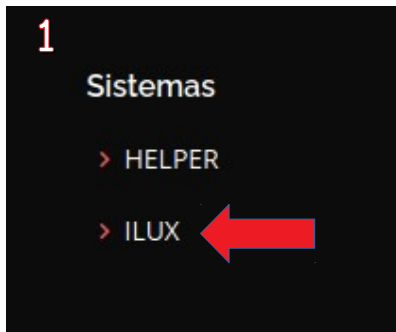


GUIA RÁPIDO

ABERTURA DE CHAMADOS E PEDIDO DE SUPRIMENTOS



1–Acesse www.ricohsm.com.br e no rodapé do site cliquem em **ILUX**.

2 – Na tela de login, informe: Seu **E-mail** cadastrado conosco e respectiva **senha**, marque “**Lembrar de mim**” e clique em **Entrar**.



3 – No portal em **Atalhos** , clique em “**Abrir Chamado**”.

4

Lista de Equipamentos

Equipamentos Com Contrato

Equipamentos Sem Contrato

Contratos

Chamados

Solicitações

<< >>

Ordenação ▾

Série: 8P99BACCQ600299P

Patrimônio:

Modelo: SCX 4521F

Contrato: 255 / 222020

Cidade: SANTA MARIA (RS)

Departamento: SEDE

Local de Instalação: JFAVERO

+ Chamado

4 – Na **Listagem de Equipamentos**, selecione o equipamento que quer abrir um chamado ou pedir um suprimento e clique em “+Chamado”.

* Cada chamado ou pedido de suprimento é único por equipamento, ou seja, se quero abrir um chamado para um equipamento e pedir suprimento para outro, são dois chamados que deverão ser feitos distintos por equipamento.

5

NOVO CHAMADO

Dados do Chamado

Históricos de O.S

5 – **Dados do Equipamento**, traz as informações do equipamento

Dados do Equipamento

Cliente: CONDOMINIO ED RESID JOAO BELEM

Modelo: SCX 4521F

Produto: MULTMONO4521

Endereço: RUA PROF JOAO BELEM,22

Bairro: CENTRO

Localização de Instalação: JFAVERO

Previsão Atendimento: 21-12-2020 - 09:54

Série: 8P99BACCQ600299P

Fabricante: SAMSUNG

Departamento: SEDE

Complemento:

Cidade: SANTA MARIA (RS)

Prioridade Atendimento: 8 Horas

6

Dados do Solicitante:

Nome:*

Email Cliente:*

Fone:*

6 –Dados do Solicitante, você deverá preencher as informações do solicitante do chamado. Informar seu nome, seu e-mail e um telefone para contato. Essas informações serão utilizadas para:

Nome: Localizar o solicitante;

E-mail: Manter lhe informado sobre o andamento do chamado;

Fone: Caso necessário um contato para agilizar o atendimento do chamado.

7

Dados da O.S:

Modalidade da O.S.:

Tipo de Defeito:*

Descrição do Defeito.:

7 –Dados da OS, você deverá preencher as informações do chamado, como descrever o problema que o equipamento está apresentando ou qual a cor do cartucho de toner que está precisando.

Modalidade da OS, você irá categorizar o chamado, se é um chamado técnico(problemas com o equipamento), um pedido de suprimento ou uma solicitação de retirada/instalação de equipamento;

No **Tipo de Defeito,** você irá detalhar o chamado, especificando o problema que está apresentando ou definindo o chamado como um pedido de suprimento.

Na **Descrição do Defeito:** Digite o problema que você detectou no equipamento ou especifique o suprimento que está solicitando.

***Lembrando que na solicitação de suprimentos para equipamentos COLOR é necessário especificar a cor do suprimento que está sendo solicitado.**

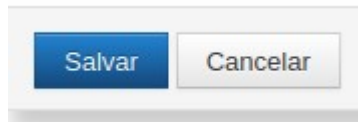
Modalidade da OS e Tipo do Defeito

Conforme a **Modalidade da OS** selecionada, deve se seguir a seguinte associação com o **Tipo de Defeito**:

1 – Assistência/Chamado Técnico: os **Tipos de Defeitos** que devem ser associados são: **ATOLAMENTO, BARULHO, NÃO IMPRIME, NÃO LIGA, QUALIDADE DE IMPRESSÃO e SCANNER.**

2 – Suprimento: o **Tipo de Defeitos** que deve ser associados é: **PEDIDO DE SUPRIMENTO.**

3 – Solicitação(Retirada/Instalação/Outros): os **Tipos de Defeitos** que deve ser associados são: **INSTALAÇÃO, RETIRADA e OUTROS.**



Envie as informações e **confirme** a abertura do chamado clicando em “**Salvar**”.



8

Chamado Técnico Chamado Nº # 1229251 / 21

Dados do Chamado

[Histórico de Atendimento](#)

Dados do Chamado

Técnico Responsável: EVERTON

Data de Abertura: 20/12/2020 Hora 13:53:00

Data Prevista de Atendimento: 21/12/2020 12:00

Status: **Abertura**

Modalidade: Assistência/Chamado Técnico

Tipo de Chamado: CHAMADO WEB

Tipo de Defeito: ATOLAMENTO

Defeito Relatado pelo Cliente: Atolando papel

Severidade: 0 - Não controla

8 – Você receberá a confirmação da abertura do chamado na tela. Irá receber um e-mail com o status de abertura do chamado. Na confirmação você já terá as informações do técnico responsável a data e hora de previsão do atendimento.