



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


APROVADAS


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



ADICIONAR ITEM

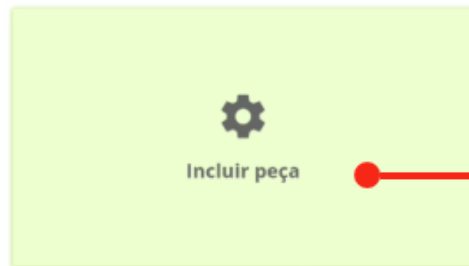
Importante: Você só poderá incluir novos itens em uma Ordem de Serviço quando ela estiver em algum dos status abaixo:

- Não enviada ao cliente
- Em revisão

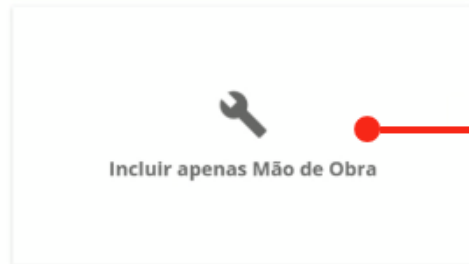
Cadastro de item

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



Para incluir um item

Comece selecionando acima qual a peça você deseja incluir

CADASTRAR ITEM

CANCELAR

SELECIONE A PEÇA

Buscar peça

Nenhuma peça encontrada

Digite o nome da peça desejada

SELECIONE A PEÇA

filtro

ACESSORIOS

FILTRO CABINE

AR CONDICIONADO

FILTRO AR CONDICIONADO

Clique sobre a peça desejada

Cadastro de item

Passo 2.1 – complementos da peça

Algumas peças exigem que você informe o fabricante

Peça	BATERIA ✓
Fabricante	

Pesquisar



ABS

AC DELCO

ADVANCE

E também podem solicitar que você informe o detalhamento da peça

Fabricante	AC DELCO ✓
Amperagem	

Pesquisar



4

5

6



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



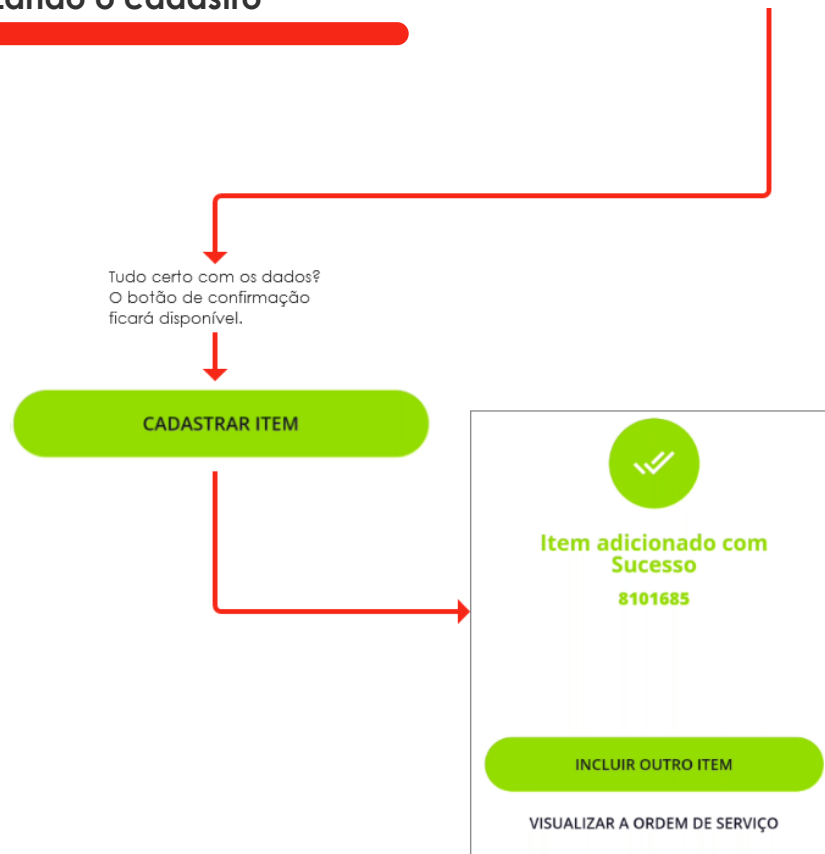
Evidencie a necessidade de substituição através de uma foto que mostrando a marca e a Tensão da bateria a ser substituída.



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.



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



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

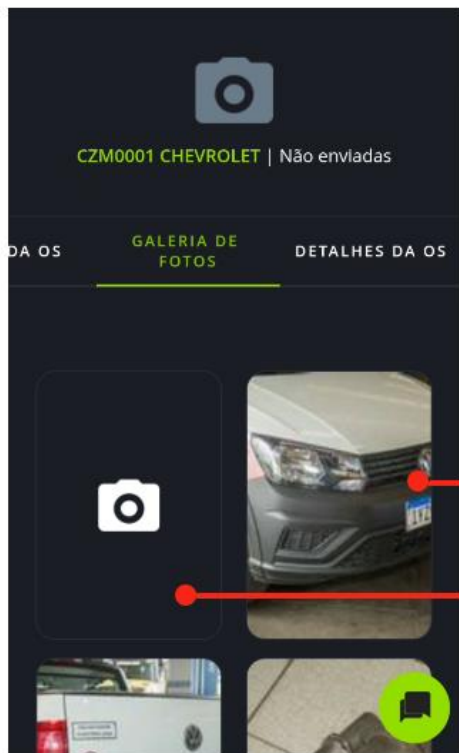
O botão Enviar para Aprovação ainda está indisponível?

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

PNEU
SUBSTITUIR

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

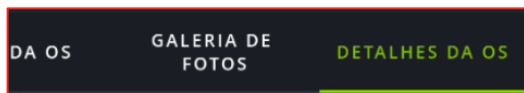
- Não enviada ao cliente
- Em Revisão

Substituição de OS

Para substituir uma OS você deve seguir os passos abaixo:

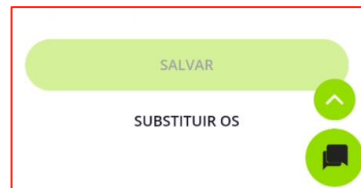
1 – Acessar a Ordem de Serviço – pode ser pela busca ou pela capa do App

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

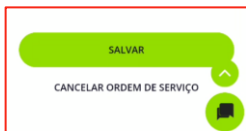
Para cancelar uma OS você deve seguir os passos abaixo:

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



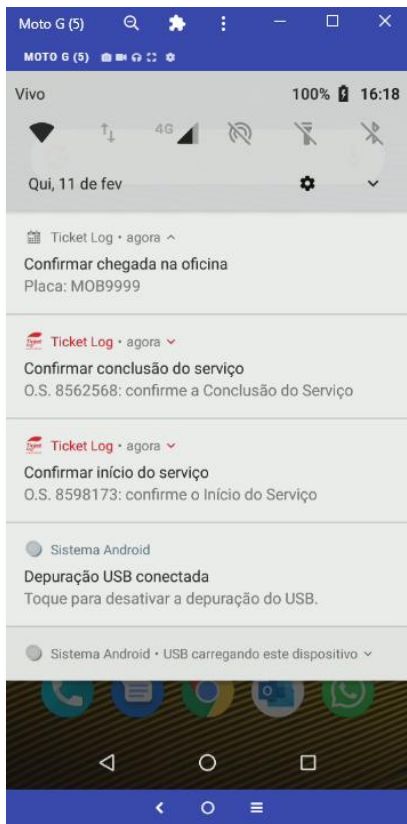
App | Tarefas & Push



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.

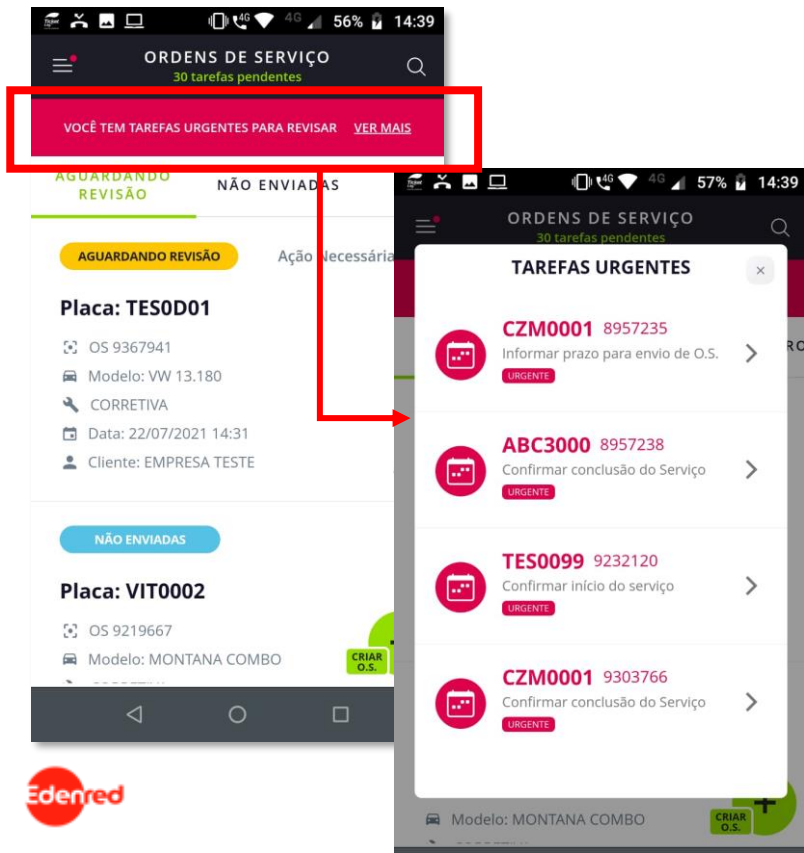
Fup | Pushs Disparados



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



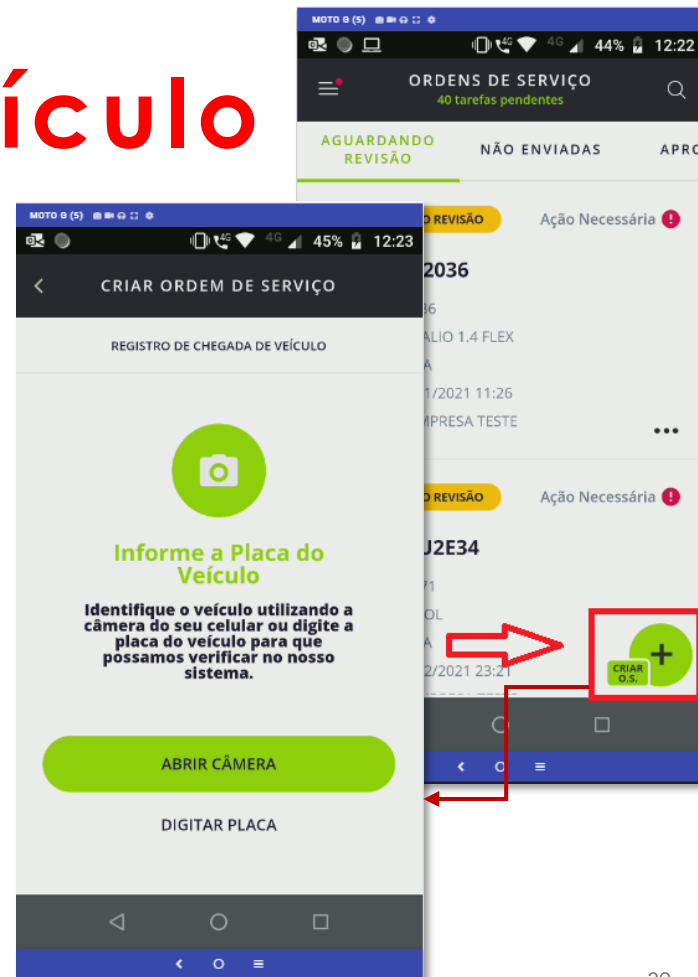
Tarefas Urgentes:

- 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

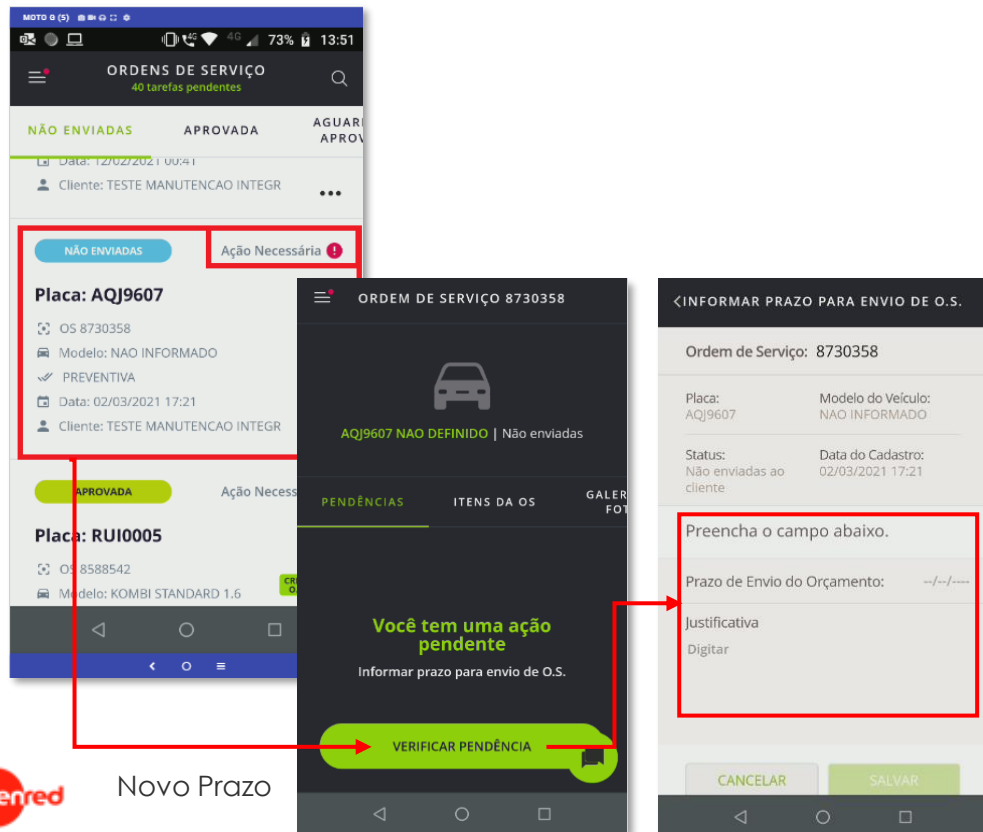
Envio da Ordem de Serviço:

- Acesso:
 - Ao clicar no Push de “O.S. XXXXXXXX: 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.



Envio para aprovação

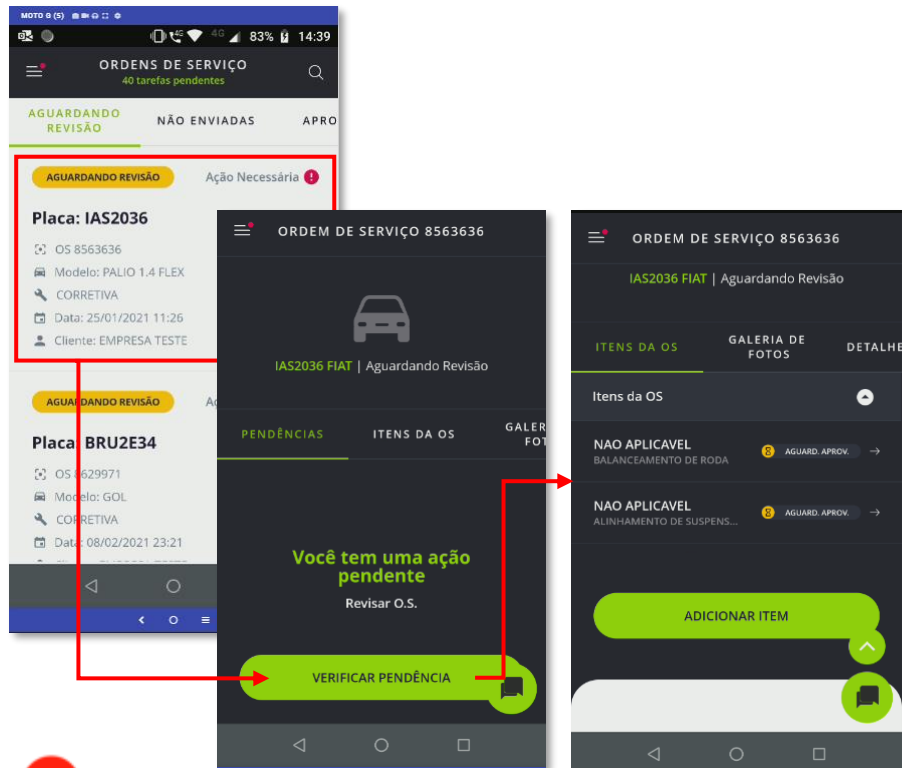
Tarefa | Envio da OS



Envio da Ordem de Serviço:

- Acesso:
 - Ao clicar no Push de "O.S. XXXXXXXX: 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:

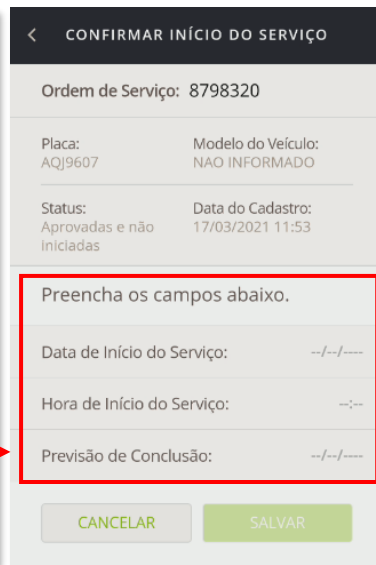
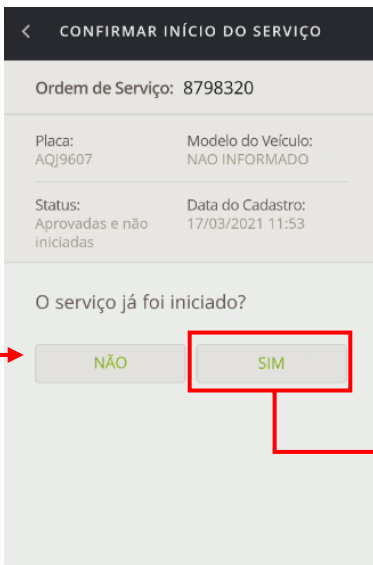
- Acesso:
 - Ao clicar no Push de "O.S. XXXXXXXX: solicitação de revisão de orçamento";
 - Ou direto pela *Home*;
- Ações possíveis:
 - Revisão dos itens pendentes;
 - Envio da OS para aprovação;

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.

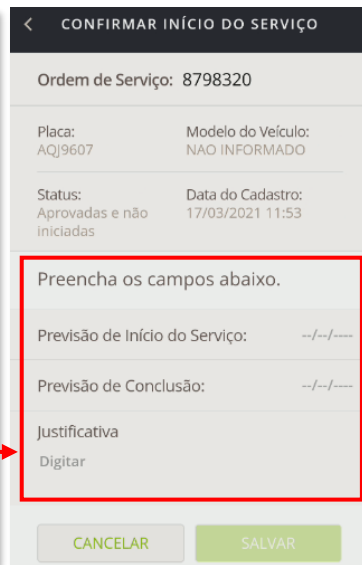
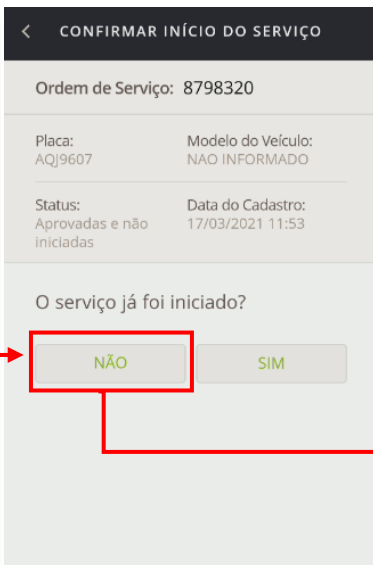
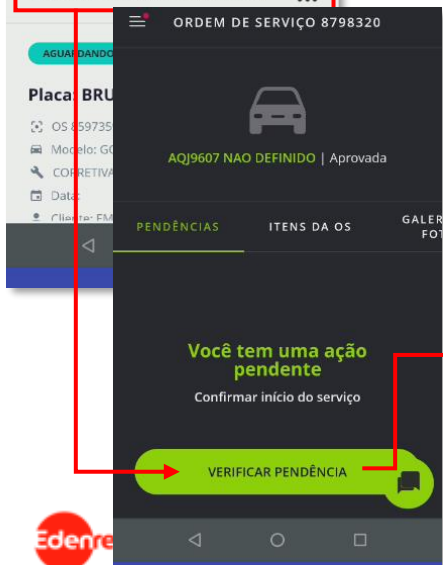
- Ações possíveis:
 - Informar o início do serviço:
 - Data e hora do início;
 - Previsão de conclusão.



Tarefa | Início do Serviço

Início do Serviço:

- Acesso:
 - Ao clicar no Push de “O.S. XXXXXXXX: confirme o início do serviço”.
 - Ou direto pela Home.
- Ações possíveis:
 - Informar prazo para início do serviço:
 - Prazo e justificativa.

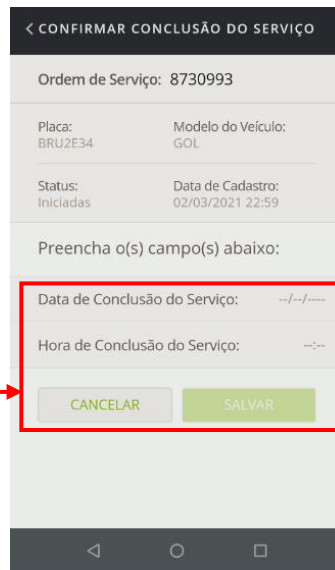
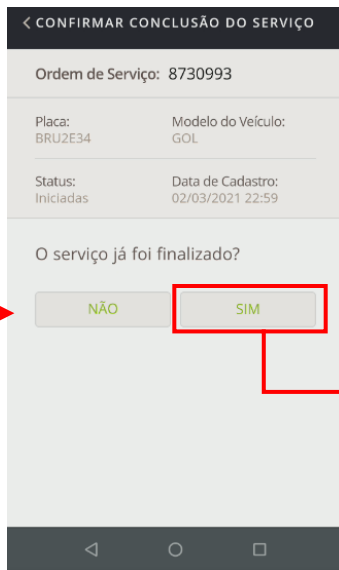
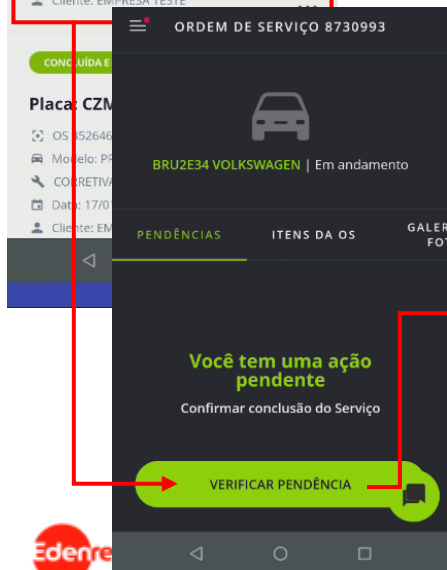


Tarefa | Conclusão Serviço



Conclusão do Serviço:

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



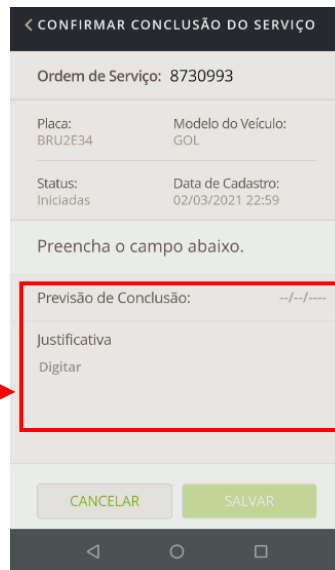
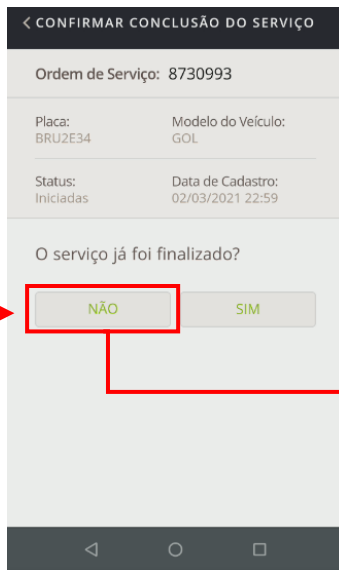
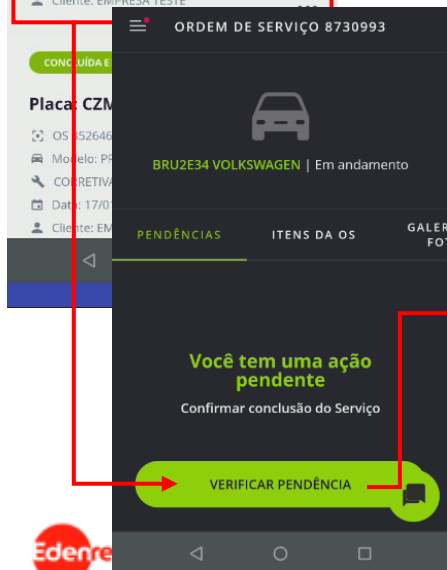
- Ações possíveis:
 - Informar a conclusão do serviço:
 - Data e hora da conclusão.

Tarefa | Conclusão Serviço



Conclusão do Serviço:

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

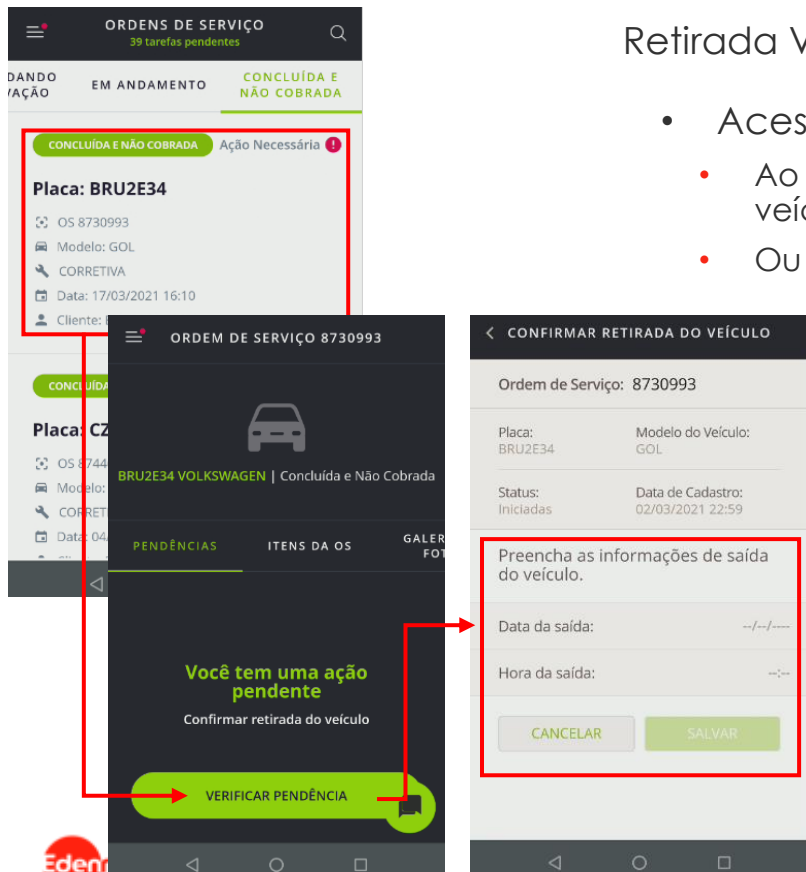


- Ações possíveis:
 - Informar o prazo para conclusão do serviço:
 - Prazo e Justificativa.

Tarefa | Retirada Veículo

Retirada Veículo:

- Acesso:
 - Ao clicar no Push de "O.S. XXXXXXXX: 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