



Field Service

1. Introdução - Visão Geral

1.1. O que é o Field Service?

1.2. Conceitos

1.3. Fluxo de Atendimento

1.4. Acesso ao Sistema

2. Usando o Fiel Service

2.1. Tela Inicial - Lista de Tickets

2.2. Visualizando um Ticket

2.3. Criar um Ticket

2.4. Atender um Ticket

2.5. Meus Tickets

2.6. Aprovação de Ticket

2.7. Georeferenciamento

2.8. Conhecimentos

2.9. Dúvidas Frequentes

1. Introdução - Visão Geral

1.1. O que é o Field Service?

O Field Service

É um aplicativo mobile focado no **atendimento e gerenciamento de tickets em campo**.

Ele foi criado para permitir que técnicos realizem atendimentos diretamente pelo celular, seguindo fluxos definidos dentro do sistema principal.

Objetivo do sistema

- Centralizar o atendimento técnico;
- Permitir execução de tickets via mobile;
- Simplificar o fluxo de atendimento em campo;
- Integrar com o gerenciamento de tickets;

Público-alvo

- Técnicos de atendimento;
- Equipes de suporte em campo.



Onde baixar o App

Google Play Store



Google Play

Apple Store



Apple Store



QR Code Google Play Store



QR Code Apple Store

4biz Field Service

Field Service App



1.2. Conceitos

Ticket

Unidade principal do sistema. Representa uma solicitação ou problema a ser resolvido.

Fluxo de Ticket

Cada ticket segue um fluxo específico com etapas que precisam ser cumpridas.

Grupo

Conjunto de técnicos responsáveis por determinados tipos de atendimento.

Técnico

Usuário responsável por:

- Capturar tickets;
 - Executar atendimento;
 - Finalizar solicitações.
-

Administrador

Responsável por:

- Gerenciar tickets no sistema principal;
 - Direcionar tickets para grupos.
-

1.3. Fluxo de Atendimento

Fluxo de atendimento

- 1 Ticket é criado;
 - 2 Vai para análise do administrador;
 - 3 É direcionado para um grupo;
 - 4 Técnicos visualizam o ticket;
 - 5 Um técnico captura o ticket;
 - 6 Atendimento é realizado;
 - 7 Ticket é finalizado;
-

⚠ Importante:

- O técnico precisa **Capturar o ticket antes de atuar;**
- O avanço do fluxo depende do preenchimento correto do formulário.

1.4. Acesso ao Sistema

Disponibilidade

- Aplicativo Mobile (Android e IOS);
 - Download via loja de aplicativos.
-

Como acessar

- 1 Abrir o app;
 - 2 Informar o ambiente (URL ou nome de sua empresa);
 - 3 Fazer login.
-

Informe o ambiente

Faça o Login



Tipos de login

- Login padrão (usuário e senha);
- SSO (ex: Azure - Use o seu acesso microsoft).

O seu acesso ao aplicativo é criado pela empresa.

Para acessar basta fazer login com Azure.

Faça login com usuário e senha caso a empresa disponibilize este acesso.

Alterar ambiente

Na tela de login possui a opção de alterar ambiente.

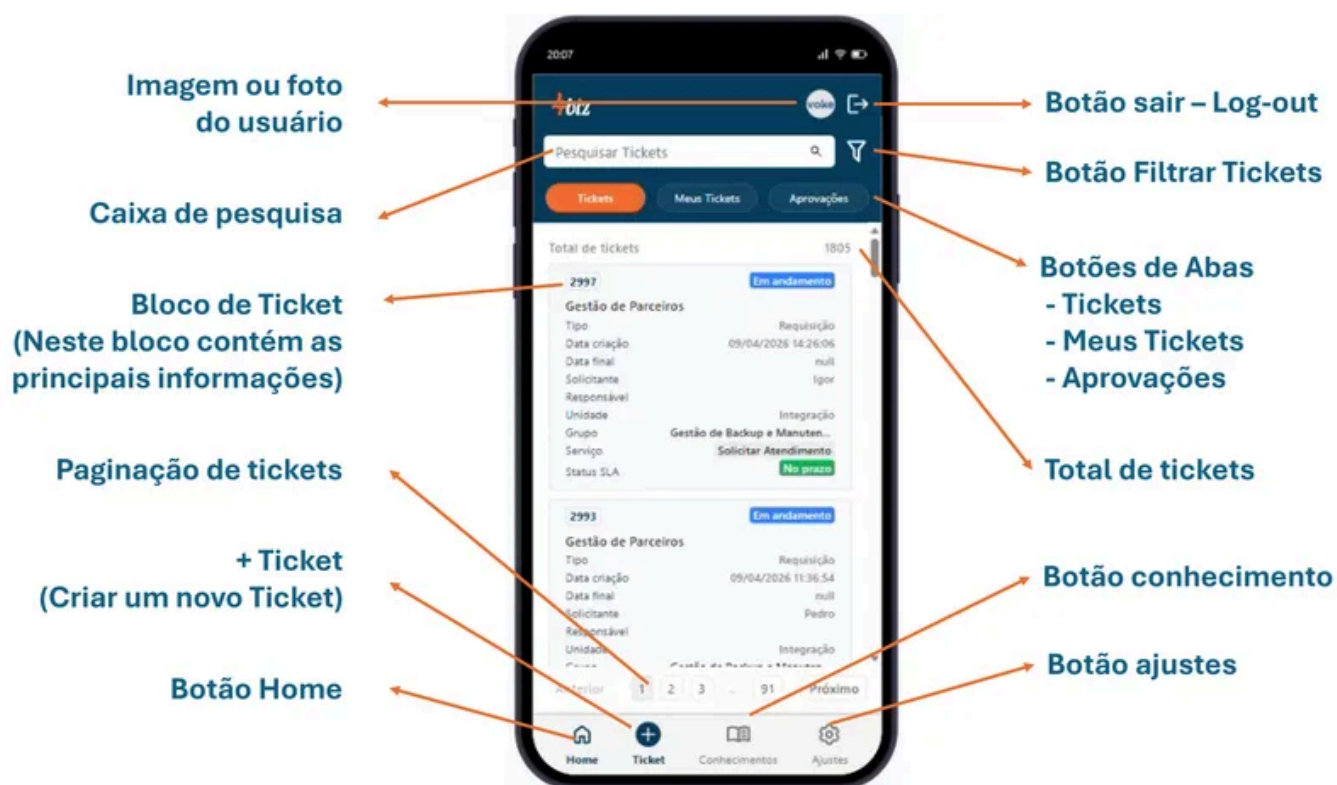
Caso você tenha acesso a outro ambiente de trabalho, basta inserir o nome para ser direcionado e efetuar o login para acesso.

2. Usando o Fiel Service

2.1. Tela Inicial - Lista de Tickets

O que é exibido

Após efetuar o log-in e acessar o sistema Fiel Service, a primeira tela exibe a lista de tickets e todas as funções do app, como é visto na imagem abaixo:



Vamos ver detalhadamente cada uma abaixo:

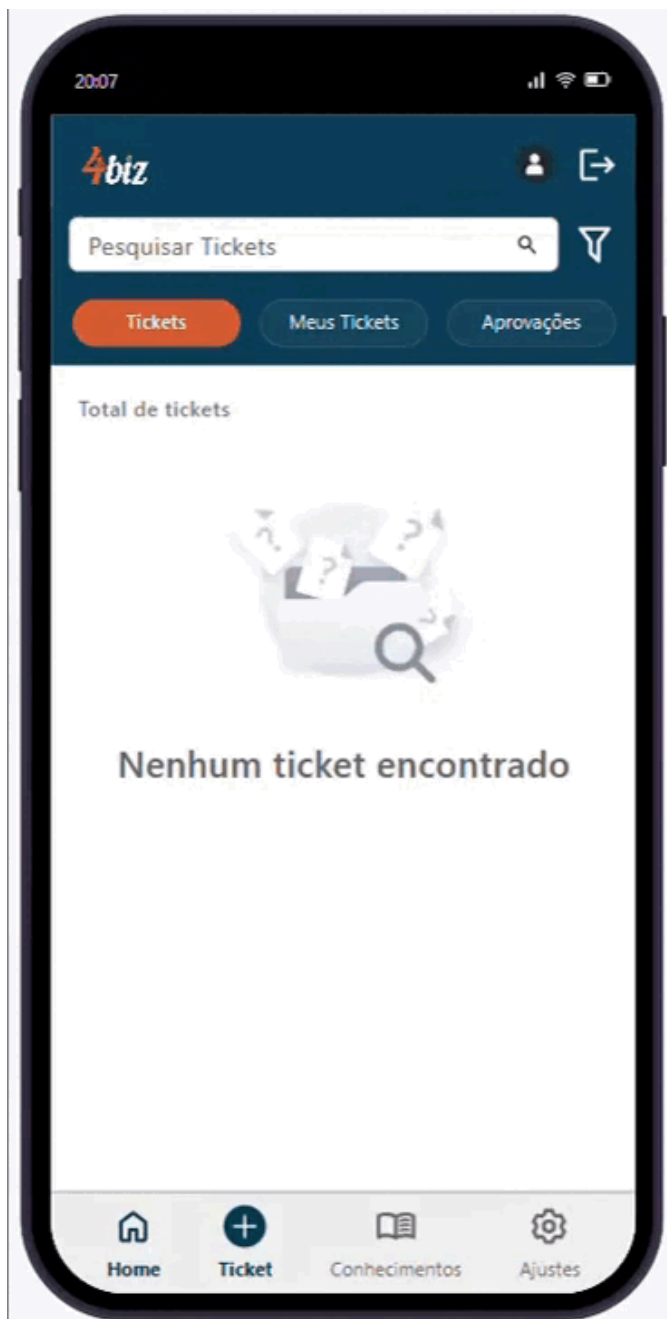


Foto do usuário

O aplicativo exibe no canto superior direito uma miniatura em imagem que poderá ser utilizada pra mostra a foto do usuário.

Ao clicar sobre a imagem, é aberta a seção **Dados da conta**.

Dados da conta

Veja o que é possível nesta seção:

Alterar imagem:

- Clique neste botão para fazer o upload de uma imagem ou foto;

Dados do usuário:

- Só é possível visualizar os **dados do usuário**. As informações contidas foram preenchidas pela empresa e para alterar-las, fale com administrador do sistema;

Alteração de senha:

- Aqui você poderá criar uma nova senha, para isso é necessário saber a senha atual.

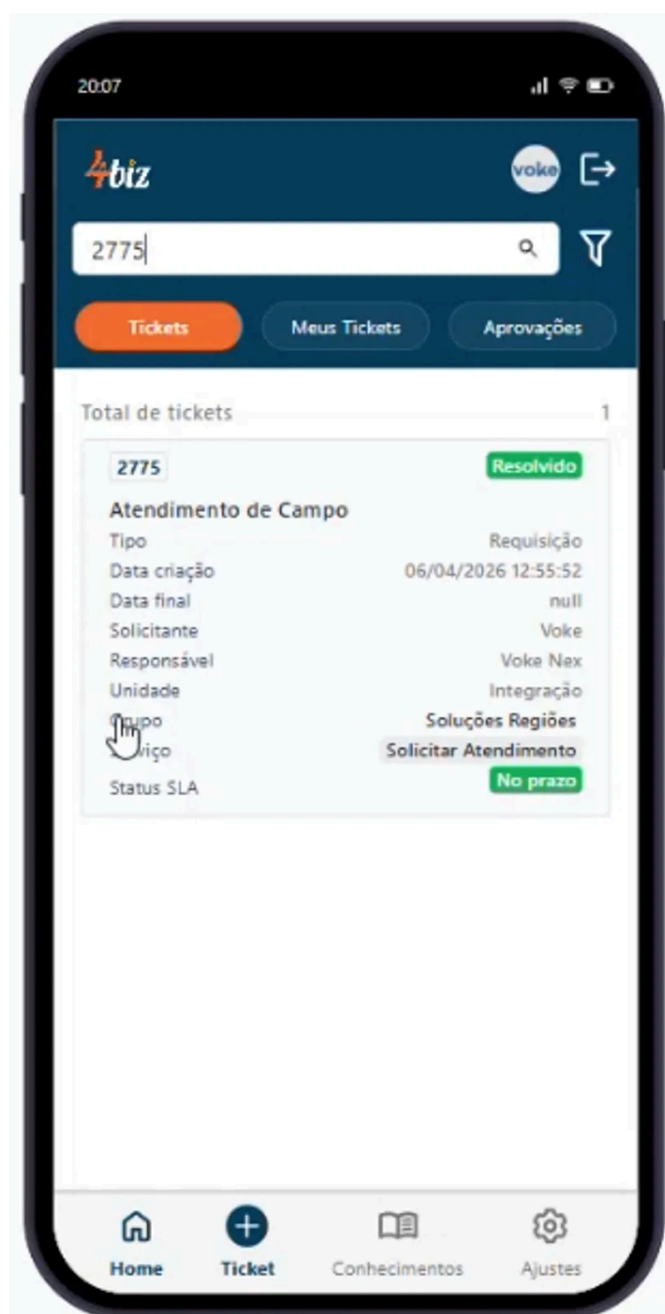
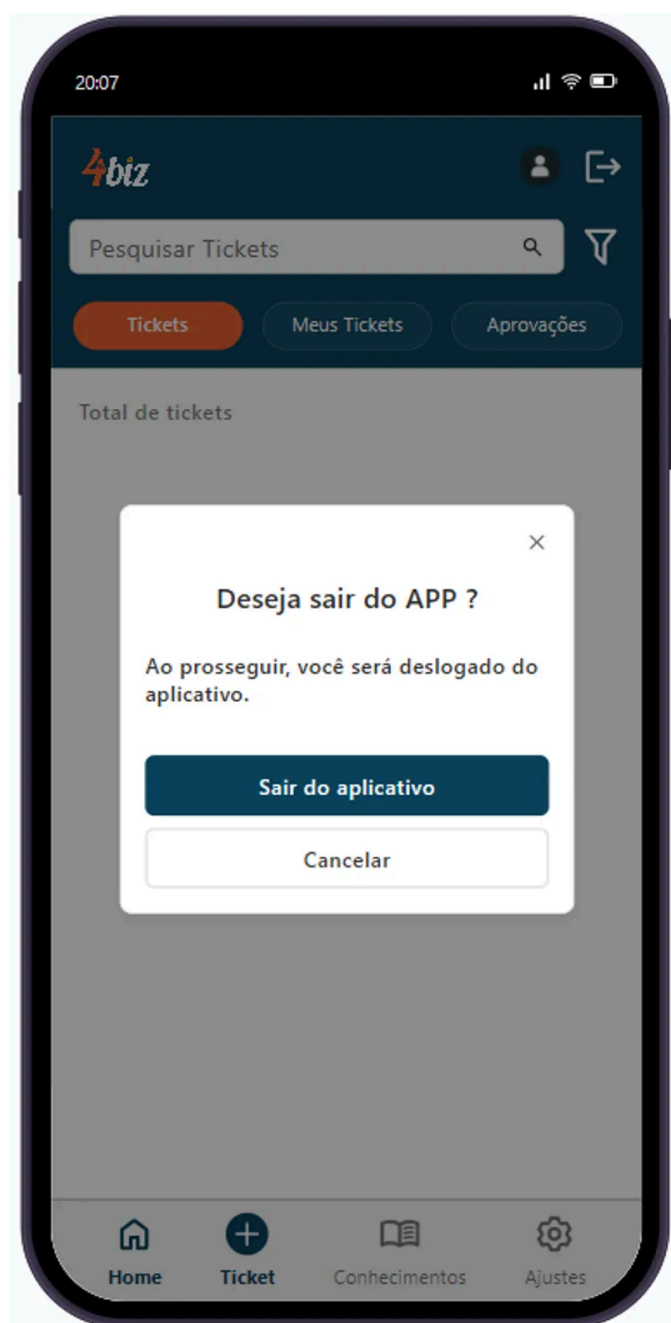
Observação:

Caso tenha feito login via Azure, esta opção de alteração de senha não estará disponível.

 **Sair - Log-out**

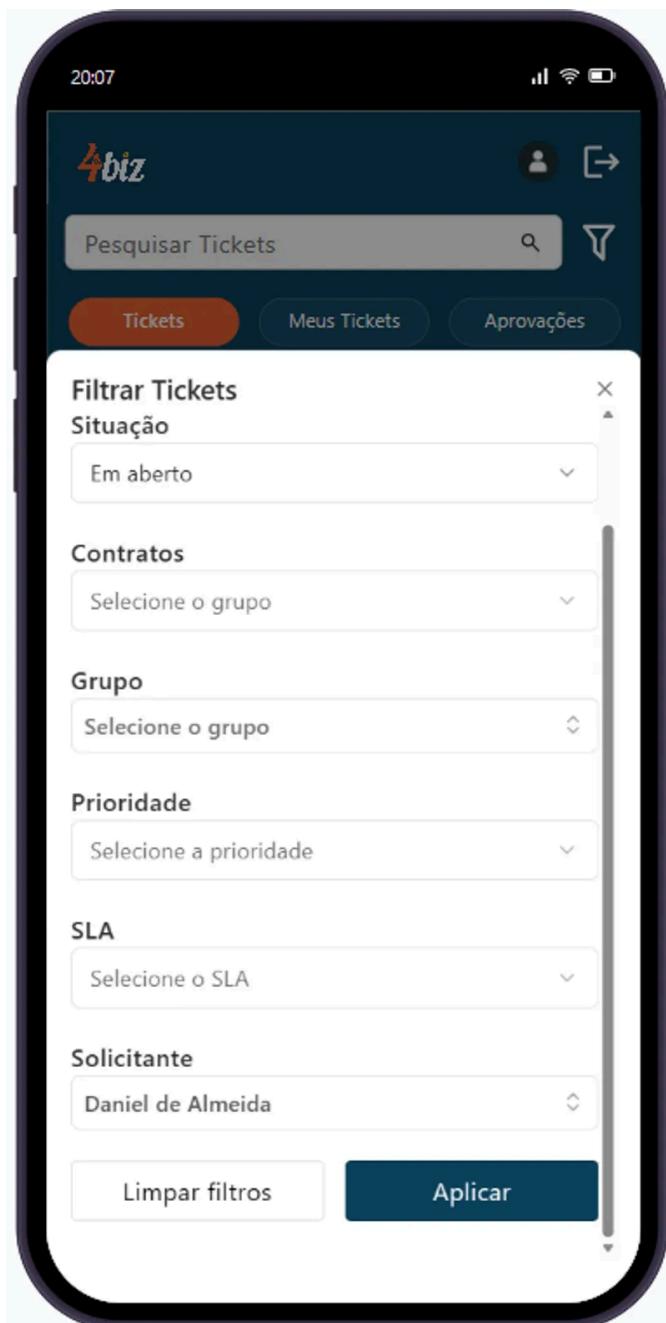
 **Pesquisa**

- Clique para fazer o log-out e finalizar a seção.
- Clique sobre a caixa de busca e digite o nome da atividade ou número do ticket para encontrar o desejado.



Filtros

Clique e escolha um ou mais filtros para facilitar sua busca. Veja detalhadamente os filtros disponíveis.



Clique na seta > para abrir e visualizar o conteúdo.

▼ Situação

- Em aberto;
- Em andamento;
- Reaberta;
- Resolvida;
- Suspensa; cancelada;
- Fechada;
- Chamado Aprovado pelo controle de ativação;
- Chamado Cancelado pelo Sankhya;
- Chamado Encerrado - Cliente Rejeitou o Orçamento;
- Chamado Rejeitado pelo controle de ativação;
- Chamado Resolvido;
- Definir parceiro para atendimento;
- Em acionamento;
- Em emissão de nota fiscal;
- Em expedição;
- Em preparação;
- Em remanejamento Físico;
- Faturar ativação;
- Orçamento Rejeitado;
- Parceiro definido automaticamente;
- Parceiro definido manualmente;
- Remanejamento Fiscal realizado;
- Sim, Cliente Aprovou Orçamento.

✓ **Contratos**

Clique e escolha o contrato de sua empresa.

✓ **Grupo**

- Clique e selecione um grupo de atendimento;
- Use a barra de busca para facilitar.

✓ **Prioridade**

- Baixa;
- Média;
- Alta;
- Nenhuma.

✓ **SLA**

- Normal;
- Vencido;
- Suspenso.

✓ **Solicitante**

- Escolha um dos usuários da lista de solicitante;
- Use a barra de pesquisa para facilitar.

Limpar filtros

- O botão limpar filtros limpa toda a seleção feita, voltando a mostrar todos os filtros.

Aplicar

- Após selecionar os filtros desejados, clique no o botão aplicar para que os filtros utilizados mostre na lista apenas aqueles com as características escolhidas.

Aba Tickets

Os tickets são a principal visualização na tela inicial do aplicativo.

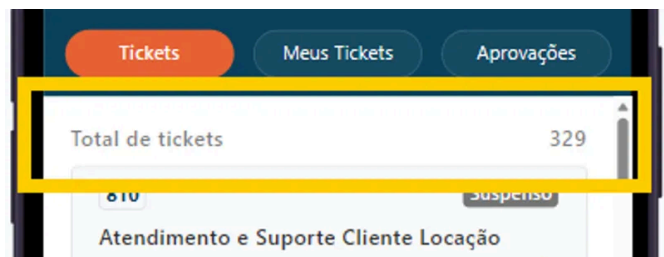
São mostrados aqui todos os tickets que estão disponíveis para atendimento dentro do grupo de usuário ao qual pertence.

O usuário Administrador visualiza todos os tickets de todos os grupos.

Total de Tickets:

No topo da página é mostrado a quantidade total de Tickets disponíveis para seu usuário.

Se você utilizar um filtro, este valor irá se adequar à quantidade filtrada.



Lista de Tickets

A tela inicial apresenta uma lista em blocos de tickets com as principais **informações** que são:

- Número do Ticket;
- Situação do ticket;
- Atividade;
- Tipo;
- Data de criação;
- Data Final;
- Solicitante;
- Responsável;
- Unidade;
- Grupo;
- Serviço;
- Status SLA.



A lista apresenta tickets disponíveis para atendimento nas seguintes situações:

- Em aberto;
- Em andamento;
- Suspensos;
- Reabertos.

Veja detalhadamente como visualizar todo o ticket acessando a página [Visualizando um Ticket](#)

Paginação de tickets

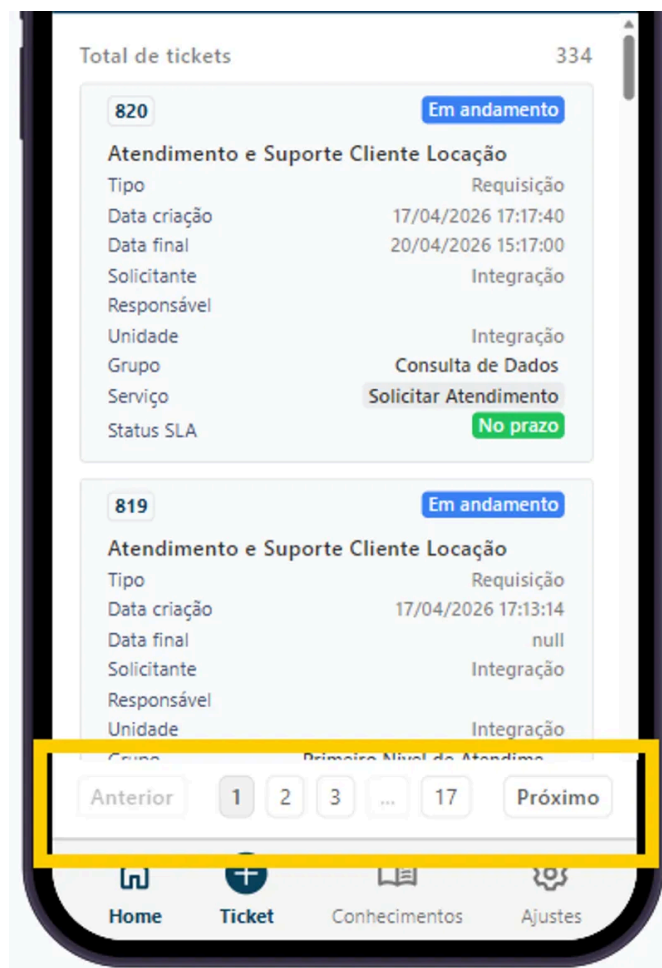
Na parte inferior da tela, você verá os botões de paginação de tickets.

Os tickets são mostrados **do mais recente para o mais antigo**.

Você poderá visualizar os demais rolando a página para cima ou para baixo, ou clicando nos botões das demais páginas.

Os botão **Próximo** avança uma página.

O botão **Anterior** volta uma página.



Aba Meus Tickets

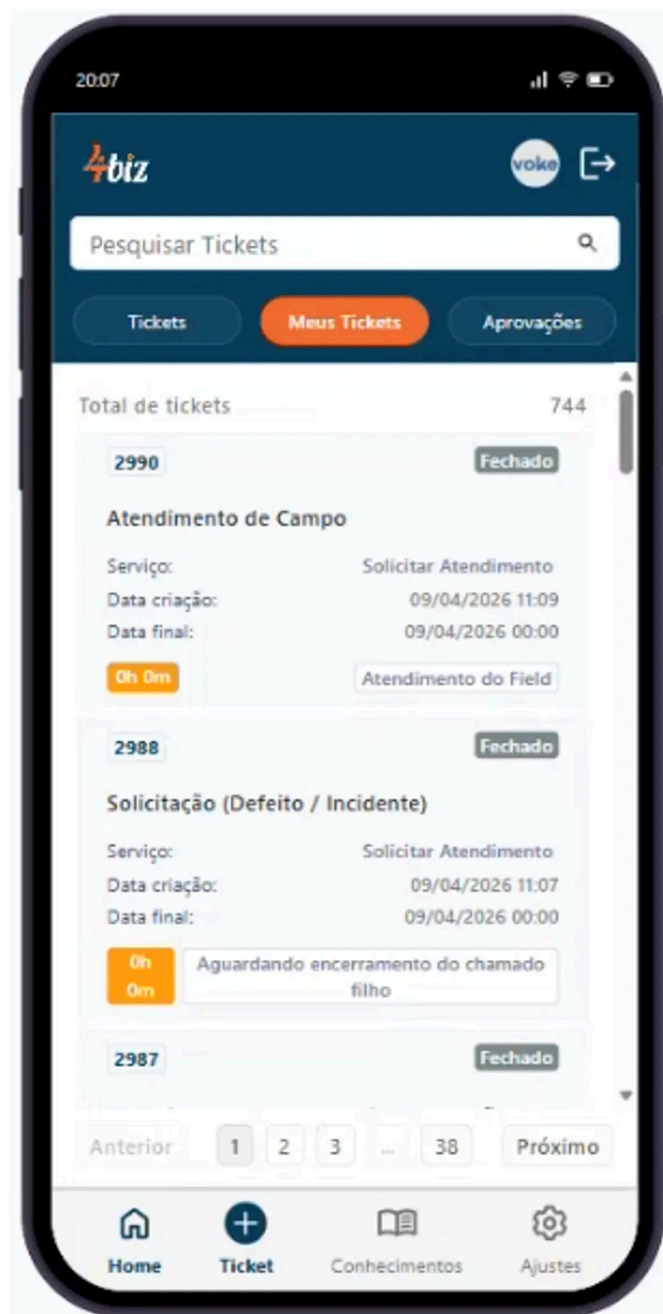
Nesta tela você verá somente os tickets criados pelo seu usuário, seu atual status e as principais **informações** que são:

- Número do Ticket;
- Situação do Ticket;
- Atividade;
- Serviço;
- Data de criação;
- Data final;
- SLA;
- Status SLA.

Você poderá ver os tickets nas seguintes situações:

- Em aberto;
- Em andamento;
- Suspensos;
- Reabertos;
- Fechados.

Veja detalhadamente como visualizar todo o ticket acessando a página **Visualizando um Ticket**



Aba Aprovações

Nesta tela você poderá visualizar uma lista com todos os seus tickets que foram aprovados ou que poderão ser aprovados.

Somente um usuário Adm poderá aprovar um ticket.

As **informações** disponibilizadas para consulta são:

- Número do Ticket;
- Situação do Ticket;
- Atividade;
- Serviço;
- Data de criação;
- Data final;
- SLA;
- Status da aprovação.



Botão Home 🏠

Ao tocar este botão, você será direcionado para a página inicial do app, independente da tela que esteja.

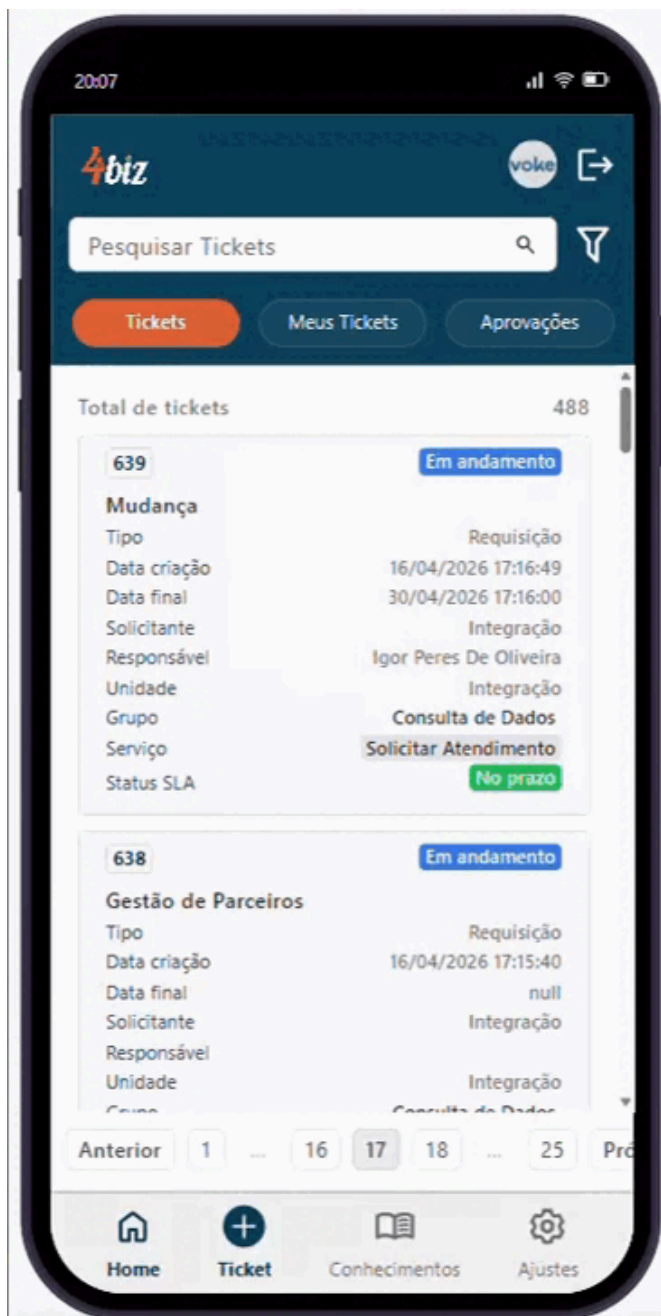
Botão + Ticket

Neste botão, você poderá **criar um ticket**.

Para isso basta tocar em **+** Ticket e um formulário de criação se abrirá com as seguintes informações a serem preenchidas:

- Solicitante;
- Unidade;
- Portfólio;
- Serviço;
- Atividade;
- Contrato;
- Impacto;
- Urgencia;
- Descrição;
- Anexar arquivos.

Para ver detalhadamente como criar um ticket, acesse a página [**Criar um Ticket**](#).



Botão Ajustes ⚙️

Com o botão ajustes, você poderá fazer as seguintes configurações:

- Ver foto de perfil;
- Ver nome do perfil;
- Ver data e hora do seu último acesso;
- Ativar e desativar **Georeferenciamento**;
- Ver e alterar os dados da conta;
- Sair do aplicativo (fazer log-off).



2.2. Visualizando um Ticket

Visualizando um Ticket

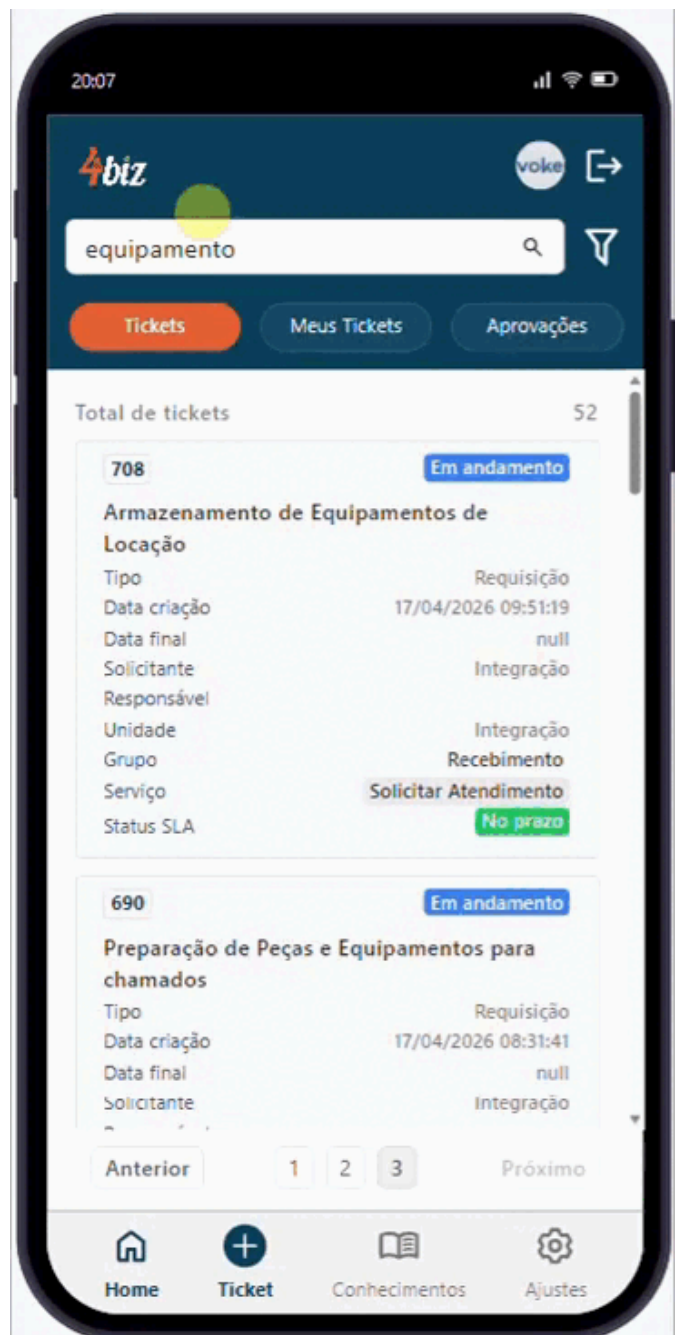
Para abrir e visualizar um ticket, basta tocar sobre ele que uma nova tela se abrirá com todas as informações para o atendimento.

Importância do formulário

- Define o avanço do ticket;
- Cada fluxo possui um formulário específico.

Posso ver tickets antigos?

- Fechados: até 30 dias;
- Cancelados: até 90 dias.



Seções do ticket

Ao visualizar o ticket, as informações nele contidas são divididas em várias seções que veremos detalhadamente abaixo:

• Botão Ação ≡

Este botão está localizado no canto superior direito da tela de seu app, com ícone ≡

As ações do botão de ação podem ser realizadas sem a necessidade de salvar o ticket e ao clicar surgirá as seguintes opções:

- **Capturar Ticket**

- A capturar, você passa a ser responsável pelo atendimento do ticket.

- **Delegar**

- Clicando em Delegar, você transfere a responsabilidade do atendimento para outro usuário do seu mesmo grupo de atendimento. Você deve selecionar:

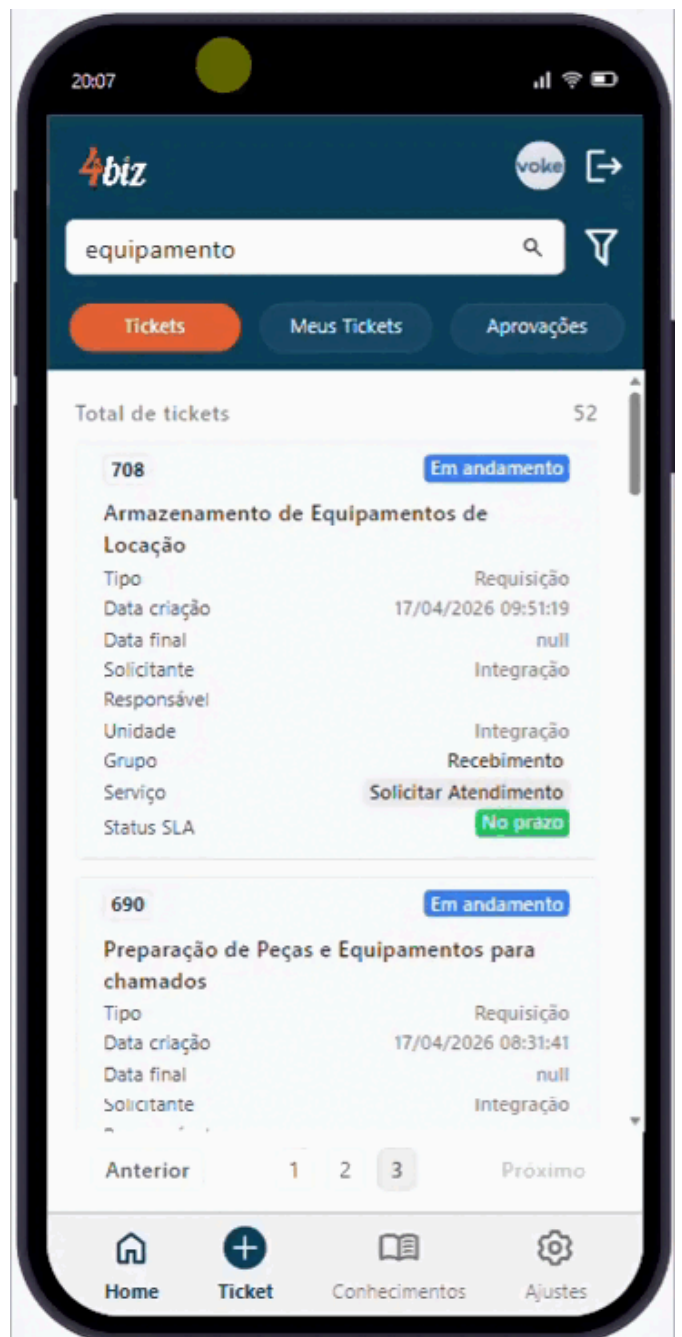
- Usuário;
- Grupo;
- Justificativa.

- **ICs Relacionados**

- Aqui mostrará, se houver, itens de configuração relacionados;
- Representam incidentes vinculados ao ticket;
- Exibidos apenas para visualização;
- Criados pelo suporte.

- **Suspend**

- Caso ocorra algum problema em uma das etapas do ticket, ou por



- **Histórico**

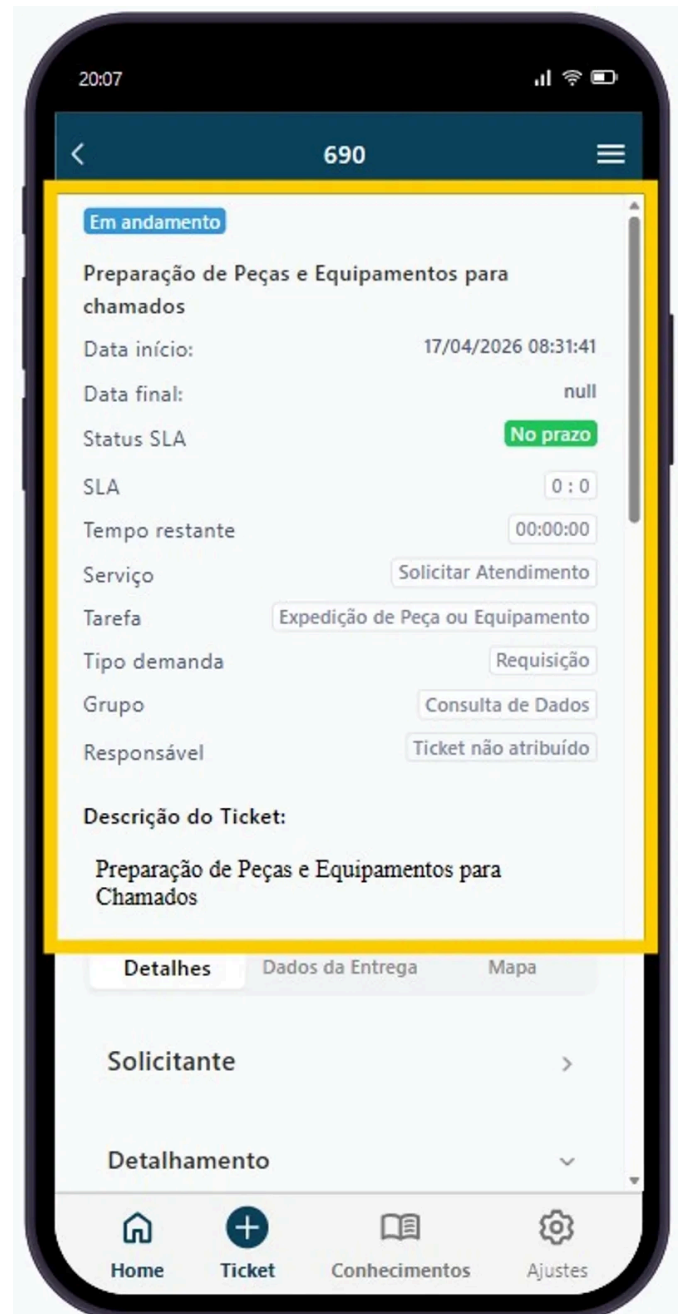
- Mostra o histórico de ações no ticket. Você verá as seguintes informações:
 - Data e hora;
 - Nome do usuário;
 - IP do usuário;
 - Ação;
 - Detalhes.

algum motivo seja necessário pausar o atendimento sem alterar o SLA, você pode suspender o ticket;

- Ao reabrir o ticket, o SLA continua de onde parou.

• Informações

- Situação do Ticket:
 - Em aberto;
 - Em andamento;
 - Suspenso;
 - Reaberto;
 - Fechado (últimos 30 dias);
 - Cancelado (últimos 90 dias).
- Atividade;
- Data de início;
- Data final;
- Status SLA;
- SLA;
- Tempo restante;
- Serviço;
- Tarefa;
- Tipo de demanda:
 - Requisição;
 - Incidente.
- Grupo;
- Responsável:
 - Nome;



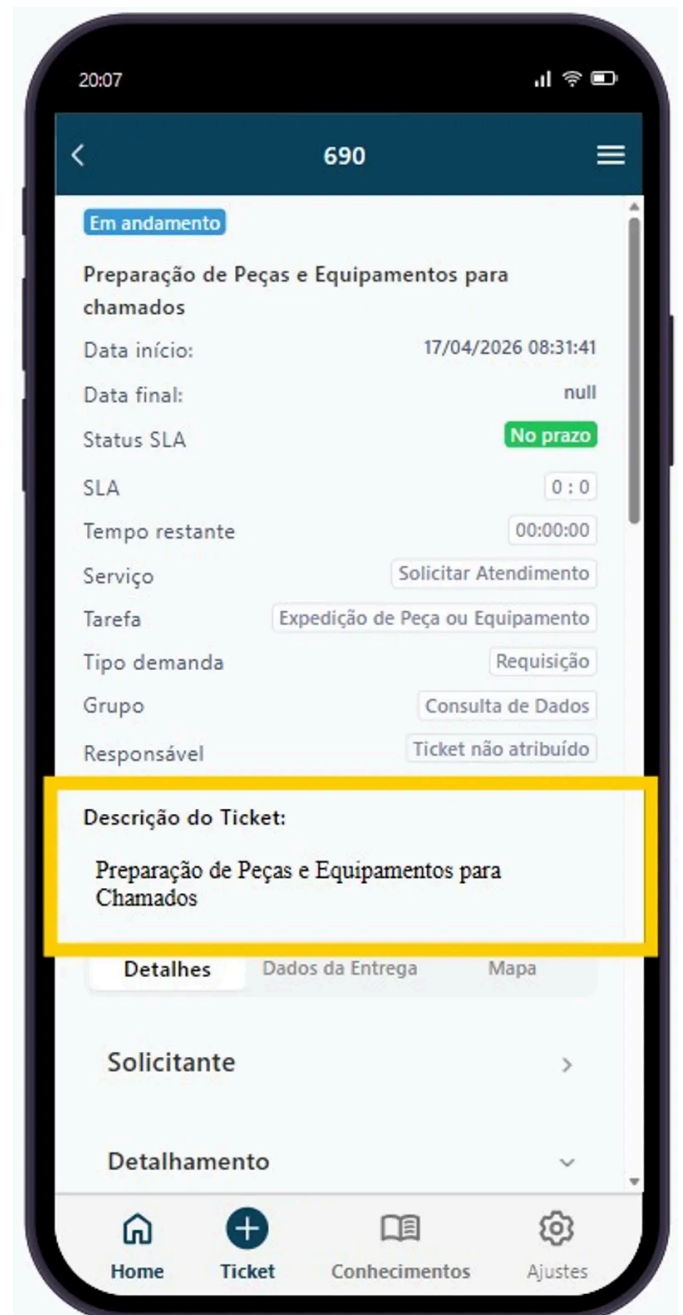
- E-mail.

• Descrição do Ticket

Na seção descrição, você encontrará os detalhes necessários para dar andamento na tarefa.

A descrição é feita na hora da criação do ticket. Quanto mais detalhes for informado, melhor poderá ser a execução final do trabalho.

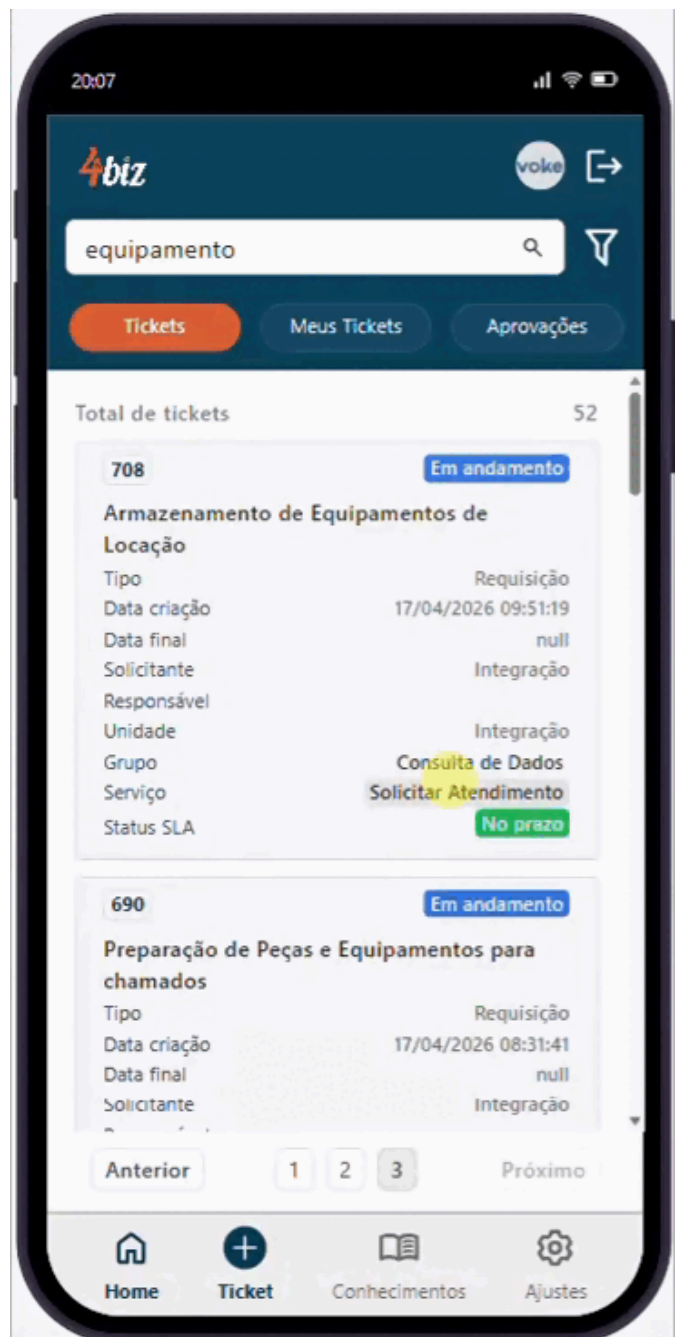
A descrição pode ser vista por todos os usuários que tem acesso ao grupo de atendimento ao qual foi destinado.



• Detalhes

Cada ticket possui um fluxo diferente. Para andamento e conclusão do fluxo do ticket, é necessário o correto preenchimento deste formulário durante a criação.

- Solicitante;
- Detalhamento (formulário):
 - Número do Ticket Principal;
 - Numero de Série ou Patrimônio;
 - CPF/CNPJ;
 - Nome do Cliente;
 - Nome do Usuário;
 - E-mail do solicitante;
 - Endereço de Cadastro do Ativo;
 - Endereço de atendimento;
 - Chamado Invedido?;
 - Necessário correções para abertura do chamado?;
 - Qual a solicita do cliente?;
 - Número de Chamado no Zendesk;
 - Máscara de Troubleshooting;
 - Tipo de Transporte;
 - Tem remanejamento?;
 - Problema Resolvido;
 - Identificado Mau uso? (Defeito/Incidente);



- Comentários:
 - Escrever comentários:
 - Botão Enviar.
 - Ver comentários:
 - Botão Deletar;
 - Botão Editar;
 - Botão Responder;
 - Nos comentários:

- Será utilizado no estoque da matriz?;
 - Tipo de Separação;
 - O atendimento é via parceiro ou field?;
 - Parceiro disponível?;
 - Parceiro tem backup?;
 - Grupo para Atendimento / Acompanhamento;
 - Anexos:
 - Upload de imagens e arquivos;
 - Sem limite de envios.
 - Possui uma estrutura em thread;
 - Apenas autor pode editar/deletar seu próprio comentário;
 - Os demais usuários apenas visualizam o comentário existente, cria um novo ou pode criar uma resposta a um comentário existente.
-

• **Dados da entrega**

A guia dados da entrega, vai basicamente mostrar os dados da localização tanto do técnico quanto da entrega do serviço.

Veja detalhadamente na página

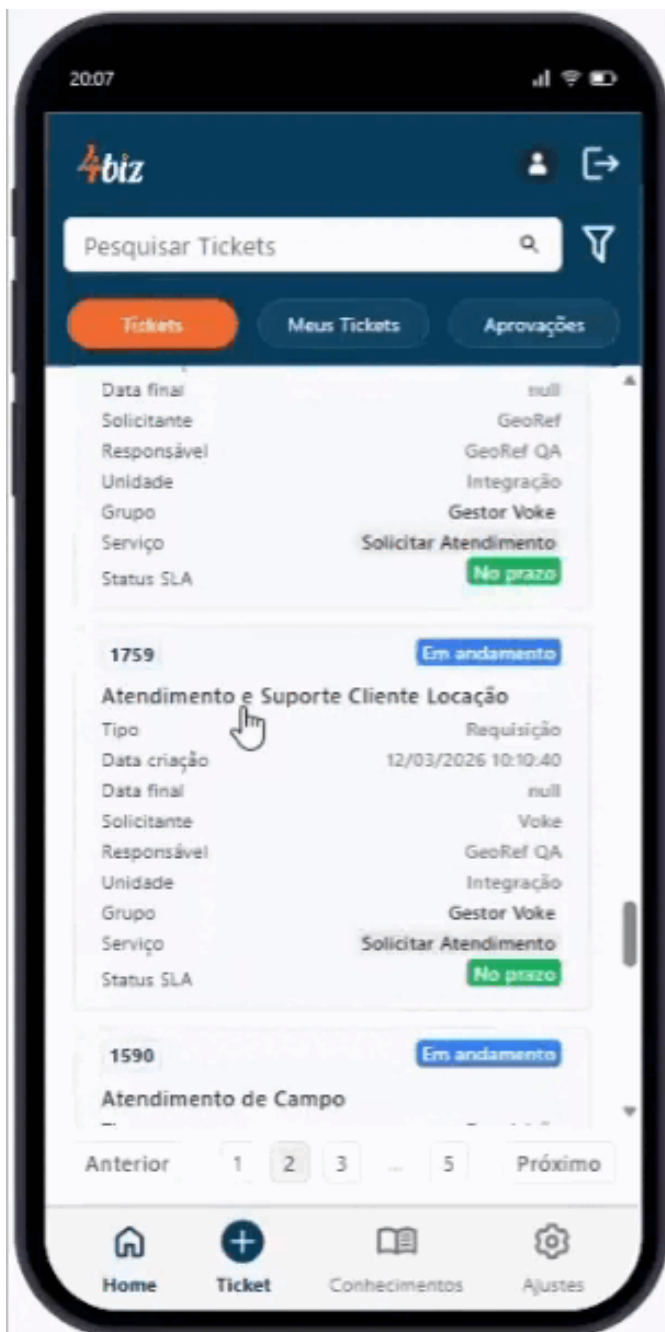
Georeferenciamento

• **Mapa**

Na guia Mapa, você visualizará as localizações no mapa, de acordo com os dados inseridos pelo técnico na abertura.

Veja detalhadamente na página

Georeferenciamento



- **Botão Salvar**

Este botão:

- Salva todas alterações que foram editadas ou preenchidas no formulário;
- Pode capturar o ticket;
- Quando clicar em salvar e já foi capturado por outro usuário, irá surgir uma pergunta:
 - Solicitação já captura. Deseja Capturar a Solicitação?
 - Botão Sim;
 - Botão Não;
 - Botão Salvar:
 - Após clicar em salvar uma mensagem de confirmação surge no topo da tela.

- **Botão Gravar e Enviar**

Ao clicar no botão:

- Avança o fluxo;
- Pode finalizar o ticket;
- Pode capturar o ticket;

Ao avançar o fluxo, irá para uma nova etapa caso o formulário esteja de preenchido corretamente.

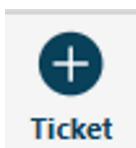


2.3. Criar um Ticket

Quem pode criar

- Técnicos;
 - ADM.
-

Criando um ticket



Para criar um ticket, clique no botão **+ Ticket** e siga os passos abaixo.

Formulário de criação

Preencha o formulário para criação de ticket com as seguintes informações:

- **Solicitante:**
 - O nome do solicitante já vem como padro o usuário logado.
- **Unidade:**
 - Escolha uma das unidades da empresa.
- **Portfólio:**
 - Escolha um dos Portfólios disponíveis.
- **Serviço:**
 - Escolha um dos serviços disponíveis.
- **Atividade:**
 - Escolha uma das Atividades disponíveis:
 - Atendimento e Suporte CLiente Locação;
 - Retorno de equipamentos de Distrato.
- **Contrato:**
 - Escolha o contrato da sua empresa.
- **Impacto:**
 - O impacto já vem como padrão de acordo com as escolhas anteriores. Não é possível alterar.
- **Urgência:**
 - A Urgência já vem como padrão de acordo com as escolhas anteriores. Não é possível alterar.
- **Descrição:**
 - Descreva detalhadamente a tarefa a ser realizada.



- **Detalhamento:**

- O detalhamento será de acordo com a atividade escolhida:

Atividade:

Retorno de Equipamento de Distrato

Atividade:

Atendimento e Suporte Cliente Locação.

Questionário de Agendamento de Coleta

- Nome do Responsável*;
- Telefone*;
- Tipo de devolução*:
 - Parcial;
 - Total.
- Endereço da coleta*.

1. Qual a lista de ativos que será devolvida?

- Lista de ativos*;
- Existe divergência com o Boletim de Medição?:
 - Sim;
 - Não.

Em caso de divergência, favor anexar foto comprobatória do ativo.

2. Existe Carga e Descarga para veículo utilitário?

- Sim / Não;
- Observação.

3. Existe elevador de carga?

- Sim / Não;

Questionário

- Numero de Série ou Patrimônio*;
- CPF/CNPJ;
- Nome do Cliente;
- Nome do Usuário *;
- E-mail do Solicitante *;
- Telefone do Solicitante *;
- Endereço de Cadastro do Ativo;
- Endereço do Atendimento *;

- Observação.

4. Em caso de negativa para elevador de carga, podemos utilizar o elevador social?

- Sim / Não;
- Observação.

5. Qual o horário de carga e descarga, existe alguma restrição?

- Resposta.

6. Onde os equipamentos estão alocados (andar) estão todos no mesmo local?

- Resposta.

7. Estão embalados?

- Sim / Não;
- Observação.

8. O cliente é contribuinte de ICMS? Se sim, favor emitir a NF de retorno.

- Sim / Não;
- Observação.

- **Anexar arquivos:**

- Anexe um ou mais arquivos necessários para a realização do ticket. Não há limite de tamanho ou tipo de arquivo.


Anexar arquivos
Selecione o(s) arquivo(s) que deseja enviar

-
- Clique no botão **Criar Ticket** para finalizar.

Criar Ticket

Observações

- Ticket não aparece imediatamente para o criador;
- Ele passa por direcionamento do administrador;
- O Administrador é quem direciona o ticket para o grupo de atendimento;
- O chamado NÃO vai direto pra você;
- Ele vai para análise primeiro e se for direcionado para um grupo em que você faz parte ele volta a aparecer na sua tela principal.

2.4. Atender um Ticket

Fluxo de atendimento

para fazer o atendimento de um ticket, é simples. Basta seguir 3 passos do fluxo que são:

- 1 **Capture** o Ticket;
- 2 **Preencha** as informações;
- 3 **Grave** as informações;

Vamos ver detalhadamente cada uma delas:

Capturar Ticket

Ao capturar um ticket, você Assume a **responsabilidade** pelo atendimento.

Há 3 formas de captura um ticket.

1 - Botão de ação

- Clique no botão de ação e selecione a opção  **Capturar Ticket**;
- Uma mensagem de confirmação surgirá perguntando se tem certeza da captura.

2 - Botão Salvar Ticket

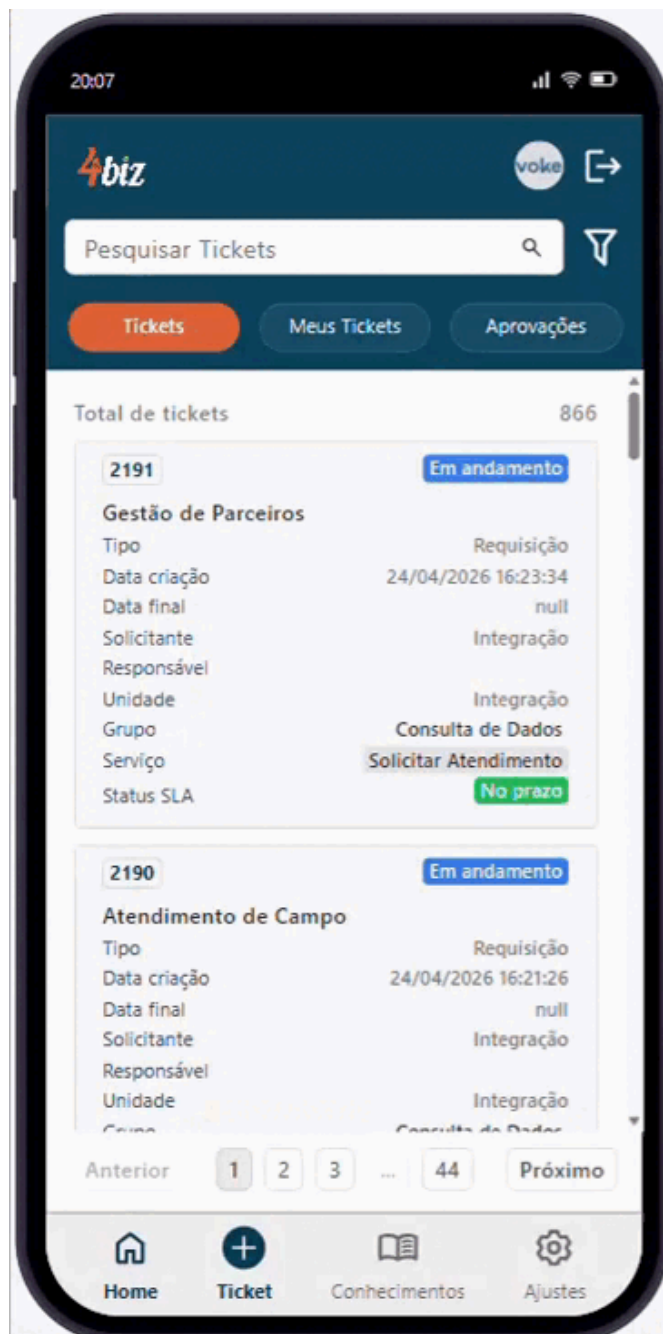
Salvar

- Ao clicar em **salvar**, e não tenha capturado o ticket como mostrado na opção anterior do botão de ação, o app salvará automaticamente, atribuindo a responsabilidade do atendimento para o seu usuário;
- Antes de salvar, uma **mensagem de confirmação** surgirá perguntando se tem certeza da captura.

3 - Botão Gravar e enviar

Gravar e enviar

- Ao clicar em **Gravar e enviar**, e não tenha capturado o ticket como mostrado nas opções anteriores, do botão de ação ou botão Salvar, o app salvará automaticamente, atribuindo a responsabilidade do atendimento para o seu usuário;
- Antes de salvar, uma **mensagem de confirmação** surgirá perguntando se tem certeza da captura.



Preencher informações

O atendimento de um ticket, é referente ao cumprimento de uma tarefa designada que está especificada a partir do Portfólio, Serviço e Atividade e com detalhes na descrição feita pelo solicitante.

Preencher Formulário

Após capturar o ticket, para dar andamento, o usuário que fará o atendimento, deverá preencher os campos disponíveis e obrigatórios do formulário (se houver), para que assim o chamado siga o fluxo corretamente.

Anexos

Caso haja algum arquivo ou foto que possa ser anexada para comprovar ou apoiar a realização da tarefa, deve ser anexada e salva na área de anexos da página.

Não há limite de quantidade, tamanho ou formato de arquivo que pode ser anexado ao ticket.

Comentários

O usuário também pode fazer um comentário ou responder um comentário existente e clicar no botão enviar.



A imagem mostra a interface de um aplicativo móvel para gerenciamento de tickets. No topo, há uma barra de status com o horário 20:07 e ícones de sinal, Wi-Fi e bateria. Abaixo, uma barra de navegação azul escura contém o número 2192 e um ícone de menu. O formulário principal é branco e contém os seguintes elementos:

- Um campo de seleção rotulado "Chamado Indevido? *" com a opção "--- Selecione ---".
- Um campo de texto rotulado "Numero de Chamado no Zendesk" com o valor 4461116.
- Uma seção rotulada "Anexos" com um ícone de seta para baixo.
- Dentro da seção "Anexos", há um botão "Anexar arquivos" com o texto "Selecione o(s) arquivo(s) que deseja enviar".
- Abaixo da seção "Anexos", há um botão "Salvar".
- Uma seção rotulada "Comentários" com um ícone de seta para baixo.
- Dentro da seção "Comentários", há um campo de texto com o placeholder "Escrever comentário".
- Abaixo da seção "Comentários", há um botão "Enviar".

No rodapé do aplicativo, há uma barra de navegação com quatro ícones e rótulos: "Home" (ícone de casa), "Ticket" (ícone de mais), "Conhecimentos" (ícone de livro) e "Ajustes" (ícone de engrenagem).

Gravar informações

Após capturar o ticket e preencher corretamente todos os campos necessários para dar andamento no atendimento é necessário gravar as informações nele deixadas. Para isso há duas possibilidades.

1 - Botão Salvar Ticket

Salvar

O botão Salvar, apenas grava as informações que acabaram de ser inseridas sem dar andamento no fluxo de atendimento.

Exemplo: um ticket com status "Em andamento" , após salvar continuará com o mesmo status.

2 - Botão Gravar e enviar

Gravar e enviar

O botão **Gravar e enviar** já tem uma função a mais que é dar andamento no fluxo do ticket além de salvar as informações.

Exemplo: um ticket com status "**Em andamento**" , após Gravar e enviar, mudará seu status para fechado (caso seja este o fluxo da tarefa em atividade).

Suspender um ticket

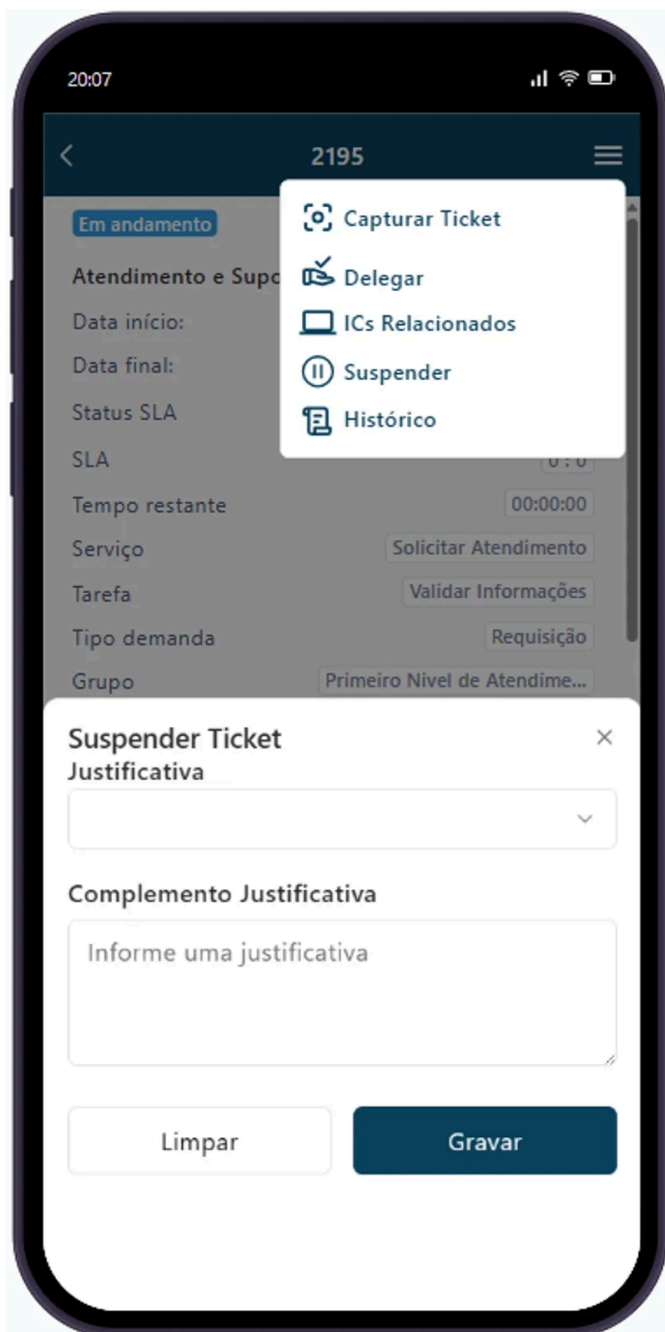
Caso aconteça, durante o atendimento, algum motivo que seja necessário para o andamento deste chamado, ele poderá ser suspenso, ou seja, poderá fazer uma pausa no atendimento e andamento do SLA.

Suspendendo um ticket

- Clique no **Botão de ação** ☰ ;
- Clique em  **Capturar Ticket**;
- Clique no **Botão de ação** ☰ ;
- Clique em  **Suspender**;
- Escreva uma **justificativa**;
- Clique em Gravar.

Reativando um ticket

- Clique no **Botão de ação** ☰ ;
- Clique em  **Capturar Ticket**;
- Role a página do ticket até o final;
- Clique em **Reativar** Ticket;
- Uma **mensagem de confirmação** surgirá no topo da tela.



Comentários

A qualquer momento você pode criar um comentário em qualquer ticket que esteja em seu grupo de atendimento sem a necessidade de capturar ou salvar todas as informações do ticket.

- Clique em **Enviar** para salvar somente o comentário;
- **Editar**: Somente o autor do comentário pode editar. Os outros usuários podem apenas visualizar;
- **Responder**: Todos usuários podem responder qualquer comentário;
- **Registro**: Você pode utilizar os comentários para registrar parte da tarefa ou uma ação que deve ser feita ou lembrada, por exemplo.

20:07

2199

Nome do Usuário *

Anexos

Anexar arquivos
Selecione o(s) arquivo(s) que deseja enviar

Salvar

Comentários

Escreva aqui seu comentário e depois clique em enviar.

Enviar

Salvar Gravar e enviar

Home Ticket Conhecimentos Ajustes

Regras de Responsabilidade

- Técnico **NÃO** escolhe grupo na criação;
- **Administrador** direciona o ticket;
- **Técnico** pode:
 - **Capturar**;
 - **Delegar**;
 - **Executar**.

Atenção:

Preencha corretamente os formulários para o correto seguimento do fluxo de atendimento.

2.5. Meus Tickets

Meus Tickets

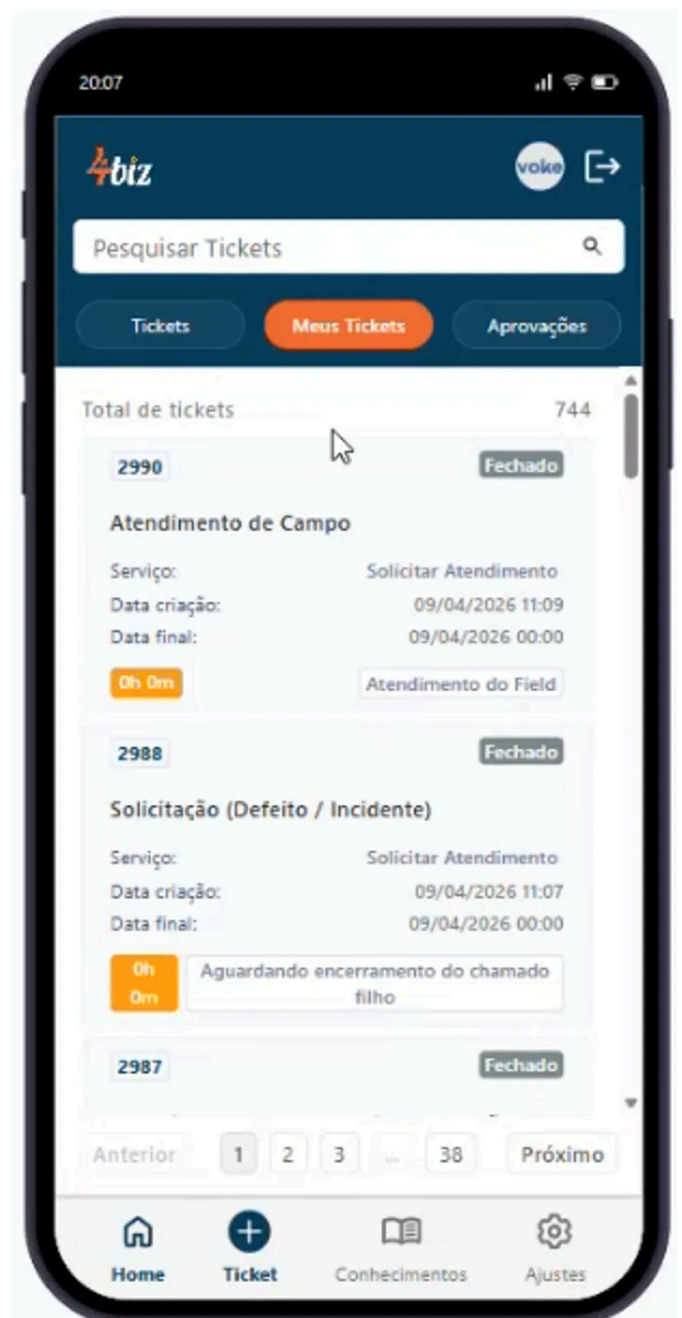
Aqui você vê:

- Os chamados que você criou;
- A ordem de tickets segue do mais atual para o mais antigo;
- É mostrado todos os status (aberto, fechado, etc.)

Informações dos tickets

Nesta tela, você poderá visualizar a lista dos chamados em blocos. Cada bloco tem as seguintes informações:

- Número do ticket;
- Status:
 - Em aberto → pode ser atendido;
 - Em andamento → alguém já está atendendo;
 - Suspenso → pausado;
 - Fechado → finalizado;
 - Cancelado → cancelado.
- Atividade;
- Serviço;
- Data de criação;
- Data final;
- SLA;
- Status do SLA.



Ao clicar sobre o ticket, você verá todas as informações detalhadas. Veja na página

Visualizando um Ticket

2.6. Aprovação de Ticket

Tickets Aprovados

Aqui você vê:

- Os seus chamados que foram **aprovados**;
- Os seus chamados que aguardam **aprovação**;
- A **ordem** de tickets segue do mais atual para o mais antigo;
- É mostrado todos os status (aberto, fechado, etc.)

Observação:

Esta ação está disponível apenas para usuários com perfil de administrador ou técnicos que pertencem a um grupo aprovador.

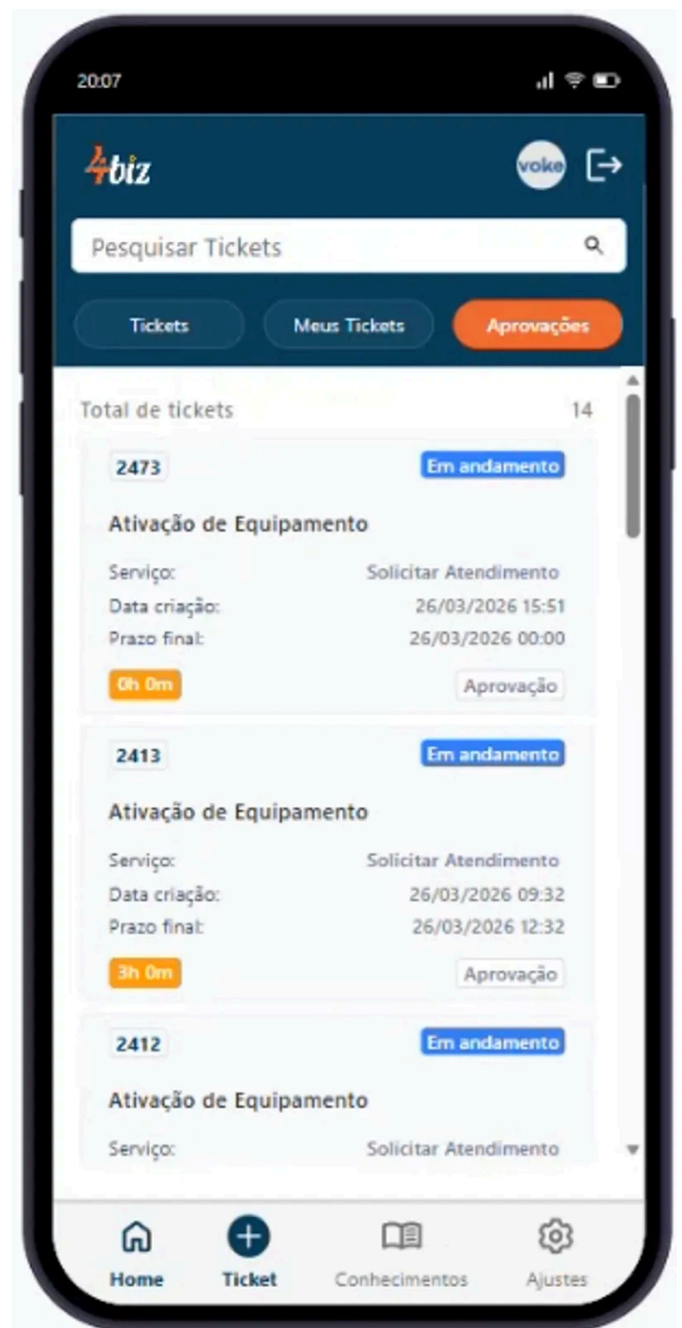
Informações dos tickets

Nesta tela, você poderá visualizar a lista dos chamados em blocos. Cada bloco tem as seguintes informações:

- Número do ticket;
- Status:
 - Em aberto → pode ser atendido;
 - Em andamento → alguém já está atendendo;
 - Suspenso → pausado;
 - Fechado → finalizado;
 - Cancelado → cancelado.
- Atividade;
- Serviço;
- Data de criação;
- Data final;
- SLA;
- Status do SLA.

Ao clicar sobre o ticket, você verá todas as informações detalhadas. Veja na página

Visualizando um Ticket .



Aprovando ou Reprovando um Ticket

- Para aprovar um ticket, toque sobre ele na lista, para abrir todas as informações;
- Role a página até o final;
- Em **Status do Fluxo**, clique e escolha:
 - **Aprovar**;
 - **Reprovar**:
 - Se reprovado, é obrigatória uma justificativa no campo **Motivo**.
- Clique em **Cancelar**, para sair e não realizar nenhuma ação;
- Clique em **Salvar** para finalizar e dar seguimento no fluxo do ticket.



2.7. Georeferenciamento

O que é o Georeferenciamento?

Ele basicamente permite acompanhar através do **Google Maps**:

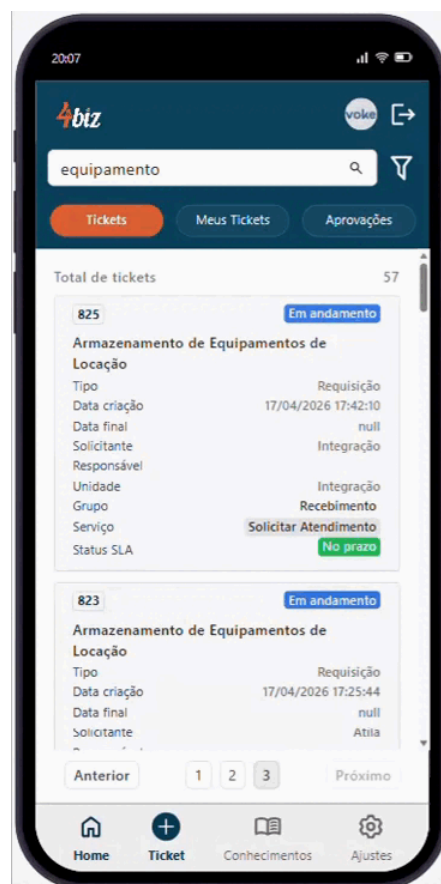
- Local do técnico;
- Local do atendimento.

Como funciona:

1. Técnico ativa localização;
2. App captura latitude/longitude;
3. Dados aparecem no ticket.

Pré-requisitos

- Permissão de localização no celular;
- Grupo com geolocalização habilitada;
- Ativar localização quando necessário.



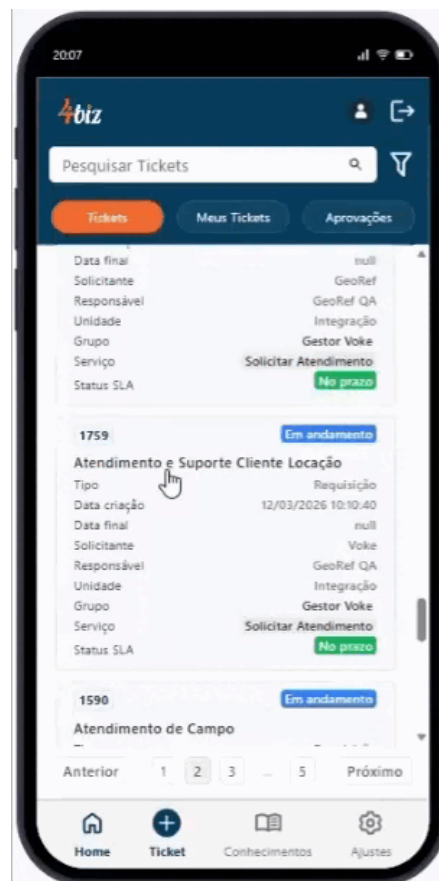
Hoje temos alguns um grupos de atendimento específico, onde o Georeferenciamento está ativado.

Para ativar um novo grupo um desativar um atual, deve-se contactar o suporte técnico.

Dados de entrega:

Os dados de entrega é uma guia dentro das informações do ticket onde você poderá visualizar:

- **Endereço da entrega:**
 - País;
 - Região;
 - UF;
 - Cidade;
 - Logradouro;
 - CEP;
 - Latitude;
 - Longitude.
- **Localização do Técnico:**
 - País;
 - Região;
 - UF;
 - Cidade;
 - Logradouro;
 - CEP;
 - Latitude;
 - Longitude.



A localização do Técnico aparece, a partir do momento em que ele está no grupo que é do ticket, e também esta em um grupo que tem a Geolocalização ativada.

O técnico precisa Ativar a localização no menu **Ajustes - Config. do Usuário**

Ao ativar a Localização no aplicativo, o sistema operacional do celular (Android o IOS) irá enviar uma mensagem, solicitando a permissão para que o aplicativo acesse a localização do dispositivo. É necessário permitir o uso da localização para que funcione no aplicativo.

Mapa

O Mapa é uma guia dentro das informações do ticket onde você poderá visualizar o real ponto de localização do técnico e do local a ser realizado serviço.

O Google Maps é utilizado neste serviço.

Basta clicar na guia **Mapas**, que o mapa com as localizações aparecerá, desde que este ticket esteja em um grupo com a localização ativada e o técnico tenha ativado a função no botão **Ajustes** do aplicativo para salvar as coordenadas de latitude e longitude, informando visualmente no mapa.



2.8. Conhecimentos

Conhecimentos

A seção de conhecimentos ainda está em desenvolvimento, mas ela trará a facilidade em compartilhar documentos, treinamentos ou qualquer outro tipo de conhecimento em forma de arquivo.

Ao Clicar no botão  **Conhecimentos**, você é levado a uma página que contém uma lista de pastas em bloco.

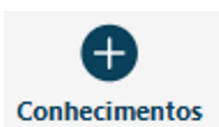
Cada pasta pode ser nomeada com um tipo de conhecimento e dentro dela ser hospedada todos arquivos relacionados para aprendizado.

As informações que podem ser visualizadas em cada pasta de conhecimentos são:

- Número da pasta;
- Data de criação;
- Título da pasta;
- Descrição da pasta;
- Tipo de pasta.



Criar um conhecimento



Para criar um novo conhecimento, clique no botão **+** **Conhecimentos**, na parte inferior da tela do app.

Preencha o formulário com as seguintes informações:

- **Título;**
- **Tipo de documento:**
 - Documento;
 - FAQ;
 - Erro conhecido;
 - Evidencia de teste;
 - Média de recuperação;
 - Plano de resposta a emergência;
 - Plano de avaliação de danos;
 - Plano de resgate;
 - Plano de registro vitais;
 - Planos de gestão de crise e relações públicas;
 - Plano de acomodação e serviço;
 - Plano de segurança;
 - Plano pessoal;
 - Plano de comunicação;
 - Plano de administração e finanças;
 - Plano de qualidade e serviço;
 - Plano de disponibilidade;
 - Notícia.
- **Categoria:**
 - Crítico;
 - Raro;
 - Proprietário.
- **Pasta**
 - Pasta 1;
 - Pasta 2.



- **Data da expiração:**
 - Escolha uma data no calendário.
- **Descrição:**
 - Descreva o conhecimento que está agregando.
- **Data de criação:**

- **Origem:**
 - Conhecimento;
 - Evento;
 - Mudança;
 - Incidente;
 - Problema.
 - Já aparece como padrão a data do dia e não é possível alterar.
 - **Autor:**
 - Já aparece como padrão o seu usuário logado.
 - **Adicionar anexo:**
 - Faça o upload do arquivo que deseja compartilhar.
 - Clique no botão **Criar conhecimento** para finalizar.
-

Editar ou Excluir um conhecimento

Ainda não é possível editar ou excluir um conhecimento.

2.9. Dúvidas Frequentes

? Dúvidas comuns

Posso mexer em chamado fechado?

Não. Só visualizar.

Posso escolher quem vai atender?

Não. O sistema define isso.

Posso acessar pelo computador?

- Técnico: ✕ Não;
 - Administrador: ✓ Sim (outro sistema).
-

Meu chamado não apareceu, e agora?

Pode ser porque:

- Ainda não foi direcionado para seu grupo;
 - Ou outro técnico já pegou.
-

Posso ver tickets antigos?

- Fechados: até 30 dias;
 - Cancelados: até 90 dias.
-

Posso acessar via web?

- O Field service só é acessível para uso via Aplicativo baixado na Play Store ou App Store;
 - Somente administradores e desenvolvedores do sistema podem acessar via web a fim de manutenção.
-

☐ Resumo

☐ O seu fluxo sempre será:

1. Ver chamado;
 2. Capturar;
 3. Preencher;
 4. Atender;
 5. Finalizar.
-

⚠ Coisas importantes para não errar

- ✓ Sempre **capture o chamado antes de começar**;
- ✓ Preencha tudo antes de enviar;
- ✓ Use comentários para explicar o que fez;
- ✓ Se não for seu, **delegue corretamente**;
- ✓ Use **Gravar e enviar** para avançar.