

Manual de solicitação para envio
de equipamento em garantia

Bosch Sistemas de Segurança



BOSCH

Tecnologia para a vida



Acesso ao Sistema

Para acessar o sistema, entre no site www.boschsecurity.com.br e clique no menu GARANTIA. Insira seu usuário e senha nos campos “Login” e “Senha” disponíveis na parte inferior do site.

Garantia

anos

BOSCH

► Clique aqui e confira as condições de garantia

► Manual de solicitação para envio de equipamento em garantia

Para o envio de garantia ou reparo de equipamento, por favor entre com o Login e Senha:

Login:

Senha:

Entrar

Esqueceu sua senha?

Página Inicial

Após fazer o acesso ao sistema será apresentada a tela abaixo:

Call-Center Sair

Abre Pré-OS

Menu Call-Center

BOSCH
Tecnologia para a vida

Quinta-feira, 14 de abril de 2011 - 15:02 / Usuário: Testestelecontrol

CALL-CENTER

Cadastra Atendimento Pré-OS Cadastro de Pré-OS para Postos Autorizados

ORDENS DE SERVIÇO

Consulta Ordens de Serviço Consulta OS Lançadas

GERENCIAR USUÁRIO

Alterar Senha Permite alterar a senha do seu usuário no sistema.

Cadastro de Pré-OS

O cadastro de Pré-OS é dividido em três partes:

1) Informações sobre o Cliente

Cadastro de Atendimento		
Nome Telecontrol	CNPJ 12345678901230	IE Isento
E-mail	Telefone (14)1414-1414	CEP 86010600
Endereço Rua dos Testes	Número 1234	Complemento
Bairro Teste	Cidade Marília	Estado SP

Aqui constam as informações do cliente. Estas informações são disponibilizadas apenas para simples conferência de dados.

2) Informações sobre o Produto

Informação do Produto						
Tipo Atendimento ▼						
Nota Fiscal de Envio(PDF ou JPEG)		(Arquivo XML) Caso Seja DANFE				
Selecione arquivo...		Selecione arquivo...				
Data da NF	Número da NF	Código de Postagem				
Consumidor Final						+
Modelo	Descrição	Série/Lote	Qty	Defeito Reclamado	Descrição Defeito	
			1	- selecione -		

Nesta tela são inseridas as informações do produto/equipamento que será encaminhado para assistência técnica. Os campos disponíveis nesta parte do cadastro de Pré-OS são:


a) Campo “Tipo de Atendimento”

Neste campo será definido o “Tipo de Atendimento”. Este atendimento poderá ser modificado após a avaliação técnica do Laboratório Bosch, tendo em vista que um determinado produto/equipamento, apesar de estar em garantia, possa ter sofrido avarias não cobertas pela garantia.

b) Campo “Nota Fiscal de Envio (PDF ou JPEG)”

Deve ser utilizado para o envio de Notas Fiscais digitalizadas.



- c) (Arquivo XML) Caso Seja DANFE
Deve ser utilizado para anexar arquivos no formato XML, especificamente para os casos em que seja emitida uma DANFE – Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica.
- d) Data da NF
Neste campo deve ser inserida a data de emissão da Nota Fiscal. Este campo serve também para calcular se um determinado produto encontra-se dentro do seu prazo de garantia ou não.
- e) Número da NF
Neste campo deve ser inserido o número da Nota Fiscal.
- f) Consumidor Final
Nome do Consumidor que consta na Nota Fiscal.
- g) Modelo
Preencha toda, ou parte, da descrição do “Modelo” e em seguida clique em “pesquisar” para que o sistema encontre os dados do produto/equipamento.
- h) Descrição
Preenchimento automático pelo sistema.
- i) Série/Lote
Neste campo deve ser inserido o “Número de Série” ou “Lote” do produto/equipamento.
- j) Qtd
A quantidade do produto deve ser maior que 01. Quando todos os dados deste produto forem idênticos, se o defeito, o Lote/Série ou qualquer outra característica for diferente, deve-se lançar um novo produto.
- k) Defeito Reclamado
Este campo tem por objetivo uma seleção genérica dos defeitos encontrados com a finalidade de geração de relatórios.
- l) Botão “”
Este botão serve para que seja possível inserir mais de um produto na mesma Pré-OS e pode ser usado em dois casos
 - 1) Quando um produto/equipamento for diferente de outro.
 - 2) Quando um produto/equipamento for idêntico ao outro, porém possua “série/lote” e/ou defeitos diferentes.



Alteração de Senha

Alterar Senha		
Senha Atual	Nova Senha	Confirmar Nova Senha
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Alterar"/>		

No momento da liberação de acesso, o departamento de Assistência Técnica da Bosch (Robert Bosch Limitada) disponibilizará um “Login” e “Senha” iniciais, porém, é recomendável que esta senha seja alterada logo no primeiro acesso.

Para alterar a senha será necessário entrar com os dados da “Senha Atual” e inserir a nova senha desejada nos campos “Nova Senha” e “Confirmar Nova Senha”, e por fim, finalizar a alteração clicando em “Alterar”.

Por questões de segurança a senha digitada deve ter as seguintes exigências:

- Deve conter no mínimo 6 e no máximo 10 caracteres
- Deve conter no mínimo 2 números e 2 caracteres

Pesquisa de OS

A Pesquisa de Pré-OS é dividida em três partes:

1) Busca por dados Específicos

Parâmetros de Pesquisa		
Número da OS	Número de Série	NF. Compra
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Pesquisar"/>		

São os primeiros campos da busca de OS e geralmente retornam poucos resultados:

- Número da OS
Retorna apenas a OS com o número digitado.
- Número de Série
Retornará todos os produtos que tenham o mesmo Número de Série.
- NF Compra
Retornará todos os produtos de uma determinada Nota Fiscal.



2) Busca por dados Genéricos

The screenshot shows a search interface with the following fields and options:

- Tipo de OS:** Dropdown menu with 'Todas' selected.
- Linha:** Dropdown menu.
- * Mês:** Dropdown menu.
- Posto:** Text input field with a search icon.
- Ref. Produto:** Text input field with a search icon.
- Família:** Dropdown menu.
- * Ano:** Dropdown menu.
- Apenas OS em aberto:** Checkable box.
- Nome do Posto:** Text input field with a search icon.
- Nome do Consumidor:** Text input field with a search icon.
- Descrição Produto:** Text input field with a search icon.
- OS's Aprovadas:** Radio button.
- OS's Pagas:** Radio button.

Geralmente são usados quando não se conhece os dados específicos das ordens de serviço que se deseja encontrar:

- a) Tipo de OS
Indica se uma determinada OS foi aberta para um consumidor.
- b) Linha
Lista todas as OS abertas para uma determinada linha.
- c) Família
Lista todas as OS abertas para uma determinada família.
- d) Mês / Ano
Campos obrigatórios que limitam a busca a um determinado período.
- e) Apenas OS em Aberto
Lista todas as OS que ainda não foram finalizadas.
- f) Posto
Filtra a pesquisa por um determinado Posto (Laboratório).
- g) Ref. Produto
Permite que um determinado produto seja localizado por seu código de referência na listagem e que a pesquisa apresente apenas os resultados para este produto.
- h) Descrição Produto
Preenchimento automático pelo sistema.



3) Busca por Pré-OS

Consultar Pré-Ordem de Serviço



Número do Atendimento:

Esta busca pode ser feita digitando o “Número do Atendimento” e em seguida clicando no botão “Pesquisar Pré-OS”, ou simplesmente clicando em “Pesquisar Pré-OS” sem preencher os campos, isto fará com que o sistema busque todas as Pré-OS digitadas.

Finalizando

Abre Pré-OS

ATENDIMENTO SAC - ABERTURA DE PRÉ OS

 BOSCH Tecnologia para a vida	Quinta-feira, 19 de maio de 2011 - 13:43 / Usuário:	
--	---	---

Após o termino do trabalho, clique na aba “Sair” e a sessão será encerrada.