

ATENTO:

academia   
Atento

# Workfinity (WKF)

## Abertura de Ordem de Serviço

# ATENÇÃO:

## CONFIRMAÇÃO CADASTRAL

Antes de iniciar a abertura do chamado, é necessário a confirmação dos dados informados, no site da Receita Federal.



### Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral

---

Contribuinte,

Esta página tem como objetivo permitir a emissão do Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral de Pessoa Jurídica pela Internet em consonância com a [Instrução Normativa RFB nº 1.183, de 19 de agosto, 2011](#).

Digite o número de CNPJ da empresa e clique em "Consultar".

CNPJ:

Digite os caracteres ao lado:  



Se os caracteres da imagem estiverem ilegíveis, [gerar outra imagem](#)

Consultar

Limpar

# ATENÇÃO:

## CONFIRMAÇÃO CADASTRAL



### REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO  
**01.937.526/0057-10**  
FILIAL

COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO  
CADASTRAL

DATA DE ABERTURA  
**10/09/1997**

NOME EMPRESARIAL  
**INTERNACIONAL RESTAURANTES DO BRASIL S/A**

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)  
\*\*\*\*\*

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL  
**56.11-2-01 - Restaurantes e similares**

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS  
**Não informada**

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA  
**205-4 - SOCIEDADE ANONIMA FECHADA**

LOGRADOURO  
**AV REBOUCAS**

NÚMERO  
**3970**

COMPLEMENTO  
**3 PISO CJ 23**

CEP  
**05.402-600**

BAIRRO/DISTRITO  
**PINHEIROS**

MUNICÍPIO  
**SÃO PAULO**

UF  
**SP**

SITUAÇÃO CADASTRAL  
**ATIVA**

DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL  
**03/11/2005**

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL  
\*\*\*\*\*

DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL  
\*\*\*\*\*

**ATENÇÃO:**

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

Caso os dados não confirmem com a informação passada pelo cliente, o cliente deve ser informado sobre o erro.

Senhor (a)

Pode por gentileza verificar os dados informados pois divergem das informações recebidas através da Receita Federal e cadastrados em nosso sistema.

**ATENÇÃO:**

# ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

Tela Inicial



**WORKFINITY**  
Services Management

User:

Password:

 Login

**ATENÇÃO:**

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

Clicar em WKF Menu => Serviços => Ordem de Serviço



# ATENÇÃO:

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

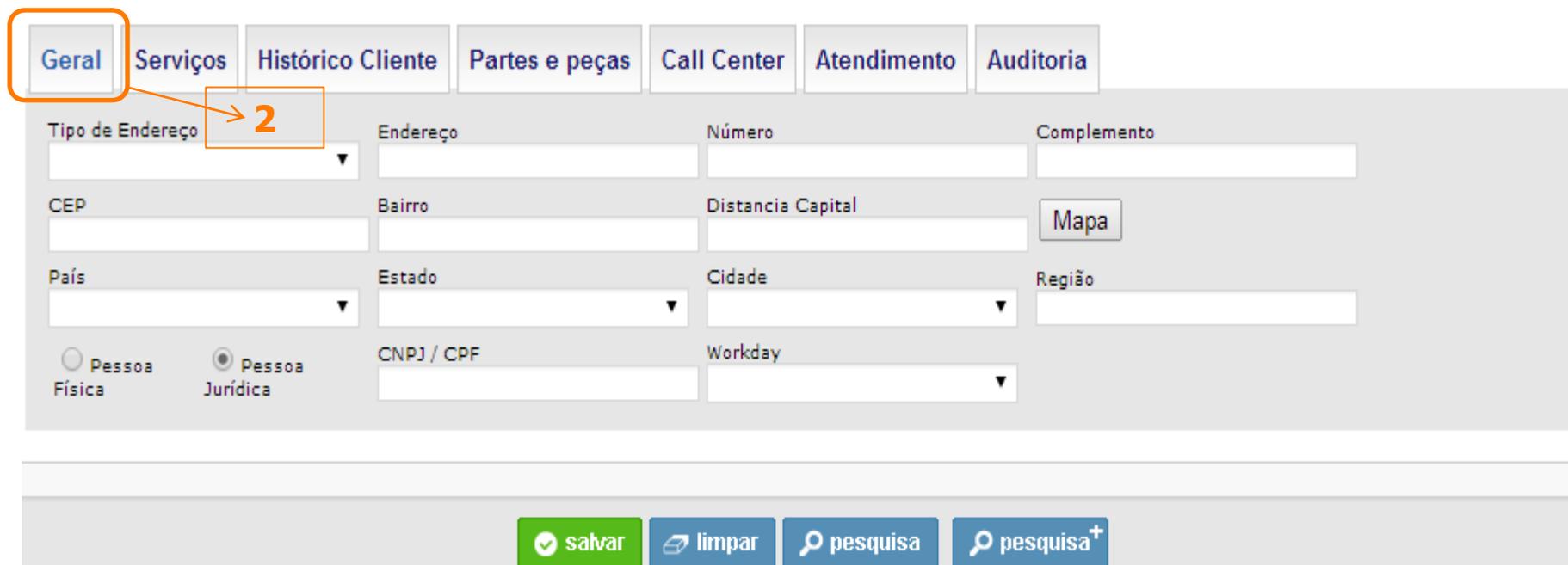
- 1 -Informe o número do CNPJ da loja, sem pontos/traços, no campo COD. CLIENTE.

**1**

Cod. Cliente	Nome do Cliente	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Contato	Fone	Data Limite Cliente
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Observações		
<input type="text"/>		
Defeito	?	Solução
<input type="text"/>		<input type="text"/>

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

- 2 Clicar "ENTER" do teclado, os dados da loja aparecerão automaticamente na tela, confirme **TODAS** as informações do guia GERAL, esses são os dados que receberá o contato do técnico.



The screenshot shows a web form with several tabs: Geral, Serviços, Histórico Cliente, Partes e peças, Call Center, Atendimento, and Auditoria. The 'Geral' tab is selected and highlighted with an orange box. Below the tabs, there are several input fields and dropdown menus for address information. A red arrow points to the number '2' in a red box, which is positioned next to the 'Tipo de Endereço' dropdown menu. The form includes fields for CEP, Bairro, Distância Capital, País, Estado, Cidade, Região, CNPJ / CPF, and Workday. There are also radio buttons for 'Pessoa Física' and 'Pessoa Jurídica'. At the bottom of the form, there are four buttons: 'salvar' (green), 'limpar' (blue), 'pesquisa' (blue), and 'pesquisa+' (blue).

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

- 3 Informe o número de série com defeito no campo "Série"
- 4 e 5 Selecione o Tipo de Equipamento e Modelo

Chamado <input type="text"/>	Data Abertura <input type="text"/>	Data Limite Prestador <input type="text"/>	Cod. Cliente <input type="text"/>	Nome do Cliente <input type="text"/>	
Status <input type="text"/> ▼ ?	Data Limite <input type="text"/>	Data Atendimento <input type="text"/>	Contato <input type="text"/>	Fone <input type="text"/>	Data Limite Cliente <input type="text"/>
Projeto <input type="text"/> ▼	Classe <input type="text"/>	Observações <input type="text"/>			
Numero Referencia <input type="text"/>	Contratante <input type="text"/> ▼				
Serie <input type="text"/>	Numero Logico <input type="text"/>	Defeito <input type="text"/> ▼ ?			
<b>3</b> Tipo do Equipamento <input type="text"/> ▼	<b>5</b> Modelo <input type="text"/> ▼				
<b>4</b> Grupo Serviço <input type="text"/> ▼	Serviço <input type="text"/> ▼	Prestador <input type="text"/> ▼	Técnico <input type="text"/> ▼		

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

- 6 e 7 Selecione o Serviço através dos campos "Grupo de Serviço" e "Serviços" .
- Seguir tabela para cadastro.

Chamado <input type="text"/>	Data Abertura <input type="text"/>	Data Limite Prestador <input type="text"/>	Cod. Cliente <input type="text"/>	Nome do Cliente <input type="text"/>																		
Status <input type="text"/>	Data Limite <input type="text"/>	Data Atendimento <input type="text"/>	Contato <input type="text"/>	Data Limite Cliente <input type="text"/>																		
Projeto <input type="text"/>	Classe <input type="text"/>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Grupo de Serviço</th> <th>Serviço</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Manutenção On Site</td> <td>Manutenção Corretiva</td> </tr> <tr> <td>Manutenção Preventiva</td> </tr> <tr> <td>Manutenção Pin Pad</td> </tr> <tr> <td>Extração de MFD</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Relacção</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Instalação On Site</td> <td>Lacração Inicial</td> </tr> <tr> <td>Relacção</td> </tr> <tr> <td>Instalação de Software</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Reinstalação</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Instalação On Site</td> <td>Cessaçao de Uso</td> </tr> <tr> <td>Desinstalação</td> </tr> </tbody> </table>			Grupo de Serviço	Serviço	Manutenção On Site	Manutenção Corretiva	Manutenção Preventiva	Manutenção Pin Pad	Extração de MFD	Relacção		Instalação On Site	Lacração Inicial	Relacção	Instalação de Software	Reinstalação		Instalação On Site	Cessaçao de Uso	Desinstalação
Grupo de Serviço	Serviço																					
Manutenção On Site	Manutenção Corretiva																					
	Manutenção Preventiva																					
	Manutenção Pin Pad																					
	Extração de MFD																					
Relacção																						
Instalação On Site	Lacração Inicial																					
	Relacção																					
	Instalação de Software																					
Reinstalação																						
Instalação On Site	Cessaçao de Uso																					
	Desinstalação																					
Numero Referencia <input type="text"/>	Contratante <input type="text"/>	De <input type="text"/>																				
Serie <input type="text"/>	Numero Logico <input type="text"/>	Prestador <input type="text"/>																				
Tipo do Equipamento <input type="text"/>	Modelo <input type="text"/>	Técnico <input type="text"/>																				
Grupo Serviço <input type="text"/>	Serviço <input type="text"/>	Prestador <input type="text"/>																				

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

Veja no exemplo uma ordem de serviço preenchida.

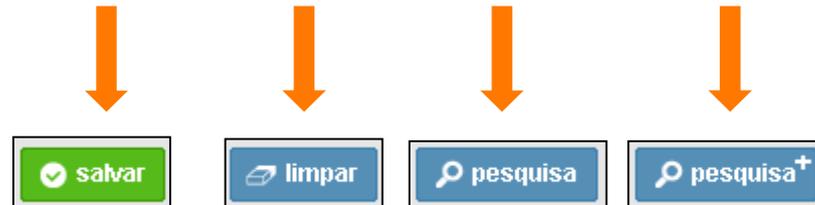
Chamado <input type="text"/>	Data Abertura <input type="text"/>	Data Limite Prestador <input type="text"/>	Cod. Cliente 01937526005710	Nome do Cliente INTERNACIONAL RESTAURANTES DO BRASIL S/A
Status <input type="text"/>	Data Limite <input type="text"/>	Data Atendimento <input type="text"/>	Contato Gerente de Plantão	Fone 3816-8022
Observações <input type="text"/>			Data Limite Cliente <input type="text"/>	
Projeto <input type="text"/>	Classe <input type="text"/>	Observações <input type="text"/>		
Numero Referencia <input type="text"/>	Contratante 01937526000165-PIZZA HUT	Observações <input type="text"/>		
Serie BE0508720000009682	Numero Logico <input type="text"/>	Observações <input type="text"/>		
Tipo do Equipamento IMPRESSORA FISCAL	Modelo 98101266IMP - MP-2000 TH FI	Observações <input type="text"/>		
Defeito <input type="text"/>	Solução <input type="text"/>	Observações <input type="text"/>		
Grupo Serviço <input type="text"/>	Serviço <input type="text"/>	Prestador <input type="text"/>	Técnico <input type="text"/>	

Geral
Serviços
Histórico Cliente
Partes e peças
Call Center
Atendimento
Auditoria

Tipo de Endereço AV	Endereço Rebouças	Número 3970	Complemento 3 PISO CJ 23
CEP 05402900	Bairro PINHEIROS	Distancia Capital 0	<input type="button" value="Mapa"/>
País BRASIL	Estado SP	Cidade SAO PAULO	Região SAO PAULO
<input type="radio"/> Pessoa Física	<input checked="" type="radio"/> Pessoa Jurídica	CNPJ / CPF 01937526005710	Workday 37 - DIA_UTIL - SEG SEX 08:30

# ATENÇÃO:

## AÇÕES DE TELA



Botão para incluir ou modificar um registro já existente;



Botão para limpar os dados da Tela;



Botão para realizar busca de registros nas telas;

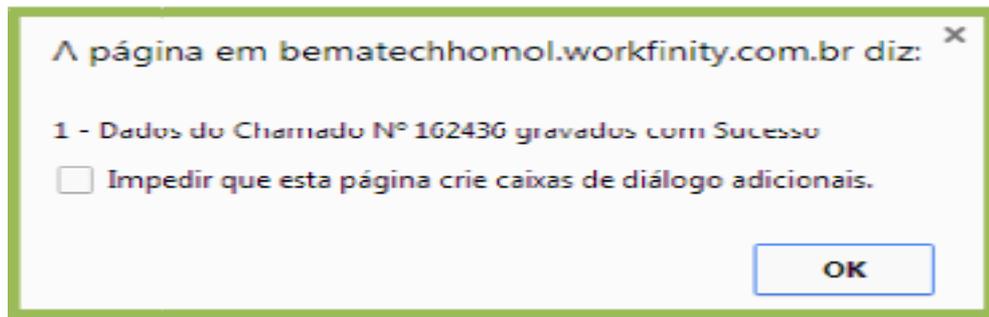


Botão para realizar busca avançada no sistema.

# ATENÇÃO:

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

Clicar no botão SALVAR, subirá uma tela "POP UP" com o número da Ordem de Serviço



Clicar no botão SALVAR, subirá uma tela "POP UP" com o número da Ordem de Serviço

Informar o número ao cliente

Caso a loja não esteja cadastrada, o analista deverá cadastrar, colocando o CNPJ(sem pontos/traços) e preencher os dados da aba GERAL, conforme informação do cliente e confirmação no site da Receita Federal.

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

O sistema sempre validará a informação da vigência do equipamento, portanto, se ao clicar no botão SALVAR e o sistema apresentar uma tela Pop UP, conforme abaixo, solicitando o aceite da proposta de orçamento, significa que não foi encontrado uma cobertura contratual ou garantia para o equipamento.

Procedimento para Ordem de Serviço com Orçamento:

- ✓ Informar o cliente que gerou orçamento;
- ✓ Solicitar nome completo e cargo (registrar no campo de observação)
- ✓ Informar que, para segurança, a ligação está sendo gravada;
- ✓ Ler exatamente todas as informações do orçamento, deixando claro ao cliente o conteúdo;
- ✓ Caso o cliente não aceite ou não tenha autorização, peça por favor, que o responsável pelo estabelecimento entre em contato conosco.

Se o número de série estiver faltando caracteres, o sistema apontará uma mensagem de erro "Número de Série com formato incorreto", neste caso, o usuário deverá validar o número solicitando a confirmação se permanecer incorreto, deverá solicitar que encaminhe a Nota Fiscal de compra do equipamento.

## ORÇAMENTO GERADO DA ORDEM DE SERVIÇO

A página em bematechhomol.workfinity.com.br diz: ✕

Prezado cliente,

Nossos registros não localizaram garantia vigente para o número de série / equipamento informado.

Segue orçamento para atendimento avulso (por equipamento):

**(x valor)** deslocamento técnico e mão de obra. Se houver necessidade de troca de peças o valor respectivo será somado ao valor do atendimento avulso.

O atendimento técnico avulso cobre deslocamento de até 50km, compreendendo a ida e a volta da assistência técnica à loja do cliente. Em caso de deslocamentos superiores a esse raio, haverá cobrança adicional de **(x valor)** por km.

Para dar andamento ao chamado na modalidade avulso clique no botão "OK".

BEMATECH S/A

OK

Cancelar

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

**Ordem de serviços** abertos para os “**Clientes Corporativos**” mesmo que gere o orçamento.

Abaixo temos a relação de Clientes que possuem uma exceção para abertura de chamado. Ao realizar a abertura e exibir a mensagem de orçamento podemos dar “OK” e dar continuidade na abertura de chamado.

- Havan
- Telerina(Etna/Vivara)
- TIM
- C & C
- Burger King
- Zara
- Livraria Saraiva

**ATENÇÃO:**

## **ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO**

Não vamos abrir Ordem de serviço para clientes balcão

Consultar tabela disponibilizada na rede para saber qual Assistência mais próxima iremos mandar o EC.

[\\atentobr\operacao\Bematech\Treinamento\Procedimentos Hardware](#)

**Devemos sempre colocar o numero do protocolo do CRM na "Aba Atendimento"**

## ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

**Ordem de serviços** gerados para os “**Clientes Prime**” quando gerar o orçamento devemos cancelar a ordem e mandar para o Supervisor para que seja solicitado a alteração da vigência do cliente.

DADOS PARA ABERTURA DE OS		
<b>Razão Social</b>		
<b>Franqueado</b>	( ) SIM	( ) NÃO
<b>Qual franquia?</b>		
<b>Endereço</b>		
<b>Bairro</b>		
<b>Telefone</b>		
<b>Responsável</b>		
<b>CEP</b>		
<b>Cidade</b>		
<b>UF</b>		
<b>CNPJ</b>		
<b>IE</b>		
<b>Numero do caixa</b>		
<b>Número de Série</b>		
<b>Defeito Constatado</b>		
<b>Chamado interno</b>		

ATENTO:

OBRIGADO