## Manual do usuário MOAB



UpTechnologies



### Sumário

Introdução	4
Módulo de Implantação	5
Cadastro do Cliente	5
Cadastro de projeto	5
Cadastro de Fabricante	6
Cadastro de Equipamento	6
Cadastro de Contrato	7
Cadastro de Agrupamento	9
Cadastro de Locais	10
Cadastro de Aquisição de Equipamento	11
Cadastro de Fila	11
Cadastro de Consumíveis	16
Cadastro de acessórios	17
Módulo de manutenção	18
Bilhetagem manual	18
Status toner	19
Status Consumível	19
Status impressora	20
Módulo de Chamados	22
Grupo de atendimento	22
Prioridade	22
Categoria	23
Status chamado	23
Cadastro de SLA	23
Cadastro de Feriado	24
Abertura de chamado	25
Abertura de chamado de instalação	26
Acompanhamento de Chamados	27
Aplicativo técnico	28
Módulo de Faturamento	32
Incluir Faturamento	32
Painel de Faturamento	33
Consultar faturamentos anteriores	34



Previsão	35
Ajuste do faturamento	35
Aprovação de faturamento	36
Acompanhamento da aprovação	39
Módulo de Suprimentos	40
Solicitando suprimentos	40
Acompanhamento de Solicitação	41
Troca Antecipada	42
Módulo de Controladoria	43
Alertas	43
Relatório de Gestão de Consumo	44
Configuração de cotas	45
Controle de Centro de Custo	46
Módulo de Relatórios	49
Relatório de bilhetagem	49
Relatório de ranking usuários e impressoras	50
Resumo dos dados lógicos	50
Modulo de Segurança	52
Cadastro de usuários	52
Cadastro de Perfil	53
Alterar senha	54
Esclarecimentos finais	56



#### Introdução

A história da impressão começa em 1938 com a invenção da primeira impressora, muito tempo se passou e as impressoras evoluíram bastante porém o controle que se tem sobre as impressoras e impressões passaram a ter importância nos últimos anos, quando o mercado percebeu a necessidade em economizar recursos ambientais e econômicos.

Pensando nisso a empresa Up Technologies resolveu desenvolver e oferecer no mercado uma ferramenta que auxilia a gestão dessas impressoras, otimizando o seu funcionamento e tornando mais eficiente esse recurso necessário, oferecendo assim uma ferramenta para as empresas de *outsourcing* de impressões ou até mesmo as empresas que possuem seus próprios equipamentos de impressão mas que queiram controlar suas ações.

Nos capítulos a seguir iremos apresentar esse produto dividido em vários módulos, como utiliza-lo e descrever as suas funcionalidades.

Módulo de Implantação, nesse módulo será possível realizar todo o cadastro básico do sistema, equipamento, consumíveis, etc. Nesse módulo é o primeiro passo para a gestão do sistema.

Módulo de Manutenção, nesse módulo será possível monitorar os equipamentos verificar seus status e como estão a performance dos consumíveis dos equipamentos.

Módulo de Chamados, nesse módulo será possível controlar os chamados técnicos dos equipamentos cadastrados no seu inventário.

Módulo de Faturamento, nesse módulo será possível monitorar o faturamento por projeto e por impressora além de conseguir fazer uma previsão atual do mês corrente de produção. Também é possível fazer com que o faturamento seja aprovado pelos clientes finais (aqueles que realmente utilizam a impressora).

Módulo de Solicitação, aqui o usuário do sistema poderá solicitar novos consumíveis (Papel, toner e itens de manutenção).

Módulo de Controladoria, aqui é possível monitorar um projeto como todo, nesse módulo também é possível configurar alertas que possibilitam ter um controle melhor do seu parque de máquinas.

Módulo de Relatórios, como já foi dito esse é o módulo de relatórios, disponíveis no sistema.

Módulo de Segurança, aqui é possível cadastrar e liberar acesso a perfil de usuários e novos logins.

Esse manual irá focar nas funcionalidades do sistema e por isso entendemos que o mesmo destinasse a pessoas que já possuem conhecimentos básicos de como funciona uma impressora e suas respectivas impressões.



#### Módulo de Implantação

O cadastro é essencial para qualquer sistema, com o MOAB não é diferente, dessa forma precisamos cadastrar os itens no sistema e a seguir iremos mostrar como fazer.

#### Cadastro do Cliente

O cadastro inicial é o de cliente, aqui é importante entender o conceito, um cliente pode ser um grupo de empresas um consorcio de modo que um cliente pode originar 1 ou mais projetos como veremos a seguir.



Para fazer um novo cadastro de cliente clique no botão "incluir" isso fará com que fique disponível os detalhes do cadastro para poderem ser preenchidos. E após serem devidamente preenchidos devem ser salvos ao clicar no botão "Salvar".



O cadastro de cliente tem como funcionalidade manter os dados funcionais de seus cliente, o CNPJ que deverá ser emitido o faturamento esta no cadastro de projetos e o faturamento é calculado levando em consideração o contrato, veremos a seguir ambos os cadastro.

#### Cadastro de projeto

O projeto é caracterizado pela solicitação de implantações de uma série de maquinas que precisaram ser administração, geralmente é registrado um novo centro de custo para esse projeto e por isso é preciso uma gestão maior. Aqui fica mais claro o por que ter um cadastro para Cliente e outro para projeto. Fazendo uma analogia poderíamos ter uma empresa proprietária de outras empresas ou tendo uma nova

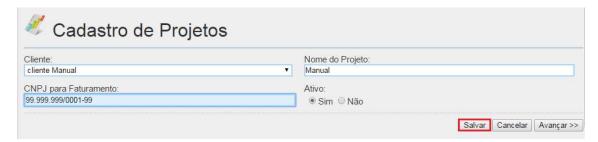


aquisição empresarial, e nessas empresas subjacentes, poderão se tornar um novo projeto do mesmo cliente.

Para cadastrar um novo projeto a trajeto é semelhante ao do cliente:



Após preencher os dados básicos basta clicar em "Salvar" para inserir o novo projeto no sistema.



#### Cadastro de Fabricante

Antes de prosseguirmos com o cadastro mais detalhado do projeto, precisamos nos atentar a alguns cadastros anteriores, como os de fabricante e equipamento, pois é preciso ter esses cadastros devidamente corretos para que os mesmos possam ser precificados em um contrato.

Assim vamos ver agora o simples cadastro de fabricante.



Após clicar em "incluir" preencher o nome do Fabricante e clicar em "Salvar".



#### **Cadastro de Equipamento**

O cadastro de equipamento serve para identificar os modelos de equipamentos bem como suas funcionalidades tais como "impressões duplex", "Colorida", "Multifuncional", "A3", etc).





Após clicar em incluir é preciso preencher os campos colocando a exata configuração do equipamento a ser cadastrado.



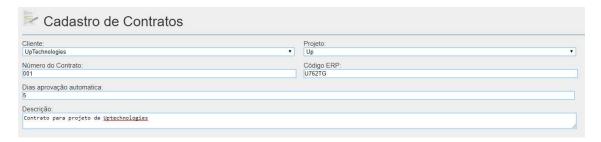
#### Cadastro de Contrato

O cadastro de contrato é a base para o calculo do faturamento desse projeto, dentro desse cadastro também é necessário cadastrar a precificação com os valores de aluguel e de paginas impressas pelo cliente.

Obviamente é necessário cadastrar uma precificação nova para cada tipo de equipamento que será utilizado no projeto.



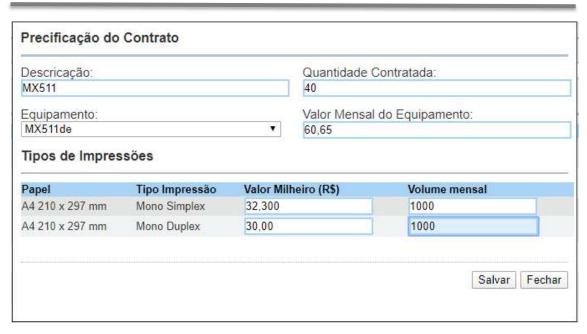
Na primeira fase do cadastro de contrato, deve se cadastrar os dados básicos como data de inicio e fim do contrato.



Alguns campos são importantes, aqui o campo "Código ERP" deve representar o código do sistema ERP (caso haja algum) para conseguir fazer integração com esse sistema. Outro campo importante nesse cadastro é o campo "Dias aprovação automática", que indica quantos dias os faturamentos devem ficar a espera da aprovação dos usuários antes de serem aprovados automaticamente pelo sistema, vale ressaltar que é a quantidade de dias corridos, e caso não deseja limitar a aprovação a alguns dias basta deixar esse campo em branco (vazio).

Após preencher os dados do contrato e clicar em "salvar" deverá aparecer uma nova tela para cadastrar a precificação dos equipamentos nesse contrato, a seguir veremos como fazer essa precificação.





O campo descrição é um espaço para colocar o nome conhecido para o cliente, porém é um campo livre de texto.

A quantidade contratada é referente ao número desse modelo contratado para esse contrato. Observação: o sistema não irá permitir ser instalado mais equipamentos do que o cadastrado aqui, dessa forma se houver algum aditivo de maquinas deverá ser alterado aqui para conseguir instalar o novo equipamento no projeto.

O valor mensal, é o valor de aluguel do equipamento e o valor milheiro, é referente ao custo de 1000 páginas impressas, o valor calculado no faturamento é fracionário ou seja se seu cliente imprimiu 500 páginas no mês será cobrado a metade do valor do milheiro.

Uma observação muito importante é os campos que indicam impressões feitas em duplex (impressões feitas em frente e verso), vale lembrar que a cobrança é feita por pagina impressa e quando uma impressão duplex é feita são cobradas 2 paginas, porem pode ser que haja o fornecimento de papel e o cliente deseje um preço diferenciado pela economia do papel, nesse campo é possível disponibilizar o calculo desse desconto do faturamento caso não tenho o fornecimento do papel ou não tenha um preço diferenciado basta deixar esse campo em branco.

Outro campo no cadastro da precificação é o campo de volume mensal, esse campo é utilizado apenas para cálculos de estimativas, no decorrer do projeto onde será possível verificar em relatórios se o consumo esta dentro do previsto ou fora.

Para realizar qualquer alteração na precificação basta clicar no botão que indica o visto verde conforme figura a seguir:





Dessa forma o sistema conseguirá calcular o faturamento mensal do projeto pois tem como base o valor de locação e o valor impresso. Importante lembrar que após a alteração dos valores o faturamento irá ser calculado com os valores novos, e os faturamentos antigos permanecerão com os valores já calculados.

É possível ainda cadastrar a cobrança de locação de algum acessório, e dessa forma estar claro no sistema para o cliente final, para isso basta clicar no botão "Acessório", para aparecer uma janela de cadastro.



Clique em "Salvar" para cadastrar a cobrança desse acessório. É muito importante lembrar 2 pontos dessa questão, o primeiro é o fato de que esse acessório só estará disponível para associação nos tipos de equipamentos aqui vinculados, e a segunda é que mesmo com essa associação poderá ter em seu cliente esse tipo com ou sem o acessório assim é preciso cadastrar o acessório na fila, esse cadastro poderá ser feito na tela de cadastro de fila sem RAT que será explicada a seguir.

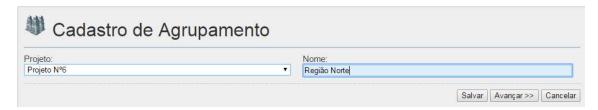
#### Cadastro de Agrupamento

O conceito de agrupamento é poder dividir os locais (que serão explicados logo mais adiante) por regiões ou unidades lógicas, em que as maquinas estão instaladas, para poder facilitar a administração dos equipamentos e visualização de relatórios no andamento do projeto.





O cadastro do agrupamento é muito simples, basta escolher em qual projeto você deseja cadastrar o agrupamento e colocar o nome do mesmo.

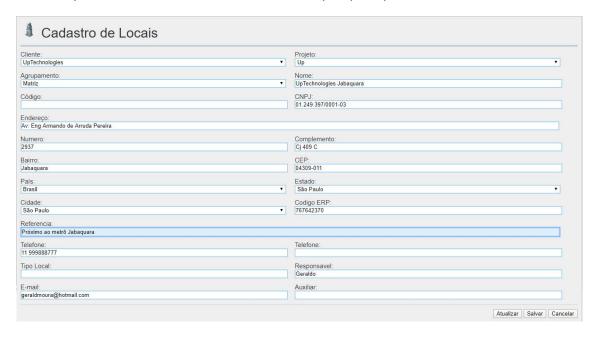


#### Cadastro de Locais

O cadastro de locais é o cadastro do endereço onde as impressoras, esse cadastro é importante não só para ter o controle de onde as impressoras estão instaladas, mas também para mandar os suprimentos e também o atendimento de chamados.



Após clicar em "incluir", irá abrir os campos para preencher os dados do local:



O nome é um campo para digitar um texto livre que irá identificar o local.

O código é o campo usado para cadastrar o código que o local possui para o cliente, com esse código poderemos fazer possíveis integrações futuras com o cliente. A também o campo Tipo Local, que serve para identificar modelos de locais possíveis, esse campo não é obrigatório. O campo responsáveis serve para identificar uma pessoal de referência no local que está sendo cadastrado.

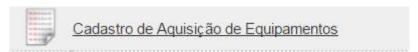


O campo para uma possível integração entre sistemas principalmente ERP é o campo "código ERP", vale lembrar mais uma vez que para realizar a integração de sistemas é preciso um desenvolvimento conjunto com a equipe do sistema ERP que será integrado.

Os demais campos servem para colocar o endereço completo do local.

#### Cadastro de Aquisição de Equipamento

O controle de aquisição de equipamento é a base do seu inventário, instrumento muito importante para ter o conhecimento de seu parque de maquinas, estando em uso ou não (equipamentos de backup).



Para se cadastrar a aquisição é necessário ter algumas informações essenciais como modelo e numero de série.



Outro campo que não é obrigatório mas é muito importante é o campo da nota fiscal de compra do equipamento, isso permite manter um controle maior sobre seu inventário.

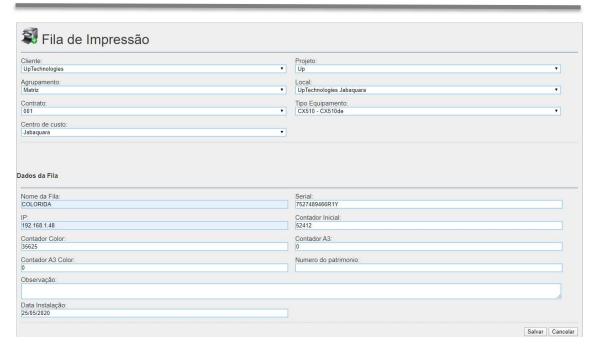
#### Cadastro de Fila

Procurando entender como os nossos clientes enxergam as impressoras em seu poder, vimos que ele visualiza a impressora para seu controle não com o numero de série e sim como a fila de impressão (exemplo impressora do RH ou impressora do corredor), dessa forma para facilitar o entendimento do cliente final temos o cadastro da fila, que é uma representação do que o cliente final entende. Em cima desse cadastro iremos trabalhar o nosso faturamento facilitando a compreensão do aluguel e consumo cobrado.



Para efetuar o cadastro da fila ao acessar o cadastro de fila sem RAT, clique no botão "incluir" na tela de cadastro de fila sem RAT. Ao expandir a tela com todas as informações que precisam ser preenchidas basta informar os campos.





Cliente: Campo referente ao cliente que foi feita a instalação do novo equipamento;

Projeto: Semelhante ao campo Cliente dessa vez voltado ao projeto;

Agrupamento: Semelhante ao campo Cliente dessa vez voltado ao projeto;

Local: Cadastro do local com o endereço que esta instalado o equipamento, esse cadastro é muito importante pois aqui esta a ligação para onde será enviado os suprimentos e os técnicos para a manutenção do equipamento;

Como vimos anteriormente um projeto pode ter mais de 1 contrato, é importante lembrar que o faturamento é realizado por contrato assim precisa indicar qual o contrato esse equipamento que foi ligado esta associado;

Outro observação importante é no campo tipo equipamento aqui só poderá ser instalado um serial de mesmo modelo a qual o tipo de equipamento pertence, exemplo se o serial 50287210119Y8 foi cadastrado como um equipamento modelo Lexmark CX510 esse serial só poderá ser instalado em um tipo de equipamento cadastrado como CX510, caso não tenha em seu contrato atualize o mesmo para que tenha um correspondente.

Nome da fila, é o campo onde se identifica ou se está familiarizado com o, podendo ser utilizado para descrever o departamento ou a localidade do equipamento no prédio, exemplo RH, Corredor ou simplesmente impressora colorida;

O serial deverá estar devidamente cadastrado no inventario do sistema, caso não esteja verifique o menu item cadastro de aquisição de equipamento, lembre-se que deverá ser feito o cadastro do modelo correto para o melhor funcionamento do sistema, mais um item é que este mesmo serial não poderá estar cadastrado em uso em nenhum



outro projeto do sistema, é necessário efetuar a desinstalação do equipamento da fila antiga primeiro;

O campo endereço IP serve ficar o IP valido do equipamento, caso o equipamento tenha sido instalado em uma maquina local esse campo deverá estar descrito como "USB";

Os contadores são uma parte muito importante desse cadastro pois é nele que estará a referência para faturamento como contador inicial;

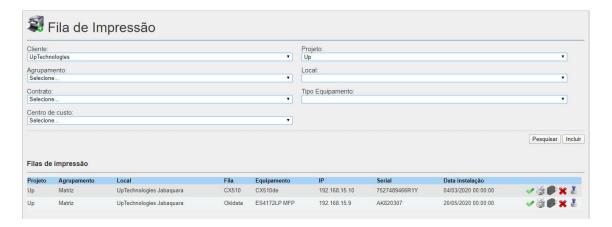
Uma nota importante sobre contadores, o contador Geral é a soma de todos os contadores do equipamento (A4 mono, A4 Color, A3 Mono e A3 Color), da mesma forma que o contador color é a soma dos contadores (A4 Color e A3 Color)

Existem ainda os campos de patrimônio e observação que poderão ser utilizados para auxiliar no cadastro ou em futuros relatórios;

O campo data da instalação é de extrema importância para o faturamento, pois será calculado os dias faturados no próximo faturamento de acordo com os dias contados a partir da sua data de instalação;

Ainda na tela de cadastro de fila sem Rat é possível fazer alterações importantes no cadastro que influenciam na sequencia do projeto, vejamos abaixo quais são essas alterações.

Na tela de cadastro de fila sem Rat se clicar no bostão pesquisar irá retornar a lista de filas de acordo com os filtros escolhidos, exatamente como mostra a figura abaixo:



Como podemos ver temos algumas opções no final de cada linha para ajustes quando necessário, vamos explica-los:

Editar fila: algumas vezes o equipamento apresenta um defeito que exige sua troca, aqui é possível efetuar no sistema de maneira que ficará bem demonstrada no



faturamento os valores cobrados de um equipamento e do outro, dessa forma ao clicar no botão irá abrir uma janela com as seguintes opções:

Troca de impressora		
Data da troca:		
Impessora de saida		
Serial saida: 7527489466R1Y		
Contador de Saida:	Contador Color Saida:	
Impessora de entrada		
Serial entrada:		
Contador de entrada:	Contador Color Entrada:	
		Salvar Cancelar

Data em que foi feito a troca do equipamento, também é necessário colocar os contadores iniciais e de saída dos equipamentos, vale lembrar mais uma vez que só poderá ser feita a troca por equipamentos do mesmo modelo dos equipamentos que estão sendo retirados.

Em seguida temos o botão de bilhetagem manual, nesse botão é possível digitar um contador manualmente para o equipamento, basta clicar em e esperar abrir a tela correspondente abaixo:

Bilhetagem manual		
Data da bilhetagem:		
Contador Geral:		
Contador Duplex:		
Contador Color:		
	Salva	r Cancelar



Basta preencher os dados a ser gravados e clicar em "Salvar".

Importante observar a data da bilhetagem para medidas de faturamento, se quiser que o contador seja faturado a data precisa estar dentro do período de faturamento.

Para desativar uma fila temos o botão representado pela figura , ao acionalo abrirá uma janela relativamente simples solicitando a data da desativação e os contadores de saída do equipamento.

Retirar fila	
Data da retirada:	
Contador de Saida:	Contador Color Saida:
	Salvar Cancelar

Mais uma vez vale lembrar que essas informações serão usadas para calcular o faturamento, tanto a data da retirada quanto o contador de saída.

O próximo ajuste a ser feito na fila é opcional e poderá ser realizado somente quando a aprovação do projeto estiver configurado para tipo de aprovação (as aprovações serão melhor explicadas no módulo de faturamento), sendo "Fila", quando

esta configuração estiver marcada estará aparecendo uma figura da seguinte forma 🍍

Ao clicar no botão irá aparecer uma tela onde poderá ser adicionado os aprovadores e consequentemente os responsáveis pela fila instalada, para cadastrar basta digitar o login de usuário do moab do novo aprovador e clicar em salvar.



Para excluir o aprovador basta clicar no X ao final da linha.



#### Cadastro de Consumíveis

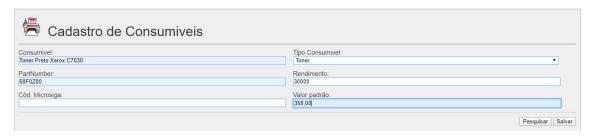
O cadastro de consumíveis é de extrema importância para termos uma fotografia melhor da saúde do projeto em termos de gestão, o negócio de locação de impressora tem suas complicações e aqui acho que esta talvez a mais complicada.

O fabricante fornece dados de seus consumíveis mas os testes que resultaram nessas informações são feitos em laboratórios e são regulados, quando as coisas acontecem no "mundo real" as coisas podem fugir ao controle fazendo com que o projeto deixe de ser saudável financeiramente falando.

Vamos ver então como efetuar o cadastro correto dos consumíveis.



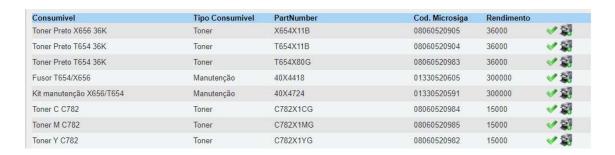
Ao acessar a tela de cadastro de consumíveis clique em



Preencha as informações, é importante que esteja com o dados corretos, em seguida clique em "Salvar" para cadastrar o novo consumível.

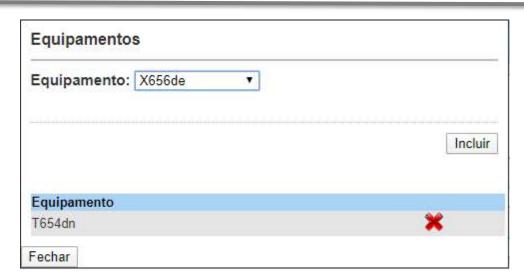
Existem vários toners que servem para o mesmo equipamento, então é preciso tomar muito cuidado para não duplicar o cadastro do consumível, o ideal é não repetir o PartNumber do consumível, dessa forma o sistema poderá trabalhar de uma forma mais precisa.

Após o cadastro dos consumível é preciso associar o consumível aos equipamentos em que ele pode ser utilizado, para fazer isso na tela clique no botão "Pesquisar" para trazer a lista de consumíveis do sistema.



Ao clicar na figura representada com o desenho irá abrir uma janela para a associação como a mostrada a baixo:





Basta selecionar o equipamento em que o consumível poderá ser utilizado e clicar em "incluir, a associação estará feita.

#### Cadastro de acessórios

As vezes o cliente final solicita um acessório para a instalação do equipamento, como um estabilizador ou uma estante para colocar o equipamento. E esse acessório precisa ser controlado e até mesmo calculado no faturamento para cobrança de locação, aqui é possível fazer o cadastro desses acessórios.



Basta digitar o nome do acessório a ser cadastrado e clicar em "Incluir".



#### Módulo de manutenção

O módulo de manutenção foi criado para fazer a gestão do projeto e impressoras de maneira que possa visualizar seu rendimento e identificar possíveis pontos de risco ou de baixo rendimento que necessitam de uma atenção/manutenção para voltar ao estado normal ou produtivo.

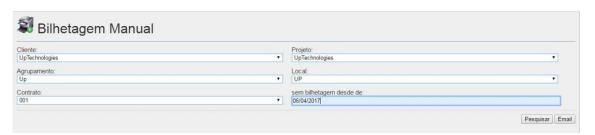


#### Bilhetagem manual

Nessa tela você poderá verificar qual(is) das impressoras não esta tendo bilhetagem e poderá inserir manualmente ou solicitar via e-mail automático para os cliente que enviem o relatório de estatística da impressora com os contadores da maquina, para que possa ser registrado no sistema até que a bilhetagem automática volte a sua normalidade.



Para pesquisar selecione o projeto e os filtros desejados. Obs: o filtro de "sem bilhetagem desde: " é obrigatório, após selecionar os filtros desejados clique e "Pesquisar" para trazer as filas.



Como pode ser visto, a tela possui 2 botões o botão de "Email" irá enviar email para os clientes responsáveis pelas localidades onde se encontram as impressoras solicitando que ele enviem o relatório da impressora, o segundo botão irá trazer as impressoras para serem cadastradas as bilhetagens manualmente.





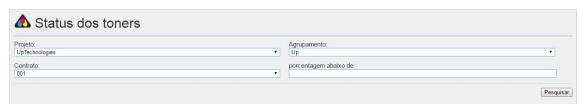
Após aparecer as impressoras basta digitar o contador da maquina e clicar no botão "Check" verde no final da linha. Vale lembrar a data da bilhetagem que pode ser alterada para poder entrar no faturamento a ser calculado posteriormente.

#### Status toner

A tela de status de toner, é a ferramenta para avaliar o rendimentos dos toners do projeto, trazendo informações como rendimento em taxa de cobertura e data aproximada de finalização.



Após aparecimento da tela basta selecionar o projeto e os filtros desejados e clicar em "Pesquisar".



Isso irá trazer o resultado, Vale lembrar que os dados são resultados de contas com informações tiradas de sua ultima coleta e por se tratar de estatisticas são dados aproximados.



#### Status Consumível

A tela de status de consumível é semelhante a tela de status do toner porem é a tela onde é tratado os outros consumíveis que podem ser capturados da impressora.





Como é possível ver a tela é muito semelhante a tela de status toner, porem alguns consumíveis não são contabilizados em % de uso o que impossibilita cálculos mais apurados.



#### Status impressora

A tela de status impressora, é a tela que exibe um resumo geral da impressora, nessa tela é possível ter varias informações de uma impressora especifica, tais como, faturamento, chamados abertos, toners utilizados por ela e bilhetagem.

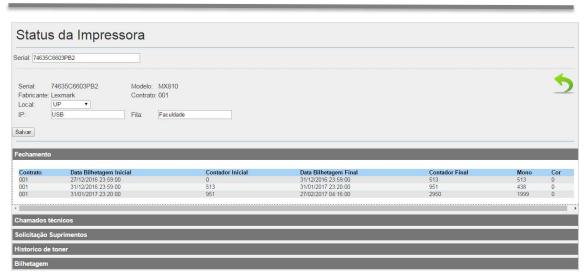


Ao acessar a tela digite o numero de série da impressora



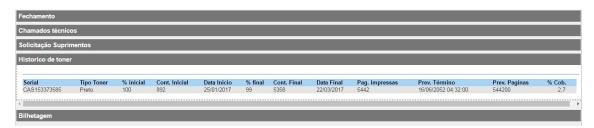
Em seguida aperte a tecla enter, irá ser exibido a seguinte tela.





Como é possível visualizar temos várias informações disponíveis para visualização como Fabricante, modelo, local, IP, etc.

Também é possível visualizar outras informações ligadas a essa impressora, tais como faturamento dessa fila, Chamados técnicos, solicitação de suprimentos, Histórico de toner e bilhetagem. para visualizar essas informações basta clicar em cima delas para que as informações sejam exibidas.





#### Módulo de Chamados

O módulo de chamado serve para os cliente abrirem chamados técnicos para a impressora, terem acompanhamento dos mesmo e ser registrado as soluções dos problemas relatados.



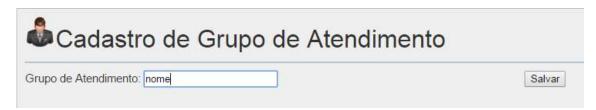
Para se trabalhar com chamados é obrigatórios alguns cadastros tais como cadastro de status, cadatro de SLA (que deve ser a cada projeto), cadastro de prioridade, etc. Vamos agora verificar como fazer esses cadastros.

#### Grupo de atendimento

O grupo de atendimento serve para dividir e classificar os técnicos em grupos, como por exemplo o grupo de técnicos que resolvem os chamados por telefone/remotamente, ou o grupo de técnicos que resolvem os chamados on site nos clientes.



Para cadastrar o grupo de atendimento, clique no botão "Incluir" em seguida preencha o nome do grupo de atendimento e clique em Salvar.



#### **Prioridade**

O grupo de atendimento serve para dividir e classificar os técnicos em grupos, como por exemplo



Aqui deve se cadastrar as prioridades que deverão existir, exemplo: alta, baixa, urgente, etc. Para cadastrar basta clicar no botão "Incluir" e digitar o nome da prioridade, em seguida clicar em "Salvar".





#### Categoria

O cadastro de categoria serve para classificar/dividir o chamado desta forma ficando mais facil de administrar os chamados.



Pense da seguinte forma você pode ter especialista e assim categorizar o chamado por ezemplo em problema no scaner, e assim sucessivamente. Para efetuar o cadastro da categoria basta cliecar em "Incluir" em seguida colocar o nome da Categoria e em seguida clicar em "Salvar".

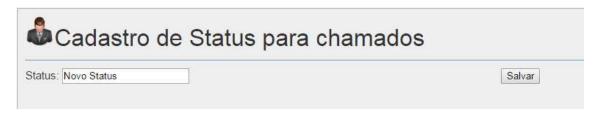


#### Status chamado

O cadastro de status do chamado indica a situação que o cadastro se encontra no momento. Alguns cadastros são obrigatórios para o funcionamento do sistema porém isso não impede que seja criado novos Status se necessário.



Para cadastrar um Status basta clicar em "Incluir" em seguida colocar o nome do novo status e em seguida clicar em "Salvar".



#### Cadastro de SLA

O cadastro de esta ligado ao projeto, assim cada cliente poderá ter um SLA previamente acordado entre ambas as partes.





Para se cadastrar um SLA aperte o botão "Novo" e preencha a tela de acordo com o SLA correspondente.



Aqui o preenchimento de todos os campos são obrigatórios, e o calculo de SLA é baseado na soma do SLA's de 1 atendimento e o SLA de Total Horas, no exemplo acima o chamado terá atingido o tempo máximo de atendimento ao chegar a 10h30m sem sua resolução, porém se o chamado chegar a 2h30m sem que nenhum técnico ou atendente tenha começado o atendimento o chamado também estará com o SLA atingido.

É importante saber como funciona o cálculo de SLA, perceba que é possível cadastrar um intervalo de horários que tem de ser atendido o chamado e dessa forma o calculo irá se basear nessa premissa, exemplo o seu cliente diz que os chamados e o calculo de SLA deve ser feto em horário comercial e por isso o SLA será de 8 horas para atendimento, o sistema irá efetuar os cálculos se baseando na hora inicio do atendimento até a hora fim. Caso o cliente final prefira que não tenha um horário estabelecido e dessa forma o SLA seria 24 horas, basta colocar horário inicio as 00:00 e horário fim as 23:59, dessa forma o sistema conseguirá calcular da maneira que for melhor conveniente o SLA.

Outra questão importante é que o sistema permite que seja cadastrados vários SLA's para o mesmo projeto podendo assim trabalhar com um SLA diferenciado para um equipamento de maior importância por exemplo ou um SLA um pouco maior para um equipamento de difícil acesso por exemplo, por isso é importante montar uma boa estratégia para o SLA.

#### Cadastro de Feriado

Para o calculo de SLA o sistema não considera sábado, domingo e feriado, porem o cadastro de feriado fica a cargo dos usuários do sistema, isso por que temos muitos feriados diferenciados por cidades e estados além dos em que não se tem uma data fixa e a cada ano são alterados conforme calendário ou até mesmo uma ação



governamental. Por isso é importante que o cadastro de feriado seja atualizado todos os anos.

Para calcular o SLA descontando o feriado o sistema levará em consideração o dia e o mês do feriado, assim se o chamado transcorreu para um feriado terá essas horas descontadas.

Para cadastrar o feriado acesse a tela "cadastro de feriado".



Em seguida clicar em "incluir" informar o nome do feriado a data e preencher o pais, se for um feriado nacional, não é necessário informar mais nenhuma informação, supondo que fosse um feriado estadual, deverá ser informado o estado sem que seja informado a cidade, caso o feriado seja municipal ai necessitará informar qual o município do feriado.



Clicou em "Salvar" pronto essa data será descontada do calculo do SLA.

#### Abertura de chamado

É preciso começar com o assunto abertura de chamado explicando que existem 2 tipos de chamados que seguem fluxos diferentes no sistema, existe o chamado de instalação, que difere de todos os outros tipos de chamados, nós vamos explicar agora a abertura de chamado normal e em seguida explicaremos o tipo de chamado instalação e suas diferenças.

A tela de abertura de chamado é a tela utilizada para se solicitar um atendimento técnico, a tela poderá ser disponibilizado para o cliente caso julgue conveniente.



Para abrir um chamado é necessário digitar o número de série da impressora que precisa do atendimento, vale lembrar que o sistema não permite que seja criado um chamado para um número de série que não esteja cadastrado no sistema. Sendo assim vamos ao chamado:



# Solicitação de atendimento Numero de Série: 74636C660049D Modelo: 74636C660049D Local: Endereço:

Após digitar o número de série aperte a tecla "Enter", o sistema irá trazer o cadastro básico da impressora como por exemplo o endereço de localização. Preencha os dados dos chamado de acordo com o problema que esteja acontecendo e clique no botão "Salvar".



O chamado será aberto e deverá ser exibido uma mensagem com o número de chamado aberto.

Caso o cadastro de e-mail do cliente esteja correto ele receberá um e-mail informando o sobre a abertura e o número do chamado em questão, para quaisquer ação que o chamado tenha o cliente receberá um novo e-mail com a atualização deste chamado.

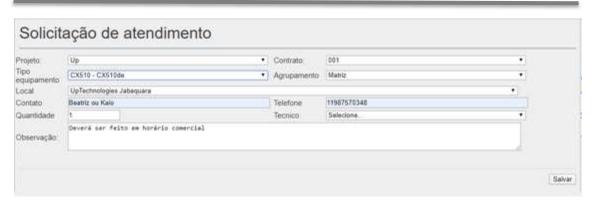
#### Abertura de chamado de instalação

O chamado de instalação segue outro fluxo de atendimento, logo na primeira diferença ele é aberto por outra tela, na qual deverá se indicado o modelo que deverá ser instalado e o local da instalação.



Acessando a tela as informações para a instalação deverão ser passadas.





Ao informar o projeto, contrato, tipo de equipamento local, o sistema conseguirá efetuar o cadastro da fila no cliente final com os dados informados em conjunto com os dados do atendimento do chamado, como o nome da fila, serial instalado, IP e contadores.

Aqui novamente é preciso muito cuidado com os modelos de equipamentos, isso por que o técnico não conseguirá efetuar o atendimento do chamado no sistema se os modelos dos equipamentos forem diferentes.

Outra informação importante é que a data de instalação do equipamento ficará sendo a data de atendimento do chamado.

#### **Acompanhamento de Chamados**

A tela de acompanhamento de serve para monitorar e acompanhar o andamento dos chamados, verificar o status dos mesmos, se atingiram o SLA ou não. Desta forma selecione os filtros que deseja e em seguida clique na Lupa, deverá ter um retorno da seguinte forma:



No final de cada linha (chamado) haverá 3 botões que poderão ser acionados, são eles:

Detalhes do chamado: Esse botão levará você a outra tela onde poderá ser visualizado o chamado e todas as ações pertinentes a esse chamado.



Atualizar chamado: o botão representado pela lupa serve para atualizar o chamado ou colocar uma nova observação no mesmo.

Cancelar chamado: o botão indicado pelo X serve para cancelar o chamado, o sistema só deixará cancelar o chamado se colocar uma justificativa para o mesmo.

Poderá também haver situação em que possua o botão de check verde que serve para finalizar o chamado, e para finalizar o chamado o sistema também obriga a colocar a solução para finalizar o chamado.

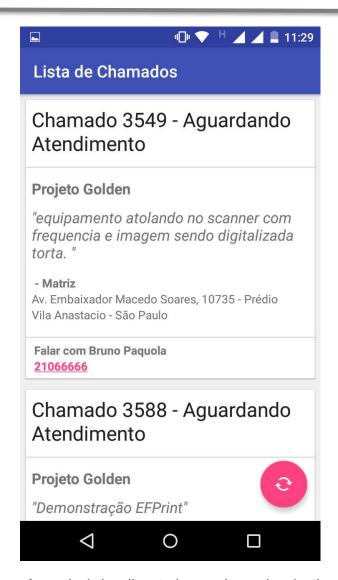
#### Aplicativo técnico

A plataforma MOAB , disponibiliza ainda um aplicativo android onde o técnico pode receber e atualizar os chamados que estão sendo atendidos em tempo real, e desta forma mantendo a equipe de base e o cliente informados sobre os acontecimentos que estão sendo tratados desse chamado.

Para instalar o aplicativo basta que o técnico solicite o link para a base e instale o aplicativo no celular, a partir dai será possível acessar os chamados em sua responsabilidade e dar atendimento ao mesmo.

Ao acessar o aplicativo o técnico irá acessar os chamados conforme a tela a seguir:





Nessa tela será possivel visualizar todos os chamados destinados a este técnico para que ele possa dar uma solução para o chamado.

Ao clicar no chamado em sua lista você irá acessa-lo no sistema. O chamado que esta com o status "aguardando atendimento" só pode ser alterado para "Técnico a caminho", e deve ser alterado no momento em que o técnico tem a partida para o local de atendimento do chamado, isso indicará a mesa operadora que o técnico esta em locomoção.





Ao chegar ao local o atendimento será efetivamente iniciado assim o técnico deverá alterar o status e colocar o chamado como "Em atendimento".

Nota: O sistema não permite que o atendente tenha 2 ou mais chamados em atendimento ao mesmo tempo, por esse motivo o técnico deverá colocar um fim no atendimento em execução para iniciar outro atendimento.

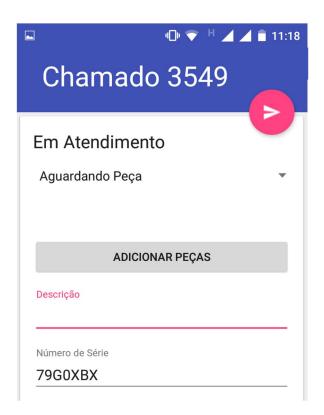
Após o diagnostico realizado o atendimento poderá ter 3 direções diferentes, "chamado confirmação", "Aguardando Peça" e "Aguardando atendimento"

Caso tenha algum motivo onde não foi possível efetuar o atendimento do chamado o mesmo deve ser deslocado e colocado com o status de "aguardando atendimento", vale lembrar que nesse momento é obrigatório preencher o campo "descrição" com uma breve descrição do motivo pelo qual não pode ser efetuado o atendimento técnico.



Caso o problema encontrado na impressora necessite de alguma peça para seu conserto definitivo, o técnico deverá solicitar a peça pelo App pois dessa forma o sistema irá solicitar automaticamente a compra da peça necessária agilizando o processo.

Para executar o processo o técnico deverá selecionar a opção "Aguardando Peça", ao fazer essa operação irá aparecer um botão na tela "Adicionar Peça", ao clicar nele o app irá para uma outra tela.



No campo "pesquisar peça", o técnico poderá digitar o partNumber da peça ou parte da descrição da peça que esta cadastrado no sistema, caso a peça não esteja aparecendo o técnico deverá solicitar a mesa que cadastre a peça em questão para a execução do procedimento. No campo quantidade deverá ser informado a quantidade de peça necessária para o conserto. Para finalizar clique em "Adicionar".

Note que irá aparecer a relação de peças solicitadas . É muito importante que se preencha todas as informações disponíveis para a solicitação de peças:

Por fim, caso o problema tenha sido resolvido e o chamado necessite ser encerrado para preencher todos os campos e mudar o status para "Aguardando Confirmação", isso fará com que o cliente receba um e-mail para avaliar o atendimento via sistema. O período para a avaliação é de 3 dias.



#### Módulo de Faturamento

O módulo de faturamento, obviamente serve para calcular o faturamento mensal do contrato em questão. Vale lembrar que o faturamento é calculado baseado no cadastro realizado do contrato, que foi explicado no módulo implantação, caso necessário volte e verifique o cadastro. E obviamente os equipamentos a serem faturados serão as filas que estavam em operação no período do faturamento.

Além disso o calculo do faturamento leva em consideração o contador cobrado no mês anterior com o ultimo contador coletado no mês referente ao mês de faturamento, isso também vale para os contadores manuais, por isso se deseja que cobre o contador manual deve-se colocar a data da bilhetagem uma data dentro do período de faturamento.

Filas de impressão que foram instaladas ou retiradas entre o período do faturamento terão seu calculo sendo parcial perante os dias em que estiveram operando.

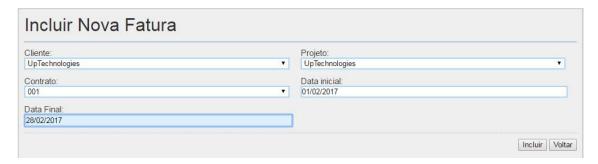


#### **Incluir Faturamento**

Para incluir um faturamento deve se ir até a tela de "Incluir faturamento"



Deve-se então selecionar o contrato ao qual deva ter um novo faturamento e incluir o faturamento no botão "Incluir".



Assim que incluir o faturamento o servidor irá processar o calculo dele você poderá controlar todas as ações do faturamento no painel de faturamento que veremos a seguir.



#### Painel de Faturamento

No painel de faturamento é possível extrair o relatório detalhado solicitar recalculo do faturamento entre outras coisas.



Na tela selecione qual o contrato deseja monitorar o faturamento para que o mesmo figue disponivel para alterações.



Após calculado o faturamento podemos ver uma série de informações que resumem o faturamento como quantidade de páginas impressas e valores de faturamento.

Com o botões abaixo é possível tomar várias ações e mesmo validar o faturamento:

**Recalcular**: Esse botão serve para recalcular o faturamento caso tenha sido feita alguma correção ou até mesmo uma bilhetagem manual ao qual não havia sido colocado anteriormente.

**Desconto**: Aqui é possível colocar desconto para o cliente caso o mesmo tenha sido negociado anteriormente.

**Outros Valores**: Aqui é possível cadastrar valores adicionais por serviços extras prestados ao cliente. Ex: (Encadernação, impressão em gráfica, etc)

**Detalhes da fatura**: Aqui é possível extrair o relatório detalhado do faturamento com todas as informações de cada posto de impressão instalado e consequentemente cobrado do cliente.

**Relatório Final**: é o relatório resumo do cliente separando as atribuições de valores.



**Liberar para aprovação**: Com esse botão é possível liberar o faturamento para aprovação do cliente caso esse tenha acesso ao portal e o mesmo solicite que se tenha o aval para emitir a fatura.

**Finalizar a fatura**: Esse botão finaliza a fatura, após a finalização do faturamento o mesmo não poderá mais ser alterado. Vale lembrar que a liberação do faturamento não significa que o faturamento esta finalizado, somente através desse botão pode-se finalizar o faturamento.

Voltar: Esse botão serve apenas para voltar a tela anterior

**Enviar e-mail**: Esse botão serve para enviar e-mail para o cliente quando o faturamento estiver aguardando a liberação do cliente.

O processo de aprovação do cliente não é obrigatório, ou seja caso o cliente não tenha acesso ao sistema ou não tenha interesse em aprovar/acompanhar o que esta sendo faturado o faturamento pode simplesmente ir do status calculado para finalizado. Porem existe a possibilidade de o cliente exigir o acompanhamento da fatura, assim o sistema permite que o cliente final acompanhe e aprove os faturamentos a serem realizados, para esse processo ser possível é necessário criar um perfil de acesso (será visto em segurança) e liberado o acesso a esse perfil para que o cliente acesse o painel de faturamento. Obviamente a tela do cliente final não terá alguns recursos destinados a administração do sistema, e sim visualizações de relatórios diversos e o botão de aprovação do faturamento, dessa forma o cliente poderá visualizar todos os detalhes do faturamento e aprovar ou questionar o faturamento à operação do contrato.

#### **Consultar faturamentos anteriores**

Nessa tela ficará disponível para consulta todos os faturamentos finalizados anteriormente do cliente, para consulta.

Basta escolher qual o contrato deseja consultar e irá aparecer a lista de faturamentos finalizados.



Além disso poderá consultar os detalhes desse faturamento clicando no botão de relatório no final de cada linha do faturamento correspondente.

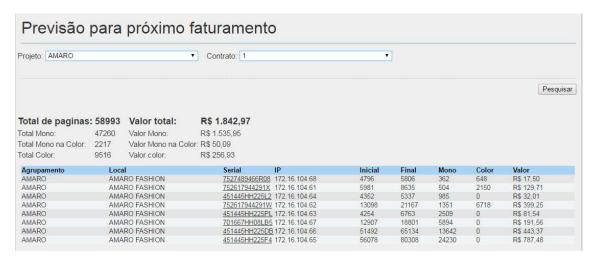


#### Previsão

Nessa tela é possível verificar como está o contrato do último faturamento até o presente momento sem que haja um faturamento calculado, esse processo ajuda a avaliar no meio do mês se o contrato está produzindo como previsto ou não, e assim caso necessário pode-se tomar alguma atitude a respeito.



Para acessar a previsão de faturamento, escolha o projeto que deseja monitorar e clique em "Pesquisar".



Isso irá trazer a tela um relatório com as impressoras do contrato e um calculo prévio do faturamento até o momento.

#### Ajuste do faturamento

Pode ser que precise fazer ajustes após o calculo do faturamento, ou por que uma maquina não teve contadores faturado ou teve o contador questionado pelo cliente, aqui vou explicar um pouco melhor os ajustes do faturamento.

Primeiro devemos entender que o contador inicial não pode ser alterado, isso por que foram os contadores utilizados no ultimo faturamento validado, assim é regra que os contadores iniciais do mês seguinte seja aquele que foram finalizados no mês anterior. Porem os contadores finais podem ser alterados de acordo com a conveniência do equipamento ou projeto.

Para isso no painel de faturamento existe o botão "Contadores", esse botão possibilita você a fixar um contador de um equipamento conforme desejado. Ao clicar no botão irá aparecer uma figura como a mostrada abaixo:



Serial: AK820307	
Contador Geral: 515 💠	Contador Color: 0
Contador A3: 0	Contador A3 Color: 0

Deve se atentar para que seja digitado um serial de equipamento em que se encontra nesse faturamento caso contrario o sistema irá recusar o ajuste, também é preciso se atentar com os contadores, no exemplo acima estamos fazendo ajuste de um equipamento monocromático A4, porém é obrigatório digitar os outros contadores caso seja compatível com o equipamento.

Ao registrar esse ajuste, o sistema irá cadastrar um contador manual e em seguida irá ajustar os valores do faturamento com o contador registrado.

#### Aprovação de faturamento

O controle do que esta sendo consumido e consequentemente sendo pago deve ser transparente para que o cliente fique tranquilo com relação ao projeto, pensando nisso foi planejado a aprovação do faturamento por sistema. Ainda sim com o passar do tempo percebemos a necessidade de ser ter 2 modelos de aprovações diferentes, aqui vamos explicar os dois modelos.

**Aprovação por contrato**: Esse modelo é um modelo mais simples onde o cliente possui uma pessoa responsável pelo contrato, esse controla e acompanha o andamento do projeto. Nesse modelo o faturamento é liberado para aprovação e o sistema disponibiliza para esse usuário as informações do faturamento para a sua conferencia e o mesmo efetua a aprovação na tela de painel de controle como mostra a figura a seguir;





Vale lembrar que é preciso configurar o perfil que o login do cliente se encontra para ter acesso a tela de "Painel de Faturamento" e além disso o login do cliente deverá ter acesso ao contrato em questão, (obs: para maiores detalhes verificar módulo de segurança)

Aqui o cliente conseguirá visualizar relatórios e aprovar o faturamento que esta sendo feito, nesse modo todos os logins dos clientes que tem acesso ao contrato terão acesso a aprovação da fatura, poderá ter mais de um login do cliente para acesso/aprovação porém basta apenas que 1 aprove para o sistema considerar o faturamento aprovado.

Aprovação por fila: Nesse modelo de aprovação é possível delegar para o login do usuário cada fila com seu responsável de forma que o administrador do contrato pode "dividir" a responsabilidade com o responsável pelo departamento sobre o consumo desse equipamento, fazendo com que alguém na "ponta" verifique e valide o faturamento que esta sendo realizado.

Aqui você poderá ter por exemplo um ou mais login para cada departamento e colocar na fila de impressão quem é o responsável por cada equipamento, ao liberar a fatura para aprovação, é possível disparar e-mail pelo sistema na tela do painel de faturamento, e o mesmo enviará e-mails aos responsáveis solicitando a aprovação de seus respectivos equipamentos no faturamento em questão, como mostra a figura a sequir.

	Aprovação de impressões											
	Geraldo											
Periodo d	Periodo de utilização: 01/05/2020 até 31/05/2020											
Tipo	Local	Fila	Serie	Data inicial	Data Final	Total	Mono	Color				
	UpTechnologies Jabaquara	Okidata	AK820307	20/05/2020 23:59:00	22/05/2020 12:20:00	119	119	0				
	UpTechnologies Jabaquara	CX510	7527489466R1Y	04/03/2020 23:59:00	22/05/2020 11:40:00	136	59	77				

Para incluir um responsável pelo equipamento basta ir até o cadastro de fila sem RAT no menu implantação e clicar no carimbo e adicionar, como já foi explicado no capitulo que explica o cadastro da fila.



Nesse modelo de aprovação existem alguns detalhes para se ter atenção, como por exemplo não é permitido que se libere um faturamento para aprovação sem que o mesmo não tenha pelo menos 1 aprovador para uma determinada fila, quando isso ocorre, no momento em que se tenta liberar o faturamento irá exibir uma mensagem de que existem filas sem aprovadores, como mostra a figura abaixo.

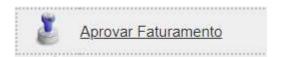


Dessa forma podemos garantir que todos os equipamentos estarão sob responsabilidade/fiscalização de alguém para ser aprovado/faturado.

Mais um detalhe importante na aprovação de faturamento é a quantidade de dias que se configura para a aprovação automática, o que significa isso na pratica, pode se haver um comum acordo com o cliente que os responsáveis tenha X dias para aprovar a bilhetagem faturada, e caso isso não seja feito no prazo dos X dias o sistema irá aprovar automaticamente, esse mecanismo serve para evitar que seja estendido por muito tempo o prazo de aprovação da bilhetagem.

Essa contagem de dias começa a valer a partir do momento em que se libera o faturamento para aprovação, somente após essa liberação começa a contar o prazo. Para configurar a quantidade de dias para a aprovação automática deve ser feito na tela de cadastro de contrato, caso tenha duvidas reveja o capitulo de "Cadastro de Contrato".

Outro fator importante para que funcione a aprovação do faturamento é que precisa disponibilizar a tela de "Aprovar faturamento", assim o cliente final poderá acessar a tela visualizar os detalhes da cobrança e aprovar ou solicitar o ajuste para aprovação. Caso tenha alguma duvida em como criar ou alterar o perfil acesse o capitulo "Perfil" deste manual.



Ao entrar na tela para aprovar o faturamento o cliente irá visualizar um resumo do faturamento e abaixo uma relação detalhada dos equipamentos com os contadores iniciais e finais cobrados.

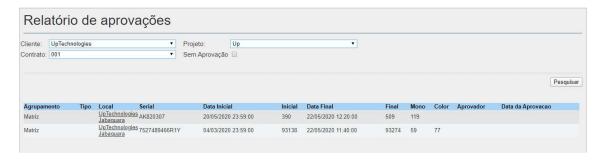




O cliente precisa preencher o seu nome e registro funcional / matricula para a aprovação do faturado.

## Acompanhamento da aprovação

Para acompanhar a aprovação do faturamento existe um tela onde é possível ver quem já aprovou e quem ainda não aprovou o faturamento, para acompanhar basta acessar a tela "Relatório aprovação". Ao entrar na tela escolha a opção de projeto que deseja visualizar e check a opção "sem aprovação" caso queira verificar apenas os equipamentos pendentes de aprovação, caso a opção esteja desmarcada o sistema irá trazer todos os equipamentos.



Vale lembrar que é possível disparar o e-mail de cobrança sempre que desejar para aumentar o ritmo das aprovações.



# Módulo de Suprimentos

O módulo de suprimentos tem por objetivo facilitar a solicitação de suprimentos do cliente final, bem como o atendimento do mesmo fazendo a gestão do pedido para que não haja contratempo no seu atendimento.

## Solicitando suprimentos

Para efetuar a uma solicitação de suprimentos para a base operacional, basta entrar na tela de solicitação de suprimentos.

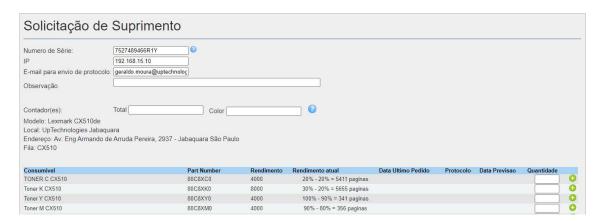


Na tela ao digitar o numero de série do equipamento em que se deseja solicitar suprimentos, irá aparecer uma lista de suprimentos, em que se pode fazer a solicitação, aqui nesse ponto existem 2 observações a fazer;

A primeira é que é necessário estar amarrado no cadastro do consumível o modelo do equipamento, exemplo o toner Lexmark de part number 80C8Xc0 pode ser utilizado tanto em CX510, quanto em CS510 (entre outros equipamentos), então no cadastro desse consumível precisa estar "anexado" o modelo de equipamento CX510, assim irá aparecer na tela de suprimentos quando se digitar um numero de série desse modelo.

A segunda é que para os perfis de operadores de backoffice e administradores do sistema irá aparecer todos os suprimentos relacionados ao equipamento enquanto nos outros perfis irão apenas aparecer os suprimentos de toner e papel, esse quando o contrato tem fornecimento de papel.

Assim ao digitar o serial na tela terá uma tela parecida com a seguinte:



Uma informação obrigatória para a solicitação de suprimentos são os contadores do equipamento, isso serve para que o sistema possa avaliar se estamos tendo um bom rendimento no equipamento. Assim basta colocar a quantidade e salvar ou simplesmente clicar no botão verde "+", o pedido será realizado, exibindo uma mensagem dizendo que a solicitação foi feita.

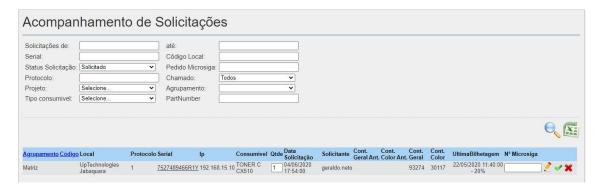


Note que existem informações na tela como data do ultimo pedido previsão de entrega, essas informações servem para evitar que se faça pedidos duplicados ou desnecessários.

## Acompanhamento de Solicitação

Para dar andamento nas solicitações de suprimentos nós temos a tela para a equipe de backoffice ajustar, cancelar ou dar andamento na solicitação, vamos explicar um pouco mais.

Na tela será possível fazer a pesquisa das solicitações utilizando vários filtros, e assim conseguir focar melhor nas solicitações sendo mais objetivo, ao efetuar a pesquisa deverá aparecer uma tela com os pedido, como a mostrada na figura abaixo:



Podemos perceber que aqui temos informações como contadores e a data da ultima bilhetagem que foi realizado no equipamento bem como o nível do suprimento que foi coletado, essas informações porão dar base para o operador efetuar o encaminhamento normal ou expresso, ou até mesmo cancelar se a solicitação não tiver sido feita adequadamente.

Note que temos ainda um campo Microsiga que pode ser preenchido automaticamente, vale lembrar que temos a opção de integração com outros sistemas e para isso é preciso desenvolvimento junto a equipe técnica do outro software, ao o campo Microsiga preenchido manualmente ou automaticamente, essa solicitação irá mudar o status para solicitação encaminhada.

Ainda nessa tela poderemos fazer outros ajustes como no "Lapis" da linha do pedido, onde poderá ser preenchido os dados de entrega da solicitação, caso esses dados sejam preenchidos a solicitação será considerada com o status "Entregue"

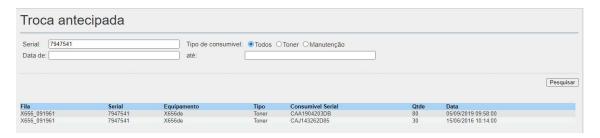




# **Troca Antecipada**

Ainda no modulo de suprimentos temos a tela de troca antecipada que indica possíveis desvios de toners no projeto, importante dizer que essa é uma medida apenas de prevenção e pode ter diferenças dos dados reais, a ideia é fazer um alerta para que seja verificado e validado uma troca que foi feito com o toner que ainda não esta vazio.

Como funciona então esse mecanismo, bem o sistema pode efetuar a leitura do serial do toner em diversos modelos (vale lembrar que é requisito para o bom funcionamento desse alerta), como a leitura é feita periodicamente o sistema identifica trocas repentinas de toners que estavam acima de 20%, como dissemos anteriormente isso é apenas um alerta, o toner poderá estar sendo utilizado em outra maquina ou simplesmente deu problema no toner e ele foi inutilizado, de qualquer forma é importante verificar o que ocorreu.





# Módulo de Controladoria

O módulo de controladoria, é o instrumento para avaliar todos os projetos como um todo, trazendo o resumo de todos e assim podendo verificar onde se faz necessário a atenção de sua equipe para contornar possíveis problemas.

Para acessar o controle dos projeto clique no item "Acompanhamento de projeto", depois de algum tempo de cálculos e itens a serem coletados será exibido uma tela como a mostrada na figura abaixo, mostrando todo o resumo atual dos projetos.

Up Technologies		ink Print					
Faturamento:	R\$ 37.261,18	Faturamento:	R\$ 0,00				
Paginas Impressas:	312567	Paginas Impressas:	0				
Solicitações:	T:0 P:0 M:0	Solicitações:	T:0 P:0 M:0				
Qtde Equipamentos:	22	Qtde Equipamentos:	0				
Qtde Equipamentos sem bilhetes:	22	Qtde Equipamentos sem bilhetes:	0				
Chamados:	atendimento:0 peça:0	Chamados:	atendimento:0 peça:0				

Como é possível ver o painel irá mostrar o andamento do projeto on-line, tais como valores a serem faturados até o presente momento, número de páginas impressas, qtde de equipamentos e chamados. dessa forma a equipe operacional tem condições de acompanhar vários projetos de tal maneira que ocorrendo algum imprevisto poderá tomar a ação devida.

## **Alertas**

O MOAB permite que você trabalhe com vários alertas para ajudar na administração das impressoras, os alertas em que é possível trabalhar são:

- Consumíveis não originais
- Substituição de consumível
- Retirada antecipada
- Impressoras offline
- Chamados em estado critico
- Chamados em estado muito critico
- Nível de toner baixo
- Solicitações pendentes



**Consumíveis não originais**: Nesse alerta o sistema enviará um e-mail alertando para a utilização de um consumíveis não original do fabricante.

**Substituição de consumível**: Esse alerta enviará um e-mail assim que houver uma substituição de consumível identificada.

**Retirada antecipada**: Aqui o alerta será enviado ao ser identificado uma retirada de consumível com um nível de acima do considerado para que seja efetuado a troca.

**Impressoras offline**: Aqui será enviado um alerta com a relação de impressoras que não está sendo possível comunicação com a mesma via rede.

**Chamados em estado critico**: Aqui será enviado um alerta com os chamado que estão sem resolução a mais de uma semana.

**Chamados em estado muito critico**: Aqui será enviado um alerta com os chamado que estão sem resolução a mais de duas semanas.

**Nível de toner baixo**: Aqui será enviado e-mail com uma relação de impressoras que estão com o nível do toner baixo e que precisam de atenção.

**Solicitações pendentes**: Aqui será enviado um e-mail com as solicitações feitas pelos clientes que não tiveram uma ação tomada.

Para cadastrar o e-mail para receber deverá seguir até a tela "Alerta" e preencher os dados como e-mail (destinatário), tipo de alerta (tipos explicados acima) e o projeto que deverá ser monitorado, em caso de não escolha do projeto o alerta em questão irá monitorar todos os projetos cadastrados.

E-mail:	teste@teste.com	Tipo de alerta	Consumiveis não originais ▼		
Projeto:	Projeto 17	▼			

Após o preenchimento basta clicar em "Salvar" e esperar que apareça a mensagem de alerta salvo com sucesso.

## Relatório de Gestão de Consumo

Para contratos que possuem fornecimento de papel, existe o relatório de gestão de consumo que basicamente confronta os dados faturados com o envio do suprimento do tipo papel. Esse relatório visa alertar sobre possível desvio de papel do contrato.

O relatório irá exibir os dados dos últimos 6 meses dando um espaço de tempo razoável para as comparações devidas. Para realizar a pesquisa basta selecionar o projeto, caso deseje algum contrato especifico também é possível a seleção, caso não



selecione o contrato o relatório irá fazer a pesquisa com todos os contratos pertencentes a esse projeto.

Projeto	Local	Fila	Serial	Modelo	IP	Qtde cons	Enviada	Qtde cons	Enviada	Qtde	Enviada	Qtde	Enviada	Qtde	Enviada	Qtde	Enviada
						maio	maio	junho	junho	cons julho	julho	cons	agosto	cons	setembro	cons	outubro
									100		100	agosto		setembro		outubro	
Projeto 10	Local 1	Faturamento	0257069	C935	10.49.26. 170	609	0	659	0	2045	0	2488	0	1147	0	(	0
Projeto 10	Local 1	RH	2303394	W850	10.49.26. 249	0	0	0	0	0	0	0	C	0	0	(	0
Projeto 10	Local 2	Operação	7947517	X656	10.49.26. 172	1408	0	1037	0	1077	0	1517	C	1226	0	(	0
Projeto 10	Local 3	Vendas	7947524	X656	10.103.70	0	5000	0	0	0	0	0	C	0	0	(	0

## Configuração de cotas

Para o controle de cotas é preciso lembrar que precisa ser instalado um agente adicional no servidor de impressão, esse agente irá liberar ou não o job a ser impresso levando em consideração as condições de cotas ou não. Caso não possua esse agente para ser instalado basta solicitar ao suporte da UpTechnologies para conseguir o mesmo.

Outra coisa importante é que existem alguns tipos diferentes de cotas: Cota por login, cota por fila, cota por centro de custo e cota por aplicativo, vamos verificar aqui como configurar elas e como elas funcionam.

Levando em consideração que o agente esta instalado para configurar o sistema de cotas basta ir até o menu "Configuração Cota"



Os requisitos e preenchimentos da configuração das cotas são bem parecidos para os diferentes tipos de cota, é preciso indicar qual o tipo de cota aplicar e dizer a quantidade de impressões mono e color são permitidos, essa será a configuração padrão aplicado a todos que estão incluídos no projeto. Vale lembrar que será reiniciado a quantidade ao padrão assim que mudar de mês, exatamente a configuração das cotas esta baseada nos meses, assim a cota é resetada sempre que virá o mês.

Preencha os requisitos obrigatórios que são os campos "Projeto", "Qtde padrão mono" e "Qtde padrão color", essa é a quantidade de paginas impressas permitidas para o mês corrente.





Cota por login: essa cota irá contabilizar as impressões realizadas pelo login e irá bloquear a sua impressão quando esse login atingir a sua cota;

Cota por fila: essa cota fará a contabilização do equipamento não levando em consideração quem efetuou a impressão, ao atingir a cota do equipamento o mesmo será bloqueado;

Cota por centro de custo: nesse modelo a cota será aplicada a um grupo de usuários ou seja a contabilização irá contabilização de todos os usuários que pertencem a esse centro de custo;

Cota por aplicativo: Nesse último modelo (menos utilizado) a contabilização será por aplicativo utilizado, observação: aqui se configurado como cota 0 (zero) o sistema irá bloquear as impressões desse aplicativo.

Caso seja configurado mais de uma cota o bloqueio ocorrerá na condição que for atingida primeiro, exemplo o login Pedro que tem uma cota de 100 paginas pertence ao centro de custo RH com permissão para imprimir 1000 paginas se ao primeiro dia do mês o Pedro imprimir um documento com 100 paginas ele não poderá mais imprimir até que o mês vire, caso ele não imprima nada até o ultimo dia do mês e decida imprimir um documento mas os outros logins do centro de custo RH imprimiram 1000 paginas, dessa forma atingindo o limite estipulado para o centro de custo e assim Pedro não conseguirá imprimir.

Mais uma vez é importante lembrar que para funcionar o sistema de cotas é necessário ter um servidor de impressão para que possa ser contabilizado e controlado as impressões.

## **Controle de Centro de Custo**

O sistema permite que seja controlado as impressões por Centro de Custo, as informações de centro de custo poderão ser adquiridas através de conexão com o ActiveDirectory, atráves de conexão via banco de dados (Para esse caso deverá haver um trabalho prévio da equipe de suporte da UpTechnologies), ou poderá ser controlado manualmente pelo sistema, vamos verificar como pode ser feito a seguir.



## Cadastro de Centro de Custo

Ao acessar o cadastro de Centro de Custo, você terá acesso a pagina de controle do centro de custo.

Vale lembrar que o centro de custo pode estar "abaixo" de outro centro de custo para isso ser cadastrado basta indicar que o centro de custo "pai" na hora do cadastro do centro de custo. Para efetivar o cadastro basta preencher as informações como projeto e nome do centro de custo e clicar em incluir. Para o caso de projetos que não possuem hierarquia ou seja o cadastro do centro de custo pai, basta não selecionar o centro de custo pai. Após o preenchimento basta clicar em "Salvar"





Para controlar ou ajustar o centro de custo clique em "Pesquisar" após escolher o projeto. Deverá aparecer a seguinte tela no sistema:



Para alterar o nome ou alguma outra característica do centro de custo basta acionar o botão referente a linha que deseja alterar, isso fará com que seja habilitado os campos para alteração.

Para adicionar ou retirar um login do centro de custo é necessário clicar no botão isso fará com que apareça a janela para controle de logins conforme figura a seguir.



# Users joão antunes Salvar Fechar Login Geraldo X Diego X Vanessa X Bruno Paquola X Lucas tsuji X joão X usuarios X joão antunes X

Vale lembrar que aqui deve se cadastrar o login de rede do usuário e não o nome do mesmo.



## Módulo de Relatórios

Esse módulo é bem simples, aqui existem alguns relatórios padrões do sistema porém é possível que seja desenvolvidos novos relatórios a pedido do cliente, para isso basta solicitar a equipe de suporte da UpTechnologies.

## Relatório de bilhetagem

O relatório de bilhetagem lógica é o relatório com as informações de gestão onde tem as informações dos documentos impressos. Nesse relatório é possível encontrar as seguintes informações:

- Fila
- Modelo do equipamento
- Tipo de impressão (monocromático ou color / Simplex ou duplex)
- Tamanho do papel
- Serial do equipamento
- Endereço IP
- Login de rede
- Centro de custo do usuário
- Data/hora da impressão
- Nome do documento impresso
- Quantidade de paginas impressa
- Qualidade de impressão em dpi
- Custo da impressão realizada
- Nome da estação que solicitou a impressão

Para acessar o relatório de bilhetagem lógica basta acessar o link.



Ao acessar o relatório basta escolher os filtros disponíveis de acordo com sua necessidade e clicar em pesquisar, de tal forma que retornará o relatórios com as informações do documento impresso como, nome do documento, impressora que foi impresso, data e hora, login que realizou a impressão, tipo de impressão, quantidade de paginas, custos entre outras informações.

Relató	rio de i	mpres	sões d	etalhada	as									
Fila	Equipame nto	Tipo	Papel	Serial	IP		Centro	Data	Document	Pag	dpi	Custo	IP	Maquina
RH	WC 7225	Color Duplex	A4 210 x 297 mm	LX7382424	10.36.42.67	ashafferma n	Cuoto		1000976- 95.2015.5.0 2.0385.pdf	100	600	3,26	10.36.70.54	SPO- PONTE199
Financeiro	WC 5325	Mono Duplex	A4 210 x 297 mm	AE7165588	10.36.59.242	gbalvetti			Microsoft Word - Documento 1	1	600	0,04	10.36.70.54	SPO- PONTE199
RH	WC 7225	Color Duplex	A4 210 x 297 mm	LX7382424	10.36.42.67	ashafferma n	No.		Contestaçã o-1.pdf	1	600	0,19	10.36.70.54	SPO- PONTE199

Os relatórios podem ser exportados para Excell, PDF e WORD.



# Relatório de ranking usuários e impressoras

Aqui temos 2 relatórios que podem ajudar bastante na gestão do uso dos equipamentos, são os relatórios de ranking. Estamos falando de 2 relatórios muito parecidos diferenciando apenas o ator de consumo, em um é tratado o login e no outro a fila. Para acessar o relatório basta ir até o menu relatório e escolher a opção desejada:



Ao acessar a tela escolha o período a ser apurada as informações. Dica evite períodos muito longos pois como se trata de muitas informações poderá demorar a devolver o relatório.

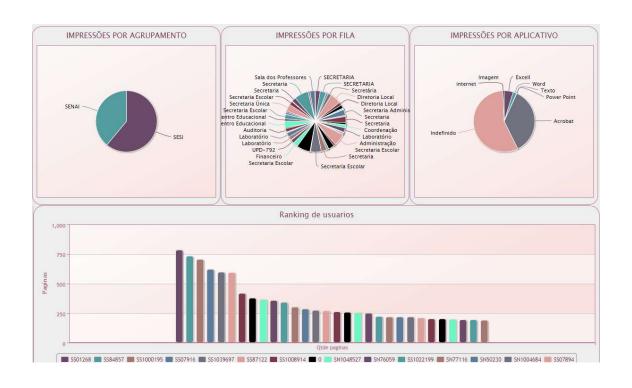
Relatório de logins											
Login	Paginas Coloridas	Paginas Monocromátcas	Total de paginas	Custo total							
CMI User 08	0	475	475	57.0000							
CMI User 16	0	398	398	47.7600							
CMI User 09	0	332	332	39.8400							
CMI User 03	0	148	148	17.7600							
CMI User 04	4	129	133	17.0000							
CMI User 11	0	130	130	15.6000							
CMI User 10	0	48	48	5.7600							
CMI User 15	0	44	44	5.2800							
CMI User 13	0	26	26	3.1200							
CMI User 14	0	24	24	2.8800							
CMI User 12	0	22	22	2.6400							

## Resumo dos dados lógicos

Esse relatório traz o resumo em gráfico de várias relações para se ter uma visão geral de como está a bilhetagem.

Para visualizar os gráfico basta acessar o menu relatórios ir até a tela de "Resumo dos dados lógicos" escolher o período e clicar em "pesquisar", deverá retornar uma tela com gráficos conforme a tela abaixo:







# Modulo de Segurança

Com o módulo de segurança você poderá criar novos logins e perfil de uso podendo controlar os acessos de sua equipe e clientes no portal. Isso trará maior integridade nos dados do sistema.

## Cadastro de usuários

Vale lembrar que esse cadastro não é o cadastro de login a ser bilhetado, mas sim o cadastro de login a utilizar o portal MOAB com os dados a ser liberado, dito isso vamos ao cadastro.

Acessando no menu segurança o link de "Cadastro de usuário", você terá acesso a tela para criação e alteração dos usuários.

Para criar um novo login clique no botão "incluir e preencha os dados conforme a indicação, como demonstrado na figura abaixo:



Apenas o campo "Matricula" é opcional, todos os outros campos são obrigatórios para o cadastro.

Após preenchido os campos clique em "Salvar" e espere pela mensagem de inclusão de usuário.

Como administrador você poderá alterar os usuários e até mesmo configurar uma nova senha para os logins do sistema. Para alterar um usuário digite o nome ou login e clique em "pesquisar", isso irá trazer os logins do sistema:



Utilizando o botão você terá os dados preenchidos na tela e poderá alterar perfil, projetos de acessos entre outras coisas para o login em questão.



Para alterar a senha do login, basta clicar no cadeado referente ao mesmo e esperar que apareça uma tela solicitando que se digite uma nova senha.



Nota: Não é possível recuperar uma senha que o usuário tenha esquecido pois a mesma é criptografada.

Para alterar a senha digite a nova senha e clique em "Alterar".

# Cadastro de Perfil

Para cadastrar ou alterar um perfil basta acessar no menu de segurança o link



Assim que acessado a tela clique no botão "Incluir", para habilitar a inclusão de um novo perfil. Digite o nome do perfil e selecione os objetos que o perfil terá direito. Se notar perceberá que irá aparecer os módulos do sistema e seus objetos a serem liberados para o perfil.





Após escolher todos os objetos que o perfil terá acesso clique no botão "Salvar", para que o mesmo tenha efeito.

# Alterar senha

Para alterar a própria senha, basta acessar no menu segurança o link



Em seguida digite a senha antiga e a nova senha nos campos indicados, e clique em "Salvar".





É importante que essa tela seja liberada para todos os perfil's para podermos garantir a integridade dos logins que utilizam o portal.



## **Esclarecimentos finais**

O portal MOAB é desenvolvido pela UpTechnologies, uma empresa especializada em desenvolvimento de sistemas para a gestão de impressoras, trazendo recursos e vantagens para as empresas que prestam serviços de impressões como para os clientes finais que podem acompanhar seus contratos trazendo uma transparência e confiabilidade maior para sua gestão.

O portal é dinâmico e permite novos desenvolvimentos desde que possíveis, e viáveis, para que novas funcionalidades sejam desenvolvidas, deve se solicitar uma reunião com o suporte da UpTecnologies que junto com sua equipe irá verificar a o tempo e custo necessário para o desenvolvimento das funcionalidades.

Espero que esse manual tenha sido útil e que tenha tirado suas duvidas, caso não tenha tirado todas as suas duvidas por favor entre em contato com nossa equipe através do e-mail suporte@uptechnologies.net.br.

Obrigado.