


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

**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.**

 and or type unknown

 and 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.

 and or type unknown

 and or type unknown


O [CFOP](#) utilizado nesse procedimento deverá ter Tipo Operação com Terceiros

 and or type unknown

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

 and 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.

 and 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](#).

nd or type unknown

nd or type unknown


Ao Salvar a Notificação de Recebimento o Sistema de Compras apresentará a tela de Geração de [Ordem de Serviço](#)

nd or type unknown

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

nd or type unknown


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

nd or type unknown

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

nd or type unknown


Clique em Pesquisa, em seguida clique no [produto do cliente](#) e clique em OK

nd 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

nd or type unknown

Em seguida o Sistema questionará se deseja visualizar as [Ordens de Serviço](#) e [Orçamentos](#) gerados

nd 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

nd 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.png

## Ordem de Serviço

image.png

image.png

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

image.png

Ou acessando o menu Movimentação>Apontamento de Mão de Obra

image.png

Defina o [técnico](#) que efetuou o trabalho na Ordem de Serviço, o [Departamento](#) em que o Serviço foi realizado

image.png

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

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

image.png

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

ceDsif5image.png

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

image.png

Se você acessar a aba [Apontamento de Mão de Obra](#) do [Cadastro da Ordem de Serviço](#) irá verificar as informações

image.png

A [Remessa de material](#) utilizado na [Ordem de Serviço](#) poderá ser cadastrada dentro da própria Ordem de Serviço

image.png

Ou através do menu Movimentação>[Remessa de peças para OS](#)

image.png

image.png

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

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

Ou no menu Movimentação>[Outros Custos da Ordem de Serviço](#)

image.png

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

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

Ou no menu Movimentação>[Requisições de Materiais para OS](#)

image.png

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

image.png

Se você precisar, poderá editar a OS e verificar as [requisições de materiais](#) cadastradas para ela

image.png

## **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.png

image.png

Após a aprovação o Sistema apresentará mensagem se Deseja que sejam geradas [remessas](#) /solicitações de peças automaticamente.

image.png

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

image.png


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


Desta forma é gerada a [solicitação de compra](#) automaticamente no Sistema de Compras.


image.png

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

Ao acessar o Sistema de Compras e definir a empresa o sistema apresentará mensagem de [relatório de solicitações de compras](#)

 image.png

 image.png

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

 image.png


No recebimento da mercadoria, o usuário deverá cadastrar a [Notificação de Recebimento](#), importando os dados da [Ordem de Compra](#).

 image.png

 image.png

 image.png

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

 image.png

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

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

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.png

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

image.png

Se nos [parâmetros Adicionais de Empresa](#) estiver definido que Controla a Garantia dos Serviços no Encerramento da OS

image.png

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

image.png

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.png


image.png

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


Para cadastrar a [Nota Fiscal](#), acesse o menu Movimentação>Nota Fiscal Eletrônica>Cadastra

nd or type unknown

Defina que você irá importar uma [Ordem de Serviço](#)


nd or type unknown

Em seguida defina o [Tipo de Ordem de Serviço](#) e o Número da mesma

nd 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

nd 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


nd 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)

nd or type unknown

Ao salvar a nota, o Sistema apresentará a nova relação de [Produtos do cliente](#)

nd 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

nd 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 #17

Created 17 July 2023 08:32:11 by ProjetosD

Updated 2 September 2024 18:47:20 by ProjetosD