

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 <u>www.copymaq.com.br/suporte</u>

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.

Redefinir Senha	×
Endereço de email	
cliente@softilux.com.br	
	Enviar

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.

Da:	Ass. Técnica - shboard to REVENDA SP	🗞 Soletações -								SOFTILUX -	4 - 0
🖻 Atali	hos					SF En	npresa				
d Abrir C	Aamado Solicitar Supriment	os Acompanhar Chamados	Faburamento	Acompanhar Solicitação	Contato				Portal Web de Serviços SOFTILUX		
🖻 Últin	nos 10 Chamados					67 ÚR	timas 10 Solid	itações de Suprim	entos		
	Série	Modelo	Data Abertu	ra Statue			Série	Modelo	Data da Solicitação	Statu	,
208	1233456	8080DN	16-08-2018	10:39 Condi	uida						
207	1233458	\$050DN	13-08-2018 0	19:24 Cond	uido						
204	0	2125	02-08-2018 2	23:32 Concl	uido						
202	1233456	8080DN	28-07-2018	17:27 Pende	and an and an						
192	ZX12345	8080DN	23-07-2018 (19.57 Conce	uido						
101	CNQC825036	BROTHER \$050DN	23-07-2018	10:46 Conci	uido						

₽ ^C	
Abrir Chamado	

Abertura de chamado técnico para resolver problemas com equipamentos.

Solicitar Suprimentos Suprimentos (toners, cartuchos de tinta, papel, etc.).



Tela de acompanhamento de chamados técnicos.

Acompanhar Chamados

Dashboard chamados técnicos

🕑 Últir	nos 10 Chamados			
#	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

#	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		Abrir Chamado	
Equipamentos Con Contrato V Fitrar Resultados Filtro	Contratos Chamados		
Colura Equipanento Toponento Colorato Colorato Colorato	Operador: Contaen	Cannos Lacalizar Eguipamento Fittar O	
Série: 67090 Património:	Modelo: 2125 Contrato: 6/12015	Cidade: SAO PAU/LO (SP) Departamento: Local de Instalação:	+ Chamado + Signimento
Série: CNMLB02271 Património:	Modelo: BROTHER 8080DN Commete: 22/01/2017	Cidader: FLORIANOPOLIS (SC) Departamento: ADMINISTRATIVO Local de Instalação: SALA DE INPRESSAO	+ Chamado + Experimento

2.4.2 Selecionar equipamento

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

Clique no ícone Filtrar Resultados

Ŧ	Filtrar Resultados	-	
Filtr	0		
	Coluna:	1	1
	Equipamento	1	۳
	Equipamento Patrimônio Serie		

Escolha o campo de consulta selecione a opção Patrimônio, em operador selecione Contém e em

Campo informe o número da etiqueta da máquina.

Y Filtrar Resultados						
Filtro						
Coluna:		Operador:		Campo:		
Patrimônio 🔻		Contem	Ŧ	2271	Fibrar	0
Ordenapile •						
Série: CNML802271	Modelo: BROTHER 8080CN		Cidade: FLORIANOPOLIS (SC)		+ Chamado + Suprim	mento
Património: consulta parcial pelo número de série	Contrato: 22/01/2017		Departamento: ADMINISTRATIVO Local de Instalação: SALA DE IMPRESSAO			

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



2.4.3 Abrir chamado

Depois de selecionado o equipamento, clique no ícone.

+ Chamado

O sistema irá mostrar os dados do equipamento e uma guia com os históricos de chamados do equipamento.

Os campos de cadastro não podem ser alterados pelo cliente.

NOVO CHAMADO		NOVO CHAMADO
Dados do Chamado Históricos de 0.5		Parad A (Tanaka) Tanaka (ab.)
Dados do Equipamento		Particle (F279)-10 Sectored 20101 Revision 1010 Cores-079 Non- Exect
Cliente: SOFTILUX DES MANUY E SUPORTE DE SISTEMAS LTDA ME Modela: BROTHER 20200N Produte: BROTHER 20200N	Série: Chini,802271 Fabricante: BROTHER Departamento: ADMINISTRATIVO	Ten Announce, Definition of an Announce of
Endergei: RUA CEL PECRO DEUCRO, 1545 Baine: BAUKEÁRIO Locação de Instalação: SALA DE IMPRESEAD Previsão Antonemento: 27.42.2016 - 02.46	Complemento: SALA 08 Cidade: FLORIANOPOLIS (SC) Prioridade Atendimento: 12 Horas	Chemist M. (2001) 102 (2001) 2004 (2012) 2014 Key bandler (2012) 2014 (2000) 2014 (2012) 2
Dados do Solicitante:		
Name* Data serve para sentara Beal Duene* Data formed para sentara Data formed para sentar Para* (and Data sentarias)		
Dados da O.S:		

O cliente deve informar os campos abaixo:

Nome, e-mail, telefone;

Modalidade da OS: Assistência/ Chamado Técnico;

Tipo de defeito: Manutenção corretiva;

Descrição do defeito: Descrever o que está ocorrendo com a máquina;

Anexar arquivos: Anexar imagens do defeito apresentado.

Salvar Cancelar

Ao clicar em salvar o sistema irá enviar uma notificação para o e-mail informado na abertura do chamado e, também, notificará a Revenda.

	Nome:*
	Digite seu nome para contal
	Email Cliente.*
	alvaro.santos@copymaq.co
	Fone:*
	Digite seu telefone
a	dos da O.S:
	Modalidade da O.S.*
	Assistência/Chamado Técnico 🗸
	Tipo de Defeito:*
	MANUTENÇÃO CORRETIVA
	Descrição do Defeito.:*
	Anexar arquivos:
	arquivos permitidos: jpeg, png, pdf, bxt, doc, docx
	Escolher Arquivo Nenhum arquivo escolhido
	Escolher Arquivo Nenhum arquivo escolhido Escolher Arquivo Nenhum arquivo escolhido



Notificação no e-mail:



SALA 08 1595 FLORIANOPOLIS (SC) 88075301 BALNEÁRIO SC

ADMINISTRATIVO

Atendimento Chamado Web ATOLAMENTO PAPEL

Aberto Observação relatada pelo O equipamento está com problemos na

21 CNMLB02271 BROTHER 8080DN

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

Local de Instalação:

Endereço: Complemento: Numero: Cidade:

Equipamento: Série: Patrimônio:

Tipo: Tipo O.S: Tipo Defeito:

Modelo: Departamento:

Status:>

CEP: Bairro: UF: