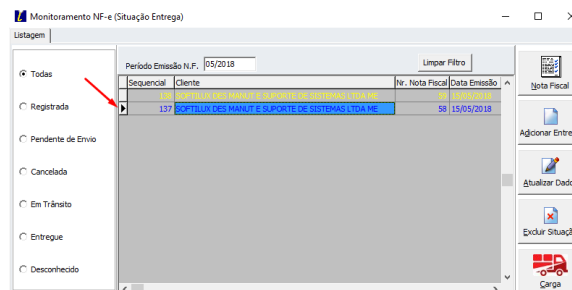


Acompanhamento no sistema ILUX

Entre na tela NF de saída -> monitor -> situação de entrega



Situação entregue.



3.3.5 Operador de logística

Este operador terá acesso somente as ordens de serviço que tenham status igual a L (logística) ou S (estoque).

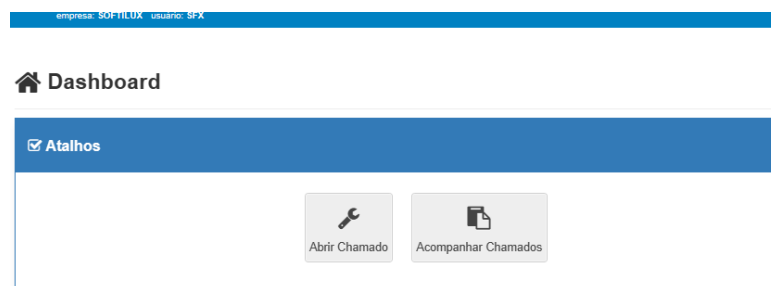
O operador de logística é responsável pelos chamados que precisam de peças e podem usar o portal para acompanhar os chamados.

3.3.6 Abertura chamado

Operador do cliente da revenda com acesso somente a abrir e acompanhar chamados.

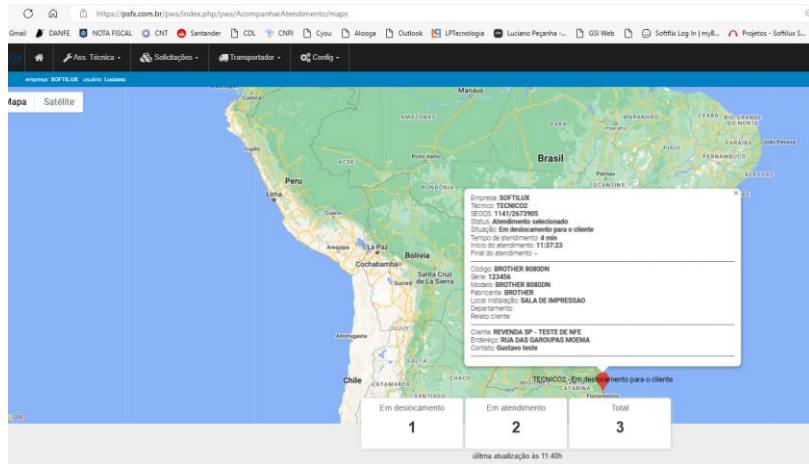
3.3.7 Operador de chamados

Usuário do cliente que só pode abrir e acompanhar chamados técnicos.




3.4 Rastreamento de técnicos

Função que permite verificação a posição de geolocalização dos técnicos.



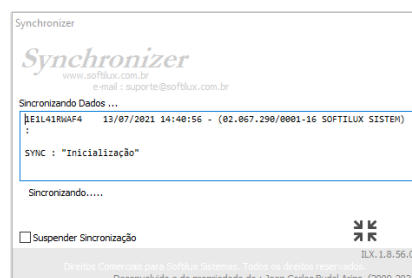
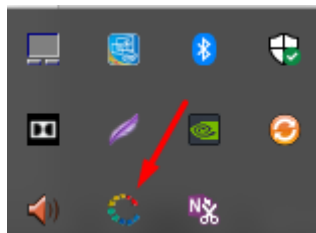
4. Sincronismo

O Synchronizer  é um programa (webservice), que fica no servidor da revenda monitorando os dados atualizados no sistema (base local) e no portal (web).

Quando um registro, que é monitorado pelo synchronizer, é incluído ou alterado ele entra em ação e faz a atualização nas bases de dados.

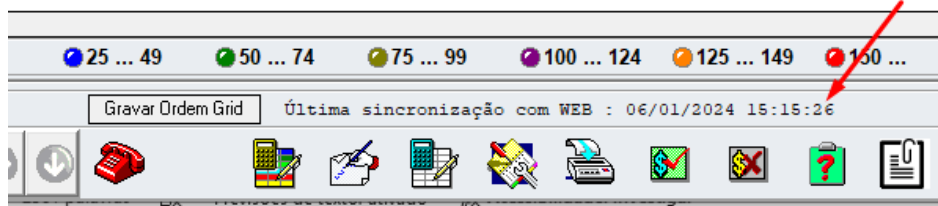
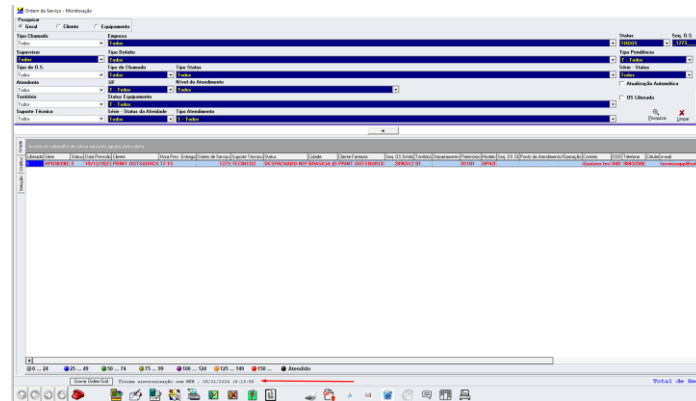
Dicas

- O programa deve ser executado somente no servidor e deve ter uma única instalação.
- Normalmente ele fica dentro da pasta de instalação do sistema. ILUX/SYNC II
- O programa fica executando, como um serviço. Para visualizar clique no ícone bandeja ou acesse o gerenciador de serviços do Windows.
- Deixe o programa nas exceções de antivírus.
- Em caso de os dados estarem desatualizados verifique se o sincronismo está executando, ou mesmo se não há alguma mensagem de erro. Se necessário reinicie o sincronismo no servidor ou acione o nosso suporte.



- Na tela de monitoração de ordens de serviço o sistema informa data e hora da última sincronização.

- Fique atento a data e hora, caso este tempo seja superior a 5 minutos pode ser indicativo de a sincronização esteja parada.



5. Fluxo de atendimento

Para uma melhor organização dos chamados, são utilizados status que pode ser acompanhado através do dashboard ou mesmo pelas notificações por e-mail.

A – Abertura: status quando o chamado é aberto pelo usuário

E – Despachado: status quando a revenda encaminha o chamado para atendimento técnico

M – Manutenção: chamado aceito pelo técnico e início o deslocamento/atendimento

P – Pendente: ocorre quando há uma pendência no chamado, por exemplo necessidade de peças, disponibilização de ponto de rede/energia entre outros. Nestes casos, haverá um retorno para finalização do chamado.

O – Concluído: quando o técnico encerra o chamado sem nenhuma pendência

T – Atendido: quando o técnico encerra o chamado sem pendências no cliente, mas é necessário alguma ação interna no chamado por parte da revenda.

C – Cancelado: quando o chamado é cancelado pelo cliente ou pela revenda.

6. Dicas de navegação

Para empresas com mais de um CNPJ cadastrado, os usuários só podem ver informações de contratos, chamados, atendimentos das empresas em que foram vinculados no momento do cadastro.

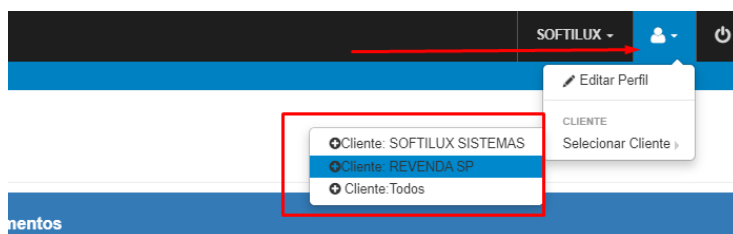
Quando um usuário não localiza algum equipamento ou chamado, pode ser por este motivo. Desta forma peça para usuário verificar qual empresa ele está acessando.

Entre na tela principal do PWS, barra superior e mude a opção da empresa para todas.



O mesmo pode ocorrer para usuários do cliente, vinculados a várias cadastros de clientes, como matriz e filial.

Neste caso é preciso visualizar todos os cadastros, caso contrário ficará restrito a empresa que ele está vinculado no momento.



Softilux Sistemas

58 3028-1346/3028-1347

<http://site.softilux.com.br/>