

NOVO SSW

O novo SSW é um módulo exclusivo para controlar **Solicitação de Serviços** sem limitar a quantidade de usuários. Este módulo é usado por qualquer usuário, que tenha **adquirido a licença** para essa finalidade, permitindo documentar a solicitação de serviços, sem consumir recursos de usuários simultâneos do módulo básico do Engeman®.

Algumas de suas principais características:

- Controle de solicitações de serviços via WEB Browser – Internet ou Intranet.
- Controle de solicitações de serviços via rede local – Client/Server.
- Controle de atendimento por priorização de Serviço.
- Controle de aprovação dos serviços realizados.
- Consulta as Ordens de Serviços geradas para cada solicitação de serviço.
- Responsivo, possibilitando também o uso em dispositivos móveis.

Neste documento serão detalhadas as diferenças entre o SSW.Net e o Novo SSW, conforme abaixo:

1- Principais diferenças.....	2
2- Acesso.....	3
3- Nova Solicitação.....	6
4- Consultar Solicitação	8
5- Considerações Finais.....	13

1- Principais diferenças

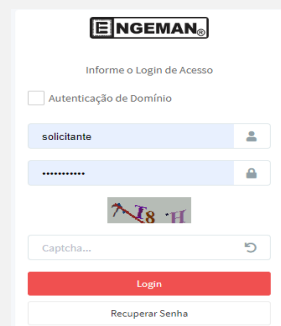
As principais diferenças entre o SSW.Net e o Novo SSW são:

Diferenças

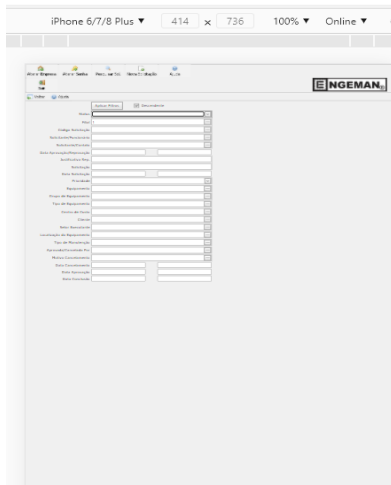
SSW.Net

Novo SSW

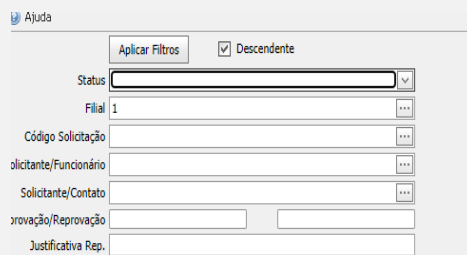
Login: **A presença do Captcha no novo SSW garante mais segurança.**



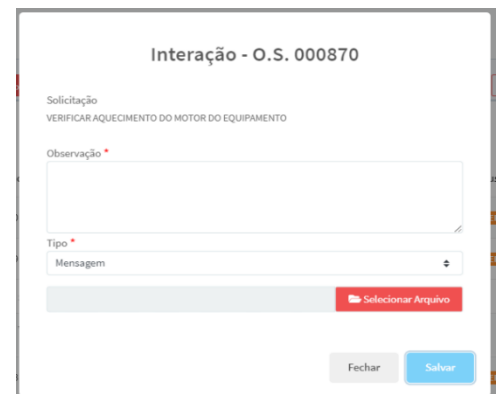
Layout: **O layout responsivo do novo SSW permite o uso, inclusive, em navegadores Mobile.**



Filtros rápidos: **Além da tela de filtragem tradicional, o novo SSW inclui filtros rápidos para os status de solicitação.**



Interações: **No novo SSW é possível interagir em mensagens, diretamente com a ordem de serviço, pelo botão de interações.**

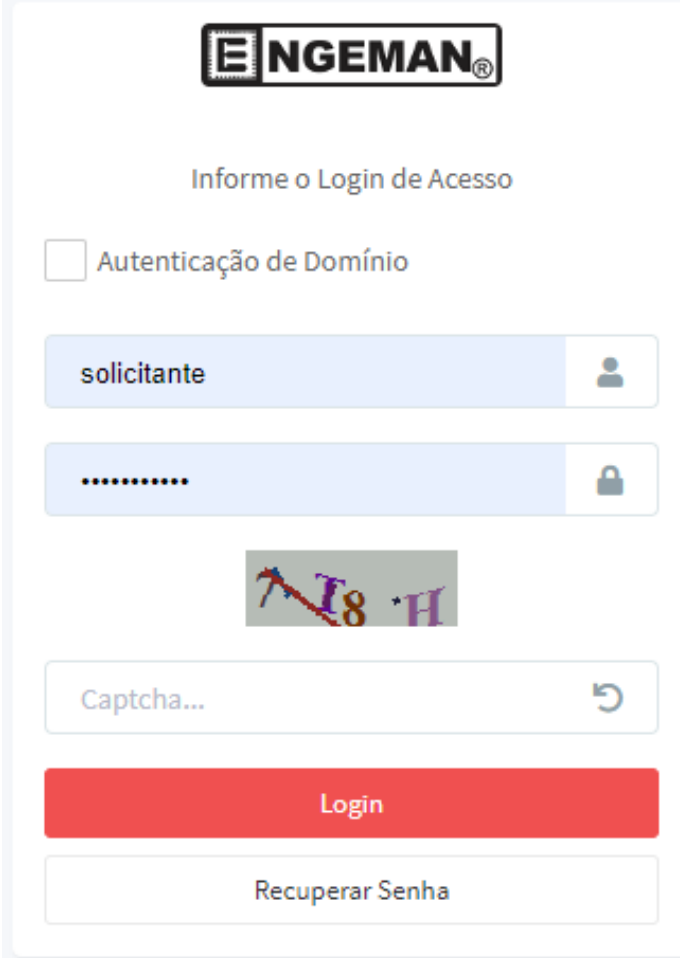


2- Acesso

O acesso ao novo SSW pode ser realizado utilizando a Autenticação de Domínio, ou seja, usuário e senha utilizados para acessar o Windows.

Caso não queira utilizar este recurso poderá ser utilizado o mesmo usuário e senha do Engeman.

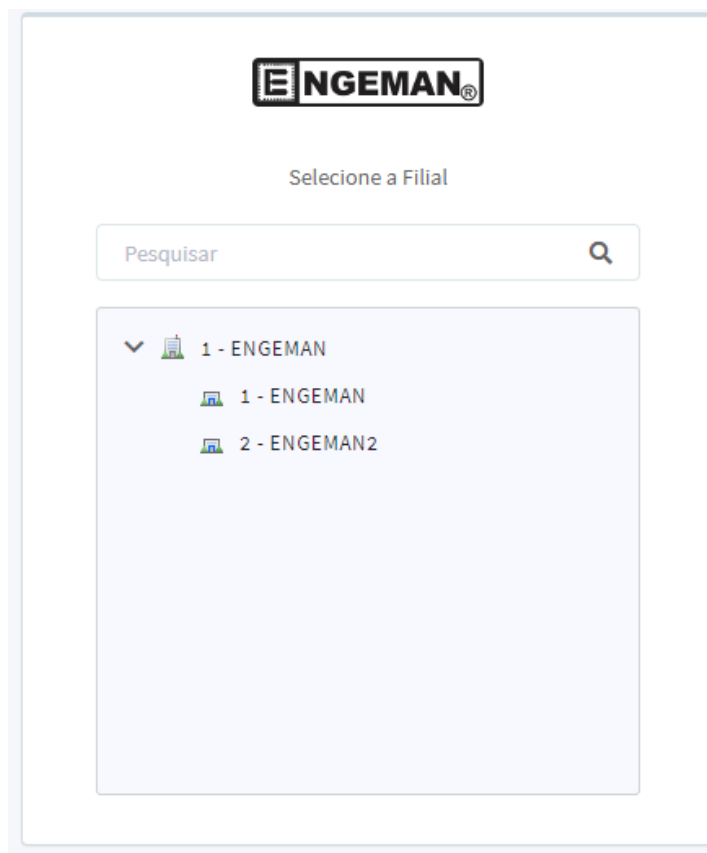
Antes de acessar, por garantia de segurança, o usuário precisará responder ao código CAPTCHA.



The screenshot shows the Engeman login page. At the top is the Engeman logo. Below it is the text "Informe o Login de Acesso". There is a checkbox labeled "Autenticação de Domínio". Below the checkbox are two input fields: the first contains the text "solicitante" and has a user icon on the right; the second contains a series of dots and has a lock icon on the right. Below the password field is a CAPTCHA image showing a hammer and the number "18" and the letter "H". Below the CAPTCHA is a text input field with the placeholder "Captcha..." and a refresh icon on the right. At the bottom are two buttons: a red "Login" button and a white "Recuperar Senha" button.

Após fazer Login no sistema será apresentada uma tela mostrando as empresas e filiais as quais o usuário tem acesso.

Selecione a Filial que deseja acessar.



Ao acessar o novo SSW o usuário encontrará a tela de filtros e o botão "Novo" para novas solicitações.

Filtro de Solicitação de Serviço
Filtros Solicitação de Serviço

Novo

Todas Aberta Não Avaliada Aberta Aprovada Cancelada Concluída Não Avaliada Concluída Aprovada Serviço Reprovado **Filtros** Solicitações Filtradas

Filial
Selecione um registro... 🔍 ⌵

Solicitante/Funcionário Solicitante/Contato
Selecione um registro... 🔍 ⌵ Seleccione um registro... 🔍 ⌵

Código da Solicitação Data Solicitação Início Data Solicitação Fim
Selecione um registro... 🔍 ⌵ / / : : : : 📅 ✖ / / : : : : 📅 ✖

Solicitação
Data Aprovação/Reprovação Início Data Aprovação/Reprovação Fim Justificativa Reprovação
/ / : : : : 📅 ✖ / / : : : : 📅 ✖

Prioridade ⌵

Equipamento Grupo de Equipamento
Selecione um registro... 🔍 ⌵ Seleccione um registro... 🔍 ⌵

Tipo da Equipamento Centro de Custo
Selecione um registro... 🔍 ⌵ Seleccione um registro... 🔍 ⌵




3- Nova Solicitação

Nesta tela o usuário cadastrará novas solicitações, preenchendo os seguintes campos da tela:

The screenshot shows the 'Solicitação de Serviço' form with the following fields and values:

- Empresa:** 1 - ENGEMAN
- Reconhecido:** Não
- Status:** Aberta Não Avaliada
- Data Solicitação:** 11/01/2021 07:19:00
- Data de Conclusão:** (empty)
- Solicitante/Funcionário:** 53029 - FELIPE OLIVEIRA
- Solicitação:** VERIFICAR FUNCIONAMENTO ANORMAL DO EQUIPAMENTO
- Máquina Parou:** 07/01/2021 07:19:05
- Prazo de Entrega:** (empty)
- Prioridade:** 2 - Alta
- Equipamento:** AAA-0001 - EQUIPAMENTO PRINCIPAL
- Criticidade:** A
- Centro de Custo:** 1303 - PRODUÇÃO
- Cliente:** 008 - USO INTERNO
- Localização:** 20 - PRODUÇÃO 01
- Setor Executante:** MEC - MANUT. MECÂNICA
- Tipo de Manutenção:** 08 - VISTORIA INICIAL
- Geolocalização:** (empty)
- Latitude:** (empty)
- Longitude:** (empty)

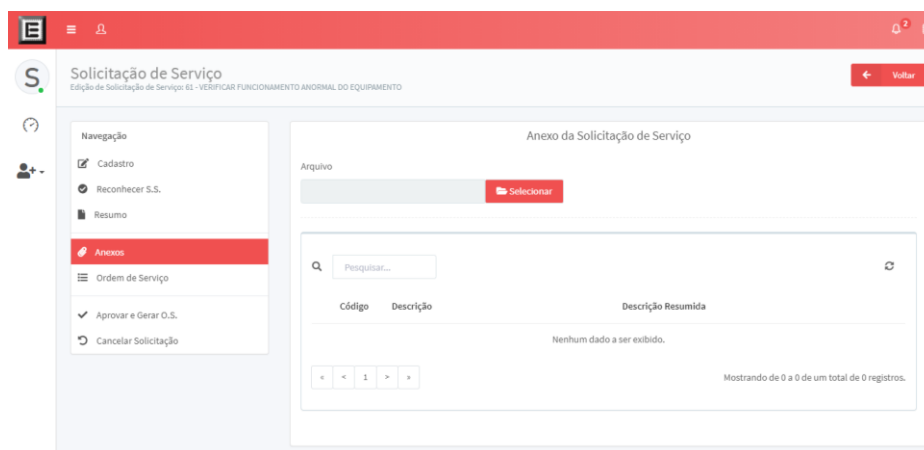
- **Filial:** Escolha a filial para a abertura da solicitação. Caso o usuário não tenha acesso a outras filiais, esta opção não estará disponível.
- **Solicitante:** É preenchido automaticamente. O solicitante é o funcionário que está relacionado ao usuário do sistema. Caso nas configurações gerais as opções de consistir usuário na solicitação estiverem desmarcadas, então será permitido alterar o solicitante padrão.
- **Solicitação:** Deve ser preenchido de acordo com o que o usuário deseja.
- **Prioridade:** Este campo tem que ser informado de acordo com o nível da prioridade da solicitação.
- **Prazo de Entrega:** Deve ser preenchido com a data e hora de entrega da solicitação pretendida.
- **Aplicação/Equipamento Parou:** Informe a Data e Hora que a aplicação (Equipamento) parou.

- **Aplicação/Equipamento:** Para pesquisar, basta clicar no ícone  e pesquisar.
- **Centro de custo:** Informe o centro de custo. Se informada uma aplicação, o centro de custo da aplicação será automaticamente replicado para este campo. Clique no ícone  para pesquisar qual centro de custo deve ser utilizado.
- **Setor Executante:** Informe o setor executante. Clique no ícone  para pesquisar.
- **Cliente:** Informe o Cliente. Se a aplicação informada possuir um cliente relacionado, este será automaticamente copiado para este campo.

Clique no ícone  e indique qual cliente para a solicitação.

- **Adicionar**

Arquivo:



Para enviar anexos, clique no menu **ANEXOS**, na lateral, para pesquisar e localizar o arquivo a enviar.

- Ao terminar de preencher os campos da solicitação, clique em salvar para gravar a solicitação.

4- Consultar Solicitação

- Nesta tela o usuário poderá consultar as solicitações realizadas.
- Selecione os filtros e pressione o botão "Filtrar".

The screenshot shows the 'Filtro de Solicitação de Serviço' (Service Request Filter) interface. At the top, there is a navigation bar with the Engeman logo, a menu icon, a user profile icon, and a notification bell with '2' alerts. Below the navigation bar, the page title 'Filtro de Solicitação de Serviço' is displayed, along with a 'Novo' (New) button. A horizontal menu contains several status filters: 'Todas', 'Aberta Não Avaliada', 'Aberta Aprovada', 'Cancelada', 'Concluída Não Avaliada', 'Concluída Aprovada', 'Serviço Reprovado', 'Filtros', and 'Solicitações Filtradas'. The main area is a grid of filter fields, each with a search icon and a dropdown arrow. The fields include: 'Filial', 'Solicitante/Funcionário', 'Solicitante/Contato', 'Código da Solicitação', 'Data Solicitação Início', 'Data Solicitação Fim', 'Data Aprovação/Reprovação Início', 'Data Aprovação/Reprovação Fim', 'Justificativa Reprovação', 'Prioridade', 'Equipamento', 'Grupo de Equipamento', 'Tipo da Equipamento', 'Centro de Custo', 'Cliente', 'Setor Executante', 'Funcionário Apro/Can', 'Contato Aprovada/Cancelada Por', 'Motivo de Cancelamento', 'Tipo de Manutenção', 'Data de Cancelamento Início', 'Data de Cancelamento Fim', 'Data de Aprovação Início', 'Data de Aprovação Fim', 'Data de Conclusão Início', and 'Data de Conclusão Fim'. A 'Filtrar' (Filter) button is located at the bottom right of the filter grid.

	Código	Solicitação	Status	Filial	Data Solicitação	Data de Conclu
	61	VERIFICAR FUNCIONAMENTO ANORMAL DO EQUIPAMENTO	ABERTA NÃO AVALIADA	1 - ENGEMAN	11/01/2021 07:19:00	
	60	VERIIFCAR EQUIPAMENTO -	ABERTA APROVADA	1 - ENGEMAN	29/12/2020 10:32:40	
	59	VERIFICAR AQUECIMENTO DO MOTOR DO EQUIPAMENTO -	ABERTA APROVADA	1 - ENGEMAN	17/11/2020 15:23:51	
	58	VERIFICAR A FALHA DA MÁQUINA	ABERTA APROVADA	1 - ENGEMAN	10/11/2020 10:42:40	
	57	VERIFICAR A MAQUINA PARADA -	CONCLUÍDA NÃO AVALIADA	1 - ENGEMAN	09/11/2020 14:16:42	09/11/2020 14:
	56	VERIFICAR O SOBREAQUECIMENTO DA MÁQUINA	ABERTA APROVADA	1 - ENGEMAN	03/11/2020 11:23:05	

- **Código:** Número da solicitação;
- **Data de Cancelamento:** estará preenchido caso a Solicitação seja cancelada, mostrará data e hora do cancelamento;
- **Motivo de Cancelamento:** estará preenchido caso a Solicitação seja cancelada, mostrará o motivo de Cancelamento;
- **Observações Cancelamento:** estará preenchido caso a Solicitação seja cancelada, mostrará as observações informadas no cancelamento;
- **Status:** este campo é atualizado de acordo com andamento da solicitação. Abaixo descrição dos status da solicitação.

Os status têm o seguinte significado:




<u>Status</u>	<u>Significado</u>
Aberta Não Avaliada	Quando uma nova solicitação é criada e ainda não existe nenhuma O.S. associada a ela.
Aberta Aprovada	Quando uma solicitação existente é aprovada pelo responsável e foram geradas uma ou mais O.S. para esta solicitação.
Cancelada	Quando uma solicitação existente é reprovada pelo responsável. Neste caso, haverá o motivo do cancelamento desta solicitação.
Concluída Não Avaliada	Quando não existirem mais O.S. abertas para esta solicitação, ela estará concluída, mas ainda não foi avaliada pelo solicitante para verificar se o serviço requerido atendeu às suas expectativas.
Concluída Aprovada	Quando o solicitante aprova o serviço realizado.
Concluída Reprovada	Quando o solicitante reprova o serviço realizado. Neste caso, ele deverá informar a justificativa de sua reprovação.

Esses mesmos status estão dispostos como filtros rápidos para encontrar solicitações.




Outras Funções nesta tela:



- **Editar:**  Permite que o usuário faça alterações na solicitação. Esta opção está condicionada às permissões de usuário.
- **Deletar:**  Permitirá excluir a solicitação. Esta opção está condicionada às permissões de usuário.
- **Visualizar O.S:**  Exibe as ordens de serviço vinculadas a uma solicitação. Cada solicitação exibirá uma lista com as Ordens de Serviços e detalhes que estão abertas para ela.

O.S.	Solicitação	Data programada	Status	Responsável	Equipamento	Setor Executante
000901	VERIFICAR EQUIPAMENTO	29/12/2020 10:35:00	Aberta		AAA-0001 - EQUIPAMENTO PRINCIPAL	MEC - MANUT. MECÂNICA
000870	VERIFICAR AQUECIMENTO DO MOTOR DO EQUIPAMENTO	17/11/2020 15:25:23	Aberta		AAA-0001 - EQUIPAMENTO PRINCIPAL	MEC - MANUT. MEI

Ao clicar em "Visualizar O.S" também é exibido, para cada ordem de serviço, o botão

"Visualizar Interações"  que mostrará mensagens trocadas entre solicitante e manutenção e possibilitará a inclusão de novas mensagens.

Interação - O.S. 000901

Solicitação
VERIFICAR EQUIPAMENTO

Observação *

Quando verificar o equipamento, atentar à temperatura ideal de funcionamento.

Tipo *

Mensagem

Selecionar Arquivo

Fechar Salvar

- **Avaliação de Serviços:** Ao acessar solicitações com status "Concluída e Não Avaliada" será possível aprovar, reprovar e avaliar os serviços executados.

Solicitação de Serviço

Empresa * 1 - ENGEMAN Reconhecido * Sim

Código da Solicitação * 57 Status Concluída Não Avaliada

Data Solicitação * 09/11/2020 14:16:42 Data de Conclusão 09/11/2020 14:55:36

Solicitante/Funcionário 53055 - RAMON MOURA

Ao clicar em avaliação de serviços, os critérios poderão ser carregados e avaliados.

Avaliação de Serviços

Quesito	Nota	Descrição	Concluído
Qualidade	Muito Bom		Sim
Limpeza	Muito Bom		Sim
Eficiência	Muito Bom		Sim
Agilidade	Muito Bom		Sim
Organização	Muito Bom		Sim

Mostrando de 1 a 5 de um total de 5 registros.

Após a avaliação e aprovação ou reprovação dos serviços, a solicitação assumirá os status "Concluída Aprovada" ou "Concluída Reprovada", respectivamente. Nesses status, a avaliação pode ser apenas visualizada.

5- Considerações Finais

Esse módulo possui o intuito de ajudar a manutenção a fim de ter um padrão e documentar todas as solicitações de serviços realizadas para seus clientes internos e externos.

O Módulo de solicitação de serviços não ocupa licença dentro do Engeman®, ou seja, não interfere no número de usuários simultâneos adquiridos.

Integrado ao Engeman®, o sistema é programado para receber essas solicitações seja na tela como um alarme ou na barra de tarefas, dentro de um período determinado pela manutenção. Com isso ele recebe e pode ou não abrir uma O.S para a solicitação.

Dica para **prestadores de serviços** de manutenção: Disponibilizar um link no próprio site para solicitação de serviços, através de um login e senha, o que demonstra uma facilidade para seus clientes.

Dica para **empresas em geral**: Essa ferramenta instalada na intranet ou internet, permite um fácil acesso aos seus clientes internos (operadores de máquinas "produção", colaboradores em geral "predial, hospitalar e infraestrutura, dentre outros...").

Em ambos os casos, para que a ferramenta seja **disponibilizada na internet** (acesso externo) será necessário verificar sobre os procedimentos com o responsável pela administração de sua infraestrutura de servidores, esta configuração **não é realizada pela equipe de suporte técnico Engeman**.