

1. Prime/IBM

- Assim que o prime chegar à ferramenta IBM, clicar em cima da palavra QUEUED.

Todos Incidentes abertos por Grupo Proprietário

Cliente	Incidente	Prioridade Interna	Início Previsto	Término Previsto	Proprietário	Grupo de Proprietários	Status	Resumo	Data do Status	Alterado Em
							QUEUED			
GRR-00	IN37417711	4		14/03/17 09:48:29		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Fornecedor - Erro no horário da ...	14/03/17 09:58:52	06/07/17 15:42:55
GRR-00	IN66795905	4		25/07/17 21:09:26		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Windows - Tela Azul	26/07/17 15:06:06	26/07/17 15:57:56
GRR-00	IN56649690	4		04/08/17 16:43:00		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Fornecedor - Erro de comunicação...	04/08/17 10:19:17	04/08/17 10:19:15
GRR-00	IN44895416	4				C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Fornecedor - Erro no horário da ...	12/06/17 09:30:46	20/07/17 17:56:44
GRR-00	IN66932674	3				C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Impressora Fiscal - Problema ...	04/08/17 08:40:46	04/08/17 08:50:02
GRR-00	IN66933686	4				C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada	04/08/17 08:53:54	04/08/17 08:52:53

Definir Opções de Gráfico 1 - 6 de 6

Todas Solicitações de Serviços abertas por Grupo Proprietário

Cliente	Solicitação de Serviço	Prioridade Interna	Início Previsto	Término Previsto	Proprietário	Grupo de Proprietários	Status	Resumo	Data do Status	Alterado Em
GRR-00	SR10147299	4		07/08/17 16:57:00		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	Instalacao de Programas / Aplicativ...	04/08/17 10:05:23	04/08/17 10:40:33

Definir Opções de Gráfico 1 - 1 de 1

- Após clicar ele irá abrir a página com os dados do prime. Conforme imagem abaixo. Na opção selecionada abaixo, irá conter as informações necessárias para enviar o e-mail. Caso tenha o número de série do equipamento, selecionar todo o conteúdo e copiar.

Incidentes

IN56933686 (GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada

Origem do Site: INTERNACIONAL Grupo Por: FFCAMFO@BR.ibm.com Status: QUEUED

Nome do Proprietário: C-GRR-BR-BEMATECH Resultado pelo Grupo: HECD-BA-INSPOC-0H-D

Nome do Proprietário: C-GRR-BR-BEMATECH Resultado pelo Grupo: HECD-BA-INSPOC-0H-D

Informações sobre o Usuário

Recebido por: UNOP0661@GRR.COM.BR Pessoa Atendida: UNOP0661@GRR.COM.BR

ID de Usuário do Cliente: UNOP0661 ID de Usuário do Cliente: UNOP0661

Status do Usuário VIP: Unidades Operacionais Base Status do Usuário VIP: Unidades Operacionais Base

Nome: Casa de Saúde Santa Marcelina (CSM) LTDA Nome: Casa de Saúde Santa Marcelina (CSM) LTDA

Telefone: NA Telefone: NA

Telefone Alternativo: E-mail: UNOP0661@gsa.com.br E-mail: UNOP0661@gsa.com.br

Endereço: Rua Santa Marcelina Endereço: Rua Santa Marcelina

País: BR País: BR

Regional/Oriento: Regional/Oriento:

Comentários: Comentários:

Detalhes do Incidente

Resumo: (GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada

Descrição: Colaborador informa que a avaliação na impressora fiscal a mensagem "Sistema Incapaz de ler a primeira página do documento a ser impresso" ocorreu no local por a avaliação ocorrer logo após a instalação do sistema operacional por um momento e depois voltou a mesma mensagem.

Informações da Impressora: Marca: Lemnos Modelo: 5800000

Classificação: CRES000115

Campanha de Classificação: CRES000001 CRES000115

Descrição de Classe: (GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada

Prioridade Realizada: Impacto: 3 BAIXA Urgência: 3 BAIXA Prioridade Interna: 4 BAIXA

Grupo de Serviços: IT DESK-GRR

Quantidade de Anexos: 0

Plano de Resposta:

Centro de Custo Cliente:

Formador:

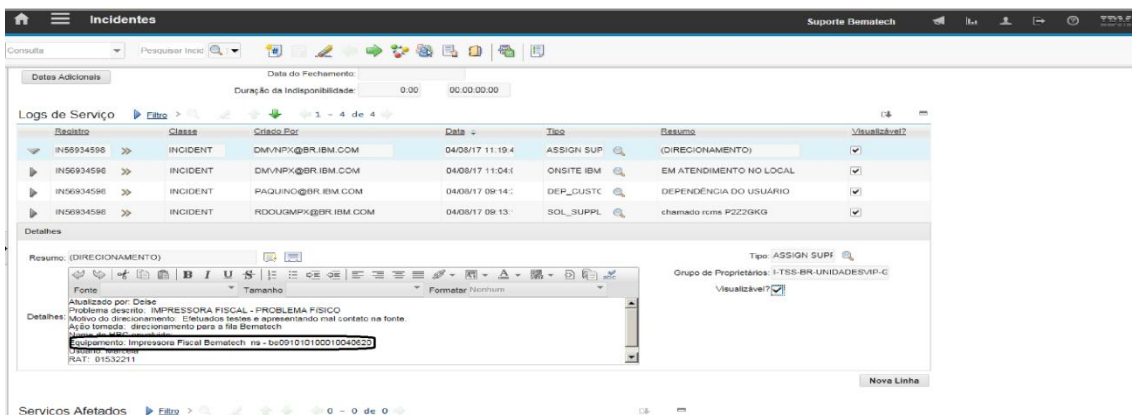
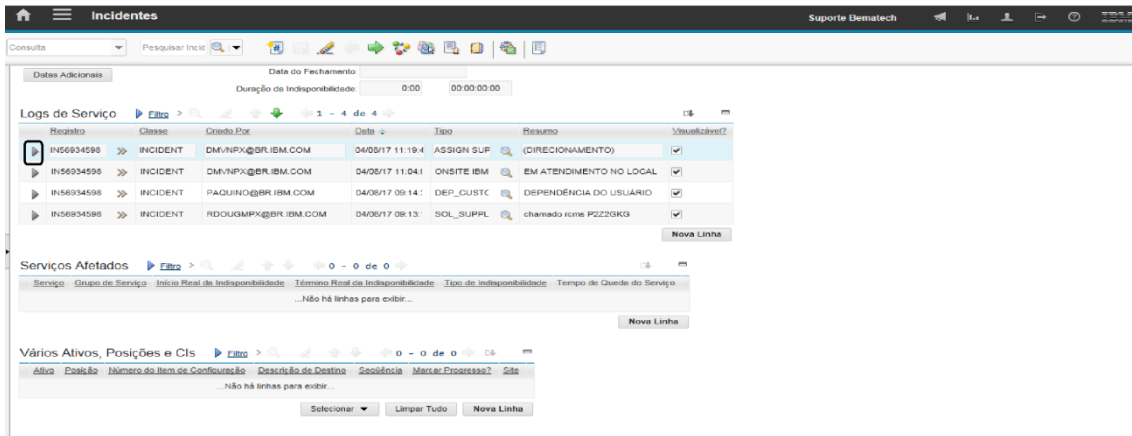
ANS Aplicado:

Incidente Crítico:

Caso tenha todos os dados seguir para o 2º tópico

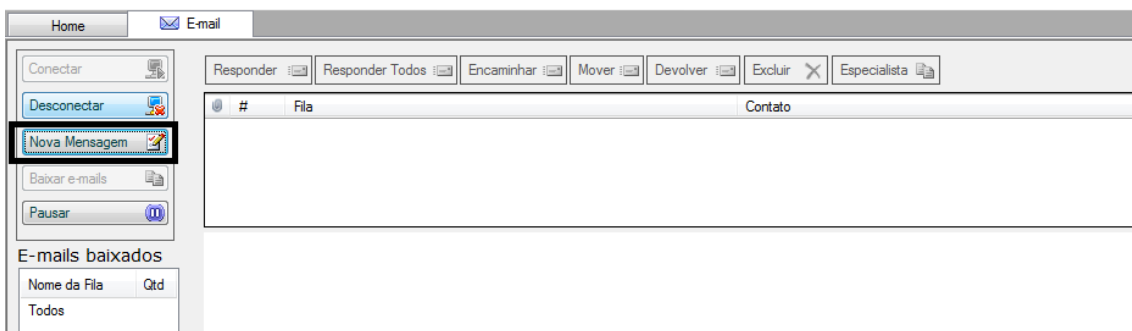
- Caso não tenha o número de série na aba detalhes, deverá ver se eles enviaram em anexo a imagem com o número de série clicando na opção anexo conforme imagens abaixo.

- Caso não tenha nenhum anexo e o número de série não estiver no campo “Detalhes”, na página inicial tem um campo chamado “Logs de Serviço” Clique na seta conforme imagem abaixo e verificar se há alguma informação referente ao número de série. Se tiver, copiar o número e colar junto as informações no campo “Detalhes”.



2. DT EMAIL

- Criar uma nova mensagem



- Selecionar a caixa Corporate Prime

Home | E-mail

Enviar Email | Identificar | Anexar | Cancelar

E-mail | Classificação | Histórico de atendimentos

De: **corporate_prime@bematech.com.br**

Para: Validar e-mails

CC:

CCO:

Assunto:

Dados do Cliente

- Utilizar o template Corporate PRIME (Padrão resposta PRIME). Colar esses dados no e-mail, no campo assunto colocar o número do IN.

Assunto: IN56933686

Tahoma | outro | B | I | U |

Bom dia!

Por gentileza, solicito consulta do **CNPJ** abaixo.

Descrição: Colaboradora informa que é exibido na impressora fiscal a mensagem "Sistema Inoperante" não é a primeira vez que acontece o erro, **ja foram varios técnicos** no local para avaliação porém depois da manutenção ela volta a funcionar por um momento e depois retorna o mesmo problema. Favor verificar.

Informações da impressora:

Marca: **Bematech**

Modelo: MP4000

Número de série: BE09141010001344718

Validado cabos da impressora?

Feito testes de comunicação através do **Bematech** ou **WMI**?

Sistema Operacional:

---Dados do usuário---

Nome Completo: **Meira**

Login de rede: unop8651

Email: UNOP8651@grsa.com.br

Horário de Expediente: 7 AS 17

3. Fechar o Prime/IBM

Para fechar o prime no IBM após abertura da OS:

Todos Incidentes abertos por Grupo Proprietário

Cliente	Incidente	Prioridade Interna	Início Previsto	Término Previsto	Proprietário	Grupo de Proprietários	Status	Resumo	Data do Status	Alterado Em
GRR-00	IN37417711	4		14/03/17 09:48:29		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Forsale - Erro no horário da ...	14/03/17 09:58:52	08/07/17 15:42:55
GRR-00	IN56795905	4		25/07/17 21:09:36		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Windows - Tela Azul	26/07/17 15:06:06	26/07/17 15:57:55
GRR-00	IN56849690	4		04/08/17 16:43:00		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Forsale - Erro de comunicação...	04/08/17 10:19:17	04/08/17 10:19:15
GRR-00	IN44895416	4				C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Forsale - Erro no horário da ...	12/06/17 09:30:46	20/07/17 17:56:44
GRR-00	IN56932674	3				C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Impressora Fiscal - Problema ...	04/08/17 08:40:46	04/08/17 08:50:02
GRR-00	IN56933686	4				C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada	04/08/17 08:53:54	04/08/17 08:52:53

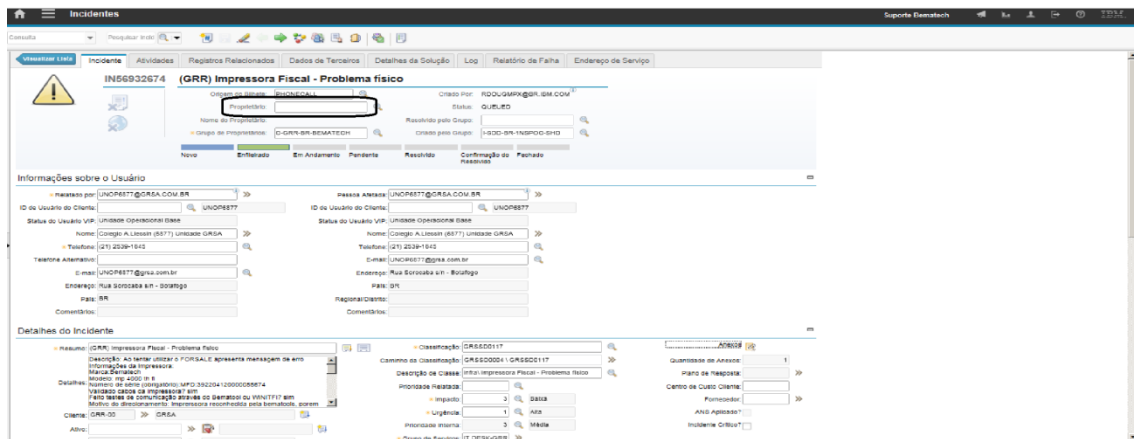
Definir Opções de Gráfico | 1 - 6 de 6

Todas Solicitações de Serviços abertas por Grupo Proprietário

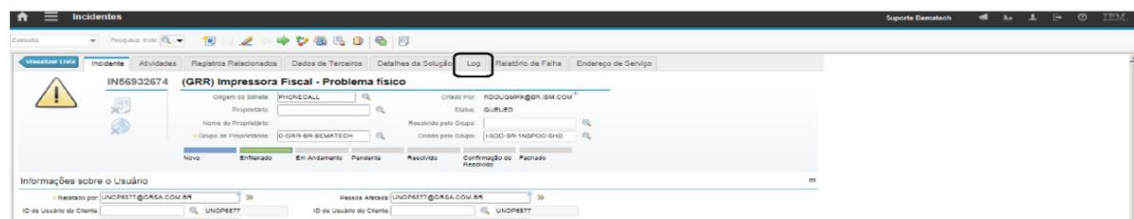
Cliente	Solicitação de Serviço	Prioridade Interna	Início Previsto	Término Previsto	Proprietário	Grupo de Proprietários	Status	Resumo	Data do Status	Alterado Em
GRR-00	SR10147299	4		07/08/17 16:57:00		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	Instalacao de Programas / Aplicativ...	04/08/17 10:05:23	04/08/17 10:40:33

Definir Opções de Gráfico | 1 - 1 de 1

-Após abrir a página principal do prime, na aba proprietário colar o link de acesso ao IBM: FEGR0998@GRSA.COM.BR



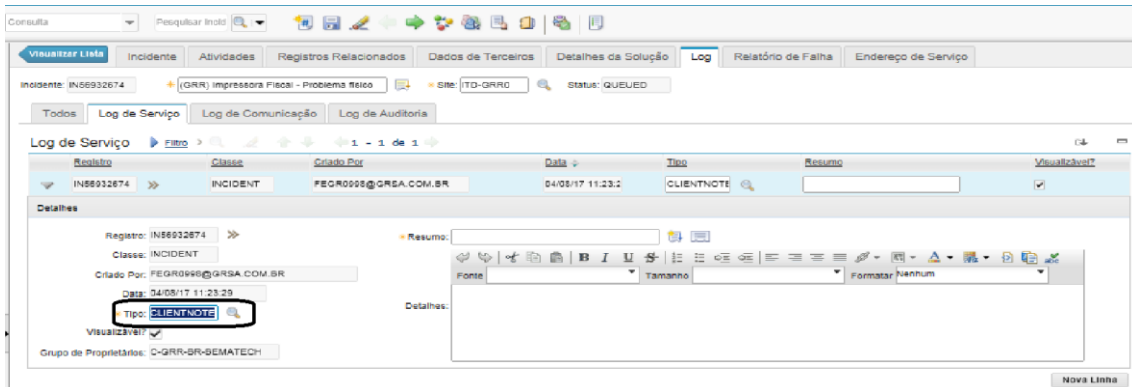
-Depois clicar na aba "log"



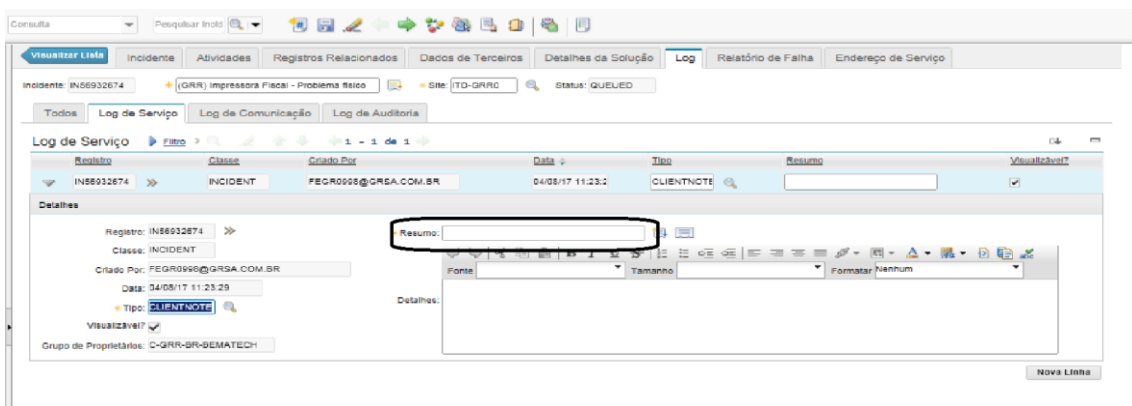
- Quando abrir a aba log serviços, clicar na opção nova linha.



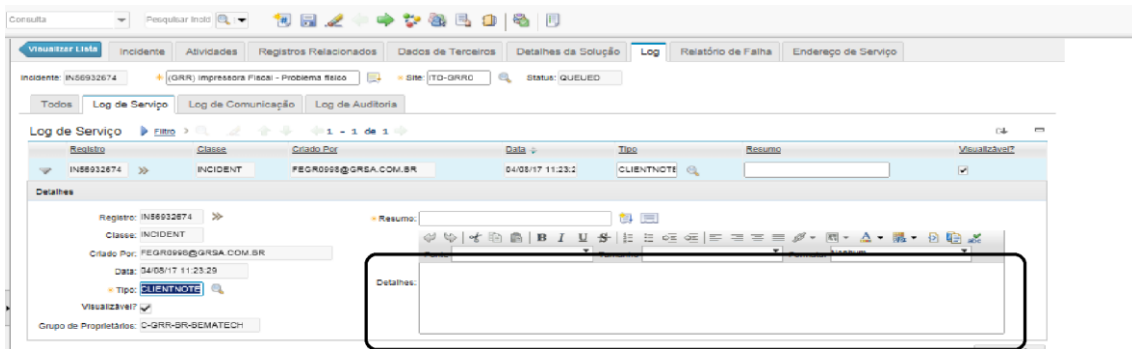
- Após clicar em nova linha, ele irá carregar outra página. No campo "tipo" conforme abaixo, apagar a palavra que estará no campo e digitar: IN_PROGRESS.



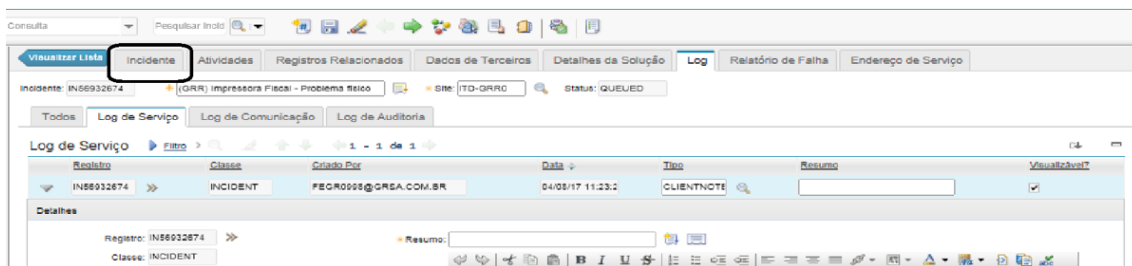
-Na aba resumo, digitar: EM ATENDIMENTO.



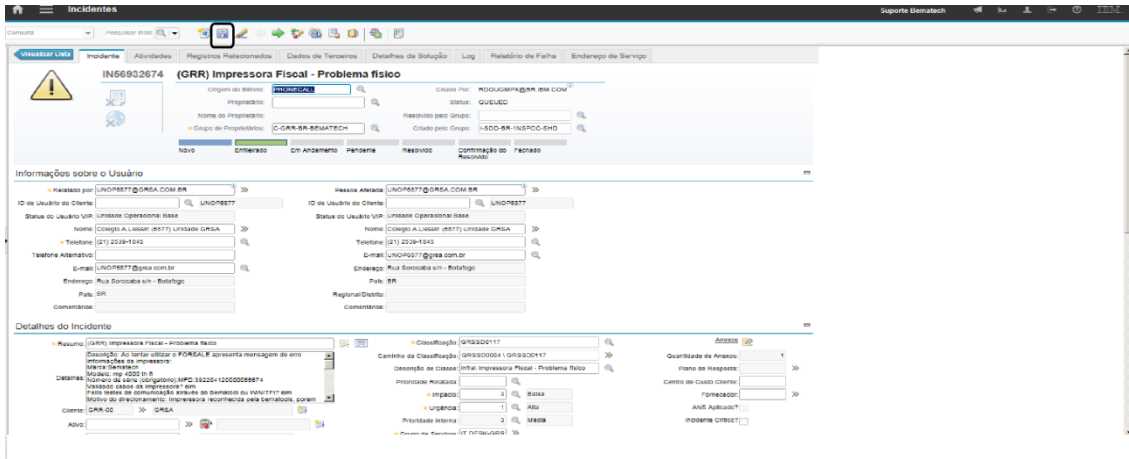
- No campo detalhe, colocar os dados da OS:



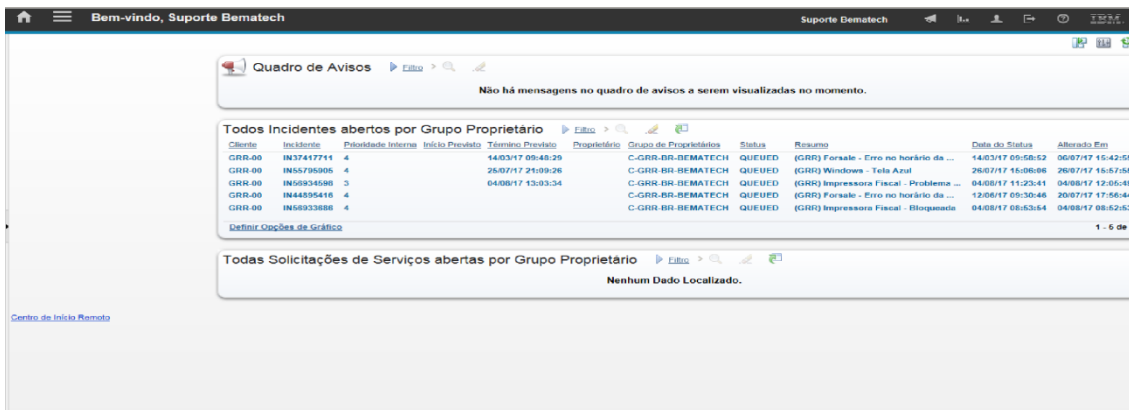
- Após preencher esses dados, clicar na opção incidente.



- Ele vai retornar para a página inicial. Clica no disquete para salvar os dados.



- Após salvar clicar na “casinha” que vai voltar para a página onde ficam todos os primes.



4. Prime/IBM (Falta de informação)

- Se não tiver o número de série no campo “Detalhes, nenhum anexo e também não tiver no campo Logs de Serviço”, temos que devolver esse prime para o grupo que efetuou a criação do mesmo. Para isso precisamos clicar no prime conforme imagem abaixo.

Todos Incidentes abertos por Grupo Proprietário

Cliente	Incidente	Prioridade Interna	Início Previsto	Término Previsto	Proprietário	Grupo de Proprietários	Status	Resumo	Data do Status	Alterado Em
GRR-00	IN37417711	4		14/03/17 09:48:29		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Forsale - Erro no horário da ...	14/03/17 09:58:52	08/07/17 15:42:55
GRR-00	IN56795905	4		26/07/17 21:09:36		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Windows - Tela Azul	26/07/17 16:06:06	26/07/17 16:57:55
GRR-00	IN56849690	4		04/08/17 16:43:00		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Forsale - Erro de comunicação...	04/08/17 10:19:17	04/08/17 10:19:15
GRR-00	IN44895416	4				C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Forsale - Erro no horário da ...	12/08/17 09:30:46	20/07/17 17:56:44
GRR-00	IN56932674	3				C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Impressora Fiscal - Problema ...	04/08/17 08:40:46	04/08/17 08:50:02
GRR-00	IN56933686	4				C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada	04/08/17 08:53:54	04/08/17 08:52:53

Definir Opções de Gráfico 1 - 6 de 6

Todas Solicitações de Serviços abertas por Grupo Proprietário

Cliente	Solicitação de Serviço	Prioridade Interna	Início Previsto	Término Previsto	Proprietário	Grupo de Proprietários	Status	Resumo	Data do Status	Alterado Em
GRR-00	SR10147299	4		07/08/17 16:57:00		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	Instalacao de Programas / Aplicativ...	04/08/17 10:05:23	04/08/17 10:40:33

Definir Opções de Gráfico 1 - 1 de 1

- Assim que abrir a página inicia. Devemos localizar no campo "Criado pelo Grupo" e verificar quem criou o PRIME.

Incidentes Suporte Bematech

Visualizar Lista Incidente Atividades Registros Relacionados Dados de Terceiros Detalhes da Solução Log Relatório de Falha Endereço de Serviço

IN56933686 (GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada

Origem do Bêta: PHONECALL Criado Por: FECAMP05@BR.IBM.COM

Proprietário: Status: QUEUED

Nome do Proprietário: Resolvido pelo Grupo:

Grupo de Proprietários: C-GRR-BR-BEMATECH Criado pelo Grupo: I-SCD-BR-1NSPOC-SHD

Novo Enfiado Em Andamento Pendente Resolvido Confirmação do Resolvido Fechado

Informações sobre o Usuário

- Na aba ao lado "Grupo de Proprietários" vamos clicar na lupa e localizar o mesmo grupo de criação.

Incidentes Suporte Bematech

Visualizar Lista Incidente Atividades Registros Relacionados Dados de Terceiros Detalhes da Solução Log Relatório de Falha Endereço de Serviço

IN56933686 (GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada

Origem do Bêta: PHONECALL Criado Por: FECAMP05@BR.IBM.COM

Proprietário: Status: QUEUED

Nome do Proprietário: Resolvido pelo Grupo:

Grupo de Proprietários: C-GRR-BR-BEMATECH Criado pelo Grupo: I-SCD-BR-1NSPOC-SHD

Novo Enfiado Em Andamento Pendente Resolvido Confirmação do Resolvido Fechado

Informações sobre o Usuário

Incidentes Suporte Bematech

Visualizar Lista Incidente Atividades Registros Rel

IN56933686 (GRR) Impr

Origem d

Nome do Pr

Grupo de Pr

Novo

Informações sobre o Usuário

Relatado por: UNCP651@GSA.COM.BR

ID de Usuário do Cliente: UNCP651

Status do Usuário VIP: Unidade Operacional Base

Nome: Casa de Saucedo Santa Marcelina (851) Unid

Telefone: NA

Telefone Alternativo:

E-mail: UNCP651@gsa.com.br

Endereço: Rua Santa Marcelina

País: BR

Comentários:

Detalhes do Incidente

Selecionar Valor

Grupo de Pessoas Descrição

I-SCD-BR-ADMUSER-PROV-SHD IBM - Administração de Usuários Provisionamento

I-SCD-BR-ADMUSER-SHD IBM - User Administration

I-SCD-BR-1NSPOC-SHD IBM - SPOC 1st Level

I-SCD-BR-2NSPOC-SHD IBM - SPOC 2nd Level

I-SM-RR-AUTOMATION-SHD IBM - Midrange Automation Support

I-BCS-BR-BASIS-SHD IBM - BASIS Support

I-DBM-RR-DB2-SHD IBM - DB2 Database Support

I-OPS-BR-GCC-SHD IBM - GCC Midrange / Global Command Center

I-OPS-BR-GCC-PARTNER-SHD IBM - GCC / Partners

I-WME-BR-MIDDLEWARE-SHD IBM - Middleware Support

V-EN-BR-NSD-SHD IBM - Brazil AT&T Network Support

I-DBM-RR-ORACLE-SHD IBM - Oracle Database Support

I-OPS-BR-PRODUCTION-SHD IBM - Production - Batch Operations

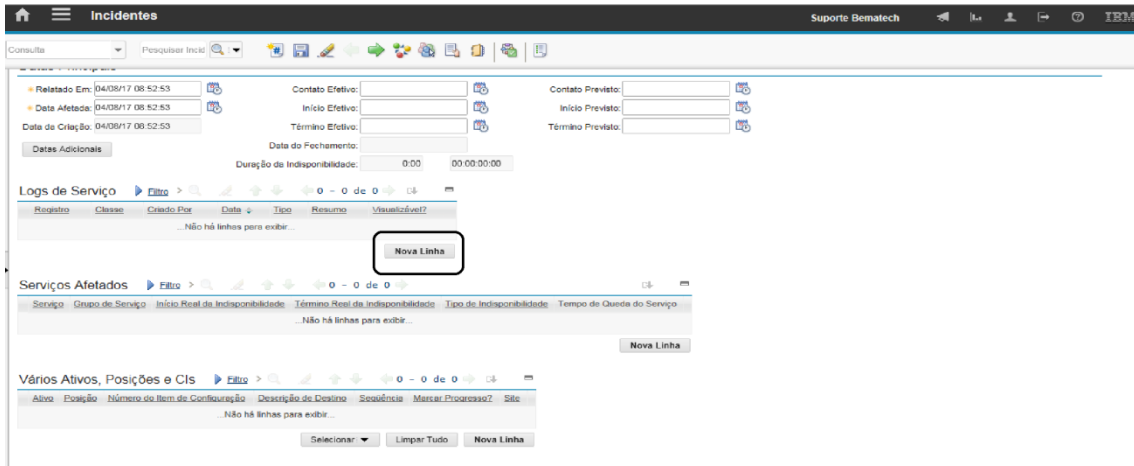
I-DBM-RR-SQLSERVER-SHD IBM - SQL Server Database Support

I-STO-BR-STORAGE-SHD IBM - Storage Operations

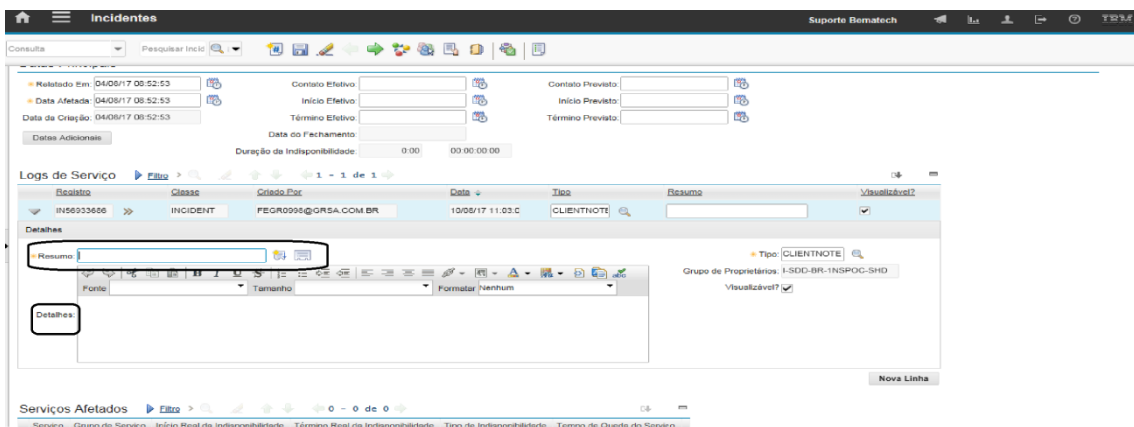
I-SM-RR-TM-SHD IBM - Maximo Support

Cancelar

- Depois de deixar os campos “Criado pelo Grupo” e “Grupo de Proprietários” com as informações iguais, vamos clicar na barra de rolagem para baixo até localizar o campo “Logs de serviços” e clicar na opção “Nova Linha”.



- No campo “Resumo” digitar “Falta informação” e no campo “Detalhe” Por gentileza, nos informar o número de série do equipamento.



- Após digitar essas informações, subir a pagina e clica no Disquete para salvar as informações. E voltar para a página inicial.



5. Prime/WorkFinity

Na ferramenta workFinity é necessário preencher os dados para abertura de O.S.

Existe alguns campos que será preenchido diferente de uma abertura de O.S comum conforme abaixo:

No campo "Numero de Referencia" devemos colocar o incidente.

Ordem de Serviço

Chamado 330078	Data Abertura 01/09/2017 09:29:34	Data Limite Prestador 04/09/2017 08:59:08	Cod. Cliente 02905110000128LJ808	Nome do Cliente Cafe - Lanchonete	
Status Encaminhada	Data Limite 04/09/2017 08:59:08	Data Atendimento	Contato Diego	Fone 11 5090-9719	Data Limite Cliente
Projeto	Classe 4X4	Numero Referencia IN57565832	Contratante 02905110000128-GRSA	Observações Ao reiniciar a maquina a data do sistema zera para o ano de 2000. Email: Dcestari@grsa.com.br ??Caso o técnico encontre qualquer problema que impeça o atendimento, o mesmo deve entrar imediatamente em contato com o telefone da loja que consta	
Serie BE091510100011357279	Numero Logico	Tipo do Equipamento IMPRESSORA FISCAL	Modelo 101000100 - MP-4000 TH FI	Defeito	Solução
Grupo Serviço MANUTENCAO ON SITE	Serviço CORRETIVA	Prestador SP-OTECH	Técnico		

Campo "Observações" colocar a solicitação do cliente, email e template prime.

"Caso o técnico encontre qualquer problema que impeça o atendimento, o mesmo deve entrar imediatamente em contato com o telefone da loja que consta no chamado ou com o Bruno no telefone (11) 2135-3018".

Ordem de Serviço

Chamado 330078	Data Abertura 01/09/2017 09:29:34	Data Limite Prestador 04/09/2017 08:59:08	Cod. Cliente 02905110000128LJ808	Nome do Cliente Cafe - Lanchonete	
Status Encaminhada	Data Limite 04/09/2017 08:59:08	Data Atendimento	Contato Diego	Fone 11 5090-9719	Data Limite Cliente
Projeto	Classe 4X4	Numero Referencia IN57565832	Contratante 02905110000128-GRSA	Observações Ao reiniciar a maquina a data do sistema zera para o ano de 2000. Email: Dcestari@grsa.com.br Caso o técnico encontre qualquer problema que impeça o atendimento, o mesmo deve entrar imediatamente em contato com o telefone da loja que consta	
Serie BE091510100011357279	Numero Logico	Tipo do Equipamento IMPRESSORA FISCAL	Modelo 101000100 - MP-4000 TH FI	Defeito	Solução
Grupo Serviço MANUTENCAO ON SITE	Serviço CORRETIVA	Prestador SP-OTECH	Técnico		

