

## Instruções para Solicitações de Suporte e Suprimentos

Para solicitar Atendimento Técnico, siga os passos:

### 1º PASSO

O cliente deverá acessar o link:

<http://189.50.8.38:8085/newdataservice/>

ou pelo nosso site, clica em Suporte GLPI que irá direcionar para o link de login.

[www.impessosolucoes.com](http://www.impessosolucoes.com)

### 2º PASSO

Faça o seu **Login**.

Sendo que o Login é o email que foi cadastrado para o seu usuário;

A senha inicial é “**impresso**”. *(ao realizar o primeiro Login faça a troca da senha)*



### 3º PASSO

**Registre suas solicitações:**



► Para solicitação de **Suporte**, clique em “OS” > “Abertura de OS”

The screenshot shows the Impresso web application interface. On the left, a navigation menu has the 'OS' option circled in red. The main content area shows the 'Abertura de OS' page with a search bar and a 'Filtrar' button. The 'Tipo:' section has several options checked, including 'Em aberto', 'Normal', 'Preventiva', 'Instalação', and 'Desinstalação'. The 'Número da OS:' and 'Solicitante:' fields are visible. The top right corner has a button labeled 'Abertura de OS' circled in red. Below it are buttons for 'Obs.', 'Defeito', 'Horas', 'Serviço', 'Imprimir', 'Exportar', and 'Concluir'. A table header shows 'OS', 'ORDEM', 'ABERTURA', and 'C'. The bottom right corner shows 'Total de Registros: 0'.

► No campo “Serial”, clique na **lupa**, e depois em “Filtrar”;

The screenshot shows two forms. The top form is titled 'ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO:' and has three radio buttons: '1 - Normal' (selected), '2 - Preventiva', and '3 - Instalação'. Below it is a 'Serial' field with a search icon circled in red. There are also fields for 'Contrato:', 'Equip:', and another empty field. The bottom form is titled 'PESQUISA DE EQUIPAMENTO:' and has multiple search fields: 'Cód. Cliente:', 'Produto:', 'Técnico:', 'Prestador:', 'Site:', 'Titulo:', 'Cidade:', 'Estado:', 'Contrato:', 'Serial:', 'PAT:', 'Local:', and 'Depto:'. At the bottom, there is a table header with columns: 'CONTRATO', 'SERIAL', 'PAT', 'COD. CLIENTE', 'NOME DO CLIENTE', 'TITULO', 'PRODUTO', 'EQUIPAMENTO', 'CIDADE', and 'UF'. Below the table header are buttons: 'Filtrar' (circled in red), 'Selecionar', 'Limpar', and 'Cancelar'.



► Serão listados todos os equipamentos que possuem no contrato, **selecione o equipamento** com um clique duplo ou um clique e clique no botão selecionar.

Automaticamente, vai retornar para tela anterior de Abertura de Ordem de Serviço e preencher com as informações do equipamento.

Preencha os campos: **Solicitante**, **Motivo**, **Fone 1**, **email**.

No campo “**Observação**” descreva o defeito do equipamento em detalhes, e clique em “**Salvar**”.

### ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO:

1 - Normal     2 - Preventiva     3 - Instalação     4 - Desinstalação

Serial:      PAT:

Contrato:     Equip:

Nome do Cliente:

Tipo intervenção:     Técnico / Prest.:     Tipo de Contrato:

Data Instalação:  DD/MM/YYYY    Título Contrato:     Site:

Dept:     Local Instalação:

**Solicitante:**     **Motivo:**

Endereço Instal.:     Núm.:


Compl.:     Bairro Instalação:

Cidade:     UF:     CEP:     **Fone 1:**

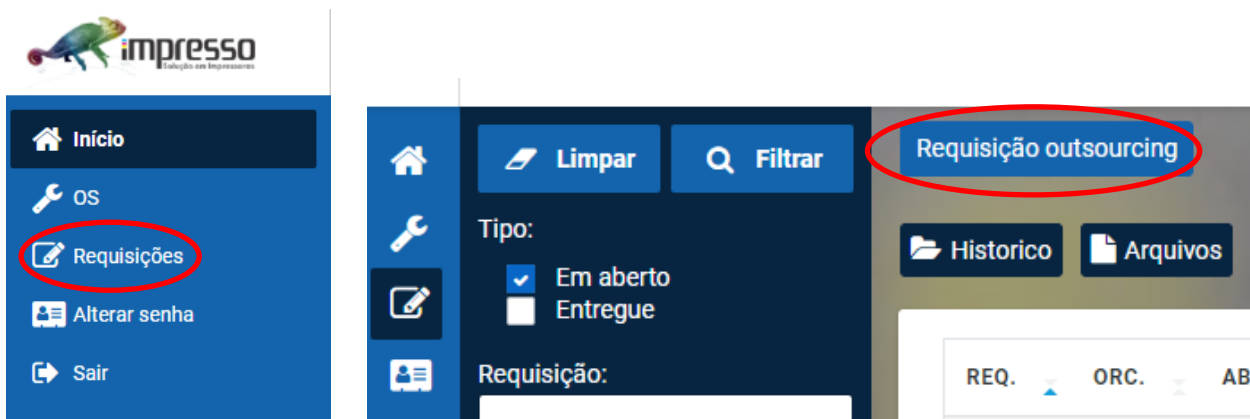
Fone 2:     Fax:     Contato:

**E-mail:**     Medidor total:  0    Medidor PB:  0    Medidor COLOR:  0

**Observação:**



► Para solicitação de **Suprimentos**, clique em “Requisições” > “Requisições outsourcing”



► No campo “serial”, clique na lupa, depois em “Filtrar”;

**ABERTURA DE REQUISIÇÃO**

Requisição de Peças / Suprimentos  Requisição de Pa

**Serial**

Contrato:  Equip:

Código do Cliente:

**PESQUISA DE EQUIPAMENTO:**

Cód. Cliente:

Produto:

Técnico:

Prestador:

Site:

Depto:

Título:  Cidade:

Estado:

Contrato:

Serial:

PAT:

Local:

CONTRATO	SERIAL	PAT	COD. CLIENTE	NOME DO CLIENTE	TITULO	PRODUTO	EQUIPAMENTO	CIDADE	UF
----------	--------	-----	--------------	-----------------	--------	---------	-------------	--------	----



► Serão listados todos os equipamentos que possuem no contrato, **selecione o equipamento** com um clique duplo ou um clique e clique no botão selecionar.

Automaticamente, vai retornar para tela anterior de Abertura de Requisição.

Preencha os campos: **Solicitante, email, telefone;**

No campo “**Observação**” descreva a sua solicitação, e clique em “**Salvar**”.

### ABERTURA DE REQUISIÇÃO

Requisição de Peças / Suprimentos     Requisição de Papel

Serial:  PAT:

Contrato:  Equip:

Código do Cliente:

**Solicitante:**  **E-mail:**

**Telefone:**  Título Contrato:

Site:  Dept:

Local Instalação:

Endereço Instal.:  Núm.:


Compl.:  Bairro Instalação:

Cidade:  UF:  CEP:  Fone 1:

Fone 2:  Fax:  Contato:

E-mail:  Medidor Total:  Medidor PB:  Medidor COLOR:

**Observação:**



**Em caso de dúvidas, não hesite em entrar em contato!**

**(27) 3328-3202**

