



Agora OS - Guia de Uso Rápido

© 2010 Milenial Multimedia

Agora OS - Guia de Uso Rápido

© **2010 Milenial Multimedia**

Todos os direitos reservados a Milenial Comunicação Visual LTDA. Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida em nenhuma forma sem a permissão do autor.

Impresso em: julho 2010

Índice

Introdução	4
Menus e localização	4
Primeiro Acesso (Wizard)	5
1 Adicionar Loja(s)	6
2 Adicionar Estoque(s)	6
3 Configurar Estoque(s)	8
4 Adicionar Conta Bancária e Caixa	9
5 Centro de Custo, Grupo e Classificação Financeira	10
Por que classificar?	11
O que é Centro de Custo?	11
Exemplo prático	11
Onde cadastrar os centros no Agora OS?	14
6 Gerenciar Papéis de Usuário e Usuários	14
7 Resumo da Configuração Básica	16
8 Fim da Configuração Básica	16
Iniciar o Uso	16
1 A Ordem de Serviço	17
Perguntas Extra para a OS	18
2 Tipo de Equipamento	19
Cadastrando o Tipo de Equipamento	19
3 Cadastrando os Equipamentos	22
4 Cadastrando os Produtos e Serviços	22
Pré-cadastros de Produtos e Serviços	23
5 Produtos e Estoque	24
6 Dicas de Cadastro	25
7 Onde conseguir mais ajuda?	26
Índice Remissivo	

1 Introdução

Parabéns por escolher o Agora OS como software on-line para gerenciar sua assistência técnica!

O motivo deste **Guia de Uso Rápido** é dar uma visão geral sobre o Agora OS e fornecer algumas dicas de uso.

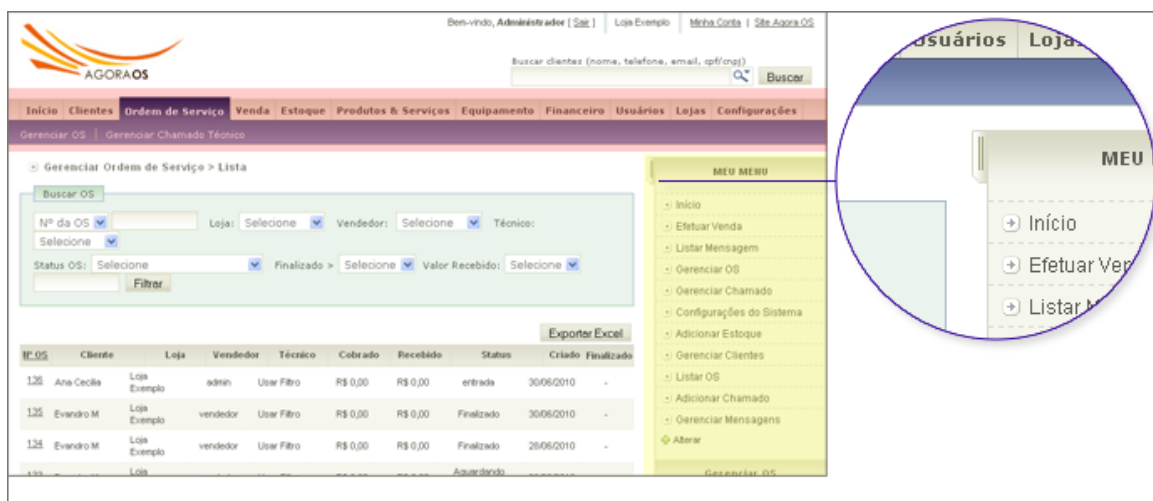
Assim, este manual descreve as operações básicas do Agora OS sem entrar detalhadamente nas opções de cada tela.

Para ver as opções detalhadas, clique no link "**Ajuda**", localizado no topo de toda *tela de cadastro* (não há este link nas telas de listagem) do Agora OS.

2 Menus e localização

Trabalhar no Agora OS é muito fácil.

Os menus de todas as áreas do sistema seguem o mesmo padrão de organização e linguagem. Assim, ao aprender a usar uma tela, você estará apto a operar todas as demais.



Na área destacada em vermelho temos o "Menu Principal":

No "Menu Principal" encontram-se os módulos principais e suas áreas de gerência.

Na área destacada em amarelo temos o "Menu Lateral":

Dentro do "Menu Lateral" ficam as opções específicas do módulo aberto no "Menu Principal".

Estas sub-opções estão divididas em suas *gerências* por ordem de importância de uso. Ou seja, os *links* mais usados aparecem listados primeiro.

Destaque para o "Menu Lateral" retrátil:

Destacamos na imagem um círculo que evidencia a aba do "Menu Lateral".

Ao clicar nesta aba, o menu lateral é fechado, liberando maior área para a tela de informações.

Usar o menu retrátil é especialmente útil para monitores de resolução baixa ou telas de relatórios onde existam muitas colunas.

Ao esconder o "Menu Lateral", ele permanecerá escondido nas telas seguintes que você acessar. Não se esqueça de reabrir ele para ver as opções específicas da nova tela aberta.

A página inicial: "Menu Principal > Início":

Na primeira tela do sistema, o "Início", é possível adicionar as "Caixas de Conteúdo" do sistema acessando o "Menu Lateral".

As "Caixas de Conteúdo" são pequenas caixas que resumem informações importante dos diversos módulos do sistema.

Cada usuário do sistema pode definir suas próprias caixas e a organização delas, arrastando e soltando cada uma na posição mais conveniente.

Essa organização é gravada imediatamente e toda vez em que o usuário acessar o Agora OS, as caixas estarão na mesma posição que ele deixou pela última vez que usou o sistema.

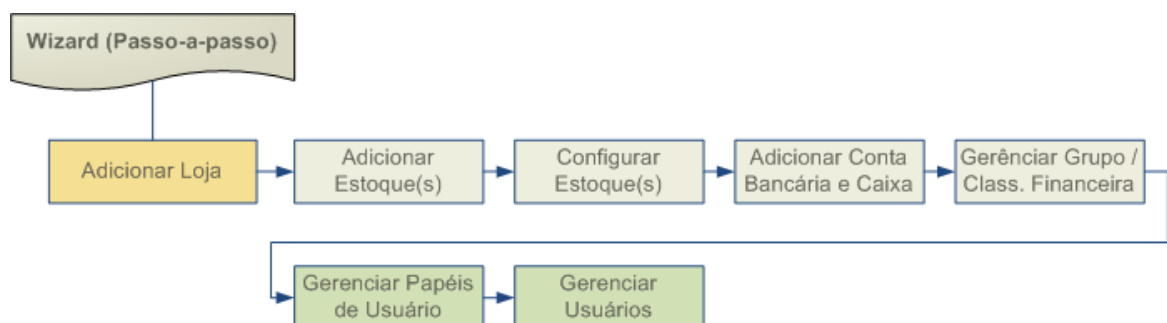
Somente na tela "Início", o "Menu Lateral" sempre estará escondido, sendo necessário que ele seja aberto a cada vez que a tela for carregada.

3 Primeiro Acesso (Wizard)

Na primeira vez que você acessar o Agora OS, será aberta a configuração passo-a-passo do sistema, também conhecida como *Wizard*.

Definimos sete (7) passos que julgamos serem importantes antes de se iniciar o uso do sistema.

A cada passo cumprido, o seguinte será disponibilizado. São eles:



3.1 Adicionar Loja(s)

Adicionar Loja é o único passo obrigatório do Wizard.

Cadastre as Lojas (ou Escritórios) que serão a base de operações da sua Empresa.

Preencha corretamente os dados e respeite a gramática. Essas informações serão impressas nos documentos que você entregar aos seus clientes.

Para desistir do Wizard: adicione uma Loja, depois clique em "Sair" e entre novamente no sistema.

O formulário de cadastro de lojas apresenta os seguintes campos:

- CNPJ: (Somente números)
- Nome:
- Endereço: Número: Complemento:
- CEP:
- Bairro:
- Estado:
- Cidade:
- E-mail: Adicionar
- Telefone: Seleção Adicionar
- Site: (ex: http://www.cti.com.br)

Botão:

Menu Lateral (MEU MENU):

- Início
- Efetuar Venda
- Listar Mensagem
- Gerenciar OS
- Gerenciar Chamado
- Configurações do Sistema
- Adicionar Estoque
- Gerenciar Clientes
- Listar OS
- Adicionar Chamado
- Gerenciar Mensagens
- Alterar
- Gerenciar Lojas
 - Listar Lojas
 - Adicionar Loja

Adicionar Loja

3.2 Adicionar Estoque(s)

Crie os Estoque(s) que você irá utilizar nas suas operações.

Atenção: cadastre o nome do Estoque Físico e não os Produtos (peças) que estarão no estoque.

Por exemplo: Rio de Janeiro; Filial Moema; Filial Barra da Tijuca

Passo 1 Adicionar Loja(s)

Passo 2 Adicionar Estoque(s)

Passo 3 Configurar Estoque(s)

Passo 4 Adicionar Conta Bancária e Caixa

Passo 5 Gerenciar Grupo e Classificação Financeira

Passo 6 Gerenciar Papéis (opcional)

Passo 7 Gerenciar Usuários (opcional)

Sair

Próxima Atualização em 15 segundos.

Gerenciar Estoques > Adicionar Estoque

Nesta tela, você irá cadastrar os "Estoque(s)" da sua Empresa. Depois de cadastrado o Estoque, clique em "Gerenciar" para incluir os produtos nele.

Nome do Estoque: * (Ex: Estoque Barra, Estoque Rio de Janeiro)

Permitir Estoque Negativo:

Cadastrar e inserir novo Cadastrar e sair

Adicionar Estoque

Como o estoque funciona?

O estoque dentro do sistema é uma "simulação" do estoque físico (que acontece no mundo real). Dessa forma, você deverá cadastrar o **Estoque** e, mais adiante, incluir os **Produtos** nele. Logo, cadastrar os Produtos no sistema não significa incluir os mesmos no Estoque.

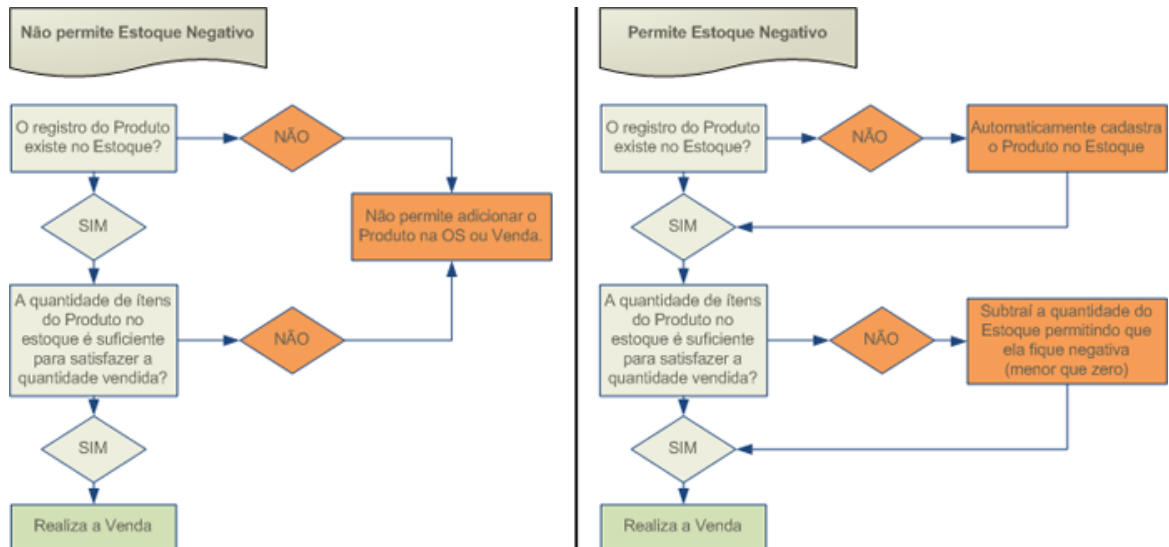
Você deverá criar pelo menos um Estoque no sistema para garantir compatibilidade com os módulos de Venda e Ordem de Serviço.

O que é "Permitir Estoque Negativo"?

Nas telas de **Ordem de Serviço e Venda**, você terá a opção de incluir Produtos (peças) que irão compor os itens trocados em um conserto, no caso de **Ordem de Serviço**, ou os itens vendidos, no caso de **Vendas**.

- Se você quiser fazer controle de estoque, a opção "*Permitir Estoque Negativo*" deve estar **desmarcada**.
- Se você **não** quiser fazer controle de estoque, **marque** a opção "Permitir Estoque Negativo".

Veja no quadro abaixo como o sistema se comporta em ambos os casos, ao tentar vender um item:



3.3 Configurar Estoque(s)

Esta etapa irá relacionar as duas etapas anteriores (Loja e Estoque).

O Estoque Padrão (obrigatório)

Depois de criar o(s) Estoque(s) no sistema, você deverá obrigatoriamente dizer para o Agora OS qual é o estoque que você deseja que seja utilizado genericamente pelo sistema.

Isso quer dizer que, sempre que não houver um estoque definido por Loja, o Estoque Padrão do sistema será debitado.

Definindo múltiplos Estoques

Caso você tenha mais de um Estoque, você deverá informar para o Agora OS qual **Loja** irá debitar de qual **Estoque**.

Por exemplo, temos 4 Lojas e apenas 2 Estoques:

Estoque Padrão:

Estoque A

Estoque por Módulo:

Loja A ----> Estoque A (Para OS e Venda)

Loja B ----> Estoque B (Para OS e Venda)

Loja C ----> não definido

Loja D ----> Estoque A (Para OS) | Estoque B (Para Venda)

Como o sistema irá se comportar:

- A Loja A sempre irá debitar os produtos do Estoque A.
- A Loja B sempre irá debitar os produtos do Estoque B.
- A Loja C não definiu estoque. Logo, o sistema irá adotar o Estoque Padrão, que foi configurado para o Estoque A.
- A Loja D irá debitar os produtos do Estoque A, quando eles estiverem em OS's. E, irá debitar do Estoque B, quando for venda pelo módulo de Venda.

Passo 1 Adicionar Loja(s)

Passo 2 Adicionar Estoque(s)

Passo 3 Configurar Estoque(s)

Passo 4 Adicionar Conta Bancária e Caixa

Passo 5 Gerenciar Grupo e Classificação Financeira

Passo 6 Gerenciar Papéis (opcional)

Passo 7 Gerenciar Usuários (opcional)

Sair

Próxima Atualização em 13 segundos.

Configurações do Sistema > Estoque

Estoque Padrão

Estoque Padrão: Estoque RJ - Exemplo (Configuração Obrigatória)

Estoque por Módulo de Ordem de Serviço (opcional) (?)

Loja Exemplo ESTOQUE LOJA

Estoque por Módulo de Venda (opcional) (?)

Loja Exemplo Selecione

Estoque Reservado por Status de OS (?)

Configurar Estoque

3.4 Adicionar Conta Bancária e Caixa

Neste passo, você irá criar as Contas Bancárias e o Caixa que serão utilizados no recebimento das vendas e ordens de serviço finalizadas.

Você poderá adicionar múltiplas Contas Bancárias e Caixas.

Para isso, utilize o menu à direita na seção "**Gerência de Contas Bancárias > Adicionar Conta Bancária**".

Passo 1 Adicionar Loja(s) | Passo 2 Adicionar Estoques(s) | Passo 3 Configurar Estoques(s) | Passo 4 Adicionar Conta Bancária e Caixa | Passo 5 Gerenciar Grupo e Classificação Financeira | Passo 6 Gerenciar Papéis (opcional) | Passo 7 Gerenciar Usuários (opcional) | Sair | Próxima Atualização em 1 segundos.

Financieiro > Gerenciar Contas Bancárias > Adicionar Conta Bancária

Tipo: CONTA CAIXA

Título: *

Banco Número:

Agência: DV

Conta: DV

Cadastrar

MEU MENU

- Início
- Efetuar Venda
- Listar Mensagem
- Gerenciar OS
- Gerenciar Chamado
- Configurações do Sistema
- Adicionar Estoque
- Gerenciar Clientes
- Listar OS
- Adicionar Chamado
- Gerenciar Mensagens
- Alterar
- Fluxo de caixa
 - Listar Fluxo de Caixa
- Contas a Pagar

Conta Bancária e Caixa

3.5 Centro de Custo, Grupo e Classificação Financeira

Para tirar o maior proveito do Módulo Financeiro, sobretudo nos relatórios, é importante que você pense como irá classificar suas receitas e despesas.

Nesse sentido, daremos alguns exemplos de como organizar melhor suas entradas contábeis.

Os módulos de **Ordem de Serviço** e **Venda** geram entradas no financeiro. Assim, estas configurações devem ser pensadas antes de iniciar as vendas.

Que tipo de classificações o Agora OS permite?

O Agora OS permite que as entradas no caixa sejam classificadas em até três (3) níveis hierárquicos:

- Centro de Custo
 - Grupo Financeiro
 - Classificação Financeira

Centro de Custo	Grupo Financeiro	Classificação Financeira
Administrativo	Escritório	Luz Água Aluguel Condomínio Internet Telefone Outros

Marketing	Produtos	Produto X Produto Y Produto Z
Vendas (Receita)	Produtos	Produto X Produto Y Produto Z

3.5.1 Por que classificar?

É de extrema importância classificar as entradas e saídas contábeis para poder tomar decisões gerenciais acertadas.

Ao realizar este tipo de classificação, você conseguirá saber exatamente quais áreas da empresa gastam mais ou menos dinheiro e identificar possíveis áreas de cortes. Ou ainda, saber quais produtos geram maior receita, para assim, focar seus esforços no incremento deles.

3.5.2 O que é Centro de Custo?

Um Centro de Custo é uma unidade da empresa (uma seção, um departamento, uma pessoa ou um processo) com custos diretos que lhe possam ser imputados.

Além dos custos diretamente associados à eles, são também atribuídas determinadas porcentagens dos custos gerais da empresa, permitindo assim isolar os custos totais de funcionamento de cada unidade.

Centro de custo produtivo

São aqueles setores da empresa onde se processa a fabricação dos produtos, divididos por cada departamento ou processo.

Exemplos: corte, costura e acabamento.

Centro de custo administrativo

São os setores que executam atividades de caráter gerencial ou administrativo da empresa.

Exemplos: administração geral, administração do material, expedição, vendas, filiais, etc.

3.5.3 Exemplo prático

Não existe uma forma única ou "correta" de classificar as entradas e saídas financeiras.

O importante é não esquecer de lançar as movimentações financeiras no sistema e, principalmente, **manter sempre o mesmo padrão**.

Assim, se você lança suas vendas na seguinte hierarquia de Centro de Custo > Grupo Financeiro > Classificação Financeira:

Receitas > Vendas > Ordem de Serviço

É importante que você mantenha este padrão sempre. Ou seja, suas receitas provenientes do recebimento de Ordens de Serviço deverá sempre ser classificada da mesma forma.

Veja um exemplo de um plano de contas gerado no Agora OS:



Início | **Clientes** | **Ordem de Serviço** | **Venda** | **Estoque** | **Produtos & Serviços** | **Equipamento** | **Financeiro**

Fluxo de caixa | Contas a Pagar | Contas a Receber | Gerencia Complementar | Gerencia de Contas Bancárias

➔ Financeiro > Relatórios > Fluxo de Caixa (Demonstrativo)

Centro de Custo

Grupo Financeiro

Classificação Financeira

Descrição	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Administrativo						
Escritorio						
Internet	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Telefone	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Produtos						
Agora OS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Milenial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Servidores	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Administrativo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Marketing						
Produtos						
Agora OS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Marketing	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RH						
Pessoal						
FGTS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INSS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Provisão-Salário	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Salário	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total RH	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Vendas						
Produtos						
Agora OS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Milenial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Vendas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Liquido	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Saldo Inicial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Saldo Final	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

3.5.4 Onde cadastrar os centros no Agora OS?

No Financeiro (ou Passo 5 do Wizard), acesse o **Menu Lateral** na seção "**Gerência Complementar**".

Financeiro >

Gerência Complementar >

Adicionar "Centros de Custo", "Grupos Financeiros" e "Classificações Financeiras".



Se você ainda está incerto sobre como realizar estas classificações, cadastre somente as necessárias para iniciar as vendas:

Centro de Custo: Receitas

Grupo Financeiro: Vendas

Classificação Financeira: Venda por OS

Classificação Financeira: Venda Direta

- Receitas
 - Vendas
 - Venda por OS
 - Venda Direta

3.6 Gerenciar Papéis de Usuário e Usuários

A teoria que diz que é mais fácil uma pessoa mudar de função dentro de uma empresa do que as atribuições da função mudarem.

Ou seja, um estoquista sempre irá realizar as tarefas comuns de gerência de estoque, assim como um contador sempre irá realizar tarefas contábeis, relacionadas ao financeiro.

Se o contador for promovido a gerente, ele passará a realizar tarefas de gerente e não mais de contador.

Nesse sentido, o Agora OS implementa um sistema de permissões baseado em "papéis de usuário", que facilita a gerência de permissões, principalmente quando o sistema passa a ter muitos usuários, pois você não tem que definir as permissões por cada pessoa.

Qual o papel que o usuário desempenha dentro da empresa? Ele é Administrador, Vendedor, Técnico ou Contador?

Assim, você deve criar os diversos papéis dentro do sistema de acordo como sua empresa é organizada.

Usuários > Gerenciar Papéis > Adicionar ou Listar Papéis

Ao papel será atribuído uma série de permissões específicas:

Nome do Papel	Permissões do Papel
Administrador	Tem acesso a todas as funções do sistema.
Vendedor	Cadastro de clientes Lista de Clientes Realizar Vendas Realizar Ordens de Serviço
Técnico	Modificar Ordens de Serviço Listar Clientes
Contador	Gerenciar o Fluxo de Caixa Gerenciar as Contas a Pagar e Receber

Permissões de um Papel

Cadastro de Usuários

Depois de definido os papéis da empresa, é a vez de criar os usuários (funcionários) da empresa. E, a cada um dos usuários é delegado um papel.

Usuários > Gerência de Usuários > Adicionar ou Listar Usuários

3.7 Resumo da Configuração Básica

Ao terminar estes passos, você deve ter conseguido configurar todos os itens desse *checklist*.

Caso você tenha esquecido ou pulado alguma etapa, volte nela e termine:

1. Adicionar Loja (uma pelo menos)
2. Adicionar Estoque (um pelo menos)
3. Configurar o estoque (no mínimo o **Estoque Padrão**)
4. Adicionar uma Conta Bancária ou Caixa
5. Configurar **Gerência Complementar** do **Financeiro**
 - 5.1. Centro de Custo (um no mínimo - o necessário para as Receitas)
 - 5.1.1. Grupo Financeiro (um no mínimo - o de Vendas para os módulos de OS e Venda)
 - 5.1.1.1. Classificação Financeira (duas no mínimo - uma para o módulo de OS e outra para o módulo de Venda)
6. Revisar os Papéis de Usuário
7. Criar os Usuários e definir seus respectivos papéis

3.8 Fim da Configuração Básica

Ao terminar os passos do *Wizard*, clique em "Sair" e entre novamente no sistema.

Agora você está apto a iniciar o uso do Agora OS e começar a popular o sistema com as suas informações.

Existem uma série de outras configurações específicas para personalização do sistema, que podem ser acessadas no menu "**Configurações**".

Além disso, se você quiser voltar ao *Wizard* mais tarde, acesse:

Configurações > Acessar Wizard

4 Iniciar o Uso

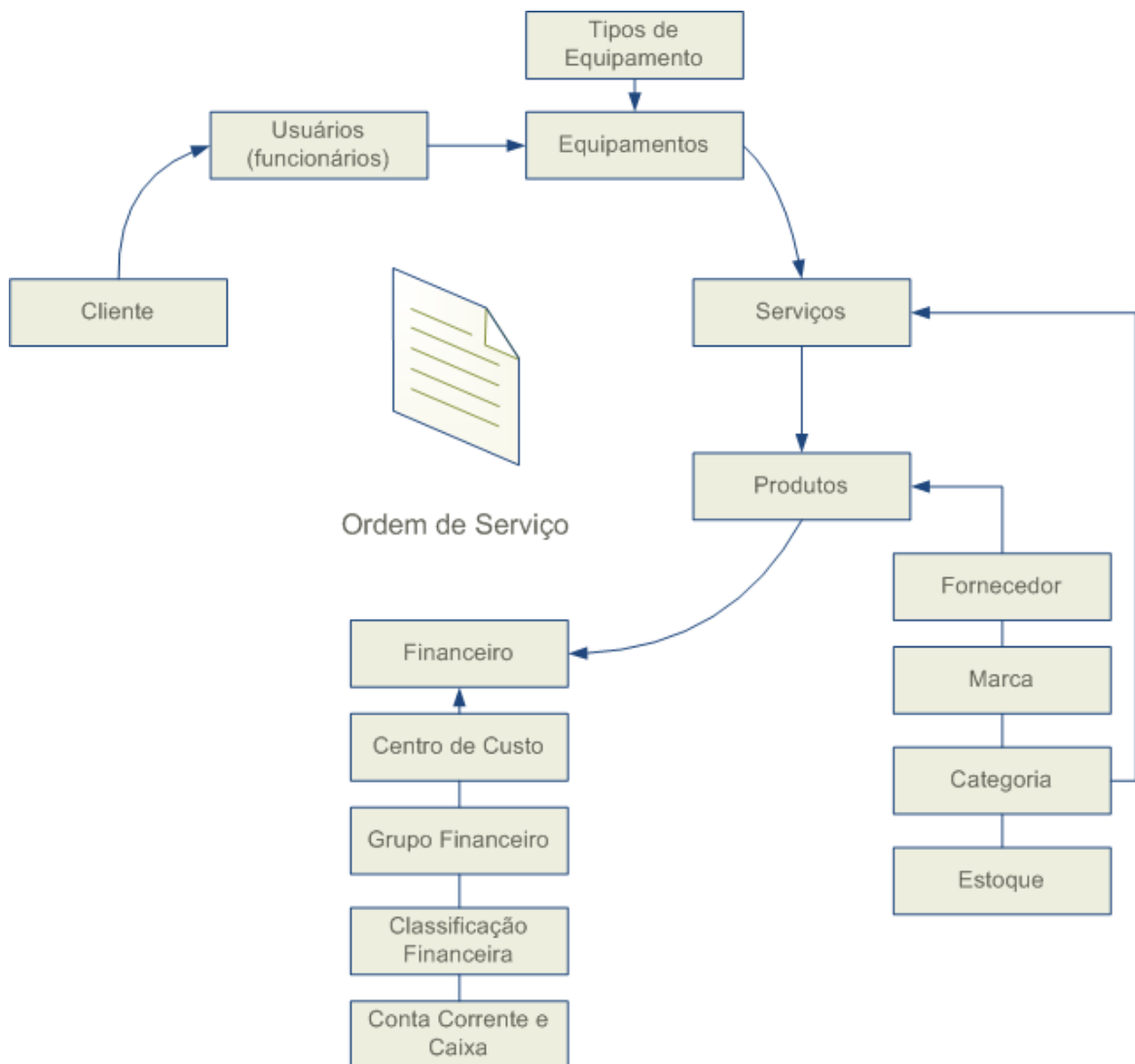
Agora que você terminou as configurações básicas, vamos dar uma visão geral a respeito de como cadastrar as informações no Agora OS.

Você verá que o sistema gira, principalmente, em torno das Ordens de Serviço. Assim, antes de iniciar uma Ordem de Serviço, você deverá resolver alguns pré-requisitos.

4.1 A Ordem de Serviço

A Ordem de Serviço é o documento que formaliza o serviço prestado pela sua assistência técnica a um cliente.

A Ordem de Serviço é um modulo central. Logo, diversas áreas do sistema estão ligadas à ela, como mostra a figura abaixo:



1. A figura mostra que sempre iniciamos uma **Ordem de Serviço** escolhendo o **Cliente**. Assim, para poder iniciar uma **Ordem de Serviço** o cliente deverá estar cadastrado no sistema.
2. Em seguida, a **Ordem de Serviço** é executada por um (ou mais de um) técnico e cadastrada no sistema por um vendedor. Logo, esses **Usuários** precisam ser pré-cadastrados.
3. O reparo é executado em cima de um **Equipamento** do cliente. Assim, os **Equipamentos** e os **Tipos de Equipamento** devem existir no sistema para que eles possam ser relacionados à OS.

4. Depois de dizer qual **Equipamento** será consertado, a **Ordem de Serviço** precisa informar que **Serviços e Produtos** (peças) foram utilizados no reparo.

Os **Serviços** e os **Produtos** devem ser categorizados. Assim, o mapa de **Categoria** do sistema deve ser feito antes que o cadastro de **Produto** e **Serviço** sejam iniciados.

Da mesma forma, os **Produtos** (peças) geralmente tem **Marcas e Fornecedores** específicos. Esses dados devem ser informados antes ou durante o processo de cadastro do **Produto** no sistema.

Por fim, o **Produto** precisa estar relacionado no **Estoque** - caso você esteja fazendo controle de **Estoque** - para que ele possa ser incluído na **Ordem de Serviço**.

5. Por fim, a **Ordem de Serviço** é finalizada e seus valores são lançados no **Financeiro** e o **Estoque** descontado dos **Produtos** (peças) utilizados.

Os lançamentos realizados no **Financeiro** são alocados nas suas **Contas Bancárias, Centros de Custo, Grupos e Classificações Financeiras** correspondentes a fim de se poder gerar relatórios financeiros.

Dessa forma, todas essas entidades **Complementares** ao **Financeiro** devem existir no sistema antes do faturamento da **Ordem de Serviço**.

4.1.1 Perguntas Extra para a OS

A Ordem de Serviço permite que você cadastre campos extra para anotar informações que você deseja.

Esses campos podem ser **genéricos**, quando aparecem em todas as ordens de serviço. Ou campos **específicos**, quando aparecem somente para determinado tipo de equipamento.

Ambos os tipos de campo (genéricos ou específicos) podem ser dos tipos:

- Texto
- Seleção única
- Múltipla escolha

Para criar campos genéricos para a Ordem de Serviço, acesse:

Configurações > Ordem de Serviço > Perguntas Extra para OS

Atenção: você pode criar perguntas específicas para cada tipo de equipamento cadastrado na ordem de serviço. Para isso, utilize as perguntas específicas por **Tipo de Equipamento**. Leia o tópico seguinte.

4.2 Tipo de Equipamento

O **Tipo de Equipamento** é o “tipo do objeto” que sua assistência técnica conserta.

Nesta seção, você vai informar para o software a especialização da sua assistência técnica. Por isso, esta é a primeira etapa que você deve cumprir.

São exemplos de Tipo de Equipamento:

- *Desktop*
- *Cellular*
- *Notebook*
- *Televisão*
- *DVD Player*
- *Automóvel*
- *Geladeira*
- *Motocicleta*
- *Ar condicionado*
- *Impressora*

Cada **Tipo de Equipamento** tem suas características específicas, informações que você deseja registrar.

Um automóvel tem como características importantes de se registrar: número da placa, número do chassi, ano fabricação, ano modelo.

Para um celular é importante anotar: o número de série, se ele veio com bateria, com a fonte ou carregador.

No Agora OS essas informações adicionais sobre o “objeto” do conserto são chamadas de **Campos Extras do Tipo de Equipamento**.

Lembre-se: depois de cadastrar os Tipos de Equipamento que sua assistência técnica atende, você não deverá excluir ou alterar estas opções para não comprometer as Ordens de Serviço geradas com esses equipamentos.

4.2.1 Cadastrando o Tipo de Equipamento

Para cadastrar os Tipos de Equipamento da sua assistência técnica, acesse:

Equipamento > Gerenciar Tipo > Adicionar Tipo de Equipamento

No exemplo abaixo, criamos o **Tipo de Equipamento: Computador**. Também definimos algumas

perguntas específicas (**Campos Extra**), que serão exibidos sempre que um equipamento deste tipo for incluído em uma **Ordem de Serviço**.

Na primeira tela, temos um exemplo de configuração do **Tipo de Equipamento**. Na duas seguintes, o resultado desse **Tipo de Equipamento** no preenchimento da **Ordem de Serviço**:



Nome	Tipo	Marca
1544	Computador	Dixtal
1240	Computador	Dixtal



Equipamentos

Computador							
Marca	Dixtal	Modelo	1544	Garantia	Sim	HD	120Gb Samsung
Memória	2Gb DDR2 ECC	Placas	Video, Som				
Defeito Declarado	Não liga.						

4.3 Cadastrando os Equipamentos

Depois de configurar os **Tipos de Equipamento** que sua assistência técnica atende, é a vez de cadastrar os **Equipamentos**.

Os Equipamentos são os objetos de conserto da sua ordem de serviço.

No exemplo anterior, criamos o **Tipo de Equipamento "Computador"**. Agora, é vez de cadastrar os **Equipamentos** dessa categoria.

Não confunda **Equipamento** com **Tipo de Equipamento**!

Equipamento > Adicionar Equipamento



A captura de tela mostra a interface de usuário do sistema AGORA OS. No topo, há o logotipo da AGORA OS e o nome de usuário "Bem-vindo, Administrador". Abaixo, há uma barra de navegação com menus como "Início", "Clientes", "Ordem de Serviço", "Venda", "Estoque", "Produtos & Serviços", "Equipamento", "Financeiro", "Usuários", "Lojas" e "Configurações". O menu "Equipamento" está selecionado, e sub-opções "Gerenciar Equipamentos" e "Gerenciar Tipo de Equipamento" são visíveis. O formulário principal, intitulado "Gerenciar Equipamento > Adicionar Equipamento", contém os seguintes campos: "Tipo:" com o valor "Computador" selecionado em uma lista suspensa e um botão "Novo Tipo"; "Marca:" com o valor "Dell" selecionado em uma lista suspensa e um botão "Nova Marca"; e "Modelo:" com o texto "Optiplex GX620" digitado em um campo de texto. Um botão "Cadastrar" está localizado na parte inferior direita do formulário. À direita do formulário, há um menu lateral "MEU MENU" com opções como "Início", "Efetuar Venda", "Listar Mensagem", "Gerenciar OS", "Gerenciar Chamado", "Configurações do Sistema", "Adicionar Estoque", "Gerenciar Clientes", "Listar OS", "Adicionar Chamado" e "Gerenciar Mensagens".

Neste exemplo, criamos a marca **Dell®** - pois ela não existia pré-cadastrada no sistema - clicando no botão "Nova Marca".

Depois, digitamos o modelo "Optiplex GX620".

Assim, ao iniciar uma Ordem de Serviço este modelo de computador poderá ser objeto de conserto.

4.4 Cadastrando os Produtos e Serviços

Os Produtos são as peças que você irá usar nas Ordens de Serviço e Vendas.

Cabe lembrar, que eventualmente você terá uma entrada duplicada de um Produto em Equipamento.

Por exemplo, se você vende o computador Dell Latitude D610, existirá uma entrada dele em Produto.

Se você conserta esse mesmo notebook, haverá uma entrada dela em Equipamento.

Para cadastrar os Produtos:

Produtos & Serviços > Gerenciar de Produtos > Adicionar Produto.

No caso de Serviços:

Produtos & Serviços > Gerenciar de Serviços > Adicionar Serviços.

4.4.1 Pré-cadastros de Produtos e Serviços

As Categorias

Tanto os Produtos como os Serviços compartilham a mesma base de categorias.

Antes de iniciar esses cadastros, é importante que você pense como irá categorizar os itens.

Essa categorização pode ser feita em até dois (2) níveis e ela é de extrema importância no momento de filtrar as peças e serviços que serão usados na Ordem de Serviço e na Venda.

Desenhe sua árvore de categorias em até dois níveis em um papel. Simule o uso, depois, cadastre essas informações no sistema.

Produtos & Serviços > Gerenciar Categorias > Adicionar Categorias

Exemplo:

Acessórios >

Acessórios > Mouse

Acessórios > Teclados

Acessórios > Outros

Memórias >

Memórias > DDR

Memórias > DDR2

Memórias > DDR3

Serviços >

Serviços > Desoxidação

Serviços > Limpeza

Serviços > Montagem

As Marcas

Geralmente os Produtos têm marcas. Assim, você deverá cadastrar cada marca no sistema para que os Produtos fiquem categorizados.

Crie a marca "Genérico" para produtos que não tem marca.

Para cadastrar as marcas:

Produtos & Serviços > Gerenciar Marcas > Adicionar Marcas

Os Fornecedores

O cadastro de fornecedores serve para o sistema inteiro. Ele pode ser um fornecedor de Produtos (peças) ou um fornecedor administrativo, exemplo: Telemar.

Para cadastrar os Fornecedores:

Produtos & Serviços > Gerenciar Fornecedores > Adicionar Fornecedor

4.5 Produtos e Estoque

Se você optou por controlar o Estoque (*não marcou a opção **Permitir Estoque Negativo***), então você deverá incluir os Produtos no Estoque antes de iniciar as vendas.

Para incluir produtos no Estoque acesse:

Estoque > Gerenciar Estoque > Listar Estoque

Na listagem dos estoques, clique no botão "**Gerenciar**".

A captura de tela mostra a interface do sistema AGORAOS. No topo, há o logotipo da AGORAOS e o nome de usuário "Administrador". Abaixo, há uma barra de navegação com opções como "Início", "Clientes", "Ordem de Serviço", "Venda", "Estoque", "Produtos & Serviços", "Equipamento", "Financeiro", "Usuários", "Lojas" e "Configurações". O menu "Estoque" está selecionado, e a opção "Gerenciar Estoque" está ativa. Abaixo, há uma barra de busca para clientes e uma lista de estoques. A lista contém duas linhas: "ESTOQUE LOJA" e "Estoque RJ - Exemplo". Cada linha tem um botão "Gerenciar" circulado em vermelho, além de botões "Entrada de Nota", "Editar" e "Excluir".

Dentro do Estoque, clique no botão "**Adicionar Avulso**" ou "**Entrada de Nota**" para incluir os Produtos no estoque ou atualizar suas quantidades.

Adicionar Avulso - entra/sai com produtos no estoque de forma arbitrária.

Entrada de Nota - entra com produtos no estoque a partir de uma Nota Fiscal de Compra.

Atenção: depois que um produto é adicionado no estoque, a entrada e saída de peças dele deve ser feita clicando em cima do nome do produto e não mais no botão "**Adicionar Avulso**".

Bem-vindo, Administrador [Sair] | Loja Exemplo | Minha Conta | Ajuda | Site Agora OS

AGORAOS

Buscar clientes (nome, telefone, email, cpf/cnpj)

Início Clientes Ordem de Serviço Venda **Estoque** Produtos & Serviços Equipamento Financeiro Usuários Lojas Configurações

Gerenciar Estoque | Gerenciar Nota Fiscal

Gerenciar Estoque > Estoque RJ - Exemplo

Filtrar Produtos

Produto: Cod. Fornecedor: Fornecedor:

Categoria: Marca: QTD:

Cod.	Produto	Categoria	Marca	QTD Real	QTD Comp.	QTD Disp.	Preço	Ultima Venda
	Fonte de Alimentação			-1	0	0	80.00	03/07/2010
47739	ADITIVO COMBUSTIVEL CLEAN GAS FLEX ACDELCO	Peças Informática	C3 Tech	-6	3	0	15.00	03/07/2010
47739	ADITIVO COMBUSTIVEL CLEAN GAS FLEX ACDELCO	Peças Informática	C3 Tech	-6	3	37	15.00	03/07/2010
AN	Notebook Positivo Mobile V52			-2500	0	0	1550.00	30/08/2010
AN	Notebook Positivo Mobile V52			-2500	0	2	1550.00	30/08/2010

4.6 Dicas de Cadastro

Existe uma ordem específica para realizar os cadastros?

Naturalmente existem pré-requisitos para poder iniciar uma Ordem de Serviço.

Por exemplo, se o Equipamento que o cliente trouxe para consertar não existe no sistema, ele deverá ser cadastrado.

Da mesma forma, se um Produto precisa ser trocado, ele também deve existir no Agora OS.

Existem três formas gerais de organizar seu fluxo de trabalho:

- 1 - Realizar todos os cadastros prévios de uma única vez antes de iniciar o uso: Cadastrar todos os Produtos, Equipamentos, Marcas, Categorias, etc.
- 2 - Realizar os cadastros à medida que os equipamentos forem surgindo para conserto.
- 3 - Fazer um misto da forma 1 e 2.

Prós e contras da primeira forma:

Na primeira forma, a grande vantagem é definir uma única pessoa para realizar esse cadastro e ter a certeza que será mantido um padrão na forma como serão digitadas as informações, certificar-se que não haverão registros duplicados, etc.

A desvantagem é que dependendo da quantidade de Equipamentos e Produtos a tarefa irá demorar muito tempo.

Prós e contras da segunda forma:

A segunda forma, é o inverso da primeira e mantém o sistema mais atual.

A vantagem é "espalhar" o cadastro durante o tempo e garantir que o sistema só tenha registro daqueles Equipamentos e Produtos mais atuais, visto que ela é orientada para o mercado - ou seja, para o que os seus clientes estão trazendo para consertar.

A terceira forma:

Você pode se antecipar cadastrando os itens mais importantes, que você sabe que naturalmente irão aparecer para conserto ou uso.

E deixar os itens que aparecem com menos frequência para serem cadastrados no momento que eles aparecerem.

Regras de ouro para um sistema bem populado:

1. Delegue a tarefa do cadastro a uma única pessoa. Assim, você conseguirá manter o mesmo padrão sempre.
2. Cadastre todos os **Tipos de Equipamento** e suas perguntas específicas antes de iniciar o uso do sistema. **Evite alterar esses cadastros depois de iniciar o uso. Eles terão impacto nas Ordens de Serviço geradas anteriormente.**
3. Cadastre todas as **Categorias de Produto e Serviço** antes de iniciar o uso do sistema - mesmo que você tenha escolhido cadastrar os produtos ao longo do tempo, como sugere a **forma 2** desse documento.
4. Cadastre todas as **Perguntas Extras para a Ordem de Serviço (Configurações > Ordem de Serviço)** antes de iniciar o uso do sistema - essas são perguntas genéricas, que aparecerão em todas as Ordens de Serviço independentemente do **Equipamento** selecionado. Ou seja, **não são os Campos Extra por Tipo de Equipamento.**
5. Evite cadastrar os itens com todas as letras capitalizadas (em maiúsculo). Siga o português: em nomes próprios, somente a primeira letra é maiúscula.

4.7 Onde conseguir mais ajuda?

Todas as telas do Agora OS - exceto as listagens - tem o link "Ajuda", localizado no topo da tela do lado direito.

O link "Ajuda" é um manual orientado por tela: só haverá explicação para os campos da tela que você está vendo.



The screenshot shows the top section of the AGORAOS website. On the left is the logo, which consists of three curved lines in shades of orange and red above the text "AGORAOS". To the right of the logo, the text "Bem-vindo, Administrador [Sair]" is displayed. Further right are links for "Loja Exemplo", "Minha Conta", "Ajuda" (highlighted with a yellow box), and "Site Agora OS". Below these links is a search bar with the placeholder text "Buscar clientes (nome, telefone, email, cpf/cnpj)", a search icon, and a "Buscar" button. At the bottom of the screenshot is a horizontal navigation menu with the following items: "Início", "Clientes", "Ordem de Serviço", "Venda", "Estoque", "Produtos & Serviços", "Equipamento", and "Financeiro".

Se você precisar de mais orientações, envie tickets de suporte usando a Área do Assinante em nosso site.

Agora OS - Software on-line para gerência de assistências técnicas.

© 2010 Milenial Multimedia - www.agoraos.com.br