



# 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
3.3.3.3 Acompanhar atendimentos – APP .....	17
3.3.3.4 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.

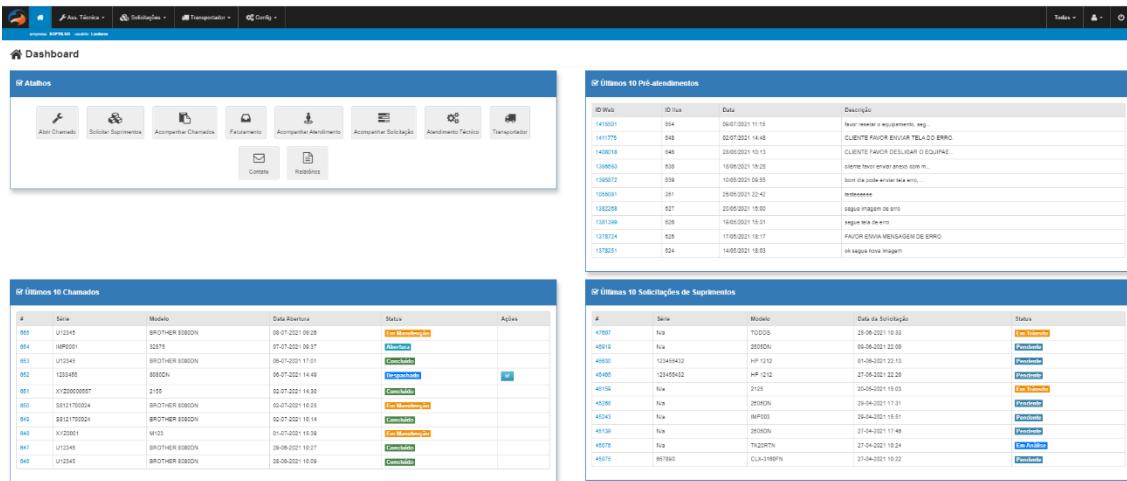
Através do PWS é possível:

- 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.



ID	Série	Modelo	Data Abertura	Status	Ações
055	U12345	BROTHER D800DN	08-07-2021 09:28	<span style="color: orange;">Em Montagem</span>	
054	HPD2001	32375	07-07-2021 09:37	<span style="color: orange;">Aberto</span>	
053	U12345	BROTHER D800DN	08-07-2021 17:01	<span style="color: green;">Concluído</span>	
052	123456	8000DN	08-07-2021 14:48	<span style="color: orange;">Em Reparos</span>	
051	XV20000057	2155	02-07-2021 14:30	<span style="color: green;">Concluído</span>	
050	88101700004	BROTHER D800DN	03-07-2021 10:35	<span style="color: orange;">Em Montagem</span>	
049	88101700024	BROTHER D800DN	02-07-2021 10:14	<span style="color: green;">Concluído</span>	
048	XV20001	M103	01-07-2021 15:38	<span style="color: orange;">Em Montagem</span>	
047	U12345	BROTHER D800DN	29-06-2021 19:27	<span style="color: green;">Concluído</span>	
046	U12345	BROTHER D800DN	28-06-2021 10:08	<span style="color: green;">Concluído</span>	

ID Web	ID Itau	Data	Descrição
141001	054	04/07/2021 11:18	favor reenviar o equipamento... leg.
141175	048	02/07/2021 14:48	CLIENTE FAVOR ENVIAR TELA DO ERRO.
140818	049	23/06/2021 10:13	CLIENTE FAVOR DESLIGAR O EQUIPAMENTO.
138993	058	16/06/2021 10:28	cliente favor enviar anexo com m...
136672	059	11/06/2021 06:55	bom dia pode encaminhar foto ...
136691	061	28/05/2021 22:42	testeeeeeee
138228	027	23/05/2021 10:00	pequê! Imagen da pma
138139	028	14/05/2021 15:21	segue link de erro
137814	029	11/05/2021 18:17	FAVOR ENVIAR MENSAGEM DE ERRO
137821	024	14/05/2021 18:03	ou segue nova imagem

ID	Série	Modelo	Data da Solicitação	Status
47807	N/A	T0209	28-06-2021 11:33	<span style="color: orange;">Em Aberto</span>
49112	N/A	2050DN	06-06-2021 12:00	<span style="color: blue;">Pendente</span>
49302	123456442	HP 1212	01-06-2021 22:13	<span style="color: blue;">Pendente</span>
49485	123456442	HP 1212	27-05-2021 22:20	<span style="color: blue;">Pendente</span>
49156	N/A	2125	20-05-2021 19:03	<span style="color: orange;">Em Aberto</span>
49280	N/A	2050DN	29-04-2021 17:31	<span style="color: blue;">Pendente</span>
49342	N/A	WP100	26-04-2021 16:51	<span style="color: blue;">Pendente</span>
49138	N/A	2050DN	27-04-2021 11:46	<span style="color: blue;">Pendente</span>
49370	N/A	T220RTN	27-04-2021 10:24	<span style="color: blue;">Em Aberto</span>
49379	881960	CLX-3160FN	27-04-2021 10:22	<span style="color: blue;">Pendente</span>

### 1.3 Serviço de envio de e-mail

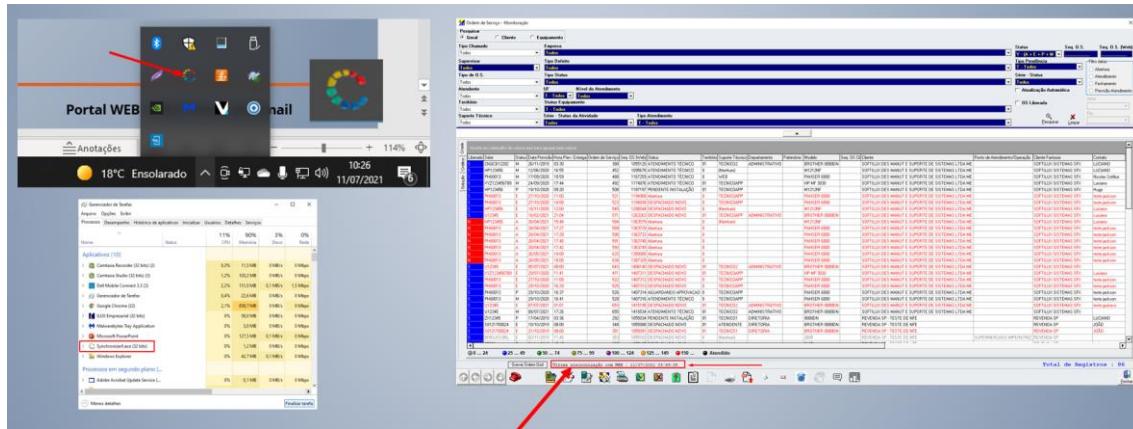
O PWS gera uma série de notificações por e-mail, para os usuários do portal.

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



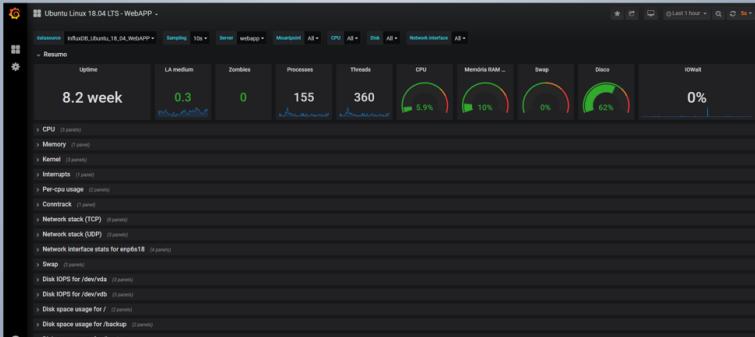
## Integração – APP -> PWS -> ILUX



## 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



The screenshot shows a monitoring dashboard for an Ubuntu Linux 18.04 LTS server. The top navigation bar includes 'Resumo', 'Uptime' (8.2 week), 'LA medium' (0.3), 'Zumbis' (0), 'Processes' (155), 'Threads' (360), 'CPU' (5.9%), 'Memória RAM' (10%), 'Swap' (0%), 'Disco' (62%), and 'IOWall' (0%). Below the dashboard, a sidebar lists various metrics: CPU (0.00ms), Memory (1.00ms), Kernel (0.00ms), Interrupts (0.00ms), Per-cpu usage (0.00ms), Crontrack (0.00ms), Network stack (TCP) (0.00ms), Network stack (UDP) (0.00ms), Networks interface stats for ens3f18 (0.00ms), Swap (0.00ms), Disk IOPS for /dev/vda (0.00ms), Disk IOPS for /dev/vdb (0.00ms), Disk space usage for / (0.00ms), Disk space usage for /home (0.00ms), and Disk space usage for /boot (0.00ms).

## 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](http://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.

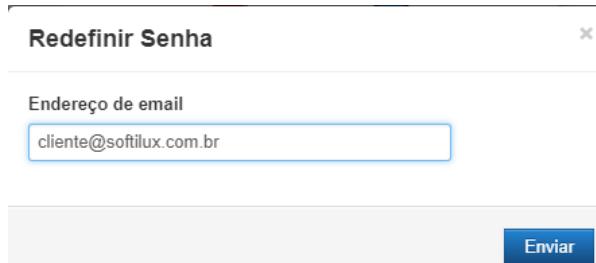
Este usuário poderá cadastrar os demais perfis de acesso e usuários.

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.

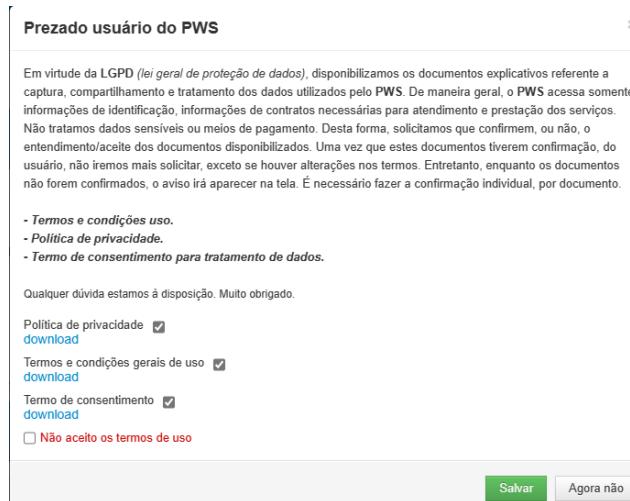


Em pouco tempo você receberá um e-mail com as instruções para alteração de senha.

## 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](#)

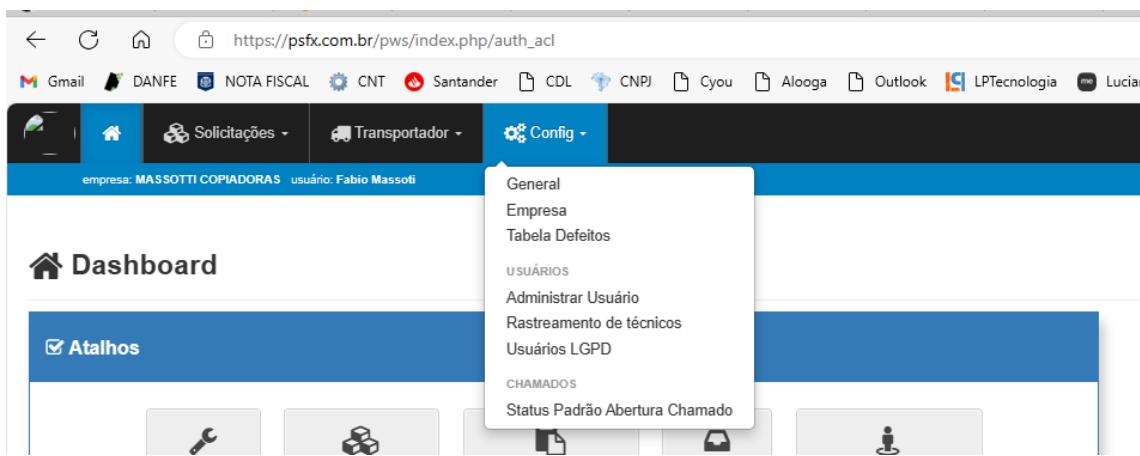
Não aceito os termos de uso

**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



empresa: MASSOTTI COPIADORAS usuário: Fabio Massoli

**Dashboard**

**Atalhos**

**Config**

- General
- Empresa
- Tabela Defeitos
- USUÁRIOS**
- Administrar Usuário
- Rastreamento de técnicos
- Usuários LGPD
- CHAMADOS**
- Status Padrão Abertura Chamado

### 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

Info: Selecione os tipos de defeitos que o cliente poderá visualizar no portal.

#	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 *	<input type="text" value="portal@softilux.com.br"/>
Senha *	<input type="password" value="....."/>
Confirmar Senha *	<input type="password" value="....."/>
Nome *	<input type="text" value="PORTAL"/>
Tipo de Usuário *	<input type="text" value="Admin Revenda"/>
Cliente	<input type="text" value="Selecionar Cliente"/>
Técnico	<input type="text" value="Selecione o Técnico"/>
Entregadores	<input type="text" value="Selecione o Entregador"/>
Empresa Matriz *	<input type="text" value="SOFTILUX"/>
Empresas Filiais *	<input type="text" value="xPILOTIS"/>

**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 *	<input type="text"/>
Senha *	<input type="password"/>
Confirmar Senha *	<input type="password"/>
Nome *	<input type="text" value="CLIENTE"/>
Tipo de Usuário *	<input type="text" value="Cliente"/>
Cliente *	<input type="text" value="xSOFT"/>
Técnico	<input type="text" value="Selecione o Técnico"/>
Empresa Matriz *	<input type="text" value="SOFTILUX"/>
Empresas Filiais *	<input type="text" value="xSOFTILUX xPILOTIS"/>
Ativo	<input checked="" type="checkbox"/>

**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 *	<input type="text"/>
Senha *	<input type="password"/>
Confirmar Senha *	<input type="password"/>
Nome *	<input type="text" value="Técnico"/>
Tipo de Usuário *	<input type="text" value="Técnico"/>
Cliente	<input type="button" value="Selecionar Cliente"/>
Técnico*	<input type="button" value="Selecionar o Técnico"/> Selecionar o Técnico TECNICO2 TECNICO1 (Nenhum)
Entregadores	<input type="text" value="SOFTILUX"/>
Empresa Matriz *	<input type="text" value="SOFTILUX"/>
Empresas Filiais *	<input type="button" value="x SOFTILUX"/> <input type="button" value="x PILOTIS"/>
Ativo	<input checked="" type="checkbox"/>
Recebe email de:	<input checked="" type="checkbox"/> Abertura de Chamados <input type="checkbox"/> Alteração de Chamado <input type="checkbox"/> Contato <input type="checkbox"/> Oportunidade Comercial <input type="checkbox"/> 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 *	<input type="text"/>
Senha *	<input type="password"/>
Confirmar Senha *	<input type="password"/>
Nome *	<input type="text" value="SUPRI"/>
Tipo de Usuário *	<input type="text" value="Operador Suprimentos"/>
Cliente	<input type="button" value="Selecionar Cliente"/>
Técnico	<input type="button" value="Selecionar o Técnico"/>
Empresa Matriz *	<input type="text" value="SOFTILUX"/>
Empresas Filiais *	<input type="button" value="x SOFTILUX"/> <input type="button" value="x PILOTIS"/>
Ativo	<input checked="" type="checkbox"/>
Recebe email de:	<input type="checkbox"/> Abertura de Chamados <input type="checkbox"/> Alteração de Chamado <input type="checkbox"/> Contato <input type="checkbox"/> Oportunidade Comercial <input checked="" type="checkbox"/> 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 *	<input type="text"/>
Senha *	<input type="password"/>
Confirmar Senha *	<input type="password"/>
Nome *	<input type="text" value="Operador"/>
Tipo de Usuário *	<input type="text" value="Operador Atendimento"/>
Cliente	<input type="text" value="Selecionar Cliente"/>
Técnico	<input type="text" value="Selecione o Técnico"/>
Entregadores	<input type="text" value="Selecione o Entregador"/>
Empresa Matriz *	<input type="text" value="SOFTILUX"/>
Empresas Filiais *	<input type="text" value="» SOFTILUX » PILOTIS"/>
Ativo	<input checked="" type="checkbox"/>
Recebe email de:	<input checked="" type="checkbox"/> Abertura de Chamados <input checked="" type="checkbox"/> Alteração de Chamado <input type="checkbox"/> Contato <input type="checkbox"/> Oportunidade Comercial <input type="checkbox"/> 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	
Email*	<input type="text" value="atend@softilux.com.br"/>
Senha	<input type="password"/>
Confirmar Senha	<input type="password"/>
Nome*	<input type="text" value="Faturamento"/>
Tipo de Usuário	<input type="text" value="Faturamento"/>
Cliente*	<input type="text" value="» SOFTILUX SISTEMAS"/>
Técnico	<input type="text" value="Selecione o Técnico"/>
Entregadores	<input type="text" value="Selecione o Entregador"/>
Empresas*	<input type="text" value="» SOFTILUX » PILOTIS"/>
Ativo	<input checked="" type="checkbox"/>
Recebe email de:	<input type="checkbox"/> 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

<b>Dados do usuário</b>	
Email *	<input type="text"/>
Senha *	<input type="password"/>
Confirmar Senha *	<input type="password"/>
Nome *	<input type="text" value="Operador"/>
Tipo de Usuário *	<input type="text" value="Transportador"/>
Entregadores	<input type="button" value="Selecionar o Entregador"/> <input type="button" value="Selecionar o Entregador"/> <input style="background-color: #0070C0; color: white; font-weight: bold;" type="button" value="ENTREGADOR1"/>
Empresa Matriz *	<input type="button" value="x SOFTILUX"/> <input type="button" value="x PILOTIS"/>
Empresas Filiais *	<input type="button" value="x SOFTILUX"/> <input type="button" value="x PILOTIS"/>
Ativo	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="button" value="Salvar Usuário"/> <input type="button" value="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

The screenshot shows the user profile configuration interface. At the bottom, there is a section for 'Ativo' (Active) status and a checkbox labeled 'Dashboard monitoramento'. This checkbox is highlighted with a red rectangle. Below this, there is a section for 'Receive email de:' (Receive emails from:) containing several checkboxes for different types of notifications.

Últimos 20 Chamados						
#	Série	Modelo	Cliente	Cidade/Estado	Data Abertura	Previsão de atendimento
655	U12345	BROTHER 8080DN	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANÓPOLIS (SC) / SC	08-07-2021 10:26	09/07/2021 17:25
654	IMP0001	32875	REVENDA SP - TESTE DE NFE	SÃO PAULO (SP) / SP	07-07-2021 09:37	07/07/2021 21:37
653	U12345	BROTHER 8080DN	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANÓPOLIS (SC) / SC	06-07-2021 17:01	07/07/2021 01:01
652	123456	8080DN	REVENDA SP - TESTE DE NFE	SÃO PAULO (SP) / SP	06-07-2021 14:49	07/07/2021 02:49
651	X1230000067	2155	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANÓPOLIS (SC) / SC	02-07-2021 00:30	05/07/2021 02:30
650	88101700024	BROTHER 8080DN	REVENDA SP - TESTE DE NFE	FLORIANÓPOLIS (SC) / SC	02-07-2021 10:25	05/07/2021 10:00
649	88101700024	BROTHER 8080DN	REVENDA SP - TESTE DE NFE	FLORIANÓPOLIS (SC) / SC	02-07-2021 10:14	05/07/2021 08:00
648	X123001	M123	CLIENTE PROPECT	FLORIANÓPOLIS (SC) / SC	01-07-2021 10:39	04/07/2021 08:00
647	U12345	BROTHER 8080DN	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANÓPOLIS (SC) / SC	29-06-2021 10:27	30/06/2021 08:00
646	U12345	BROTHER 8080DN	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANÓPOLIS (SC) / SC	28-06-2021 10:09	28/06/2021 18:09
645	PME0011	8080DN	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANÓPOLIS (SC) / SC	28-06-2020 10:27	29/06/2020 16:27
544	DETR000003	DETR00	REDE BRAZIL	LIMESPA (SP) / SP	11-11-2020 10:27	11/11/2020 02:27
543	DETR000003	DETR00	REDE BRAZIL	LIMESPA (SP) / SP	11-11-2020 10:27	11/11/2020 02:27
542	DETR000003	DETR00	REDE BRAZIL	LIMESPA (SP) / SP	11-11-2020 10:25	11/11/2020 02:25
541	DETR000003	DETR00	REDE BRAZIL	LIMESPA (SP) / SP	11-11-2020 10:22	11/11/2020 02:22
528	PME0013	PME0013	SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME	FLORIANÓPOLIS (SC) / SC	28-10-2020 10:41	29/10/2020 16:41

### 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.

Filtro	
Coluna:	Operador:
ID	Contém
ID Email Nome	

Ordenação ▾

Nome do Usuário: Softilux  
Email: portal@softilux.com.br

Empresa: SOFTILUX-PILOTIS;  
Perfil: Admin Revenda

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

Edit 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

Últimos 10 Chamados						
#	Série	Modelo	Data Abertura	Status	Localização	Deslocamento
1290	X1000001	X100	02-01-2024 16:05	Pendente		
1288	123456	BROTHER 8080DN	28-12-2023 14:05	Aberta		
1289	123456	BROTHER 8080DN	28-12-2023 14:18	Aberta		
1282	123456	BROTHER 8080DN	20-12-2023 15:41	Aberta		

Últimas 10 Solicitações de Suprimentos				
#	Série	Modelo	Data da 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**

Filtrar Resultados

Status do Solicitante: Ordenar por:

Tipo: EQUIPAMENTO / SÉRIE Solicitação N°: 5245 Série: 55790 Contrato: 8	Patrimônio: Departamento: ADMINISTRATIVO Local de Instalação: SALA DE IMPRESSÃO	Cliente: JAYOB COMPANY Cidade: FLORIANÓPOLIS (SC)	Status: Pendente Data Solicitação: 04/08/2018 09:18
Tipo: MODELO / CONTRATO Solicitação N°: 5910 Contrato: 5	Modelo: CLX-3150FN Departamento: Diretoria Local de Instalação: Sala de reunião	Contato: João Cliente: REVENDA SP - TESTE DE NF E Cidade: SAO PAULO (SP)	Status: Pendente Data Solicitação: 25/08/2018 18:34

## Visualizar a solicitação

**Solicitação de Suprimento**

Nº # 6245

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

Código de Rastreio: Status: Pendente

Dados do Cliente

Cliente: 6 - JAYOB COMPANY  
Endereço: RUA CORONEL PEDRO DEMORO , 1565  
Bairro: BALNEARIO CEP: 88075301  
Cidade: FLORIANÓPOLIS (SC) UF: SC  
Contato: LUCIANO PEÇANHA Fone: 4830281348  
Email: luciano@softilux.com.br

Dados do Equipamento

Série: 55790  
Patrimônio:  
Modelo: CLX-3150FN  
Departamento: ADMINISTRATIVO  
Local de Instalação: SALA DE IMPRESSÃO

Observação Relatada pelo Cliente: teste suprimentos

Suprimento(s) Solicitado(s)

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

Voltar

## Editar solicitação

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

**Solicitação de Suprimento**

Nº # 6245

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

Código de Rastreio: Status: Consulta ▾  
Pendente  
Concluído  
Em Trânsito  
Cancelado

Nr Nota Fiscal: Data Emissão NF: 2018-09-04

Dados do Cliente

Cliente: 6 - JAYOB COMPANY  
Endereço: RUA CORONEL PEDRO DEMORO , 1565  
Bairro: BALNEARIO CEP: 88075301  
Cidade: FLORIANÓPOLIS (SC) UF: SC  
Contato: LUCIANO PEÇANHA Fone: 4830281348  
Email: luciano@softilux.com.br

Dados do Equipamento

Série: 55790  
Patrimônio:  
Modelo: CLX-3150FN  
Departamento: ADMINISTRATIVO  
Local de Instalação: SALA DE IMPRESSÃO

Observação Relatada pelo Cliente: teste suprimentos

Suprimento(s) Solicitado(s)

Suprimento: Black (Preto) Quantidade: 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.

### 3.3.2.2 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.



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

E-mail recebido pelo cliente.

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

### 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.

## Timeline Chamado - 645 / 1406751

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

The screenshot shows a timeline of service events and a map of Florianópolis, Brazil. The timeline on the left lists the following events:

- 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

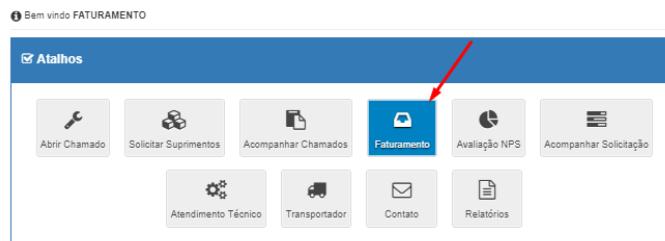
The map on the right shows the route taken, marked with a blue line and green dots. Key locations labeled include REIROS, JARDIM ATLÂNTICO, BALNEARIO, CANTO, ESTREITO, ABRAÃO, COQUEIROS, ITAGUAÇU, Beiramar Shopping, Hospital Infantil Joana de Gusmão, Hospital Baía Sul, and Hospital Unive Polydoro Erni. Points A, B, C, and H are marked along the route.

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

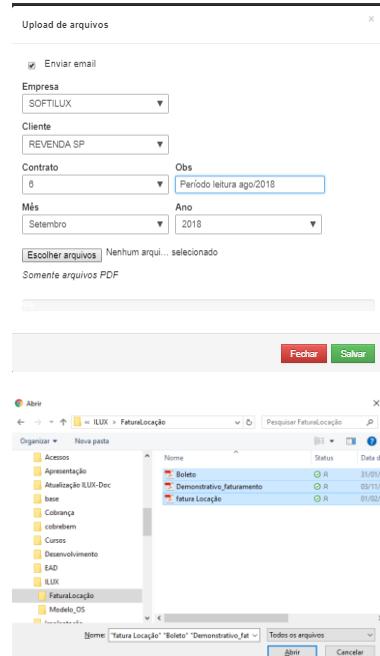
This screenshot shows a list of uploaded files for billing. The table includes columns for Empresa (Company), Cliente (Client), Período (Period), Contrato (Contract), Observação (Observation), Data (Date), and Arquivo (File). Three files are listed:

Empresa	Cliente	Período	Contrato	Observação	Data	Arquivo
SOFTILUX	REVENDA SP	8/2018	8		22/08/2018	Arquivo
SOFTILUX	REVENDA SP	8/2018	22	FATURAMENTO	19/08/2018	Arquivo
SOFTILUX	ACERTO AUTOMAR	7/2018	1		01/08/2018	Arquivo

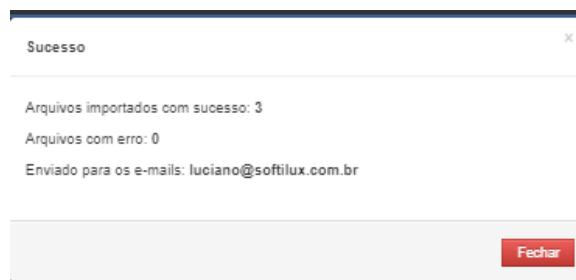
Selecionar empresa

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.



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



E-mail enviado para o cliente.

(SOFTILUX) - Faturamento: 8/2023

 portal=softilux.com.br@psfx.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):

- [2560452.pdf](#)
- [ebook\\_59aff7cc-ch03-403b-30b9-86350bed3d6.pdf](#)

[Acessar o portal](#)

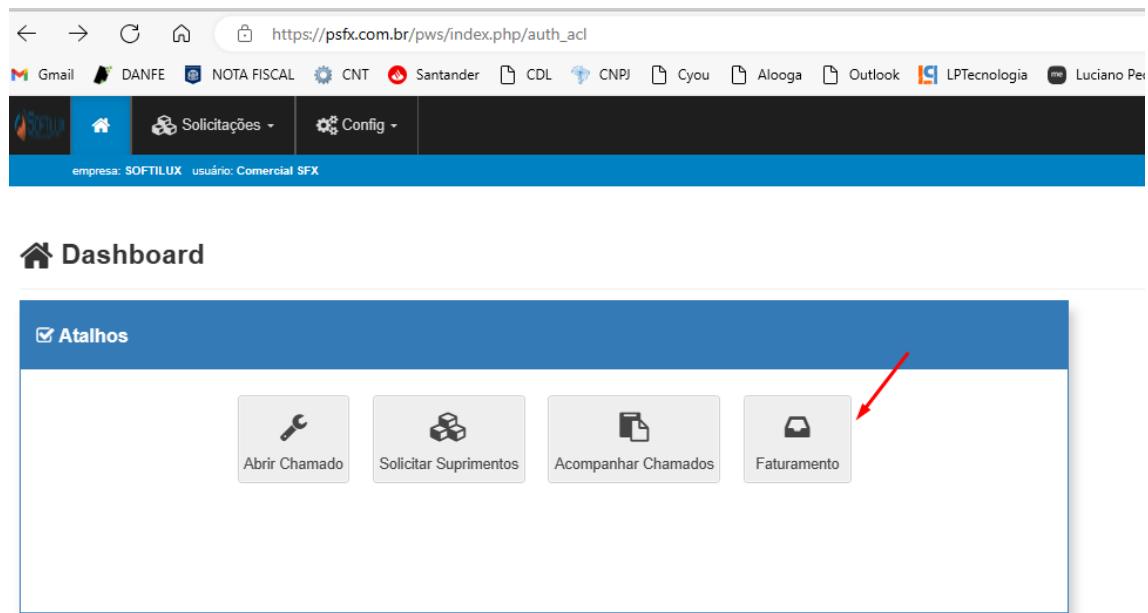
Esta mensagem foi enviada por um sistema automático. Por favor, não responda a este e-mail diretamente.

### 3.3.3 Operador faturamento

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

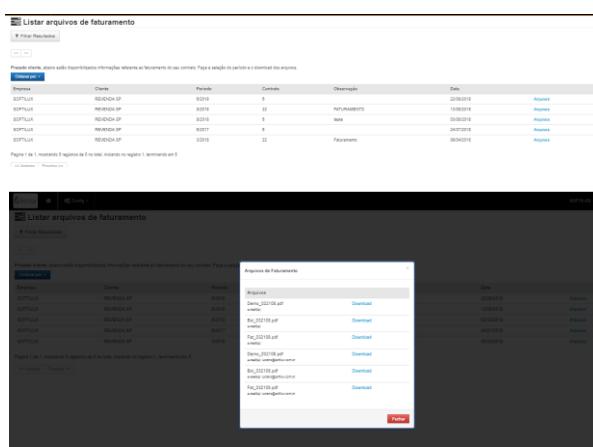
O envio dos arquivos fica a critério da revenda.

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.



The screenshot shows the SOFTILUX PWS dashboard. At the top, there is a header bar with various links and a user profile. Below it, a blue navigation bar contains icons for Home, Solicitações, and Config. Underneath, the main dashboard area has a title 'Dashboard'. On the left, there is a section titled 'Atalhos' with four buttons: 'Abrir Chamado', 'Solicitar Suprimentos', 'Acompanhar Chamados', and 'Faturamento'. A red arrow points to the 'Faturamento' button.

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

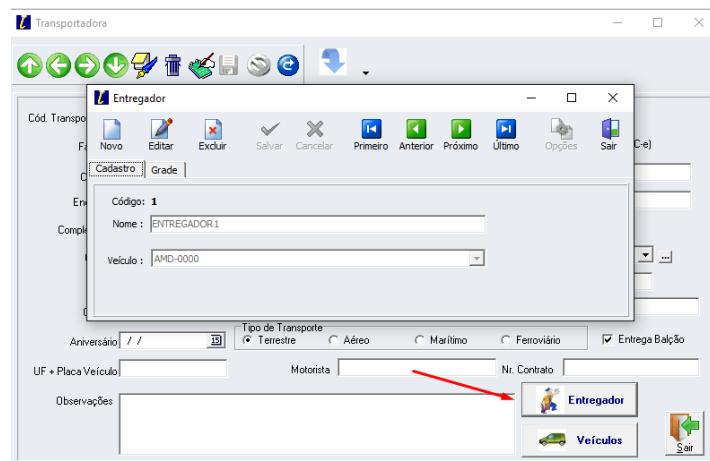


The screenshot shows a 'Listar arquivos de faturamento' (List Invoicing Files) page. It displays a table of files with columns: Nome (Name), Cliente (Client), Período (Period), Controle (Control), Observação (Observation), and Data (Date). The table shows several entries for different clients and periods. Below the table, a modal dialog is open, titled 'Arquivo de Faturamento' (Invoicing File). It lists several PDF files with their names and download links. A red arrow points to one of the download links.

### 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 autorizadas.

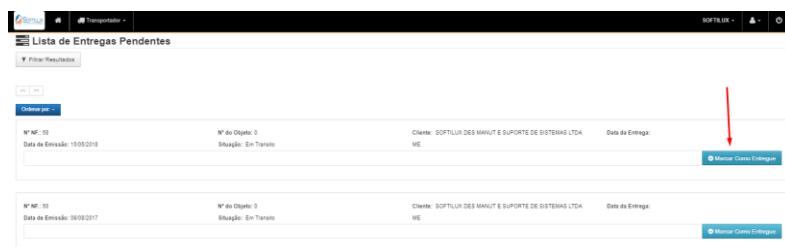
Após o login no portal, o transportador tem acesso as NF's autorizadas, vinculadas ao cadastro.



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



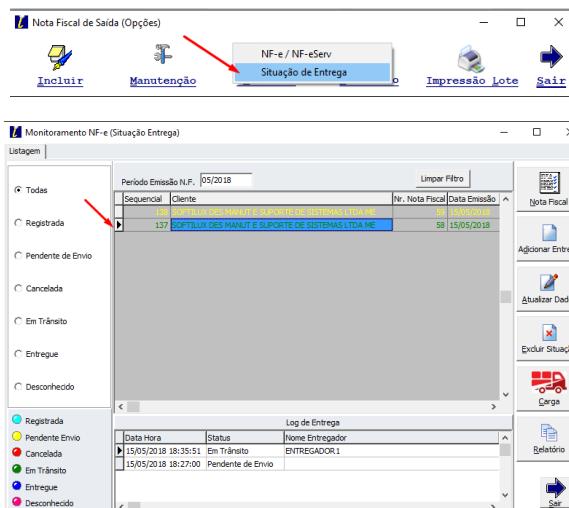
Informe o nome para quem foi feita a entrega e a data e, clique em confirmar.

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

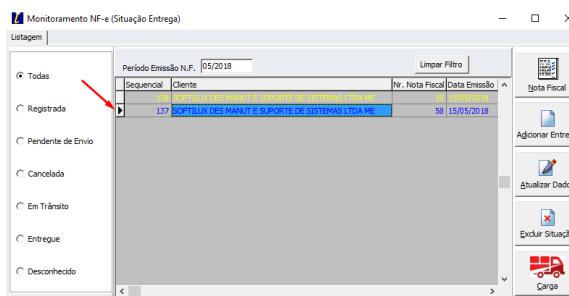


Acompanhamento no sistema ILUX

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).

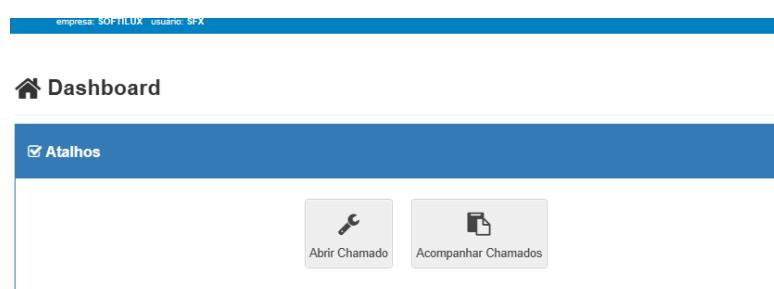
O operador de logística é responsável pelos chamados que precisam de peças e podem usar o portal para acompanhar os chamados.

### 3.3.6 Abertura chamado

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

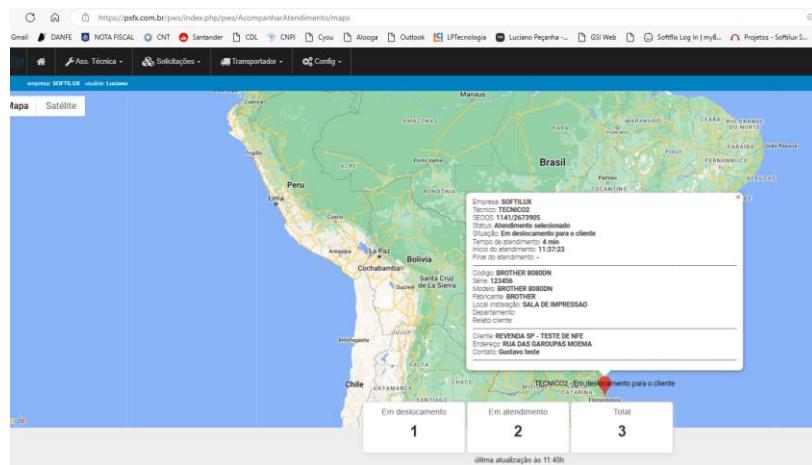
### 3.3.7 Operador de chamados

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.



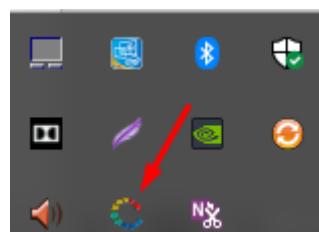
## 4. Sincronismo

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.

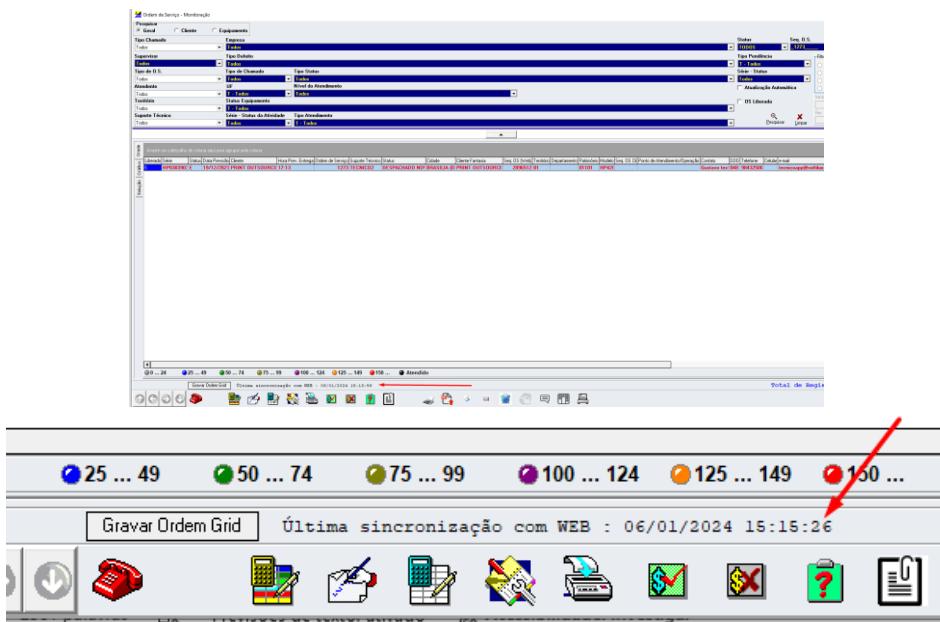
### Dicas

- 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.

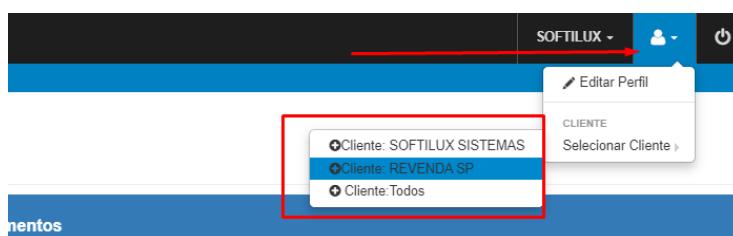
Quando um usuário não localiza algum equipamento ou chamado, pode ser por este motivo. Desta forma peça para usuário verificar qual empresa ele está acessando.

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/>