



# **MANUAL DE UTILIZAÇÃO PORTAL WEB DE SERVIÇOS - PWS**

## **ABERTURA DE CHAMADOS**



## Sumário

1.Apresentação.....	3
2.Como acessar o portal de serviços.....	3
2.1 Acesso ao site.....	3
2.2 Login e senha.....	3
2.3 Dashboard cliente.....	4
2.4 Abertura de chamados técnicos.....	6
2.4.1 Tela abrir chamados.....	6
2.4.2 Selecionar equipamento.....	6
2.4.3 Abrir chamado.....	7



# 1. Apresentação

O Portal WEB de Serviços (PWS) é uma aplicação que tem por objetivo disponibilizar serviços para os clientes, opções de comunicação e interação com a Revenda.

Através do portal de serviços, o cliente consegue:

- Abrir chamados para manutenção em equipamentos;
- Solicitar suprimentos;
- Acompanhar andamento de chamados;
- Acompanhar andamento de solicitações.

## 2. Como acessar o portal de serviços

### 2.1 Acesso ao site

O cliente deve acessar o site da empresa [www.copymaq.com.br/suporte](http://www.copymaq.com.br/suporte)

### 2.2 Login e senha

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 Dashboard cliente

Depois de efetuar o login é apresentado ao usuário o Dashboard do cliente, com as funções disponíveis.

#	Série	Modelo	Data Abertura	Status
208	1233456	8080DN	16-08-2018 10:39	Concluído
207	1233456	8080DN	13-08-2018 09:24	Concluído
204	0	2125	02-08-2018 23:32	Concluído
202	1233456	8080DN	28-07-2018 17:27	Pendente
192	ZX12345	8080DN	23-07-2018 09:57	Concluído
191	CNQCB25036	BROTHER 8080DN	23-07-2018 10:46	Concluído
187	CNQCB17996	BROTHER 8080DN	01-07-2018 20:30	Concluído



Abertura de chamado técnico para resolver problemas com equipamentos.



Solicitação de suprimentos (toners, cartuchos de tinta, papel, etc.).



Tela de acompanhamento de chamados técnicos.

Dashboard chamados técnicos

#	Série	Modelo	Data Abertura	Status
208	1233456	8080DN	16-08-2018 10:39	Concluído
207	1233456	8080DN	13-08-2018 09:24	Concluído
204	0	2125	02-08-2018 23:32	Concluído
202	1233456	8080DN	28-07-2018 17:27	Pendente
192	ZX12345	8080DN	23-07-2018 09:57	Concluído
191	CNQCB25036	BROTHER 8080DN	23-07-2018 10:46	Concluído
187	CNQCB17996	BROTHER 8080DN	01-07-2018 20:30	Concluído
184	CNQCB25036	BROTHER 8080DN	29-06-2018 14:26	Concluído
183	CNMLB02271	BROTHER 8080DN	26-06-2018 10:08	Concluído
182	S8121700024	BROTHER 8080DN	26-06-2018 09:28	Concluído



## Dashboard solicitações de suprimentos

☑ Últimas 10 Solicitações de Suprimentos				
#	Série	Modelo	Data da Solicitação	Status
5909	67890	2125	25-08-2018 15:20	Pendente



## 2.4 Abertura de chamados técnicos

### 2.4.1 Tela abrir chamados

Para abrir chamados técnicos o usuário deve clicar no ícone abrir chamado, na tela principal.



**Lista de Equipamentos**

Equipamentos Com Contrato | Equipamentos Sem Contrato | Contratos | Chamados

Filtrar Resultados

Filtro

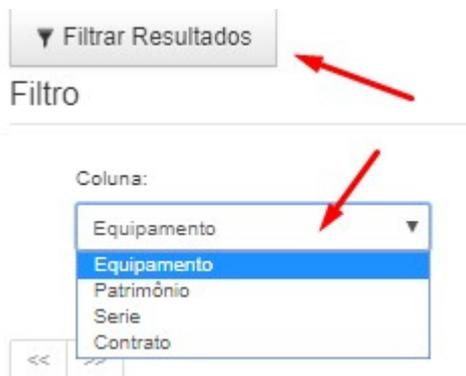
Coluna: Equipamento | Operador: Contém | Campo: Localizar Equipamento | Filtros

Detalhamento		+ Chamado	+ Suprimido
Série: 67890 Patrimônio:	Modelo: 2125 Contrato: 6 / 1/2015		
Série: CHMLB02271 Patrimônio:	Modelo: BROTHER 8000DN Contrato: 22 / 01/2017	+ Chamado	+ Suprimido

### 2.4.2 Selecionar equipamento

O sistema tem um campo de pesquisa para localizar o equipamento.

Clique no ícone Filtrar Resultados



Escolha o campo de consulta selecione a opção **Patrimônio**, em operador selecione **Contém** e em **Campo** informe o número da etiqueta da máquina.

Filtrar Resultados

Filtro

Coluna: Patrimônio | Operador: Contém | Campo: 2271 | Filtros

Detalhamento		+ Chamado	+ Suprimido
Série: CHMLB02271 Patrimônio: <i>consulta parcial pelo número de série</i>	Modelo: BROTHER 8000DN Contrato: 22 / 01/2017		

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





Notificação no e-mail:



**CHAMADO N°: # 664819**

Cliente: 1 - SOFTILUX DES MANUT E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME  
Data Abertura: 25/08/2018  
Hora Abertura: 14:53  
Data Prevista Atendimento: 27/08/2018  
Contato: Nome do cliente  
Telefone: 48 - 4830281346  
Email: [suporte@softilux.com.br](mailto:suporte@softilux.com.br)  
Local de Instalação: SALA DE IMPRESSAO  
Endereço: RUA CEL PEDRO DEMORO  
Complemento: SALA 08  
Número: 1595  
Cidade: FLORIANOPOLIS (SC)  
CEP: 88075301  
Bairro: BALNEÁRIO  
UF: SC

---

Equipamento: 21  
Série: CNMLB02271  
Patrimônio:  
Modelo: BROTHER 8080DN  
Departamento: ADMINISTRATIVO  
Tipo: Atendimento  
Tipo O.S: Chamado Web  
Tipo Defeito: ATOLAMENTO PAPEL  
Status:> Aberto  
Observação relatada pelo *O equipamento está com problemas na*

**Importante:** Caso não receba o e-mail, verifique na caixa de SPAM.