1. Prime/IBM

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

Jiente	Incidente	Prioridade Interna	Início Previsto Tér	mino Previsto	Proprietário	Grupo de Pr	oprietários Sta	tus	Resumo	Data do Status	Alterado Em
							21	EUED			
SRR-00	IN37417711	4	14/	3/17 09:48:29		C-GRR-BR-	BEMATECH QU	EUED	(GRR) Forsale - Erro no horário da	14/03/17 09:58:52	06/07/17 15:42:55
GRR-00	IN55795905	4	25/	07/17 21:09:26		C-GRR-BR-	BEMATECH QU	EUED	(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 QU	EUED	(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 QU	EUED	(GRR) Forsale - Erro no horário da	12/06/17 09:30:46	20/07/17 17:56:44
SRR-00	IN56932674	3				C-GRR-BR-	BEMATECH QU	EUED	(GRR) Impressora Fiscal - Problema	04/08/17 08:40:46	04/08/17 08:50:02
GRR-00	IN56933686	4				C-GRR-BR-	BEMATECH QU	EVED	(GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada	04/08/17 08:53:54	04/08/17 08:52:53
)efinir Op	ções de Gráfico	2									1 - 6 de 6
odas (Solicitaçõe	s de Serviços	abertas po	r Grupo P	roprietári	о 🕨 Ella	<u>no</u> > 0, 2	6			
liente	Solicitação de	Serviço Prioridade I	nterna Início Previ	sto Término Pr	evisto Prop	rietário Grup	o de Proprietários	Status	Resumo	Data do Status	Alterado Em

- 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.

n = Incidentes	Suporte Benatech 🕫 ka 🙏 🕀 🕲 🖽
Carculta 💌 Propulsar Incidi 🔍 🔹 😒 🖉 🖉 👘 🌮 🎕 🖳 🙆 🔯	
Visuurzar Lietz Incidenta Abvidades Registros Relacionados Dados de Terceiros Detalhes da Solução Log Relatório de Falha E	inderego de Serviço
IN56933686 (GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada	
Organico Binneti: DICENTE Curaco Per, FECANPOSESRIANCOM ³	
Nome do Propriétatio: Resolutión pela Grupo. * Orupo de Propresance: G-GRR-GR-EEMATECH Q, Crosso pela Orupo: (=00-94-1NBPOC-0HD)	a.
Novo Enfertado Em Andamento Pendente Recolvido Continuação do Peditado Recolvido	
Informações sobre o Usuário	
Related per UNOP5551@GR5A.COM.BR Pessos Antexes: UNOP5551@GR5A.COM.BR W	
ID de Ueuário do Cliente: Q UNOPSES1 ID de Ueuário do Cliente: Q UNOPSES1	
Status do Usuário VIP; Unitade Operacional Base Status do Usuário VIP; Unitade Operacional Base	
Nome: Casa de Saude Santa Marcelina (8651) Unis) 🔅 Nome: Casa de Saude Santa Marcelina (8651) Unis) 🔅	
Telefone NA	
Telefone Atemativo	
E-mar UNOPBS1@grsa.com.br 🔍 Endereço: Rua Santa Marcelha	
Endereço: Rua Santa Marcelina País: Dir	
Pate BR Reponal District	
Comentários: Comentários:	
Detailhes do Incidente	
* Resumo GRR1 Impressora Piscal - Biopueada 🕫 🕞 👘 Classificação: ORS.SD0115	C. ATEXDS 100
Descriptir: Colaborational informa que é acisido na impressora fiscal a Camanno da Classancegão: GRESD0000 \ GRESD00115	Quantosse de Anexos: 0
foram active tecricas no total para availação portem agopte da manuterção	Resposta: >>
Datahel Pavor verificav normacijes os impressora: Prioritace Relatada:	Centro de Custo Ciente:
Marca: Sematech Models: MP4000 3 🔍 Baba	Pornecedor.
Clerke Granou 🥢 Granov 💭 Granov 💭 🗘	ANS Apricato?
Alivo. 🐎 🙀 🏷 Prioritaide interna: 4 🔍 Balso	Incidente Critico?
Grupo de Senitose: IT DESIGGRR >>	

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.

	Suporte Bernatech 📲 🌆 🎩 🕒 🕐 125ML
Caranda 🔹 Freeplan Into 🔃 🖉 🔛 🥒 📫 🥸 🔂 🔂 🚳 🗾	
Inderta Alvidades Registros Relacionados Dados de Terceiros Detalhes da Solução Log Relativio de Serviço	-
IN56933686 (GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada	
Organization Organization Organization Organization Constant Proceeding	
Novo Enferizado Em Andamento Pandente Resolució Continuação do Pechado Recolado Recolado	
Informações sobre o Usuário	
Reason por UNOPSISIGGRAA.DOM.SR Pesso Antexis: UNOPSISIGGRAA.COM.SR X	
ID de Ueuario de Cliente: Q, UNOPSES ID de Ueuario de Cliente: Q, UNOPSES I	
Status do Ueuario VIP; Unitade Operadonal Base Status do Ueuario VIP; Unidade Operadonal Base	
Nome [Casa de Saude Santa Mandelina (8661) Linix) ≫ Nome: [Casa de Saude Santa Mandelina (8661) Linix) ≫	
* Telefone INA Q, Telefone: INA Q,	
Telefone Alternativo	
E-mail UND 95851 @grau.com br 🔍 Encerego: Rua Santa Marcelina	
Endereço: Rua Santa Marcelina Pale: BR	
Pala: BR Regional Classific	
Comentation Comentation	
Detalhes do Incidente	
= Resure (GRA) Improvers Recal - Biopoads 🕞 🔄 • Classificação: GR6500118	
Description Construction for a province of a second or a sec	
Model: 04 United to a formation in the second secon	
Cliente (GRR-DE >> CREA CLI CUrgencia: 3 CL BEXES Anti Apresso?	
Alive >> 🖗 Di Priorisade Interna: 4 🔍 Balae Incidente Critico T	
Grupo de Servicos: ITI DESK-GRM 39	



- Após clicar no ícone da imagem acima ele irá carregar a imagem, copiar o número de série e colar no campo detalhes. Conforme abaixo.

😑 Incide	ntes							Suporte Bematech	4 L F 0 IB
w clu	Pesquituar Incle 🔍 💌 🔞	2 + 7 8	5 0 8 E						
	Nome : +Orupo di	a: Proprietário e Proprietários C-ORR-BR-BEWA	Resolutio pelo TECH Q Cristo pelo	Grupo: Grupo: -600-5R-1N8PC	а,				
formações sobre	Novo e o Usuário	Enflekado Em Andame	nto Pendente Recolvido	Contirmação de Fecha Resolution	do		-		
- Relatado por:	UNOP6877@GRSA.COM.BR	*	Pessoa Atetada: UNOP6877@GRSA	COM ER	*				
de Usuário do Cilente:	Q UNOP	4877 ID de l	Jeudrio do Cliente:	UNOP6877					
Statue do Usuarlo VIP:	Unidade Operacional Base	Stat	us do Usuário VIP; Unicade Operacional	i Sate					
Nome.	Colegio A Llessin (6877) Unicade GR6A	*	Nome: Collegio A.Liessin (88	177) Unidade GR5A	*				
* Telefone.	(21) 2639-1845	0	Telefone: (21) 2539-1645	1	Q.				
Telefone Alternativo:			E-mail UNOP6877@graa.co	in.br	9,				
E-mail:	UNOP6577@grea.com.br	۹.	Enderego: Rua Sorocaba sin - B	toratogo					
Endereço:	Rua Sorocaba e/n - Botafogo		Pala: DR						
Pate:	nn -		Regiona/Distrito:						
Comentários:			Comentários:						
etalhes do Incide	inte						-		
- Resume 104	98) impresance Fiscal - Problems dalco		- Crassificaçã	GRSSD0117	0	Anazas 😿			
Der	sorição: Ao tentar utilizar o FORSALE ap	resetts metasgem de erro	Caminho da Claseitosçã		2117 >>>	Quantidade de Anexos	1		
Ma	roa:Bemalech	1	Descrição de Class	infral Impressora Fiscal	- Problema fisico	Plano de Resposta	300		
Detaine: No	mero de serie (obrigatorio) MPC 3922041	20000055574	Prorioade Relatad	58		Centro de Custo Cileme			
Fel	to sestes de comunicação através do Ber	matool ou WINITFI? sim	- Impao	ta 🤉 🤍 🛤	2012	Fornecedor	>>>		
Cierte/104	IN-CO 30 CREA	anietas pes tensitos, porem _	- Urgéno	ia 🔰 🔍 Al	ta:	ANG Aplicado?			
Allvo	> 🕞	65	Prioridade Intern	na 3 🔍 M	ésla	Incidente Critico7			
ACCEL TOT			· Grupo de Serviço	IT DESK-GRR >>					
N ^a de Rôde			· Servis	IMPRESSORA-GRR	>> Impressora	84			
Locar	20		- Si	te ITD-GRRD					
en de Conformacion	w 604		Site de Ath	ITD-GRRD					
an on on addingtor.	// N								

- 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".

f = Incide	ntes								Suporte Bernateo	:h	-	l.	Ŧ	₽	Ø	IBM.
Consulta	Pesquisar Inc	ad 🔍 💌 🛛 😹 🖂 🏒	- 🔶 🐦 🕲	8 🖪 💷	8	B										
Datas Adicionais		Data do Fechamei Duração da Indisponibilida	nto: de: 0:00	00:00:00:0)											
Logs de Serviço	Eiltro >	l 2 ⊕ ♣ ⊕1-4	l de 4 ⇒	_		_	ol =									
Registro	Classe	Crisdo Por				Resumo (DIRECIONAMENTO)	Visualizável?									
IN56934596	INCIDENT	DMONPAgerciem.com	04/05/17 11:19:4	ONETE IEM	•		~									
▶ IN50034000 >>>	INCIDENT		04/08/17 11:04:1		4	DEDENDÉNCIA DO LIGUÉRIO	•									
▶ IN56934596 ≫	INCIDENT	PAGUNOBBRIBM.COM	04/08/17 09:14.	DEP_COSIC	•	DEPENDENCIA DO USUARIO										
In20834280 33	INCIDENT	RDOUGMPX@BR.IBM.COM	04/06/17 08:13:	SOL_SUPPL	а,	chamado rems P222GKG	Waya Lipha									
Serviços Afetados	Fitro Viço Início Rea	al de Indisponibilidade Término Re Não há lin	- 0 de 0 🍑 al da Indisponibilidad has para exibir	e Tipo de Indis	ponit	्री allidade Tempo de Queda do Servi	iço									
Vários Ativos, Pos Ativa Pasisão Númi	Não há linhas para coltir Vários Ativos, Posições e Cls ≱ <u>ratno</u> > o de o ⊂ 0 # " <u>Atro Posição latemas Confounção Descrição de Destina Seciência Marcar Promisso</u> ? Sãe Não há inhas para extir <u>Selecionar</u> ↓ Linguer Tudio Nova Linha															



2. DT EMAIL

- Criar uma nova mensagem

	Home	🖂 E	-mail								
	Conectar		Respor	nder 🖃	Responder Todos :	Encaminhar :	Mover :	Devolver 🖃	Excluir	🗙 Especialista 🗈	
L	Desconectar	<u></u>	0 #	Fila					Contato		
	Nova Mensagem	Z									
	Baixar e-mails										
	Pausar										
	E-mails baixa	dos									
L	Nome da Fila	Qtd									
	Todos										

- Selecionar a caixa Corporate Prime

Home	🖂 E-mail						
Enviar Email 🖅	Identificar 🚦	Anexar (i)			Ca	incelar 🗙	
E-mail	C	lassificação	Histórico de atendimentos				
De: com	porate.prime@bemate	ech.com.br	Valida	r e-mails	- Dados do Cliente -		
CCO Assunto:							

- 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 A 4 6 2 6 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	#
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 pr	meira vez que acontece o erro, ja foram varios tecnicos 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: Bemalech	
Modelo: MP4000	
Número de série: BE09141010001344718	
Validado cabos da Impressora?	
Feito testes de comunicação através do Bematool ou WINTE!?	
Sistema Operacional:	
Dados do usuário	
Nome Completo: Meire	
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 In	´odos Incidentes abertos por Grupo Proprietário 🛛 🗢 💷 🔍 🏾 🧶 🐔										
Cliente	Incidente	Prioridade Interna	Início Previsto	Término Previst	o Proprietário	Grupo de Proprietá	ios <u>Status</u>	Re	sumo	Data do Status	Alterado Em
							QUE	UED			
GRR-00	IN37417711	4		14/03/17 09:48:	29	C-GRR-BR-BEMAT	ECH QUEL	JED (GI	RR) Forsale - Erro no horário da	14/03/17 09:58:52	06/07/17 15:42:55
GRR-00	IN55795905	4		25/07/17 21:09:	26	C-GRR-BR-BEMAT	ECH QUEL	JED (GI	RR) 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-BEMAT	ECH QUEL	JED (GI	RR) Forsale - Erro de comunicação	04/08/17 10:19:17	04/08/17 10:19:15
GRR-00	IN44895416	4				C-GRR-BR-BEMAT	ECH QUEL	JED (GI	RR) Forsale - Erro no horário da	12/06/17 09:30:46	20/07/17 17:56:44
GRR-00	IN56932674	3				C-GRR-BR-BEMAT	ECH QUEL	ED (GI	RR) Impressora Fiscal - Problema	04/08/17 08:40:46	04/08/17 08:50:02
GRR-00	IN56933686	4				C-GRR-BR-BEMAT	ECH QUEL	JED (GI	RR) Impressora Fiscal - Bloqueada	04/08/17 08:53:54	04/08/17 08:52:53
Definir Opç	ões de Gráfico							_			1 - 6 de 6
Todas S	olicitaçõe	s de Serviço	s abertas	por Grupo	Proprietár	io 🕨 E1000 > 🔇		23			
Cliente	Solicitação de	Serviço Prioridade	Interna Início F	Previsto Término	Previsto Pro	prietário Grupo de Pr	oprietários	Status	Resumo	Data do Status	Alterado Em
GRR-00	SR10147299	4		07/08/1	7 16:57:00	C-GRR-BR-	BEMATECH	QUEUED	Instalacao de Programas / Aplicati	v 04/08/17 10:05:	23 04/08/17 10:40:33
Definir Opç	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

🖍 🚍 Incidentes	Suporte Bematech 🐗 🖬 土 🕒 🕐 IBH.
Consta 👻 Program and 🔍 👻 🔞 🤐 🧶 🛶 🌩 💱 🍓 📴 🔹 🕼 👘	
Consultar Little Incidente Atvidades Registrica Relationados Dados de Terceiros Detalhes da Solução Log Relatión de Faha Enderego de Serviço	
IN56932674 (GRR) Impressora Fiscal - Problema físico	
Compa de inspontante de carte de la c	
Informações sobre o Usuário	
= Resists per UNOPEST7@GREA.COM.BR >>> Pessos Avesse UNOPEST7@GREA.COM.BR >>>	
ID de Usuaño do Cliente: Q, UNOP8877 ID de Usuaño do Cliente: Q, UNOP8877	
Status do Usuário VIP. Unidade Operacional Base Status do Usuário VIP. Unidade Operacional Base	
Nome: Collegio A Liessin (6577) Unicade GRSA >>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	
• Telefone: (21) 2539-1645	
Telefone Attemative: E-mail UNC/96677@gyres.com.br	
E-mail UNOPEET @grue.com.br @ Encerege: Rua Ecrocaba sin - Bolatego	
Enderego: Rua Sonocada Ein - Bolatogo Palis; DR	
Pate: BR Regional District:	
Comentarios: Comentarios:	
Detailhes do Incidente m	
= Resumo (GRR) Ingressora Piscal - Problema Faico 📴 🔃 Classificação (GRS5D0117 🔍 🦾	
Descrição Ao Sense Julizar o FORSALE apresenta mensagem de erro 👔 Caminho da Classificação (RESCOQ24 \ GRESCOQ24	
Marica Serialaco" Descripto de Cases (infla:\impressora Piscal - Problema físico 🔍 Plano de mesposas ≫	
Detalines, journero de éterie (porgunoro), MYO 392204 20000056874 Prioridade Relatada: Centro de Custo Cilente:	
j kalo talisti si convicio di antico un Vini 177 am antico 3 🔍 batta Pomeodor	
Citeria: ORR-00 >> ORRA 14 + Urgendia: 1 (, Aita AND Aplicator)	
Ather >> -> Pronaaaa maana 3 🔍 Média Instituen Critico?	
Crupo de Serviços (IT DESK-GRR >>	

-Depois clicar na aba "log"



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

♠		Suporte Bemateuh	hi d	L 🕞	Ø	IBM.
Consulta 👻 Presipilear Bratic 🔍 💌 🔞 🥒 🖉 👘 🤡 🚳 🗒						
Indefende Alfredsdes Registers Relations das Dasse de Terraines Destates de Sologie Log Repaires président Afredsdes Registers Relations das Dasse de Terraines Destate automation Destate automation	Pesiatino de Falha Endempo de Senúpo					

- 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.

Consulta 💌 Pesquisar Inold 🔍 💌 📆 孋 🧼 🕻	🔶 🏷 🍇 🖳 💷 🚳 📃		
Vieualizar Lista Incidente Atividades Registros Relacionados	Dados de Terceiros Detalhes da Soluçã	o Log Relatório de Falha Endereço de	e Serviço
Incidente: IN56932674 + (GRR) Impressora Fiscal - Problema físico	* Site: TD-GRR0 🔍 Status: QUEUED		
Todos Log de Serviço Log de Comunicação Log de Audito	oria		
Log de Serviço 🕨 <u>Filtro</u> > 🔍 🦽 🔶 🔶 🔶 1 - 1 de	1 4		C + =
Registro Classe Criado Por	Data 🗇	Tipo Resumo	Visualizăvel?
VINS6932674 X INCIDENT FEGR0008@GR5A.	COM.BR 04/08/17 11:23:2	CLIENTNOTE	
Detalhes			
Registro: IN56932674 >>	Resumo	*1. (mm)	
Classe: INCIDENT	ALIS OF B. B. D. 7 T. A.		A - M - D D Y
Criado Por: FEGR0998@GRSA.COM.BR	Fonte	Tanho Formatar Nenh	um V
Data: 04/08/17 11:23:29			
	Detalhes:		
Visualizāvei?			
Grupo de Proprietarios: C-GRR-BR-BEMATECH			
			Nova Linha

-Na aba resumo, digitar: EM ATENDIMENTO.

oualizar Lista Incid	ente Atividades	Registros Relacionados	Dados de Tercei	ros Detalhes da Solu	ção Log Relatór	io de Falha Endereço de S	Serviço
dente: IN56932674	+ (GRR) Impresso	ora Fiscal - Problema físico 📃	× Site: ITD-GRR0	Status: QUEUED			
Todos Log de Se	rviço Log de C	omunicação Log de Auditori	ia				
og de Serviço	Fitto > C.	2 + + +1-1 de 1					C#-
Registro	Classe	Criado Por		Data 💠	TIDO	Resumo	Visualizävel7
IN55932674)		FEGROSS@GRSA.CO	M.BR	04/08/17 11:23:2	CLIENTNOTE		~
Detalhes							
Registro:	N56932674 >>	F	sumo:	-			
Classe:	NCIDENT						A = 🛤 = 🗈 🗈 🛩
Criado Por:	EGROSSOGRSAC	OM.BR	Fonte			Formatar Nenhur	iai T 1976 T 12 NE⊒ a60 ⊓ T
Data:	4/08/17 11:23:29						
· Tipo:		De	talhes:				
Visualizavei?	1						
Grupo de Proprietários:	-GRR-BR-BEMATEC	2H					
and a standard and a							

- No campo detalhe, colocar os dados da OS:

nsulta 🝷 Peo	iquisar Inold 🔍 🔫 🥂	10 🔜 🏒 🤲 🌳 💱 🚳 🖻	💷 🖏 🗉		
Visualizer Lista Incident	e Atividades Reg	gistros Relacionados Dados de Terce	eiros Detalhes da Solução Log	Relatório de Falha Endereço de	a Serviço
Incidente: IN56932674	(GRR) impressora Fiscal	- Problema fisico 📃 🔹 Site: ITD-DRRO	Status: QUEUED		
Todos Log de Serviç	Log de Comunica	ção Log de Auditoria			
Log de Serviço 🌓 🛚	11tro > 🔍 🦽 🔶	4 41 - 1 de 1 4			c. =
Registro	Classe	Criado Por	Data 🗧 Tipo	Resumo	Visualizăvel?
→ IN58932674 → →	INCIDENT	FEGR0998@GRSA.COM.BR	04/08/17 11:23:2 CLIENTNOTE	Q.	
Detalhes					
Registro: IN56	932674 >>	- Resumo:	ta 🖽 📼		
Classe: INCI	DENT	2 \ ·	t 🖻 🐴 B I U 🛠 🗄 🖶 🖙	GE E E E E Ø • ₹.	스 - 關 - 원 🔛 🌫
Criado Por: FEG	R0998@GRSA.COM.BR	Tank	Termine	Termakan binan	
Data: 04/0	8/17 11:23:29				
- Tipo: CUIP		Detalhes:			
Visualizāvei? 🖌					
Grupo de Proprietários: C-Gi	RR-BR-BEMATECH				

- Após preencher esses dados, clicar na opção incidente.

Consulta	The Pesquisar	incid 🔍 ; 🛨	19 🗟 🗶 🔅 🌩 😵	🍓 🖪 🗊 🖓 🗏					
Visualizer Lista	Incidente A	tividades R	egistros Relacionados Dados	s de Terceiros Detalhes da	Solução Log Relató	ório de Falha Endere	ço de Serviço		
Incidente: IN569326	74 + (GRR) impressora Fisc	al - Problema físico 📃 🙁 Site:	ITD-GRR0 🔍 Status: QUI	EUED				
Todos Lo	g de Serviço I	Log de Comunio	cação Log de Auditoria						
Log de Serv	iço 🕨 <u>Filtro</u> >		4 41 - 1 de 1 4					C4-	-
Registro		Classe	Criado Por	Data 💠	Tipo	Resumo		Visualizăvel?	1
	674 >>>	INCIDENT	FEGR0998@GRSA.COM.BR	04/08/17 11:23:2	CLIENTNOTE				
Detalhes									
R	egistro: IN56932674	*	· Resumo:		ta 🖂				
	Classe: INCIDENT		4	♥♥ � 🖻 💼 B I	⊻ \$ # # ∞= ∞=	= = = <i>ø</i> • (KT - 🛆 - 🐘 - 🖻 🖣	2 🎜	

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

n 🚍 Incidentes	Suporte Bematech	4 E T G	O IBM.
Consulta 🔹 🕞 Personalar Intel 🔍 🔹 🧐 💋 🥔 👘 🖏 🖏 🕼 🕼			
Nestellat Littà Indidente Asividades Registros Relacionados Dados de Terceiros Detañes da Solução Log Relatório de Fañe Enderego de Serviço			*
IN56932674 (GRR) Impressora Fiscal - Problema físico			
Crigeri do Sancie. Intonucional Cisco Por: MODULARYABAN COM ⁽²⁾			
Proprietance: Q Status: QUEUEC			
Nome do Proprietario: Resolvido pelo Grupo: 0			
* Grupo de Proprietários: C-GRR-BR-BEMATECH Q. Cráado pelo Grupo: I-SDD-BR-INSPCC-SHD Q.			
Novo Enternado Em Anzamento Perdeme resolució contratado o rechado			
Informações sobra o Usuário			
* Asatado por UNUMER/ 100 MBA LONA DA LA			
The descence of the set of the se			
Nome Cometa A Lesen (877) Lineade Erica 20 Nome Cometa A Lesen (877) Lineade Erica 20			
* Telefone (21) 2539-1545 Q. Telefone (21) 2539-1545 Q.			
Telefone Atemativo			
E-mail: UNOP8577@gesa.com.br 🔍 Endereço: Rua Eorocaba.sin - Botatogo			
Enderego Rua Sorocaba sin - Botatogo Pale: BR			
Pale BR Replanal District.			
Comentance			
Detailhes do Incidente ····			
Recuro (GRR) Impressors Fiscal - Proteins fisco Recuro (GRR) Impressors Fiscal - Proteins fisco Access Recurro (GRR) Impressors Fiscal - Proteins fisco			
Discondo A la trata etitizza o PORELLE aprecenta mensagoen de erro 👔 Cantenho da Classificaçãos (ARSSD0024 \ SRSSD0147) >> Guantidade de Anexos: 1			
Modeux my 4005 th ft Desention of Classes (mha/ impressora Piscal - Problema fisito) Q Plane de Respecta			
Visition da cano da companio 3/201 20000058874 Priorizade Helatada Centro de Cuelo Centro de Cuelo Ciente:			
Preno states de comunicação atraveira do Bernatico du Vantritri em 🚽 👘 Estata Promecedor: 🔅			
Ciente CRR.02 >> CRS.A C += CRR.02 Alta Alta Alta Alta Alta Alta Alta Alta			
Alvo: >> >> >> >> >> >> >> >> >> >> >> >> >>			-

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

↑ ≡ •	cidentes								Suporte Bernatech	4 M T	e O IBM.
Consulta	👻 Pasquisar incio 🔍	• 🔞 🛛 🥒 🔶	🔶 🏷 🍪 🕒	💷 🚳 🗾							
Visuanzar Linta	Incidente Atividades	Registros Relacionado	s Dados de Tero	eiros Detelhes de Solup	ão Log Relatório de Falhe	Endereço de	1 Servigo				-
	IN56932674	(GRR) Impressor	a Fiscal - Prot	olema físico							
		Orgem do Bilhete:	PHONECAL.	a (Trace Por: RDOUGMPX@BR.IBM.CO	u [®]					
	*	Proprietano:		C.	Status: QUEUED						
	6	Nome do Proprietário:		Resolvido p	elo Grupo:	۹.					
		 Grupo de Proprietários: 	C-GRR-BR-BEMATE	CH 🔍 Criado p	elo Grupo: I-SDD-BR-1NSPCC-SHD	۹.					
		Novo Entierado	Em Angamento	Pendente Resolvico	Confirmação do Fechado Resolvido						
Informações s	obre o Lisuário										
	Bem-vindo, S	Suporte Bemate	ch						Suporte Bematech 🛛 🕫 🏾	. 1 ⊡	Ø IBM.
											NG. (199) 843
		(📢) Qu	adro de Av		Q						
					Nao ha mensage	ns no quad	tro de avisos a serem	visualizada	as no momento.		
		Todos	ncidentes	abertos por Gru	po Proprietário	Filtro > 0	. 🦽 💭				
		Cliente	Incidente	Prioridade Interna Inici	o 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	06/07/17 15:42:55
		GRR-00	IN55795905	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 15:57:55
		GRR-00	IN56934598	3	04/08/17 13:03:34		C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Impressora Fiscal - Problema	04/08/17 11:23:41	04/08/17 12:05:49
		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	IN56933686	4			C-GRR-BR-BEMATECH	QUEUED	(GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada	04/08/17 08:53:54	04/08/17 08:52:53
•		Definir Or	ções de Gráfico								1 - 6 de 6
		Tedas		de Geodese e			de has hill	4			
		Todas	Solicitaçõe	s de Serviços a	bertas por Grupo F	roprieta		e			
						Ne	nhum Dado Localizad	o.			
Combra da Infala I	Barrata										
Seniro de micio	Kemolo										

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 In	cidentes	abertos por	Grupo Pro	prietário 🤜	Filtro 🔸 🦳	. 🥒 🔁					
Cliente	Incidente	Prioridade Interna	Início Previsto	Término Previsto	Proprietário	Grupo de Propri	etários Sta	tus	Resumo	Data do Status	Alterado Em
							2	IEUED			
GRR-00	IN37417711	4		14/03/17 09:48:29		C-GRR-BR-BEM	MATECH QU	EUED	(GRR) Forsale - Erro no horário da	14/03/17 09:58:52	06/07/17 15:42:55
GRR-00	IN55795905	4		25/07/17 21:09:26		C-GRR-BR-BEN	MATECH QU	EUED	(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-BEN	MATECH QU	EUED	(GRR) Forsale - Erro de comunicação	. 04/08/17 10:19:17	04/08/17 10:19:15
GRR-00	IN44895416	4				C-GRR-BR-BEM	MATECH QU	EUED	(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-BEM	MATECH QU	EUED	(GRR) Impressora Fiscal - Problema	04/08/17 08:40:46	04/08/17 08:50:02
GRR-00	IN56933686	4				C-GRR-BR-BEM	MATECH QU	EUED	(GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada	04/08/17 08:53:54	04/08/17 08:52:53
Definir Opç	ões de Gráfico	1									1 - 6 de 6
Todas S	olicitaçõe	s de Serviço	is abertas	por Grupo F	Proprietár	io 🕨 Elitro 🤅	Q. 2	9			
Cliente	Solicitação de	Serviço Prioridade	Interna Início F	Previsto Término Pr	revisto Pro	prietário Grupo de	Proprietários	Status	Resumo	Data do Status	Alterado Em
GRR-00	SR10147299	4		07/08/17 1	6:57:00	C-GRR-I	BR-BEMATEC	H QUEU	ED Instalacao de Programas / Aplic	ativ 04/08/17 10:05:3	23 04/08/17 10:40:33
Definir Opç	ões de Gráfico	1									1 - 1 de 1

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

n = Inc	identes						Suporte Bematech	-	ha	+	÷	Ø
onsulta	👻 Pesquisser Incic 🔍	• 🔞 🖂 🥒	🧇 😵 🥸 🖪	9 8								
Visualizar Lista	Incidente Atividades	Registros Relacionado	s Dados de Tercei	iros Deta	lhes da Solução	g Relatório de Falha	Endereço de Serviço					
\wedge	IN56933686	(GRR) Impressora	a Fiscal - Bloqu	Jeada								
		Origem do Bilhete.	PHONECALL		Criado Por	FECAMPOS@BR.IBM.COM	410					
	×9	Proprietário:			Statur	QUEUED						
		Nome do Proprietário:			Resolvido pelo Grupo		et					
	~	Grupo de Proprietários:	C-GRR-BR-BEMATECH	<u> </u>	Criado pelo Grupo	I-SDD-BR-1NSPOC-SHD						
		Novo Enfileirado	Em Andamento	Pendente	Resolvido Co	firmação do Fechado olvido						
Informações se	obre o Usuário											1

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

n	-	he	Ŧ	E+	0
Consulta 👻 Pesquinar Incc 🔍 👻 🎦 🥒 🦧 👘 🍄 🤯 🚳 🖳 😰 🚳 🗏					
Visualizar Lala Incidente Atividades Registros Relacionados Dados de Terceiros Detalhes da Solução Log Relatório de Falha Endereço de Serviço					
IN56933686 (GRR) Impressora Fiscal - Bloqueada					
Crigara do Billhete PHONECALL Crisado Par: PECAMPOS@BR IBM CON ⁴⁰					
Proprietánio Que Status: QUEUED					
Nome do Proprietário: Resolvido pelo Grupo:					
+ Grupo de Proprietários: C-GRR-BR-BEMATECH Q. Criado pelo Grupo: I-SDD-BR-1NSPOC-SHD Q.					
Novo Enfileizado Em Andamento Pendente Resolvido Confirmação do Fechado Resolvido					
Informações sobre o Usuário					



 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.

★					Suporte Bematech	-	<u>I.</u>	Ŧ	Þ	0	TEM
Consulta 👻 Pesquisar Incld 🔍 💌 📆 🚰	i 🥒 🔶 🐦 🥘	B 0 8 0	0								
 Relatado Em: 04/08/17 08:52:53 Con 	ntato Efetivo:	198	Contato Previsto:	100							
 Data Afetada: 04/08/17 08:52:53 	nício Efetivo:	110	Início Previsto:	10							
Data da Criação: 04/08/17 08:52:53 Tém	mino Efetivo:	178	Término Previsto:	128							
Data do F	echamento:										
Duração da Indis	ponibilidade: 0:00	00:00:00:00									
Logs de Serviço 🕨 <u>Filtro</u> > 🔍 🏒 👚 🔶	1 - 1 de 1 🔶				04	-					
Registro Classe Criado Por		Doto 🔶	Tipo	Resumo	Visualizável?						
VINS6933686 >> INCIDENT FEGR0986	OGRSA.COM.BR	10/08/17 11:03:0	CLIENTNOTE								
Detalhes											
				Times CL II	NTNOTE @						
Resumo:				Course de Brenzieléries: LSD	D.BR-INSPOC-SHD						
		formatar Nenhum	974 · 인 팀∋ abo	Visualizável?	0-01-110-00-310						
Tamanio		Contractor - Contractor									
Detailhes:											
					Nova Lin	ha					
Services Afetados	- 0 - 0 de 0		rut.	-							
	0 0 0 0 0 0										

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

Consuma	
Alivitadores Alivitadores Registros Relacionados Dedos de Terceiros Delañes da Schuğão Log Relatívio de Faños Enderepo de Serviço	*
IN56832674 (GRR) Impressora Fiscal - Problema fisico	
Cright Do Server Course Course Par MODUCAPAGER EN CON	
Propresso: 8, Statu: GUEUED	
home oo Proprietario: Resolvido pero Grupo: 4	
A Onepo de Proprietanos. C-GRR-SR-SEMATECH 0, Colado pero Orupo: I+5DD-SR-INSPOC-SHD 0,	
Novo Entersoo Em Andamento Penderne Resolucio Dontrinação do Pechado Resolució	
Informações sobre o Usuário	-
	-

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:

\mathcal{O} Ordem de Serviço	
Chamado Data Abertura Data Limite Prestador 330076 01/09/2017 08:28:34 04/09/2017 08:58:08 Status Data Limite Data Atendimento Encaminhada 104/09/2017 08:59:08 04/09/2017 08:59:08	Cod. Cliente Nome do Cliente 02905110000128Lj808 Cafe - Lanchonete Contato Fone Data Limite Cliente Diego 11 5090-9719
Projeto Classe ↓ 4X4 Numero Referencia Contratante IN5765832 02905110000128-GRSA ▼	Observações Ao reiniciar a maquina a data do sistema zera para o ano de 2000. Email: Dcestari@gra.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 Numero Logico BED91510100011357270	Defeito Solução
Grupo Serviço Serviço MANUTENCAO ON SITE V CORRETIVA V	Prestador Técnico V SP-OTECH V

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

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".

Projeto Classe Observações Mumero Referencia Contratante Ao reiniciar a maquina a data do sistema zera para o ano de 2000. Numero Referencia Contratante Email: Dcestari@grsa.com.br 02905110000128-GRSA Caso o têcnico encontre qualquer problema que impeça o atendimento, o Serie Numero Logico BED016510100011357279 Defeito Tipo do Equipamento Modelo IMPRESSORA FISCAL 101000100 - MP-4000 TH FI	Chamado 330076 Status Encaminhada V	Data Abertura Data Limite Prestador 01/09/2017 08:59:08 04/09/2017 08:59:08 Data Limite Data Atendimento 04/09/2017 08:59:08 04/09/2017 08:59:08	Cod. Cliente Nome do Cliente 02905110000128Lj608 Cafe - Lanchonete Contato Fone Diego 11 5090-9719
Serie Numero Logico BE091510100011357279 Defeito Tipo do Equipamento Modelo IMPRESSORA FISCAL ▼	Projeto Numero Referencia IN57565832	Classe 4X4 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 Tipo do Equipamento IMPRESSORA FISCAL	Numero Logico Modelo V 101000100 - MP-4000 TH FI	Defeito Solução

Campo "Observações atendimento", colocar Login de rede conforme imagem abaixo:

Check Li Id Che List	st eck Des. : Técni	Solução ca	Motivo M Uso	au Ui Pe	tilização de eças	e Gerente Responsa	CST Ass ivel Entrega	sinada e 1e ?	Observaçõe	s Atendimento	
Cab Check Li	st										
u Cao									_		
	o de Força	Cabo T	el 🗆 B/	AT 🗌	Pinpad	Trava Cabo	Cabo Espira	ado 📃	ADP Tel	Base IM	P Externa
alta de	Componente										
) Quantida	ade Item										
lumero	Conhecimento	Status	Status Ativação Software		Data Agendamento		Software House		Usuario GUI	I	Senha GUI
		• 0								ingenera	
louve V	isita Técnica?	Visitas			Contra	Ordem	ID Contingênci	3	Senha Cont	ingência	PDV
Nome da Causa		Baixa 1	Baixa Tecnica		ID Software Servidor		Senha Software		Loja		
				۲	3						
Pedido d	le Venda	Descrip	ão Motivo		ID VPN		Senha VPN		Modalidade		EC
eral	Serviços	Historico	Cliente	Partes	e peças	Call Center	Atendimento	Auditoria			