

Acesse a Ferramenta Workfinity para a abertura e pesquisa de Chamados Técnicos utilizando Usuário e Senha devidamente cadastrados.



A senha cadastrada será de uso pessoal e intransferível.

Após acessar Ferramenta escolha “**WKF MENU**” e em seguida a opção “**Serviços**”.

bematech 

Bem Vindo JULIANE LIMA RODRIGUES - BEMATECH

 Cadastrados	▶	 Sair
 Contratos	▶	 Altere sua senha.
 Relatórios	▶	 ABOUT
 Serviços	▶	

**WORKFINITY**  
Services Management 

 WKF MENU

Através da opção “Serviços” clique em “Ordem de Serviço”

bematech 

Bem Vindo JULIANE LIMA RODRIGUES - BEMATECH

- Cadastros
- Contratos
- Relatórios
- Serviços

- Sair
- Altere sua senha.
- Ordem de Serviço

WKF MENU

**WORKFINITY**  
Services Management 

Ordem de Serviço

### Ordem de Serviço

Chamado	Data Abertura	Data Limite Prestador	Cod. Cliente	Nome do Cliente							
Status	Data Limite	Data Atendimento	Contato	Fone	Data Limite Cliente						
Projeto	Classe	Observações									
Numero Referencia	Contratante	Defeito			Solução						
Serie	Numero Logico	Grupo Serviço			Serviço	Prestador	Técnico				
Tipo do Equipamento	Modelo	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								
<input type="radio"/> Pessoa Física	<input checked="" type="radio"/> Pessoa Jurídica	CNPJ / CPF	Workday								

salvar limpar pesquisa pesquisa+

WKF MENU Ordem de ...

Campos para identificação e acompanhamento de Chamados Técnicos.

Campo para identificação de equipamentos PINPAD, Impressoras e outros que serão identificados no momento da Abertura de Chamado Técnico.

Dados de endereço e localização de cliente para onde serão direcionados visitas técnicas e entrega de produtos.

OBS: Esses dados deverão ser confirmados junto ao Site SEFAZ e CRM no momentos da Abertura de Chamado Técnico.

Insira CNPJ de cliente

Campo para preenchimento de informações sobre abertura de Chamados Técnicos.

Campo para direcionamento de Serviço.

Na aba “Serviços” serão registradas informações referente ao andamento e conclusão do Chamado Técnico.

The image shows a software interface with a navigation menu at the top containing the following tabs: Geral, **Serviços**, Histórico Cliente, Partes e peças, Call Center, Atendimento, and Auditoria. The 'Serviços' tab is highlighted with a red dashed border. Below the menu, there are three main sections: 1. 'Observacoes Contrante' with a vertical scrollbar. 2. 'Remarks' with a small blue icon of two hands. 3. A large, empty rectangular text area with a vertical scrollbar. At the bottom of the interface, there is a horizontal bar with four buttons: 'salvar' (green), 'limpar' (blue), 'pesquisa' (blue), and 'pesquisa+' (blue).



Clicando na opção “**Pesquisa**” observe que nossa tela principal terá a sua tela de contorno com a cor modificada para azul, este cenário indica que estaremos fazendo consultas de informações sobre Chamados Técnicos anteriores.

Ordem de Serviço

Ordem de Serviço

Chamado Data Abertura Data Limite Prestador Cod. Cliente Nome do Cliente

Status Data Limite Data Atendimento Contato Fone Data Limite Cliente

Projeto Classe Observações

Numero Referencia Contratante

Serie Numero Logico Defeito Solução

Tipo do Equipamento Modelo

Grupo Serviço Serviço Prestador Técnico

Geral Serviços Histórico Cliente Partes e peças Call Center Atendimento Auditoria

Tipo de Endereço Endereço Número Complemento

CEP Bairro Distancia Capital

País Estado Cidade Região

Pessoa Física Pessoa Jurídica CNPJ / CPF Workday

pesquisa cancelar pesquisa+

WKF MENU Ordem de ...

Em casos de Abertura de Chamados Técnicos para a Substituição de PINPAD preencha:

- 1- Campo "Série", insira o número de série do Pinpad ao qual o número lógico será configurado e tecle "Enter". O sistema preencherá automaticamente os campos referentes aos dados cadastrais da empresa.
- 2- No campo "**Grupo Serviço**", selecionar a opção "Troca de Equipamento TEF Bematech".
- 3- No campo "**Serviço**", selecionar "Troca do Pinpad".
- 4- No campo "**Prestador**", selecionar a empresa responsável por realizar último atendimento prestado ao cliente. No campo "Técnico", selecionar a primeira opção da lista.
- 5- No campo "**Observações**", informar que o Pinpad precisa ser substituído por estar com defeito; o número de afiliação do estabelecimento na adquirente e nome, telefone e email do responsável pela solicitação.
- 6- Na aba "Atendimento", em "**Pedido de Venda**" informar o número do protocolo do atendimento no sistema CRM. Copiar o conteúdo descrito anteriormente em "Observações" e colar em "Observações Atendimento".
- 7- Na aba "Geral", confirmar os dados cadastrais do estabelecimento e corrigir os campos que estiverem formatados de forma incorreta.

The image shows a screenshot of a web application form titled "Ordem de Serviço". The form is divided into several sections with various input fields and dropdown menus. Red numbers 1 through 4 are placed next to specific fields to indicate where data should be entered according to the instructions above.

- 1** points to the "Serie" field in the equipment details section.
- 2** points to the "Grupo Serviço" dropdown menu at the bottom of the form.
- 3** points to the "Serviço" dropdown menu at the bottom of the form.
- 4** points to the "Prestador" dropdown menu at the bottom of the form.

The form includes the following fields and sections:

- Top Section:** Chamado, Data Abertura, Data Limite Prestador, Cod. Cliente, Nome do Cliente, Status, Data Limite, Data Atendimento, Contato, Fone, Data Limite Cliente.
- Middle Section:** Projeto, Classe, Numero Referencia, Contratante, Observações (containing the number 5).
- Equipment Section:** Serie, Numero Logico, Tipo do Equipamento, Modelo, Defeito, Solução.
- Bottom Section:** Grupo Serviço, Serviço, Prestador, Técnico.

Atendimento

Pedido de Venda 6	Descrição Motivo ▼ ?	ID VPN	Senha VPN	Modalidade	EC
Nome da Causa ▼	Baixa Técnica	ID Software Servidor	Senha Software	Loja	
Houve Visita Técnica? ▼	Visitas	Contra Ordem	ID Contingência	Senha Contingência	PDV
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					Observações Atendimento
					▲ ▼
					
 salvar  limpar  pesquisa  pesquisa+					

Em casos de Abertura de Chamados Técnicos para inclusão de Números Lógicos.

No campo "**Grupo Serviço**", selecionar a opção "**Adquirente TEF Bematech**".

No campo "**Serviço**", selecionar "**Adição nro Lógico**" caso o cliente já possua um número lógico da afiliação desejada ou, "**Novo Nro. Lógico**" caso seja o primeiro número lógico da Afiliação ou substituição de um número lógico que está apresentando erro.

No campo "**Prestador**", selecionar a empresa responsável por realizar último atendimento prestado ao cliente.

No campo "**Técnico**", selecionar a Razão Social da Empresa.

No campo "**Observações**", informar os cartões que o cliente deseja passar, o número de afiliação do estabelecimento na adquirente e nome, telefone e e-mail do responsável pela solicitação.

Após salvar sua Ordem de Serviço faça a alteração do campo "STATUS".

No campo "**Status**" selecionar a opção – Aguardando Geração de Número Lógico.

The image shows a screenshot of a web application interface titled "Ordem de Serviço". The form is organized into several sections:

- Top Section:** Contains fields for "Chamado", "Data Abertura", "Data Limite Prestador", "Cod. Cliente", and "Nome do Cliente". Below these are "Status" (with a dropdown menu showing "6" and a question mark icon), "Data Limite", "Data Atendimento", "Contato", "Fone", and "Data Limite Cliente".
- Middle Section:** Contains "Projeto" (dropdown), "Classe", "Numero Referencia", and "Contratante" (dropdown). To the right is a large text area for "Observações" with a red "5" and a scroll bar.
- Bottom Section:** Contains "Serie", "Numero Logico", "Tipo do Equipamento" (dropdown), and "Modelo" (dropdown). To the right are "Defeito" (dropdown with a question mark icon) and "Solução" (dropdown).
- Footer Section:** Contains four dropdown menus: "Grupo Serviço" (with "1"), "Serviço" (with "2"), "Prestador" (with "3"), and "Técnico" (with "4").

Na aba "**Atendimento**", em "**Pedido de Venda**" informar o número do protocolo do atendimento no sistema CRM.  
Em "**Contra Ordem**", informar o número de afiliação do estabelecimento na adquirente.  
Copiar o conteúdo descrito anteriormente em "**Observações**" e colar em "**Observações Atendimento**".  
Caso a O.S. seja para substituir um número lógico que apresente erro, selecionar em "Nome da causa" a opção correspondente ao erro.  
Na aba "**Geral**", confirmar os dados cadastrais do estabelecimento e corrigir os campos que estiverem preenchidos de forma incorreta.  
Depois de todos os dados preenchidos, clicar em "Salvar".

<b>Geral</b>	<b>Serviços</b>	<b>Histórico Cliente</b>	<b>Partes e peças</b>	<b>Call Center</b>	<b>Atendimento</b>	<b>Auditoria</b>			
Pedido de Venda 1	Descrição Motivo [?] [v]	ID VPN	Senha VPN	Modalidade	EC				
Nome da Causa 4 [v]	Baixa Técnica	ID Software Servidor	Senha Software	Loja					
Houve Visita Técnica? [v]	Visitas	Contra Ordem 2	ID Contingência	Senha Contingência	PDV				
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									
					Observações Atendimento 3				

Em casos de Abertura de Chamados Técnicos para alteração de Rota de Bandeira - Adquirente.

- 1- No campo "**Grupo Serviço**", selecionar a opção "Rota Bandeira TEF Total".
- 2- No campo "**Serviço**", selecionar a adquirente pela qual o cliente deseja tracionar as transações (Cielo ou REDE).
- 3- No campo "**Prestador**", selecionar a opção "SP Bematech".
- 4- No campo "**Técnico**", não é necessário o preenchimento. Ao salvar a Ordem de Serviço, o sistema selecionará uma opção automaticamente.
- 5- No campo "**Observações**", informar todos cartões que o cliente deseja passar, o número de afiliação do estabelecimento na adquirente e nome, telefone e e-mail do responsável pela solicitação.

**Ordem de Serviço**

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 5			
Numero Referencia <input type="text"/>	Contratante <input type="text"/>	Defeito <input type="text"/> ?		Solução <input type="text"/>	
Serie <input type="text"/>	Numero Logico <input type="text"/>	Grupo Serviço 1		Serviço 2	
Tipo do Equipamento <input type="text"/>	Modelo <input type="text"/>	Prestador 3		Técnico 4	

- 1- Na aba "Atendimento", em "**Pedido de Venda**" informar o número do protocolo do atendimento no sistema CRM.
  - 2- Em "**Contra Ordem**", informar o número de Afiliação do estabelecimento na adquirente.
  - 3- Copiar o conteúdo descrito anteriormente em "**Observações**" e colar em "Observações Atendimento".
- Na aba "Geral", confirmar os dados cadastrais do estabelecimento e corrigir os campos que estiverem formatados de forma incorreta. Depois de todos os dados preenchidos, clicar em "Salvar". O sistema exibirá retorno com o número da Ordem de Serviço. Informar o número da O.S. ao cliente. Incluir o número da O.S. no campo "Procedimento" do sistema CRM. Após salvar a O.S, copiar o conteúdo do campo "Observações" e colar as informações no campo "Remarks" da aba "Serviços". Clicar no ícone do lado direito do campo "Remarks" (um livro com as páginas abertas) para que o conteúdo seja inserido e salvar novamente a O.S. Encaminhar uma mensagem via Book caixa "Fale Conosco", "Fale com o Supervisor" informando os dados da solicitação (nome, razão social e CNPJ do cliente e números da OS e do protocolo de atendimento) para que os dados sejam repassados à gestão Bematech.

Geral	Serviços	Histórico Cliente	Partes e peças	Call Center	Atendimento	Auditoria
Pedido de Venda 1	Descrição Motivo Baixa Técnica	ID VPN	Senha VPN	Modalidade	EC	
Nome da Causa	Baixa Técnica	ID Software Servidor	Senha Software	Loja		
Houve Visita Técnica?	Visitas	Contra Ordem 2	ID Contingência	Senha Contingência	PDV	
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					Observações Atendimento 3	