



 **Fábrica do
Conhecimento**

Workfinity (WKF)
Abertura de Ordem de Serviço

ATENTO

Confidencialidade

“Este documento foi desenvolvido pela Fábrica do Conhecimento e o acesso está autorizado exclusivamente para os Colaboradores e Prestadores de Serviços da Organização Bematech”



ATENÇÃO



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



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

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

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

Cod. Cliente 1	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"/>	

ATENÇÃO

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

2 **Geral** Serviços Histórico Cliente Partes e peças Call Center Atendimento Auditoria

Tipo de Endereço	Endereço	Número	Complemento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
CEP	Bairro	Distancia Capital	Mapa
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Mapa"/>
País	Estado	Cidade	Região
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Pessoa Física	<input checked="" type="radio"/> Pessoa Jurídica	CNPJ / CPF	Workday
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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 3 <input type="text"/>	Numero Logico <input type="text"/>	Defeito <input type="text"/> ?			
Tipo do Equipamento 4 <input type="text"/>	Modelo 5 <input type="text"/>	Solução <input type="text"/>			
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

Grupo de Serviço	Serviço
Manutenção On Site	Manutenção Corretiva
	Manutenção Preventiva
	Manutenção Pin Pad
	Extração de MFD
	Relacração
Instalação On Site	Lacração Inicial
	Relacração
	Instalação de Software
	Reinstalação
Instalação On Site	Cessação de Uso
	Desinstalação

Cod. Cliente	Nome do Cliente	
Contato	Fone	Data Limite Cliente
Observações		
Defeito	?	Solução

6 Grupo Serviço	Serviço	7 Prestador	Técnico
-----------------	---------	-------------	---------

ATENÇÃO

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 ▼ ?	Data Limite <input type="text"/>	Data Atendimento <input type="text"/>	Contato Gerente de Plantão	Fone 3816-8022	Data Limite Cliente <input type="text"/>
Projeto ▼	Classe <input type="text"/>	Observações <input type="text"/>			
Numero Referencia <input type="text"/>	Contratante 01937526000165-PIZZA HUT				
Serie BE0508720000009682	Numero Logico <input type="text"/>				
Tipo do Equipamento IMPRESSORA FISCAL	Modelo 98101266IMP - MP-2000 TH FI				
Grupo Serviço ▼	Serviço ▼	Prestador ▼	Técnico ▼		
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	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		
<input type="button" value="salvar"/> <input type="button" value="limpar"/> <input type="button" value="pesquisa"/> <input type="button" value="pesquisa+"/>					



Botão para incluir ou modificar um registro já existente



Botão para limpar os dados da tela

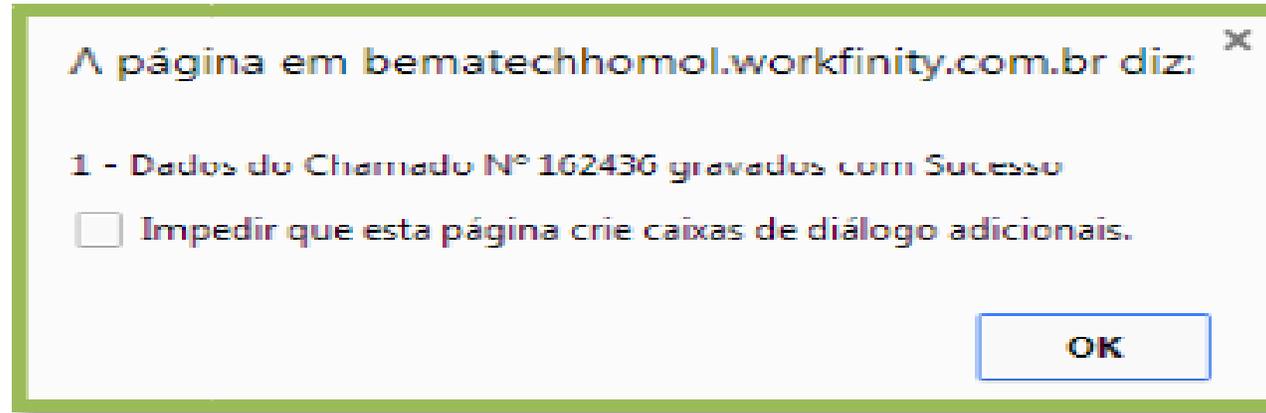


Botão para realizar busca de registros na tela



Botão para realizar busca avançada no sistema

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

ATENÇÃO

O sistema sempre validará a informação da vigência do equipamento, portanto, se ao clicar no botão SALVAR, 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

ATENÇÃO

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 e se permanecer incorreto, deverá solicitar que encaminhe a Nota Fiscal de compra do equipamento

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

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

Não vamos abrir Ordem de serviço para clientes balcão. É preciso consultar a tabela disponibilizada na rede para saber qual Assistência mais próxima iremos mandar o EC

\\atentobr\operacao\Bematech\Treinamento\Procedimentos Hardware

Devemos sempre colocar o número do protocolo do CRM na “Aba Atendimento”

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		
Razão Social		
Franqueado	() SIM	() NÃO
Qual franquia?		
Endereço		
Bairro		
Telefone		
Responsável		
CEP		
Cidade		
UF		
CNPJ		
IE		
Numero do caixa		
Número de Série		
Defeito Constatado		
Chamado interno		

ATENÇÃO

Obrigado!