



# Manual

App Ticket Log

Sou Parceiro

Manutenção



# Baixando o Aplicativo

## Onde encontrar

---

O App **Ticket Log – Rede de Manutenção** mudou de nome. Agora ele se chama

### **Ticket Log Sou Parceiro Manutenção**

e está disponível para os sistemas Android e iOS.

Para baixar o App, acesse a loja de aplicativos do seu celular:

- ▶ Para sistemas Android: Google Play
- ▶ Para sistemas iOS: App Store

Pesquise por **Ticket Log Sou Parceiro Manutenção** e baixe o aplicativo. O mesmo será instalado em seu celular e o seguinte ícone aparecerá na sua lista de aplicativos:



# Login

## Dados de Acesso

---

Você deve preencher 3 informações para acessar o APP:

- ▶ Código
- ▶ Nome
- ▶ Senha

Estas informações são as mesmas utilizadas para o seu acesso ao Rede Log.



O que fazer se esqueci minha senha?

Entre em contato com o suporte da Ticket Log

## Total de Tarefas

Total de tarefas pendentes para sua oficina

## Listagem de Serviços

O App vai mostrar todas as Ordens de Serviço que estão em andamento em sua oficina. Elas vão aparecer na seguinte ordem:

- Aguardando Revisão
- Não enviadas ao cliente
- Aprovadas
- Aguardando Aprovação
- Em andamento
- Concluídas e não cobradas
- Canceladas
- Reprovadas
- Substituídas

Clicando sobre uma Ordem de Serviço você acessará a tela de detalhes da OS

### ORDENS DE SERVIÇO

78 tarefas pendentes

AGUARDANDO REVISÃO NÃO ENVIADAS APRO

AGUARDANDO REVISÃO Ação Necessária !

**Placa: EDE1901**

OS 8101685

Modelo: GOL 1.0

CORRETIVA

Data: 10/10/2020 00:30

Cliente: EMPRESA TESTE

...

AGUARDANDO REVISÃO Ação Necessária !

**Placa: VIT0001**

OS 8050845

Modelo: CASE

CORRETIVA

Data: 29/09/2020 15:17

Cliente: TESTE MANUTENCAO

AGUARDANDO REVISÃO Ação Necessária !

## Menu das Ordens de Serviço

O menu permite que você navegue entre as Ordens de Serviço separadas por status.

## Tarefas

Quando a Ordem de Serviço estiver com qualquer tipo de pendência, o App vai mostrar o ícone de Ação Necessária.

# Busca Rápida

## O App permite uma busca rápida

Para acessar a busca clique no botão



Você pode consultar as Ordens de Serviço pelo número ou pela Placa do Veículo.

O App sempre irá apresentar as últimas 3 consultas realizadas neste aparelho.

# Cadastrando uma Ordem de Serviço



# Registro de Chegada

Para criar uma nova Ordem de Serviço clique no botão **+** que aparece na Home.

## Passo 1- Identificação do Veículo

O App vai abrir a câmera do seu celular para fazer a identificação automática da placa do veículo



Após apontar a câmera para a placa clique no botão para iniciar a identificação automática

Se a placa não for identificada automaticamente ou você deseja digitar manualmente a placa clique no botão **Digitar Placa**.

PLACA DO VEÍCULO  
DIGITE A PLACA DO VEÍCULO

Neste caso o App vai mostrar um campo para digitação da placa.

Digite a quilometragem do veículo. Para alguns veículos a quilometragem pode ser preenchida automaticamente.

REGISTRO DE CHEGADA DE VEÍCULO

PLACA BBB1237

QUILOMETRAGEM DO VEÍCULO (KM)  
Digite a quilometragem

Clique no botão Continuar

# Registro de Chegada

## Passo 2 - Seleção do Serviço

Esta tela vai trazer quais serviços estão previstos para este veículo, podendo ser:

- Uma Manutenção Preventiva obrigatória
- Um agendamento para Manutenção Corretiva

SELECIONE O SERVIÇO

2087082

**Agendamento 15/10/2020**

Substituição das Velas e Cabo de velas

**CONTINUAR**



**Está em dúvida sobre qual serviço selecionar?**

Entre em contato com o cliente.

Selecione o serviço e clique em continuar.



**Ocorreu um problema?**

Alguns clientes não permitem que seja criada uma Ordem de Serviço sem um agendamento. Nestes casos a mensagem abaixo será apresentada e você deve entrar em contato com o cliente.



**Informação importante**

**Não há autorizações, agendamentos ou manutenções preventivas vinculadas a esse veículo. Entre em contato com o cliente.**

INFORMAR OUTRA PLACA

CANCELAR

# Registro de Chegada

## Passo 3 - Dados da Ordem de Serviço

Preencha os dados da Ordem de Serviço

**Dados Principais** ▾

DATA DA CHEGADA DO VEÍCULO  
**15/10/2020 01:46:46**

MOTORISTA  
**Selecionar** ▾

TELEFONE DO MOTORISTA  
**Digitar**

RELATO DO MOTORISTA  
**Digitar**



### DICA RÁPIDA

Os campos obrigatórios sempre vão aparecer identificados em **vermelho**

### SELEÇÃO DO MOTORISTA

Para selecionar o motorista o App abrirá um campo que permite que você faça uma consulta por nome

**X SELEÇÃO DE MOTORISTA**

🔍

**LUIS MOTORISTA**

**MOTORISTA 01**

Em alguns casos o telefone do motorista será preenchido automaticamente, dependendo do cadastro do cliente.

Preencha os dados do **Responsável** pelo preenchimento do Orçamento

**Dados do Responsável Pelo Orçamento** ▾

NOME  
**Rafael**

E-MAIL  
**rafael.adamy@edenred.com**

TELEFONE  
**(51) 99253-4550**



### DICA RÁPIDA

Após o cadastro da primeira Ordem de Serviço o App lembrará de você e preencherá automaticamente estes campos.

# Registro de Chegada

## Passo 3.1 - Fotos Obrigatórias

Alguns clientes exigem que **fotos** sejam enviadas no registro de chegada do veículo.

Nestas situações as fotos obrigatórias aparecerão assim:



PLACA DO VEÍCULO

Inserir

Clique no botão **Inserir**



Clique no botão **Continuar**

O App vai mostrar um exemplo e uma descrição de como a foto deve ser tirada



Evidencie a necessidade de substituição através de uma foto que mostrando a marca e a Tensão da bateria a ser substituída.

# Registro de Chegada

## Passo 4 - Confirmação

Tudo certo com os dados?  
O botão de confirmação  
ficará disponível.

CRIAR ORDEM DE SERVIÇO

OS Criada com Sucesso

8116304

INCLUIR ITEM

VISUALIZAR A ORDEM DE SERVIÇO

O App vai mostrar o  
número da OS criada.

A partir dessa tela você já  
pode iniciar o cadastro de  
itens ou acessar a tela da  
Ordem de Serviço.

# Registro de Chegada

## Dicas Adicionais

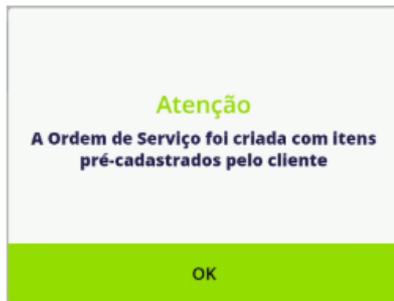
---

### Itens Pré-Cadastrados

---

Para Ordens de Serviço de Manutenção Preventiva e para alguns casos de Manutenção Corretiva os itens são cadastrados **automaticamente**.

Nestas situações o App vai mostrar a seguinte mensagem:



# Cadastrando um novo Item



# Cadastro de item

## Para cadastrar um novo item:

1 – Acesse a Ordem de Serviço – pode ser pela busca ou pela capa do App

2 – Clique no botão

Um botão retangular com cantos arredondados, de cor verde vibrante, com o texto "ADICIONAR ITEM" em letras maiúsculas brancas no centro.

**Importante:** Você só poderá incluir novos itens em uma Ordem de Serviço quando ela estiver em algum dos status abaixo:

- Não enviada ao cliente
- Em revisão

# Cadastro de item

## Passo 1 – seleção do tipo de item

SELECIONE O TIPO DE CADASTRO



Selecione esta opção para selecionar uma peça e um serviço associado.



Selecione esta opção para selecionar apenas um serviço.

## Após a seleção do tipo

Clique no botão  para continuar.

Ou clique no botão **Cancelar** para voltar para a Ordem de Serviço.

# Cadastro de item

## Passo 2 – seleção da peça

Selecione a Peça \* Alterar

Clique aqui para abrir a tela de consulta de peças

X SELECIONE A PEÇA

Buscar peça

Nenhuma peça encontrada

Digite o nome da peça desejada

X SELECIONE A PEÇA

filtro

ACESSORIOS

FILTRO CABINE

AR CONDICIONADO

FILTRO AR CONDICIONADO

Clique sobre a peça desejada

**Para incluir um item**

**Comece selecionando acima qual a peça você deseja incluir**

CADASTRAR ITEM

CANCELAR

# Cadastro de item

## Passo 2.1 – complementos da peça

Algumas peças exigem que você informe o fabricante

Peça	BATERIA ✓
Fabricante	
<input type="text" value="Pesquisar"/> 	
ABS	
AC DELCO	
ADVANCE	

Fabricante	AC DELCO ✓
Amperagem	
<input type="text" value="Pesquisar"/> 	
4	
5	
6	

E também podem solicitar que você informe o detalhamento da peça



### DICA RÁPIDA

Clicando em **Pesquisar** você pode digitar o texto que está procurando para agilizar a procura pelo fabricante ou detalhamento desejado

Selecione as opções desejadas para avançar

# Cadastro de item

## Passo 3 – informações da peça e serviço

TIPO DE PEÇA

Genuína  Original

Paralela  Recondicionada

TEMPO DE GARANTIA

3 meses

KM DE GARANTIA

5.000 km

QUANTIDADE

1

VALOR UNITÁRIO

R\$

DESCONTO %

%



### DICA RÁPIDA

Os campos obrigatórios sempre vão aparecer identificados em **vermelho**

Preencha as informações referentes à **peça** selecionada e role a página para baixo

Depois preencha as informações do **serviço**.

MÃO DE OBRA

Selecionar

TEMPO DE GARANTIA

3 meses

QUANTIDADE DE HORAS

1

VALOR UNITÁRIO

R\$

DESCONTO %

%

Após preencher as informações role a página para baixo

# Cadastro de item

## Passo 3.1 – fotos obrigatórias

Algumas peças exigem que você envie uma **foto**.

Nestas situações as fotos obrigatórias aparecerão assim:



SUBSTITUIÇÃO DE  
BATERIA

Inserir

Clique no botão **Inserir**

O App vai mostrar um exemplo e uma descrição de como a foto deve ser tirada



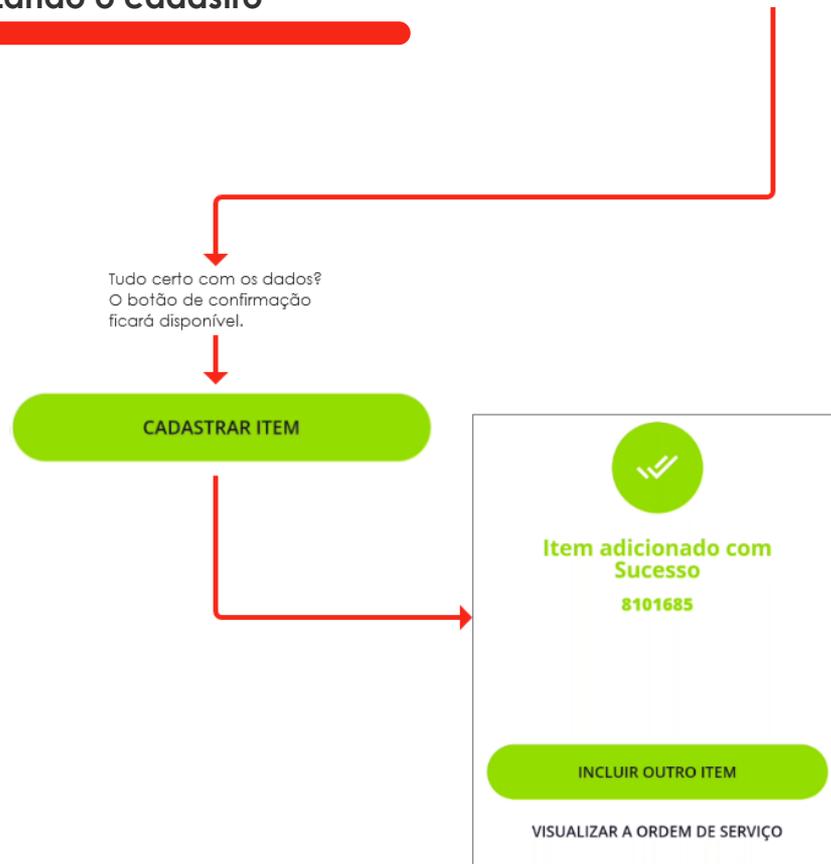
Evidencie a necessidade de substituição através de uma foto que mostrando a marca e a Tensão da bateria a ser substituída.



Clique no botão **Continuar**

# Cadastro de item

## Passo 4 – Finalizando o cadastro



O App vai mostrar a confirmação do cadastro do item.

A partir dessa tela você já pode iniciar o cadastro de outro item ou voltar para a tela da Ordem de Serviço.

# Outras ações na Ordem de Serviço



# Envio para aprovação

Quando não houver nenhuma pendência na Ordem de Serviço o botão Enviar para Aprovação estará disponível.

Interface do aplicativo mostrando o resumo da Ordem de Serviço e o botão 'ENVIAR PARA APROVAÇÃO' disponível. O botão é verde e está visível, indicando que não há pendências.

TOTAL PEÇAS  
**R\$ 290,00**

TOTAL MÃO DE OBRA  
**R\$ 40,00**

TOTAL GERAL  
**R\$ 330,00**

ENVIAR PARA APROVAÇÃO

VOLTAR PARA A HOME

Você lembra daqueles campos que precisava preencher para finalizar o Envio para Aprovação? Para facilitar o App já vai abrir essa tela abaixo indicando quais campos ainda precisam ser preenchidos

Interface do aplicativo mostrando o formulário de envio para aprovação. Os campos 'Selecionar' para 'DATA DA VALIDADE DO ORÇAMENTO', 'DATA DA PREVISÃO DE INÍCIO' e 'DATA DA PREVISÃO DE CONCLUSÃO' estão destacados em verde, indicando que precisam ser preenchidos. O botão 'CONFIRMAR' também está destacado em verde.

DATA DA VALIDADE DO ORÇAMENTO  
Selecionar

DATA DA PREVISÃO DE INÍCIO  
Selecionar

DATA DA PREVISÃO DE CONCLUSÃO  
Selecionar

RELATO DA OFICINA

CANCELAR CONFIRMAR

Tudo certo? Clique em Confirmar e aguarde a aprovação da Ordem de Serviço

**O botão Enviar para Aprovação ainda está indisponível?**

Vamos verificar o que pode estar pendente.

- A Ordem de Serviço tem itens cadastrados?
- Verifique se algum item está com a indicação de pendência.
- Verifique se o menu Fotos Obrigatórias está aparecendo. Nesse caso clique no menu para enviar as fotos pendentes.

# Galeria de Fotos

A aba Galeria de Fotos apresenta todas as fotos já incluídas nesta Ordem de Serviço.



Clicando sobre a foto ela vai aparecer completa para visualização. Nesta tela você pode excluir a **imagem**.



Clicando no botão indicado pelo ícone de uma câmera você poderá fazer o envio de fotos sempre que a OS estiver nos status:

- Não enviada ao cliente
- Bloqueada (Aguardando Aprovação)
- Em revisão

# Revisando uma Ordem de Serviço

**AGUARDANDO REVISÃO** Ação Necessária !

**Placa: VIT0001**

- OS 8050845
- Modelo: CASE
- CORRETIVA
- Data: 29/09/2020 15:17
- Cliente: TESTE MANUTENCAO

Acesse a Ordem de Serviço

Itens da OS

- OLEO CAIXA CAMBIO**  
SUBSTITUIR PENDÊNCIA →
- PNEU**  
SUBSTITUIR PENDÊNCIA →

Os itens que precisam ser revisados vão aparecer identificados com o ícone ! e o texto **Pendência**.



## DICA RÁPIDA

Você também pode acessar a Ordem de Serviço através da Busca Rápida na capa do App

Faça as alterações necessárias e clique no botão

REVISAR ITEM

Substituir | Oleo Caixa Cambio

Texto enviado pelo cliente solicitando uma revisão.

No topo da página irá aparecer o relato enviado pelo cliente no momento do pedido de revisão.

Preencha o relato da revisão e clique em Confirmar.

RELATO DA REVISÃO

Escreva o relato

CANCELAR CONFIRMAR

Pronto! Repita a ação para os outros itens e você poderá enviar novamente a Ordem de Serviço para Aprovação.

# Cancelar um item

**Para cancelar um item você deve seguir os passos abaixo:**

- 1 – Acessar a Ordem de Serviço – pode ser pela busca ou pela capa do App
- 2 – Acesse o menu **Itens da OS**
- 3 – Clique sobre o item que deseja cancelar
- 4 – Role a página até o final e clique no botão **Cancelar Item**

**Importante:** Os itens só podem ser cancelados quando a Ordem de Serviço estiver em um dos status abaixo

- Não enviada ao cliente
- Em Revisão

# Substituição de OS

Para substituir uma OS você deve ser os passos abaixo:

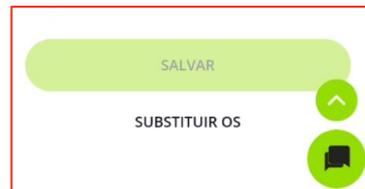
1 – Acessar a Ordem de Serviço – pode ser pela busca ou pela capa do App

2 – Rolar o menu principal até a direita e clicar no menu **Detalhes da OS**



3 – Rolar a página até o final e clicar no botão Substituir OS

4 – Você deve informar o motivo da Substituição



**Importante:** A Ordem de Serviço só pode ser substituída quando ela estiver em um dos status abaixo

- Aprovada e Não Iniciada
- Iniciada
- Concluída e Não Cobrada

# Cancelando uma OS

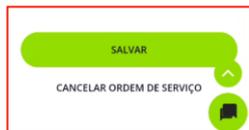
Para cancelar uma OS você deve ser os passos abaixo:

1 – Acessar a Ordem de Serviço – pode ser pela busca ou pela capa do App

2 – Rolar o menu principal até a direita e clicar no menu **Detalhes da OS**



3 – Rolar a página até o final e clicar no botão **Cancelar Ordem de Serviço**



**Importante:** A Ordem de Serviço só pode ser substituída quando ela estiver em um dos status abaixo

- Não enviada ao cliente
- Em revisão

# Tarefas



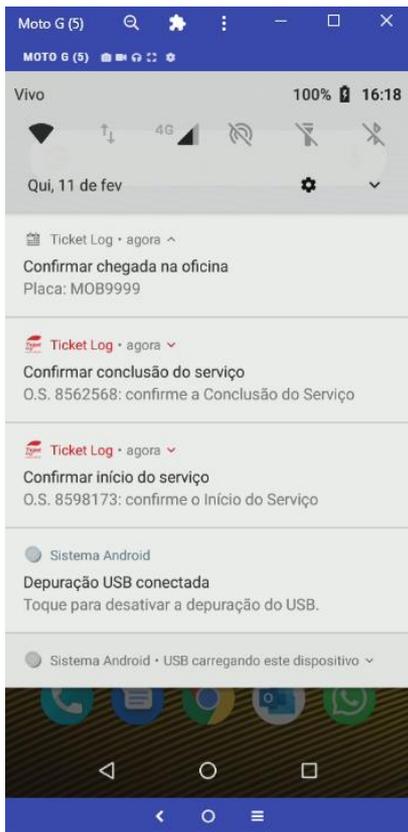
# App | Tarefas & Push



Acompanhamento:

- Cada etapa da manutenção de responsabilidade da oficina é possível interagir diretamente pelo App.
- Cada evento gera uma tarefa disponível na *Home* do App, na opção “Ação Necessária”:
  - As tarefas ficam sempre disponíveis conforme a etapa, sendo possível atualizar a qualquer momento.
- O App vai enviar lembretes para a oficina sempre que uma ação da oficina for necessária.

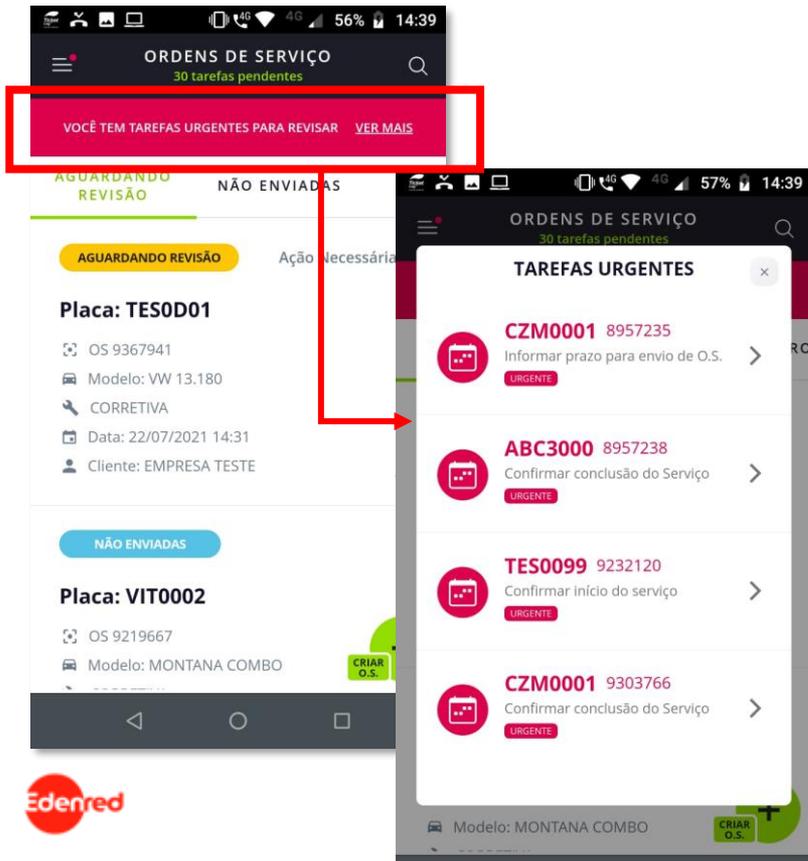
# Fup | Pushs Disparados



## Pushs Disparados:

- Chegada do Veículo/Cadastro da OS:
  - Confirmar chegada na oficina.
- Envio da Ordem de Serviço:
  - O.S. XXXXXXXX: aguardando o envio do orçamento.
- Revisão da Ordem de Serviço:
  - O.S. XXXXXXXX: solicitação de revisão de orçamento.
- Início do Serviço:
  - O.S. XXXXXXXX: confirme o início do serviço.
- Conclusão do Serviço:
  - O.S. XXXXXXXX: confirme a conclusão do serviço.
- Retirada do Veículo:
  - O.S. XXXXXXXX: confirme a retirada do veículo.

# App | Tarefas Pendentes



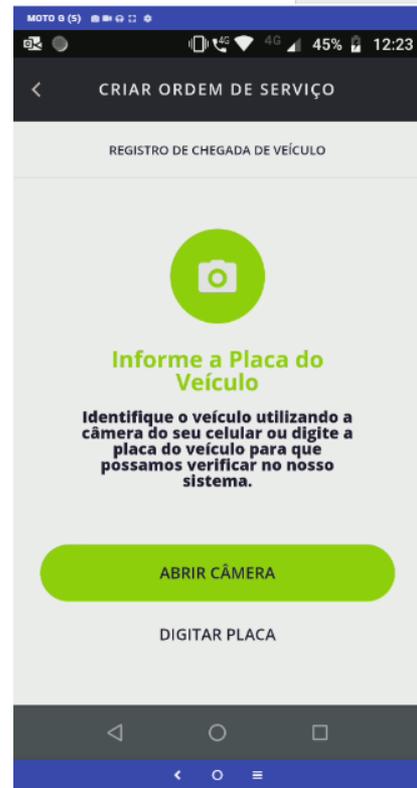
Tarefas Urgentes:

- Caso uma tarefa se torne urgente:
  - Sinalizado no cabeçalho com uma tarja em vermelho na home.

# Chegada do Veículo

Chegada do Veículo / Cadastro da OS:

- Ao clicar no Push de “Confirmar chegada na oficina.”:
  - Direciona para o cadastro da OS.
- E na opção na Home no botão +:
  - Direciona para o cadastro da OS.



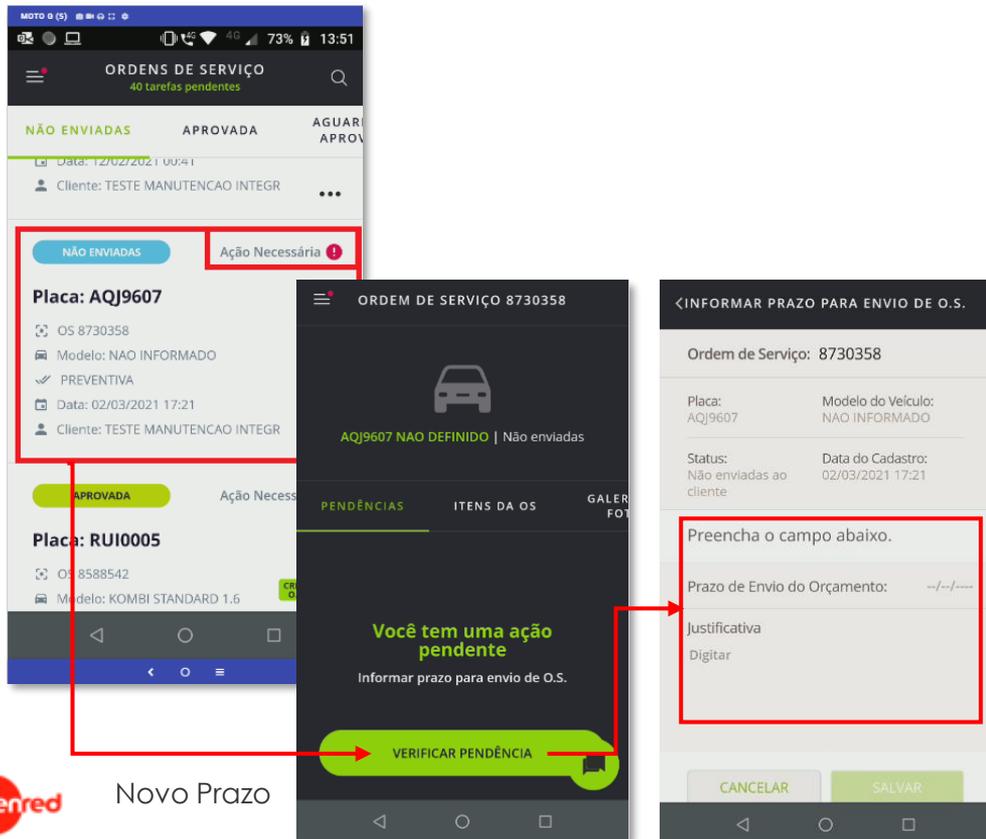
# Tarefa | Envio da OS

Envio da Ordem de Serviço:

- Acesso:
  - Ao clicar no Push de “O.S. XXXXXXX: aguardando o envio do orçamento”;
  - Ou direto pela *Home*;
- Ações possíveis:
  - Finalizar o cadastro da OS e enviar para aprovação;
  - Informar prazo para envio da OS:
    - Prazo e justificativa.



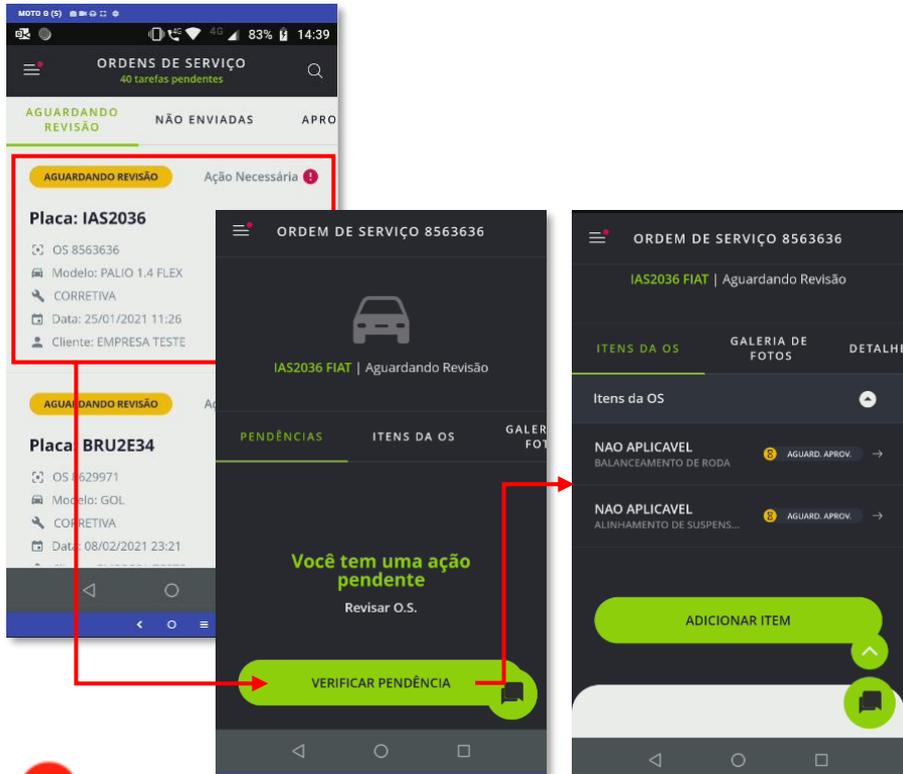
# Tarefa | Envio da OS



Envio da Ordem de Serviço:

- Acesso:
  - Ao clicar no Push de "O.S. XXXXXXX: aguardando o envio do orçamento";
  - Ou direto pela *Home*;
- Ações possíveis:
  - Finalizar o cadastro da OS e enviar para aprovação;
  - Informar prazo para envio da OS:
    - Prazo e justificativa.

# Tarefa | Revisão da OS



## Revisão da Ordem de Serviço:

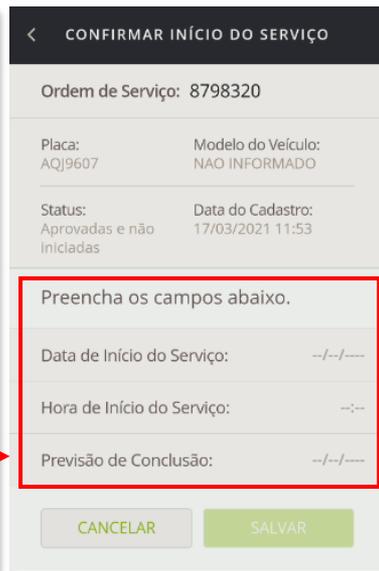
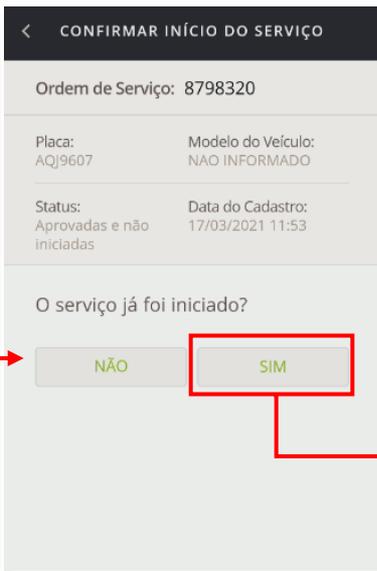
- Acesso:
  - Ao clicar no Push de "O.S. XXXXXXX: solicitação de revisão de orçamento";
  - Ou direto pela *Home*;
- Ações possíveis:
  - Revisão dos itens pendentes;
  - Envio da OS para aprovação;

# Tarefa | Início do Serviço



Início do Serviço:

- Acesso:
  - Ao clicar no Push de “O.S. XXXXXXX: confirme o início do serviço”.
  - Ou direto pela Home.



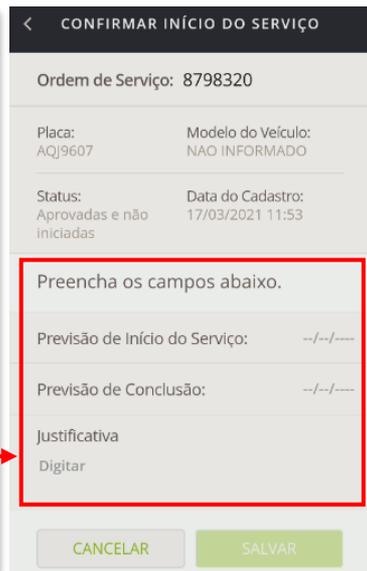
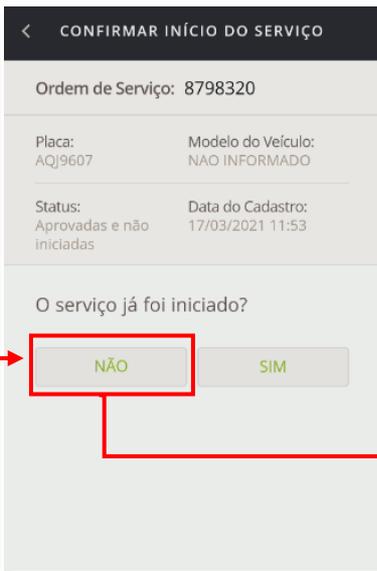
- Ações possíveis:
  - Informar o início do serviço:
    - Data e hora do início;
    - Previsão de conclusão.

# Tarefa | Início do Serviço



## Início do Serviço:

- Acesso:
  - Ao clicar no Push de “O.S. XXXXXX: confirme o início do serviço”.
  - Ou direto pela Home.



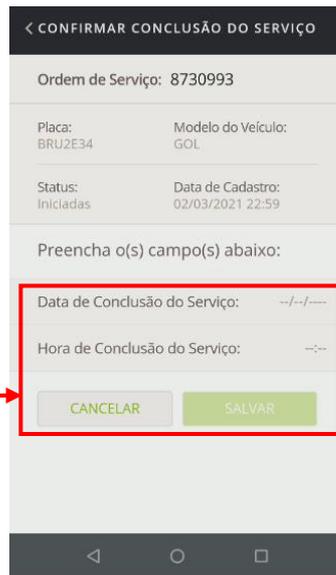
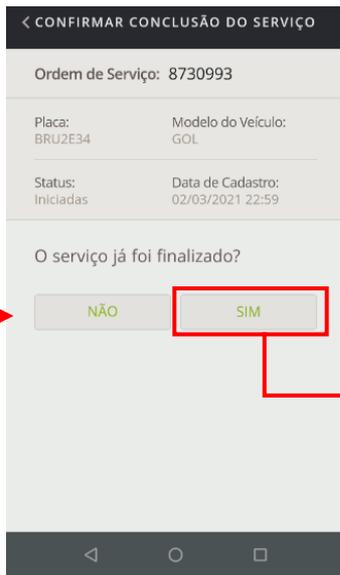
- Ações possíveis:
  - Informar prazo para início do serviço:
  - Prazo e justificativa.

# Tarefa | Conclusão Serviço



## Conclusão do Serviço:

- Acesso:
  - Ao clicar no Push de “O.S. XXXXXXXX: confirme a conclusão do serviço”.
  - Ou direto pela Home.



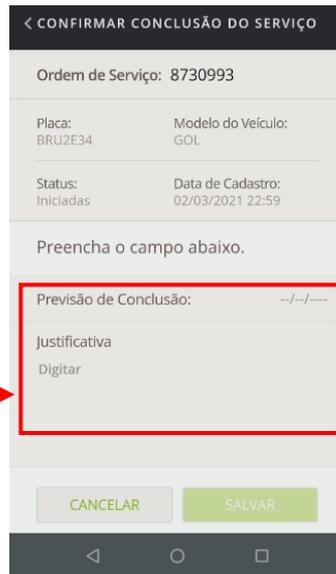
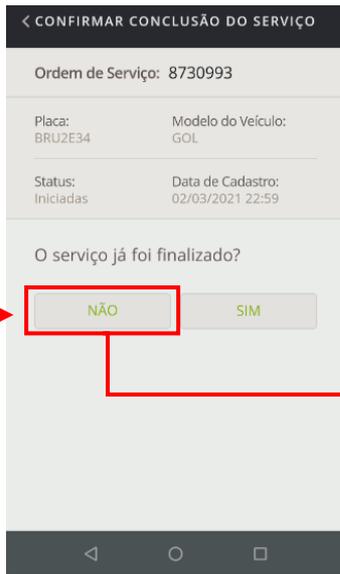
- Ações possíveis:
  - Informar a conclusão do serviço:
  - Data e hora da conclusão.

# Tarefa | Conclusão Serviço



## Conclusão do Serviço:

- Acesso:
  - Ao clicar no Push de “O.S. XXXXXXXX: confirme a conclusão do serviço”.
  - Ou direto pela Home.

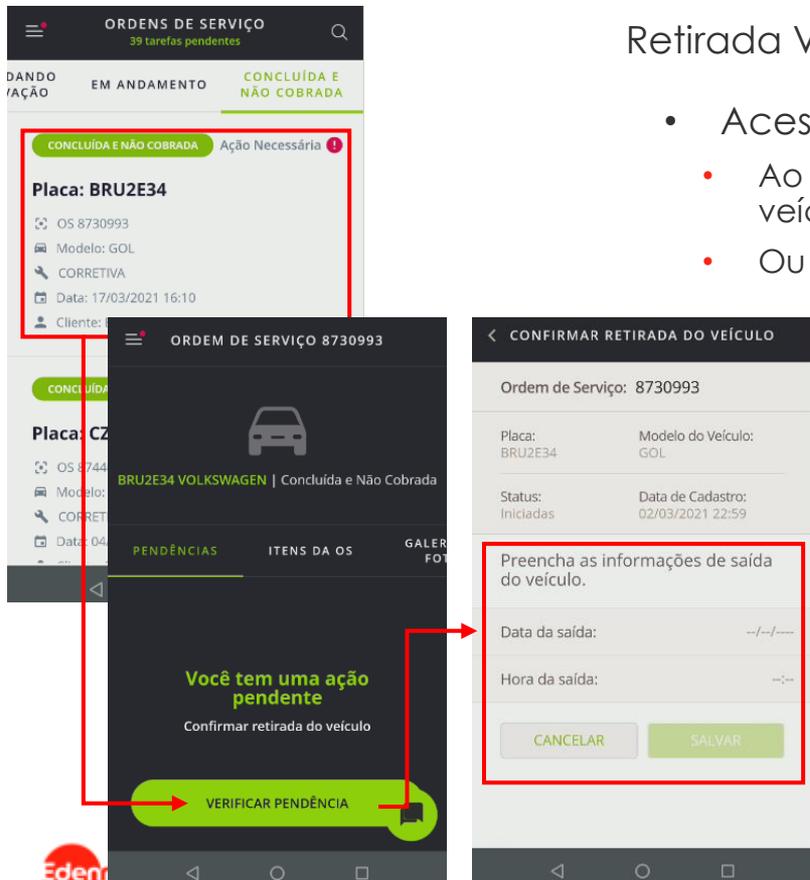


- Ações possíveis:
  - Informar o prazo para conclusão do serviço:
  - Prazo e Justificativa.

# Tarefa | Retirada Veículo

## Retirada Veículo:

- Acesso:
  - Ao clicar no Push de “O.S. XXXXXXX”: confirme a retirada do veículo”.
  - Ou direto pela Home.
- Ações possíveis:
  - Informar a data de retirada do veículo:
    - Data e hora da retirada.



Obrigado!

We  
connect,  
You  
win

