|  |  |
| --- | --- |
| Classificação: Eqto. de Telemetria ou Rastreador | Subclassificação: Descomissionamento de equipamento |
|  |  |
| Primeiramente, avalie a classificação com o conteúdo do corpo (texto) do chamado e reclassifique se necessário. “Descomissionamento / retirada de equipamento” é quando o equipamento não será reinstalado na sequência. Diferente de “Troca de equipamento/acessório”, quando é uma retirada e uma reinstalação.  Atenção!  Verifique com o setor Comercial se há algum impedimento para devolução do equipamento como contrato de locação, multa, etc.  Não prossiga com descomissionamento sem a autorização do setor Comercial.  Anexe no chamado "interação privada" para registro a evidência da autorização do setor Comercial.  No caso do chamado solicitar o descomissionamento de mais de um veículo, criar um chamado para cada veículo e informar no chamado original todos os números dos chamados criados.  Para realizar o descomissionamento, certifique-se de possuir as informações a seguir para prosseguir com o atendimento:   1. Nome, registro ou TAG do veículo que será descomissionado. 2. Motivo para realizar o descomissionamento. 3. A desinstalação do equipamento será realizada pela TS?   Caso você não possua as informações acima, encaminhe ao solicitante o texto destacado abaixo, EXCLUINDO as questões para as quais você já possua resposta.   |  | | --- | | @CONTATO,  Para nos auxiliar em seu atendimento, favor responder as questões a seguir:   1. Qual a placa ou a TAG do veículo que deseja ser descomissionado de sua base? 2. Por qual motivo este veículo será descomissionado de sua base? 3. Deseja que a TS realize a retirada do equipamento?   As questões acima nos ajudarão a melhorar nossos serviços.  Caso deseje reinstalar o equipamento em outro veículo, podemos aproveitar a visita do técnico para realizar o serviço, economizando no deslocamento. Favor nos informar desta possibilidade para organizarmos a logística deste atendimento.  Aguardamos o seu retorno o mais rápido possível para que possamos lhe atender prontamente.  Sem mais para o momento, nos colocamos à disposição.  Atenciosamente,  [atendente] |   Após adicionar o texto acima ao chamado, altere o status do chamado para “Aguardando retorno do cliente” e clique no botão GRAVAR. A ação irá registrar as questões para o cliente.  Este chamado ficará aberto.  Monitore este chamado conforme procedimento “Monitoramento de chamados”.  Assim que as informações forem disponibilizadas pelo cliente, será necessário seguir as seguintes etapas no procedimento:  Identificar dados no MFM (A),  consultar informações do SIMcard na plataforma da operadora (B),  preencher formulário de descomissionamento Mix (C),  registrar solicitação no Mix Help Centre (D),  atualizar cadastro do veículo no MFM (E),  atualizar chamado no Geiko (F),  cancelar SIMcard na plataforma da operadora (G),  preencher planilha de descomissionamento (H)  e, se necessário, remover assinaturas quando se tratar de cancelamento de contrato (I).  A – Identificar dados no MFM (Mix Fleet Manager)   1. Na base do cliente, navegue até a página Monitorar/Ativos.   Dica: Na tela onde você filtrou para encontrar o veículo, caso as colunas com os campos IMEI e IMSI não estiverem sendo exibidas, clique no ícone mais à direita do cabeçalho das colunas e marque ambas para serem exibida. Você precisará destas informações.   1. Procure pelo veículo no campo de busca, localizado na tela exibida, no canto superior direito. 2. No quadro da direita, localize na linha do veículo as seguintes informações:  |  |  |  | | --- | --- | --- | | * ID do ativo * Descrição do ativo * Número IMEI |  | * Número IMSI (se disponível) * Garagem do ativo * Nome da base do ativo |   Dica: No cabeçalho da tela de edição do veículo em questão, está descrito o nome de sua base. Clique três vezes sobre este nome e tecle “Ctrl+C”. Mesmo não mostrando o texto selecionado, o nome da base será copiado.  B - Consultar informações do SIMcard na plataforma da operadora   1. Identifique a operadora do SIMcard, através do grupo de configuração do veículo. 2. Navegue no MFM até a página “Monitorar/Ativos”. 3. No quadro “Todos”, campo de busca, insira a descrição do ativo e tecle “Enter”. 4. Procure na coluna “Grupo de configuração”, qual é a APN descrita no nome do grupo de configuração para o veículo em questão.   Dica: APN Smart é da operadora Vivo.   1. Identificada a operadora, siga com um dos processas a seguir:    1. Operadora Vivo       1. Entre na plataforma Vivo através do seu browser (navegador).       2. Na barra vertical à esquerda, clique no ícone “Inventário SIM” .       3. Procure o texto “Mostrar filtros aplicados” e clique sobre ele.       4. No campo de busca exibido, selecione a opção “Informações de dispositivos/Número de IMEI”.       5. Insira o número IMEI do veículo procurado e clique no botão Aplicar.       6. Serão exibidas as informações do SIMcard: ICC, MSISDM e o IMSI.       7. Copiei estas informações e atualize o chamado do veículo, no sistema Geiko, conforme orientado na etapa F.    2. Operadora Algar       1. Entre na plataforma Algar através do seu browser (navegador).       2. Na aba “Gestão”, clique no botão ícone “Filtros” .       3. No campo “IMEI”, insira o número do IMEI para o veículo procurado, sem os últimos dois dígitos. Clique no ícone da lupa à frente do campo IMEI.       4. Serão exibidas as informações do SIMcard: MSISDN, ICCID e IMSI.       5. Copiei estas informações e atualize o chamado do veículo, no sistema Geiko, conforme orientado na etapa F.   C - Preencher formulário de descomissionamento Mix   1. Abra a planilha “Formulário de descomissionamento\_MIX.xlsx” no servidor da TS, no endereço/disco/caminho “GESIS:\10 – DECOMISSIONAMENTO”. 2. Preencha os campos: “ID do ativo”, “IMEI”, “Motivo do descomissionamento” e “A unidade já foi desinstalada?”. 3. Salve a planilha para utilizar depois.   D - Registrar solicitação no Mix Help Centre   1. Abra uma nova guia em seu navegador e acesse o site “https://mixhelpcentre.mixtelematics.com”. 2. Faça o login, utilizando as credenciais suporte@ts-bra.com e @ltera01. 3. No cabeçalho da página, clique na opção “Enviar uma solicitação”. 4. Na nova tela, selecione a opção “Installation/De-installation”. Outras opções serão abertas para preenchimento, logo abaixo deste primeiro *dropbox*. 5. No campo “CC (opcional)”, sempre preencha com seu e-mail corporativo para acompanhar o retorno da Mix. 6. No campo “Country”, selecione a opção “Brazil”. 7. No campo “Assunto”, preencha com texto “Descomissionamento – XXX”, mas ATENÇÃO! Substitua o XXX pelo nome da base do veículo. 8. No campo “Descrição” cole o texto do quadro a seguir, substituindo os textos XXX pelo nome exato do veículo, descrito no MFM, no campo “Descrição do ativo” e pelo ID do ativo.  |  | | --- | | Bom dia, Suporte da Mix Telematics.  Gentileza realizar o descomissionamento do veículo descrito a seguir.  Descrição do ativo: **XXX**  ID do ativo: **XXX**  Atenciosamente,  [solicitante] |  1. Os demais campos do formulário serão deixados sem preenchimento. Clique no texto “Adicione o arquivo”, no campo “Anexos (opcional)”. Selecione e adicione a planilha “Formulário de descomissionamento\_MIX.xlsx” editada anteriormente para este veículo. 2. Clique sobre o botão “Enviar”. Será exibida a solicitação criada. Identifique o número ID para a solicitação na coluna da direita. 3. Monitore a caixa de entrada do e-mail cadastrada no passo D.4 e assim atualizar o MFM na próxima etapa.   E - Atualizar cadastro do veículo no MFM   1. Com o número da SR (ID da solicitação) fornecida pelo site MiX Help Centre, volte a aba do MFM e clique sobre o nome do veículo que está sendo descomissionado para editar seu cadastro. 2. No campo “Descrição do ativo”, complete o nome do veículo com o texto:   “ – Descomissionado – dd/mm/aaaa – SR XXX”.  Substitua pela data da solicitação feita à Mix e o número da SR informada.   1. Mova o veículo para a garagem X – DECOMMISSIONED. No campo “Garagem”, selecione a garagem “X – DECOMMISSIONED e depois clique no botão “Salvar”. 2. Clique no botão “Fechar” e o sistema MFM irá retornar para a lista de ativos.   F - Atualizar chamado no Geiko   1. Atualize o chamado no Geiko com as informações do quadro a seguir, substituindo os textos XXX pelas informações corretas.  |  | | --- | | Decomissionamento realizado no Mix Help Centre para o  Descrição do ativo: **XXX**  ID do ativo: **XXX**  Número IMEI: **XXX**  Número MSISDN: **XXX**  Número ICCID: **XXX**  Número IMSI: **XXX**  Registrado no Mix Help Centre através da SR **XXX** (ID da solicitação), na data **XX/XX/XXX**.  Solicito o cancelamento do SIMcard **XXX**.  Cliente informou que não há outro veículo para reinstalar este equipamento no momento.  Atenciosamente,  [solicitante] |   Observação: O número do SIMcard é o número IMSI identificado na linha do veículo cadastrado no sistema MFM, quando disponível.   1. Após adicionar o texto acima ao chamado, clique no botão “Transferir”. Clique sobre a opção “atendente”. 2. No pop up, campo “Para”, selecione um dos atendentes responsáveis pela gestão dos SIMcard’s. 3. Clique no botão “Transferir”. A ação irá registrar as informações para o cliente e transferir o chamado para o responsável selecionado por você. 4. Após transferir o chamado, proceda com o preenchimento da planilha de descomissionamento conforme a etapa H.   G - Cancelar SIMcard na plataforma da operadora   1. Operadora Vivo   A solicitação deverá ser feita por e-mail pela gestora da TS à empresa Vivo. Porém, deve ser realizado o procedimento abaixo na plataforma da Vivo.   * 1. Entre na plataforma da Vivo - https://kiteplatform-vivo-br.telefonica.com/#/account/login.   2. No campo busca, insira o número ICC ou IMSI do SIMcard.   3. A plataforma irá exibir o SIMcard encontrado. Clique sobre ele.   4. Ao abrir as informações, clique sobre o item “Identificação de SIM” e procure pelo grupo CAMPOS PERSONALIZADOS.   5. No campo “Field1” insira a data da solicitação do cancelamento e no campo “Field3” insira o número do chamado no Geiko, onde o cancelamento foi solicitado.   6. Salve o processo na plataforma.   7. Por último, envie um e-mail para a gestora da TS solicitando o cancelamento e informando o ICC ou o IMSI no corpo do e-mail.  1. Operadora Algar 2. Entre na plataforma da Algar com suas credenciais e navegue no menu Ações/Cancelamento. 3. Clique em Solicitar cancelamento. 4. Faça o carregamento (upload) da planilha conforme modelo obtido na plataforma da Algar. 5. Após carregar a planilha, clique em “Próxima”. 6. Será exibido o “Informativo”. Clique em “Próximo” para realizar a validação do cancelamento. 7. Confirme o cancelamento para finalizar o processo. 8. Capture a imagem da tela da plataforma, conforme modelo a seguir, e adicione ao chamado que está sendo tratado. 9. Registre na planilha “Controle de SIMcard”, o número do SIMcard e a data de cancelamento.   H - Preencher planilha de descomissionamento.   1. Atualize a planilha “Planilha de decomissionamento.xlsx”. Esta planilha fica armazenada no servidor da TS, no endereço/disco/caminho “GESIS:\10 – DECOMISSIONAMENTO”. 2. Informe todos os campos para o veículo que será descomissionado e salve a planilha.  |  |  | | --- | --- | | * ID * Servidor * Org\_ID * Banco de Dados * Data do descomissionamento * IMEI do equipamento | * Chamado (Geiko) * SR MIX (Mix Help Centre) * Placa do veículo * Garagem do veículo * IMSI do SIMcard * Observação |  1. Salve a planilha. | |
| Observação: No caso em que os descomissionamentos com retirada de equipamento se referir a cancelamento do contrato, as assinaturas de relatórios devem ser removidas.  I – Remover assinaturas quando se tratar de cancelamento de contrato.   1. No sistema MFM, navegue para a tela “MEDIR/Assinaturas”. 2. Clique no ícone “Ações” (∨ ) na extremidade direita da linha de cada assinatura. 3. No *dropdown*, selecione a opção “Remover”. 4. Será exibida uma caixa *pop up* para confirmar a exclusão. Clique no botão “Remover”. Será exibida uma mensagem na tela “Assinatura removida”. 5. Repita este processo para todas as assinaturas até que a tela exiba a mensagem “Nenhum item para exibir”. 6. Registre esta tela no chamado “PAI” dos descomissionamentos, no sistema Geiko, evidenciando a exclusão de todas as assinaturas. 7. Salve o chamado, clicando na opção “GRAVAR”. | |