



Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

Área: Service Desk - Hardware
Nome: Maria Cecilia



Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

- Analistas/líderes devem possuir usuário e senha (pessoal e intransferível).
- Caso haja o bloqueio da senha, informar ao líder da equipe, que enviará uma solicitação à Gestão Bematech para desbloqueio.
- Sempre que houver movimentação(entrada/saída) de analista, a Gestão Bematech deve ser informada para cadastro ou exclusão.
- Dados necessários para solicitação de usuário/senha para sistemas Bematech
 - Nome completo
 - CPF
 - E-mail
 - Cargo
 - Nome do sistema

Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

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

http://www.receita.fazenda.gov.br/pessoajuridica/cnpj/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp




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 de 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](#)

Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)



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
SAO PAULO

UF
SP

SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA

DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
03/11/2005

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL

DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL

Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

- Caso os dados não confirmem com a informação passada pelo cliente, deve ser devolvido o e-mail ao cliente, colocando a Gestão Bematech (Marcelo.silva@bematech.com.br, cecilia.medeiros@bematech.com.br e servicos.corporativo@bematech.com.br) em cópia oculta com a informação.
- Caso a solicitação seja através do 0800, o cliente deve ser informado sobre o erro.

Prezado cliente;

Solicitamos a verificação dos dados informados (informar o dado divergente), pois divergem das informações recebidas através da Receita Federal e cadastrados em nosso sistema.

Somente após o envio das informações corretas, será feita a abertura de Ordem Serviço para o equipamento solicitado.

Atenciosamente

[Assinatura Padrão]

Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

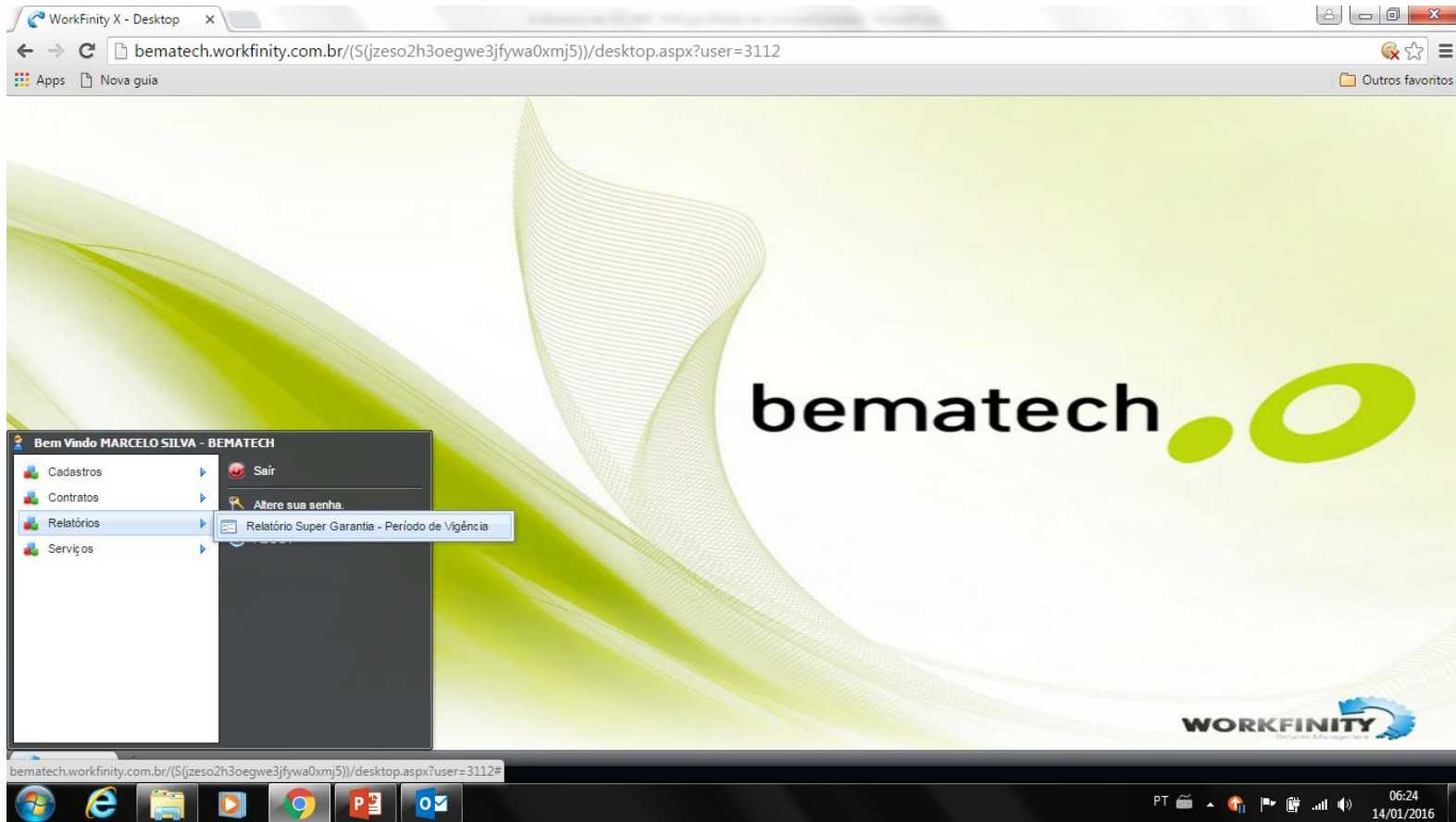


The image shows a login interface for the Workfinity Services Management system. The background features a light blue gear graphic. At the top right, there is a logo consisting of a blue gear with a white arrow pointing clockwise, next to the text "WORKFINITY" in bold black letters and "Services Management" in a smaller font below it. Below the logo, there are two input fields: the first is labeled "User:" and the second is labeled "Password:". To the right of the "Password:" field is a blue button with a white right-pointing arrow and the text "Login".

Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

Com o numero de serie em mãos ir no menu Relatórios-> Relatórios de Super Garantia- Período de vigência



Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

Na Data inicial colocar a data do dia da consulta mas o ANO tem que ser sempre 2000 e na Data final colocar dia mês ano corrente.

No Campo Número de serie digitar a serie do equipamento solicitado

Relatório Super Garantia - Período de Vigência

Data Inicial: 14/01/2000 00:00:00
Data Final: 14/01/2016 00:00:00
Contratante:
Número de Série: BE091410100011215014

ID Contrato	Status do Contrato	Código do Item	Descrição do Item	Status do Item	Contratante	Número de Série	Data Inicial	Data Final
15369	ATIVO	101000112	MP4000 TH FI SM	ATIVO	DELI DELICIA GENEROS E ALIMENTOS EIRELI	BE091410100011215014	21/09/2015 00:00:00	21/09/2016 00:00:00

Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

Abertura de Chamados (Garantia/Vigente/Contrato/Avulso)

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



Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

- Informe o número do CNPJ da loja, sem pontos/traços, no campo COD. CLIENTE(1).
- 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)
- Informe o número de série com defeito no campo “Série” (3);
- Selecione o Tipo de Equipamento e Modelo (4 e 5);
- Selecione o Serviço através dos campos “Grupo de Serviço” e “Serviços” (6 e 7).
- Seguir tabela para cadastro.

Chamado Data Abertura Data Limite Prestador
 Status ? Data Limite Data Atendimento
 Cod. Cliente Nome do Cliente
 Contato Fone Data Limite Cliente

Projeto Classe
 Numero Referencia Contratante

Serie Numero Logico
 Tipo do Equipamento Modelo
 Observações

Grupo Serviço Serviço Pre

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

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

Tipo de Endereço Endereço Número Complemento
 CEP Bairro Distancia Capital Mapa
 País Estado Cidade Região
 Pessoa Física Pessoa Jurídica
 CNPJ / CPF Workday

Chamado	Data Abertura	Data Limite Prestador
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Status	Data Limite	Data Atendimento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Cod. Cliente	Nome do Cliente	
<input type="text" value="01937526005710"/>	<input type="text" value="INTERNACIONAL RESTAURANTES DO BRASIL S/A"/>	
Contato	Fone	Data Limite Cliente
<input type="text" value="Gerente de Plantão"/>	<input type="text" value="3816-8022"/>	<input type="text"/>

Projeto	Classe
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Numero Referencia	Contratante
<input type="text"/>	<input type="text" value="01937526000165-PIZZA HUT"/>

Observações
<input type="text"/>

Serie	Numero Logico
<input type="text" value="BE05087200000009682"/>	<input type="text"/>
Tipo do Equipamento	Modelo
<input type="text" value="IMPRESSORA FISCAL"/>	<input type="text" value="98101266IMP - MP-2000 TH FI"/>

Defeito	Solução
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Grupo Serviço	Serviço	Prestador	Técnico
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- [Geral](#)
- [Serviços](#)
- [Histórico Cliente](#)
- [Partes e peças](#)
- [Call Center](#)
- [Atendimento](#)
- [Auditoria](#)

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

Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

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

Sistema: Workfinity (WKF)

Segue caminho para os casos em que apresentar msg de Avulso e for necessário abertura como cortesia para análise dentro de casa.
Menu > Ordem de Serviço > Guia Atendimento > Campo “**Observações Atendimento**”.

Geral	Serviços	Histórico Cliente	Partes e peças	Call Center	Atendimento	Auditoria
Pedido de Venda	Descrição Motivo	ID VPN	Senha VPN	Modalidade	EC	
	FECHADA SEM INCIÍ ?					
Nome da Causa	Barra Técnica	ID Software Servidor	Senha Software	Loja		
CORP - ATENDIMEN						
Houve Visita Técnica?	Visitas	Contra Ordem	ID Contingência	Senha Contingência	PDV	
	1					
Numero Conhecimento	Status Ativação Software	Data Agendamento	Software House	Usuario GUI	Senha GUI	
Quantidade Item						
Falta de Componente						
<input type="checkbox"/> Cabo de Força	<input type="checkbox"/> Cabo Tel	<input type="checkbox"/> BAT	<input type="checkbox"/> Pinpad	<input type="checkbox"/> Trava Cabo	<input type="checkbox"/> Cabo Espiralado	<input type="checkbox"/> ADP Tel
<input type="checkbox"/> Base	<input type="checkbox"/> IMP Externa	<input type="checkbox"/> Fonte				
Check List						
Id Check List	Des. Solução Técnica	Motivo Mau Uso	Utilização de Peças	Gerente Responsável	CST Assinada e Entregue ?	Observações Atendimento
						CORTESIA

Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

Geral	Serviços	Histórico Cliente	Partes e peças	Call Center	Atendimento	Auditoria
Criado por: CEA MODAS	Data Criação 11/11/2013 15:30:08	Última Modificação CAMILA TELES MENEZES	Data Modificação 02/05/2014 11:08:08	Data Reg. Atendimento 02/05/2014 11:08:08	Visualizar Contrato	
Id Contrato 3	Cod. item do Contrato 0	Tipo de Contrato 4	Descrição do contrato AVULSO PADRAO	Valor Aviso 220,00	Valor Item Contrato 0,00	
Distância (Km) 0,00	Valor Total - Pedágio 0,00	Valor Calculado 0,00	Valor à Pagar 0,00	Data Faturamento	Data Pagamento	
Valor Total Peças 0,00	Multa SLA 0,00	Valor Total Peças AT 0,00	Cobrança Km Excedido 0,00	Pagamento Km Excedido 0,00	Valor Atendimento AT 0,00	
Valor Revisita 0,00	Valor Escalonado AT 0,00	Total Pagamento AT 0,00	Total Cobrança Cliente 0,00			
Motivo Alteração						

Quando for garantia estendida aparece na foto acima total cobrança cliente aparece zerado

Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

Quando aparece orçamento e o analista continua aparece total cobrança cliente com valores

Geral	Serviços	Histórico Cliente	Partes e peças	Call Center	Atendimento	Auditoria
Criado por: CEA MODAS	Data Criação 11/11/2013 15:36:42	Última Modificação DOBES EQUIPAMENTOS	Data Modificação 08/01/2014 10:36:28	Data Reg. Atendimento 08/01/2014 10:36:28	<input type="button" value="Visualizar Contrato"/>	
Id Contrato 3	Cod. item do Contrato 0	Tipo de Contrato 4	Descrição do contrato AVULSO PADRAO ▼	Valor AVulso 220,00	Valor Item Contrato 0,00	
Distância (Km) 0,00	Valor Total - Pedágio 0,00	Valor Calculado 0,00	Valor a Pagar 0,00	Data Pagamento 0,00	Data Pagamento 0,00	
Valor Total Peças 0,00	Multa SLA 79,80	Valor Total Peças AT 0,00	Cobrança Km Excedido 0,00	Pagamento Km Excedido 0,00	Valor Atendimento AT 84,00	
Valor Revisita 0,00	Valor Escalonado AT 0,00	Total Pagamento AT 4,20	Total Cobrança Cliente 220,00			
Motivo Alteração						

Caso conste valores no campo cobrança avisar imediatamente

Marcelo.silva@bematech.com.br ,

cecilia.medeiros@bematech.com.br

servicos.corporate@bematech.com.br

Abertura de Ordem de Serviço

Sistema: Workfinity (WKF)

Posicionamento dos Chamados(e-mail):

- No posicionamento de Chamados, devemos responder o e-mail do cliente, e outro pra a RAT (Prestador de Serviço). Sempre copiar servicos.corporate@bematech.com.br, cecilia.medeiros@bematech.com.br, em “Cópia Oculta”
- **Ao Posicionar o usuário:** Deve ser encaminhado o texto abaixo, sem alterar o assunto do E-mail, com as seguintes informações:

Bom dia/boa tarde/boa noite

Visando melhorar e agilizar o nosso atendimento, para Impressoras Fiscais – ECF's é necessário que a loja possua em mãos a documentação Fiscal (Pedido de Uso ou Ultimo Atestado de Intervenção Técnica) da impressora que necessita reparos, conforme exigência fiscal. Evitando assim o não atendimento. Abrimos o(s) chamado(s) OS('s) “XXXX” e foi encaminhada para Assistência Técnica “XXXXXXXXXX” em caráter de urgência, para atender o(s) equipamento(s) que está(ão) com problema(s), conforme solicitado.

Atenciosamente
[Assinatura Padrão]

OBRIGADA