Empresa Assistência Técnica, vínculo Compras, SAC, Estoque e Vendas

https://www.youtube.com/embed/aTF8-jJnEB8

Empresa Assistência Técnica, vínculo CC, SAC, CE, VD (todos os sistemas devem estar integrado com vínculo)

Se a empresa utilizar o Sistema **SAC, CC, CE e VD** é possível que ela controle o prazo de garantia dos produtos recebidos de clientes para conserto.

Para o procedimento o usuário deverá acessar o Sistema de SAC e definir que a empresa é uma **Assistência Técnica**, **controla produtos pertencentes aos clientes e Gera Ordens de Serviços na entrada do Material pelo Sistema Controle de Compras.**

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

No Sistema de Estoque, menu Manutenção/Tabelas/Tipos de Documentos deverá criar um tipo de documento de Entrada de terceiro com origem na entrada, valorizável.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

O CFOP utilizado nesse procedimento deverá ter Tipo Operação com Terceiros

image.png
Image not found or type unknown

E deverá estar integrando o Estoque com o Tipo de documento cadastrado anteriormente

image.png
Image not found or type unknown

Para que a Notificação de Recebimento gere corretamente a Ordem de Serviço, acesse a aba Identificação e selecione a opção Gera Ordem de Serviço.

image.png
Image not found or type unknown

Ao cadastrar a Notificação de Recebimento para um **CLIENTE**, no Sistema de Controle de Compras, utilizando o CFOP mencionado acima, a empresa deverá vincular o produto ao cliente.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Ao Salvar a Notificação de Recebimento o Sistema de Compras apresentará a tela de Geração de Ordem de Serviço

image.png
Image not found or type unknown

Clique no DLG (três pontinhos do Produto do Cliente) e em seguida clique no botão “Novo”

image.png
Image not found or type unknown

No código do produto o usuário deverá buscar o produto vinculado ao cliente.

image.png
Image not found or type unknown

Informe o número do Item e a data de Aquisição e salve o cadastro

image.png
Image not found or type unknown

Clique em Pesquisa, em seguida clique no produto do cliente e clique em OK

image.png
Image not found or type unknown

Em seguida o Sistema voltará para a Tela de Geração automática da Ordem de Produção

Defina o Técnico Controlador da Ordem de Serviço e a Descrição do Problema relatado pelo Cliente

Clique em OK

image.png
Image not found or type unknown

Em seguida o Sistema questionará se deseja visualizar as Ordens de Serviço e Orçamentos gerados

image.png
Image not found or type unknown

Clique em Sim e o Sistema mostrará o **número da Ordem de Serviço** gerada no Sistema de Atendimento ao Consumidor e o **número do Orçamento** gerado no Sistema de Vendas

image.png
Image not found or type unknown

Caso o usuário edite o Orçamento do Sistema de Vendas ou a Ordem de Serviço do Sistema SAC, o número da notificação de Recebimento estará salvo no campo observações

Orçamento

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Ordem de Serviço

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Em seguida o usuário fará os apontamentos de mão de obra, esse apontamento poderá ser realizado dentro da própria Ordem de Serviço

image.png
Image not found or type unknown

Ou acessando o menu Movimentação>Apontamento de Mão de Obra

image.png
Image not found or type unknown

Defina o técnico que efetuou o trabalho na Ordem de Serviço, o Departamento em que o Serviço foi realizado

image.png
Image not found or type unknown

Em seguida clique no botão com a letra "D"

Esse botão será responsável por detalhar o horário que você informar para o trabalho do técnico

O Sistema irá verificar o turno de trabalho do técnico e se o apontamento de mão de obra for diferente do turno do mesmo, irá separar os horários obedecendo o turno, possibilitando desta forma o cálculo de hora extra ou adicional noturno, caso o usuário tenha trabalhado fora de seu turno normal de trabalho.

image.png
Image not found or type unknown

Em nosso exemplo o técnico ultrapassou o horário de saída da empresa, tendo trabalhado até as 21 horas nessa Ordem de Serviço

image.png
Image not found or type unknown

Informe Sim para o questionamento Deseja que o sistema calcule os intervalos

ceDsi5image.png
Image not found or type unknown

O Sistema irá detalhar (separar) os horários do funcionário de acordo com o turno cadastrado para ele

image.png
Image not found or type unknown

Se você acessar a aba Apontamento de Mão de Obra do Cadastro da Ordem de Serviço irá verificar as informações

image.png
Image not found or type unknown

A Remessa de material utilizado na Ordem de Serviço poderá ser cadastrada dentro da própria Ordem de Serviço

image.png
Image not found or type unknown

Ou através do menu Movimentação>Remessa de peças para OS

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Se nesse momento você editar a Ordem de Serviço e acessar a aba Remessas de Peças irá verificar que a Remessa está registrada dentro da Ordem de Serviço

image.png
Image not found or type unknown

Se for necessário você poderá cadastrar Outros custos para a Ordem de Serviço, esse cadastro poderá ser realizado dentro da própria ordem de serviço

image.png
Image not found or type unknown

Ou no menu Movimentação>Outros Custos da Ordem de Serviço

image.png
Image not found or type unknown

Não será obrigatório preencher a informação do Fornecedor

Nessa tela você poderá agregar custos à Ordem de Serviço, independente de que tipo de custo seja.

image.png
Image not found or type unknown

Caso seja comprovada a necessidade de utilização de material/peças na Ordem de produção que ainda não estão no estoque da empresa, precisando desta forma fazer a compra do mesmo, o usuário poderá cadastrar essa requisição de material dentro da própria Ordem de Serviço, clicando no botão com a letra "F"

image.png
Image not found or type unknown

Ou no menu Movimentação>Requisições de Materiais para OS

image.png
Image not found or type unknown

Preencha os campos Tipo e Número da OS, Código do Produto que está sendo requisitado e quantidade requerida, salve o cadastro

image.png
Image not found or type unknown

Se você precisar, poderá editar a OS e verificar as requisições de materiais cadastradas para ela

image.png
Image not found or type unknown

APROVAÇÃO DA REQUISIÇÃO DE MATERIAIS

Depois de salvar a Requisição de Materiais, o usuário deverá acessar o Sistema de Estoque, para aprovação da Requisição de Materiais no menu Movimentação/Requisição de Materiais/Manutenção, editar a requisição e proceder a aprovação do item.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Após a aprovação o Sistema apresentará mensagem se Deseja que sejam geradas remessas /solicitações de peças automaticamente.

image.png
Image not found or type unknown

Clicando em SIM, caso haja estoque disponível do produto requerido, o usuário deverá preencher a quantidade a ser remetida

image.png
Image not found or type unknown

Caso não tenha o produto disponível no estoque o usuário deverá preencher a quantidade para geração automática da solicitação de compra do produto

image.png
Image not found or type unknown

Desta forma é gerada a solicitação de compra automaticamente no Sistema de Compras.

image.png
Image not found or type unknown

Havendo solicitações de compras pendentes, se nos Parâmetros Adicionais da Empresa estiver definido para Exibir relatório de solicitações em aberto na definição da Empresa

image.png
Image not found or type unknown

Ao acessar o Sistema de Compras e definir a empresa o sistema apresentará mensagem de relatório de solicitações de compras

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Em seguida o usuário deverá proceder o cadastro da Ordem de Compra, importando a solicitação de Compras que foi gerada automaticamente.

image.png
Image not found or type unknown

No recebimento da mercadoria, o usuário deverá cadastrar a Notificação de Recebimento, importando os dados da Ordem de Compra.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Acessando o Sistema de Estoque na aba Movimentação/Movimentação Simples será possível visualizar a movimentação de entrada do material no estoque.

image.png
Image not found or type unknown

Agora o usuário já poderá gerar a Remessa do produto para a Ordem de Produção/Serviço no Sistema Controle de Estoque, acessando o menu Movimentação/Requisição de Materiais para OP/OS/Geração Automática de Movimentos.

image.png
Image not found or type unknown

O Sistema apresentará a tela para geração da remessa, e o usuário deverá definir Sim em Remessa e a quantidade a ser remetida.

image.png
Image not found or type unknown

Caso o usuário queira, poderá editar a OS, acessar a aba Requisição de Materiais para Os e desta forma visualizar a remessa cadastrada.

Acessando o Sistema SAC ou Estoque poderá ser visualizado que foi gerada a movimentação, dando entrada no estoque da peça/produto comprado.

Após o cadastro da requisição de material, remessa de material, apontamento de mão de obra e outros custos, a OS poderá ser encerrada no menu movimentação/encerramento de Ordem de serviço

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

O Sistema irá questionar se você deseja que o atendimento seja encerrado

image.png
Image not found or type unknown

Se nos parâmetros Adicionais de Empresa estiver definido que Controla a Garantia dos Serviços no Encerramento da OS

image.png
Image not found or type unknown

O Sistema apresentará tela de Garantia dos Serviços, com a data final da garantia podendo ser alterada.

image.png
Image not found or type unknown

Em seguida o usuário poderá emitir uma nota fiscal de retorno de mercadoria recebida para conserto, com CFOP que integre o Estoque com tipo de documento de saída de terceiro – valorizável.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Para que o Sistema importe o Produto do cliente que será devolvido através da mesma Nota Fiscal Eletrônica será necessário que na aba Identificação, o CFOP informado seja o mesmo que foi informado nos Parâmetros Adicionais da Empresa – aba Integrações/Exportações (Parte 2), campo Retorno do bem.

Informe também o CFOP que será utilizado para o valor referente a cobrança do serviço prestado na manutenção do equipamento/bem do cliente e o CFOP que será utilizado para a cobrança do

Material que foi aplicado durante a manutenção da Ordem de Serviço

image.png
Image not found or type unknown

Para cadastrar a Nota Fiscal, acesse o menu Movimentação>Nota Fiscal Eletrônica>Cadastra

image.png
Image not found or type unknown

Defina que você irá importar uma Ordem de Serviço

image.png
Image not found or type unknown

Em seguida defina o Tipo de Ordem de Serviço e o Número da mesma

image.png
Image not found or type unknown

O Sistema importará as informações para a Nota Fiscal

Informe no campo CFOP, o CFOP definido para a devolução do bem para o cliente

image.png
Image not found or type unknown

Ao acessar a aba Itens da Nota Fiscal o Sistema apresentará a tela para definir os Itens da Devolução.

Faça a definição e clique em OK

image.png
Image not found or type unknown

E Automaticamente o Sistema trará para a aba Itens

- CFOP da devolução do bem/equipamento para o cliente
- CFOP da cobrança do serviço prestado ao trabalhar na Ordem de Serviço (o valor será de acordo com o custo da Ordem de Serviço e você poderá alterar se houver necessidade
- CFOP da cobrança do material utilizado na manutenção da Ordem de Serviço (informe o valor unitário do material)

image.png
Image not found or type unknown

Ao salvar a nota, o Sistema apresentará a nova relação de Produtos do cliente

image.png
Image not found or type unknown

Exclua os produtos que não deverão ser vinculados ao cliente e faça a manutenção dos produtos que serão vinculados, informando código do produto no cliente e data da aquisição, informe data de início e final da garantia

image.png
Image not found or type unknown

No cadastro do cliente, aba produto do cliente, ficará gravada as informações dos produtos dos clientes que se encontram dentro do prazo de garantia

image.png
Image not found or type unknown

.

Revision #29
Created 17 July 2023 08:32:11 by ProjetosD
Updated 27 May 2026 12:20:42 by ProjetosD