



**ARTSOFT**  
BUSINESS SOFTWARE

**MANUAL**  
ARTSOFT Mobile Task Manager

## ÍNDICE

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| O que é?                       | 3  |
| Como se configura?             | 3  |
| ARTSOFT                        | 3  |
| Criar nova configuração        | 5  |
| Ver / Editar configuração      | 10 |
| Copiar configuração            | 10 |
| Exportar configuração para XML | 10 |
| ANDROID                        | 10 |
| Login                          | 12 |
| Funcionalidades                | 13 |
| Sincronização                  | 13 |
| Calendário                     | 14 |
| Férias/Indisponibilidades      | 15 |
| Configuração                   | 19 |
| Login/Logout                   | 20 |
| Sair                           | 20 |
| Home                           | 20 |
| Tarefas                        | 21 |
| Grelha                         | 21 |
| Edição                         | 21 |
| Tipo de tarefa                 | 22 |
| Recursos                       | 28 |
| Terceiros                      | 29 |
| Registros                      | 29 |
| Ficheiros                      | 30 |
| Assinaturas                    | 31 |
| Ordens de Serviço              | 31 |
| Grelha                         | 31 |
| Edição                         | 32 |
| Geral                          | 33 |
| Tarefas                        | 33 |
| Artigos                        | 34 |
| Clientes                       | 34 |
| Lista de clientes              | 34 |
| Ficha de cliente               | 35 |
| Ordens de serviço              | 37 |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Equipamentos.....            | 37 |
| Equipamentos.....            | 39 |
| Grelha .....                 | 39 |
| Edição .....                 | 40 |
| Geral .....                  | 40 |
| Documentos relacionados..... | 41 |

## O que é?

O ARTSOFT Mobile TaskManager é uma aplicação de Assistência Técnica desenvolvida pela empresa ARTSOFT para o mercado de dispositivos móveis ANDROID.

A aplicação tem como objetivo auxiliar técnicos de manutenção a executarem as tarefas agendadas para suporte a equipamentos de clientes, mantendo ligação com o ERP ARTSOFT e disponibilizando a informação necessária sobre determinado cliente (nomeadamente contactos, moradas, equipamentos e ordens de serviço) e ordens de serviço (tarefas, materiais e equipamentos).

## Como se configura?

### ARTSOFT

Deve-se começar por instalar o ARTSOFT Mobile Manager que é uma aplicação para efetuar a configuração e manutenção dos dispositivos móveis ARTSOFT.

Para a instalação do Mobile Manager é necessário executar a aplicação “MobileManagerStartup.exe” que está na diretoria ARTSOFTMobile que vai no *download* do ARTSOFT (Fig. 1).

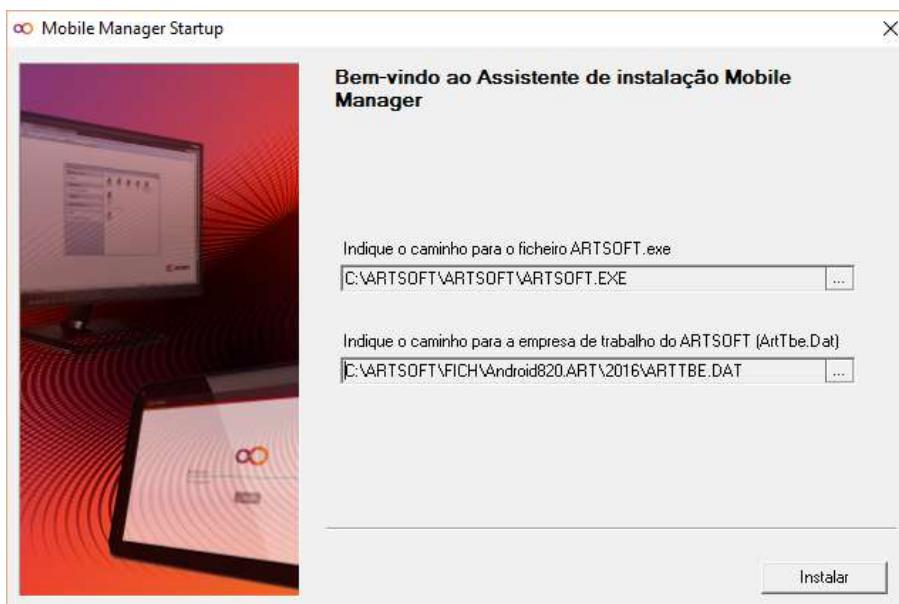


Fig. 1

Deve indicar o caminho para o executável do ARTSOFT e o caminho para o ano da empresa para a qual pretende instalar o ARTSOFT Mobile (Fig. 2).



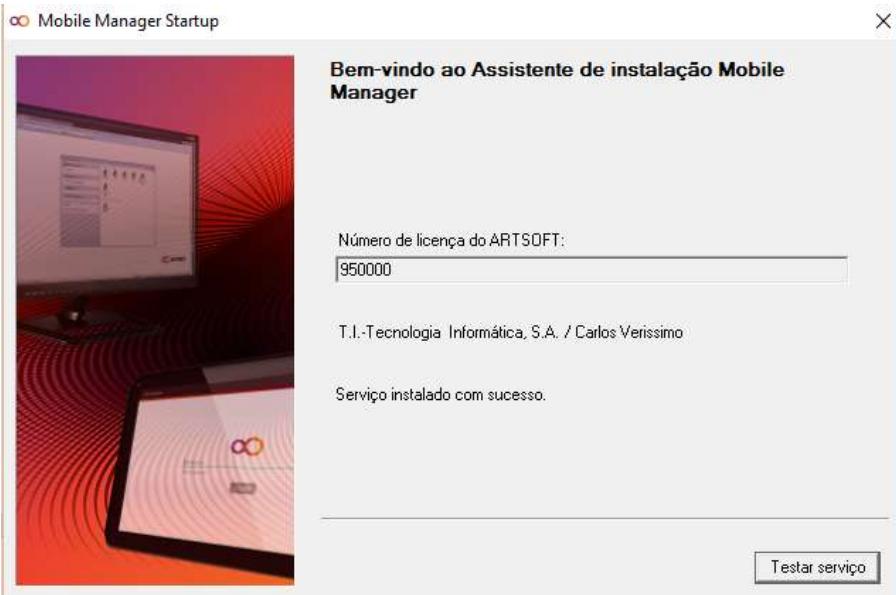


Fig. 2

Pode agora testar o serviço que devolverá a versão ARTSOFT instalada e se esta está a ser executada corretamente (Fig. 3).



Fig. 3

No caso de pretender configurar várias empresas, deve repetir este processo para todas.

De seguida, no ficheiro CFG (por exemplo, Artsoft.cfg), deve incluir no parâmetro [MOBILESERVER] a linha:  
 ListaDLL=ArtDB\_FEx.dll;ArtDB\_MEx.dll;ArtDB\_NEx.dll;ArtDB\_XEx.dll

No ARTSOFT, a opção do gestor de dispositivos está no menu '**Configurações -> Gestão de Ligações Remotas**'. Aparecerá o quadro seguinte, onde são efetuadas as configurações referentes aos dispositivos móveis (Fig. 4).



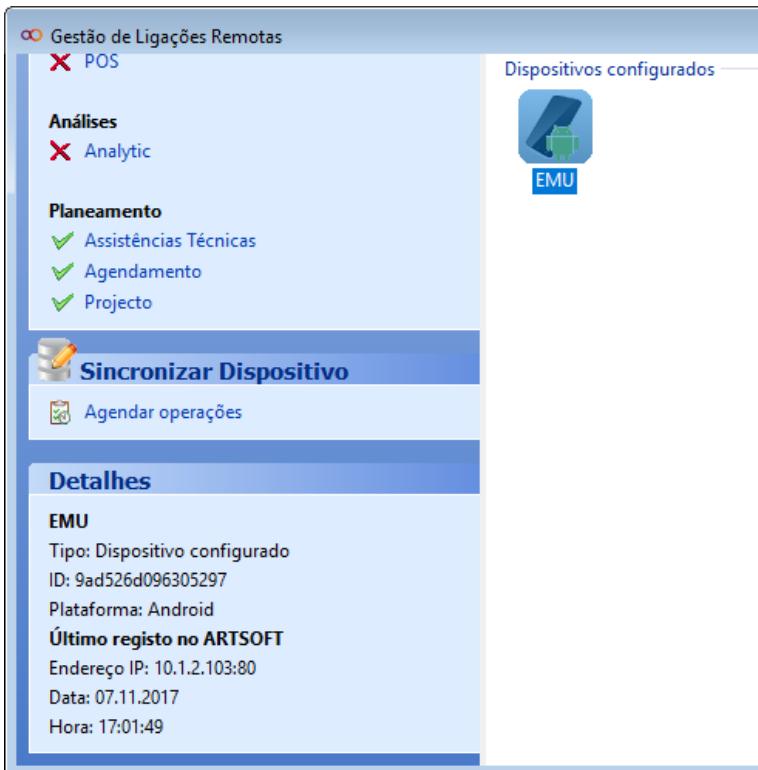


Fig. 4

No caso das ligações à aplicação Mobile de Assistências Técnicas para Android (*Task Manager*), é necessário ativar as licenças do grupo “Planeamento”, nomeadamente: Assistências Técnicas, Agendamento e Projeto (mesmo que sejam ativadas as outras opções, o licenciamento não as permitirá utilizar).

O gestor tem diversas opções que serão explicadas a seguir.

Ao registar pela primeira vez o dispositivo móvel (DM), irá surgir a opção de configuração para o dispositivo. Pode desde logo criar uma nova configuração para o dispositivo a criar. Para tal, deve usar a opção “Criar nova configuração”.

### Criar nova configuração

#### Terminal

Na nova configuração deve escolher qual o tipo de dispositivo que irá associar (Fig. 5). Alguns dos campos, por não serem necessários preencher, irão ficar desativados por omissão.

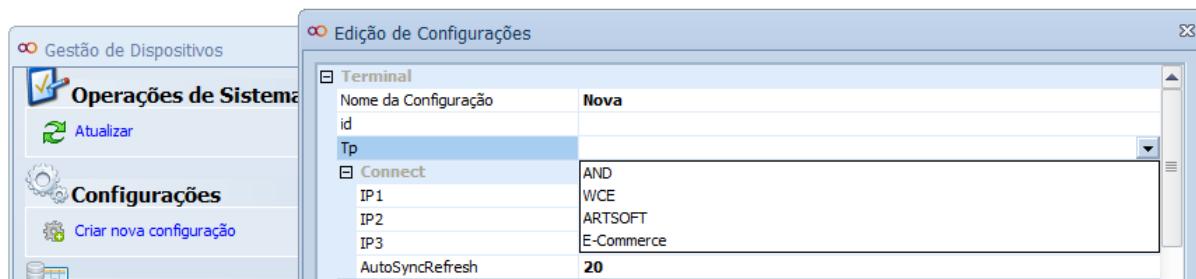


Fig. 5

Deve gravar esta opção antes de efetuar as restantes configurações.

## Connect

IP1, IP2, IP3: quando se regista o dispositivo, este registo está associado a um endereço IP e a uma porta específica. Será este endereço IP e esta porta que serão usados, preferencialmente, para estabelecer contato com o ARTSOFT. No caso de não conseguir, se estiverem IP e portas alternativas definidas nestes campos, o DM irá tentar contactar estas portas. Pressupõe a instalação do serviço de Mobile Manager noutro endereço e noutras portas, a apontar para a mesma empresa ARTSOFT.

Nº Registos: número máximo de registo por sincronização. Se o número de registo a sincronizar for superior ao valor indicado, a sincronização será feita em múltiplos desse valor.

AutoSyncRefresh: intervalo de sincronização do DM com o ARTSOFT backoffice (em minutos). De x em x tempo, o DM vai tentar fazer as tarefas agendadas e se o utilizador do DM tiver ativa a opção 'permitir o envio da localização do dispositivo', vai enviar a localização do DM.

Sincronização automática: o DM sincroniza automaticamente os dados de e para o ARTSOFT a partir da hora definida abaixo. Se o intervalo de sincronização estiver configurado, é feita uma nova sincronização a cada x minutos.

Início de sincronização: hora em que o DM inicia a sincronização.

Intervalo de sincronização: o DM sincroniza de x em x minutos depois da hora de início da sincronização. Se este campo não estiver definido, a sincronização automática é feita apenas uma vez por dia.

## Utilizadores

Não aplicável na aplicação Mobile de Assistência Técnica.

## Colaboradores

Associação dos colaboradores disponibilizados para cada DM (Fig. 6), através do botão .

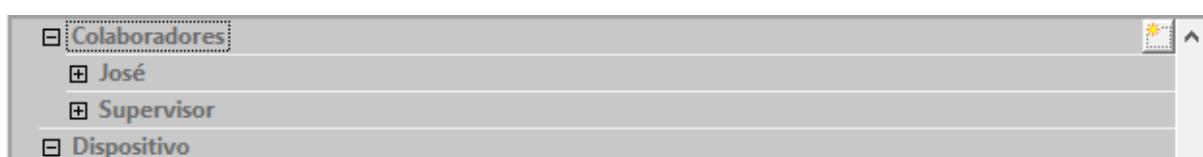


Fig. 6

ResID: número de registo de colaborador

Acessos (do recurso no DM - Fig. 7):

- Tarefa única: impede que o recurso tenha ativa mais de uma tarefa em simultâneo;
- Importar base de dados do ARTSOFT Backoffice: NÃO RECOMENDADO porque permite ao recurso repor uma cópia de um *backup* no seu DM, podendo originar perda de dados entretanto inseridos, bem como estar a atualizar a partir de uma versão anterior da aplicação;
- Exportar base de dados para o ARTSOFT Backoffice: permite efetuar uma cópia de segurança dos dados do seu DM;

- Ordens de Serviço: permite criar e consultar ordens de serviço;
- Tarefas (acessos de consulta ao respetivo separador, cruzando com o acesso de inserção/alteração atribuído ao grupo de utilizadores no ARTSOFT):
  - Recursos: consultar o recurso atribuído à tarefa (RECOMENDADO para o utilizador supervisor);
  - Terceiros: consultar os vários terceiros que uma tarefa pode ter;
  - Registos: consultar registos manuais de tempo afeto a tarefas;
  - Ficheiros: associar ficheiros (incluindo fotografias) à tarefa;
  - Assinaturas: consultar assinaturas de clientes;
  - Pedir observações ao parar tarefa: sempre que a tarefa for interrompida são solicitadas observações ao recurso;
  - Confirmação de assinatura de cliente: obriga a existência de assinatura do cliente para encerrar a tarefa;
  - Confirmação de substituição de equipamento: questiona sempre o recurso se houve substituição de equipamento;
  - Confirmação de requisição de material: questiona sempre o recurso se houve requisição de material.
- Clientes: consultar fichas de clientes;
- Equipamentos: consultar registos de equipamento.

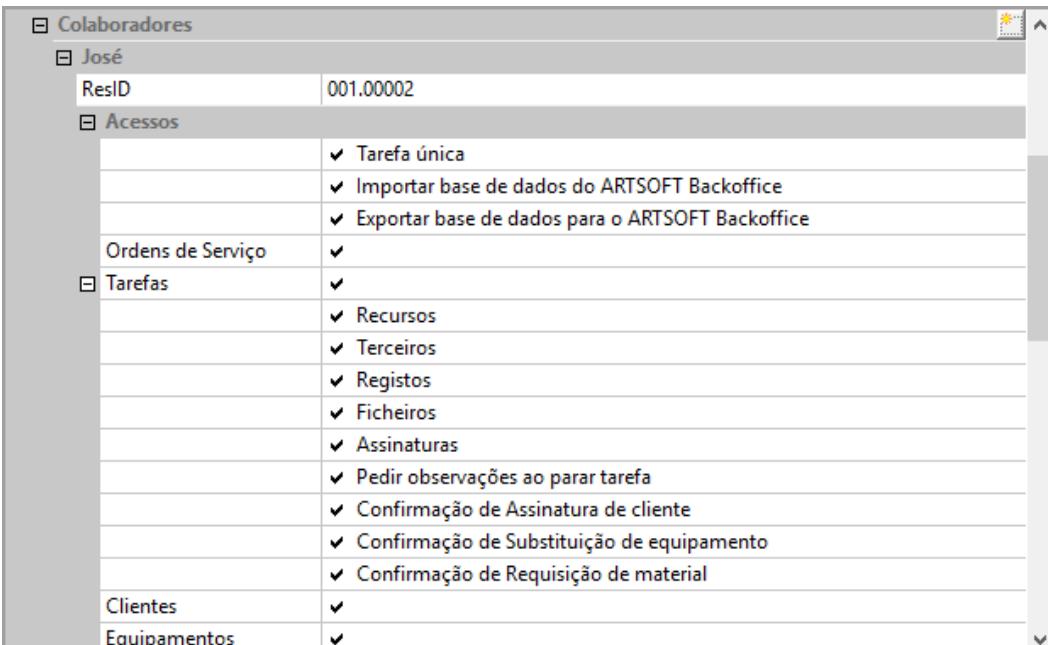
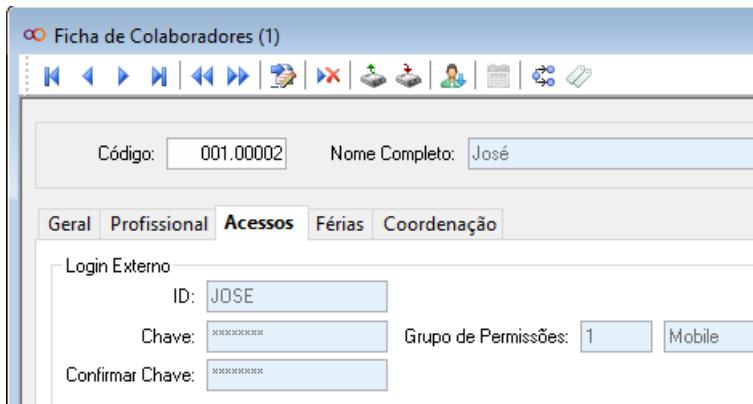


Fig. 7

Estes recursos têm de ser previamente criados no ARTSOFT, acedendo ao menu '**Assistência Técnica -> Recursos -> Registo de Recursos**'. Aí tem-se acesso à ficha de colaborador onde serão criados os recursos através do ícone .

Depois de preenchidos os campos principais do separador **Geral** (no mínimo tem de conter o nome) e do separador **Profissional** (pelo menos o horário), terão de ser preenchidos na totalidade os campos do separador **Acessos** (Fig. 8):

- ID: nome de utilizador para aceder à aplicação no DM;
- Chave: *password* de acesso que deverá conter, pelo menos, um caracter em maiúsculas, uma letra, um número e um caracter não alfanumérico num mínimo de 6 caracteres (exemplo de *password*: Mapa1!);
- Confirmar chave: repetir a *password* inserida no campo anterior para validação;
- Grupo de permissões: os acessos de cada recurso são definidos num grupo de utilizadores ARTSOFT, sendo ignorados os acessos individuais de utilizador.



**Ficha de Colaboradores (1)**

Código: 001.00002 Nome Completo: José

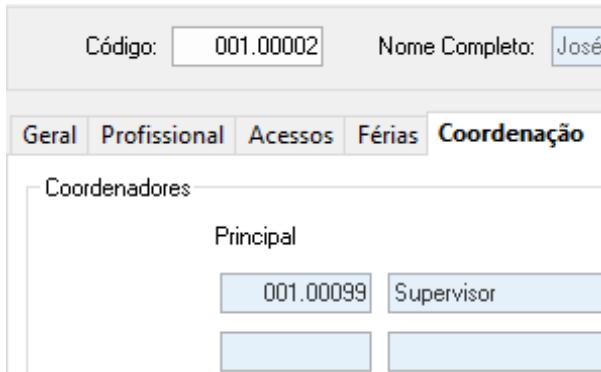
Geral Profissional Acessos Férias Coordenação

Login Externo

ID: JOSE  
 Chave: xxxxxxxx Grupo de Permissões: 1 Mobile  
 Confirmar Chave: xxxxxxxx

Fig. 8

Por fim, no separador **Coordenação** indicam-se os coordenadores de cada recurso (Fig. 9). Para que um recurso (por exemplo, supervisor) possa ter acesso a criar tarefas para outros recursos, é necessário que sejam coordenadores desses mesmos recursos.



Código: 001.00002 Nome Completo: José

Geral Profissional Acessos Férias Coordenação

Coordenadores

Principal

001.00099 Supervisor

Fig. 9

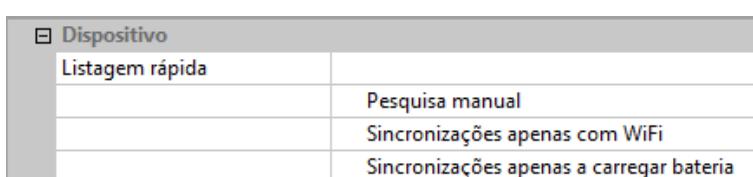
## Dispositivo

Listagem rápida: número máximo de registo inicialmente apresentados nas interfaces do tipo lista/grelhas. Zero indica que não há configuração.

Pesquisa manual: depois do utilizador escrever no filtro, deve carregar no botão para dar início à pesquisa.

Sincronizações apenas com WiFi: as sincronizações automáticas apenas irão ocorrer quando o dispositivo estiver ligado a uma rede WiFi.

Sincronizações apenas a carregar bateria: as sincronizações automáticas apenas irão ocorrer quando o dispositivo estiver ligado a um carregador de bateria.



Dispositivo

|                 |  |
|-----------------|--|
| Listagem rápida | Pesquisa manual                          |
|                 | Sincronizações apenas com WiFi           |
|                 | Sincronizações apenas a carregar bateria |

Fig. 10

Rua 1, nº1, Lote 25, 1º Andar  
 Pólo Tecnológico de Lisboa, Telheiras  
 1600-546 Lisboa  
 Portugal

T.: +351 21 710 72 20  
 F.: +351 21 710 72 39  
 tecnologia@artsoft.pt  
[www.artsoft.pt](http://www.artsoft.pt)

## Empresa

A nível de campos base da empresa, estes são logo preenchidos por omissão (número de casas decimais para a quantidade, valor, preço, cliente, filial e o número de terceiro interno da própria empresa).

Arm: deve ser selecionado o armazém a que o DM acede em primeiro lugar.

ArmOffline: deve ser selecionado o outro armazém a que o DM também acede.

DBSavePath: caminho para guardar a base de dados exportada do DM.

| Empresa       |       |
|---------------|-------|
| Qtd           | 2     |
| Valor         | 2     |
| Preco         | 4     |
| Arm           | 1     |
| ArmOffline    | 1     |
| NrTercEmpresa | 99998 |
| NrDigCliente  | 5     |
| NrDigFilial   | 3     |
| DBSavePath    |       |

Fig. 11

## Notificações

Permite definir quais os utilizadores que receberão notificações no DM que está a ser configurado. Estas notificações podem ser inseridas no ARTSOFT ou no próprio terminal (Fig. 12).

| Notificações  |         |
|---------------|---------|
| Destinatários |         |
| 3             | RICARDO |
| 4             | DALILA  |

Fig. 12

## Assistências Técnicas

Veículos: tipo de recurso associado à classe veículos (4).

Visualização: denotação da cor atribuída às tarefas. Pode ser por:

- Tipo de tarefa: mostra a cor definida na configuração da tarefa
- Prioridade: 3 cores que representam os seguintes intervalos de prioridade definidas na tarefa:
  - o Vermelho - de 667 a 1000
  - o Amarelo - de 334 a 666
  - o Verde - de 0 a 333

Enviar notificações ao substituir equipamento: ao efetuar uma substituição de equipamento será enviada uma notificação para cada utilizador inserido nos destinatários das notificações.

Tarefas: tipo de tarefa sincronizado para o dispositivo.

### Ver / Editar configuração

Esta opção permite visualizar as configurações efetuadas no ponto anterior e alterar as mesmas.

### Copiar configuração

Esta opção permite copiar as configurações de um DM para outro. A cópia é criada no grupo “Configurações sem dispositivo” e terá de ser editada para que o configurador altere apenas os pontos mais críticos, começando por associar o ID e o tipo de terminal (Fig. 13).

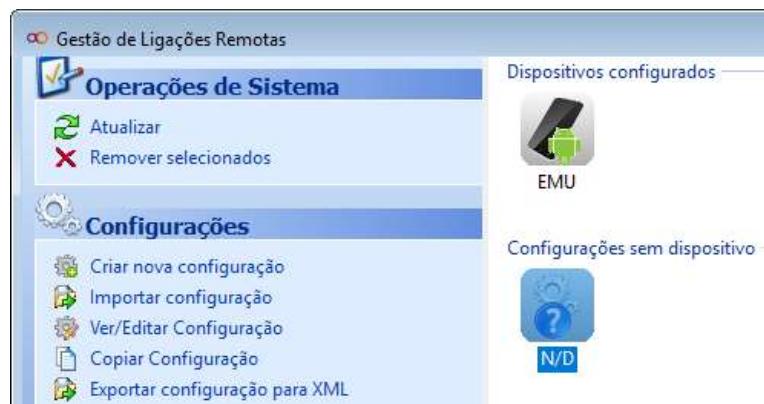


Fig. 13

### Exportar configuração para XML

Esta opção permite exportar as configurações para XML, para poder analisar e guardar as configurações (nota: esta opção apenas serve para análise).

### ANDROID

Quando se inicia a aplicação sem uma configuração é apresentada uma empresa de demonstração. Para se começar a trabalhar na empresa real é necessário ir ao menu (Fig. 14) e pressionar em ‘Configuração’.

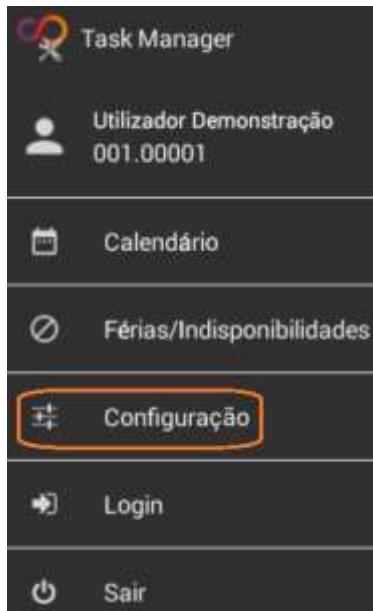


Fig. 14

No ecrã de configurações, nas ligações de rede, os campos SERVIDOR, PORTA e LICENÇA (Fig. 15) devem ser preenchidos. Caso o TIMEOUT não seja preenchido é assumido o valor por omissão: 30 (segundos). Ao pressionar o ícone 'Chave' será processado o registo do dispositivo no ERP ARTSOFT.



Fig. 15

Ao obter uma resposta do dispositivo em que foi registado com sucesso é solicitado ao utilizador que faça *login*, uma vez que ainda não foi feita a sincronização com o ERP ARTSOFT. Deve-se então utilizar o *login* base:  
**Utilizador** - ADMIN  
**Password** - ARTSOFT (Fig. 16).

Pressione agora o botão de 'Menu' e 'Sincronização', selecione a opção TODOS para que sejam sincronizados os dados para o dispositivo.

No ARTSOFT Mobile Manager deverá agora associar uma configuração ao dispositivo, através do grupo 'Dispositivos sem configuração', depois desta ação deverá voltar a sincronizar o dispositivo para que todos os dados sejam sincronizados.





Fig. 16

## Login

Este é o ecrã (Fig. 17) que irá surgir caso tenha uma empresa configurada. Deverá introduzir um utilizador e a respetiva *password*, da lista de utilizadores que foi sincronizada para o dispositivo.

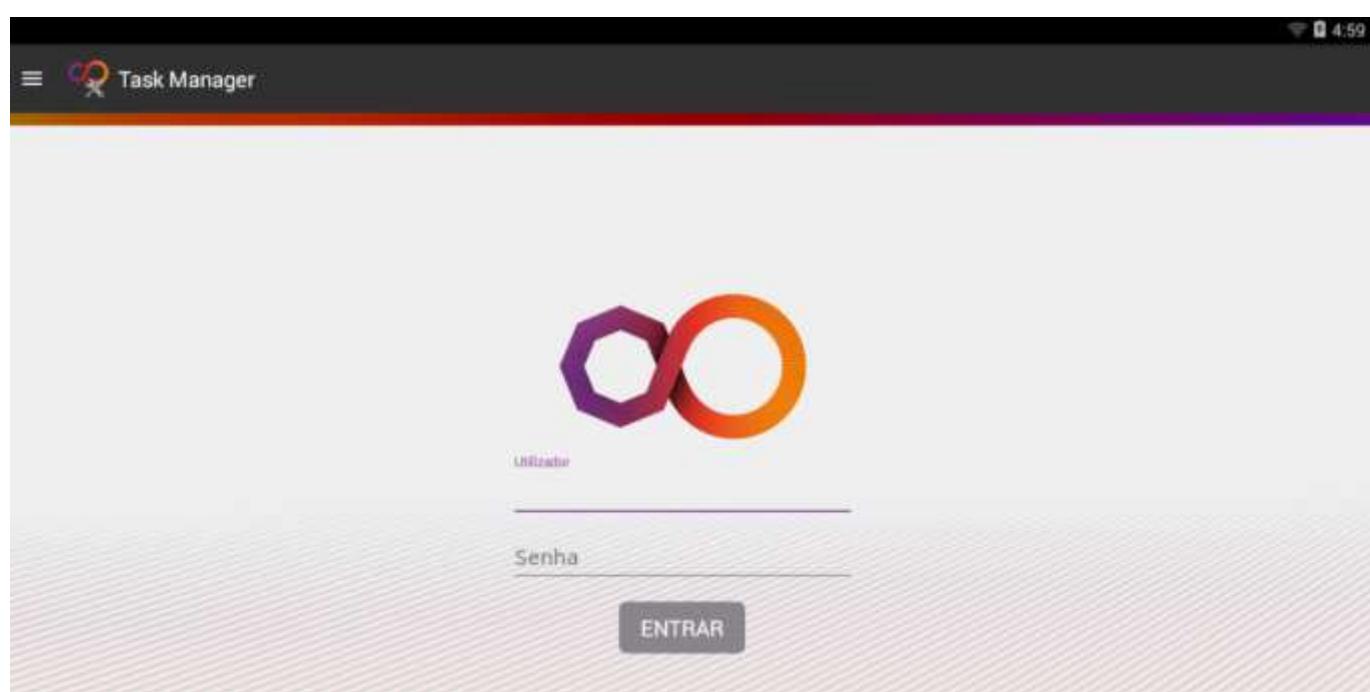


Fig. 17



Caso pretenda aceder à empresa de demonstração deverá pressionar o botão de menu e selecionar a opção ‘Demonstração’ (Fig. 18).

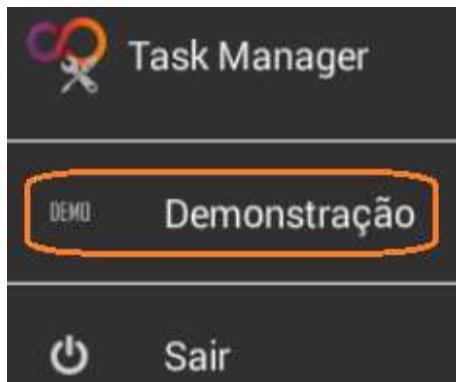


Fig. 18

## Funcionalidades

Na gaveta lateral da aplicação (Fig. 19) estão as funcionalidades gerais da aplicação.

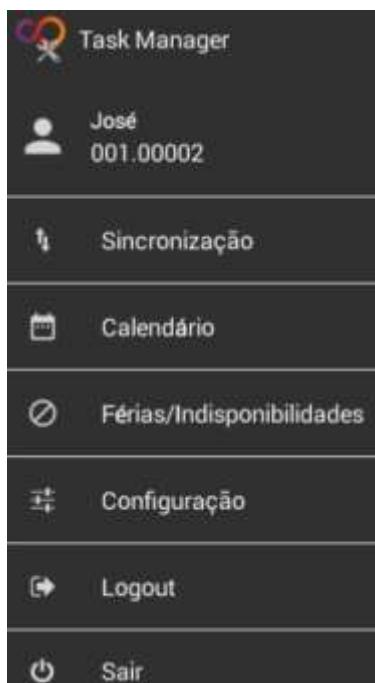


Fig. 19

## Sincronização

Na janela de sincronização (Fig. 20), só disponível após o registo, é possível selecionar quais as tabelas que se deseja sincronizar com o ERP ARTSOFT.





Fig. 20

## Calendário

No calendário é possível verificar todas as marcações para o utilizador com acesso ao dispositivo (Fig. 21), nomeadamente tarefas, férias e indisponibilidades. Oferece desta forma uma perspetiva integrada do que se passa com o recurso, que agendamentos existem, quando está disponível e quando não está.

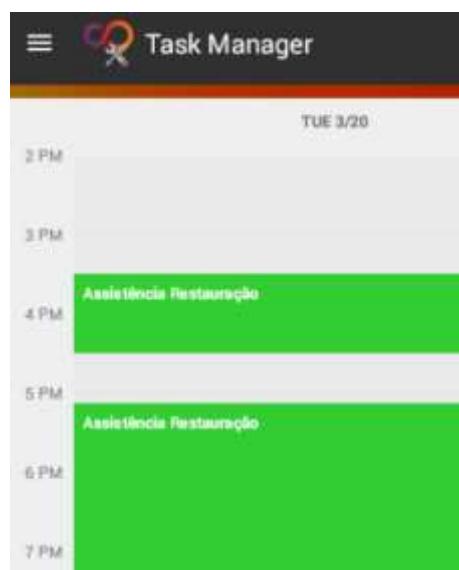


Fig. 21



Neste ecrã é possível aplicar filtros (Fig. 22) através do ícone  disponível no canto superior direito da aplicação.



Fig. 22

**Visualização** - indica o tipo de registo que se pretende consultar (tarefas, férias e indisponibilidades), bem como o número de dias visíveis no ecrã (1, 3 ou 7). Neste último caso convém ter em atenção a dimensão do DM para que o conteúdo do calendário fique minimamente percepível.

**Coordenador** - quando o recurso possui colaboradores subordinados pode, para além do seu calendário, consultar também o calendário dos seus subordinados, dando-lhe assim uma perspetiva global dos recursos que tem disponíveis. Os restantes filtros são influenciados por esta opção.

**Tarefas** - permite visualizar as tarefas concluídas e filtrar o tipo (família e subfamília) e o estado das tarefas a consultar no calendário.

**Férias** - permite visualizar todos ou apenas um estado específico das férias do recurso (pendente de aprovação, cancelamento pendente, processado, aprovado, rejeitado, cancelado, importado).

**Indisponibilidades** - permite visualizar todos ou apenas um estado específico das férias do recurso (pendente de aprovação, cancelamento pendente, processado, aprovado, rejeitado, cancelado, importado).

### Férias/Indisponibilidades

Poderá alternar o ecrã entre férias e indisponibilidades, arrastando o ecrã para a direita ou para a esquerda, mas também através dos ícones disponíveis no canto superior direito:  (férias)  (indisponibilidades).



**Férias** - Se o recurso tiver acesso a criar pedidos de férias, pode fazê-lo no DM através do botão '+', surgindo um ecrã (Fig. 23) para indicar o período inicial e final das férias solicitadas. Pode também indicar se o período contempla o dia todo, apenas a manhã ou a tarde.



Fig. 23

Carregando em qualquer uma das datas (inicial ou final) é aberto um ecrã (Fig. 24) que facilita a visualização e introdução da data pretendida.

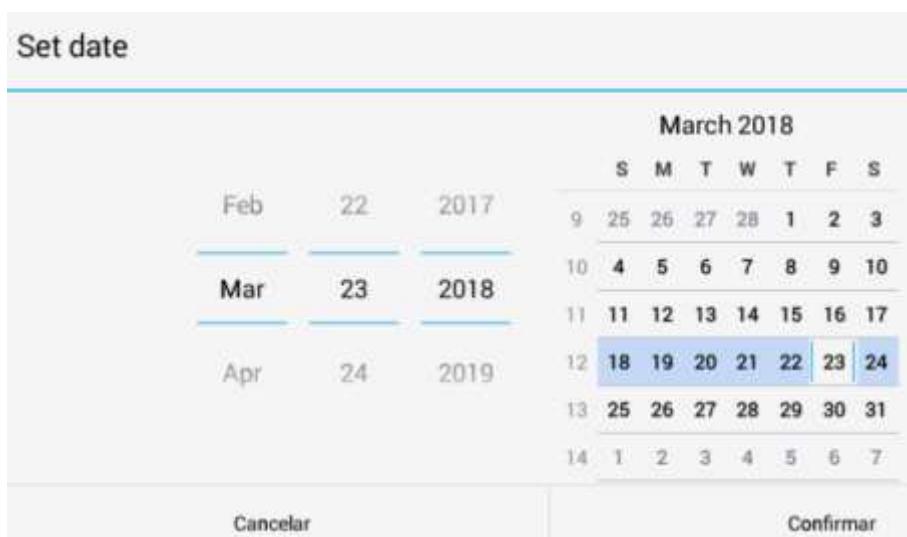


Fig. 24



Sendo necessário, o recurso pode ainda registar a sua justificação para o pedido de férias.

Depois de confirmar o pedido, este passa a constar da lista de registos de férias do DM do recurso (Fig. 25), sendo mostrado o recurso, o estado, o intervalo de datas e o período.

**Férias**

Estado: Todos / Ascendente

---

001.00002 - José  
 Pend. Aprov.  
 Início 23-03-2018      Final 23-03-2018  
 Período Tarde

Fig. 25

No calendário também passará a constar este pedido, com a cor correspondente ao seu estado. Na imagem (Fig. 26) as férias ainda estão pendentes de aprovação, por isso se encontram a amarelo.

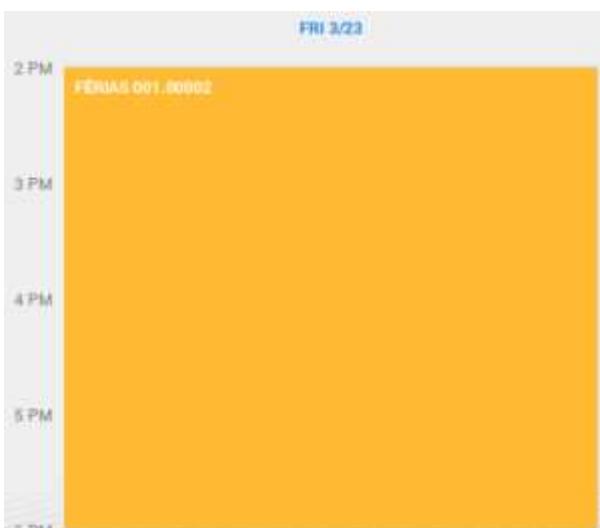


Fig. 26

**Indisponibilidades** - Se o recurso tiver acesso a criar pedidos de indisponibilidades, pode fazê-lo no DM através do botão '+', surgindo um ecrã (Fig. 27) para indicar o período inicial e final das indisponibilidades solicitadas. Pode também indicar se o período contempla o dia todo, apenas a manhã ou a tarde.

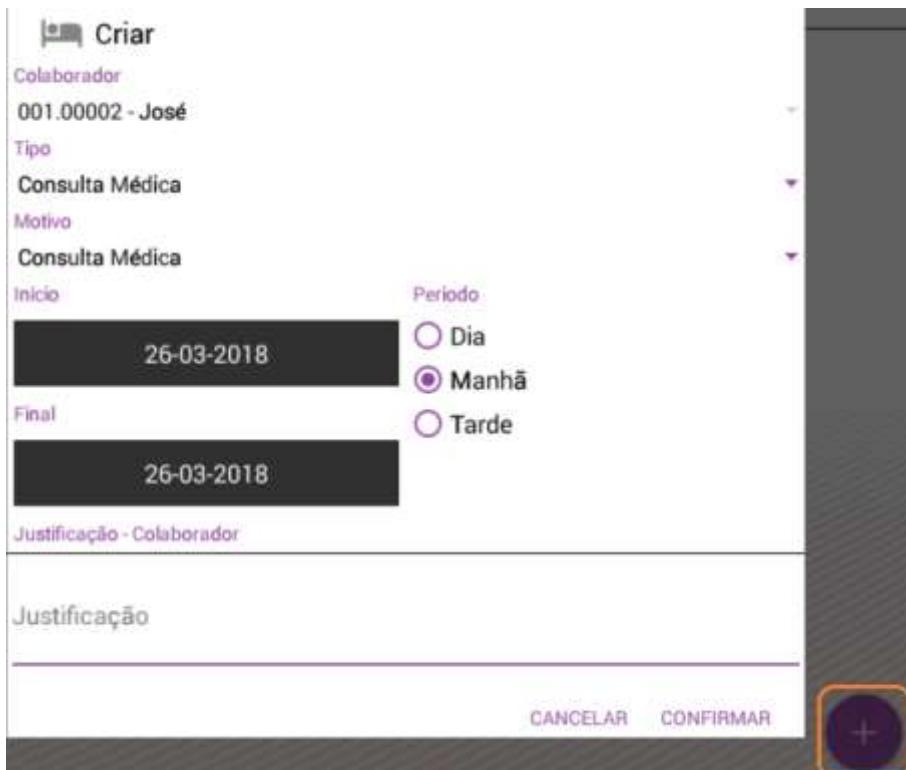


Fig. 27

Carregando em qualquer uma das datas (inicial ou final) é aberto um ecrã (Fig. 28) que facilita a visualização e introdução da data pretendida.

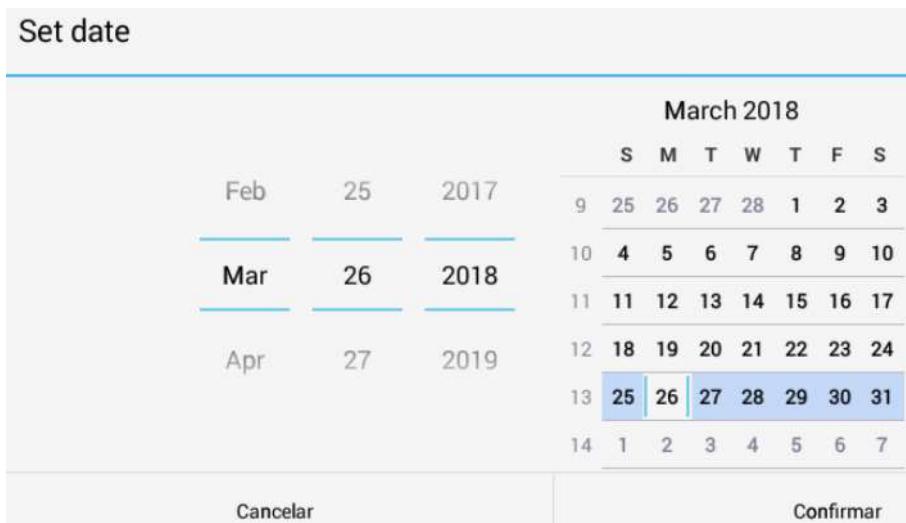


Fig. 28

Sendo necessário, o recurso pode ainda registar a sua justificação para o pedido de indisponibilidade.

Depois de confirmar o pedido, este passa a constar da lista de registo de indisponibilidades do DM do recurso (Fig. 29), sendo mostrado o recurso, o estado, o intervalo de datas e o período.



**Indisponibilidades**

Estado: Todos / Ascendente

|                   |                  |
|-------------------|------------------|
| 001.00002 - José  | Aprovado         |
| Inicio 26-03-2018 | Final 26-03-2018 |
| Período Manhã     |                  |

Fig. 29

No calendário também passará a constar este pedido, com a cor correspondente ao seu estado. Na imagem (Fig. 30) a indisponibilidade já foi aprovada, por isso se encontra a verde.



Fig. 30

## Configuração

As configurações da aplicação são criadas no gestor de dispositivos, a configuração disponível no dispositivo apenas permite configurar o servidor, a porta, a licença a ser consumida no serviço e o *timeout* em cada sincronização. Esta parte já foi detalhada no início deste manual, no capítulo ANDROID (Fig. 15 - Ligações de Rede).

As outras opções disponíveis são (Fig. 31):

- Empresa - mostra os dados configurados na ficha da empresa no ARTSOFT e não são editáveis;
- Colaboradores - mostra o recurso associado ao DM;
- Acerca... - mostra as licenças (de direitos de autor da T.I. Tecnologia Informática, S.A., do Apache e do Android), a possibilidade de descargar a última versão do manual da aplicação e extensões (módulos específicos) instaladas na aplicação;
- Lista de Logs - mostra os ficheiros gerados com os erros e as sincronizações efetuadas no DM.

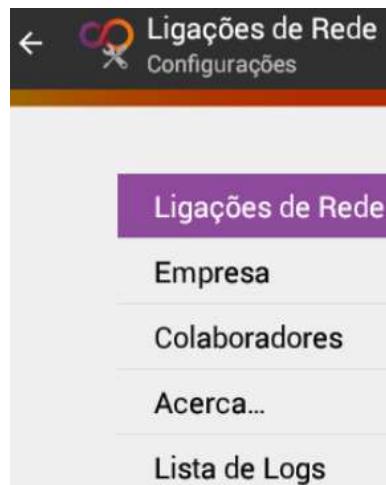


Fig. 31

## Login/Logout

Acabar a sessão do utilizador ‘logado’ e voltar ao ecrã de *login*. Mostra mensagem de confirmação.

## Sair

Sair da aplicação. Mostra mensagem de confirmação.

## Home

O ecrã inicial da aplicação está dividido em 4 áreas distintas: Tarefas, Ordens de Serviço, Clientes e Equipamentos.

Para navegar entre cada uma das áreas estão disponíveis, no menu (Fig. 32), opções que o permitem fazer de uma forma rápida. Está igualmente disponível a navegação tipo *swipe*, permitindo arrastar o ecrã para a direita ou para a esquerda.

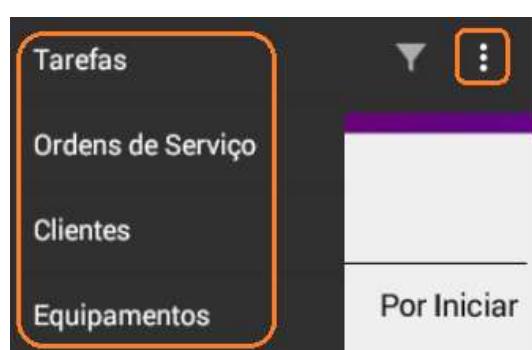


Fig. 32



## Tarefas

### Grelha

No ecrã de Tarefas são apresentadas todas as tarefas que foram sincronizadas com o dispositivo (Fig. 33).

Cada tarefa tem a indicação do nome do cliente, o tipo de assistência a prestar, a data e hora previstas para início e o seu estado atual.



| Estado: Todos   Tipo: Todos   Ascendente |  |             |
|--|--|-------------|
| <b>Garagem Mira-Sintra, Lda.</b>         |  | Por Iniciar |
| <b>Assistência Restauração</b>           |  |             |
| 20-03-2018 15:30                         |  |             |
| <b>Auto Peças da Flamenga, Lda.</b>      |  | Iniciado    |
| <b>Assistência Restauração</b>           |  |             |
| 20-03-2018 17:08                         |  |             |

Fig. 33

### Edição

Ao entrar numa tarefa, o recurso acede ao seu detalhe de acordo com os acessos que possuir.

De imediato fica disponível uma *pane* lateral com atalhos para a ordem de serviço, substituição de equipamento, requisição de material e observações (Fig. 34).

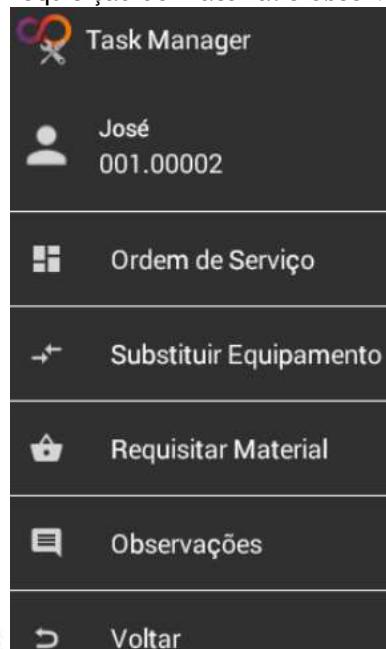


Fig. 34

### Tipo de tarefa

Consulta a data e hora previstas para a execução da tarefa, bem como a duração estimada e uma breve descrição da assistência a prestar (Fig. 35).

Do lado direito do ecrã é possível verificar a evolução percentual da tarefa (3% no exemplo da imagem) e em baixo editar a tarefa (Fig. 36). Note-se que os utilizadores não deverão ter acesso a editar a própria tarefa, a não ser que sejam supervisores.



Fig. 35

Ao editar a tarefa (Fig. 36), o recurso tem a possibilidade de alterar o nome, o tipo, o estado, a data e hora de início e de fim, a duração, a evolução, a prioridade, ignorar o horário e inativar a tarefa.



O ícone (à frente da duração) permite validar a data da tarefa atribuída ao recurso, verificando se existem sobreposições de tarefas ou de ausências do colaborador (férias ou indisponibilidades).



## Editar Tarefa

Nome

Assistência Restauração

Tipo

-Assistência Restauração

Estado

Iniciado

Intervalo

Início + Duração

Início

20-03-2018 17:08

Final

20-03-2018 18:08

Duração

1

Horas



Ignorar horário

Inactiva

Evolução

3

Prioridade

0

[ELIMINAR](#)

[CANCELAR](#) [ALTERAR](#)

Fig. 36

Na barra de ferramentas da tarefa estão ainda disponíveis ícones (Fig. 37) que permitem iniciar, parar e mostrar detalhes da tarefa, respetivamente.



Fig. 37



permite iniciar a tarefa. Só disponível quando a tarefa se encontra parada e ainda não finalizada.



permite parar a tarefa. Só disponível quando a tarefa se encontra iniciada.





permite sincronizar a tarefa com o *backoffice*. Só disponível quando a tarefa se encontra iniciada.



permite finalizar a tarefa. Só disponível quando a tarefa se encontra iniciada.



abre o ecrã de detalhes (Fig. 38), mostrando ao utilizador o número, o nome, o tipo, o estado, o tipo de intervalo, a data e hora de início e de fim, a duração, a evolução, a prioridade, o identificador, a descrição, se o horário foi ignorado e se a tarefa está inativa.

### Detalhes

Número

4

Nome

Assistência Restauração

Tipo

Assistência Restauração

Estado

Iniciado

Intervalo

Início + Duração

Início

20-03-2018 17:08

Final

21-03-2018 09:08

Duração

1 Horas

Ignorar horário

Inactiva

Evolução

FECHAR

Fig. 38



Enquanto a tarefa está a decorrer, fica disponível no canto superior esquerdo do DM o ícone  que permite consultar a data e hora, o tipo de tarefa e parar a tarefa nesse ecrã (Fig. 39).

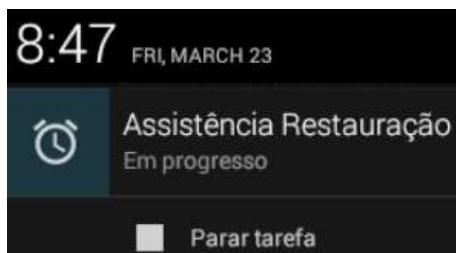


Fig. 39

Ao parar a tarefa é solicitado o preenchimento do campo observações com a descrição do serviço efetuado (Fig. 40), caso o DM esteja configurado para este efeito na gestão de ligações remotas do ARTSOFT. A percentagem de evolução da tarefa é também atualizada de imediato.



Fig. 40

Ao finalizar a tarefa é solicitada confirmação e de seguida é exibida outra mensagem de aviso questionando o utilizador se houve troca de equipamento (Fig. 41), caso a ordem de serviço à qual pertence a tarefa tenha equipamento associado. Se não tiver equipamento ou se se tratar de uma tarefa isolada, sem ordem de serviço, não poderá haver substituição de equipamento.



Fig. 41

De seguida é exibida outra mensagem de aviso questionando o utilizador se houve requisição de material (Fig. 42).



 **Aviso**

Há requisição de material?

NÃO      SIM

Fig. 42

Se sim, o DM é atualizado com os stocks dos artigos e mostra os artigos disponíveis no armazém principal do DM (Fig. 43),

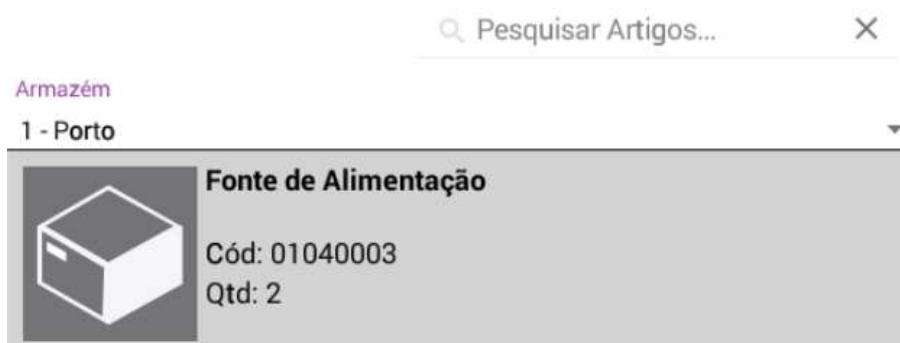


Fig. 43

possibilitando ao utilizador consultar também o armazém secundário (Fig. 44).



Fig. 44

Depois de confirmar que há requisição de material, surge um ecrã que mostra as quantidades faturável, já utilizada e a requisitar, bem como o armazém previamente selecionado (Fig. 45).



Fig. 45



Se o artigo for controlado por número de série, surge um ecrã para seleção do respetivo número de série (Fig. 46).

## Fonte de Alimentação

01040003

Pesquisar Nº Série...
X

|              |   |      |
|--------------|---|------|
| <b>Série</b> | : | ABC  |
| <b>Qtd</b>   | : | 1,00 |
| <b>Série</b> | : | ZXC  |
| <b>Qtd</b>   | : | 1,00 |

Fig. 46

Assim que o número de série do artigo é inserido, as quantidades são atualizadas (Fig. 47).

 01040003 - Fonte de Alimentação

|           |              |              |
|-----------|--------------|--------------|
| Faturável | Já utilizada | A requisitar |
| 1         | 0            | 1            |
| Armazém   | Quantidade   |              |
| 1 - Porto | 1            |              |

Número de Série

|              |   |      |
|--------------|---|------|
| <b>Série</b> | : | ABC  |
| <b>Qtd</b>   | : | 1,00 |

CANCELAR ADICIONAR

Fig. 47

Depois de inserido um artigo podem-se adicionar mais artigos através da opção “+ Adicionar” (Fig. 48) que volta a abrir o mesmo ecrã da figura 43.

## Artigos

+ Adicionar

### 01040003 - Fonte de Alimentação

|              |      |
|--------------|------|
| Faturável    | 1,00 |
| Já utilizada | 0,00 |
| A requisitar | 1,00 |

CANCELAR ACEITAR

Fig. 48

Após a escolha do material é solicitado o nome do cliente que vai assinar a conclusão da tarefa (Fig. 49).



Rua I, nº1, Lote 25, 1º Andar  
 Pólo Tecnológico de Lisboa, Telheiras  
 1600-546 Lisboa  
 Portugal

T.: +351 21 710 72 20  
 F.: +351 21 710 72 39  
 tecnologia@artsoft.pt  
[www.artsoft.pt](http://www.artsoft.pt)

 **Assinado por**

Name

Alberto

[CANCELAR](#) [CONFIRMAR](#)

Fig. 49

Por fim o cliente tem de assinar (Fig. 50), caso o DM assim esteja configurado.



Fig. 50

A assinatura fica guardada no grupo “Assinaturas” do DM e no separador “Documentação associada” da ordem de serviço do ARTSOFT.

Por fim os dados são sincronizados e a tarefa concluída, desaparecendo da lista de tarefas do recurso.

## Recursos

Mostra o recurso associado ao DM (Fig. 51). Caso este seja coordenador de outros recursos, verá todos os seus subordinados.



Estão disponíveis os ícones abaixo:



permite sincronizar a tarefa



permite aplicar filtros de recursos (todos, recursos ou qualificadores) e de ordenação (ascendente ou descendente).

Se a tarefa não estiver ainda concluída, é possível editar o recurso (Fig. 52) e alterar o tipo (para qualificador) e o recurso. Assim como eliminar o recurso atribuído (uma vez mais depende dos acessos que estiverem definidos para o utilizador).



Fig. 52

## Terceiros

Mostra os terceiros associados à tarefa (Fig. 53), caso exista mais de um. Não é aplicável às ordens de serviço nem às tarefas daí resultantes.

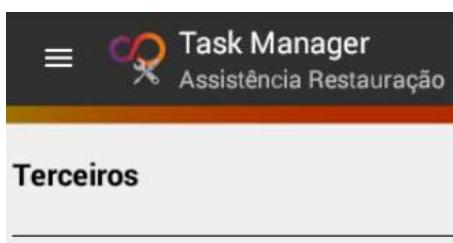


Fig. 53



Está disponível o ícone que permite sincronizar a tarefa.

## Registros

Mostra a data e hora de todos os registo que o recurso teve na tarefa (Fig. 54).



Rua 1, nº1, Lote 25, 1º Andar  
Pólo Tecnológico de Lisboa, Telheiras  
1600-546 Lisboa  
Portugal

T.: +351 21 710 72 20  
F.: +351 21 710 72 39  
tecnologia@artsoft.pt  
[www.artsoft.pt](http://www.artsoft.pt)

| Task Manager            |                  |
|-------------------------|------------------|
| Assistência Restauração |                  |
| <b>Registros</b>        |                  |
| <b>001.00002 - José</b> |                  |
| Inicio                  | 20-03-2018 10:14 |
| Final                   | 20-03-2018 10:15 |
| <b>001.00002 - José</b> |                  |
| Inicio                  | 20-03-2018 10:17 |
| Final                   | 20-03-2018 10:18 |
| <b>001.00002 - José</b> |                  |
| Inicio                  | 20-03-2018 10:23 |
| Final                   | 20-03-2018 10:23 |
| <b>001.00002 - José</b> |                  |
| Inicio                  | 23-03-2018 08:37 |
| Final                   | 23-03-2018 09:06 |

Fig. 54

Se a tarefa não estiver ainda concluída, é possível editar o registo (Fig. 55) e alterar a data e hora de entrada e de saída, bem como as observações (uma vez mais depende dos acessos que estiverem definidos para o utilizador).

 **Editar Registo**

Entrada  
23-03-2018 08:37

Saída  
23-03-2018 09:06

Observações  
Tablet arranjado

**FECHAR**

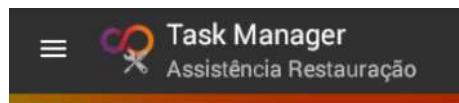
Fig. 55

Está disponível o ícone  que permite sincronizar a tarefa.

## Ficheiros

Permite associar ficheiros externos à tarefa como, por exemplo, fotografias tiradas pelo DM, úteis no registo do estado do equipamento antes e após a intervenção técnica.

Permite também consultar ficheiros associados à tarefa em *backoffice*, tais como, por exemplo, emails, manuais do equipamento, etc. (Fig. 56).



## Ficheiros

### Email de marcação de assistência.msg

Cópia do email de marcação

Fig. 56



Está disponível o ícone  que permite sincronizar a tarefa.

## Assinaturas

Mostra as assinaturas associadas à tarefa, indicando o nome, a data e a hora em que foi registada (Fig. 57).



## Assinaturas

### Assinatura Alberto

23/03/2018 09:14

Fig. 57



Está ainda disponível o ícone  que permite sincronizar de imediato a tarefa para o *backoffice*.

## Ordens de Serviço

### Grelha

Neste ecrã são apresentadas todas as ordens de serviço que foram sincronizadas com o dispositivo (Fig. 58).

Cada ordem de serviço tem a indicação do nome do cliente, o assunto, a data e hora previstas para início.



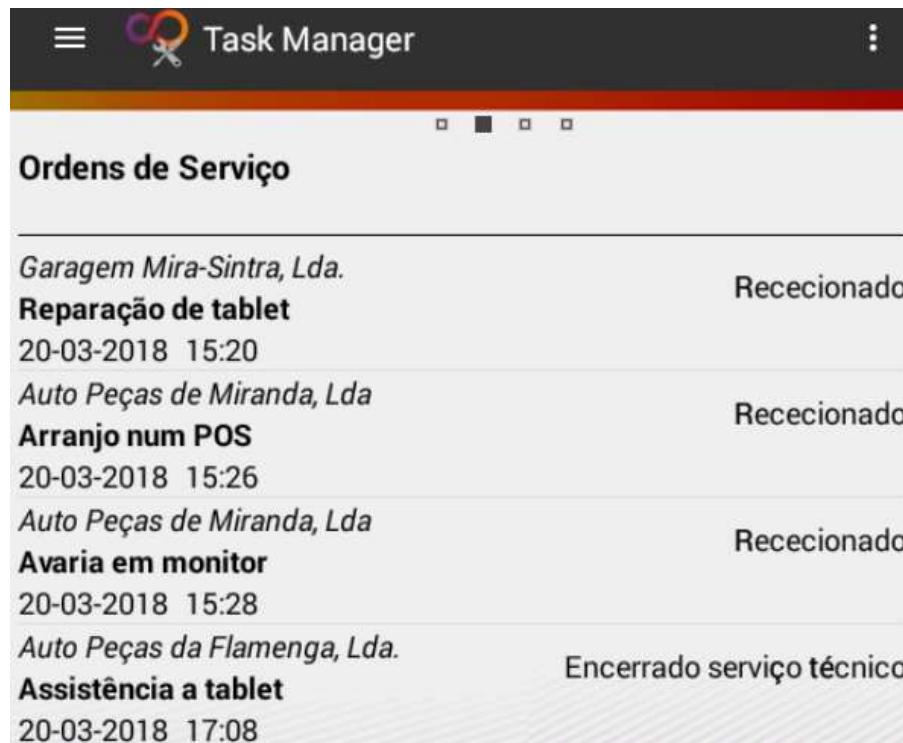


Fig. 58

## Edição

Ao entrar numa ordem de serviço, o recurso acede ao seu detalhe de acordo com os acessos que possuir.

De imediato fica disponível uma *pane* lateral com atalho para a substituição de equipamento (Fig. 59).

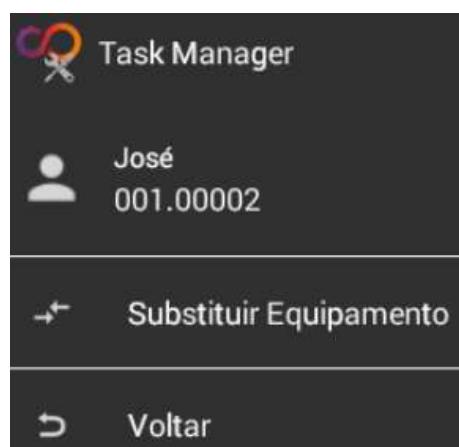


Fig. 59



## Geral

Consulta a descrição da assistência a prestar, o tipo e o estado da ordem de serviço, a data e hora previstas para início, a data de previsão final e as observações (Fig. 60).



Fig. 60

## Tarefas

Consulta todas as tarefas associadas à ordem de serviço, sendo visível o tipo, a data e hora agendadas para início da tarefa (Fig. 61).



Fig. 61

Neste ecrã é possível editar a tarefa e efetuar todo o circuito de consulta e utilização da mesma, conforme descrito nos capítulos dedicados a esta funcionalidade.



## Artigos

Consulta todos os artigos associados à ordem de serviço por tipo de tarefa, sendo possível visualizar o detalhe expandindo as linhas de cada registo. Para além do tipo de tarefa, mostra também o código e descrição de artigo, e as quantidades faturáveis, já utilizadas e a requisitar (Fig. 62).



**001.001 - Assistência Restauração**

**01040003 - Fonte de Alimentação**

| Faturável    | 1,00 |
|--------------|------|
| Já utilizada | 1,00 |
| A requisitar | 0,00 |

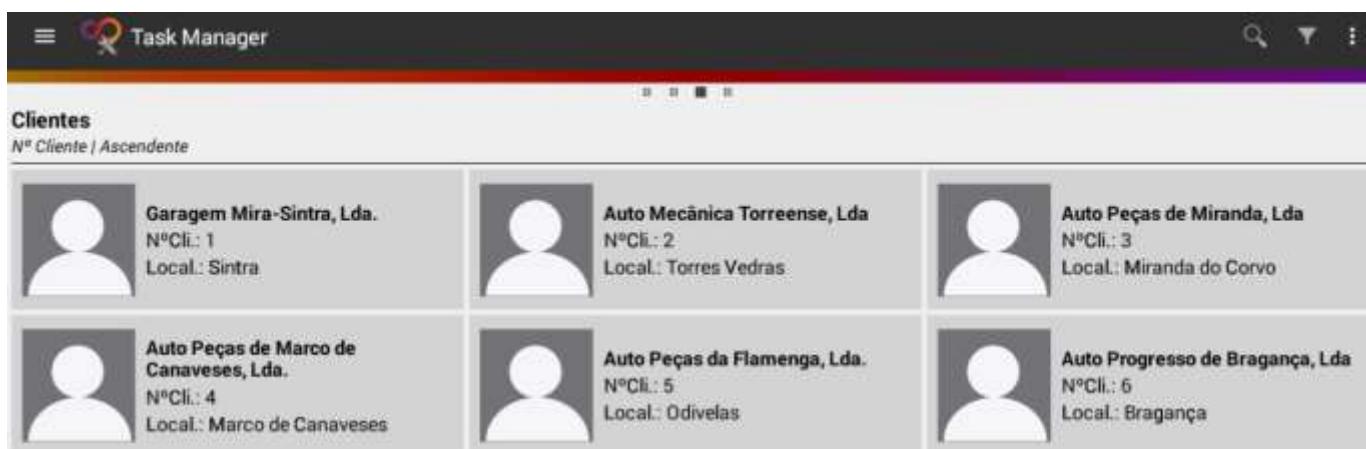
Fig. 62

## Clientes

### Lista de clientes

Neste ecrã são apresentados todos os clientes que foram sincronizadas com o dispositivo (Fig. 63).

É possível visualizar o nome, o número e a localidade de cada cliente.



|  | <b>Garagem Mira-Sintra, Lda.</b><br>NºCli.: 1<br>Local.: Sintra                          |  | <b>Auto Mecânica Torreense, Lda</b><br>NºCli.: 2<br>Local.: Torres Vedras |  | <b>Auto Peças de Miranda, Lda</b><br>NºCli.: 3<br>Local.: Miranda do Corvo |
|---|--|---|---|---|--|
|  | <b>Auto Peças de Marco de Canaveses, Lda.</b><br>NºCli.: 4<br>Local.: Marco de Canaveses |  | <b>Auto Peças da Flamenga, Lda.</b><br>NºCli.: 5<br>Local.: Odivelas      |  | <b>Auto Progresso de Bragança, Lda</b><br>NºCli.: 6<br>Local.: Bragança    |

Fig. 63

Na barra de ferramentas da tarefa estão ainda disponíveis ícones (Fig. 64) que permitem pesquisar e filtrar os registos de clientes, respetivamente. Para além do ícone que permite mudar de área sem ter de deslizar o ecrã, ao qual já havia sido feita referência de se encontrar disponível em todos os ecrãs (tarefas, ordens de serviço, clientes e equipamentos).



Fig. 64



- Permite pesquisar por nome, número de cliente, localidade ou número de contribuinte (Fig. 65). A ‘seta’ sai do modo pesquisa e a ‘cruz’ limpa o conteúdo a pesquisar, preparando o campo para nova pesquisa.

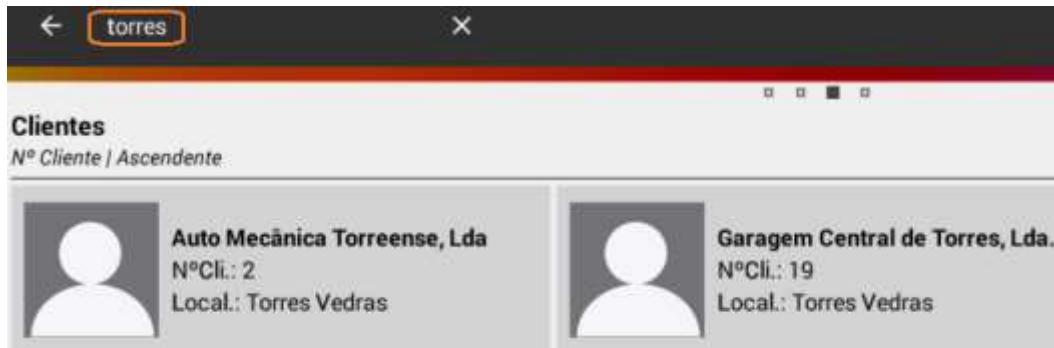


Fig. 65



- Permite filtrar por número de cliente, número de contribuinte, localidade ou nome (Fig. 66) e atribuir uma ordenação ascendente ou descendente para os registos encontrados. Note-se que nos filtros alfanuméricos os números aparecem em primeiro lugar e as acentuações em último.

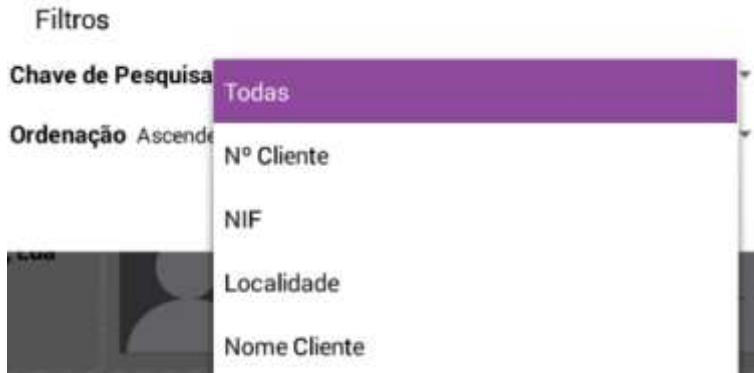


Fig. 66

### Ficha de cliente

Na barra de ferramentas da ficha de cliente estão disponíveis 3 ícones (Fig. 67) que permitem aceder às outras opções do registo de clientes.





Fig. 67



- Permite aceder à ficha de cliente.



- Permite consultar as ordens de serviço dos equipamentos do qual o cliente é proprietário.



- Permite consultar os equipamentos do qual o cliente é proprietário.

Na ficha de cliente é possível o utilizador consultar os principais dados de identificação, como sejam os números de cliente e de contribuinte, a localização e os contactos (Fig. 68).



**Garagem Mira-Sintra, Lda.**

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Informação</b>   | <b>Localização</b>                       |
| Número Cliente<br>1 | Morada<br>Rua República da Coreia, nº 36 |
| NIF<br>511285973    | Localidade<br>Sintra                     |
|                     | Código Postal<br>2710-011 SINTRA         |
|                     | <b>Contactos</b>                         |
|                     | Telefone<br>214326702                    |
|                     | Telemóvel<br>960144729                   |
|                     | E-Mail<br>mira.garagem@mail.netvisao.pt  |

Fig. 68

Caso o dispositivo disponha de *hardware* que permita efetuar chamadas é possível ligar para um cliente, pressionando o botão  no telefone ou no telemóvel do contacto. É aberto o ecrã de chamadas telefónicas com o número já inserido, bastando ao utilizador pressionar o botão do dispositivo para realizar a chamada.



Se o dispositivo dispuser de *hardware* que permita enviar emails pode-se usar o botão  no campo **E-mail** do contacto. É aberto o ecrã de envio de e-mail com o endereço já inserido, bastando ao utilizador preencher o conteúdo do e-mail e de seguida pressionar o botão do dispositivo para o enviar.

## Ordens de serviço

Permite consultar as ordens de serviço dos equipamentos do qual o cliente é proprietário (Fig. 69) e, se o utilizador tiver acesso, pode também editar as ordens de serviços listadas.

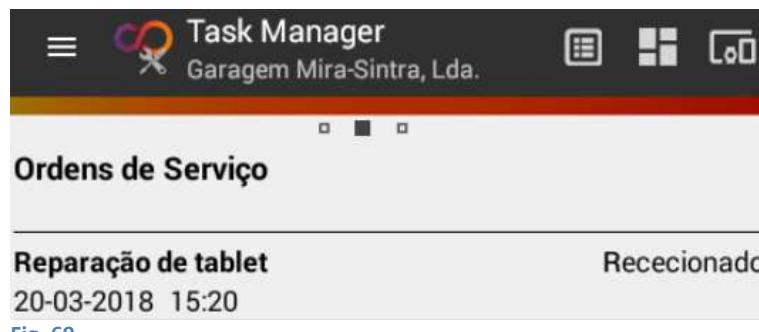


Fig. 69

## Equipamentos

Este ecrã possui um ícone adicional em relação aos dois anteriores  que permite aplicar filtros de ordenação, tipos e estados de equipamento (Fig. 70).



Fig. 70

Neste ecrã é possível consultar os equipamentos do qual o cliente é proprietário, mostrando o tipo, a descrição e o código do equipamento, bem como o seu estado atual (Fig. 71).



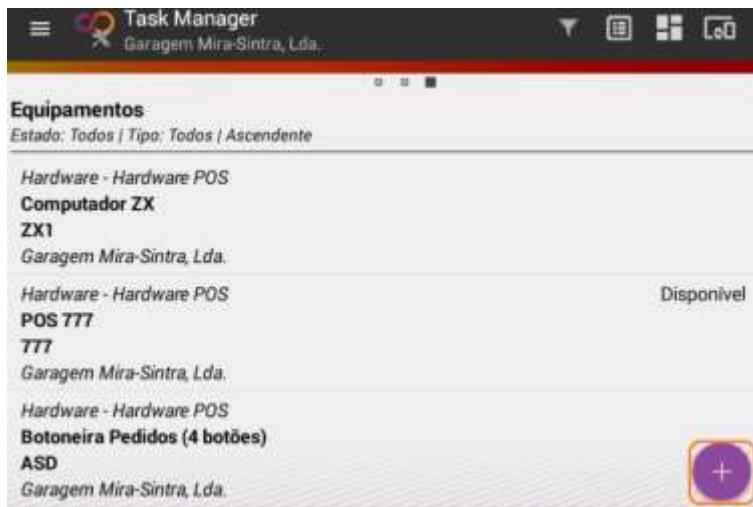


Fig. 71

Caso o utilizador tenha acesso a criar novos equipamentos, poderá fazê-lo a partir do botão ‘+’ que se encontra no canto inferior direito do ecrã.

Aí abre-se um ecrã para registar o novo equipamento, já com o número e o nome do proprietário preenchido, uma vez que o utilizador se encontra no contexto da ficha do cliente (Fig. 72).

Os dados que terá de preencher são relativos ao equipamento, nomeadamente, o nome, tipo, estado, código, marca, modelo, descrição e observações. De relembrar que o tipo e o código são de preenchimento obrigatório.

**Novo Equipamento**

Name

---

Tipo

Estado

Nº do Proprietário

1

Nome do Proprietário

Garagem Mira-Sintra, Lda.

Código

Marca

Modelo

Descrição

Observações

CANCELAR    INSERIR

Fig. 72

Rua 1, nº1, Lote 25, 1º Andar  
 Pólo Tecnológico de Lisboa, Telheiras  
 1600-546 Lisboa  
 Portugal

T.: +351 21 710 72 20  
 F.: +351 21 710 72 39  
 tecnologia@artsoft.pt  
[www.artsoft.pt](http://www.artsoft.pt)

## Equipamentos

Este ecrã possui também o ícone  que permite aplicar filtros de ordenação, tipos e estados de equipamento (Fig. 73).

**Filtros**

Ordenação

Ascendente

Tipo

Todos 

Estado

Todos 

**CANCELAR CONFIRMAR**

Fig. 73

## Grelha

Neste ecrã são apresentados todos os equipamentos que foram sincronizadas com o dispositivo (Fig. 74), ou seja, que se encontram num dos armazéns do dispositivo.

Cada equipamento tem a indicação do tipo, nome, código e armazém.

 Task Manager  

**Equipamentos**  
*Estado: Todos | Tipo: Todos | Ascendente*

**Hardware - Hardware POS**  
**Botoneira Pedidos (4 botões)**  
**ABC**  
 Armazém: 1 - Porto

**Hardware - Hardware POS**  
**Visor cliente estático 2 linhas para ST-Axx**  
**UIO**  
 Armazém: 1 - Porto

**Hardware - Hardware POS**  
**POS PB 15.10**  
**A03**  
 Armazém: 1 - Porto



Fig. 74

## Edição

Ao entrar numa ordem de serviço, o recurso acede ao seu detalhe com acordo com os acessos que possuir.

De imediato fica disponível uma *pane* lateral com indicação do recurso do dispositivo e a possibilidade de voltar ao ecrã anterior (Fig. 75).

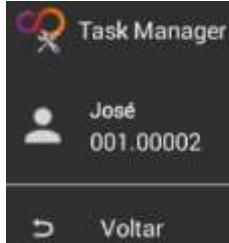


Fig. 75

## Geral

Consulta os dados principais do equipamento, nomeadamente o nome, código, tipo, estado, proprietário, descrição, marca, modelo e observações (Fig. 76).



Fig. 76

Se o utilizador tiver acesso, pode editar o registo do equipamento e alterar os campos que pretender, bem como eliminar o próprio registo de equipamento (Fig. 77).

### Editar Equipamento

Nome  
POS PB 15.10

Tipo  
-Hardware POS

Estado  
Manutenção

Nº do Proprietário  
99998 

Nome do Proprietário  
Empresa de Formação, S. A.

Código  
A03

Marca  
Toshiba

Modelo  
F26

Descrição  
POS Toshiba F26

Observações  
Já há novo modelo no mercado

**ELIMINAR** **CANCELAR** **ALTERAR**

Fig. 77

No campo para indicar o número do proprietário pode-se recorrer ao símbolo  que possibilita a pesquisa das fichas de cliente.

### Documentos relacionados

Para um maior detalhe na configuração e utilização de funcionalidades no *backoffice* relacionadas esta aplicação, sugerimos a consulta do manual de assistência técnica.

