



Infor Mobile Service - Guia do usuário

Avisos importantes

O material contido nesta publicação (incluindo qualquer informação complementar) constitui e contém informações confidenciais e de propriedade da Infor.

Ao acessar o anexo, você reconhece e concorda que o material (inclusive as modificações, traduções ou adaptações do material) e todos os direitos autorais, segredos comerciais e quaisquer direitos, titularidades e interesses sobre os mesmos são de propriedade exclusiva da Infor, e que você não obterá direito, titularidades ou interesse sobre o material (inclusive as modificações, traduções ou adaptações do material) em virtude de sua análise do mesmo, exceto o direito não exclusivo de utilização apenas em conexão com e no âmbito da sua licença e a utilização do software disponibilizado para a sua empresa por parte da Infor nos termos de um acordo à parte, os quais devem gerir a sua utilização deste material e de todos os materiais complementares relacionados ("Finalidade").

Além disso, ao acessar o material em anexo, você reconhece e concorda com a sua obrigação de manter tal material em sigilo absoluto e que a sua utilização do mesmo limita-se à Finalidade descrita acima. Embora a Infor tenha tomado o devido cuidado para que o material contido nesta publicação seja preciso e completo, a Infor não garante que as informações contidas nesta publicação sejam completas, não contenham erros ortográficos ou outros erros ou venham a atender às suas necessidades. Assim sendo, a Infor não assume e se isenta de toda a responsabilidade, proveniente ou não, de qualquer perda ou dano a pessoa física ou jurídica causado ou relativo a erros ou omissões nesta publicação (inclusive as informações complementares), sejam esses erros ou omissões resultantes de negligência, acidente ou outras causas.

Sem limitação, as leis de controle de exportação dos Estados Unidos e as outras leis de importação e exportação aplicáveis regem a sua utilização deste material, e você não exportará ou reexportará, direta ou indiretamente, este material ou os materiais ou informações complementares relacionados em violação de tais leis, ou usará tais materiais com qualquer finalidade proibida por tais leis.

Reconhecimento de marcas comerciais

Os nomes e logotipos de marcas aqui contidos são marcas comerciais e/ou marcas registradas da Infor e/ou de suas afiliadas e subsidiárias. Todos os direitos reservados. Todas as outras empresas, produtos, nomes de serviços ou comerciais mencionados podem ser marcas registradas ou marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

Informações da publicação

Versão: Mobile Service 10.4

Data de publicação: 21 de setembro de 2015

Conteúdos

Entrar em contato com a Infor.....	5
Capítulo 1: Visão geral.....	7
Capítulo 2: Ícones.....	9
Capítulo 3: Login.....	13
Capítulo 4: Configurações.....	15
Configurações da conexão.....	15
Configurações da exibição de dados.....	15
Configurações de documentos.....	16
Enviar e receber configurações de dados.....	16
Configurações do relatório de visita.....	17
Capítulo 5: Enviar e receber dados.....	19
Capítulo 6: Minha programação (visualização por dia, semana ou mês).....	21
Capítulo 7: Atividades.....	23
Como aceitar uma atividade.....	24
Como recusar uma visita.....	24
Como concluir uma atividade.....	25
Como adicionar notas a uma atividade.....	25
Como editar notas.....	25
Como iniciar e interromper uma atribuição.....	25
Capítulo 8: Tarefas e inspeção.....	27
Como adicionar uma tarefa.....	27
Como adicionar uma inspeção.....	28
Como concluir uma tarefa ou inspeção.....	28
Capítulo 9: Registrar material.....	29
Como adicionar um material.....	29
Como editar linhas de material.....	30
Capítulo 10: Registrar viagem e outro custo.....	31
Como adicionar outro custo.....	31
Como editar outro custo.....	32
Como excluir outro custo.....	32

Capítulo 11: Diagnóstico.....	33
Como adicionar notas.....	34
Como editar notas.....	34
Capítulo 12: Documentos.....	35
Como anexar um documento.....	35
Como fazer download de um documento.....	36
Capítulo 13: Relatório de visita.....	37
Como visualizar um relatório de visita.....	37
Como assinar o relatório de visita.....	38

Entrar em contato com a Infor

Se você tiver dúvidas sobre os produtos da Infor, vá para o portal do Infor Xtreme Support em <http://www.infor.com/inforxtreme>.

Se atualizarmos este documento após o lançamento do produto, vamos publicar a nova versão neste site. Recomendamos que você verifique este site periodicamente para saber se há documentação atualizada.

Se tiver comentários sobre a documentação da Infor, entre em contato com documentation@infor.com.

[Entrar em contato com a Infor](#)

Visão geral

1

Esta aplicação fornece aos engenheiros de serviço de campo um acesso rápido a recursos e dados relevantes. Isso melhora a eficiência da resolução de serviço e da satisfação do cliente.

O engenheiro de serviço de campo é vinculado a um centro de serviço e responsável por executar atividades de serviço atribuídas ao centro de serviço designado. Tais engenheiros podem usar esse aplicativo como um escritório virtual, para realizar tarefas do dia a dia remotamente.

Ícones

2

Esta tabela lista os diversos ícones usados no aplicativo.

Ícone	Funcionalidade
	Envia e recebe os dados do aplicativo para o Infor LN.
	Aceita a atividade selecionada.
	Seleciona todos os dados listados na página.
	Limpa ou remove a seleção dos dados.
	Define o status da atividade como <i>Concluído</i> .
	Recusa a atividade ou exclui os dados selecionados.
	Faz download do documento.
	Permite a edição de dados.
	Atualiza o documento.

Ícones

Ícone	Funcionalidade
	Adiciona atividade, linha de custo, tarefa ou inspeção.
	Retorna à tela anterior.
	Diminui o material ou outra quantidade de custo para a atividade, tarefa ou inspeção.
	Aumenta o material ou outra quantidade de custo para a atividade, tarefa ou inspeção.
	Inicia o processo de assinatura da finalização do relatório da visita.
	Permite a adição ou edição de notas.
	Permite que você confirme as linhas de materiais.
	Permite que você selecione a atividade na página de relatórios.
	Indica que uma atividade está selecionada.
	Inicia a atividade.
	Indica que o documento foi baixado e pode ser visualizado.
	Indica que o documento não foi baixado (ainda).
	Indica que o upload do documento adicionado não foi feito (ainda).
	Indica que é possível fazer download de uma versão mais recente do documento.
	Indica que estão presentes dados não sincronizados.

Ícone	Funcionalidade
	Indica um erro. Clique no ícone para acessar a tela Erros de envio de dados para visualizar mais informações sobre o erro.

Ícones

Login

3

Para efetuar login no aplicativo Mobile Service:

- 1 Clique no ícone do aplicativo disponível no seu sistema.
- 2 Especifique o *Nome de usuário* e a *Senha*.
- 3 Clique na linha horizontal entre o *Nome de usuário* e a *Senha* para acessar as configurações de login.
- 4 Especifique estas informações:

Servidor de UI do LN (URL)

O link da Web do aplicativo.

Ambiente

Ambiente LN ao qual você deseja se conectar.

Companhia

Especifique a companhia à qual deseja se conectar.

Nota: As configurações do login são especificadas apenas uma vez quando você acessa o aplicativo pela primeira vez.

Login

Configurações

4

O aplicativo Mobile Service permite a especificação de diversas configurações. É possível definir a seguintes configurações:

- "Configurações da conexão" na página 15
- "Configurações de documentos" na página 16
- "Configurações da exibição de dados" na página 15
- "Enviar e receber configurações de dados" na página 16
- "Configurações do relatório de visita" na página 17

Configurações da conexão

Esta página apresenta uma visão geral sobre as configurações necessárias para se conectar ao aplicativo Infor LN.

Forneça as seguintes informações:

- URL do servidor LN: O link da Web para se conectar ao aplicativo Infor LN.
- Ambiente do LN: O ambiente em que o Infor LN é executado.
- A companhia de dados: O código da companhia usado no aplicativo Infor LN.

Também é possível especificar estas configurações opcionais:

- Comandos Bshell
- Entrar automaticamente na inicialização

Configurações da exibição de dados

Use esta opção para definir o formato de exibição dos dados.

As configurações do formato em que os dados são exibidos:

- *Formato de exibição de código e descrição*: Selecione a opção para determinar o código e a descrição para uma entidade ou um documento de negócios.
- *Separador de código e descrição*: Um delimitador usado para separar o código e a tela de descrição de uma entidade ou documento de negócios.

- *Formato de exibição de código do item e descrição:* Selecione a opção para determinar o código e a descrição do item. É possível selecionar o formato apenas se esse campo estiver definido como *Sim*.

Configurações de documentos

É possível usar esta opção para definir o processo de download dos documentos.

Configuração para fazer download dos documentos:

- *Fazer download de documentos automaticamente:* Se esse campo estiver definido como *Sim*, o processo de download dos documentos com o LN será automatizado.
- *Fazer download de documentos para:* Use essa opção para fazer download de documentos para Todas as ordens ou para as Ordens para hoje e o período seguinte. Esse campo estará ativado apenas quando o campo *Fazer download de documentos automaticamente* for definido como *Sim*.
- *Dias:* Número de dias em que o documento deve ser baixado, a partir da data atual. Esse campo está ativado apenas quando o valor do campo *Fazer download de documentos para* está definido como *Ordens para hoje e o período seguinte*.

Enviar e receber configurações de dados

Esta página apresenta uma visão geral sobre as configurações necessárias para sincronizar os dados com o aplicativo LN.

Configuração para enviar/receber dados:

- *Enviar e receber dados automaticamente:* Se esse campo estiver definido como *Sim*, a sincronização de dados com o LN é automatizada. O aplicativo envia e recebe dados do LN para cada número de segundos definido pelo usuário.
- *Intervalo de recebimento automático em segundos:* O número de segundos definido pelo usuário que, uma vez transcorrido, os dados são recebidos do LN.
- *Intervalo de envio automático em segundos:* O número de segundos definido pelo usuário que, uma vez transcorrido, os dados são enviados para o LN.
- *Enviar e receber dados ao pausar ou concluir uma atividade:* Quando esse campo está definido como *Sim*, dados são enviados ou recebidos na conclusão de uma atividade ou quando ela está pausada.
- *Número de dias para manter o registro de sincronização:* O número de dias durante os quais você deseja que o aplicativo retenha o registro de sincronização.

Configurações para atualizar as etiquetas:

- *Atualizar etiquetas do aplicativo na inicialização:* Quando esse campo está definido como *Sim*, as etiquetas de aplicativo são atualizadas cada vez que você se conecta ao aplicativo.
- *Atualizar:* Atualiza as etiquetas do aplicativo. Esse campo está ativado apenas quando o campo *Enviar e receber dados automaticamente* estiver definido como *Não*.

Configurações do relatório de visita

Use esta opção para definir o formato de exibição do relatório de visita.

As configurações do relatório de visita:

- *Mostrar atividades concluídas antes do relatório de visita:* Se esse campo estiver definido como *Sim*, as atividades concluídas serão exibidas antes do relatório da visita. As atividades concluídas serão exibidas com base em uma destas opções:
 - Com base nas atividades concluídas da ordem.
 - Com base nas atividades concluídas da visita.

Enviar e receber dados

5

É possível usar esta página para sincronizar os dados com o aplicativo LN. Você pode visualizar o progresso do upload e do download dos dados do Infor LN. Estas são as opções disponíveis:

- **Enviar/Receber:** Usado para enviar os dados de/para o Infor LN.
- **Download completo de dados:** Se esta caixa de seleção estiver marcada e você clicar em **Enviar/Receber**, serão recuperadas do Infor LN todos os dados mestre como itens, armazéns, parceiros de negócios, endereços, tipos de serviços e dados transacionais, por exemplo, as ordens de serviço concluídas atribuídas ao engenheiro. Se essa caixa de seleção não estiver selecionada e você clicar em **Enviar/Receber**, apenas dados mestres modificados e dados transacionais serão sincronizados com o Infor LN.
- **Cancelar:** Cancela o processo de sincronização.
- **Ocultar:** Oculta a página **Enviar e receber dados**.

O ícone com uma seta verde e vermelha é exibido no canto inferior direito da tela. Isso indica a presença de dados não sincronizados. Esse ícone não é exibido quando os dados são sincronizados com êxito. Observe que algumas alterações locais são sincronizadas apenas quando a alteração é confirmada pelo usuário. Por exemplo, se a hora em uma tarefa mudar, o ícone aparecerá. O ícone desaparecerá depois de uma sincronização, se essa tarefa estiver selecionada.

Nota:

- Se, pelo menos, uma visita sair com dados não sincronizados, o ícone se tornará visível na visualização do calendário.
- O ícone sempre desaparece depois de uma sincronização total dos dados.

Durante a sincronização de dados do aplicativo **Mobile Service** e do Infor LN, algumas vezes, as alterações não são aceitas pelo Infor LN devido às regras de negócios. Em tal situação, um ícone de aviso amarelo é exibido no canto inferior da tela. Para visualizar mais informações sobre o erro, clique no ícone. A tela **Erros de envio de dados** exibe os detalhes. Toque e segure no ícone Lixeira para reverter a alteração de dados do erro. Também é possível reenviar a solicitação de alteração de dados para o LN.

Minha programação (visualização por dia, semana ou mês)

6

Use a página **Minha programação** para visualizar os detalhes das atividades que um engenheiro deve executar em base diária, semanal ou mensal.

Para cada atividade, são exibidas informações detalhadas como tempo de viagem estimado e status da atividade.

É possível executar as seguintes ações:

- Alterar a data, a semana ou o mês para qual deseja visualizar os detalhes.
- Usar o controle deslizante para aplicar zoom ao cartão de visita e aos detalhes do cartão de visita.
- Alternar para a visualização por dia, semana ou mês
- Visualizar o cartão de visita que exibe:
 - O nome do cliente
 - O endereço completo do cliente
 - As informações de reparo e instalação, por exemplo, tipo de serviço, número da ordem de serviço, número de instalação
 - O status da visita como *Atribuído*, *Iniciado* ou *Concluído*.
- Clique na atividade para acessar os detalhes da visita na visualização expandida. Isso é útil quando as informações no cartão de visita estão truncadas.
- Clique em **Aceitar** ou **Recusar** para aceitar ou recusar a visita. Essas opções estarão ativadas apenas se o status da visita for *Atribuído*.

Minha programação (visualização por dia, semana ou mês)

Atividades

7

Quando um cliente informa uma falha ao provedor de serviços, o engenheiro de serviço visita o local do cliente para resolver a falha. Esta página apresenta uma visão geral da tarefa e as atividades relacionadas que devem ser executadas durante uma visita. As visitas são automaticamente determinadas. Todas as atividades da mesma ordem e do mesmo local são agrupadas em uma visita. Caso a ordem ou o local seja diferente, ou se o engenheiro de serviço precisar viajar, uma nova visita será criada. As atividades que têm um item superior comum são agrupadas e podem ser aceitas ou recusadas individualmente ou em lote. É possível indicar se você iniciou ou interrompeu o trabalho em uma atividade ou se a concluiu.

Nota: É possível clicar em uma atividade para acessar a seção **Detalhe da atividade**.

Essa seção exibe os detalhes da visita, por exemplo:

- O ID da ordem de serviço
- O status da visita (*Atribuído*, *Recusado*, *Aceito*, *Iniciado*, *Interrompido* ou *Concluído*)
- O cartão de visita que inclui detalhes sobre o item superior, por exemplo, a imagem do item superior, o número de série e a descrição.

Nota: O status de uma visita se baseia no status mais alto das atribuições de uma visita. (Na hierarquia de status, *Atribuído* é o nível mais baixo e *Concluído* o mais alto).

- Se nenhuma das atribuições de uma visita tiver o mesmo status, o status da visita será precedido por "Parcialmente" (isso se aplica apenas quando o status mais alto é *Aceito* ou *Recusado*).
- O status da visita é definido como *Concluído* apenas quando todas as atribuições estão concluídas.
- As opções **Aceitar todos** e **Recusar todos** estão ativadas apenas quando o status de uma das atribuições da visita está definido como *Atribuído*.

A barra lateral esquerda na tela de visita contém estas opções:

- A data da visita
- A hora de início da primeira atribuição da visita
- A hora final da última atribuição da visita
- Uma imagem do parceiro de negócios (ou imagem padrão)
- O nome do parceiro de negócios
- A especificação de endereço do local
- As linhas de endereço do local (no máximo, seis linhas são exibidas)

A barra lateral esquerda na tela de visita também exibe estas guias:

- Atividades: Exibe os detalhes das atividades a serem executadas
- Relatório: Exibe o relatório das atividades

- Documentos - Exibe os documentos vinculados à ordem de serviço. Esta guia está disponível apenas quando o gerenciamento de documento está implementado em Mobile Service.

Nesta seção, você pode executar as seguintes ações:

- Revisar a lista de atividades.
- Iniciar a tela de detalhes da atividade.
- "Como adicionar notas a uma atividade" na página 25.
- "Como recusar uma visita" na página 24
- "Como iniciar e interromper uma atribuição" na página 25.
- "Como concluir uma atividade" na página 25.

Nota:

- As opções **Aceitar / Recusar** estão ativadas apenas quando o status da atribuição é *Atribuído*.
- As opções **Iniciar / Parar** estão ativadas apenas quando o status da atribuição é *Atribuído* ou *Concluído*.
- As opções **Adicionar / Exibir** notas estão ativadas apenas quando o status da atribuição é *Atribuído* ou *Concluído*.
- A opção **Concluído** está ativada apenas quando a atividade é iniciada e posteriormente interrompida.

Como aceitar uma atividade

Para aceitar uma atividade:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique com o botão direito na atividade.
- 3 Clique em **Aceitar**. O status da atividade muda para *Aceito*.

Como recusar uma visita

Para recusar uma visita:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique com o botão direito na atividade.
- 3 Clique em **Recusar**.
- 4 Na janela **Recusar visita**, especifique estas informações:

Motivo

Selecione o motivo para recusar a visita. São listados todos os motivos do tipo *Rejeição de atribuição* na sessão Motivos (tcmcs0105m000).

Recusar texto

Especifique as informações adicionais sobre o motivo de recusa da visita, se for o caso.

-
- 5 Clique em **Recusar visita**.

Como concluir uma atividade

Para concluir uma atividade:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividade, clique em **Concluir**, na grade. Caso contrário, clique com o botão direito na atividade e selecione **Concluir** na barra inferior.
- 3 O status da atividade muda para **Concluído**.

Como adicionar notas a uma atividade

Para adicionar uma nota à atividade:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique no ícone de balão de qualquer atividade.
- 3 Especifique a nota (informações) relacionada à atividade.
- 4 Clique em **Adicionar**.

Como editar notas

Para editar a nota vinculada à atividade:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique no ícone de balão de qualquer atividade.
- 3 Selecione a nota que você deseja modificar na lista. O conteúdo da nota é exibido na caixa de texto.
- 4 Adicione ou modifique as informações.
- 5 Clique em **Atualizar**.

Como iniciar e interromper uma atribuição

Você pode clicar em **Iniciar / Parar** para registrar as horas reais de início e de término da atividade.

Com base no status da atribuição, é possível **Iniciar**, **Parar** ou **Concluir** a atribuição.

- Se o status da atribuição for *Aceito* e você clicar em **Iniciar** (pela primeira vez), a hora de início real será registrada e o status da atribuição será definido com *Iniciado*. O planejador de atividade administrativa recebe uma indicação de que você iniciou uma atividade.
- Se o status da atribuição for *Iniciado* e você clicar em **Parar**, a hora de parada real será registrada e o status da atribuição será definido como *Interrompido*. Isso indica que você parou a atividade.
- Se o status da atribuição for *Interrompido* e você clicar em **Iniciar** (pela segunda vez), o status da atribuição será reinicializado para *Iniciado* e a hora de interrupção real será apagada.
- Se você clicar em **Concluir**, o tempo de conclusão será registrado e o status definido como *Concluído*.

Nota: Quando você clica na opção **Iniciar**, **Parar** ou **Concluir**, a sincronização de dados com o Infor LN será acionada apenas se o campo *Enviar e receber dados ao pausar ou concluir uma atividade* estiver definido como *Sim* nas configurações de Enviar/Receber.

Tarefas e inspeção

8

Esta seção exibe uma visão geral das tarefas e inspeções que devem ser executadas para a atividade atribuída no momento. Nesta seção, é possível executar o registro básico como tarefa executada, atualizar horas gastas e inserir inspeções.

A barra à esquerda contém as seguintes informações:

- A data, a hora inicial, a hora final da atividade atribuída
- Uma imagem, um código, uma descrição, um número de série, um número de série alternativo do item principal da atividade
- Guias para
 - Tarefas e inspeções (guia padrão)
 - Materiais
 - Outros custos
 - Diagnóstico – Informações de diagnóstico da atividade atual.
 - Documentos – Para visualizar os documentos anexos da ordem de serviço.

O usuário pode atualizar a duração de uma tarefa. A hora de início baseia-se na data inicial planejada.

Nesta seção, você pode executar as seguintes ações:

- "Como adicionar uma tarefa" na página 27 Adicionar uma tarefa à atividade atual.
- "Como adicionar uma inspeção" na página 28 à atividade atual.
- "Como concluir uma tarefa ou inspeção" na página 28. Não é possível realizar nenhuma alteração ou registro depois de informar a conclusão de uma atribuição.

Como adicionar uma tarefa

Para adicionar uma tarefa:

- 1 Na página **Minha programação**, selecione a data em que a atividade é atribuída.
- 2 Na página **Atividades**, selecione uma atividade.
- 3 Na página **Tarefa e inspeção**, clique em **+**.
- 4 Selecione a opção *Adicionar uma tarefa*.
- 5 Selecione uma *Tarefa* na lista.
- 6 Clique em **Adicionar tarefa**.

Como adicionar uma inspeção

Para adicionar uma inspeção:

- 1 Na página **Minha programação**, selecione a data em que a atividade é atribuída.
- 2 Na página **Atividades**, selecione uma atividade.
- 3 Na página **Tarefa e inspeção**, clique em **+**.
- 4 Selecione a opção *Adicionar uma inspeção*.
- 5 Especifique as seguintes informações:
 - Item
 - Número de série
 - Tipo de medida
 - Posição
- 6 Clique em **Adicionar uma inspeção**.

Como concluir uma tarefa ou inspeção

Para concluir uma tarefa ou inspeção:

- 1 Na página **Minha programação**, selecione a data em que a atividade é atribuída.
- 2 Na página **Atividades**, selecione uma atividade.
- 3 Na página **Tarefa e inspeção**, clique em  para indicar se a tarefa ou inspeção está concluída.

Registrar material

9

Esta página é usada para visualizar e registrar os custos de materiais de uma ordem de serviço. Também são exibidas todas as linhas de custo de materiais associadas à atividade da ordem de serviço atual.

Para cada linha de custo de material, o usuário pode alterar a quantidade e modificar os detalhes de uma linha de custo de material. O usuário pode clicar em + para adicionar uma nova linha de custo de material à atividade atual.

A tela **Registrar material** exibe os detalhes a seguir:

- O primeiro grupo, de Materiais usados.
- Um segundo grupo com Materiais devolvidos.
- Um terceiro grupo com Materiais descartados.
- Uma imagem do Item/Item serializado.
- A Descrição do item e o Número de série.
- A quantidade (real/estimada).
- Os botões + e - para alterar a quantidade usada.

É possível executar as seguintes ações:

- "Como adicionar um material" na página 29 à atividade atual
- "Como editar linhas de material" na página 30

Como adicionar um material

Para adicionar um material à atividade:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique em uma atividade.
- 3 Na coluna da barra lateral, clique em **Materiais**.
- 4 Clique em +.
- 5 Especifique as informações necessárias.
- 6 Clique em **Adicionar material**.

Como editar linhas de material

Para editar uma linha de material:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique em uma atividade.
- 3 Na coluna da barra lateral, clique em **Materiais**.
- 4 Clique em + e - para aumentar ou diminuir a quantidade de material usado. Também é possível especificar manualmente a quantidade.
- 5 Clique em **Confirmar**. A quantidade modificada é adicionada ao campo de quantidade *Total*.

Registrar viagem e outro custo

10

É possível usar esta página para visualizar e registrar custos diversos de uma ordem de serviço. São exibidas linhas de custo com vários tipos de custos como ferramenta, viagem e outros.

O primeiro grupo mostra o Tempo de viagem e o segundo, os Outros custos remanescentes.

É possível clicar em uma linha de custo para iniciar o modo de Edição e modificar os detalhes de uma linha de custo. É possível clicar em **Mais** para adicionar uma nova linha de custo à atividade atual.

O grupo Tempo de viagem contém estes detalhes da linha de custo:

- A hora de início
- A hora final
- A duração

O grupo de Outro custo contém estes detalhes das linhas de custo:

- O tipo de custo e a unidade de quantidade
- A descrição da linha de custo
- A frequência e quantidade (real/estimada)
- + e - para alterar a quantidade usada.

É possível executar a seguinte ação nesta seção:

- "Como adicionar outro custo" na página 31
- "Como editar outro custo" na página 32
- "Como excluir outro custo" na página 32

Como adicionar outro custo

Para adicionar outro custo a uma atividade:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique em uma atividade.
- 3 Na coluna da barra lateral, clique em **Outros custos**.
- 4 Clique em +.
- 5 Especifique as informações necessárias.
- 6 Clique em **Adicionar custo**.

Como editar outro custo

Para editar outra linha de custo:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique em uma atividade.
- 3 Na coluna da barra lateral, clique em **Outros custos**.
- 4 Selecione uma atividade na página **Outros custos**.
- 5 Clique com o botão direito e selecione **Editar**.
- 6 Especifique a informação necessária.
- 7 Clique em **Atualizar custo**.

Como excluir outro custo

Para excluir outra linha de custo:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique em uma atividade.
- 3 Na coluna da barra lateral, clique em **Outros custos**.
- 4 Clique para selecionar outra linha de custo na página **Outro Custo**.
- 5 Clique em **Excluir**.

Esta página é usada para visualizar e editar as informações de diagnóstico de uma atividade da ordem de serviço. São exibidas informações como problema informado, problema esperado, solução esperada, problema real e seus códigos de solução (e/ou descrição), campos de texto para o problema e solução, notas e uma caixa de texto de comentário para a atividade atual. As informações especificadas nesta página podem ser usadas para análise e estatísticas do problema e da solução.

A página de **Diagnóstico** exibe estes detalhes:

- Texto do cabeçalho da Ordem de serviço
- Problema informado. Esse é o problema (código) como informado pelo cliente.
- Problema esperado. Esse é o problema esperado como especificado pela pessoa que recebe a chamada de serviço.
- Solução esperada
- Problema real
- Solução real
- Notas do diagnóstico

Nota:

- Os campos *Problema informado*, *Problema esperado* e *Solução esperada* são aplicáveis apenas quando a atividade da ordem de serviço está vinculada a uma chamada de serviço. De outra forma, esses campos não são visíveis.
- Os campos *Problema informado*, *Problema esperado*, *Solução esperada*, *Problema real* e *Solução real* são visíveis apenas quando o campo *Usar diagnóstico* está selecionado na Sessão de parâmetros gerais de serviço (tsmdm0100m000).
- O valor exibido nos campos de problema e solução baseia-se na opção selecionada no campo *Formato de exibição de código e descrição* na página **Configuração da exibição de dados**.
- Se o status da atribuição for *Atribuído*, *Recusado* ou *Concluído*, essa será uma página de exibição.
- É possível modificar apenas a última nota inserida. Você não pode modificar as notas especificadas por outros engenheiros.

É possível executar as seguintes ações:

- "Como adicionar notas" na página 34
- "Como editar notas" na página 34

Como adicionar notas

Para adicionar uma nota:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique em uma atividade.
- 3 Na coluna da barra lateral, clique em **Diagnóstico**.
- 4 Clique em **Nota**.
- 5 Especifique as informações necessárias.
- 6 Clique em **Adicionar**.

Como editar notas

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na página de atividades, clique em uma atividade.
- 3 Na coluna da barra lateral, clique em **Diagnóstico**.
- 4 Clique em **Nota**.
- 5 Selecione uma nota.
- 6 Adicione ou modifique as informações.
- 7 Clique em **Atualizar**.

É possível usar esta página para fazer download/upload e visualizar os documentos relacionados a uma visita de serviço, por exemplo, manuais de instalação, desenhos técnicos. Esses documentos são armazenados em um Sistema de gestão de documentos (DMS) e estão relacionados a ordens de serviço, atividades da ordem de serviço, itens (serializados) e atividades de referência disponíveis no LN. O HUB de gestão de documentos é usado para integrar o Mobile Service a um Sistema de gestão de documentos. Se tal HUB não estiver configurado para o Mobile Service, a tela **Documento** não estará visível e o documento não poderá ser visualizado, baixado ou carregado no Mobile Service.

Nota: Cada vez que o aplicativo é iniciado, a integração do DMS com o LN é verificada.

A tela Documentos pode ser iniciada através das páginas **Visita** ou **Atividade**.

Quando a página **Documento** é acessada usando a página **Visita**, são exibidos todos os documentos vinculados à atividade da ordem de serviço que são parte da visita atual e todos os documentos vinculados às atividades e configurações (itens) de referência de cada atividade. Os documentos vinculados à ordem de serviço e os documentos (pdf) do relatório de visita finalizado também são exibidos.

Quando a página **Documento** é acessada através da página **Atividade**, são listados todos os documentos vinculados a essa atividade e aqueles vinculados às atividades e configurações (itens) de referência. Os novos documentos são anexados às atividades atuais.

Para cada documento, são listados o nome do arquivo, o tamanho e a data da última modificação. É exibido também o ícone que indica se o documento está pronto para ser aberto e visualizado, se está disponível para download ou se é possível fazer download de uma versão mais recente.

Esta página permite que você:

- "Como anexar um documento" na página 35
- "Como fazer download de um documento" na página 36

Como anexar um documento

Para anexar um documento a uma atividade:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na coluna da barra lateral, clique em **Documentos**.
- 3 Clique em **+**.
- 4 Procure e selecione o documento.

5 Clique em Abrir.

Nota: Após a sincronização, o documento estará disponível no Sistema de gestão de documentos.

Como fazer download de um documento

- 1** Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2** Na coluna da barra lateral, clique em **Documentos**.
- 3** Na página **Documentos**, clique com o botão direito e selecione um documento.
- 4** Clique em **Fazer download**.

Nota: Também é possível clicar no botão na lista de downloads do documento.

Relatório de visita

13

Esta seção exibe um relatório das atividades executadas na visita e todo o custo associado à visita. O engenheiro pode gerar esse relatório depois da conclusão do trabalho na visita. As atividades e as linhas de custo gerenciadas pelo engenheiro atual são exibidas no relatório.

O relatório de visita contém as linhas de custo com quantidades e horas. Os valores dos custos não serão exibidos se uma cobertura for aplicável. Nesse caso, o motivo da cobertura é exibido (Garantia, Contrato, Cotação ou Desconto). Os valores dos custos de materiais não serão exibidos se os procedimentos logísticos ainda não estiverem concluídos no LN, por exemplo, baixa do estoque. Nesse caso, o valor é exibido como Indisponível.

O relatório de visita pode ser aprovado pelo engenheiro e pelo cliente. As assinaturas são anexadas ao relatório (pdf) e armazenadas como documento no LN e no Sistema de gestão de documentos, se for o caso.

O formato do relatório de visita inclui:

- O endereço do departamento de serviço, a ordem de serviço, a data e o engenheiro atribuído
- Os endereços do local e da fatura
- Uma visão geral dos valores das faturas por grupo (materiais, mão de obra e outros)
- Os comentários do engenheiro e do cliente
- As assinaturas do engenheiro e do cliente

Para cada atividade, o relatório contém:

- A descrição e o valor da fatura da atividade
- Os materiais usados (Quantidade, Item, Descrição e Valor)
- Os detalhes da mão de obra (Horas, Descrição da tarefa, Engenheiro e Valor)
- Os outros detalhes (Quantidade, Tipo de custo, Descrição e Valor)
- A seção Diagnóstico que inclui
 - Problema informado, Problema esperado e Solução esperada
 - Problema real e Solução real
 - Comentários

Como visualizar um relatório de visita

Para selecionar um relatório de visita:

- 1 Acesse a página **Minha programação** e selecione uma atividade.
- 2 Na coluna da barra lateral, clique em **Relatório**.
- 3 Na página **Relatório**, clique no ícone de seleção de atividade.
- 4 Selecione uma atividade na lista de atividades.
- 5 Clique em **Confirmar**.

O relatório detalhado é exibido na tela.

Nota: se a visita já tiver sido aprovada, o relatório será exibido assim que você clicar na página **Relatório**.

Como assinar o relatório de visita

Para assinar o relatório de visita do engenheiro:

- 1 Clique no ícone **Assinatura**.
- 2 Clique na opção **Editar** localizada abaixo da seção de assinatura do engenheiro.
Inicia a seção **Aprovar**.
- 3 Especifique as seguintes informações:

Assinatura do engenheiro

Entre na caixa de texto *Assinatura do engenheiro*. Clique em **Desfazer** para limpar a assinatura.

Nome do engenheiro

Especifique o nome do engenheiro.

Comentário

Especifique as informações adicionais, se for o caso.

- 4 Clique em **OK**.
- 5 Para assinar o relatório de visita do cliente:
- 6 Clique no ícone **Assinatura**.
- 7 Clique na opção **Editar** localizada abaixo da seção de assinatura do cliente.
Inicia a seção **Aprovar**.
- 8 Especifique as seguintes informações:

Assinatura cliente

Entre na caixa de texto *Assinatura do cliente*. Clique em **Desfazer** para limpar a assinatura.

Nome do representante do cliente

Especifique o nome do representante do cliente.

Comentário

Especifique as informações adicionais, se for o caso.

- 9 As assinaturas são exibidas no painel direito após serem confirmadas pelo engenheiro e pelo cliente. Clique em **Finalizar**.

As assinaturas, os nomes e os comentários são exibidos no relatório de visita, ou um pdf do relatório de visita é gerado. Não é possível mais fazer nenhuma alteração nesse documento e a opção **Assinatura** na tela do relatório da visita está desabilitada.