

GUIA RÁPIDO DO USUÁRIO

SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO



Objetivo: Auxiliar de forma objetiva como utilizar sistema e efetuar um a solicitação de um chamado técnico.

Conteúdo

• Normas de Uso.....	3
• Acessando o Sistema.....	4
• Fazendo Login.....	5
• Abrindo um Chamado.....	6
• Entendendo o Campo de abertura de chamado.....	7
• Salvando o Chamado.....	8
• Cancelando um Chamado.....	9
• Acompanhando um Chamado.....	10
• Extrairndo Relatório.....	11

Normas de Uso

- 1.** O Envio e alteração de Login e Senha é de responsabilidade da Gomaq, não podendo ser alterada pelo cliente/usuário. Caso seja necessário à mudança, favor fazer a solicitação por e-mail justificando essa alteração.
- 2.** A partir de agora os chamados só poderão ser solicitados através do portal, não havendo mais a possibilidade de abertura por e-mail ou telefone.
- 3.** Os chamados devem ser abertos com o numero de serie do exato equipamento que está apresentando defeito.
- 4.** Campos de endereço devem ser conferidos sempre que for abrir um chamado, caso abra o chamado para localidade diferente da serie que apresenta defeito, a Gomaq se isentará da responsabilidade no atraso do chamado para a localidade correta.
- 5.** Todos os campos do sistema devem estar preenchidos para abertura do chamado, não sendo possível salvar caso tenha algum campo em branco.
- 6.** O técnico seguirá para atendimento do equipamento/serie solicitado no endereço/Local informado pelo cliente no site.

- **Dados para acesso**

Login: PREFEITURA DE TAUBATE
Senha: pr3ft@

Acessando o Sistema

Para acessar o sistema é necessário estar conectado a internet.
Acesse o endereço: <http://www.gomaq.com.br/> no navegador da Internet Explorer.



The screenshot shows the GOMAQ website homepage. At the top, there's a navigation bar with links: HOME, MPS/OUTSOURCING, PRODUTOS, LOJA VIRTUAL, LICITAÇÕES, REVENDAS, EMPRESA, VÍDEOS, and CONTATO. Below the navigation bar, there are five product categories with images: Impressoras Térmicas, Rotuladores, Multifuncionais, Impressoras, and scanner. A Brother advertisement is prominently displayed, featuring the text "Conheça os lançamentos da Brother e surpreenda-se com as novas tecnologias" and a "brother" logo with a "SAIBA MAIS" button. To the right of the advertisement is a circular icon containing four Brother toner cartridges. The page also includes links for Horário de Atendimento, Avenida dos Bandeirantes, 988, São Paulo - SP - Brasil, and social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube.

Em seguida clique no botão **MPS (Outsourcing)** depois **Chamado Outsourcing**



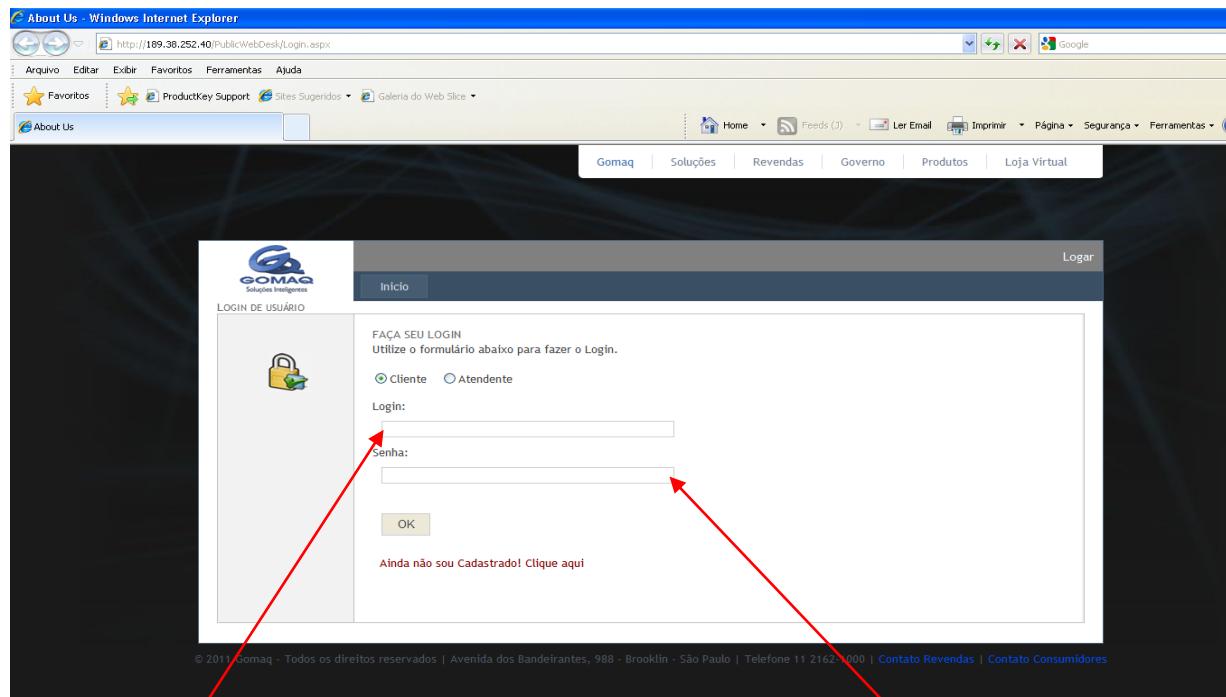
This screenshot is identical to the one above, but the "MPS/OUTSOURCING" button in the navigation bar is highlighted with a red box. The rest of the page content, including the Brother advertisement and footer information, remains the same.

Em caso da impossibilidade de acesso ao site segue os links alternativos.

<http://187.121.86.202/publicwebdesk/login.aspx>

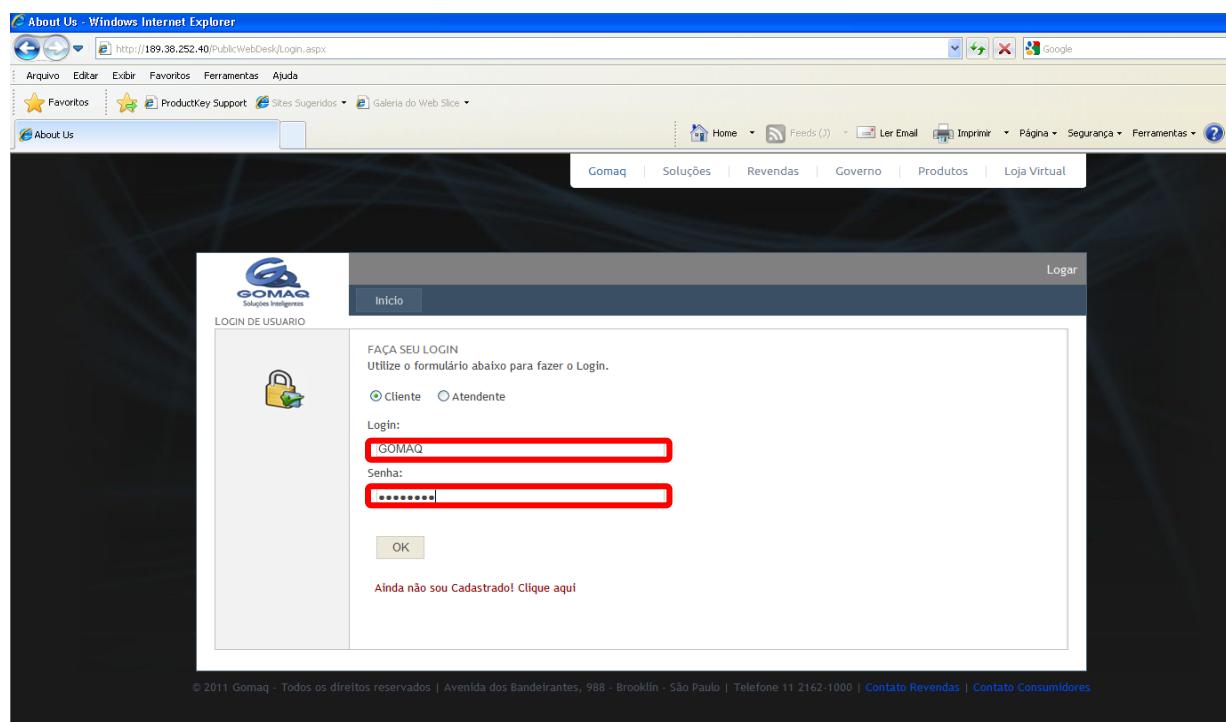
<http://191.248.48.202/publicwebdesk/login.aspx>

Fazendo Login

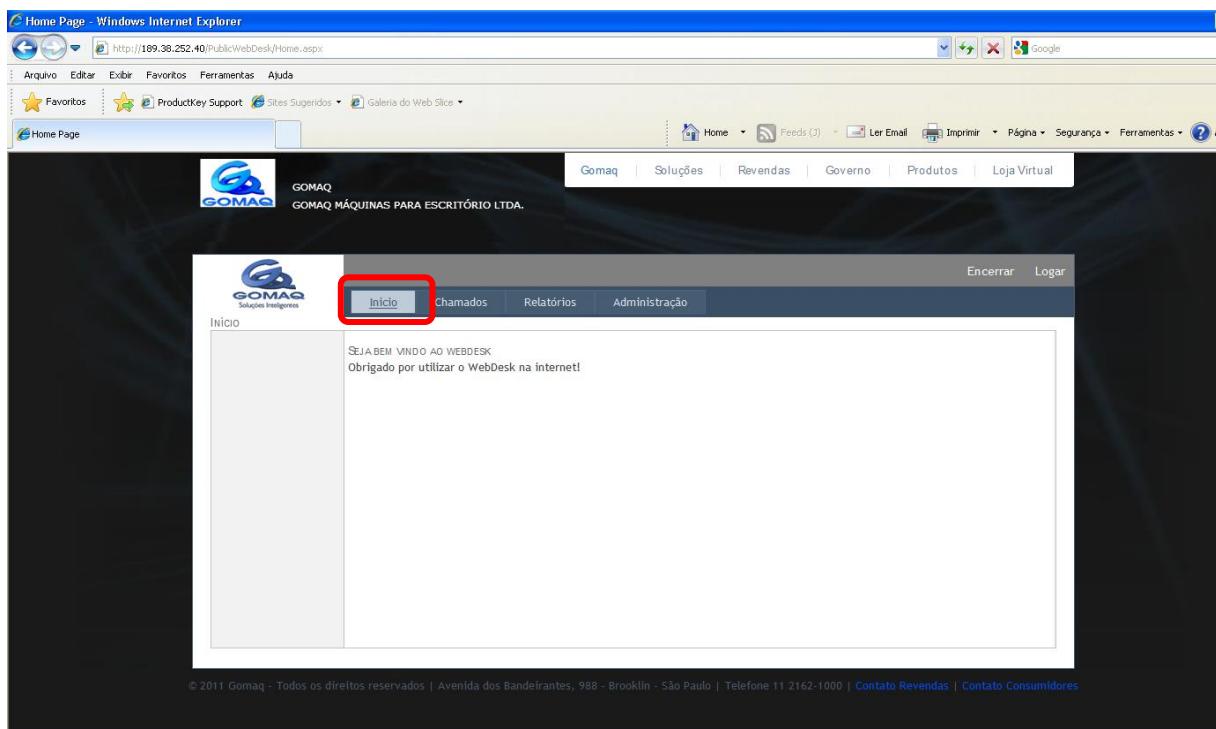


**Insira o Login
Informado pela
Gomaq**

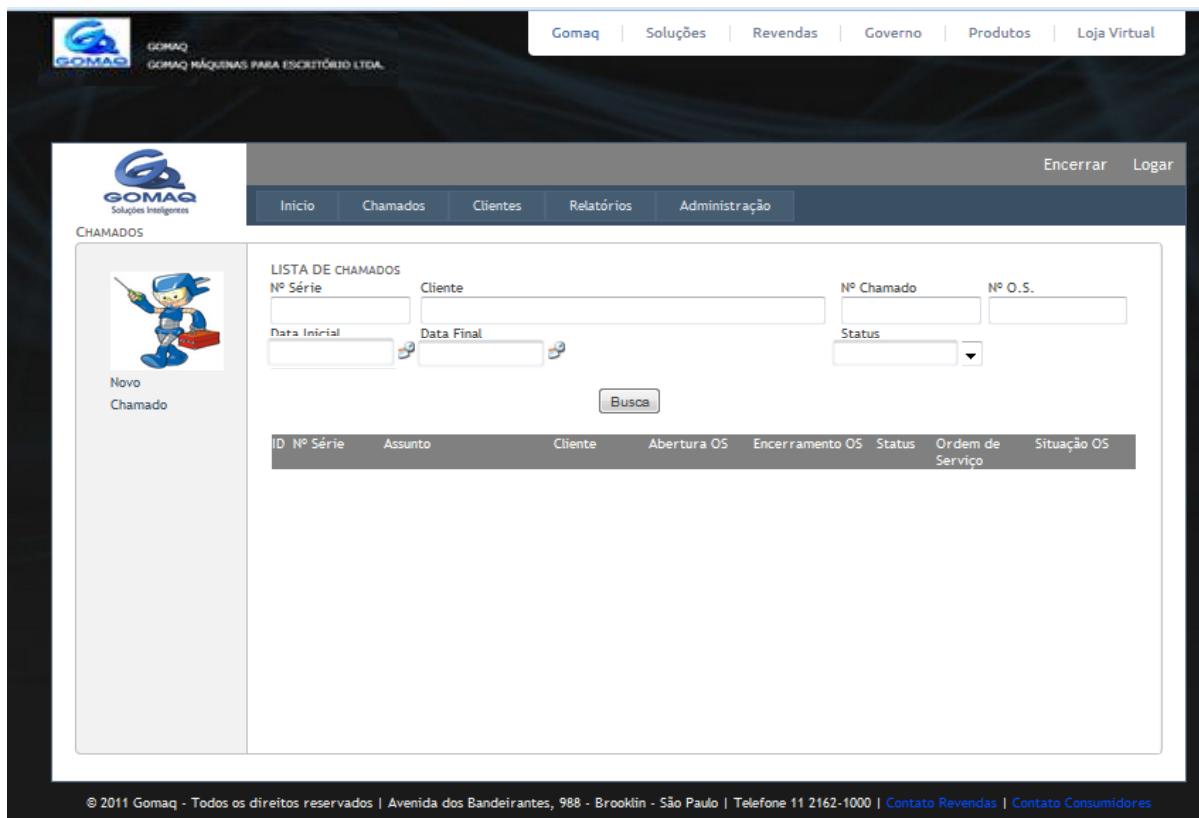
**Insira a Senha
Informada pela
Gomaq**



Tela inicial



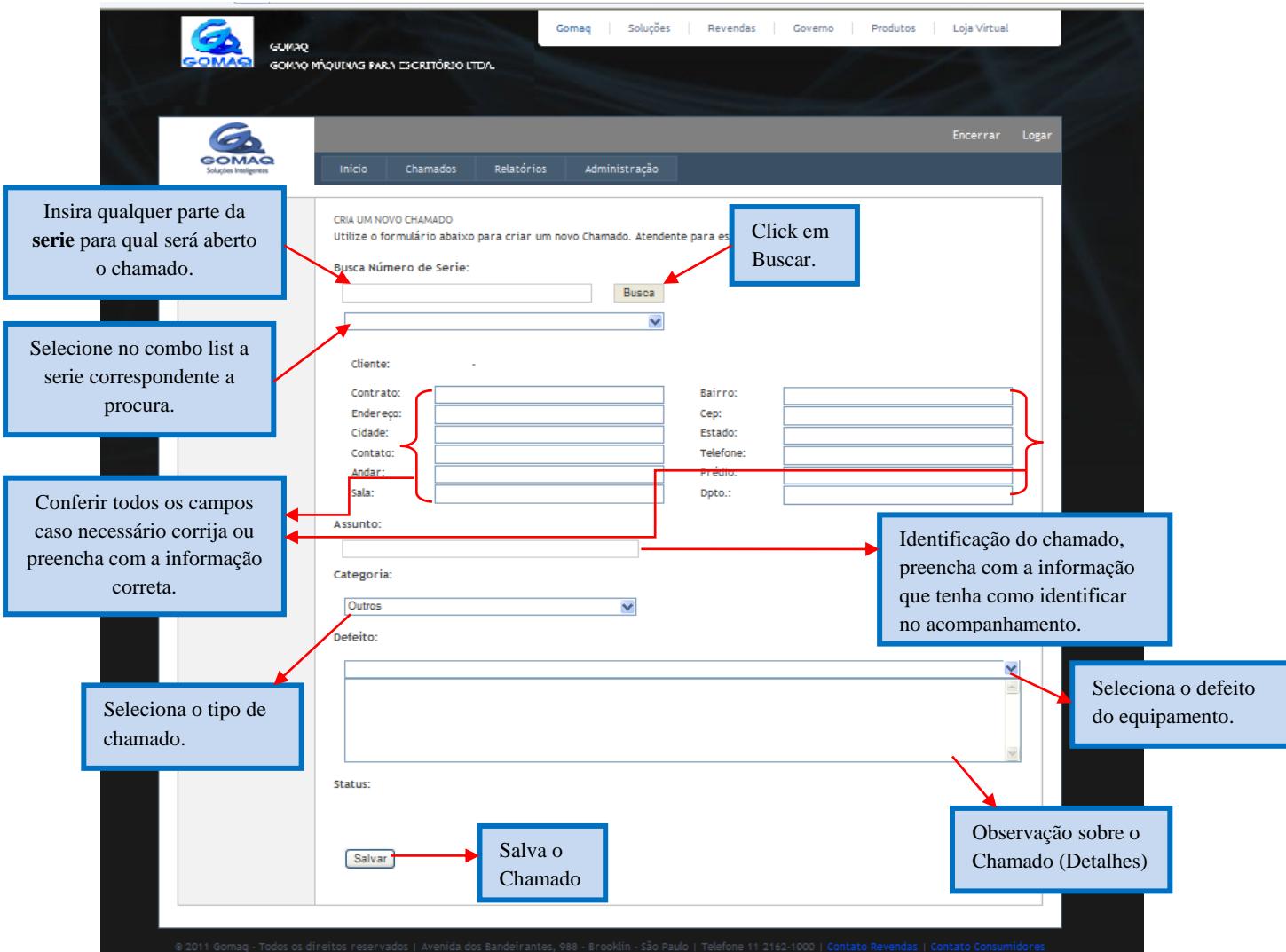
Abrindo um Chamado: Clique em Chamado depois em Novo Chamado



ID	Nº Série	Assunto	Cliente	Abertura OS	Encerramento OS	Status	Ordem de Serviço	Situação OS
----	----------	---------	---------	-------------	-----------------	--------	------------------	-------------

© 2011 Gomaq - Todos os direitos reservados | Avenida dos Bandeirantes, 988 - Brooklin - São Paulo | Telefone 11 2162-1000 | [Contato Revendas](#) | [Contato Consumidores](#)

Todos os campos abaixo devem ser preenchidos e conferidos com as informações exatas da serie do equipamento que deve ser atendida.



Insira qualquer parte da serie para qual será aberto o chamado.

Seleciona no combo list a serie correspondente a procura.

Conferir todos os campos caso necessário corrija ou preencha com a informação correta.

Seleciona o tipo de chamado.

Click em Buscar.

Identificação do chamado, preencha com a informação que tenha como identificar no acompanhamento.

Seleciona o defeito do equipamento.

Observação sobre o Chamado (Detalhes)

Salva o Chamado

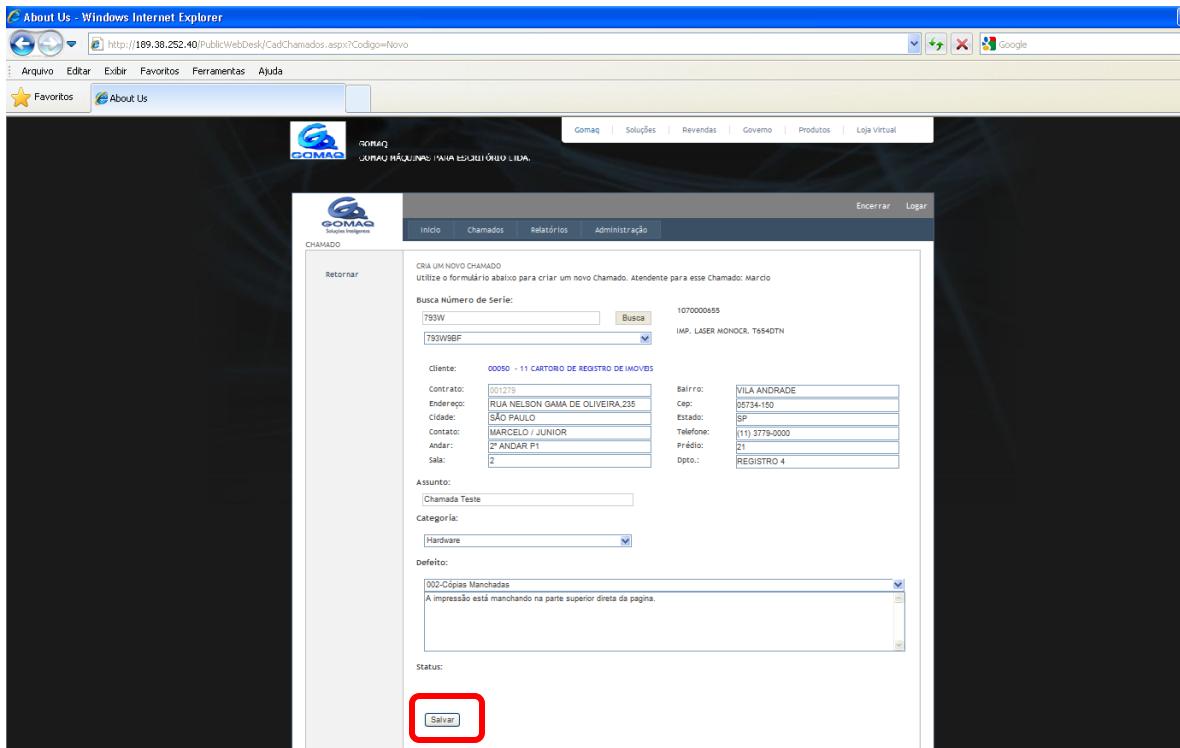
Atenção o numero de serie deve ser exatamente o numero que está apresentando defeito e deve ser atendida.

Busca Número de Serie:

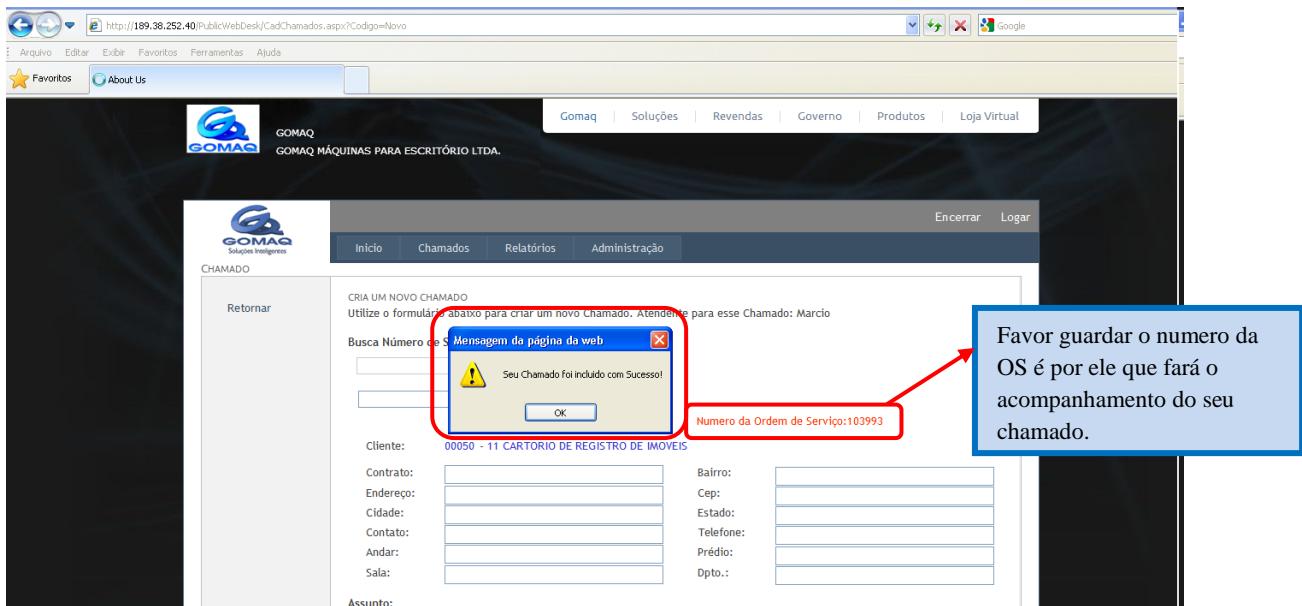
793W

793W9BF
793W9BF
793W9DM

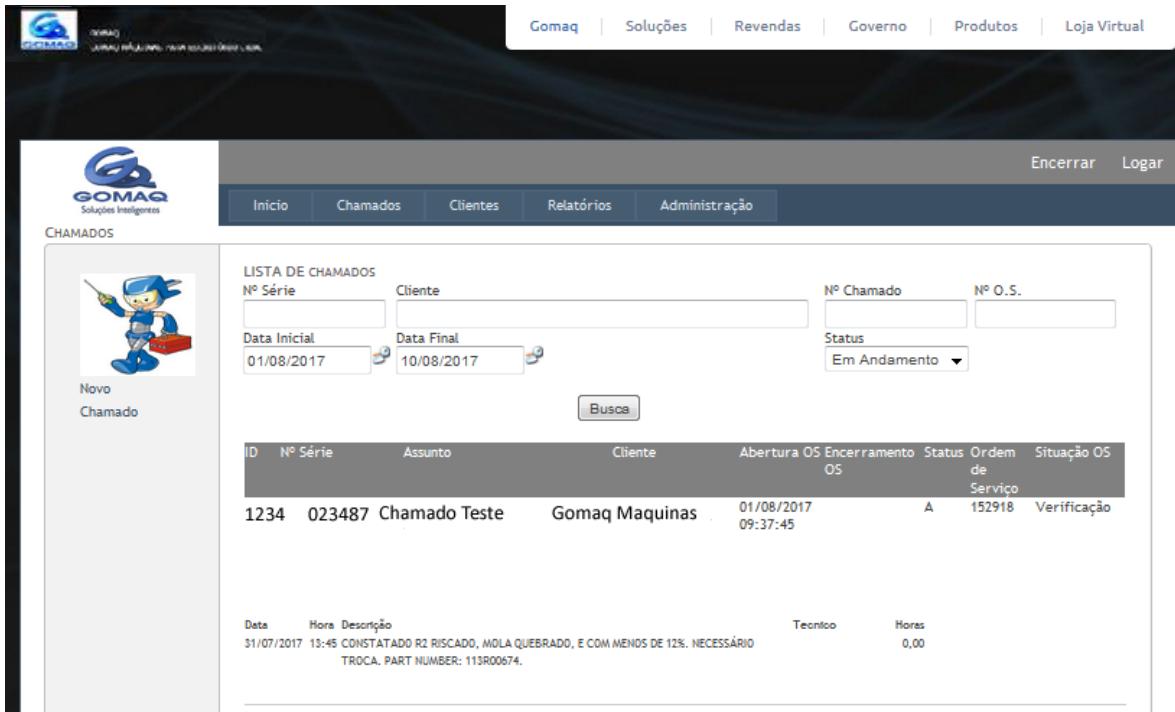
Exemplo de um chamado com todos os campos preenchidos



Ao preencher todos os campos e conferir clique em Salvar, teremos a seguinte tela.



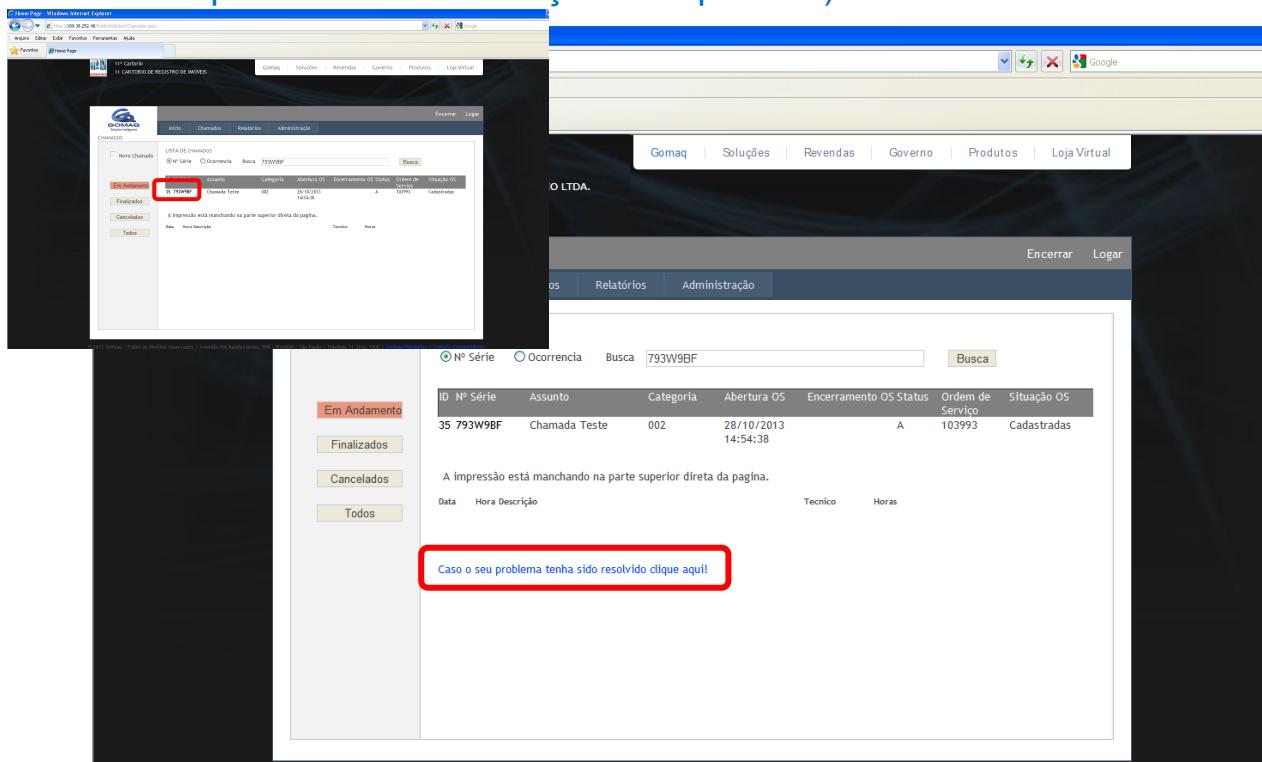
Acompanhando o chamado aberto: Vá para a tela inicial depois clique em chamado, aplique os filtros que melhor atenda seus criterios.



ID	Nº Série	Assunto	Cliente	Abertura OS	Encerramento OS	Status	Ordem de Serviço	Situação OS
1234	023487	Chamado Teste	Gomaq Maquinas	01/08/2017 09:37:45	01/08/2017 09:37:45	A	152918	Verificação

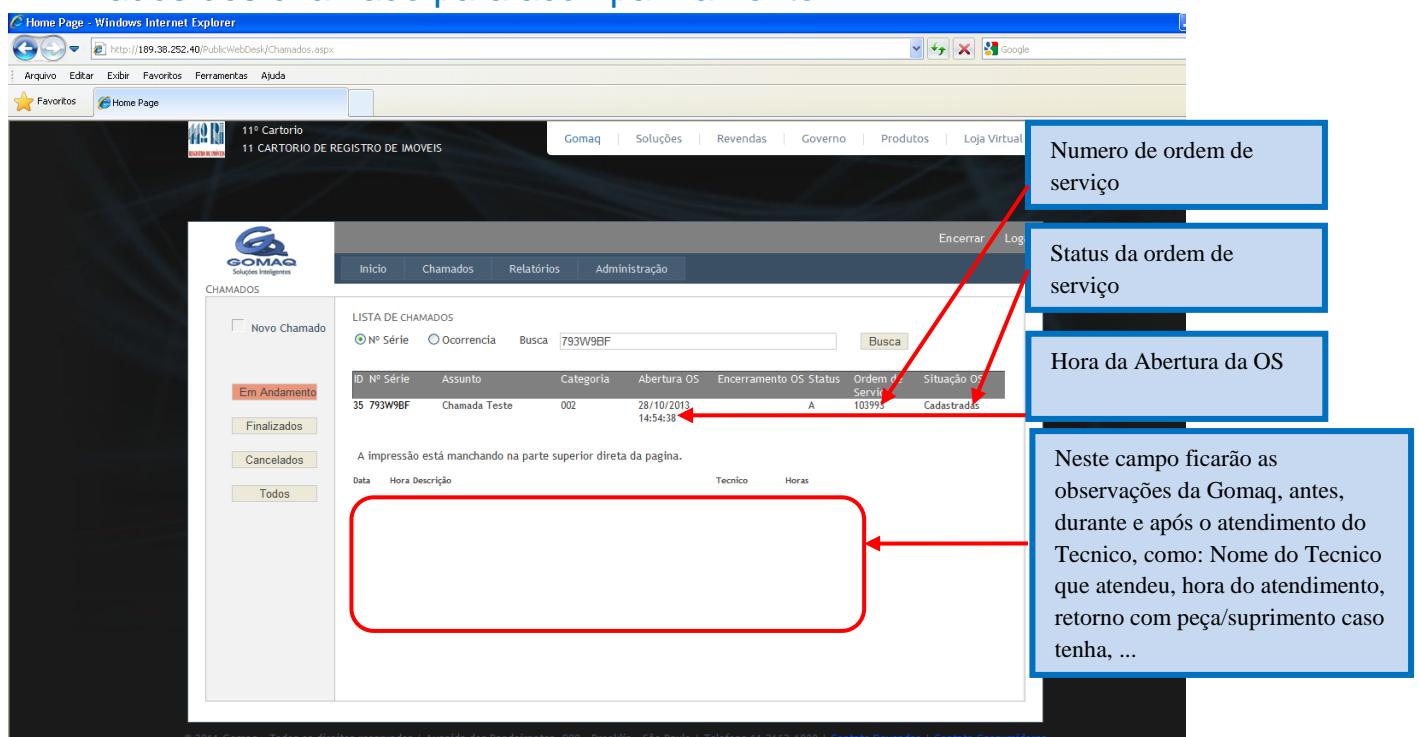
Você pode fazer filtros por: Numero de serie, datas, status ou por número de OS.

Caso tenha aberto um chamado e em seguida o equipamento volte a ficar funcional, clique no **numero de serie** e depois no **link** mostrado na imagem para cancelamento do atendimento do mesmo. (Somente faça isso caso não deseje mais o atendimento técnico da Gomaq para aquela ordem de serviço em específico).



ID	Nº Série	Assunto	Categoria	Abertura OS	Encerramento OS	Status	Ordem de Serviço	Situação OS
35	793W9BF	Chamada Teste	002	28/10/2013 14:54:38		A	103993	Cadastradas

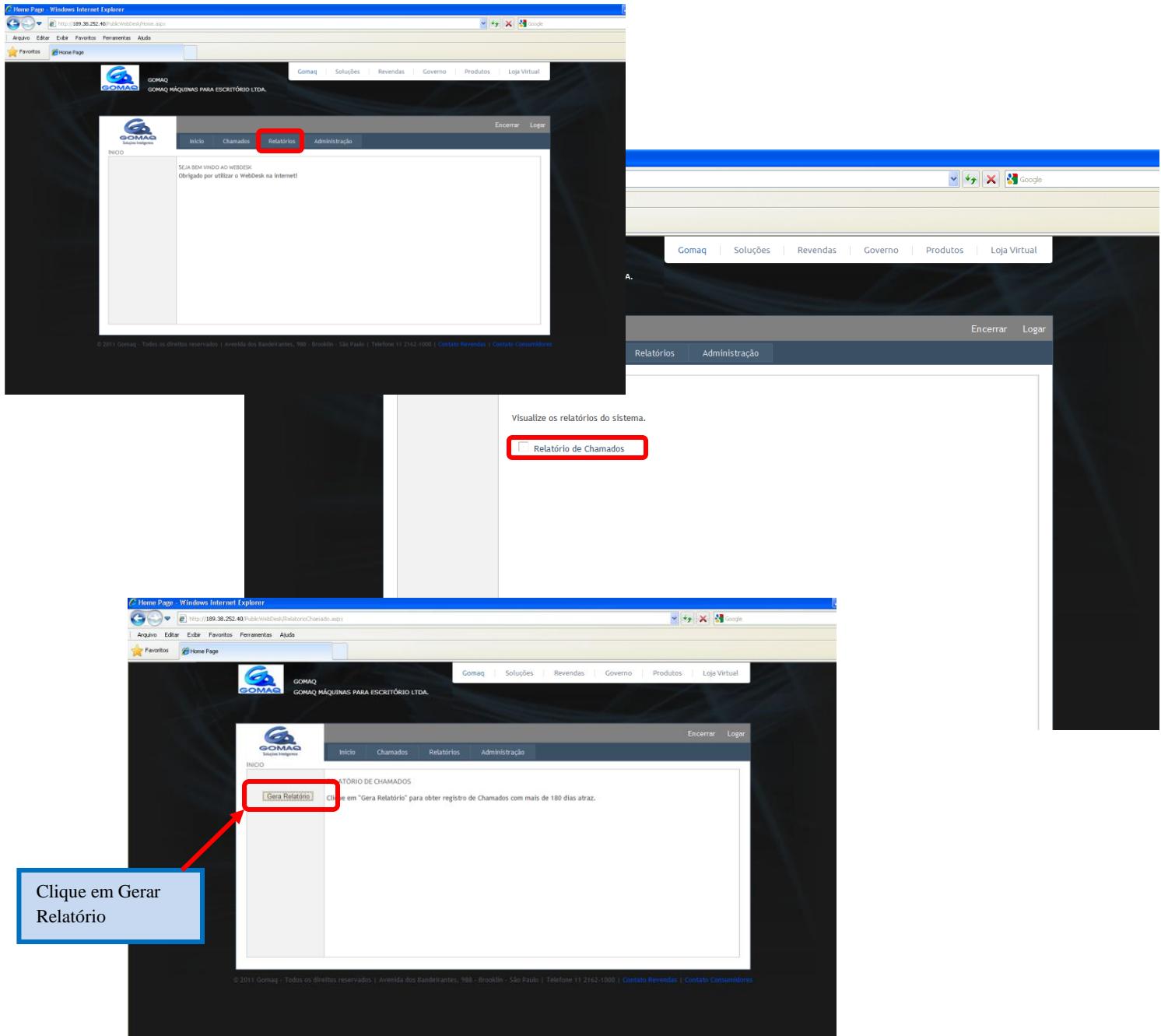
Dados dos chamado para acompanhamento



ID	Nº Série	Assunto	Categoria	Abertura OS	Encerramento OS	Status	Ordem de Serviço	Situação OS
35	793W9BF	Chamada Teste	002	28/10/2013 14:54:38		A	103993	Cadastradas

Extraindo um relatório de acompanhamento de até 180 dias dos chamados feitos pelo portal.

Na tela inicial clique em **Relatório** em seguida em **Relatório de Chamado**



The screenshot illustrates the process of generating a call report. It shows three sequential screens from a Windows Internet Explorer browser:

- Initial Screen:** Shows the main menu with "Relatórios" highlighted. A red box highlights the "Relatórios" button in the top navigation bar.
- Report Selection Screen:** Shows a sub-menu titled "Visualize os relatórios do sistema." with "Relatório de Chamados" highlighted. A red box highlights the "Relatório de Chamados" button.
- Report Generation Screen:** Shows a button labeled "Gera Relatório". A red box highlights this button, and a blue box with the instruction "Clique em Gerar Relatório" (Click to generate report) is overlaid on the left side of the screen.

Será exibido um relatório em PDF com todas as informações de chamados do portal, com todos os status dos chamados.



RELATÓRIO DE CHAMADO

29/10/2013



Nº	Abertura	Encerramento	Nº Serie	Situacao	Nº Os	Situacao Os
33	23/10/2013 14:51:14 Equipamento atolando com frequência		793TPMV	Em Aberto	103865	Finalizado
34	23/10/2013 15:06:30 OBS		795HK1B	Em Aberto	103868	Verificação
35	28/10/2013 14:54:38 A impressão está manchando na parte superior direta da pagina.		793W9BF	Em Aberto	103993	Cadastradas

Data, Hora, e categoria que foi aberto o Chamado.

Serie do equipamento que foi Aberto o Chamado.

Situação do Chamado (Em Aberto, Em Atendimento, Atendido, Cancelado.)

Numero da Ordem de Serviço a ser atendida

Status da Ordem de serviço.



GOMAQ
Soluções Inteligentes

Gomaq - Tradição e Inovação

Com 48 anos de tradição no mercado de soluções de impressão, a GOMAQ está entre as 200 maiores Empresas de Tecnologia do Brasil desde 2008 segundo a revista INFO Exame, e atua em todo o território nacional. Com sede em São Paulo e Centro de Distribuição em Vitória (ES), a GOMAQ atua nos canais de Soluções, Distribuição e Governo, além de suporte e assistência técnica, tendo como parceiros grandes marcas como Brother, Dascom, Elgin, Lexmark, RISO e Sharp.

A GOMAQ firma sua presença no mercado através da qualidade de seus serviços, equipamentos e soluções, contando com impressoras, multifuncionais, rotuladores, impressoras de etiquetas, entre outros equipamentos que te farão experimentar a sensação de trabalhar com a demanda que desejar, aliada ao máximo de qualidade em impressão e com os menores custos.

Uma empresa em constante evolução e focada em resultados, que preza pelo atendimento ao cliente, agregando o máximo de qualidade, eficiência, confiabilidade e conduta ética. Conheça o Universo Gomaq.

 www.twitter.com/gomaqsolucoes

 www.facebook.com/gomaqsolucoes

 www.youtube.com/gomaqsolucoes

 www.gomaq.com.br

Av. dos Bandeirantes, 988 - Brooklin
CEP: 04553-001 - São Paulo/SP
Telefone: (11) 2162.1000

Centro de Distribuição Vitória
Rodovia BR 101 Norte - S/N - KM 265
CEP: 29162-122 - Vitória/ES





The advertisement features a central circular graphic containing the GOMAQ logo and the tagline "Soluções Inteligentes". This is surrounded by a grid of nine hexagonal panels, each representing a different product or service category:

- Soluções em Impressão (GED)**: A man in a blue shirt pointing at a network diagram.
- Multifuncionais**: Various multifunctional printers.
- Impressoras**: Large industrial printers.
- Impressoras Térmicas**: Thermal printers and a handheld barcode scanner.
- e Rotuladores**: Labels and a printer.
- Alto Volume de Impressão**: Large industrial printers.
- Suprimentos Originais**: Brother TN-650 toner cartridge and other supplies.
- Móveis e Cadeiras para Escritório**: Office furniture.
- Peças e Acessórios**: Electronic components and circuit boards.
- Assistência Técnica**: A woman working on a computer.
- Supporto e Assistência Técnica**: A person working on a computer.

At the bottom of the grid, the logos for several brands are displayed: brother., DASCOM, ELGIN, LEXMARK, RISO, and SHARP.

Ao imprimir, lembre-se:
economia e qualidade
devem andar juntas. E
assim, você ainda
ajuda o planeta.



Ao imprimir, lembre-se:
economia e qualidade
devem andar juntas. E
assim, você ainda
ajuda o planeta.



