

FROTA



XRP GESTÃO DE FROTA

Manual de Pedidos de Suporte

RESUMO DOS PROCEDIMENTOS NA ESCRITA DIGITAL

ATUALIZADO EM 27 DE OUTUBRO DE 2020

RESPONSÁVEL: CLÁUDIO RIGUEIRA

Sumário

1.	ENQUADRAMENTO	3
2.	O QUE É, PARA QUE SERVEM?	3
3.	CRIAR E CONFIGURAR UM TIPO PEDIDO	3
3.1	Qual o perfil necessário?	3
3.2	Onde?.....	3
3.3	Configurações	4
3.3.1.	Configurações do processo\ecrã.....	4
3.3.2.	Configuração do fluxo\workflow	5
3.3.3.	Outras configurações.....	5
4.	FUNCIONAMENTO	8
4.1	Criação (pelo gestor).....	8
4.2	Criação (pelo utilizador)	8
4.3	Autorizações (responsável direto e/ou adicional)	8
4.4	Análise (pelo gestor do processo).....	9
4.4.1.	Opções disponíveis	9
4.4.2.	Associar a um veículo\complemento	9
4.5	Resposta (pelo utilizador)	9
4.5.1.	Encerrar	9
4.5.2.	Reanálise.....	9
4.6	Fluxo - os estados	10

1. ENQUADRAMENTO

Este manual descreve a funcionalidade de Pedidos de Suporte da aplicação XRP Frotas.

2. O QUE É, PARA QUE SERVEM?

Por processo de pedido entende-se uma funcionalidade que possibilita estabelecer um canal de comunicação entre gestores da aplicação e os utilizadores de Veículos\Complementos\Telemóveis\Placas de rede, para por exemplo:

1. Efetuar pedidos de 2^{as} vias;
2. Pedir reparação de equipamento;
3. Pedir novo SIM;
4. Pedir alteração de dados do bem/serviço (ex: centro de custo);
5. Enviar documentos para assinatura pelo utilizador, que os poderá devolver digitalizados no próprio processo

3. CRIAR E CONFIGURAR UM TIPO PEDIDO

3.1 Qual o perfil necessário?

O perfil necessário para a configuração/edição de um pedido é um dos seguintes:¹

- Frota – Configuração;
- Comunicações – Gestão;
- Via Verde – Gestão;
- Estacionamento – Gestão;
- Cartão Combustível – Gestão;
- Equipamentos diversos – Gestão.

3.2 Onde?

Para proceder às necessárias configurações iniciais de um processo de pedido, deverá aceder ao menu **Configurações > Gerais > Pedidos de suporte > Pesquisar/Criar** e, uma vez no ecrã **Pedidos de suporte-gestão**, clicar no botão **|Criar|**. Surgir-lhe-á então uma janela onde deverá dar um nome ao seu processo de pedido (o nome do processo de pedido a ser criado é de preenchimento obrigatório).

¹ A partir da versão 3.79. Até á versão 3.79 a configuração dos pedidos só pode ser feita por Frota – Configuração.

3.3 Configurações

Neste separador, irá configurar todos os campos que surgirão no momento de criação de um processo de pedido, a saber:

3.3.1. Configurações do processo \ecrã

No ecrã **Alterar o tipo do pedido de suporte**, deverá preencher os seguintes campos:

Alterar tipo de pedido de suporte			
Informação			
Nome			
* Português	* English	* Español	* Français
<input type="text" value="CK e campos livres 5"/>	<input type="text" value="Pedidos c/ CK e campos livres"/>	<input type="text" value="Pedidos c/ CK e campos livres"/>	<input type="text" value="Pedidos c/ CK e campos livres"/>
Descrição			
* Português	* English	* Español	* Français
<input type="text" value="Pedidos c/ CK e campos livres"/>	<input type="text" value="Pedidos c/ CK e campos livres"/>	<input type="text" value="Pedidos c/ CK e campos livres"/>	<input type="text" value="Pedidos c/ CK e campos livres"/>
Instruções de utilização			
Português	English	Español	Français
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ficheiro <input checked="" type="radio"/> [01] XRP Recrutamento (folheto).pdf <input type="radio"/> <input type="text"/> Browse...		Nome <input type="text"/>	

3.3.1.1. Nome

Designação do pedido que surge no processo tipo, local onde pode ser inicializado.

3.3.1.2. Descrição

A descrição do pedido é obrigatória. Este campo deve ser preenchido com informação que permita perceber o pedido de uma forma mais detalhada. Este campo aparece no ecrã do processo no ícone que tem as configurações do processo.

3.3.1.3. Instruções de Utilização

Este campo é facultativo. Deve ser preenchido com informação que permita a cada utilizador saber como utilizar este tipo de processo. Quando se inicia um processo este campo aparece visível.

3.3.1.4. Ficheiro \documento para download

Aqui pode colocar um documento para download pelo utilizador que faz o pedido e especificar o nome associado ao ficheiro que surge no ecrã do processo.

3.3.3.3. Checklist

Ao processo poderá juntar uma **checklist**³ que obrigará o utilizador a fornecer ao gestor da aplicação mais informação sobre o pedido que está a criar, permitindo, assim, uma resposta mais eficiente;

3.3.3.4. A observação na criação do pedido é obrigatória?

Esta configuração define se é obrigatório colocar uma observação para justificar o pedido;

3.3.3.5. Só pode ser iniciado por perfil de gestão

Se optar por sim, apenas um utilizador com os perfis de gestão **Gt Manutenção Vup, Gestor de Manutenção – Veic. Produção** poderá iniciar um qualquer processo de pedido; se optar por não, qualquer utilizador poderá iniciar um pedido;

3.3.3.6. Permitir associar ficheiros pelo utilizador

Aqui especifica-se se o utilizador pode associar um documento ao processo e respetivo tipo;

3.3.3.7. Integrar com sistemas externos de autorização

Esta opção permite em vez de o processo utilizar o sistema de autorizações do XRP, obter a autorização com o recurso a um sistema externo. Se utilizar esta funcionalidade deve desligar os e-mails a pedir autorização;

3.3.3.8. Nº de dias para encerrar de forma automática

Permite especificar o número de dias após ter sido dada resposta ao utilizador de que ele dispõe para pedir a reanálise;

3.3.3.9. Pedir reanálise

A reanálise poderá ou não ser adicionada ao pedido. Com esta opção a sim, em caso de resposta negativa pelo gestor a um pedido o utilizador pode pedir a reanálise;

³ Uma *checklist* é um formulário com respostas fechadas e regras de preenchimento. Pode ser configurada por um utilizador com o perfil Frota - configurações

3.3.3.10. Elementos de referência

Neste separador, poderá decidir sobre a obrigatoriedade ou não de associar ao processo de pedido, um veículo ou um complemento específico que servirá de elemento de referência;

3.3.3.11. Campos Livres

Estes campos permitem atualizar de forma automática informação do veículo ou do utilizador com o encerramento do processo.

Esta funcionalidade não está disponível para os complementos.

4. FUNCIONAMENTO

4.1 Criação (pelo gestor)

O processo de pedido terá de ser iniciado através do menu **Gestão > Pedidos de suporte** > botão **|Criar|**. Aqui o gestor terá de selecionar para quem é o pedido, o tipo de pedido e no caso de existir o elemento de referência a que pedido irá ser associado.

Criar pedido de suporte

Novo Aut. responsável Aut. Adicional Análise Resposta Encerrado

.....

Informação	
Pedido por <input style="width: 90%;" type="text"/>	Estado Novo

4.2 Criação (pelo utilizador)

No caso de um utilizador o processo de pedido terá de ser iniciado através do menu **Meus > Pedidos de suporte >** botão **|Criar|** ou através do link rápido **Pedidos**.

Pedido de suporte Nº 60

Novo Aut. responsável Aut. Adicional Análise Resposta Encerrado

.....

Tipo Telemóvel reparação	
Pedido por Escrita Digital - Demonstração	Estado Novo
Informação	
Complemento Equip. Diversos: Garmin	
Observações	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="margin: 0;">*</p> </div>	

* campo obrigatório

4.3 Autorizações (responsável direto e/ou adicional)

De modo a autorizar os pedidos, o autorizador deverá abrir o processo de pedido através do menu **Autorizações > Minhas**.

4.4 Análise (pelo gestor do processo)

4.4.1. Opções disponíveis

- **Anexar Documento** – Existe a hipótese de juntar um documento ao processo.
- **Reservar Pedido** – O processo de pedido de suporte é reservado automaticamente para quem cria o pedido, sendo possível requisitar a reserva para outro utilizador.
Neste estado o processo só pode ser editado por quem está reservado.
- **Duplicar Pedido** – Criar um pedido de um mesmo tipo e para o mesmo utilizador, que fica no estado novo.
- **Confirmar** – Ao confirmar o pedido passa para concluído.
- **Recusar: Pedido Aberto** – Ao recusar é dada a possibilidade ao requisitante do pedido de fazer alterações.
- **Recusar: Pedido Fechado** – É recusado e fechado sem hipótese de resposta.

4.4.2. Associar a um veículo\complemento

Quando um pedido de suporte está em estado análise, é possível associar (pelo gestor da frota) um veículo, complemento ou utilizador a este, carregando num dos botões **|Associar Complemento/Utilizador/Veículo|** visíveis no ecrã **Gestão > Pedidos de suporte>** Seleção do pedido pretendido > botão **|Associações|**. Se o pedido de suporte tiver elemento de referência esta ligação já vem por defeito.

4.5 Resposta (pelo utilizador)

4.5.1. Encerrar

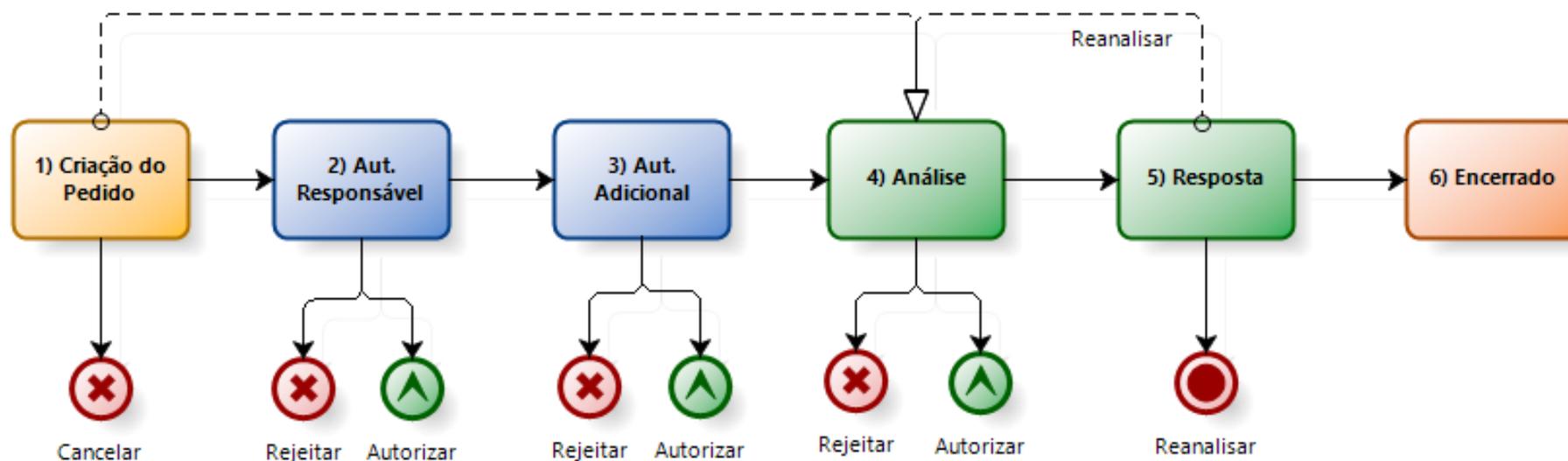
Se o pedido foi aceite, quem fez o pedido encerra o processo clicando em Confirmar.

4.5.2. Reanálise

O utilizador ao obter uma resposta que não coincide com o pretendido pode sempre pedir a sua reanálise clicando no botão **|Reanalisar|**. Nesta situação o processo volta ao estado análise.

Esta opção depende da configuração do processo.

4.6 Fluxo - os estados



1) Criação do Pedido - Estado "Novo"

2) Autorização Responsável

3) Autorização Adicional

4) Análise

5) Resposta

6) Encerrado

Notas:

Os pontos 2) e 3) apenas existem mediante configuração prévia do pedido.

No ponto 5) é possível pedir a reanálise da resposta regressando assim ao estado de "Análise"

Fim do documento